

La relevancia del origen cultural del mediador/intérprete en los servicios públicos españoles: el caso de la comunidad china

**Máster Universitario Europeo en Comunicación Intercultural,
Interpretación y Traducción en los Servicios Públicos
(Combinación lingüística chino-español)
Universidad de Alcalá
Curso 09/10**

Alumno: Raúl Requena Cadena

Tutoras: Carmen Valero Garcés y Mireia Vargas Urpi

Fecha de entrega: 01/09/2010



**Universidad
de Alcalá**



Obra Social
Fundación "la Caixa"

ÍNDICE

ÍNDICE	3
AGRADECIMIENTOS	5
RESUMEN	6
INTRODUCCIÓN	7
MARCO TEÓRICO	9
1. TRADUCCIÓN E INTERPRETACIÓN EN LOS SERVICIOS PÚBLICOS Y MEDIACIÓN INTERCULTURAL: UN CAMPO DIFÍCIL DE CERCAR	9
1.1. Denominación y definición	9
1.2. ¿Traducción e Interpretación o Mediación Intercultural?	11
1.3. Origen y definición de la mediación intercultural	12
1.4. Los intérpretes ad hoc	15
1.5. La interpretación en los servicios públicos frente a la interpretación de conferencias	17
2. LA COMUNICACIÓN INTERCULTURAL	20
2.1. La cultura comunicativa	20
2.2. Modelos comunicativos y tipos de cultura	22
2.3. La competencia intercultural	24
2.4. La comunicación no verbal	26
3. LA FIGURA DEL MEDIADOR INTERCULTURAL/ INTÉRPRETE EN LOS SERVICIOS PÚBLICOS	28
3.1. El perfil del mediador/intérprete	28
3.2. Varios autores, varios roles	31
3.3. La visibilidad del intérprete	36
4. LA IMPORTANCIA DEL ORIGEN CULTURAL	38
4.1. La visión de la realidad por parte del intérprete o mediador intercultural	38
4.2. La identidad cultural	39
4.3. El origen cultural del mediador o intérprete en los servicios públicos	41
5. LA COMUNIDAD CHINA	47
5.1. Datos generales sobre la República Popular China	47
5.2. Concepto de comunidad china	48
5.3. Perfil del inmigrante chino en España	49
5.4. Estilo comunicativo	52
5.5. El usuario chino en los servicios públicos españoles	54
5.6. El estereotipo chino	57
PARTE PRÁCTICA: TRABAJO DE CAMPO	59
6. ENCUESTAS A MEDIADORAS INTERCULTURALES E INTÉRPRETES QUE TRABAJAN CON CIUDADANOS CHINOS EN LOS SERVICIOS PÚBLICOS ESPAÑOLES	59

6.1. Metodología	59
6.1.1. Población encuestada y distribución de los cuestionarios	59
6.1.2. Diseño y contenido de los cuestionarios	63
6.1.3. Análisis de la información	66
6.2. Perfil del mediador/a	67
6.2.1. Resultados	67
6.2.2. Análisis de la información	69
6.3. Relación con el usuario del servicio público	76
6.3.1. Resultados	76
6.3.2. Análisis de la información	77
6.4. Relación con el proveedor del servicio público	84
6.4.1. Resultados	84
6.4.2. Análisis de la información	85
6.5. Racismo y xenofobia	89
6.5.1. Resultados	89
6.5.2. Análisis de la información	89
6.6. Dificultades y problemas	95
6.6.1. Resultados	95
6.6.2. Análisis de la información	96
6.7. Preguntas adicionales	100
6.7.1. Resultados	100
6.7.2. Análisis de la información	101
7. CONCLUSIONES	108
NOTAS AL PIE	113
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	115
<hr/>	
ANEXOS	120

AGRADECIMIENTOS

En primer lugar, me gustaría reconocer el mérito de Mireia Vargas por su gran ayuda a la hora de guiar, corregir y comentar este trabajo, pues con brillantes faros como ella en el océano académico, siempre es fácil llegar a buen puerto. Igualmente, agradezco especialmente a Begoña Ruiz, Anna Bernárdez y la Dirección del Máster su colaboración en la distribución de los cuestionarios y contactos facilitados. También valoro mucho la tranquilidad que me ha proporcionado mi familia, liberándome de algunas cargas para que pudiera centrarme en esta investigación, así como aprecio los consejos de mis amigos y amigas, que me recordaban que el aire fresco aclara las ideas e infla las velas de las naves varadas. Además, agradezco la confianza depositada en mí por la Obra Social de "la Caixa" al concederme una beca para cursar este Máster. No olvidaré mencionar que este trabajo existe gracias a la ayuda prestada por las mediadoras chinas y españolas que gustosamente accedieron a colaborar con la investigación. Gracias a todas ellas.

La torre de Babel cae sobre el poeta

Maduro ya de edad y de poesía
te has mudado a un país de lengua ajena,
y no es vivir. Lo que ellos aquí dicen,
como respirar, fácil, rico, exacto,
tú intentas remedarlo con esfuerzo,
y oyes tu voz, ridícula y extraña,
fallar lo que aquí un niño siempre acierta,
hasta acabar diciendo algo no tuyo.
Ahora te es ajeno hasta el paisaje:
no te habla a ti: hasta el pájaro y el árbol
y el río te escatiman las leyendas
que aquí envuelven sus nombres -en ti, rótulos-.
En vano te sonrían los demás,
cortesés, y aun amigos, animándote
desde la lengua en que ellos son los amos:
no aciertas a quererles: se te olvidan:
el fondo de tu espíritu no late
si no vive en la lengua que es tu historia.

(José María Valverde)

RESUMEN

El objetivo del siguiente trabajo es estudiar la importancia del origen cultural del intérprete o mediador en los servicios públicos a través del análisis del caso particular de las profesionales que trabajan con la comunidad inmigrante china en España.

La investigación está compuesta por dos partes principales: el marco teórico y el trabajo de campo.

En la primera parte, exponemos las diversas teorías que se han propuesto desde el mundo académico sobre la Traducción e Interpretación en los Servicios Públicos y la Mediación Intercultural. En concreto, nos centramos en la problemática existente acerca de la definición de estas disciplinas y la dificultad a la hora de delimitar sus ámbitos de acción, lo cual repercute sobre la idea que tienen los intermediarios lingüísticos sobre su rol en los servicios públicos. Además, junto con el estudio de la figura del intérprete o mediador intercultural, también abordamos la influencia del factor cultural en el proceso comunicativo y vemos sus rasgos más distintivos. Asimismo, esta investigación recoge las escasas referencias directas que algunos autores han formulado sobre la relevancia de la procedencia cultural de este profesional y sus posibles interferencias en el desarrollo de su trabajo. Finalmente, nos adentramos en la comunidad china para conocer sus características más relevantes y, sobre todo, sus patrones comunicativos y comportamientos más comunes frente a los proveedores de servicios públicos españoles.

El trabajo de campo ha consistido en un análisis del perfil de las mediadoras que tratan con usuarios chinos tomando como variable distintiva su origen cultural, es decir, chino o español. Aparte de sus perfiles, se han estudiado sus actitudes hacia el usuario y proveedor, así como las percepciones de estos últimos sobre ellas, sus mayores dificultades durante el encuentro con usuarios chinos y proveedores españoles, y otros aspectos relacionados con la T&ISSPP y la comunicación intercultural. Este estudio se ha llevado a cabo gracias a la colaboración de 18 profesionales (9 españolas, 8 chinas y 1 bicultural), que amablemente rellenaron los cuestionarios distribuidos y anotaron sus impresiones sobre la profesión.

Por último, en las conclusiones, se resumen las similitudes y diferencias más significativas encontradas durante la fase de análisis entre mediadoras chinas y españolas que, unidas a las teorías anteriormente expuestas, desvelan hasta qué punto influye el bagaje cultural del intermediario lingüístico durante el proceso de mediación en los servicios públicos. Igualmente, se deja la puerta abierta a nuevas líneas de investigación para profundizar sobre este mismo tema o estudiar el perfil y comportamiento de profesionales que trabajan con otros colectivos de inmigrantes.

INTRODUCCIÓN

Vivimos cada vez en un mundo más globalizado, donde las distancias se han acortado a un simple clic de ratón y el exotismo de lo desconocido puede ser descubierto cómodamente desde el sofá. No obstante, el desarrollo científico y tecnológico, así como los contactos que proporciona el comercio exterior, no van acompañados al mismo ritmo ni de reformas legales ni de, lo que es más grave, cambios ideológicos en el seno de las sociedades. Así pues, cuando este acercamiento de culturas traspasa la pantalla del televisor y el parqué de las bolsas para instalarse en un restaurante, tienda o mezquita del barrio, entonces se pierde esa posición de comodidad y el exotismo de lo diferente se vuelve problemático.

Actualmente, más de cinco millones y medio de censados en España son de nacionalidad extranjera, lo que supone un 12% de la población total del país. En las últimas décadas, España ha pasado de convertirse en un emisor de emigrantes o en una ruta de paso hacia países del norte, a un país destino de inmigración extracomunitaria. Del mismo modo que estos inmigrantes tienen la obligación de cotizar en la seguridad social y pagar sus impuestos, también tienen el derecho de acceder a los servicios públicos, lo cual supone un reto para ellos cuanto más alejados estén su idioma y su cultura del país receptor; finalmente, sin un canal *seguro y fiable* de comunicación, se producen conflictos entre la administración y el inmigrante. Muchas veces pueden aparecer en forma de pequeñas anécdotas insignificantes, como que un niño nigeriano no pueda asistir a una excursión escolar porque sus padres no entendieron la autorización remitida por el colegio; otras resultan algo más graves, como que una embarazada china no acuda a las revisiones médicas por no entender a su ginecólogo.

Ese canal *seguro y fiable* de comunicación no es otro que el intérprete de los servicios públicos o el mediador intercultural. Sin embargo, la situación profesional de esta figura continúa siendo muy precaria en España debido al escaso reconocimiento que le otorga la sociedad en general y, sobre todo, la misma administración pública.

Este trabajo de investigación trata de profundizar más acerca del perfil del intérprete y mediador en los servicios públicos siguiendo una vía de estudio poco explorada por el mundo académico, la del origen cultural de este profesional. Aunque en un futuro pueden estudiarse otras combinaciones culturales, la escogida para este trabajo es la intermediación lingüística y cultural que se produce entre usuarios chinos y proveedores españoles a través de mediadoras de ambas procedencias culturales.

La elección de este tema nace de la observación de la composición del alumnado del Máster Universitario Europeo en Comunicación Intercultural, Interpretación y Traducción en los Servicios Públicos de la Universidad de Alcalá de Henares, en cuyos grupos de árabe, chino, rumano y ruso existe una evidente superioridad numérica de estudiantes extranjeros sobre españoles. ¿Acaso los extranjeros están mejor capacitados que los nativos? ¿De verdad influye la procedencia cultural del mediador?

Como veremos, son varios los estudios que analizan la figura del intérprete y manifiestan, o incluso defienden, explícitamente la pertenencia del intérprete a la comunidad inmigrante, como un compatriota que ayuda a sus paisanos. Sin embargo, la realidad nos demuestra que también existen intérpretes nativos del país de acogida, que ejercen como mediadores interculturales.

Nuestro propósito no es en ningún caso respaldar una opción sobre la otra, sino investigar acerca de las diferencias entre extranjeros y autóctonos, con sus respectivas ventajas e inconvenientes a la hora de desempeñar su labor, y sobre todo estudiar los problemas que se encuentran al tratar con usuarios de los servicios públicos que pertenecen a su misma cultura o a otra diferente. Además, otro de los objetivos que

persigue este trabajo es abrir la puerta a futuras investigaciones que tengan en cuenta la procedencia cultural del mediador o intérprete en los servicios públicos y que profundicen en la percepción que tienen usuarios y proveedores de servicios de este profesional según su origen cultural, ya que por cuestiones de tiempo y espacio no han podido incluirse en nuestro trabajo. Finalmente, los resultados obtenidos pueden contribuir al desarrollo de una formación especialmente dirigida a fortalecer los distintos puntos débiles de unos y otros.

Apoyándome en las teorías de la visibilidad del intérprete (Angelelli 2004; Hale 2007), sus diferentes roles (Wadensjö 1998; Cortés 2009; Hale 2008; Cambridge) y especialmente en el factor cognitivo (Hatim y Mason 1997; Angelelli 2004; Qureshi 2009; Prats y Uribe 2009; Bermúdez 2009) que está presente en cualquier ser humano, pretendemos demostrar que el origen cultural es importante en el proceso de interpretación y que estos profesionales deben ser conscientes de hasta qué punto su percepción de la realidad, alimentada por su propio bagaje cultural, interfiere en el ejercicio de su trabajo. Asimismo, Giménez (1997) es el único autor que pone de relieve la relevancia del origen cultural del mediador, por lo que su trabajo también constituye una pieza clave para nuestro estudio.

La parte práctica de esta investigación se ha llevado a cabo gracias a la colaboración desinteresada de las mediadoras e intérpretes que trabajan con población china en los servicios públicos, que han contestado a un cuestionario diseñado especialmente para conocer el perfil, las actitudes y las dificultades de estas profesionales. Tomando como variable distintiva su origen cultural, nos proponemos analizar las similitudes y diferencias entre las encuestadas a fin de concretar patrones comunes durante sus intervenciones.

Actualmente, la comunidad china representa un alto porcentaje de la población extranjera residente en grandes ciudades como Madrid y Barcelona, y muy recientemente ha comenzado a emplear nuestros servicios públicos. Por ejemplo, a diferencia de otros colectivos extranjeros, los chinos prefieren no hacer uso de nuestros servicios sanitarios, ya que son más partidarios del empleo de la medicina tradicional y los remedios caseros. Sin embargo, al decidirse a fundar sus nuevas familias en España, las embarazadas empiezan a acudir a las consultas ginecológicas; después, esos niños ingresan en un centro escolar; sus padres trabajan duro para mantenerlos, a veces infringiendo sin saberlo las leyes laborales; y en casos excepcionales, los ciudadanos chinos se ven inmersos en procesos penales por la venta ambulante de CD y DVD falsos o por violencia doméstica. Todos estos actos de comunicación con la administración pública requieren de un profesional cualificado que, por un lado, comprenda ambos sistemas (sanitarios, educativos, jurídicos, sociales) español y chino, y que, por otro, entienda las dificultades lingüísticas y choques culturales que se producen en una persona ajena a esa cultura de acogida. Con este trabajo, también esperamos desenmascarar y combatir algunos estereotipos que poseen los chinos sobre los españoles y viceversa, para contribuir en la medida de lo posible a la armonía social y la riqueza cultural de un país que siempre fue punto de encuentro de diferentes pueblos.

MARCO TEÓRICO

1. TRADUCCIÓN E INTERPRETACIÓN EN LOS SERVICIOS PÚBLICOS Y MEDIACIÓN INTERCULTURAL: UN CAMPO DIFÍCIL DE CERCAR

1.1. Denominación y definición

Actualmente, la Traducción e Interpretación en los Servicios Públicos (T&ISSPP) ya cuenta con un legado relativamente amplio respecto a su investigación, puesto que muchos académicos han asentado las bases teóricas de esta disciplina y han llevado a cabo estudios de gran relevancia para el avance en el establecimiento y reconocimiento social de esta nueva profesión.

Sin embargo, aún hoy, esta actividad no posee una denominación ni delimitación de su campo de acción uniforme y consensuada en el mundo académico, por lo que existe un gran número de definiciones que intentan englobar (o limitar) todas las características que se le asocian. Aunque no es el objetivo de este trabajo profundizar en este problema, puede ser importante señalar las corrientes ideológicas más relevantes acerca de la T&ISSPP para después abordar el tema de la importancia del origen cultural del intérprete o mediador intercultural en los servicios públicos.

Como los países pioneros en estudiar esta disciplina son anglófonos, los principales nombres para designar esta actividad son *Community Interpreting and Translating*, *Public Services Interpreting and Translating*, *Liaison Interpreting*, *Interpreting and Translating in Social Services*, y dependiendo del ámbito donde se realiza la actividad, *Health Care Interpreting*, *Medical Interpreting*, *Cultural Interpreting*, *Legal Interpreting*, etc. (Valero 2003: 3-4) Según Corsellis (entrevistada en Ureña 2003: 271-273), en el Reino Unido y otros países europeos “no se le puso la etiqueta de *Community Interpreting* porque creaba confusión”, en relación al trabajo de traducción e interpretación de las lenguas de los países miembros de la Unión Europea. En español, el grupo de investigación FITISPos, de la Universidad de Alcalá de Henares, ha optado por el término “traducción e interpretación en los servicios públicos” para evitar esa misma confusión, aunque por ejemplo la Universidad de Granada se decantó en un primer momento por el de “Interpretación Social”.

Veamos ahora algunas de las definiciones ofrecidas por los expertos:

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

(Corsellis 2008: 4-5)

Interpreting carried out in face-to-face encounters between officials and laypeople, meeting for a particular purpose at a public institution is (in English-speaking countries) often termed community interpreting [...]. Sometimes liaison interpreting is used as a synonymous term [...]. Once performed only by volunteers, ad hoc bilinguals, friends, and relatives (even children) this type of interpreting has, during the last few decades, been developing into a profession.[...]Health care, mental health, educational, social service and legal interpreting are frequently given as sub-categories, and community interpreting as a more general concept.

(Wadensjö 1998: 49)

Algunas definiciones se centran en los interlocutores de la interpretación en los servicios públicos en contraste con los de otras ramas de la interpretación, como conferencias o negocios:

Community interpreters provide services for residents of a community, as opposed to diplomats, conference delegates, or professionals travelling abroad to conduct business.

(Mikkelson, citado en Hale 2007: 29)

Por último, algunos autores han decidido destacar sobre todo el hecho de que se interpreta desde y hacia una comunidad “mayoritaria” y una comunidad “minoritaria”, entre las que existen desigualdades a muchos niveles:

In the most general sense, community interpreting refers to interpreting in institutional settings of a given society in which public service providers and individual clients do not speak the same language. [...] Community interpreting facilitates communication within a social entity (society) that includes culturally different sub-groups. Hence, the qualifier ‘community’ refers to both the (mainstream) society as such as its constituent sub-community (ethnic or indigenous community, linguistic minority, etc.).

(Pöchhacker, citado en Hale 2007: 29-30)

Community translation is a means to an end, namely to equip the community with the necessary information and other means to develop skills for themselves. It is an attempt to balance the power relationship between the sender and the receiver by prioritising the needs of the community.

(Lesch, citado en Valero 2003: 5)

No society is homogeneous and translators need to be sensitive to the needs of different groups. Within any speech community there are marginalised groups who have been excluded from mainstream developments and for whom the form in which information is encoded presents a barrier. [...] [The task of the community translator] is not only to make information available in another language (in a parallel manner) but to make it available to marginalised communities in a more assimilable format.

(Cluver, citado en Valero 2003: 5)

Como hemos mencionado anteriormente, dependiendo del ámbito específico donde se realice la interpretación, existen también diversas denominaciones (interpretación de conferencias, interpretación en juzgados, interpretación en comisarías, etc.) con sus definiciones. En la T&ISSPP se suelen distinguir fundamentalmente dos ámbitos: el sanitario y el legal, aunque también existen otros como el educativo, el administrativo, etc. Veamos ahora una definición de la “interpretación médica”, donde se ven reflejadas claramente las diferencias que añade el contexto:

La interpretación médica se define como el “proceso en el que un intérprete médico facilita el entendimiento durante la comunicación entre personas que no hablan el mismo idioma” (Cross Cultural Health Care Program, 1999) y que se encuentran en un contexto médico. [...] El intérprete es un agente comunicador que tiene la responsabilidad de facilitar la comunicación entre el paciente y el profesional de la salud de manera que el paciente tenga la autonomía necesaria para tomar decisiones informadas en lo referente a su salud y su bienestar.

(Cortés 2009: 4-5)

Así pues, la Traducción e Interpretación en los Servicios Públicos puede ser definida desde distintas perspectivas: el ámbito donde se realiza o las características específicas de los interlocutores. Además, en el siguiente punto analizaremos la traducción e interpretación vista como un tipo de mediación interlingüística e

intercultural, lo cual nos acercará más al objeto de este trabajo: la importancia de la cultura en esta actividad.

1.2. *¿Traducción e Interpretación o Mediación Intercultural?*

El título de este trabajo de investigación, además de mencionar al traductor/intérprete de los servicios públicos, incluye también al mediador intercultural, que es una figura cuyas fronteras se difuminan con las del intérprete. ¿Es el traductor/intérprete el que media lingüística y culturalmente entre los demás actores del proceso comunicativo o es el mediador intercultural el que traduce e interpreta durante este proceso? Realmente, no pretendemos detenernos en la discusión de quién fue antes, si traductor o mediador, pero nos gustaría señalar que ambas profesiones están estrechamente relacionadas y que, para el objeto de este trabajo, la denominación del profesional que trata con usuarios y proveedores de servicios públicos con distintos orígenes culturales no es relevante.

Muchos académicos de la traducción han concebido esta actividad como una forma de mediación entre lenguas o, yendo más allá de lo puramente lingüístico, entre culturas. De este modo, Hatim y Mason definen así la función del traductor en el capítulo “The translator as mediator”:

The translator has not only a bilingual ability but also a bi-cultural vision. Translators mediate between cultures (including ideologies, moral systems and socio-political structures), seeking to overcome those incompatibilities which stand in the way of transfer of meaning. What has value as a sign in one cultural community may be devoid of significance in another and it is the translator who is uniquely placed to identify the disparity and seek to resolve it.

(Hatim y Mason 1990: 223-224)

Vemos que para Hatim y Mason el traductor tiene un papel clave de mediador entre culturas, con todo lo que ello conlleva, y su misión es la de transferir los significados identificando las diferencias entre dichas culturas, por lo que se le concede un cierto grado de intervención. Antes que Hatim y Mason, otros autores, como Nida, Toury, Reiss y Vermeer (citados en Valero y Martín 2008), contribuyeron también a ampliar el punto de vista de los estudios de traducción considerando que el enfoque lingüístico era demasiado limitado y que se debía extender el concepto de traducción a una dimensión cultural.

Más allá de la cultura y la lengua, también existe una dimensión interpersonal en el proceso de mediación. Más que en la traducción escrita, en la interpretación existe un contacto entre grupos o individuos que no hablan la misma lengua y el intérprete se sitúa en una posición intermedia entre ellos. En el caso de que la interpretación se produzca cara a cara (como sucede en consultas médicas, juzgados, interrogatorios, entrevistas escolares, etc.), el intérprete se encuentra físicamente entre los interlocutores, y su mayor cercanía o lejanía respecto a cada una de las partes puede influir en la percepción de imparcialidad que tienen los otros de él. El grado de intervención del mediador en el proceso puede variar y pasar de un mensajero interlingüístico neutral a un negociador o árbitro con gran poder y autoridad sobre el tema discutido. Además, aunque su grado de intervención sea mínimo, al tratarse de una interacción humana (no simplemente de lenguas ni culturas), cada individuo posee su propia visión de la realidad, aspiraciones, objetivos, miedos, estatus social, actitudes, creencias, etc., que influyen en este proceso dinámico que va evolucionando hacia una resolución aún abierta. Pöchhacker resume así este punto:

Since an interpreter's actions have a much more immediate effect on the progress and outcome of the interaction, it has become increasingly common to construe the interpreter's mediation activity as one of 'moderating' or 'managing' the interaction to guide it toward a felicitous outcome. [...] But mediating interactive discourse would of course go further than that [resolving overlapping talk, asking for repetition, or choosing which utterance to interpret, and how] and include actions designed to overcome obstacles to communication such as 'cultural differences'. Examples include explanatory additions, selective omissions, persuasive elaboration or the mitigation of face-threatening acts [...].

(Pöchhacker 2008: 13)

Además, Hatim y Mason añaden una tercera dimensión a la mediación, la dimensión cognitiva, según vemos en la definición de este término en uno de sus glosarios: "Mediation: The process of incorporating into the processing of utterances and texts one's own assumptions, beliefs, etc." (Hatim y Mason 1997: 220) La comprensión que hace un traductor o intérprete de un texto o un discurso está irremediabilmente influida por su propia visión de la realidad. Hermans comenta:

The translator's textual presence cannot be neutral, located nowhere in particular. The way a translation overwrites its original may be deliberate and calculated on the translator's part but as often as not it is unconscious, or barely conscious, dictated by values, preferences, presuppositions and perceptions built into the individual and social beings that we are.

(Hermans, citado en Pöchhacker 2008: 15)

Así pues, la paradoja de la traducción es que, al pasar toda la información por otro ser humano, la mediación subjetiva (cognitiva) que hace este intermediario sobre lo que entiende y debe hacerse entender al otro dista mucho de los principios teóricos de fidelidad y neutralidad de los códigos deontológicos.

De acuerdo con esta visión tridimensional de la mediación (dimensiones cultural/lingüística, interpersonal y cognitiva), el proceso de traducción e interpretación, definido como actividad mediadora, es mucho más complejo de lo que a primera vista parece. Asimismo, estas tres dimensiones son muy importantes para la investigación que se está llevando a cabo, ya que prueban que el intérprete o mediador intercultural influye a través de la dimensión cognitiva en el proceso, por lo que la relevancia de su origen cultural (que en parte construye su ser cognitivo) no debe ser menospreciada.

1.3. Origen y definición de la mediación intercultural

Teniendo en cuenta siempre que la traducción e interpretación se identifican en ciertos aspectos con la mediación intercultural, sigamos con el estudio de esta última.

La mediación intercultural nace a raíz de las necesidades sociales en situaciones de multiculturalidad, dado que "en dichas situaciones los actores sociales en interacción [...] están dando importancia considerable –consciente o inconscientemente– a la diferenciación del Otro o a la propia respecto del Otro, en términos físicos, de conducta, de modo de vida, de lenguaje, de simbolización, de expresión de valores, etc." (Giménez 1997: 133) Aunque el contacto entre culturas y la inmigración siempre han existido, es ahora cuando adquiere una importancia especial para las administraciones y se busca la profesionalización de esta actividad. Algunos de los principales problemas que existen entre inmigrantes y sociedad de acogida son los siguientes:

[...]Dificultades de comunicación entre personas inmigradas y autóctonas; complejidades y conflictos en la convivencia; desconocimiento mutuo de los códigos de referencia culturales de unos/as y otros/as; poco conocimiento por parte de la población inmigrada de los servicios públicos en la sociedad receptora y de sus vías de acceso; poca

sensibilización y falta de asesoramiento en temas de inmigración e interculturalidad por parte de los/as profesionales de servicios de atención directa a personas inmigradas; inadecuación de la metodología de intervención a las especificidades culturales de los colectivos; desigualdad y discriminación en la atención a las necesidades de las personas inmigradas; prejuicios, estereotipos y conflictos en las relaciones entre personas culturalmente diferentes; vulnerabilidad psicosocial de las personas inmigradas en sus procesos de cambio; desvinculación entre los servicios y los recursos generados por las propias comunidades para responder a las necesidades.

(Prats y Uribe 2009: 5)

Veamos ahora algunas definiciones del término “mediación”. Cohen-Émérique (citada en Prats y Uribe 2009: 8) propone tres significados lingüísticos:

1. Servir de intermediario en situaciones en las que no existe conflicto sino más bien la dificultad de comunicación.
2. Intervención destinada a poner de acuerdo, conciliar o reconciliar personas, partes.
3. Proceso creador por el cual se pasa de un término inicial a un término final.

Tomando estas definiciones como base, Prats y Uribe concluyen:

Por tanto, entendemos la mediación intercultural como un recurso profesionalizado que pretende contribuir a una mejor comunicación, relación e integración entre personas o grupos presentes en un territorio, y pertenecientes a una o varias culturas. Supone la intervención de un tercero, en el desarrollo de una negociación entre otras dos partes, que puede intervenir en las discusiones, hacer sugerencias o propuestas e incluso formular recomendaciones con vistas a un acuerdo. El mediador o mediadora intercultural no tiene el poder de decisión, sino que son las partes las que toman las decisiones. Es, simplemente, un/a asistente al servicio de las partes en tensión, disputa o conflicto, que son las únicas que pueden resolver sus desavenencias.

(Prats y Uribe 2009: 8)

De acuerdo con Giménez, la mediación intercultural es una rama más de la mediación, en concreto, “una modalidad de mediación social”. Este autor enumera siete principios básicos del sistema de mediación general (Giménez 1997: 145-149):

1. Toda mediación supone la aceptación o inclusión de una “tercera parte” interviniente, siempre por acuerdo de las partes involucradas. Estamos aquí ante el principio de voluntariedad [...].
2. Toda mediación tiene como finalidad central y única ayudar a las partes “disputantes”. [...] Frecuentemente, el mediador intercultural no interviene sobre conflictos explícitos o manifiestos, sino en áreas como la mejora de la comunicación y el entendimiento, experiencias de acercamiento y convivencia entre sujetos sociales étnicamente diferenciados, labores de apoyo al profesional que trabaja con minorías, etc. [...]
3. Toda mediación implica la no obligatoriedad para los participantes de acatar o aceptar las intervenciones que lleve a cabo el mediador [...]. Debe clarificarse lo más posible a todos los implicados que los mediadores no tienen las mismas funciones que el trabajador social, el médico o el profesor. [...] Decidir por si mismo no es su función genuina sino más bien ayudar para que las partes decidan conjuntamente lo que consideren oportuno [...].
4. Toda mediación se basa en la confianza de las partes en el mediador y en el procedimiento como eje principal del proceso [...].
5. La neutralidad [...].
6. En toda mediación debe lograrse una reubicación del conflicto (o de la situación de desajuste) de tal manera que los involucrados se vean como copartícipes en

la solución. Por ello debe tenerse en cuenta, tanto el motivo por el que se discute como la relación entre las partes [...].

7. Otro rasgo definitorio de la mediación es la inexistencia de perdedores y ganadores [...].

En cuanto al término “mediación intercultural”, Giménez opta por una definición flexible y abierta:

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

(Giménez 1997: 142)

Así pues, Giménez engloba en su definición el hecho de que la mediación intercultural no deja de ser un tipo de mediación, que se caracteriza por el contexto multicultural y el objetivo de alcanzar un acercamiento entre individuos y/o instituciones. Además, matiza que “no va siempre orientada a la superación de una determinada disputa sino que en otras ocasiones persigue, por ejemplo, el establecimiento de comunicación entre ellos o, dicho de una forma más precisa –pues comunicación siempre existe- la mejora de dicha comunicación.” (Giménez 1997: 143)

Antes de proseguir con algunos rasgos específicos de la mediación intercultural en los servicios públicos, conviene destacar que esta actividad existe también en otros ámbitos, como en el de los negocios o la política, donde muchas veces también se deben resolver conflictos de naturaleza cultural. Según Abramson, “mediation is simply a negotiation conducted with the assistance of a third party” y se distinguen 5 tipos distintos de mediación para la resolución de disputas interculturales (Abramson 2006: 261-265):

1. U.S. Problem-Solving and Self-Determination Approach: Mediation is a process in which an impartial third party facilitates communication and negotiation and promotes voluntary decision making by the parties to the dispute. [...]
2. Transformative Mediation: Instead of promoting the goal of settlement for the parties, the transformative mediator allows the parties to determine their own direction and supports the parties’ own opportunities for perspective-taking, de-liberation, and decision-making. [...]
3. Evaluative Mediation: Mediation becomes evaluative when the mediator gives recommendations such as offering his or her views of the strengths and weaknesses of the legal case, assessing reasonableness of particular settlement options, or proposing what might be a reasonable settlement. [...]
4. Evaluatively Directive Mediation: When the mediator evaluates and then pushes his or her evaluation, the mediator shifts toward an evaluatively directive form of mediation, an approach that poses a clear threat to party self-determination. [...]
5. Wisely Directive and Authoritatively Directive Mediations: A wisely directive mediator investigates the dispute, evaluates it, and formulates and promotes solutions based on the wisdom for which he or she was selected. That wisdom could be informed by local cultural norms, religious values, or the mediator’s age, legal knowledge, or leadership or authoritative position. [...] Wisely directive mediators can be found in some Islamic, Islamic/Arabic, and Chinese cultures, among other places.”

Como veremos más adelante, los distintos enfoques de la mediación desembocan en diversas teorías sobre cuál debe ser el papel del mediador intercultural o intérprete en los servicios públicos.

Sin embargo, frente a otros tipos de mediación (familiar, vecinal, laboral, judicial, diplomática, empresarial, etc.), la mediación intercultural posee fundamentalmente cuatro rasgos diferenciadores (Giménez 1997):

En primer lugar, las identidades culturales de las partes involucradas están claramente diferenciadas (raza, etnia, origen, nacionalidad, religión, lengua, costumbres, etc.). No obstante, el mediador debe tener en cuenta que dentro de esos mismos grupos culturales, también existen diferencias de clase y de género, y debe estar atento a los peligros de las generalizaciones culturalistas “estáticas y cerradas”, que no dejan lugar a matices y contradicciones.

En segundo lugar, en la mediación intercultural, las conductas y actitudes manifiestas u ocultas que las partes tienen acerca del Otro también poseen cierta relevancia. Los estereotipos, prejuicios, temores y posicionamientos etnocéntricos albergados por los interlocutores pueden entorpecer la labor mediadora.

La tercera característica que apunta Giménez es el centro de esta investigación: la relevancia del bagaje cultural del mediador. Aunque se tratará este tema con más detalle en los siguientes apartados, podemos señalar ahora la importancia del origen cultural de este profesional, que puede condicionarle a la hora de actuar, ya que como cualquier sujeto también posee su propio sistema de valores y creencias, en definitiva, su propia cultura. Lejos de favorecer un bagaje cultural en concreto, Giménez concluye que lo importante es poseer “una gran capacidad de mediar” y “de acercamiento” hacia las culturas presentes.

Por último, el objetivo de la mediación intercultural no es otro que la misma interculturalidad, “entendida como un proyecto de establecer relaciones interpersonales y sociales, en las cuales no se discrimine [...], y en las cuales los sujetos se reconocen como interlocutores, se comunican adecuadamente, se enriquecen mutuamente, etc.” (Giménez 1997: 153)

1.4. *Los intérpretes ad hoc*

Ciertamente, se está avanzando hacia la profesionalización de la traducción e interpretación en los servicios públicos, así como de la mediación intercultural. Sin embargo, esta actividad no siempre es llevada a cabo por profesionales, sino que muchas veces son personas con algún conocimiento de idiomas y sin ninguna formación específica en mediación las que realizan el trabajo. Son los llamados intérpretes *ad hoc*: familiares, amigos, vecinos, compatriotas, otros trabajadores bilingües del centro, etc., cuya intervención puede resultar muy arriesgada.

Vásquez y Javier coinciden en que existen 5 errores básicos cometidos comúnmente por intérpretes *ad hoc*: omisión, ampliación, condensación, sustitución e intercambio de roles.

Omission is the process by which an interpreter completely or partially deletes a message sent by the speaker. Addition is the tendency to include information not expressed by the speaker. The tendency to simplify and explain is referred to as condensation, the tendency to replace concepts as substitution. Finally, role exchange occurs when an interpreter takes over the interaction and replaces the interviewer's questions with the interpreter's own, thus assuming the role of interviewer.

(Vásquez y Javier, citados en Hale 2007: 48)

El empleo de estas personas con cierto conocimiento de idiomas, o incluso bilingües, conlleva algunos peligros. En primer lugar, la función principal de un médico, enfermero, recepcionista, secretario o bedel de un colegio no es la de interpretar, sobre todo si no posee formación para ello, por lo que probablemente cometerá alguno, si no todos, de los errores comentados por Vásquez y Javier anteriormente. Aunque en una situación ideal, los proveedores de servicios serían bilingües completamente y podrían atender a los usuarios en sus lenguas maternas en un encuentro totalmente monolingüe, difícilmente estas circunstancias pasen a ser la norma general en un futuro. Aún así, nos encontramos con que muchas personas que conocen muy bien dos idiomas no dominan los lenguajes especializados de ciertos ámbitos, ya que posiblemente no poseen suficiente lenguaje activo en esos campos (Cambridge 2003: 55). Por ejemplo, un universitario de origen chino, pero nacido y residente en España, puede poseer un gran dominio del español gracias a su educación y residencia en el país, pero probablemente su conocimiento de chino sea bastante informal, orientado básicamente hacia el ámbito familiar, por lo que no le resultaría nada fácil interpretar a un detenido sus derechos en una comisaría.

Respecto al intercambio de roles, como comentaban Vásquez y Javier, un trabajador de la administración puede tender a asumir el papel del compañero de trabajo para el que interpreta por la familiaridad de los temas tratados, para ahorrar tiempo, etc.; no obstante, si es un familiar o amigo del usuario el que interpreta, quizá opte por “defenderle”, o en ocasiones contestar por él, ya que tal vez les une una relación de afecto desde hace años y se conocen a la perfección.

Cambridge también trata el problema de omitir información, aunque concretamente lo denomina “filtrar”: “omitir algo del mensaje original en la versión interpretada debido a una percepción negativa de parte del intérprete.” (Cambridge 2003: 55) Cuando el intérprete no es imparcial y está totalmente identificado con la comunidad étnica a la que pertenece, puede intentar “eliminar” ciertos aspectos que den una mala imagen de su pueblo y su cultura, o incluso de sí mismo.

Por último, no debemos olvidar el impacto emocional que puede sufrir el intérprete o mediador, y para el que no estará preparado un intérprete *ad hoc*. Un médico estará más o menos acostumbrado a dar malas noticias sobre la salud de sus pacientes, al igual que un funcionario de la Oficina de Asilo y Refugio a escuchar relatos teñidos de puro terror sobre torturas, violaciones y asesinatos. Alguien “que pasa por ahí” probablemente no cuente con el tacto necesario para comunicar malas noticias o incluso se bloquee ante tal perspectiva, y mucho menos estará capacitado para ponerle voz a la crueldad humana.

Esta manera de sustituir al profesional de la interpretación puede resultar atractiva, ya que la administración se ahorra mucho dinero y los usuarios se pueden sentir más arropados por sus familiares y amigos, pero una mala interpretación puede poner en juego la vida o la libertad de una persona en casos muy graves, el ahorro económico es relativo debido a que se pueden emprender acciones legales por los errores cometidos y la “defensa” de familiares y amigos, más que ayudar, puede entorpecer la labor del profesional. Los servicios públicos deben tomar conciencia de que “un trozo de papel con manchas de café pinchado en el corcho de una comisaría o una consulta médica con los nombres y teléfonos de personas que una vez fueron útiles” (Corsellis 2008: 12) no es la solución apropiada.

Como veremos en la parte de investigación, algunas de las intérpretes y mediadoras interculturales chinas que ejercen como profesionales actualmente comenzaron por la interpretación *ad hoc*, lo que demuestra que, aunque no se trata de la

solución perfecta, puede ser un punto de partida hacia la profesionalización de esta actividad.

1.5. La interpretación en los servicios públicos frente a la interpretación de conferencias

Ya hemos hablado del problema de la profesionalización de la T&ISSPP y la mediación intercultural en los apartados anteriores, una dificultad que afecta a toda la disciplina en general, pues como comenta Mikkelson:

It is a source of great frustration to translation and interpretation professionals that anyone who has any familiarity, no matter how rudimentary, of a foreign language thinks he can interpret and translate. [...] Paradoxically, [Tseng] also points out that because of the common misconception that interpreting “is an effortless activity that can be done by any bilinguals” and that interpreters are “machines that do code-switching automatically from one language to another”, clients think that it is easy to evaluate the quality of the interpreting services they are receiving.”

(Mikkelson, citado en Rudvin 2007: 61)

Según señala Rudvin (2007: 61), a diferencia de otros trabajos rodeados de un aura de misterio, la idea de que una herramienta tan común y al alcance de cualquier ser humano, como es la lengua, sea el principal instrumento de la profesión, contribuye en gran medida a desprestigiar la labor realizada por traductores e intérpretes.

Sin embargo, la interpretación de conferencias consigue aún parte de reconocimiento social, aunque existe la falsa creencia de que la interpretación de conferencias ocupa la totalidad del campo de la interpretación, lo cual queda claramente desmentido al observar la gran variedad de ámbitos donde el intérprete puede ejercer.

Es conveniente para el fin de este trabajo resaltar las diferencias entre ambos campos de la interpretación, ya que un intérprete de los servicios públicos o un mediador intercultural difícilmente pueden guiarse por los mismos patrones que un intérprete de conferencias. Todos deben tener claras estas diferencias para desempeñar su trabajo adecuadamente y no caer en conflictos con los códigos deontológicos, muchos de ellos orientados exclusivamente a un intérprete que trabaja en cabina.

Si nos fijamos en los temas abordados por ambos campos de la interpretación, nos encontramos con que los dos tratan de temas médicos, legales, educativos, administrativos, sociales, etc., pero lo hacen de un modo muy distinto. Mientras que en las conferencias se exponen y debaten avances científicos y tecnológicos, nuevas enfermedades y tratamientos, legislaciones, políticas educativas y sociales, en los servicios públicos se discuten problemas de salud individuales, delitos concretos, problemas escolares e informes sociales con cara y nombre propios (Valero 2006).

La falta de tiempo y la inmediatez son rasgos definitorios de la interpretación respecto a la traducción. De todas maneras, los intérpretes de conferencia suelen disponer de alguna información sobre el congreso; si no con los discursos de los ponentes, al menos cuentan con algo de tiempo para prepararse el vocabulario sobre el tema que se tratará. Sin embargo, un intérprete de los servicios públicos normalmente desconoce la enfermedad que se tratará en la consulta del médico o los cargos que se le imputan a un acusado, pero al menos tiene la posibilidad de aclarar terminología o pedir que se le repita la información.

Aunque existen las mismas técnicas o modos de interpretación a disposición de los profesionales de ambos campos, la frecuencia en el uso de unas y otras son muy distintas. En la interpretación de conferencias se prefiere la interpretación simultánea,

siempre y cuando los medios e instalaciones lo permitan, y normalmente se lleva a cabo un trabajo de interpretación unidireccional hacia la lengua materna del intérprete. Por el contrario, en la interpretación de los servicios públicos, se prefiere la consecutiva, ya que se trata de un diálogo compuesto por las intervenciones del usuario y el proveedor del servicio (Hale 2007). Además, la interpretación es bidireccional, puesto que el intérprete de enlace trabaja desde y hacia las dos lenguas involucradas. Con esto, no queremos decir que no existan conferencias con interpretaciones consecutivas con profesionales que, tras el discurso del ponente, también traduzcan las preguntas de los asistentes, o situaciones en los servicios públicos donde se recurra a la interpretación simultánea, empleando por ejemplo la técnica del *chuchotage* con el acusado en una vista oral. Asimismo, existen otros tipos de interpretación que pueden utilizarse, como la traducción a la vista o la interpretación resumida (Valero 2006), mucho más frecuentes también en los servicios públicos.

El registro empleado en las interpretaciones de conferencias suele ser siempre formal, aunque se pueda recurrir a elementos informales como chistes o coloquialismos. No obstante, en la interpretación de los servicios públicos, el registro puede variar considerablemente a causa del ámbito y del interlocutor (Hale 2007). Por ejemplo, un médico o un abogado tenderán a elevar el nivel de formalidad, mientras que un enfermo o un acusado de hurto con un bajo nivel cultural harán uso de un lenguaje informal y coloquial. Las fórmulas jurídicas empleadas por un juez son extremadamente formales, mientras que un trabajador social quizá utilice un lenguaje más cercano y comprensible.

Otro factor diferenciador es el grado de exactitud exigido. Según Hale, “the significance of achieving the highest level of accuracy in Community Interpreting is much greater than in Conference Interpreting.” (Hale 2007: 31-32) De acuerdo con la autora, si un intérprete de conferencia omite o cambia algún dato, los oyentes siempre podrán buscar la información en las publicaciones del evento para aclarar la confusión. En las negociaciones políticas cruciales es bastante común que los delegados tomen las decisiones fuera de las reuniones oficiales utilizando una lengua común, por lo que un error en la interpretación excepcionalmente puede crear conflictos diplomáticos. Sin embargo, una consulta médica o un juicio no pueden ser celebrados sin el intérprete, si se quieren salvaguardar los derechos del enfermo o imputado. Además, la precisión es fundamental para evitar desenlaces desagradables, como muertes o sentencias injustas. Refiriéndose al ámbito legal concretamente, “it goes without saying that incompetently performed interpreting can influence negatively how defendants and witnesses are presented in court.” (Wadensjö 1998: 52)

El entorno físico también diferencia ambos tipos de interpretación. La interpretación de conferencias se lleva a cabo en grandes salas de eventos, que en ocasiones disponen de cabinas de interpretación, o despachos y oficinas oficiales. En cambio, los intérpretes de los servicios públicos pueden acudir a gran diversidad de lugares para cumplir su función: centros sanitarios, comisarías, ayuntamientos, juzgados, prisiones, escuelas e institutos. Además, muchos de estos lugares cuentan con protocolos especiales, con los que el intérprete debe estar familiarizado, como por ejemplo las prisiones (objetos peligrosos que no pueden entrar, procedimientos de identificación, normas de seguridad, etc.). Asimismo, aunque muchos servicios de la administración pública poseen unos horarios, llamémosles, “de oficina”, se puede necesitar la presencia de un intérprete a cualquier hora en un hospital o en situaciones de emergencia.

En relación con el entorno físico, se encuentra la prosémica del proceso de interpretación. En las conferencias, el intérprete es prácticamente invisible, ya que trabaja desde una cabina o se sitúa en una posición discreta desde la que interpreta al

orador, no existiendo apenas contacto personal con los interlocutores. El intérprete de los servicios públicos es visible durante todo el proceso, supone claramente una tercera parte, y su posición puede influir en la percepción que tengan los interlocutores hacia él, por lo que normalmente elige situarse en una posición intermedia, neutra. Un contacto directo también conlleva ciertos riesgos físicos, puesto que el intérprete puede trabajar con enfermos mentales, borrachos o delincuentes con reacciones violentas (Corsellis 2008: 28). Además, es importante que se proteja la privacidad del intérprete y su identidad para evitar abusos de confianza fuera del trabajo o cualquier tipo de amenaza.

Sin embargo, el desequilibrio de poder entre el usuario y el proveedor de servicios es, sin lugar a dudas, la diferencia más importante respecto a la interpretación de conferencias y un obstáculo considerable para una comunicación efectiva. En las conferencias, apenas existen diferencias de estatus social (aunque sí de nacionalidad, género, edad, etc.) entre los interlocutores, ya que la mayoría suelen compartir conocimientos de la materia. Así pues, tanto el ponente como la audiencia pueden ser políticos, científicos, ingenieros, estudiantes universitarios de cualquier rama, etc. En cambio, en los servicios públicos, no sólo el estatus social puede ser diferente, sino que el conocimiento que posee un médico o abogado y su paciente o defendido dista mucho de ser el mismo. Según Corsellis, esto provoca una situación de estrés para ambas partes durante la comunicación:

The public service personnel may also be anxious because they do not have the knowledge of the other-language speaker's need, perceptions and attitudes that they need in order to do their jobs properly. It can be stressful for them too because they are at risk if they make decisions based upon inaccurate information.

(Corsellis 2008: 29)

Por último, la implicación emocional es otra de las diferencias que existen entre ambos ámbitos de la interpretación. Como se ha apuntado anteriormente, el intérprete de conferencias no mantiene ningún contacto personal con los interlocutores, al igual que el contenido de estos encuentros no suele ser demasiado emotivo. No obstante, el intérprete en los servicios públicos trata diariamente con dramas personales y mucho más cercanos a su realidad que “el hambre en el mundo” o “el contagio de la gripe aviar”. Además, las actitudes que los interlocutores tengan entre sí también pueden influir en la percepción que el intérprete tenga de ellos. Angelelli pone el siguiente ejemplo:

An interpreter confronts this reality, for example, when she witnesses a defendant being disrespectful to a court officer, or a patient bursting into tears in front of a health care provider who, instead of showing some compassion, continues to write notes on the patient's medical record. It is inevitable that, when facing this reality, the interpreter will attribute characteristics to the interlocutors. For example, the interpreter may ascertain that the health care provider is inconsiderate or that the defendant is abusive.

(Angelelli 2004: 34-35)

En conclusión, vistas estas diferencias, la interpretación en los servicios públicos debe considerarse una rama de la interpretación, pero con particularidades que hacen que no se puedan aplicar los mismos principios que a la interpretación de conferencias. Por lo que se refiere al objeto de este trabajo, podemos comprobar fácilmente que la mayoría de intérpretes de conferencias pertenecen a la cultura de sus lenguas maternas, que es hacia la que traducen generalmente. La realidad nos demuestra que este rasgo no se aplica en el caso de la interpretación en los servicios públicos.

2. LA COMUNICACIÓN INTERCULTURAL

2.1. *La cultura comunicativa*

Como decíamos en el apartado anterior siguiendo el razonamiento de Hatim y Mason (1990) y otros autores (citados en Valero y Martín 2008), el proceso de traducción (e interpretación) posee una dimensión cultural a tener en cuenta por los profesionales de la traducción e interpretación en los servicios públicos y la mediación intercultural.

Tanto la traducción o la interpretación como la mediación son actos de comunicación, entendiendo la comunicación como “una actividad fuertemente sujeta al simbolismo en que se sustenta el valor de dichos códigos, de manera que cada cultura otorga un valor simbólico a cada código, o bien usa otro tipo de códigos o a los mismos códigos le da un valor diferente” (Fuentes 2006: 112). Así pues, se trata de un proceso de comunicación intercultural, donde el mediador intenta canalizar la manifestación e interpretación de esos códigos para los interlocutores de distinto origen. Su labor va más allá de las palabras, él trata con los significados, con lo que las personas quieren decir.

Según Raga (2007: 1), uno de los factores que puede obstaculizar la comunicación entre autóctonos e inmigrantes es el factor cultural, ya que “cada cultura tiene su forma de llevar adelante una conversación, o cualquier tipo de interacción comunicativa.” Además, añade que intervienen otros factores, “tanto formales (usos verbales, cortesía verbal, aspectos paralingüísticos, turnos de palabra, lenguaje no verbal...), como significativos (valores psicológicos, emotivos, individuales, y valores sociales, como la edad, el género o la clase social).” Estos elementos comunicativos ya están interiorizados y surgen de manera casi inconsciente dentro de una misma cultura, y sólo llaman la atención cuando tratamos de interpretar elementos nuevos de otras culturas en un intento de encontrar su valor simbólico.

El término “cultura”, definido como un conjunto compartido de creencias, valores y actitudes que guía el comportamiento de un grupo social, se usa frecuentemente para describir a las personas que comparten una nacionalidad u origen étnico. De todos modos, nunca debemos olvidar que la cultura está enmarcada en un contexto social dinámico donde se incluye la cultura de cada individuo (género, edad, educación, posición socioeconómica, lengua, familia, trabajo, religión, orientación sexual, etc.) y que esas “guías culturales” pueden cambiar con el tiempo y las experiencias personales (Kai 2005).

La nacionalidad y la lengua son rasgos culturales fácilmente identificables por los participantes de cualquier acto comunicativo, pero existen también otros elementos a tener en cuenta. Raga (2007) distingue entre dos tipos de cultura: la cultura material y la cultura comunicativa. La primera se refiere a las costumbres, las fiestas, la gastronomía, las vestimentas, el trabajo, el hogar, etc.; sin embargo, la segunda es la que más nos interesa para este apartado.

En efecto, el desconocimiento de la dieta más usual para los inmigrantes procedentes del sur de China respecto a sus compatriotas del norte puede ocasionar algún malentendido en una consulta médica, al igual que un vendedor ambulante puede enfrentarse a un juicio por asumir que las leyes de su país son similares a las del país de acogida. No obstante, son los problemas a la hora de comunicarse los que merecen también un alto grado de consideración, sobre todo por parte del intérprete o mediador, ya que pueden pasar desapercibidos fácilmente y ocasionar algunas complicaciones. Veamos la definición que hace Raga de cultura comunicativa:

La cultura comunicativa se manifiesta básicamente en las formas de conversar, en las formas de interactuar. Los individuos de cada cultura, dependiendo básicamente de factores de organización social, tienen su forma característica de gestualizar, de intercambiar los turnos de palabra, de organizar las conversaciones, de dirigirse a sus interlocutores, de abordar los temas delicados, etcétera.

(Raga 2007: 2)

Continuando con el trabajo de Raga, señalaremos que este autor considera que la comunicación tiene dos funciones principales: la referencial (transmitir informaciones del mundo que nos rodea) y la interpersonal (transmitir informaciones sobre nosotros, desde el punto de vista psicológico o individual y social). Los principios gramaticales son el modo de expresión de la función referencial de la comunicación, mientras que los usos verbales, los elementos paralingüísticos, la distribución del tiempo y el espacio conversacional cumplen con la función interpersonal de la interacción comunicativa.

En cuanto a los usos verbales, Raga, basado en el trabajo de Grice¹, comenta que existen unas máximas básicas que los hablantes de todas las lenguas respetan en mayor o menor grado. Son la máxima de contenido (ofrecer la cantidad y tipo de información justa y necesaria), la máxima de veracidad (ofrecer información verídica) y la máxima de manera (emplear las expresiones adecuadas para facilitar la comprensión).

Desde nuestro punto de vista, el grado de aplicación de las máximas es una de las formas de expresar los contenidos sociales de los que nos estamos ocupando: dar más o menos información, ceñirse más o menos (o cómo) a la veracidad, ser más o menos claro, o más o menos expresivo, son formas de comunicar quiénes somos socialmente respecto a nuestros interlocutores. [...] En cualquier caso, en todas las culturas determinados comportamientos respecto a la veracidad, cantidad y claridad de lo transmitido “se reconocen” (más o menos implícitamente) como formas de transmitir una serie de valores sociales. Por ejemplo, en determinadas culturas está socialmente admitido que uno exprese su agrado hacia el regalo que acaba de recibir, por espantoso que le parezca, transgrediendo así la máxima de veracidad.

(Raga 2007: 3)

Por tanto, en un encuentro intercultural, aunque los interlocutores lo ignoren, el intérprete o mediador debe mantener la armonía de la comunicación teniendo en cuenta la cantidad y clase de información que se está transmitiendo, prestando especial atención a temas tabú, íntimos o comprometidos, las “mentiras sociales” y la manera de expresar esa información. Por ejemplo, un hablante chino no tendrá reparos en preguntar cuánto gana otra persona unos minutos después de iniciada la conversación, o un hablante español en lanzar críticas o negativas directas, actos que pueden ser malinterpretados por los interlocutores con distinto origen cultural que ellos. Como veremos más adelante, al tratar específicamente las características del estilo comunicativo chino, socialmente no significa lo mismo para ellos decir “no quiero” que “ya veremos”.

Aparte de los usos verbales, también se debe tener en cuenta el paralenguaje, es decir, “el conjunto de características sonoras que se desarrollan a lo largo de las interacciones y que cumplen funciones comunicativas no específicamente gramaticales o referenciales.” (Raga 2007: 4) En él se incluyen el volumen, tono y ritmo de voz, las voces poco articuladas, las risas, los bostezos, las onomatopeyas, etc.

Como cualquier tipo de interacción comunicativa, la comunicación intercultural también está limitada por el tiempo y estructurada por secuencias de saludo, diversas secuencias temáticas y una despedida. Según la cultura, este esquema conversacional es variable y unas secuencias pueden tener un peso y una duración mayores dependiendo de las prácticas comunicativas habituales, al igual que, debido a su posición social, uno de los interlocutores puede estar capacitado para abrir y cerrar estas secuencias. Los

turnos de palabra también pueden ser conflictivos en un encuentro intercultural. Según Raga, hay que prestar atención a:

- Si los turnos son libres o predeterminados.
- Si alguno de los interlocutores, por su situación social, está especialmente capacitado para distribuir expresamente los turnos de palabra.
- Si entre los turnos se suelen dar silencios y cuánto suelen y pueden durar.
- Si entre los turnos se suelen dar solapamientos (habla simultánea) y cuánto suelen y pueden durar.
- Qué tipos de mecanismos ponen en marcha los interlocutores para la distribución espontánea de los turnos: apelaciones directas, uso de continuadores² (por ejemplo, *ahá, hm*), uso de preorganizadores (por ejemplo, *voy a dar tres motivos*), pistas paralingüísticas (por ejemplo, elevaciones de volumen o aceleraciones), sonidos inarticulados para ocupar el espacio conversacional (por ejemplo, *eeeh*), etcétera.

(Raga 2007: 5)

Por último, la comunicación intercultural también sucede en un espacio compartido por los participantes, que comprendería el lenguaje no verbal, del que hablaremos con detalle más adelante. Sirva ahora la división que hace Raga (2007: 5-6) para referirse, por un lado, a los denominados “datos microespaciales” (relacionados con el cuerpo: rostro, ojos, boca, manos, posturas, gestos) y, por otro, a los “datos macroespaciales” (el lugar donde se encuentran los interlocutores, los muebles y objetos que hay en él, la ropa y complementos de los hablantes, etc.). Todos estos datos son analizados por los participantes en el proceso comunicativo y las diferencias existentes entre el comportamiento no verbal de ambas culturas pueden ocasionar complicaciones comunicativas, que el intérprete o mediador debe estar preparado para solucionar.

Como veremos en la parte de investigación de este trabajo, los cuestionarios repartidos entre las mediadoras chinas y españolas recogen estos aspectos de la comunicación intercultural, con el objetivo de estudiar su identificación por parte de estas profesionales.

2.2. Modelos comunicativos y tipos de cultura

Resulta interesante exponer ahora la teoría de Raga (2007: 7-12) sobre cómo estos elementos comunicativos se relacionan con ciertos valores sociales, en concreto, los de igualdad y conflicto. Tras la elaboración de unos modelos comunicativos, Raga es capaz de definir cuatro tipos de culturas mediante la combinación de dichos modelos. Es fundamental para el mediador e intérprete conocer qué características comunicativas poseen las culturas con las que está tratando.

En primer lugar, según el autor, todos los grupos sociales poseen ciertos mecanismos para evitar y resolver conflictos, así como una distinción en las funciones o relaciones de sus miembros de acuerdo con sus capacidades, lo que puede restarle igualdad al conjunto.

Por tanto, al analizar cualquier tipo de situación, de cualquier cultura, tendremos que tener en cuenta el grado de igualitarismo y el grado de preocupación por el conflicto que se observa en términos generales en dicha cultura, y en particular entre los individuos implicados en la situación.

(Raga 2007: 7)

Por un lado, se encuentra el “modelo próximo”, característico de los grupos sociales con una baja preocupación por el conflicto, frente al “modelo distante”, con una

mayor preocupación. Por otro, el “modelo simétrico” se presenta en sociedades con un mayor grado de igualdad, frente al “modelo asimétrico”, con más desigualdades sociales.

En el “modelo próximo”, definido por la escasa preocupación por el conflicto, el intercambio de información es abundante, incluida información íntima, la imagen propia es bastante positiva y las mentiras sociales son poco habituales. El estilo del lenguaje es muy directo y se utilizan muchos recursos paralingüísticos. En cuanto al tiempo y espacio conversacional, los turnos suelen ser cortos y los silencios escasos con abundantes solapamientos y continuadores, y destacan la proximidad física y la expresividad corporal. En cambio, el “modelo distante” describe la situación contraria: existe una gran preocupación por el conflicto, por lo que el intercambio informativo es escaso y se evitan temas comprometidos, las mentiras sociales son habituales y la percepción de uno mismo es negativa, su estilo es indirecto y el paralenguaje empleado escaso, los turnos son largos y espaciados por silencios sin solapamientos ni continuadores, manteniéndose las distancias físicas y una baja expresividad del cuerpo.

El “modelo simétrico”, que describe situaciones con un alto grado de igualdad entre los interlocutores, presenta una gran similitud de los interlocutores en lo referente a la cantidad y tipo de información ofrecida, sin intercambio explícito de información social, el uso de mentiras sociales, el estilo del lenguaje y énfasis del paralenguaje y lenguaje no verbal, al igual que los turnos están equitativamente distribuidos y los aspectos macroespaciales son poco significativos. De nuevo, el “modelo asimétrico” presenta el caso contrario: la cantidad de información y el tipo, el uso de mentiras sociales, el estilo, el uso de paralenguaje y lenguaje no verbal vendrán dados por el estatus social de los interlocutores, teniendo especial significado los aspectos macroespaciales y estando los turnos de palabra muy preestablecidos y poco equilibrados.

Recordemos, como hace Raga, que estos modelos comunicativos son orientativos, y existen culturas que se acercan a uno y otro extremo o permanecen en un término medio.

Así pues, Raga propone cuatro tipos de “culturas ideales”, resultado de la combinación de los valores sociales anteriormente mencionados:

- Tipo A: Alto grado de igualdad y bajo grado de preocupación por el conflicto.
- Tipo B: Bajo grado de igualdad y alto grado de preocupación por el conflicto.
- Tipo C: Alto grado de igualdad y alto grado de preocupación por el conflicto.
- Tipo D: Bajo grado de igualdad y bajo grado de preocupación por el conflicto.

(Raga 2007: 10)

Sin embargo, Raga (2007: 11) aclara que estas culturas deben “considerarse como ‘culturas ideales’, ninguna cultura de las que conocemos es del todo igualitaria o no igualitaria, y ninguna cultura está totalmente preocupada o despreocupada por los posibles conflictos.”

Finalmente, Raga ejemplifica con algunas culturas del mundo estos cuatro tipos de cultura:

En principio, sin olvidar la heterogeneidad de toda cultura, y a partir de los datos etnográficos con que contamos, situaríamos cerca del tipo A a la cultura mediterránea septentrional, y más cerca todavía a las culturas caribeñas; cerca del tipo B a las culturas como las de la India, Java o China; cerca del tipo C a las culturas indígenas de América del Norte, a las culturas aborígenes australianas, y algunas culturas polinesias y austronesias, incluida la cultura malgache de Madagascar; y cerca del tipo D a algunas culturas de castas subsaharianas, como la de los wolof de Senegal, o a los tutsis de Burundi, y a las culturas árabes en general.

(Raga 2007: 11)

Como veremos en la segunda parte de este trabajo, esta teoría supone la base para la investigación sobre las dificultades comunicativas con las que se han encontrado intérpretes y mediadoras interculturales chinas y españolas.

Aparte de la teoría de Raga, fundamental para la elaboración de esta investigación, cabe señalar que otros autores también han clasificado los patrones comunicativos y las culturas de distinta manera. Por ejemplo, Hall propone una categorización entre culturas con sistemas comunicativos altamente contextualizados frente a poco contextualizados. En una comunicación altamente contextualizada, la mayoría de la información se encuentra en el contexto físico o interiorizada por los interlocutores sin necesidad de transmitirla verbalmente; en cambio, en una comunicación poco contextualizada, los significados son transmitidos explícitamente a través de la lengua (Hall 1976: 91). Según Hall, la cultura japonesa se acercaría al paradigma de cultura altamente contextualizada, mientras que la cultura de los países germanos o escandinavos se inclinaría más hacia el tipo de poco contextualizada.

Por su parte, Lewis (2005: 70-89) divide a los países en *linear-active*, *reactive and multi-active cultures*. Las culturas “activo lineales” son tranquilas, organizadas, planificadoras, objetivas, directas y los tiempos de habla y escucha están equilibrados. Las culturas “reactivas” son amigables, con un alto grado de cortesía y prefieren escuchar primero para definir su posición y la del otro. Por último, las culturas “multiactivas” son emocionales, locuaces e impulsivas, hablan y escuchan al mismo tiempo, provocando interrupciones y sintiéndose incómodas con los silencios. Por ejemplo, la cultura latinoamericana estaría muy cerca del ideal de cultura “multiactiva”, frente a la cultura germana, más “activo lineal”, y la cultura vietnamita, china o japonesa, de tipo “reactiva”.

Hofstede (citado en Bond 1993: 249-250) sugiere una división de culturas de acuerdo con ciertos valores: la distancia de poder (basado en la creencia de que la gente no es igual y sus relaciones deben reflejar la jerarquía humana), el individualismo (el desarrollo del individuo es fundamental y las prácticas de socialización deben ir encaminadas hacia este fin), la masculinidad (basado en la idea de que los logros y el progreso son más importantes que la protección y el cuidado de los otros), la evitación de incertidumbre (las relaciones sociales deben contar con normas y leyes que hagan la vida más predecible) y el dinamismo de trabajo confuciano (énfasis en una orientación a largo plazo de las relaciones sociales y las inquietudes personales). Según Bond, la cultura china se encontraría en una posición de gran distancia de poder, un bajo nivel de individualismo y un fuerte dinamismo de trabajo confuciano.

Por último, Raga menciona en su trabajo la clasificación tetrapartita que hace Triandis de las culturas, que equivaldría a la suya:

Habla de culturas: (a) individualistas horizontales, (b) colectivistas horizontales, (c) individualistas verticales, y (d) colectivistas verticales. El grado de horizontalidad de Triandis se correspondería con nuestro grado de igualitarismo; y su nivel de colectivismo incluiría, entre otros factores, nuestro nivel de preocupación por el posible conflicto.

(Raga 2007: 10)

2.3. *La competencia intercultural*

Decidir quién y cómo se está capacitado para ejercer de puente entre dos culturas distintas no es una tarea fácil. Poseer conocimientos de ambas culturas es un requisito indispensable para mediadores e intérpretes, pero parece que no es suficiente para considerar a alguien culturalmente competente.

Lo que hace a una persona culturalmente competente es la capacidad de entender con exactitud y de responder eficazmente a personas de diferentes culturas. La competencia cultural, como la mayoría de los modelos de competencia, implica una combinación de conocimiento, habilidades y actitudes.

(Qureshi 2009: 5)

A efectos de este trabajo, nos interesa recalcar que el ser bicultural o pertenecer a alguno de los grupos culturales no garantiza estar capacitado para mediar entre ellos. “Se entiende al mediador intercultural como a un experto en relaciones interculturales, pero no como a un experto en su propia cultura” (Qureshi 2009: 5). Ni siquiera se puede estar seguro de conocer una cultura perfectamente, ya que la cultura es algo variable, a veces contradictoria y siempre en contacto con otras influencias culturales externas. Conocer las costumbres, creencias, gastronomía, historia, etc. de una cultura puede resultar muy útil en la comunicación con personas de distinto origen cultural, pero no basta para responder correctamente ante ellas.

Prats y Uribe (2009: 6-8) proponen tres procesos para lo que ellas llaman competencia o enfoque intercultural: la descentración, la aproximación al otro y la negociación/mediación intercultural.

El primero de ellos, la descentración, tiene que ver con “el distanciamiento respecto de uno/a mismo/a” y “la toma de conciencia e identificación de los propios marcos de referencia y de las representaciones que hacemos del otro diferente y que nos regalan la relativización de nuestros puntos de vista.” (Prats y Uribe 2009: 6) La descentración permite aceptar lo diferente de otra cultura sin necesidad de renunciar a la propia identidad, desenmascarando así falsas creencias, prejuicios y estereotipos para facilitar una buena comunicación entre las partes.

Los estereotipos no tienen por qué ser negativos, aunque frecuentemente lo son; más bien son únicamente ideas simplistas y totalitarias respecto a un grupo de gente. Por ello, en vez de ver al individuo veremos el estereotipo. De hecho, a menos que tengamos profundamente estudiadas nuestras propias culturas, nuestro conocimiento se limita a lo que hemos vivido, a la gente que hemos conocido y a lo que nos hemos formulado por nuestra cuenta.

(Qureshi 2009: 6)

Tomar conciencia de nuestras propias actitudes hacia el otro y de las de nuestra sociedad son principios clave para el proceso de descentración. Adquirir esta conciencia cultural sobre uno mismo no resulta fácil y se trata de un paso más “emocional” que “intelectual”, derivado de la experiencia y la observación de uno mismo (Kai 2005).

El segundo proceso, la aproximación al otro, se relaciona directamente con la empatía:

El interés por el otro es una vía que nos facilita el acercamiento a su realidad social y cultural y contribuye al despliegue de la empatía (Stein 2001), la cualidad humana que permite reconocer que, al lado de nuestra experiencia, hay otras; permite ponerse en el lugar de la otra persona, haciendo observaciones sobre el mundo partiendo de su punto de vista, y es desde esta posición desde donde podemos organizar mejor nuestra comunicación intercultural.

(Prats y Uribe 2009: 7)

El concepto de empatía volverá a reflejarse en la investigación llevada a cabo en este trabajo; primero, como “vínculo emocional” entre la mediadora y el usuario de los servicios públicos, que puede interferir en su profesión y, segundo, como una cualidad valorada por las mediadoras interculturales e intérpretes. Entonces, veremos cómo se manifiesta la empatía por parte de profesionales chinas y españolas.

El último proceso citado por Prats y Uribe es la negociación/mediación intercultural. Se trata de fomentar un intercambio cultural fruto de una negociación de las dos partes o una mediación con el apoyo de una tercera, por la que se llega a un acuerdo satisfactorio, se previenen tensiones y se resuelven conflictos. “El objetivo es evitar la violencia, real o simbólica, donde una de las partes impone su código a la otra mediante una presión asimiladora o a través de la indiferencia.” (Prats y Uribe 2009: 7)

2.4. *La comunicación no verbal*

Como ya hemos mencionado anteriormente, en cualquier proceso de comunicación también interviene un intercambio de información no verbal. Al tratarse concretamente de comunicación intercultural, el código no verbal empleado por los interlocutores puede no ser el mismo, lo que provocará frecuentes malentendidos. Este código está formado por los gestos, la posición corporal, el contacto visual y el contacto físico. Según el contexto y/o la cultura, estos elementos de la comunicación no verbal poseen distintos significados, ya que no todas las culturas señalan que tienen hambre llevándose un cubierto imaginario a la boca ni muestran atención manteniendo la mirada.

El popular dicho “Más vale una imagen que mil palabras” ya apunta hacia la importancia que tiene lo que se ve en el contexto, más que el significado literal de las palabras que se pronuncian. Por ejemplo, en una misma cultura, la nuestra, no tiene el mismo significado “te entiendo”, acompañando las palabras con un contacto visual directo y un asentimiento, que decirlo en voz baja y desviando la mirada. Ahora, si añadimos otra cultura distinta al acto comunicativo, entonces el valor de los códigos cambia totalmente, y una sonrisa y asentimiento pueden querer decir “no te entiendo, pero mantengamos la armonía del encuentro”.

Volvamos de nuevo a los datos microespaciales a los que se refería Raga (2007: 6). En primer lugar, tenemos las distancias entre los cuerpos de los interlocutores. No siempre una cercanía física se traduce en una mayor complicidad entre los hablantes y puede ser vista como una invasión del espacio personal y provocar situaciones de incomodidad, como el avance de uno y el retroceso de otro. Cuando la distancia se acorta tanto que ya se produce un contacto físico, se debe tener en cuenta si es aceptable culturalmente que, por ejemplo, se acaricie un hombro, se den unos golpecitos o se mantenga agarrado durante unos minutos. No sólo hay que tener en cuenta las zonas que se tocan, sino también la duración e intensidad del contacto y su significado.

No sólo la distancia, sino también la postura del cuerpo, puede tener un significado importante: la frontalidad, la tendencia a imitar las posiciones del otro, etc.

No hace falta decir que los gestos no son internacionales y que cada cultura posee su propio abanico de gestos, que pueden coincidir o no con los de las otras culturas. Ekman y Friesen distinguen entre diversos tipos de gestos:

Los “emblemas” son gestos que tienen una traducción verbal directa, como por ejemplo, el signo “OK”; los “ilustradores” sirven para ilustrar lo que se expresa, como cuando se dice “pesqué un pez así de grande”, indicando el tamaño con las manos; los “reguladores” coinciden con el final de determinadas unidades sintácticas, y facilitan los cambios en el turno de palabra; las “expresiones de afecto” expresan sentimientos o estados de ánimo; y los “adaptadores” consisten en tocarse determinadas partes del cuerpo (u otros objetos) para canalizar las tensiones de la conversación.

(Ekman y Friesen, citados en Raga 2007: 6)

El contacto visual es uno de los aspectos que más confusión provocan en la comunicación intercultural. Por un lado, tenemos culturas como la nuestra en que una

mirada directa a los ojos del otro indica interés en lo que está diciendo; sin embargo, por otro, existen culturas en las que el contacto visual es sinónimo de desafío y un desvío de la mirada muestra más respeto, y no vergüenza o falsedad como en nuestra cultura.

El rostro, en especial la expresión de las cejas y la boca, también resulta muy importante para el desarrollo de la comunicación. Existen culturas, como la latinoamericana, muy propensas a reflejar con la cara lo que pasa por la mente o lo que se dice en ese momento; en cambio, otras culturas, como la china, limitan la expresividad facial y parecen inescrutables.

En conclusión, para facilitar una buena comunicación entre miembros de distintas culturas, es necesario abandonar la perspectiva del yo y tener en cuenta, como señala Fuentes, “que hay una resistencia emocional colectiva a encontrar similitudes y sí una pista de aceleración para encontrar las diferencias” (Fuentes 2006: 129).

3. LA FIGURA DEL MEDIADOR INTERCULTURAL/ INTÉRPRETE EN LOS SERVICIOS PÚBLICOS

3.1. *El perfil del mediador/intérprete*

Al tratar el perfil del mediador intercultural o el intérprete de los servicios públicos, nos encontramos de nuevo con la problemática de su denominación y la asignación de distintas funciones. Por ejemplo, Navaza señala la distinción existente entre mediadores e intérpretes del ámbito sanitario:

[...] Los mediadores interculturales de los servicios sanitarios suelen asumir otras tareas además de la interpretación. En la mayor parte de los casos, suele tratarse de actividades relacionadas con la sensibilización, la formación o la orientación. La formación de estos mediadores es heterogénea y no está necesariamente vinculada con los estudios de traducción e interpretación. [...] En el caso de los intérpretes, sus funciones parecen hallarse más acotadas, aunque pueden interpretar no solo en la consulta médica, sino también en otros contextos, como en charlas de promoción de la salud dirigidas a inmigrantes o en las dependencias administrativas de los centros sanitarios. Se trata de licenciados en traducción e interpretación o personas con una formación específica en el ámbito de la interpretación médica. Sus actuaciones suelen guiarse por los códigos éticos desarrollados por distintas asociaciones de intérpretes en los servicios públicos.

(Navaza *et al.* 2009: 142-143)

Finalmente, Navaza y sus compañeros concluyen que ambas disciplinas son complementarias e interdependientes y que, por un lado, el mediador debe poseer conocimientos lingüísticos y de interpretación y, por otro, el intérprete conocimientos culturales.

En cuanto al perfil del mediador intercultural, Prats y Uribe realizan una definición muy completa basada en su experiencia práctica y formativa:

[E]l perfil del mediador o mediadora que más se ajusta a las necesidades actuales en los países europeos en este ámbito [sanitario] es el de una persona (hombre o mujer) **con un origen cultural preferiblemente, aunque no únicamente, común al del colectivo de personas inmigradas con el que interactúa** (o al menos con una vinculación a dicho colectivo), con experiencia migratoria y con un largo tiempo de residencia en la sociedad receptora. Se trata de personas con una competencia en las lenguas de mediación (originarias, vehiculares y del país receptor), vinculadas a las estructuras organizativas y redes de su comunidad y que, preferiblemente, tienen experiencia en mediación natural. Suelen tener una formación académica media-alta en su país de origen y haber participado en cursos de formación de diversa índole en la sociedad receptora.

(Prats y Uribe 2009: 9)

Conviene destacar la mención al origen cultural del mediador que incluye esta definición, ya que es el objeto de este estudio. Además, algunas de las características que se le atribuyen (experiencia migratoria, tiempo de residencia, formación) serán estudiadas posteriormente a través de los cuestionarios en la parte de investigación de este trabajo.

Un estudio³ realizado en 2002 a intérpretes y mediadores de los servicios públicos (voluntarios y contratados) revela los siguientes datos acerca del perfil del “intermediario lingüístico” en estos contextos:

Son personas de edad entre 25 y 40 años que provienen de lugares diferentes, que han llegado en momentos diferentes y con grandes diferencias también en cuanto al tiempo de

estancia en España que van desde varios meses hasta varios años. Aproximadamente el 50% relata conocer algo de español antes de venir a España. Prácticamente todos ellos han servido de enlace con amigos o parientes [...] o a través de alguna ONG [...], y el 50% trabaja o ha trabajado para ONGs, servicios o instituciones públicas (hospitales, escuelas, oficinas del estado) y suelen realizar o han realizado tareas de ayuda voluntaria [...]. En cuanto a su formación, poseen un nivel de formación desigual: desde personas que poseen una o varias titulaciones universitarias, hasta personas que no saben leer ni escribir en su lengua nativa. Y en cuanto al español, poseen un conocimiento general aceptable de la lengua aunque sin ninguna especialización.

(Valero 2006: 55)

Como podemos observar, este estudio parece haberse llevado a cabo tan solo con intérpretes y mediadores extranjeros, ya que aparecen algunas variables como el conocimiento previo de español, años de estancia o nivel de español actual. Esta descripción no hace ninguna referencia al origen cultural, pero se desprende de ella que se trata de un perfil extranjero.

Los conocimientos, habilidades y actitudes que debe poseer un mediador intercultural son resumidos por Bermúdez (2009: 7-8) de la siguiente manera: según la sistematización de la autora, este profesional debe conocer la lengua del inmigrante y la de la sociedad de acogida, y poseer además conocimientos sobre distintos modelos de desarrollo personal, relaciones interpersonales y organización social, las culturas de trabajo y sus patrones migratorios, el funcionamiento del sistema de la sociedad de acogida y del colectivo inmigrante y la legislación vigente en ambos países. Asimismo, debe ser competente a la hora de apoyar al otro y empatizar con él, coordinar reuniones y negociar y resolver conflictos interculturales, trabajar en equipo, manejar los distintos instrumentos de información, sensibilización y difusión, y tener la capacidad de involucrarse y distanciarse de las situaciones en las que interviene. Por último, Bermúdez señala algunas actitudes que debe desarrollar el mediador intercultural, como el autoconocimiento y la apertura hacia el mundo, la honestidad, la sinceridad, la valentía, la modestia, la coherencia y la serenidad, la escucha activa y el interés y compromiso con el otro, así como una actitud cooperante en el trabajo y flexible y respetuosa frente a otras ideas, opiniones y conductas.

Prats y Uribe (2009), aparte de la definición anteriormente citada sobre el perfil del mediador intercultural, hablan de ciertas cualidades que conviene que posea: responsabilidad, confidencialidad, imparcialidad, cooperación, compromiso social y claridad del propio rol. Las autoras hablan de responsabilidad en términos de no sustituir al proveedor de servicios ni al usuario y permitir que construyan una relación directa entre ellos, por lo que sólo deberá limitarse a “facilitar la comunicación entre las dos partes”. La confidencialidad, un principio presente en todos los códigos deontológicos de la profesión, se refiere a mantener en secreto la información transmitida durante el encuentro y no hacerla pública. Aunque en el siguiente apartado trataremos con más detalle los diferentes roles del intérprete o mediador, Prats y Uribe mantienen que este profesional debe ser imparcial y no actuar a favor de los intereses de ninguna de las dos partes, pero sí mostrarse cooperante para mejorar la colaboración entre los profesionales de la administración pública y el colectivo inmigrante. En sintonía con este enfoque imparcial, el mediador debe “acercar las posturas de ambas partes en conflicto y ello sin intentar reivindicar por su cuenta los derechos que cree, o le consta, que son vulnerados, ni de presionar con amenazas”, pero sí puede “dinamizar y canalizar a la parte perjudicada hacia las redes de apoyo existentes en su comunidad” (Prats y Uribe 2009: 12). En último lugar, el mediador debe tener claro su propio rol para no inspirar al resto de interlocutores falsas esperanzas acerca de sus funciones.

Como veremos en el siguiente apartado, la amplia variedad de papeles que pueden asumir los intérpretes de los servicios públicos y mediadores interculturales (o que los interlocutores pueden esperar de ellos) no facilitan este objetivo.

Resulta curioso analizar el planteamiento de Fuentes (2006) en lo que se refiere a la figura del mediador intercultural, ya que no menciona muchas de las características principales que hemos visto en los perfiles anteriores.

La mediación intercultural es un campo de trabajo intrínsecamente dinámico y ello exige un perfil de la mediadora o mediador también muy dinámico: una persona curiosa intelectual y culturalmente, capaz de controlar muy bien la ansiedad y la incertidumbre que significa el trabajo con nuevas culturas e individuos. Tendrá que ser muy polivalente, con un buen repertorio de recursos, en donde la atención y la agilidad en la comunicación deberán primar, especialmente la escucha activa y las habilidades adaptativas al interlocutor.

(Fuentes 2006: 131)

Sin embargo, su postura va más allá y se opone a la idea de que los mediadores necesariamente deban tener un buen dominio de sus idiomas de trabajo, ya que considera que “un buen profesional puede serlo sin conocer necesariamente la lengua de las personas para las que media, y que –por el contrario- no es condición suficiente ser un buen intérprete o traductor para ser un buen mediador” (Fuentes 2006: 117).

¿Qué lenguas debe conocer el mediador o mediadora? Está claro que, con carácter general, la sociedad actual valora muy positivamente a los individuos que conocen muchas lenguas, si bien titulados universitarios en Traducción e Interpretación disfrutan las incertidumbres y angustias del desempleo. Ello da pistas para considerar que esa valoración es más relativa e instrumental que absoluta. En mediación intercultural puede comprobarse, pues los buenos conocedores de varias lenguas, por ejemplo del español y del árabe o de una de sus variedades no son siempre buenos mediadores. Se necesita algo más, a veces mucho más, puesto que el conocimiento de lenguas, de los códigos lingüísticos, también el de los no verbales, no garantiza en absoluto la capacidad de mediación. Con todas las precauciones necesarias, sostengo que –por qué no- el mejor mediador puede conocer únicamente su propia lengua y que el peor mediador puede ser la persona más agraciada con el llamado *don de lenguas*.

(Fuentes 2006: 120-121)

Frente a esta idea, se encuentra Corsellis que, aunque se refiere específicamente a los intérpretes de los servicios públicos, otorga una gran importancia al dominio de los idiomas involucrados:

The challenge for public service interpreters is that they must keep up to date with both their working languages and in a range of formal and informal registers and language varieties. In addition, while native speaker competence might not be expected in a second language, pronunciation and intonation must be easily understood in both languages.

(Corsellis 2008: 24-25)

Igualmente, Fuentes considera innecesario que el mediador conozca profundamente cada cultura y sus lenguajes no verbales para desempeñar su trabajo. Su conclusión es clara:

[...] Creo que no [debería conocer gestos, proxemias, elementos comunicativos no verbales], que eso más bien añadiría angustias a sus quehaceres: no siempre quien más sabe es quien hace mejor las cosas; creo que las hace mejor quien sabe distribuir óptimamente la información que conoce para resolver problemas. Por eso abogo más por establecer cuatro o cinco principios dinámicos de trabajo en mediación intercultural antes que por un exhaustivo conocimiento de cada cultura.

(Fuentes 2006: 132)

Más adelante, analizaremos la situación de las intérpretes y mediadoras de los servicios públicos con usuarios chinos para comprobar si se dan semejanzas y diferencias con los perfiles aquí expuestos.

3.2. *Varios autores, varios roles*

Definir el papel del intérprete o mediador intercultural en los servicios públicos resulta muy complicado, como consecuencia de las anteriormente citadas y variadas definiciones que se le dan a estas disciplinas, pero es de gran importancia para el reconocimiento y evolución de esta profesión.

The first step to attain recognition is that of providing a better understanding of the role (s) of the community interpreter, both to service providers and to individual clients (i.e. the minority language speakers).

(Roberts, citada en Hale 2008: 99)

A kaleidoscope of roles [...] is not conducive to the creation of professional identity, ethical standards and esprit de corps amongst interpreters [...]. We regard it as axiomatic that clarification of the role of the interpreter will lead to increased professionalism and a better service to clients.

(Gentile *et al.*, citados en Hale 2008: 99)

Como hemos visto, la interpretación de conferencias y la interpretación en los servicios públicos no comparten demasiadas características, y es lógico pensar que el papel del intérprete no puede (ni debe) ser el mismo para el profesional que trabaja desde una cabina con auriculares y micrófono y el que trata con pacientes o detenidos extranjeros en hospitales y comisarías. A fin de profundizar en el tema de esta investigación, es fundamental observar los distintos roles que los académicos otorgan a los intérpretes y mediadores, para después comprobar si se adoptan en la realidad y si el origen cultural puede resultar determinante para decidirse por unos u otros.

Antes de comenzar con las distintas definiciones sobre el papel del intérprete o mediador en los servicios públicos, detengámonos un momento en analizar la noción general de “rol” y sus tres aspectos que plantea Goffman, y que después aplica Wadensjö al caso del intérprete: “normative role, typical role and role performance”.

In his model [Goffman's], ‘**normative role**’ would be defined by the commonly shared ideas about a certain activity, what people in general think they are or should be doing when acting in a certain role. The ‘normative role’ of interpreter is thus what interpreters think they do when they perform well, or at least appropriately as interpreter. [...] The notion of ‘**typical role**’ takes into account that the conditions for performing a certain role typically fluctuate from time to time and place to place. This means that individuals develop routines to handle typical situations not foreseen by shared established norms. Moreover, in any specific case, there are aspects of the individual's behaviour which stem neither from normative nor from typical standards, but must be explained by circumstances in the situation (e.g. other people present, light, noise, physical objects) and by the performer's personal style while on duty. This is what Goffman identifies for exploration as the individual's ‘**role performance**’.

(Wadensjö 1998: 83)

Veamos ahora algunas definiciones.

En primer lugar, Knapp-Potthoff and Knapp (citados en Pöchhacker 2008: 18) distinguen claramente entre el intérprete profesional, cuya función general es “comparable to that of a machine, giving a more or less literal translation of what is said in language A in language B”, “a mere medium of transmission”, y el mediador

lingüístico (*Sprachmittler*, un tipo de intérprete no profesional), cuyo papel abarca “the transmission of the interlocutor’s utterances as well as mediating communication as a ‘true third party’”. Finalmente lo resumen así: “The non-professional interpreter at the same time functions as a transmitter of the messages of Speaker A and Speaker B and as a mediator between conflicting viewpoints, assumptions, and presuppositions”.

Por su parte, Chiarenza propone la siguiente descripción del mediador intercultural y cuatro habilidades que necesita:

An intercultural mediator:

- is able to accompany relations between migrants and the specific social context, fostering the removal of linguistic and cultural barriers, the understanding and the enhancement of one’s own culture, and the access to services.
- assists organisations in the process of making the services offered to migrant users appropriate.

Complementing this description is the following set of four skills required of the intercultural mediator:

- Understanding of different migrant needs and resources
- Linguistic mediation: interpreting & translation
- Intercultural mediation: culturally competent communication
- Orientation of relations between migrant users/services

(Chiarenza, citado en Pöchhacker 2008: 21)

Wadensjö añade a su definición el trabajo de coordinación realizado por el intérprete:

To engage in spoken interaction means to coordinate one’s talk with someone else’s, and, as a rule, to be alive to others’ listening and speaking. In a communicative *pas de trois*, the interpreter’s task is to do a certain part of others’ sense-making, which includes the task of coordinating their communicative activities.

(Wadensjö 1998: 152-153)

Sin embargo, como la misma autora afirma, este trabajo de coordinación resulta algo delicado, ya que:

In interaction, interpreters’ utterances can function:

- To influence the progress of interaction,
- To influence the substance of interaction,
- To regulate interaction (distribution of turns at talk; speed),
- To determine the on-the-record versus off-the-record distribution of talk,
- To remind parties, implicitly or explicitly, of the interpreter’s preferred mode of working,
- To generate a shared discourse and, at some level, a common focus of interaction,
- To sustain a certain definition of the encounter, for instance, as being a medical consultation or a police interrogation,
- To sustain the definition of the encounter as being an interpreter-mediated one.

(Wadensjö 1998: 105)

En esta línea, Gulliver (citado en Wadensjö 1998) pretende desmentir algunos de los mitos acerca de los mediadores, como por ejemplo, que se consideren meros “catalizadores” y por tanto imparciales, y que siempre hagan que ambas partes colaboren hacia un objetivo común en vez de competir.

Gulliver describes mediators’ strategic roles on a continuum, representing the range of strengths of interventions. In general, it is stated, a third party who is present at a negotiation will always exert some influence on the process. Gulliver suggests evaluating the status and role

of the mediator firstly by reference to his or her possible personal interests in the issue at stake, and secondly, with regard to how, in that case, he or she would be an interested party.

(Wadensjö 1998: 64)

Angelelli, tras encuestar a distintos tipos de intérpretes, entre los cuales aparecen intérpretes de conferencia, judiciales, sanitarios y profesionales de la interpretación telefónica de tres países distintos, concluyó que ellos mismos consideran que “they played a role in building trust, facilitating mutual respect, communicating affect as well as message, explaining cultural gaps, controlling the communication flow and aligning with one of the parties in interactions” (Angelelli, citada en Mikkelsen 2008: 85). Así pues, parece ser que estos papeles asumidos por los intérpretes distan mucho del “rol normativo” al que se refieren Goffman y Wandsejö y que están expuestos en la mayoría de códigos deontológicos de la profesión.

Algunos autores han propuesto otras definiciones conformes al ámbito concreto de los servicios públicos donde el intérprete desempeña su labor. En el ámbito sanitario, Hale, basada en el trabajo de Bolden⁴, argumenta que, por un lado, el intérprete puede adoptar un “enfoque mediado” en el que no interpreta, sino que media entre el médico y el paciente escogiendo qué información transmitir y qué omitir; y, por otro, un “enfoque directo” en el que interpreta fielmente lo que dicen los interlocutores en cada turno.

The direct approach does not imply that the interpreter will be “uninvolved” or “invisible”, as in order to achieve an accurate rendition, the interpreter needs to be fully involved in the complex interpreting process. The difference lies in the focus of the involvement. Whereas under the mediated approach the interpreter is involved in deciding on the content of utterances (i.e. what to interpret and what to omit), in the direct approach the interpreter is involved in deciding how to render most accurately what the other two participants themselves have chosen to communicate to each other.

(Hale 2007: 42-43)

Gentile *et al.* (citados en Hale 2007: 45) abogan por un enfoque directo y afirman que “cultural knowledge and contextual knowledge is used only to carry out the interpreting accurately, not to assist the NES [non-English speaker] as a cultural broker”. Asimismo, Cambridge (2003: 57-59) defiende un “modelo imparcial” frente a lo que ella denomina “modelo de abogacía”. En el primer caso, “el papel del intérprete consiste en convertirse en el alter ego –es decir, el otro ser- de la persona cuyas palabras está interpretando”; y en el segundo, “la/el intérprete está presente para literalmente abogar de parte del paciente; toma su parte, hace preguntas propias, aconseja al paciente y ofrece su opinión personal sobre los temas tratados durante el transcurso de la visita”. Según la autora, de este último modelo se desprende que (1) “un paciente que no conozca el idioma dominante de un lugar, necesita la misma protección que una persona no capacitada mentalmente para tomar decisiones” y que (2) “los médicos son unas personas de las cuales un paciente tiene que defenderse”. Igualmente, en el “modelo imparcial”, Cambridge señala que:

El intérprete-alter ego, negociador de comprensión cultural mutua, tiene que estar constantemente vigilante de los malentendidos que surgen de los mensajes escondidos. Dentro de lo dicho, es el deber del intérprete parar y explicar si hay algo escondido, probablemente algo comprensible, sin decirlo, a la otra persona que comparte la misma herencia cultural.

(Cambridge 2003: 58)

Cortés (2009) sugiere que el intérprete médico ejerza varios roles: el de conducto, clarificador, mediador cultural y defensor. El rol de conducto se identificaría

con el “enfoque directo” propuesto por Hale y el “modelo imparcial” de Cambridge, ya que en ese momento se considera un puente lingüístico:

Esta es su función básica, y también la más frecuente. En este rol, la responsabilidad del intérprete médico es traducir el mensaje expresado en un idioma al otro idioma de una manera completa y fiel. [...] De los cuatro roles que se describen aquí, el de conducto es el menos invasor y el que se debiera practicar la mayor parte del tiempo, a menos que la comunicación se vea afectada por otros factores que no son específicos del idioma, como la falta de conocimiento e información sobre la manera en que se prestan los servicios sanitarios, la falta de familiaridad con los conceptos médicos, los diferentes puntos de vista culturales, el abuso de poder por parte del médico, la discriminación en contra del paciente, etc.

(Cortés 2009: 5)

La segunda función propuesta por Cortés es la de clarificador: “el intérprete procura eliminar barreras de comunicación o comprensión relacionadas con el registro o complejidad del lenguaje y con el nivel de experiencia que el paciente tiene con el sistema sanitario y su burocracia” (Cortés 2009: 6). Así pues, es responsabilidad del intérprete aclarar para el paciente los significados de la terminología específica empleada por el médico y solicitar explicaciones de los conceptos que él mismo no entienda.

El tercer papel, el de mediador cultural, consiste en proporcionar explicaciones culturales para que paciente y médico entiendan la totalidad del mensaje reproducido (Cortés 2009: 7).

El último rol, el de defensor, iría en sintonía con el “modelo de abogacía” de Cambridge descrito anteriormente. “El mediador procura ayudar al paciente ante la complejidad del sistema sanitario cuando ésta puede obstaculizar el acceso a servicios que son imprescindibles para mejorar la salud y el bienestar del paciente o del usuario de servicios” (Cortés 2009: 7). Por lo tanto, cuando la calidad del servicio ofrecido no es la apropiada por razones de discriminación, imprudencia, etc., el intérprete puede adoptar este papel para defender los derechos e intereses del paciente.

Aunque Cortés plantea la posibilidad de distintos cambios de rol durante el proceso de interpretación médica, Roberts realiza la siguiente reflexión:

The interpreter [...] is often expected to be not only a mediator between languages, but also a helpmate and guide, cultural broker and even advocate or conciliator. In other words, he wears many hats. But is this feasible or desirable? The feasibility of role combination is questionable, in principle, because it is, in fact, difficult to be a helpmate to and even an advocate of those not speaking the language of the country and still to retain the objectivity and impartiality required to interpret well.

(Roberts, citada en Hale 2007: 45)

Además de estudiar el ámbito sanitario, Hale⁵ (2008: 99-121) expone también cinco roles que pueden adoptar específicamente los intérpretes que trabajan en juzgados. En primer lugar, habla de un rol que se corresponde con el “modelo de abogacía” presentado por Cambridge, en el que el intérprete es el abogado del hablante de la lengua minoritaria: “advocate for the minority language speaker”. Este papel parte de la premisa de que el hablante de la lengua minoritaria se encuentra en desventaja por no poder hablar la lengua del país ni conocer su cultura ni su sistema. Se asume, por tanto, que este hablante siempre tiene razón, es sincero y discriminado por las instituciones. Por ello, el intérprete puede hablar en su nombre, añadir información, atenuar el tono de su expresión, añadir coherencia y credibilidad al testimonio y omitir palabrotas, etc. (Hale, citada en Valero 2008: 102-103).

El segundo rol representaría el caso contrario, donde el intérprete es el abogado de la institución o proveedor de servicios. Así pues, estaría más preocupado por las necesidades del servicio público que por las del usuario, lo que se traduciría en la omisión de parte de la información, por considerarla irrelevante, para ahorrar tiempo: “There is no doubt sometimes implicit and even explicit pressure on interpreters to ensure that they do not waste the service provider’s or institution’s valuable time, which leads them to adopt this role” (Hale, citada en Valero 2008: 107).

El tercer papel propuesto por Hale, el de “gatekeeper”, no cuenta con demasiados ejemplos dentro del ámbito judicial, pero sí en entornos médicos, según confiesa la autora. La “interacción mediada” de Bolden o la anteriormente citada “mediated approach” de Hale se corresponderían con este rol, en el que el intérprete mantiene conversaciones paralelas con usuario y proveedor de servicios y elige qué interpretar en cada momento. En este caso, se corre el riesgo de omitir información importante, proporcionar consejos sin la formación adecuada y robarle poder tanto al usuario como al proveedor de servicios (Hale, citada en Valero 2008: 112).

La combinación del primer y segundo rol resultaría en un nuevo papel del intérprete, el de “facilitador de la comunicación”, en el que este profesional intentaría ayudar a ambas partes a que se comuniquen sin problemas. En estas condiciones, el intérprete puede optar por mejorar la comunicación añadiendo explicaciones lingüísticas y culturales, filtrando preguntas y respuestas o incluso incluyendo sus propias opiniones (Hale, citada en Valero 2008: 112-113).

Finalmente, el quinto rol se identifica de nuevo con el “modelo imparcial” de Cambridge, es el del “transmisor fiel”.

This role argues for the speakers’ freedom of speech, for the speakers’ rights to express whatever they want in whatever way they want or are able to, but also for the speakers to take responsibility for the consequences of their utterances. The interpreter’s very difficult role is to attempt to understand the intention of the utterance and portray it as faithfully as possible in the other language.

(Hale, citada en Valero 2008: 115)

Este último es el papel que defienden la mayoría de los códigos éticos de la profesión y que muchas instituciones incluyen en sus guías de trabajo. Por ejemplo, Hale cita el manual *Interpreter’s Handbook* del Tribunal de Revisión de Refugiados (Refugee Review Tribunal) en Australia:

It is important that everything that is said is interpreted fully, not just in a précis form. It is the Tribunal Member’s role to analyse the evidence given by the applicant or the witnesses. If the applicant is confused by a question or gives a confused response, the interpreter should interpret that faithfully and completely to the Tribunal Member. Interpreters must not make comments or asides to the applicant or the Tribunal Member during the Hearing. [...] The interpreter must not advise the applicant how to answer, or supply him or her with facts. [...] The interpreter is not expected to provide any cultural or other commentary. The Tribunal Member will seek clarification directly from the applicant if any cultural issues arise which may be hindering effective communication (for instance, non-verbal signs which are culturally specific).

(RRT, citado en Hale 2007: 84)

Por el contrario, Barsky (citado en Hale 2007: 86) es partidario de mejorar el testimonio de los refugiados, añadiendo coherencia y seguridad a las narraciones.

Por último, cuando se cambia de denominación y se trata del papel del “mediador intercultural” y no del “intérprete de los servicios públicos”, su rol es socialmente mucho más comprometido, de acuerdo con Prats y Uribe:

La mediación intercultural apunta a tres objetivos fundamentales: contribuir a una mejor comunicación, una mejor relación y una mejor integración entre personas o grupos presentes en un territorio, y pertenecientes a una o varias culturas. De ellos, se derivan las tres funciones fundamentales ya mencionadas: facilitar la comunicación, fomentar la cohesión social y promover la autonomía y la inserción social de las minorías.

(Prats y Uribe 2009: 10)

En conclusión, las distintas denominaciones de esta actividad parecen influir también en la asignación de roles para el profesional que la lleva a cabo. Según lo expuesto en este apartado, los intérpretes y mediadores pueden optar por adherirse a uno de estos roles y ser consistentes con él o fluctuar entre distintos papeles dependiendo de las circunstancias, pero siempre teniendo en cuenta qué consecuencias pueden desprenderse de una u otra actuación. Ahora cabe preguntarse si pertenecer a una u otra cultura puede hacer que el intérprete o mediador intercultural se decante por ciertos roles en concreto.

3.3. *La visibilidad del intérprete*

Un concepto muy relacionado con los distintos roles descritos más arriba es el de la visibilidad del intérprete. Sin extendernos demasiado, veamos en qué consiste y las posturas de algunas autoras.

Aunque los códigos éticos de la profesión hablan de neutralidad, parece ser que la intervención del intérprete en los servicios públicos no pasa desapercibida y resulta muy difícil que se mantenga invisible durante la interacción comunicativa, es decir, que se abstenga de “intervenir” consciente o inconscientemente. Bourdieu afirma que “they all [the interpreters and the parties] bring to the interactions their deeply held views and values, prejudices, and biases. It would be unwise to assume that interpreters are immune to this interplay of social factors” (Bourdieu, citado en Angelelli 2004: 28).

En esta línea, Angelelli (2004) argumenta que el comportamiento de los intérpretes está influido por una serie de factores sociales (edad, nacionalidad, etnia, sexo, raza, estado emocional, solidaridad, etc.), la realidad donde la interpretación se lleva a cabo y la realidad de cada uno de los interlocutores.

In other words, each of these participants brings to the interaction the self (which is in great part constituted from these social factors), where it then comes into contact with two other people, each of whom has his/her own concept of self, resulting in the possibility of an interplay of countless combinations of social factors, rendering it virtually impossible for any of these participants to be truly *invisible*.

(Angelelli 2004: 30)

Así pues, la autora defiende que el intérprete no es sólo visible porque se encuentra físicamente entre los interlocutores, sino que su sola presencia provoca una reacción en ellos, ya que su trasfondo social y cultural también resulta visible para los demás: “The interpreter brings the self. The self cannot be artificially blocked as the ICE [interpreted communicative event] unfolds to create the illusion of an ‘invisible interpreter’. The interpreter is ‘opaque’ rather than ‘transparent’, ‘visible’, not ‘invisible’ (Angelelli, citada en Martin y Abril 2008: 205). Además, Angelelli comenta que el nivel de visibilidad dependerá del contexto, “with conference interpreters being the most invisible, followed by court interpreters, and medical interpreters the most visible” (Angelelli, citada en Hale 2007: 48).

Wadensjö (1998), apoyada en los estudios llevados a cabo sobre entrevistas con intérpretes realizadas a inmigrantes en Suecia, también concluye que el intérprete interviene activamente coordinando la interacción al mismo tiempo que transmite la información.

Sin embargo, Hale se opone a la idea que tiene Angelelli sobre la visibilidad del intérprete, en la que es necesario intervenir para eliminar las barreras lingüísticas y culturales, comunicar los matices emocionales y el contenido del mensaje, fomentar la confianza, facilitar el respeto mutuo, tranquilizar a ambas partes y crear un mayor equilibrio alineándose con una de las partes, abogando por ella y controlando la información transmitida (Angelelli, citada en Hale 2007: 49). Por su parte, Hale comenta:

[T]hese interpreters create imbalance by monopolising the interaction, do not facilitate mutual respect or put the parties at ease, but instead create friction or impede the participants from building a relationship by not allowing them to communicate with each other. These well-intentioned interpreters believe they are helping by disregarding any notion of accuracy or impartiality and deliberately changing, omitting or adding to the original utterances. On the other hand, the proponents of accurate interpreting would argue that in order to be accurate, cultural gaps need to be filled and nuances and style communicated, which, according to Angelelli, are characteristics of the “visible” interpreter. Angelelli’s definition of the visible interpreter, therefore, mixes characteristics from the mediator approach and the direct interpreting approach.

(Hale 2007: 49)

Más adelante, se analizará la visión subjetiva de la realidad que tiene el intérprete, lo que irremediamente le hará visible ante los ojos del resto de interlocutores a través de sus intervenciones. También veremos cómo puede influir el origen cultural del intérprete o mediador intercultural en estos actos de comunicación interpretados.

4. LA IMPORTANCIA DEL ORIGEN CULTURAL

4.1. *La visión de la realidad por parte del intérprete o mediador intercultural*

Al hablar de los conceptos de visibilidad e imparcialidad o los diferentes roles del intérprete o mediador intercultural, ya hemos introducido la idea de que este profesional, al igual que cualquier otra persona, está condicionado por su propia visión del mundo. Tras exponer anteriormente las tres dimensiones propuestas por Hatim y Mason (1997) sobre la mediación, a saber, la lingüística/cultural, la interpersonal y la cognitiva, es esta última la que merece un especial interés para este trabajo.

Most importantly interpreters, as persons embedded in a society that possesses its own values, cultural norms, and societal blueprints, also bring their individual social differences to the table. Like any other human being, they perceive reality through their own social lenses. It is therefore problematic to believe that an interpreter, as an individual who brings the self to all interactions, can be truly neutral. During any interpreted communicative event, the self and the other interact. When that happens, the interaction is colored by an array of social factors, such as class, gender, age, and ethnicity.

(Angelelli 2004: 2)

Angelelli afirma que cada individuo tiene una manera distinta de percibir la realidad, por lo que no se puede estar seguro completamente de transmitir la información de manera fiel e imparcial. Al pasar por el intérprete, el mensaje original ha sido aprehendido y asimilado por su propio sistema de categorías, así que la reproducción de ese mensaje está vinculada a los procesos cognitivos que haya realizado el intérprete previamente.

Since everyone sees the world through various lenses, creating along the way meanings for the pictures that they see, we need to exercise caution and not assume that each utterance has only one meaning. Everything seen and heard is as much a product of the world as it is of any individual's or group's system of categories.

(Angelelli 2004: 32)

En esta misma línea, Morris afirma:

Interpreters are in a “no-win” situation. The process by which they undertake to convey meaning from one language into another involves gaining and understanding of the intentions of the original-language speaker and attempting to convey the illocutionary force of the original utterance. Not to do so is to run the risk of betraying the “meaning” of the original message. Yet inevitably the understanding will be to some extent a personal, i.e. subjective one.

(Morris, citado en Hale 2008: 115)

Así pues, son varios los autores que defienden que el grado de intervención del intérprete o mediador es relativo y que siempre existirá un componente cognitivo que influirá de alguna manera en el proceso de interpretación.

Sin embargo, Hatim y Mason no mencionan el impacto emocional que algunos encuentros pueden tener sobre el intermediario lingüístico y que también puede afectar a la relación que se establece entre los interlocutores. Por un lado, el hecho de tratar con usuarios en situaciones difíciles o que han vivido experiencias similares a las del intérprete, así como la imposibilidad de éste para brindarle una ayuda directa, pueden desestabilizarlo emocionalmente e inclinarlo a convertirse en una especie de defensor del desfavorecido.

De todos es conocido que en un contexto en el que el intérprete es a menudo y literalmente “el único que le entiende”, el usuario puede establecer una relación emocionalmente intensa hacia su interlocutor (en nuestro caso el I&T), ya que éste no sólo entiende su idioma y conoce el país de origen y acogida y sus prácticas, sino que puede provenir de su país o región, de su etnia o tener ciertas características compartidas (edad, sexo, experiencia, etc.). Su ayuda puede ser de crucial importancia para el establecimiento en el país de acogida, en el caso de una petición de asilo, por ejemplo. Esta reacción emocional compleja hacia el intérprete puede dificultar el mantenimiento de los códigos profesionales de neutralidad [...].

(Valero 2006: 168-169)

Por otro lado, el desconocimiento y desprestigio social hacia la profesión pueden llevar al proveedor de servicios a exigir del mediador o intérprete unas tareas que no le corresponden, sumando más presión y descontento al desempeño de sus labores.

Como se ha mencionado anteriormente, una de las habilidades que debe poseer el intérprete o mediador es la de ser capaz de descentrarse y tomar conciencia de sus propias ideas y actitudes, así como de distanciarse del contenido del encuentro, aunque siempre manteniendo un cierto nivel de empatía con los interlocutores (Prats y Uribe 2009).

4.2. *La identidad cultural*

Decíamos en el apartado anterior que las emociones, además de la visión subjetiva de la realidad que posee el intérprete, influyen en la interacción comunicativa de alguna manera. Angelelli, basada en Ridgeway, ya apunta hacia aspectos sociales y culturales para definir esas influencias.

Like all other interlocutors, interpreters incur into errors and engage in actions and attributions that have emotional consequences. Emotions shape reactions to actions and cannot be easily controlled, and they have consequences and implications in the interaction (Ridgeway 1994). Emotions are also socially constructed by the cultural beliefs and schemas of our society, which means that in the case of an ICE [Intercultural Communication Exchange], they are shaped mostly by the views and beliefs of all parties who participate in the ICE.

(Angelelli 2004: 35)

La cultura tiene una gran importancia para explicar el comportamiento y la manera de ver el mundo de un individuo, que va construyendo su propia identidad con ella. Sin embargo, como ya hemos señalado más arriba, resulta muy difícil definir la palabra “cultura” y son muchos los factores que intervienen en el desarrollo de la identidad cultural de una persona. Riley llama la atención sobre el hecho de que cualquier sujeto está incluido en distintos grupos, contenidos a su vez dentro de otros.

An individual is at the same time a member of a family, school, university, firm, country, ethnic sub-culture, musical milieu and political party, etc. and all of these membership statuses interact to create a complex individual identity. It must also not be forgotten that as an individual moves between groups – and especially as s/he migrates from one country and/or culture to another – his/her earlier group values will be re-examined and subjected to change as a result of the pressure of the norms of the new community or as a move to optimize his/her own position in adapting to a new culture – again not necessarily in ways that are predictable or common to other members of that same ethnic group. Although some strategies are probably common to many migrants [...], cultural norm negotiation will inevitably occur at the individual level.

(Riley, citado en Rudvin 2007: 56)

En este pasaje, Riley ya aborda el tema de las estrategias adaptativas de los inmigrantes que cambian de país y/o cultura, y que son fundamentales para que modifiquen su propia identidad cultural. Por lo tanto, el intérprete o mediador intercultural debe tener en cuenta que no sólo el usuario extranjero se comportará de manera distinta e imprevisible en el país de acogida, sino que él mismo también habrá sufrido algunos cambios de adaptación, de los que conviene ser plenamente consciente.

Antes de continuar profundizando en las identidades que puede adoptar un profesional dependiendo de su cultura, resulta interesante mencionar la argumentación de Rudvin sobre el concepto de “neutralidad” y “objetividad” que defienden los códigos deontológicos, según la autora, de ideología occidental.

I have argued elsewhere that the need for “neutrality” (important in the eyes of service providers and interpreters in the Western world and/or in the Westernized structures of the developing world) is a consequence of particular views of “objectivity” and “truth value” that do not necessarily apply universally (Rudvin 2002). Anthropological and philosophical studies have convincingly demonstrated that seemingly universalist criteria such as “truth value” and “objectivity” are, rather, cultural constructions that are based on philosophical and ideological parameters that have evolved through time as a result of historical developments.

(Rudvin 2007: 58)

Trompenaars y Hampden-Turner (citados en Rudvin 2007: 59) distinguen entre culturas universalistas (Estados Unidos, Alemania, Suiza, Reino Unido, países escandinavos, etc.), donde imperan las normas de la comunidad por encima de las circunstancias específicas de la situación, y culturas particularistas (México, Japón, Indonesia, etc.), donde un individuo está también sujeto a las normas generales del grupo, pero que priorizará la relación concreta que se da en cada situación (un familiar, amigo, jefe, paisano, etc.) sobre los demás criterios.

Así pues, Rudvin concluye que la identificación cultural que haga de sí mismo el intérprete o mediador intercultural será crucial para que adopte una u otra postura durante el encuentro.

If his/her identity is primarily governed by the group rather than on an individual basis, his/her loyalty and impartiality will be determined by the group bond. When negotiating complex interpersonal group relationships with the other interlocutors, the interpreter might not be free to “simply translate”, especially in a hierarchical private or public institutional relationship, but may add/dilute politeness, withhold potentially insulting or otherwise damaging information, acquiesce to please the interlocutor or to seek favour or patronage, employ indirectness and politeness to foster self-respect, never say no, etc. [...] In a typically Western achievement-oriented, individualist culture the interpreter feels more comfortable in an “independent and neutral” role, where the only aim of interpreting is to give an accurate account of the interlocutors’ utterances, and the interpreter does not serve the interests of either party.

(Rudvin 2007: 61-62)

Para ser más clara, Rudvin muestra el conflicto de identidad personal (privada) y profesional (pública) por cuestiones culturales a través de un ejemplo del tercer congreso de Critical Link celebrado en Montreal en 2001. En él, se explicaba que una intérprete iraní se negó a traducir palabras sexualmente explícitas en un caso de violación, con el resultado de que el acusado fue absuelto. La justificación de la intérprete fue que si hubiera interpretado esas palabras se hubiera deshonrado a sí misma, a su marido y al negocio de su marido, con el consiguiente riesgo de exclusión social por parte de su comunidad.

The interpreter chose the values and norms of her socio-cultural Self and her private domain over the ethical norms of her public domain and professional Self [...]. Unfortunately, by choosing to give priority to this aspect, she undermined the whole trial, jeopardized the psychological well-being of a rape-victim and her husband, and was possibly instrumental in the acquittal of a violent criminal. [...] Although I believe that in the framework of the Western tradition, it is important to clarify and indeed separate one's professional role as an interpreter and private identity in order to function successfully in the workplace, clients and interpreters from more holistic philosophical and professional traditions are likely to be far less willing to make that separation, unless they decide over time to internalize those particular host-culture values.

(Rudvin 2007: 63-64)

En conclusión, la identidad cultural del intérprete puede influir decisivamente en la interacción comunicativa, por lo que es importante tomar conciencia de esa identidad y tener claras las consecuencias de las elecciones tomadas.

4.3. *El origen cultural del mediador o intérprete en los servicios públicos*

Durante la elaboración de este trabajo, hemos comprobado que no existen demasiados artículos sobre la importancia del origen cultural del intérprete de los servicios públicos o mediador intercultural. La gran mayoría de los estudios no contemplan esta variable y se centran en analizar la actuación de este profesional sin tener en cuenta su bagaje cultural.

Since the function of bridging the gap between two cultures is highly ranked among the tasks of language/cultural mediators, it was somewhat surprising that the sharing of ethnicity was thought to be unimportant. We believe that if the language/cultural mediator and the patient belong to the same ethnic group, they share much of the same history and many of the same habits and traditions; consequently, language/cultural mediators can more easily interpret and understand the cultural background underlying the patient's utterances, and then re-create it for the Italian caregiver.

(Rudvin y Tomassini 2008: 262)

Aun cuando no se defiende explícitamente la postura de que el mediador sea un miembro del colectivo inmigrante con el que trabaja, hemos observado que muchas veces los autores adoptan desde el principio un estilo de redacción que revela un enfoque en el que el mediador no pertenece al país de acogida, a pesar de que su perfil se esté tratando de manera general:

We want to stress that we do not expect or consider them to have ethnographic knowledge such as cultural anthropologists may have. Still, we are convinced that their relative familiarity with the world of the physician and **that of members of their own community**⁶ may be extremely useful to increase the cultural competence of the health care team.

(Verrept 2008: 189)

Ello es de gran importancia porque, como mediador intercultural, es probable que los médicos o enfermeros te miren habitualmente como a alguien que puede explicar tanto la cultura en general como el por qué **las personas de tu cultura**⁷ se comportan de la manera en que lo hacen.

(Qureshi 2009: 7)

El mediador está en una situación complicada. Por una parte, trabaja en el sistema sanitario y forma parte del equipo médico y, por otra, **es miembro de un grupo étnico minoritario**⁸. O sea, comparte algo con el personal sanitario y algo con el paciente; está sometido, pues, a dos alianzas.

(Qureshi 2009: 9-10)

Recent formal and informal studies have shown that the mediators who work in Italy today are not necessarily a “representative sample” of **their respective ethnic communities**⁹ [...]. It is also obvious that no one individual is a perfect representative of any ethnic community or even a sub-group of that community.

(Rudvin y Tomassini 2008: 250)

Aunque algunos investigadores indican que existe la posibilidad de que el intermediario lingüístico pertenezca al país de acogida, una gran parte de la literatura sobre este tema no presta atención a este hecho y/o asume que es una labor desempeñada casi exclusivamente por extranjeros.

Giménez es uno de los pocos autores que reflexiona sobre la relevancia del bagaje cultural del mediador.

[E]n la mediación social intercultural el bagaje e identidad cultural del mediador o mediadora es un aspecto a tener muy en cuenta. ¿Cómo condiciona al mediador su propio sistema de valores, su propia “cultura del conflicto”?, ¿qué influencia pueden llegar a tener en su actuación los discursos dominantes existentes en su sociedad y en su persona sobre las expresiones culturales, raciales, etnolingüísticas y religiosas implicadas?

En este punto de la reflexión surge el siguiente interrogante: ¿cuál es, entonces, el mediador ideal desde el punto de vista cultural?

(Giménez 1997: 152)

Según el autor, existen tres posibilidades: (a) que sea bicultural, (b) que no pertenezca a ninguna de las dos culturas o (c) que pertenezca a alguna de ellas. De acuerdo con Giménez, en igualdad de capacidades personales y profesionales, la primera opción sería la más adecuada, ya que “asegura un conocimiento directo y una experimentación vivencial de las dos lógicas culturales en interacción”. En cambio, la última posibilidad “sería la menos idónea porque podría poner en peligro un principio clave de la mediación como es la neutralidad, equidistancia o imparcialidad” (Giménez 1997: 152).

Gracias a los movimientos migratorios y algunas políticas de inmigración, hace ya varios años que nacen generaciones con un relativo grado de biculturalidad. Por un lado, muchas familias de inmigrantes se instalan en un nuevo país y cultura, criando a sus descendientes en los valores y creencias que ellos mismos poseen, pero recibiendo al mismo tiempo el influjo de la sociedad en la que viven a través de la escolarización, las amistades, el trabajo, etc. Por otro, muchos ciudadanos extranjeros deciden formar sus familias junto a autóctonos del país de acogida, por lo que sus hijos no solamente unirán ambas culturas genéticamente sino que crecerán en un ambiente puramente bicultural (siempre que ambas culturas se expresen libremente en el hogar).

Sin embargo, ser bicultural no garantiza estar capacitado para ejercer la mediación o la interpretación en los servicios públicos (Qureshi 2009: 5). En cuanto a la competencia lingüística, Baker señala que el hecho de que muchos bilingües no posean el mismo dominio de sus dos lenguas hace que no sean aptos para la traducción e interpretación (citado en Corsellis 2008: 59).

There are different types and degrees of bilingualism (see, for instance, Romaine 1995) with few individuals being equally proficient in all areas in both (or more) languages. For example, it is unlikely that there will be a balance between the levels of proficiency, competencies (reading, writing, listening, speaking) and the domains of use. One language, not necessarily the mother tongue, is likely to be dominant. [...] Children of other-language speaking parents who have been schooled through the medium of the majority language, are more likely to use their parents' language in the domestic context and the majority language for

higher education, work, leisure pursuits with their peers and general reading. This means that they could, for example, possess the terminology necessary to organise a mortgage in their second language but not in the first language. Equally, they might be able to describe a favourite dish of their mother's only in their domestic language. Literacy skills may be undeveloped in their heritage language despite parents' efforts to send children to supplementary classes after school.

(Corsellis 2008: 58-59)

Además, Anderson (citado en Hale 2008: 115) sugiere que el grado de imparcialidad del intérprete depende de su nivel de bilingüismo, es decir, que cuando su bilingüismo y biculturalidad están equilibrados, es capaz de ser imparcial y mucho más fiel al mensaje original.

La segunda opción propuesta por Giménez, que el mediador o intérprete no pertenezca a ninguna de las dos culturas con las que trabaja se suele dar en situaciones donde no se compartan culturas, pero tal vez sí lengua, aunque de distintas variedades dialectales. Por ejemplo, en Estados Unidos existen muchos intérpretes procedentes de algún país hispano de Latinoamérica que trabajan con inmigrantes hispanos de otros países americanos o de España. Asimismo, se puede dar el caso de que nacionales británicos ejerzan de mediadores entre pakistaníes y españoles, nacionales franceses entre francófonos subsaharianos e italianos, o ciudadanos argelinos entre marroquíes y alemanes. Bajo estas circunstancias, parece que se respetaría más el principio de neutralidad e imparcialidad de los códigos éticos de la profesión, al igual que en los encuentros deportivos internacionales, el árbitro no pertenece a ninguno de los dos países que compiten.

Existen algunos estudios que indican que es más importante compartir una experiencia migratoria con el usuario que un bagaje cultural.

In other words, a mediator from a different country than that of the client may be as useful to him/her as a co-national would have been. The respondents in the Marche sample largely confirmed this, although there were some discrepancies. [...] "The migrants know I'm a foreigner" says the Macedonian mediator, and continues "I understand the problems of the migrants as well as the service providers". According to one of the Albanian mediators it is precisely for this reason that **an Italian cannot be a mediator**, whilst the Macedonian mediator affirms that the mediator can be Italian. **(Being or not being a migrant is a criterion in many of the publicly funded mediating courses, blocking access to many Italian nationals¹⁰).**

(Rudvin y Tomassini 2008: 259)

No obstante, este tipo de intérprete o mediador intercultural no sólo deberá conocer otra lengua aparte de la materna, sino al menos dos idiomas más (o sus dialectos), y no solamente su propia cultura, sino la del país de acogida y la del inmigrante. Por lo tanto, el peso de la formación para conseguir las distintas competencias lingüísticas y culturales puede ser mucho mayor. Además, entran en juego otros factores, como actitudes racistas o temores de índole religiosa debido a que no siempre los países que hablan una misma lengua comparten también buenas relaciones sociales o el mismo fervor religioso.

La tercera opción sugerida por Giménez, en la que el mediador pertenece a una de las culturas, "sería la menos idónea" en palabras del autor, pero la más extendida en la práctica. Como hemos mencionado anteriormente, no existen muchas alusiones o estudios concretos sobre la posibilidad de que el intermediario lingüístico pertenezca al país de acogida, a pesar de que existen numerosos ejemplos de ello.

Agustí recogió diversas impresiones de profesionales de la mediación intercultural que ejercen en Cataluña durante la elaboración de su tesis doctoral¹¹. Veamos el comentario de una mediadora catalana:

Ser catalana me permite llegar a las personas autóctonas más fácilmente. Los del pueblo me miran asombrados, porque me ven todo el día relacionándome con extranjeros y saben que estoy contenta. Es una manera genial de mostrarles que la interacción con los inmigrantes puede ser una experiencia buena para ellos. Eso es importante porque ellos son quienes más necesitan cambiar sus actitudes y abrirse a los demás.

(Mediadora anónima, citada en Bermúdez 2009: 15)

Esta mediadora intercultural destaca la importancia que tiene su origen a la hora de mostrar a sus compatriotas las ventajas del intercambio cultural y la necesidad de poseer una actitud abierta hacia el inmigrante.

La otra posibilidad, que el intérprete o mediador pertenezca al colectivo inmigrante con el que trabaja, es tal vez la opción más estudiada y predominante en la realidad laboral de los servicios públicos.

Por un lado, existen muchos testimonios de usuarios extranjeros que agradecen encontrarse con un mediador de su misma nacionalidad porque se sienten más “acompañados”.

Patients very often explicitly express their gratitude to the mediators. They also stress this aspect during the interviews with the researchers stating, for example, “that meeting someone of your own country at the hospital gives you a feeling as if your heart is opening up”. The feelings associated with the presence of someone from their own ethnic group seem to be more important to them than the fact that these persons have helped them to cross the language and culture barrier.

(Verrept 2008: 193)

Por otro lado, Hale y Luzardo, tras encuestar a 685 hablantes de árabe, español y vietnamita que habían utilizado algún tipo de servicio de interpretación en los servicios públicos¹², concluyen también que el 56% de ellos los consideraban compatriotas más que profesionales independientes, pero afirman que los “intérpretes corren el riesgo de ser rechazados por sus clientes si no cumplen sus expectativas, que, de acuerdo con este estudio, pueden chocar con el código ético del intérprete” (Hale y Luzardo, citados en Hale 2008: 103, traducción propia).

Sin embargo, a veces la percepción que tienen los mediadores no es tan positiva, en referencia al trato con los autóctonos:

Llegas aquí dispuesta a aprender, a adoptar nuevas costumbres y dejar las que no funcionan, dispuesta a contribuir... Pero para integrarte tienen que dejarte que lo hagas y la primera pregunta que te hacen es: “Así que, ¿cuántos años hace que vives aquí?”. [...] Te das cuenta por cómo te miran, como extranjera, como inmigrante. Yo puedo cambiar, pero mi cara de inmigrante nunca cambiará para ellos. Inmigrante... que a sus ojos quiere decir subdesarrollado, alguien en quien no se puede confiar demasiado, alguien sucio y peligroso... No pasa nada si tú eres el que viene a hacer los trabajos que nadie quiere hacer. Pero muchos no están dispuestos a aceptar que también eres una persona.

(Mediadora anónima, citada en Bermúdez 2009: 13)

Yo llevo viviendo y trabajando aquí muchos años. Ahora soy un ciudadano español con DNI y mediador intercultural. Pero para mucha gente que me encuentro, sigo siendo el inmigrante y eso no cambiará en su cabeza.

(Mediador anónimo, citado en Bermúdez 2009: 13)

En psicología, existe un concepto llamado “transferencia” o “contratransferencia”, que se refiere a la reacción frente al otro. En el contexto que estamos estudiando, el de la mediación intercultural en los servicios públicos, se refiere a la transferencia a la persona en cuestión (ya sea usuario o proveedor de servicios) de

“sentimientos que no tienen relación con esa persona en concreto, sino con otras personas” que el mediador ha conocido anteriormente (Qureshi 2009: 9). Es aquí donde entra en juego el bagaje cultural previo de éste.

Según Qureshi (2009: 10-13), que estudia la mediación en contextos sanitarios, las transferencias más usuales se dan entre mediador y paciente, mediador y profesional sanitario, y entre profesional sanitario y mediador. En el primer caso, pueden darse cuatro actitudes principales entre mediador y paciente: (a) la sobreidentificación con el paciente, cuando “el mediador se identifica con el paciente por haber vivido experiencias muy parecidas, porque éste le recuerda a algún familiar o simplemente porque proviene del mismo pueblo o región”; (b) el intento de “salvar” al paciente, cuando la sobreidentificación resulta extrema; (c) el rechazo hacia el paciente, cuando “el paciente representa aquellos aspectos de la propia cultura con los que el mediador no se siente cómodo”; y (d) la pena por el paciente.

En el segundo caso, el mediador puede desarrollar ciertas actitudes hacia el personal sanitario. Qureshi distingue de nuevo otras cuatro: (a) la idealización o admiración, cuando se ve al médico como “alguien fantástico y que no puede equivocarse”, por lo que se intentará influir en el paciente para que obedezca en todo al doctor; (b) “es un racista”, “cuando el profesional ofrece una respuesta que consideramos inadecuada”; (c) “es un inútil”, cuando se piensa que “un profesional sanitario no es especialmente competente”; (d) “es todopoderoso”, cuando ya no se ve a la persona concreta, sino que se idealiza la profesión en sí.

Por último, también se puede dar un proceso de transferencia desde el profesional médico hacia el mediador. Como ya apuntaban algunos de los comentarios anteriores realizados por mediadoras, “el profesional sanitario puede que vea al mediador simplemente como uno de los ‘otros’. Como es un inmigrante, es diferente: es simplemente otro inmigrante”. Por el contrario, otra reacción puede ser que vea al mediador como “un profesional, educado, amable, etc., y por tanto no es posible que sea ‘uno de ellos’”, lo que se insinúa es que las personas de su cultura son “bárbaros analfabetos”. Aparte de estas actitudes, “algunos profesionales médicos ven al mediador como el equivalente a su ayuda doméstica, [...] está en un nivel inferior”.

Hale (2007: 73) explora el ámbito de la interpretación policial y también detecta este tipo de transferencias. Por un lado, la policía puede desconfiar del intérprete por ser un compatriota y asumir que intentará ayudar al detenido por todos los medios o, por el contrario, considerar que el intérprete es un ayudante suyo en el proceso de investigación; por otro, el detenido puede temer que el intérprete esté de parte de la policía.

Así pues, los problemas de transferencia que puede sufrir un mediador que pertenece a la misma cultura que el usuario comprometen los principios de neutralidad e imparcialidad, invitándolo a construir alianzas y “declarar enemigos”, o a que los otros interlocutores crean que lo está haciendo.

Pero no sólo la imparcialidad es puesta en duda, sino también la confidencialidad. Aunque en general usuarios y proveedores prefieren que el mediador comparta la misma cultura del ciudadano extranjero, algunos miembros, especialmente de culturas colectivistas, desconfían de los intérpretes de su misma etnia por miedo a que se filtre información privada a la comunidad. Por lo tanto, se sienten más cómodos con un extraño porque al menos no mantiene ningún contacto o interés con esa comunidad. “Secrecy takes precedence over solidarity and the desire for empathy and support” (Rudvin 2007: 65). Bermúdez habla de la “doble fidelidad”, un concepto que abarca, por una parte, la fidelidad que el mediador debe guardar a las normas de su propia comunidad y, por otra, al código ético profesional. Así pues, a veces puede

encontrarse en el dilema de intentar no transgredir los valores de su cultura, al mismo tiempo que se obliga a mantener el secreto profesional (Bermúdez 2009: 10).

En el peor de los casos, el mediador extranjero puede sentirse totalmente solo e incomprendido.

Puede suceder que una persona acabe sintiendo que no es aceptada ni por el grupo de origen (“¿Qué haces con ellos?”) ni por el grupo dominante (“Siempre serás un inmigrante”), que no pertenece a ninguno de los dos. De alguna forma, entrando en el rol de mediador estás dejando la comodidad de pertenecer a un grupo y estás tomando el reto de estar constantemente negociando entre grupos, grupos que en ocasiones son opuestos, cuando no realmente incompatibles.

(Qureshi 2009: 10)

Para acabar, cabe destacar que ciertamente no existen demasiados estudios que recojan la importancia del origen cultural del intérprete o mediador en los servicios públicos. No obstante, son muchos los autores que hacen un especial hincapié en que este profesional tiene cierta influencia sobre la interacción comunicativa que se produce, ya que su visión subjetiva de la realidad y su propia identidad cultural influyen de alguna manera sobre el papel que adopta y el cumplimiento del código deontológico.

De nuevo, merece la pena mencionar que el propósito de este trabajo no es encontrar la mejor opción en cuanto al origen cultural del mediador o intérprete, sino hacer un análisis de las diferencias y similitudes encontradas teniendo en cuenta esta variable, con el objetivo de contribuir a la mejora de la formación de todos estos profesionales mediante la toma de conciencia de los puntos fuertes y débiles de extranjeros y autóctonos.

5. LA COMUNIDAD CHINA

Este trabajo pretende centrarse en el estudio del caso chino en el ámbito de la mediación intercultural, traducción e interpretación en los servicios públicos españoles. Con este fin y antes de comenzar la descripción de la comunidad china en el extranjero y, en concreto, del perfil del inmigrante chino en España y de sus posibles problemas de comunicación con la administración, puede resultar muy esclarecedor exponer algunos datos generales sobre China.

5.1. Datos generales sobre la República Popular China

La República Popular China posee una superficie de más de nueve millones y medio de kilómetros cuadrados, lo que equivale a más del doble de la superficie de la Unión Europea, y una población que supera los 1.300 millones de habitantes, casi tres veces la de la UE, de la cual más del 54% vive en zonas rurales (año 2008)¹³. Además, China se considera a sí misma una nación multiétnica con 56 nacionalidades (etnias) distintas. La etnia *han* representa más del 91% de la población, mientras que el resto está formado por las denominadas minorías étnicas (少数民族 *shaoshu minzu*), entre las que destacan los *zhuang*, *uygur*, *yi* y *miao*.

En el año 221 a.C., el emperador Qin Shi Huang unificó una serie de reinos que, tras el paso de varias dinastías imperiales y disputas territoriales, se han mantenido más o menos unidos formando lo que hoy conocemos como China. Este régimen imperial de dos mil años llegó a su fin en 1912 con la fundación de la República de China. En 1949, el Partido Comunista de China liderado por Mao Zedong se hizo con el poder y estableció un estado socialista unipartidista. Actualmente, continúa existiendo un gobierno comunista, pero que poco a poco se ha ido abriendo a la economía de mercado. El gobierno centralista de Beijing administra veintidós provincias, cinco regiones autónomas (Xinjiang, Mongolia Interior, Tíbet, Ningxia y Guanxi), cuatro municipalidades (Beijing, Shanghai, Tianjin y Chongqing) y dos Regiones de Administración Especial con alto nivel de autogobierno (Hong Kong y Macao).

Económicamente, China está a punto de convertirse en la segunda potencia mundial, desbancando así a Japón y superada tan solo por EE.UU., con un crecimiento económico del 8,7% en todo el año 2009¹⁴. Además, se ha convertido ya en el mayor exportador mundial¹⁵. Sin embargo, su renta per cápita continúa siendo muy baja, entorno a los 6000\$ en 2008¹⁶. Al igual que el resto de los países, China también ha sufrido las consecuencias de la crisis económica de los últimos años, pero no de manera tan grave como otras naciones.

Dentro de sus fronteras, conviven diversas religiones, a pesar de que la imposición del ateísmo por parte del gobierno comunista acabó con la difusión de muchas creencias religiosas. Sin embargo, una política religiosa más flexible a partir de los años ochenta, propició de nuevo la extensión del budismo y el taoísmo entre la población, así como la veneración de los antepasados. Igualmente, el islamismo y el cristianismo también se encuentran presentes en el país. El confucianismo, más que una religión, siempre se ha considerado un sistema doctrinal con gran arraigo en la sociedad china. Se basa principalmente en el cultivo de la virtud, el bienestar de la familia frente al del individuo, la piedad filial y la obediencia, el respeto hacia los mayores y la autoridad, el trabajo y la lealtad hacia la familia o la colectividad del grupo o clan.

Debido a las dimensiones y a la rica variedad de culturas que constituyen el país, sería difícil pensar en una unidad lingüística completa. Sorprendentemente, uno de los

logros del primer emperador de China, Qin Shi Huang, fue el de la unificación de la escritura, que se ha mantenido intacta hasta nuestros días, pasando sólo por un proceso de simplificación (únicamente Taiwán conserva la escritura tradicional). La lengua oficial es el mandarín o 普通话 *putonghua*, que significa “lengua común”, y es la lengua del gobierno, los medios de comunicación y la enseñanza. Sin embargo, existen además doce grandes dialectos casi ininteligibles entre ellos (comparables a las lenguas románicas y las diferencias que existen entre ellas, con incluso pronunciaciones totalmente distintas para un mismo carácter), pero que siempre comparten un único sistema de escritura. Los dialectos más importantes en relación al número de hablantes son el *wu*, *cantonés*, *min*, *jin*, *xiang*, *hakka*, *gan*, *hui* y *ping*. Cabe destacar que dentro de estos grandes grupos dialectales, cada región o incluso ciudad puede poseer diferencias lingüísticas propias.

La tasa nacional de analfabetismo para mayores de 15 años es del 7,77%, elevándose al 11,52% en el caso de las mujeres (2008). Si analizamos los datos por regiones, observaremos que las provincias del sur de China poseen los índices de analfabetismo más elevados, así como las del interior y pobladas por minorías étnicas¹⁷.

El sistema sanitario chino se caracteriza por el pluralismo médico; es decir, la medicina oriental tradicional y la medicina científica occidental coexisten sin apenas diferencias de organización y funcionamiento en todo el país (Aguirre 2000). Indudablemente, se camina hacia una integración de ambas medicinas porque, a pesar de que los pacientes pueden elegir el tipo de tratamiento que desean al llegar a las consultas externas, la mayoría de médicos prescriben medicamentos de medicina tradicional y medicina occidental indistintamente. Existen estudios que muestran que la población china recurre a la medicina tradicional para enfermedades crónicas y del sistema inmunitario, mientras que optan por la medicina occidental para las agudas. Es importante señalar que China no financia con fondos públicos su sistema sanitario, sino que desde 1982 se ha introducido el libre mercado en los servicios sanitarios. Esto ha llevado a que existan desigualdades en el acceso a estos servicios por parte de la población, apareciendo una medicina para ricos y otra para pobres. También cabe destacar que los beneficios que obtienen las instituciones o profesionales médicos provienen principalmente de la venta de fármacos y el uso de la tecnología, lo que ha conducido a un mayor desaprovechamiento de los recursos y a la hipermedicación de los pacientes.

Tras repasar brevemente la situación general de la República Popular China, ya nos podemos hacer una idea superficial de la dificultad a la hora de definir el significado de “cultura china”, el perfil del inmigrante chino y los rasgos de la comunidad china en el extranjero.

5.2. *Concepto de comunidad china*

Al igual que muchos otros pueblos, miles de chinos decidieron emigrar, y aún hoy abandonan su tierra natal, en busca de una vida mejor y los recursos económicos suficientes para mantener a sus familias. Sus principales destinos han sido países del sudeste asiático, Estados Unidos, Canadá y Australia; sin embargo, a mediados del siglo XX, Inglaterra, Holanda, Bélgica, Francia y Alemania comenzaron a recibir a los primeros inmigrantes chinos. No sería hasta la década de los 80 y 90, coincidiendo con la liberación económica postmaoísta, que otros estados del sur de Europa, como España e Italia, empezaran a convertirse también en los países de acogida preferidos por la comunidad china.

Dada la homogeneidad y cohesión interna de los inmigrantes chinos, es interesante revisar el concepto de “comunidad” y “diáspora”, para luego comprender mejor cómo se construye el perfil del inmigrante chino en España. Según la visión de Weber (citado en Nieto 2007: 24), la comunidad se forma por “la acción social de un grupo basada en un sentimiento subjetivo de constituir un todo.” Asimismo, Nieto señala que el concepto de “diáspora” se refiere a la dispersión de distintos miembros de un mismo grupo étnico fuera de su lugar de origen, que toman conciencia de sí mismos y reivindican su identidad étnica y/o nacional, crean asociaciones políticas, religiosas y culturales, y fomentan el contacto con el país de origen. Así pues, se puede decir que los inmigrantes chinos también han formado una comunidad bastante unida en España vinculada a su país natal mediante el asociacionismo.

En efecto, varias asociaciones de distinto tipo (de ámbito nacional o provincial, de paisanos de un mismo pueblo, de mujeres, de artistas, de profesionales de la industria y el comercio) actúan en todo el territorio español. La mayoría comparte unos objetivos comunes (Nieto 2007): primero, el respeto hacia las leyes españolas, ya que estas asociaciones han manifestado explícitamente su rechazo hacia las actividades delictivas de algunos compatriotas y la aceptación del marco jurídico español; segundo, la búsqueda de la unidad entre chinos para evitar conflictos internos; tercero, la ayuda mutua, muchas veces de carácter económico; y por último, la defensa de los intereses económicos y derechos de los ciudadanos chinos. Luego, dependiendo del tipo de asociación, las actividades realizadas pueden variar considerablemente, desde la publicación de periódicos hasta la enseñanza de mandarín para hijos de inmigrantes chinos en escuelas de fin de semana. Además, estas asociaciones también desempeñan una importante labor diplomática al recibir a representantes oficiales y delegaciones de China cuando visitan España, así como que pueden actuar como intermediarias para negocios e inversiones entre ambos países.

El colectivismo es una de las características principales de esta comunidad, que otorga gran importancia a las relaciones familiares y del círculo más cercano de amigos (Yang 2007) y prioriza las necesidades del grupo sobre las del individuo. La autonomía del individuo puede ser vista como una forma de egoísmo en la sociedad china.

En definitiva, esta tendencia a constituir una comunidad cohesionada y ordenada en el extranjero puede apreciarse también en el carácter del inmigrante chino, siempre rodeado de compatriotas, en su manera de relacionarse con la administración pública y, lo que es más importante y objeto de este trabajo, para comprobar si el mediador intercultural o intérprete chino es visto como un miembro más de esa comunidad.

5.3. Perfil del inmigrante chino en España

Según el Instituto Nacional de Estadística, de los más de cinco millones y medio de extranjeros censados en España en 2009, los procedentes de países de la Unión Europea, América Latina y África son los más numerosos. Asimismo, de los casi trescientos mil asiáticos residentes en nuestro país, el número de ciudadanos chinos asciende a casi la mitad (147.479 personas), que se concentran principalmente en Cataluña (45.019 personas), la Comunidad de Madrid (38.957 personas), la Comunidad Valenciana (15.986 personas) y Andalucía (12.930 personas). Las tablas de más abajo contienen datos más detallados por comunidades autónomas, grupos de edad y sexos¹⁸:

Población de nacionalidad china por comunidades y edad (grandes grupos de edad) en 2009

Unidades:Personas

	Total	0-15 años	16-44 años	45-64 años	65 años y más
China					
TOTAL ESPAÑA	147.479	30.537	97.319	17.735	1.888
ANDALUCIA	12.930	2.911	8.421	1.461	137
ARAGÓN	4.265	985	2.814	425	41
ASTURIAS (PRINCIPADO DE)	1.160	290	722	133	15
BALEARS (ILLES)	4.029	769	2.462	729	69
CANARIAS	7.075	1.332	4.696	984	63
CANTABRIA	688	182	421	73	12
CASTILLA Y LEÓN	2.874	603	1.980	272	19
CASTILLA-LA MANCHA	3.341	667	2.289	333	52
CATALUÑA	45.019	9.659	29.908	4.990	462
COMUNITAT VALENCIANA	15.986	3.265	10.444	2.044	233
EXTREMADURA	905	212	585	91	17
GALICIA	2.040	462	1.348	205	25
MADRID (COMUNIDAD DE)	38.957	7.387	25.782	5.125	663
MURCIA (REGION DE)	2.955	715	1.927	293	20
NAVARRA (C. FORAL DE)	743	159	497	76	11
PAIS VASCO	3.960	787	2.672	458	43
RIOJA (LA)	446	125	278	38	5
Ceuta	71	20	47	4	0
Melilla	35	7	26	1	1

Fuente: Instituto Nacional de Estadística, Padrón municipal 2009

Población de nacionalidad china por sexos en 2009

Unidades:Personas

	Varones	Mujeres
	Total	Total
China		
TOTAL ESPAÑA	80.095	67.384

Fuente: Instituto Nacional de Estadística, Padrón municipal 2009

De acuerdo con estos datos oficiales, el perfil del inmigrante chino es el de una persona adulta de entre 16 y 44 años, que comienza a fundar su familia en nuestro país (nótese el número significativo de niños de nacionalidad china). Aunque existe una

ligera superioridad numérica de los hombres sobre las mujeres, la diferencia no resulta importante para este estudio. Sin embargo, cabe destacar que el total de chinos con edades comprendidas entre los 45 y 64 años desciende notablemente, y que a partir de los 65 años resulta cada vez más complicado encontrar nacionales chinos, lo cual ha favorecido la difusión de ciertos mitos y leyendas urbanas, como veremos más adelante.

Como hemos señalado anteriormente, China es un país de grandes dimensiones en términos de superficie y de población. No obstante, cuando hablamos del inmigrante chino en España, nos referimos a un oriundo de una zona muy localizada del gigante asiático: el distrito de Qingtian y alrededores de Wenzhou, en la provincia de Zhejiang, al sudeste del país (Beltrán 2007). También nos encontramos con inmigrantes originarios de la provincia de Fujian, vecina a Zhejiang, y minoritariamente con naturales de centros urbanos como Beijing, Shanghai, Tianjin, Guangdong, Hong Kong, o provincias como Jiangsu, Sichuan, Anhui, Heilongjiang, Liaoning y Jilin (Nieto 2007). Dado que casi el 70% de los inmigrantes proceden de la región de Qingtian¹⁹, es interesante analizar algunas de sus características.

Qingtian es una zona montañosa, de la que se dice que “de sus diez partes, nueve son montañas”. Su población es de unos 500.000 habitantes, de los cuales más del 40% ha emigrado a Europa por razones económicas. Los euros ganados en el extranjero se invierten en escuelas, restaurantes y casas de lujo en Qingtian, e incluso se han importado productos europeos para los nuevos negocios en funcionamiento (Méndez 2009). En el distrito, se habla *qingtianés*, un dialecto que a su vez proviene del grupo dialectal *wu*. Los primeros qingtianeses en llegar a Europa eran artesanos de la piedra y comerciantes de sus propias esculturas, convirtiéndose después en vendedores ambulantes que recorrían los pueblos en busca de nuevos compradores. En la segunda mitad del siglo XX, estos vendedores decidieron establecer su residencia en un lugar fijo y dedicarse a la hostelería abriendo restaurantes de comida china. De este modo, muchos de estos empresarios llegaron a nuestro país procedentes de otros países europeos y abrieron sus negocios aquí, al mismo tiempo que comenzaban el proceso de reunificación familiar (Beltrán 2007).

Sin duda, la mayoría de chinos que llegan a España, lo hacen por razones económicas. Por ello, a la hora de analizar el perfil del usuario chino que acude a los servicios públicos españoles, es muy importante conocer a qué se dedica y, sobre todo, cuál es su forma de vida en nuestro país. Conociendo sus metas, podremos entender cómo se comunica con su entorno.

Según Beltrán, resulta sorprendente vincular trabajo y modo de vida, pero finalmente concluye que “la cultura migrante de Qingtian y Wenzhou ha convertido al empresariado en un modo de vida, en un camino abierto que muchos pueden recorrer, en un ideal para el que se esfuerza la mayoría.” (Beltrán 2007: 246) De acuerdo con este mismo autor, “empresariado como modo de vida es, por lo tanto, tener como horizonte o expectativa, si no es un hecho ya presente, la propiedad de los medios de producción y, por lo tanto, el no estar asalariado y no ser dependiente de la venta de la propia fuerza de trabajo en el mercado laboral general.” (Beltrán 2007: 232) Sin embargo, un recién llegado chino pasa primero por una etapa de asalariado, normalmente con empleadores chinos que también le proporcionan alojamiento y comida, ahorra al máximo y dedica muchas horas al trabajo con el fin de reunir el capital necesario para lanzar su propia empresa. Después, la empresa funcionará básicamente gracias al esfuerzo y la mano de obra familiar y, si consigue rentabilizarse, las ganancias serán invertidas en la educación de los más jóvenes, que pueden distanciarse del negocio familiar o, por el contrario, estudiar carreras relacionadas con la administración de empresas o el comercio para extender el negocio de sus progenitores (inversión en la formación de capital humano).

Además, a fin de ahorrar con más rapidez, muchas parejas deciden enviar a sus hijos a China con sus abuelos, para poder dedicar más horas al trabajo. Así pues, teniendo en cuenta estas reflexiones y conociendo mejor la mentalidad del inmigrante chino en España, resulta algo más fácil comprender por qué la comunidad china ha tardado más en integrarse socialmente y en aprender el idioma, pues la mayoría vive para trabajar, generalmente dentro de su propia comunidad.

Como se ha destacado anteriormente, China alberga una gran diversidad de ideas y actitudes a lo largo y ancho de su territorio, por lo que no se puede afirmar categóricamente que todos los chinos residentes en España sueñen con ser empresarios. Por ejemplo, los inmigrantes procedentes del noreste de China suelen poseer un alto nivel cultural y trabajar con empleadores españoles a fin de volver a su país con lo ahorrado transcurridos unos años. Esto es así, tanto en este caso como en el de los inmigrantes del sur, porque “el éxito en el extranjero posee un mayor prestigio que el éxito en China [...]: se trabaja en Europa y se disfruta y descansa en China.” (Beltrán 2007: 240)

En calidad de empresarios, la comunidad china se dedica mayoritariamente a la hostelería, especialmente a la restauración. Sin embargo, la saturación de tales locales alcanzó su pico en la década de los noventa, por lo que se optó por renovar los negocios ofreciendo también otros platos asiáticos, sobre todo japoneses. Recientemente, muchos propietarios españoles han traspasado sus restaurantes y bares tradicionales a empresarios chinos, que siguen ofreciendo el mismo menú de siempre, pero con la única diferencia de cambio de personal. No obstante, la saturación de restaurantes chinos también favoreció la expansión hacia otros sectores económicos, especialmente en el ámbito del comercio. Se abrieron tiendas de “Todo a cien”, de complementos de moda, de ropa, de comestibles, dulces y frutos secos, almacenes de venta al por mayor de artículos de regalo y talleres de confección (no siempre legales²⁰). Además, existe una parte de la actividad económica, aunque muy secundaria, dirigida sobre todo a clientes chinos: peluquerías, cibercafés con software en chino, autoescuelas, asesorías, consultas de medicina tradicional, agencias de viaje, inmobiliarias, etc. Por último, la venta ambulante de CD, DVD, flores, mecheros, paraguas y cerveza por parte de inmigrantes chinos también es muy común en las plazas y calles españolas, una actividad que entra en conflicto con nuestras leyes de propiedad intelectual y la normativa vigente sobre venta ambulante, pero que es un hecho muy común en China.

5.4. *Estilo comunicativo*

No todas las culturas se comunican de la misma manera y las distintas formas de comunicación suelen ser la fuente de los malentendidos surgidos entre interlocutores que no comparten el mismo origen cultural. De acuerdo con lo estudiado anteriormente (Raga 2007; Lewis 2005; Hofstede, citado en Bond 1993), la cultura china se clasificaría como una cultura con una alta preocupación por el conflicto y desigualdades de estatus social, así como un bajo nivel de individualismo y un alto grado de cortesía. Asimismo, la influencia del confucianismo también es visible en las pautas de comunicación de la cultura china.

El grupo CRIT de la Universidad Jaime I de Castellón ha realizado un interesante estudio sobre la interacción comunicativa intercultural con inmigrantes procedentes de la cultura china y, tomando este trabajo (Sales 2003²¹) como base teórica para la posterior investigación de campo, me gustaría destacar algunos de los rasgos que señala como propios de la cultura china. Como la misma autora recuerda en una nota a pie de página, existe una gran diversidad interna en la denominada “cultura china”.

La importancia del estatus social de los interlocutores es clave para el inicio y desarrollo de una conversación china, por lo que la fase del saludo es larga y se intercambia información personal y social que clarifique la posición social de los interlocutores. Normalmente, el que se encuentra en una posición inferior toma la iniciativa. En cambio, la cultura española tiende a ser más directa a la hora de abordar el tema a tratar, por lo que no se detiene demasiado tiempo en el saludo. Según Sales, este choque entre ambos patrones comunicativos suele incomodar a los interlocutores chinos (o asiáticos, en general) que precisan seguir un “ritual comunicativo” para mantener la armonía social.

A pesar de que durante los primeros minutos de una conversación con una persona china se intercambie información personal, preguntar acerca de ciertos temas más confidenciales e íntimos (edad, dirección, familia) puede llevar al interlocutor chino a ser muy vago en sus respuestas o a utilizar un gran número de metáforas para no crear un conflicto directo. Sin embargo, debemos tener en cuenta que algunos temas tabú para los españoles, por ejemplo el sueldo, no necesariamente se consideran incómodos de tratar en la cultura china.

La distribución de los turnos de palabra se caracteriza por ser simétrica entre interlocutores de estatus social similar, mientras que cuanto mayor sea la diferencia, la estructura se vuelve más asimétrica. Los silencios entre turnos son muy corrientes. Además, a diferencia de algunas culturas mediterráneas, en China no suele haber solapamientos ni “luchas” por el turno de palabra, sino que se evita la utilización de continuadores (Clancy *et al* 1996: 381-382) a mitad de oración, como “mmm”, “sí, claro”, “ya, ya”, etc., que pueden resultar “intrusivos” y “maleducados” a ojos de un chino.

Al igual que otras culturas orientales, se aprecia un bajo énfasis paralingüístico, tendiendo a un volumen de voz bajo, lento y pausado.

El contacto físico entre interlocutores es muy escaso y suele existir una distancia considerable entre ellos, lo que constituye otro de los rasgos de las culturas no igualitarias y preocupadas por el conflicto. Tampoco se establece un contacto visual directo, normalmente como muestra de respeto hacia alguien con una posición social más elevada.

Los hablantes chinos muestran una escasa expresión facial, por lo que resulta muy complicado interpretar sus reacciones durante la conversación. Para evitar cualquier tipo de conflicto ante los malentendidos y situaciones tensas o embarazosas, el hablante chino recurre a la sonrisa (微笑, “sonrisa dulce”) como mecanismo para restablecer la armonía o mostrar empatía (Yang 2007), pero que no indica necesariamente comprensión o acuerdo con lo dicho. Por ello, de nuevo pueden aparecer problemas de comunicación, al tratarse de un patrón comunicativo totalmente opuesto al de la cultura española.

Suele predominar el “sí” como respuesta en situaciones tensas, pero más como una muestra de respeto que una afirmación y aprobación sinceras. Se evita la negación directa y el “no” se sustituye por otras expresiones como 不方便 *bu fangbian* (‘no nos va bien’), 研究研究 *yanjiu yanjiu* (‘lo estudiaremos’) o 考虑考虑 *kaolü kaolü* (‘lo pensaremos’).

El llamado 丢面子 *diu mianzi* (‘perder la cara’, literalmente) preocupa sobremanera a la población china. La alta consideración por el prestigio social y la dignidad hacen que se eviten confrontaciones en público o se hable de fracasos personales o familiares ante terceros. Salvaguardar la reputación propia (y la ajena) es una prioridad para los chinos: “This being so, saving *mianzi* rather than losing it becomes a primary objective in Chinese society” (Hwang 1987: 961). Así pues, muchas

veces no se formulan preguntas sobre puntos que no han quedado claros para no mostrar la ignorancia propia o cuestionar el conocimiento del otro:

Knowing that *mianzi* is vital to others, if an individual cannot do something substantial to enhance *mianzi* for another within the social network, he is at least supposed to do something superficially to “render him *mianzi*” (Chiao 1981). Some common strategies of saving face for another include: avoiding criticizing anyone, especially superiors, in public; using circumlocution and equivocation in any criticism of another’s performance, according greater social rewards to those skilled at preserving face for others.

(Hwang 1987: 962)

Otro concepto muy importante para la interacción social china es el de 人情 *renqing* (‘una especie de cortesía o favores de carácter social’). Aparte de otros significados que no nos interesan para este trabajo, Hwang lo define así:

Third, *renqing* connotes a set of social norms by which one has to abide in order to get along well with other people in Chinese society. This norm of *renqing* includes two basic kinds of social behavior: (a) Ordinarily, one should keep in contact with the acquaintances in one’s social network, exchanging gifts, greetings, or visitations with them from time to time, and (b) when a member of one’s reticulum gets into trouble of faces a difficult situation, one should sympathize, offer help, and “do *renqing*” for that person.

(Hwang 1987: 954)

El *renqing* está basado en el principio de reciprocidad, por lo que se espera que un favor o muestra de cortesía sea correspondido en el futuro; de lo contrario, se crearán situaciones embarazosas y las relaciones sociales pueden verse gravemente dañadas.

El confucianismo fomenta la modestia y la moderación (especialmente emocional): “The Confucian tradition exalted self-discipline through ‘correcting the mind and training the temperament’” (Bond 1993: 256). De este modo, un comportamiento apasionado, espontáneo y efusivo puede ser mal visto, al igual que una actitud vanidosa o de elogio a uno mismo.

5.5. *El usuario chino en los servicios públicos españoles*

A diferencia de los inmigrantes de otras nacionalidades y de los españoles, la comunidad china comienza ahora a utilizar los servicios sanitarios y sociales en España. Pueden ser varios los motivos que expliquen esta tardanza: factores culturales, el paciente chino tolera más tiempo el dolor y recurre a remedios caseros y naturales; factores laborales, no dispone de tiempo libre o compatible con los horarios del sistema sanitario o de la administración pública; y factores lingüísticos, tal vez los más importantes (Pen 2001).

“El desconocimiento de los idiomas y de las costumbres locales conduce al aislamiento social. [...] En un encuentro intercultural, el idioma en su forma verbal es la diferencia más destacada y el obstáculo que más afecta en primera instancia a la interacción paciente-profesional y viceversa. ” (Ho Wong 2009: 10). En el ámbito sanitario, el paciente chino que no habla español o no lo habla (o entiende) correctamente tendrá dificultades para explicar sus síntomas al médico español y, después, no estará seguro de si ha entendido sus prescripciones y el tratamiento a seguir. Debemos recordar que, aunque un hablante chino pueda “defenderse” en español dentro de su negocio, no necesariamente dominará el lenguaje médico o sanitario. Para evitar malentendidos durante la interpretación, es necesario hablar con lentitud y frases cortas

no demasiado especializadas. También se recomienda a los médicos el uso de adverbios de tiempo para preguntar acerca de la aparición de los síntomas, ya que el verbo en el idioma chino no posee conjugaciones.

Como hemos mencionado en el apartado anterior, contestar “sí” a todo es una muestra de respeto y obediencia. Por ello, es frecuente encontrarse con casos de pacientes o detenidos chinos que responden afirmativamente a las preguntas formuladas por sanitarios, policías o jueces, vistos como figuras de autoridad. Sin embargo, muchas veces no están comprendiendo realmente qué se les pregunta. Como solución, se proponen las preguntas abiertas o que el paciente repita con sus palabras lo que el profesional le acaba de decir para comprobar que lo ha entendido perfectamente. Es importante tener paciencia y darle tiempo para pensar y contestar las cuestiones planteadas, así como animarle a preguntar y aclarar dudas.

La documentación solicitada por la burocracia española a la hora de formalizar trámites, especialmente en lo referente a permisos de residencia y reunificación familiar, puede resultar ininteligible para el solicitante chino, ya que muchos de esos documentos pueden no tener equivalente en el sistema burocrático de su país. Así pues, estos procesos se vuelven lentos debido a la incompreensión hacia la administración española y los problemas de comunicación entre funcionarios y usuarios chinos, fundamentalmente de tipo oral y escrito.

La situación laboral de gran parte de la comunidad china no es estable (en algunos casos, ni legal). Los trabajadores del sector de restauración pueden trabajar durante turnos que superan las ocho horas diarias sin días libres, lo cual no les deja tiempo ni para interesarse por el idioma ni para acudir a los servicios públicos. En otros casos, como en los talleres textiles, la situación del asalariado chino es más precaria y la ausencia de contratos laborales es muy común, además existe un gran desconocimiento, favorecido por los empleadores, acerca de sus derechos sociales. Al tratarse de un entorno laboral básicamente chino (tanto propietarios como personal empleado son de nacionalidad china) y dado que los recién llegados se ven obligados a buscar alojamiento con sus compatriotas en pisos compartidos, la imagen de “comunidad cerrada” se acrecenta y resulta más complicado integrarse, aunque sólo sea lingüísticamente, en la sociedad de acogida. Si se trata de indocumentados, es muy probable que tengan miedo a ser denunciados al acudir a algún centro sanitario o a un ayuntamiento a censarse.

Las diferencias culturales también son cruciales para la comunicación entre usuarios chinos y proveedores de servicios españoles. La toma de conciencia sobre estas diferencias es la clave para reducir en gran medida los problemas que se producen en las consultas médicas, oficinas de asuntos sociales, comisarías y juzgados.

Por ejemplo, los profesionales de la sanidad (y ahora incluimos a los intérpretes y mediadores en este ámbito) deben conocer qué significan los conceptos de salud y enfermedad para sus pacientes. En el caso chino, según la filosofía taoísta, el ser humano es sólo un componente más de la naturaleza, regido por dos fuerzas cósmicas complementarias, el 阴 *yin* (que representa la oscuridad, lo femenino y el frío) y el 阳 *yang* (que representa la claridad, lo masculino y el calor). Un desequilibrio entre ambas energías afecta al 气 *qi* (energía vital) y el déficit de una o el exceso de otra provoca las enfermedades (Pen 2001). De acuerdo con la medicina tradicional china, los alimentos y las hierbas terapéuticas también poseen propiedades *yin* o *yang*, por lo que se recomienda el uso de unos u otros dependiendo del tipo de dolencia y el desequilibrio energético correspondiente. Por tanto, cabe destacar que cuando un enfermo chino acude a la consulta del médico es muy probable que antes haya probado ya con remedios caseros, la automedicación o terapias alternativas como masajes, acupuntura o

moxibustión. Además, por motivos laborales, económicos y lingüísticos, retrasa la visita al médico lo máximo posible y cuando finalmente se dirige a un centro sanitario u hospital suele estar en un estado relativamente grave²², ya que los tratamientos tradicionales no han funcionado adecuadamente. Asimismo, según la mentalidad de algunas zonas rurales del sur de China, la enfermedad también puede ser causada por un “castigo” divino o de los antepasados por alguna afrenta contra el respeto u obediencia filial, un desorden cósmico en la familia, la intromisión de algún espíritu maléfico o no seguir los principios del 风水 *fengshui* (Ho Wong 2009).

Los profesionales sanitarios también deben tener en cuenta otros aspectos culturales para evitar conflictos de índole intercultural. Por ejemplo, el carácter colectivista y jerarquizado de la sociedad china hace que sea frecuente la toma de decisiones sobre la salud de un miembro de la familia por parte del grupo entero, no dejando lugar a la autonomía individual del paciente. Por esta razón, es importante consultar con el paciente si desea que otros familiares le acompañen durante la entrevista médica. En el caso de que se encuentre hospitalizado, es posible que la familia le lleve comida o infusiones terapéuticas por su cuenta.

En concreto, en la rama de la obstetricia, el embarazo de la mujer china es esperado con gran ilusión por parte de sus padres y suegros. Aunque hasta hace unas décadas se preferían los hijos varones, sobre todo por la política del hijo único en China, esta tendencia ha comenzado a desaparecer, especialmente en las zonas urbanas. Un embarazo fuera del matrimonio puede causar una gran tensión y se considera una vergüenza para toda la familia, por lo que debe ser tratado con mucha discreción por los profesionales sanitarios. Debido a que en las zonas rurales no se hace un seguimiento médico del embarazo, es posible que las futuras madres no acudan a las revisiones periódicas. Tras el alumbramiento, la parturienta entra en un estado de *yin*, por lo que tradicionalmente se le recomienda durante un mes limitar el contacto con el agua (sobre todo, agua fría), no bañar al niño, no lavarse el pelo, no salir a la calle, evitar las corrientes de aire y el frío. No está de más tampoco que los pediatras aclaren la edad de los niños, puesto que popularmente se comienza a calcular la edad ya desde la concepción.

Muchos chinos albergan ciertos mitos y falsas creencias acerca de la salud y los tratamientos más efectivos para algunas enfermedades (Pen 2001). El personal sanitario debe estar preparado para reconocer actitudes provocadas por estas ideas médicas no siempre ciertas. Por ejemplo, el paciente chino suele considerar el gotero y la administración intravenosa de suero como la panacea a cualquier enfermedad; asimismo, creen que los antibióticos pueden servir para curar cualquier tipo de enfermedad leve, sobre todo los síntomas de la gripe (provocada por un virus y no una bacteria). Es muy probable también que dejen de tomar la medicación recetada cuando existe una mejoría, por lo que conviene recordarle al enfermo la importancia de seguir el tratamiento hasta que lo prescriba el médico. Por otro lado, las repetidas extracciones de sangre para análisis no son aceptadas con demasiado agrado, ya que se piensa que debilitan la salud.

Igualmente, los médicos españoles pueden guardar algunas ideas preconcebidas sobre la cultura china. Por ejemplo, se cree que la comida china es demasiado “exótica” y se comen habitualmente alimentos extraños como carne de perro, ancas de rana, sesos de mono, aleta de tiburón, etc. No obstante, la cocina asiática ya está muy presente en nuestras mesas y algunos de sus condimentos, como la salsa de soja, ha tenido una gran aceptación en las cocinas españolas. En cuanto a la carne de perro o serpiente, son platos excepcionales dentro de la gastronomía china. Del mismo modo, los lácteos y sus derivados no están incluidos en la dieta tradicional de los chinos. Sin embargo, el arroz (mucho más pasado de lo que se acostumbra a comer en España) constituye la base de la

alimentación en gran parte del país, acompañado de verdura, carne o pescado, aunque en el norte se prefieren los derivados de la harina, como los fideos. Por otra parte, no todos los chinos, fundamentalmente los jóvenes, han sido tratados con remedios tradicionales, ni tampoco la acupuntura representa la totalidad de la medicina tradicional china.

Por último, al solicitar el nombre del usuario chino que acude a los servicios públicos, es importante aclarar qué es nombre y qué es apellido para evitar confusiones. Recordemos que en chino el apellido siempre va antes del nombre.

5.6. *El estereotipo chino*

Al igual que otros colectivos, la comunidad china sufre las consecuencias de los estereotipos creados a su alrededor. Los medios de comunicación han contribuido en gran medida a su difusión, y Nieto afirma lo siguiente:

Tales informaciones describían a estos inmigrantes como transgresores del orden social, y configuraban a su alrededor una serie de estereotipos. Este entramado simbólico utilizó en sus inicios el eje de las mafias chinas y ciertas actividades que se le asociaban: la explotación laboral cercana a la esclavitud en talleres textiles clandestinos, la extorsión a dueños de restaurantes mediante el requerimiento del pago de un impuesto de protección, las redes de inmigración ilegal y las falsificaciones de pasaportes. A partir de ahí se sumaron otras definiciones ligadas a las condiciones de insalubridad en la vida del grupo, así como el abandono o abuso laboral de menores.

(Nieto 2007: 154)

En primer lugar, el idioma chino puede ser visto como un código indescifrable, tan lejano del español, que pronunciación y caracteres escapan al control de los españoles. Por ello, cuando los chinos hablan entre sí, puede parecer que están conspirando u ocultando actividades ilegales. Comentarios como “el chino es muy difícil” o “ellos (los chinos) escriben con palitos” muestran claramente el desconocimiento que poseemos hacia su lengua. Si a ello sumamos la inescrutabilidad de la expresión facial y corporal china, nos encontraremos de nuevo con la desconfianza que nos puede producir un lenguaje verbal incomprensible y un lenguaje corporal casi inexistente, interpretados maliciosamente desde el punto de vista de la ilegalidad y no desde la perspectiva lógica de vía de comunicación entre paisanos que conviven en el extranjero.

En segundo lugar, el dicho de que “todos los chinos son iguales” se basa también en la dificultad que encontramos los occidentales en distinguir rasgos asiáticos, ya que no estamos muy familiarizados con ellos. Los medios de comunicación han difundido noticias relacionadas con la dificultad que tienen los policías o funcionarios a la hora de identificar a los inmigrantes chinos, lo cual ha favorecido el tráfico de pasaportes falsos y la suplantación de identidades para realizar pruebas o exámenes oficiales. Más allá de esto, los bajos índices de mortalidad china han llevado a la sociedad española a preguntarse si los chinos no mueren, o es más, dónde van a parar sus cuerpos (las leyendas urbanas más macabras cuentan que van a parar a los platos de los restaurantes chinos). Como hemos visto anteriormente en las tablas del INE, la población anciana china residente en España es muy reducida porque prefieren volver a su país cuando se acerca la hora de morir.

Por último, la comunidad china es acusada de ser una comunidad cerrada, infranqueable y autosuficiente. En este caso, también la prensa tiene mucho que ver, ya que titulares como “la impenetrabilidad de los ciudadanos chinos”, “colectivo cerrado”,

“el colectivo chino es muy opaco”, “arreglan los asuntos entre ellos”, “el silencio forma parte de la endogamia que caracteriza a la comunidad china”, etc. (Nieto 2007: 156) han fomentado esta creencia. Sin duda, el aislamiento que provoca el desconocimiento del idioma local y el carácter colectivista de esta comunidad, que prioriza el grupo sobre el individuo, son los principales motivos de esta imagen proyectada al exterior. En los apartados anteriores, hemos analizado la idea de comunidad que se forma dentro del colectivo inmigrante chino, al igual que hemos estudiado cuál es su perfil y por qué comienza a trabajar en España junto a sus compatriotas, pero esto no significa que no existan diferencias y conflictos entre ellos.

En los cuestionarios realizados en la segunda parte de este trabajo, nos encontraremos con estos y otros estereotipos que han oído las mediadoras interculturales en la calle y podremos comprobar hasta qué punto se repiten, y lo que es objeto de este estudio, hasta qué punto se manifiestan ante una mediadora china o una española. Del mismo modo, preguntaremos acerca de los estereotipos que tienen los chinos sobre los españoles.

PARTE PRÁCTICA: TRABAJO DE CAMPO

6. ENCUESTAS A MEDIADORAS INTERCULTURALES E INTÉRPRETES QUE TRABAJAN CON CIUDADANOS CHINOS EN LOS SERVICIOS PÚBLICOS ESPAÑOLES

6.1. Metodología

Hale (2007: 204) señala cuatro enfoques distintos para llevar a cabo investigaciones en el campo de la T&ISSPP: análisis de discurso, estudios etnográficos, encuestas y trabajos experimentales. Los análisis discursivos consisten en el estudio de un acto comunicativo no preparado entre distintos interlocutores a fin de identificar los patrones comunicativos de los hablantes, su manera de interactuar y los elementos verbales y no verbales que aparecen durante el encuentro. Los estudios etnográficos tienen como objeto la observación de las distintas culturas o grupos en ámbitos concretos de una sociedad (sanitario, judicial, educativo, etc.) para definir cómo se comporta cada participante durante el intercambio comunicativo, sus aspiraciones y motivaciones. Esta clase de estudios pueden ser el punto de partida para análisis discursivos o investigaciones experimentales. Las encuestas intentan recoger información objetiva sobre ciertos aspectos del mayor número posible de encuestados; a través de ellas y las estadísticas resultantes, se pretende describir la situación presente. Por último, los trabajos experimentales siguen un método deductivo, donde se parte de una hipótesis que es confirmada mediante situaciones “construidas” para tal efecto. No obstante, Hale señala que todos estos enfoques de investigación suelen aparecer mezclados, lo cual favorece un estudio multidisciplinar del campo de la T&ISSPP.

Con el objetivo de realizar un análisis comparativo de los distintos profesionales de la interpretación y mediación intercultural que tratan con la comunidad inmigrante china en España, en este trabajo se ha escogido una metodología de cuestionarios, de acuerdo con el enfoque anteriormente citado de encuestas. De este modo, tras el análisis de los datos obtenidos, se podrá apreciar fácilmente cuáles son las semejanzas y diferencias entre los perfiles de las intérpretes y mediadoras interculturales, sus actitudes hacia el usuario y proveedor de servicios, sus mayores dificultades durante el proceso de interpretación y mediación y algunas de sus ideas sobre el campo de la T&ISSPP, teniendo en cuenta siempre su origen cultural. Sin embargo, resultaría muy interesante recopilar más datos a través de análisis de discursos naturales grabados o, incluso, mediante experimentos de interpretación con mediadoras de origen cultural chino y español para obtener resultados más completos. Desgraciadamente, los límites de espacio y tiempo de esta investigación no han permitido emprender estas otras perspectivas de estudio.

6.1.1. Población encuestada y distribución de los cuestionarios

Desde un principio, esta investigación estaba dirigida a estudiar el perfil, dificultades y actitudes de los intérpretes y mediadores interculturales según su bagaje cultural, pero también a analizar las percepciones del resto de participantes del encuentro intercultural en los servicios públicos (usuarios y proveedores de servicios) dependiendo siempre del origen cultural del intermediario lingüístico. Por lo tanto, se pretendía encuestar a las tres partes involucradas; sin embargo, de nuevo las

limitaciones de tiempo y espacio de este trabajo no eran las adecuadas para llevar a cabo este tipo de labor a tres bandas. Por ello, se decidió centrar el estudio en las verdaderas protagonistas de la investigación, las intérpretes y mediadoras interculturales, dejando la puerta abierta a futuros trabajos que también recojan las impresiones de los usuarios y proveedores de servicios atendiendo al origen cultural de su intérprete o mediadora intercultural.

Aunque resultaría interesante llevar a cabo este estudio con profesionales de distintos orígenes culturales y autóctonos que trabajan con diferentes comunidades de inmigrantes, en este trabajo hemos preferido analizar solamente el caso de la comunidad china. De este modo, es más fácil definir un perfil de las intérpretes y mediadoras de esta combinación lingüística y cultural e identificar problemas lingüísticos y culturales concretos relacionados con el patrón comunicativo chino y español.

La distribución de los cuestionarios se realizó completamente por e-mail a través de contactos personales, comenzando por las profesoras (a su vez profesionales en el campo de la T&ISSPP) de la combinación chino-español del Máster Universitario Europeo en Comunicación Intercultural, Interpretación y Traducción en los Servicios Públicos de la Universidad de Alcalá de Henares. Siguiendo una especie de reacción en cadena, estas docentes no sólo completaron el cuestionario enviado, sino que proporcionaron direcciones de e-mail de otras compañeras o reenviaron ellas mismas el e-mail original con el cuestionario adjunto.

Aunque en muchos casos resulta más efectivo un encuentro cara a cara, que por otro lado favorece una entrevista personal y, por tanto, más información, la utilización del e-mail supone un método menos “agresivo” y mucho más “relajado” a la hora de dejar un tiempo a la reflexión y no interrumpir el trabajo del profesional o estresarlo. Además, es difícil encontrar intérpretes y mediadoras de chino concentradas en un mismo punto geográfico. Por ejemplo, de las cuatro profesoras contactadas, dos viven en Cataluña y las otras dos en la Comunidad de Madrid, y difícilmente permanecen en un lugar fijo durante todas sus horas de trabajo. Tanto es así que los cuestionarios devueltos proceden sobre todo de las distintas provincias catalanas, así como de Madrid, Castellón, Palma de Mallorca y Beijing. El escaso número de profesionales que trabajan con población china y su dispersión por todo el país hacía casi imposible, en términos económicos y de tiempo, encuestar personalmente a un número relativamente alto de ellas, por lo que finalmente se optó por la utilización del e-mail.

Además de los contactos proporcionados por las profesoras del Máster, antiguos compañeros de universidad y de estancia en China fueron contactados para conocer su situación actual y saber si su trabajo está relacionado con la mediación intercultural o la T&ISSPP. Asimismo, gracias a la Dirección del Máster, se pudo reenviar el cuestionario a través de su propia red de colaboradores, entre los que se encontraban los alumnos del Máster. A pesar de que sólo una antigua compañera de universidad estaba empleada en los servicios públicos como intérprete de chino, pudo facilitar también alguno de sus contactos para este trabajo. En el caso de los alumnos del Máster, su nula o escasa experiencia laboral en este campo no permitía que se incluyeran sus cuestionarios en la investigación. Por último, también se contactó con ocho entidades incluidas en el ya desaparecido proyecto “Red de Mediación Intercultural” de la Obra Social “la Caixa” (Red Acoge, Cepaim, Accem, Surt, FUAM, CEAR, Federación Mujeres Progresistas y Acisi) por si podían proporcionar algún dato sobre la composición de sus equipos de mediadores en relación a su origen cultural y algún contacto de profesionales que trabajaran con inmigrantes chinos. Sólo se obtuvo respuesta de Surt, una organización catalana que facilitó el correo electrónico de una mediadora china, que casualmente ya había sido contactada a través de otros medios, y

CEAR, cuya responsable del proyecto tuvo la amabilidad de sacar tiempo para una entrevista personal y presentar a una de sus colaboradoras chinas, que finalmente era una de las profesoras del Máster. Igualmente, el equipo de mediadores del Hospital Ramón y Cajal y el SETI de COMRADE, en estrecha relación con el Máster, brindaron su ayuda y facilitaron la dirección de e-mail de sus mediadoras chinas.

El contenido del e-mail con el que se solicitaba la colaboración de las mediadoras e intérpretes chinas y españolas en esta investigación era el siguiente:

Estimada [nombre de la destinataria del e-mail]:

Mi nombre es Raúl Requena y soy un alumno del Máster Oficial de Comunicación Intercultural, Interpretación y Traducción en Servicios Públicos chino-español de la Universidad de Alcalá de Henares, dirigido por Carmen Valero. [Nombre y cargo de la persona que me facilitó el contacto] me está ayudando a elaborar mi trabajo de investigación para presentar al final del máster y me ha pasado también tu e-mail de contacto para que me ayudes en lo que puedas. Espero que no te molestes por ello.

Estoy realizando un estudio sobre la importancia del origen cultural del mediador/a que trabaja con la comunidad china, intentando identificar los problemas o ventajas que existen al tratarse de un mediador nativo chino o un español, ya que es posible que nos encontremos con diferencias importantes, o al menos esa es mi tesis. Para ello, estoy enviando un cuestionario a los mediadores y mediadoras chinos y españoles que conozco, que no son muchos. Te agradecería mucho si pudieras completar el cuestionario que te mando adjunto y me lo devolvieras a este mismo e-mail. Aunque se trata de marcar con X las opciones, cualquier tipo de comentario será bienvenido. Igualmente, si conoces a más mediadoras/intérpretes que estuvieran dispuestas a ayudarme, te agradecería que me pusieras en contacto con ellas.

Te doy las gracias de antemano y espero tu respuesta.

Saludos,

Raúl Requena

El correo electrónico está redactado y distribuido en español, ya que el idioma no debería suponer ningún problema para las profesionales de este campo. Para evitar la frialdad y distanciamiento que provocan los e-mails generales enviados a una lista de contactos, estos e-mails se mandaron de manera individual mencionando el nombre de la destinataria en el saludo, informando de quién la había recomendado y utilizando el “tuteo” para un mayor acercamiento. Para ofrecer mayor seguridad y confianza, también incluía el nombre del estudiante/investigador y desde qué institución se realizaba la investigación, mientras que en el texto inicial del cuestionario aseguraba su confidencialidad y anonimato.

Entre el 9 de abril y el 25 de mayo de 2010 se enviaron un total de 23 cuestionarios, de los que se obtuvieron 18 respuestas. Cabe destacar un hecho muy significativo en la llegada de estas respuestas. La mayoría de e-mails se enviaron entre el 9 y el 23 de abril, pero solamente las mediadoras e intérpretes de origen español contestaron a los pocos días (la última tardó 20 días en responder) y todas las respuestas se recibieron durante el mes de abril. Por el contrario, la mediadora china que menos tardó en rellenar el cuestionario y devolverlo lo hizo en 17 días, ya a finales de abril y coincidiendo con el último cuestionario devuelto por parte de las encuestadas españolas. Ante esta situación, al no contar con datos procedentes de profesionales chinas y la imposibilidad de continuar con la investigación sin esta información, se decidió mandar un e-mail recordatorio el 25 de mayo (un mes y medio después del primer e-mail aproximadamente), esta vez redactado en chino, solicitando de nuevo ayuda urgente a las mediadoras de origen chino. El contenido era el siguiente:

尊敬的文化调解员，
我的名字叫 Raul，一个月之前给您发了电子邮件。邮件中，我请你帮我做一个 master 的研究，填一份调查表。我把调查表发给 10 个中国文化调解者，可是只有我的中国老师填了它，其他人没有给我回复。很可惜，这样我无法完成研究，除非我换题目。我知道您一定很忙，时间不充裕，可能会耽误您几分钟的时间，但是只需要在你做的选择旁边画 X 就可以了。
我真心希望能得到您的帮助。
Raúl Requena

Traducción:

Estimada mediadora intercultural:

Mi nombre es Raúl, y hace un mes le envié un correo electrónico solicitándole ayuda para realizar una investigación de máster, consistente en rellenar un cuestionario. Le envié este cuestionario a 10 mediadoras interculturales chinas, pero sólo una de mis profesoras china lo ha completado, nadie más ha respondido. Desgraciadamente, no puedo llevar a cabo mi estudio de esta manera, a no ser que cambie el tema del trabajo. Sé que probablemente está muy ocupada y no dispone de mucho tiempo, pero sólo le llevará unos minutos, tan solo necesito que ponga una X en las opciones que escoja.
Espero sinceramente recibir su ayuda.
Raúl Requena

Esta vez, debido a la escasez de tiempo, se enviaron todos los e-mails de manera conjunta y sin referencias personales, además de abandonar el tuteo y utilizar la fórmula 您, que equivale al “usted” español. En efecto, las respuestas fueron casi inmediatas, la última con fecha del 9 de junio de 2010. Sin embargo, también resulta muy característico el hecho de que en sus e-mails de respuesta se dieran disculpas muy parecidas:

Revisando mis documentos, me di cuenta de que ya tenía tu cuestionario hecho. Simplemente tenía una duda y lo dejé apartado. Te lo envió y si tienes cualquier duda, no dudes en ponerte contacto conmigo.

Mediadora china 4

1r. e-mail
Perdón, Raúl... SE me olvidó... recuerdo tu cuestionario, que hice en el momento... y creía que te lo había enviado... Ahora lo tengo en casa... esta noche te lo enviaré... cómo muy tarde mañana...
2º. e-mail
El cuestionario que hice antes se quedó con un error, sin poder abrirse... Y tuve que hacerlo otra vez. No es exactamente lo mismo. He tenido que reducir los comentarios debido a la falta de tiempo.

Mediadora china 7

Siento mucho no haber podido enviarte el cuestionario antes. Como podrás comprender, he tenido un mes de mucho trabajo y me había olvidado por completo del tema.

Mediadora china 8

Lo siento Raúl, empecé con tu cuestionario un día hace tiempo, cuando me lo enviaste por primera vez, pero no lo pude acabar al mismo día y lo quería dejar para más adelante. Y claro, entre una cosa y otra...se me olvidó hasta ahora.

Mediadora china 5

Lo siento mucho tan tarde para contestarte, realmente he hecho hace tiempo pero sin pensar mucho, por tanto quería mejorar un poco sobre los contenidos con calma más tarde, pero nunca lo he encontrado hasta ahora, tengo que enviarte ya a lo mejor hay algún error, bueno si tienes algunas dudas hablamos. que tengas suerte.

Mediadora china 1

Incluso una de las encuestadas utilizó el cuestionario en una conferencia universitaria:

Perdone !

Te mando la encuesta, lo he utilizado en una conferencia de Beijing.

Hay jovenes de la falcultad de Espanol, hay mucho interes por el decano y sus estudiantes!

Mediadora china 3

6.1.2. Diseño y contenido de los cuestionarios (véase Anexo I: modelo de cuestionario)

Como paso previo a la elaboración de los cuestionarios, se revisó la base teórica sobre la que se apoya toda la investigación para definir los puntos clave en los que podrían aparecer diferencias entre intérpretes y mediadoras interculturales atendiendo a su origen cultural.

Una vez definidos los aspectos que se pretendían estudiar, se pasó a la fase de diseño de las preguntas. A fin de ahorrarles tiempo a las encuestadas, se intentó elaborar un cuestionario lo más breve posible pero igualmente completo. Finalmente, el cuestionario ocupa 7 páginas DIN A4 con fuente “Arial” tamaño 12 y una línea de espacio entre las preguntas, y se envió como un archivo de extensión .doc de Microsoft Word, uno de los procesadores de textos más comunes en el mercado.

El cuestionario está compuesto principalmente por preguntas cerradas, cuyas respuestas se encuentran enmarcadas en tablas con recuadros para señalar con una “X” la opción escogida. No obstante, también se incluyen respuestas tipo “Otro”, en las que se pide expresamente que se especifique. Esta clase de preguntas son más sencillas de analizar y requieren un menor esfuerzo por parte de la encuestada, lo cual anima a los investigadores a emplear este método fácilmente cuantificable. Dependiendo de la pregunta, se requería que se marcara únicamente con una “X” la respuesta elegida, o se permitía explícitamente que se marcaran diversas opciones. Como se verá más adelante, algunas de las encuestadas chinas prefieren no utilizar el sistema de “X” o combinarlo con otros; por ejemplo, una usa “V” en vez de “X”, y otras resaltan en negrita o con fluorescente amarillo las respuestas, o cambian el color de la fuente de la opción marcada, lo cual puede llevar a más de una confusión, ya que unas veces los colores estaban cambiados y las respuestas marcadas con “X”, pero otras veces, a pesar del cambio de color, se habían olvidado de la “X”.

Además, también se han utilizado preguntas abiertas para conocer los años de residencia, estudio de la lengua o experiencia laboral de las profesionales de la T&ISSPP. Asimismo, se ha preguntado acerca de los estereotipos más frecuentes con los que se han encontrado y se han reservado espacios para que las encuestadas anoten sus comentarios o explicaciones sobre las respuestas dadas, ya que muchas veces ninguna de las opciones ofrecidas por el investigador es completamente adecuada al caso, o simplemente las respuestas son distintas dependiendo de las circunstancias. Por ello, aunque predominen las preguntas cerradas, se ha intentado dejar una ventana

abierta para que las participantes en este estudio manifiesten sus puntos de vista libremente si tienen tiempo para ello.

La claridad de los cuestionarios es fundamental para que los encuestados entiendan qué se les pregunta y exista solamente una interpretación posible de las cuestiones planteadas. A pesar de que es conveniente distribuir un cuestionario de prueba para identificar problemas de comprensión, el escaso tiempo disponible y el hecho de no contar con demasiados sujetos para el estudio (a fin de no hacerles repetir por segunda vez la encuesta) hicieron que el cuestionario de prueba fuera revisado sólo por una de las tutoras de esta investigación. Siguiendo sus consejos, se reformularon algunas preguntas para aclarar el sujeto de la acción, se incluyeron algunos espacios más para escribir comentarios y se eliminaron ejemplos propuestos en algunas preguntas abiertas, puesto que podían influir en las respuestas de las encuestadas. Como veremos en el análisis de los resultados, algunas preguntas han ocasionado problemas o parece que han sido interpretadas desde un enfoque diferente al deseado.

Los cuestionarios constan de 6 partes principales: perfil del mediador/a, relación con el usuario del servicio público, relación con el proveedor del servicio público, racismo y xenofobia, dificultades y problemas, y preguntas adicionales.

La primera parte está basada en otros estudios realizados en el campo de la T&ISSPP (Ortega y Foulquié 2008; Martín y Abril 2008) y recoge datos generales sobre el perfil de la mediadora intercultural o intérprete, como su origen cultural, nacionalidad, sexo, edad, educación, formación específica en mediación o T&ISSPP, años de residencia en España o en China/Taiwán, años de estudio de la lengua no materna, experiencia laboral, ámbito y modo de trabajo, entorno laboral y adhesión a algún código deontológico. Para la primera pregunta, la del origen cultural, se prevén cuatro respuestas: español, chino (de la República Popular de China), taiwanés y otro. Esta cuestión es la más importante para la investigación, ya que a través de la distinción de orígenes culturales se buscarán las similitudes y diferencias entre las prácticas de profesionales extranjeros y autóctonos, una comparación que no aparece en estudios anteriores. Además, en la encuesta se distingue entre el origen cultural y la nacionalidad para estudiar la posibilidad de que existan cambios de nacionalidad entre las mediadoras chinas con parejas españolas o de otro país o la elección de una nacionalidad por parte de los hijos de un progenitor chino y otro español o extranjero. Asimismo, en el caso de no tener un origen cultural español, se solicitan los años de residencia en España y de estudio de español, mientras que si se trata de españoles, se piden los años de estancia en China o Taiwán y de estudio de mandarín. Se han diferenciado tres franjas de edad: la primera parte de la edad aproximada de finalización de estudios universitarios (22 años) hasta los 35 años (una franja de 13 años), mientras que las dos siguientes franjas abarcan un periodo de entre 15 y 20 años. En cuanto a la educación se distinguen cuatro niveles: sin estudios, estudios de secundaria, diplomatura o licenciatura y máster o doctorado, y se solicita que se indique la especialidad (Traducción e Interpretación, Filología u otra). Igualmente, resultaba interesante incluir en el cuestionario una pregunta sobre la realización de cursos de formación específica en mediación intercultural o perfeccionamiento de idiomas. Por lo que respecta al entorno laboral, se ha indagado sobre el tipo de contratación (voluntario, contratado por agencia, contratado por organismo público o freelance/autónomo), la experiencia laboral como mediadora, el ámbito donde desempeña su labor (sanitario, legal, educativo, asuntos sociales, todos y otro), el modo de mediación (presencial, telefónica u otro), el origen cultural del resto de compañeros mediadores con los que trabaja (español fundamentalmente, extranjero fundamentalmente o españoles y extranjeros a partes iguales) y cómo se empezó a ejercer de mediadora intercultural. Finalmente, se pregunta

si se sigue algún código de conducta profesional dictado por alguna agencia, asociación u organismo.

La segunda y tercera parte del cuestionario se refieren a la relación que se establece, por un lado, entre la mediadora intercultural y el usuario y, por otro, entre la mediadora y el proveedor de servicios. Ambas partes constan de preguntas similares, con sólo la diferencia de hacia quién se dirige la acción o la actitud. La primera y segunda pregunta (tercera, cuando se cuestiona sobre el usuario) de estas secciones están relacionadas con los patrones comunicativos que se establecen en el saludo y la despedida entre los participantes del encuentro intercultural que, como ya vimos en el marco teórico, no son los mismos dependiendo de la cultura (contacto físico, presentación del profesional y su labor durante el encuentro, preguntas personales o sobre la familia, en qué momento se producen el saludo y la despedida y en presencia de quién). También se ha incluido una pregunta acerca de la posición del intermediario lingüístico durante la entrevista (junto al usuario, junto al proveedor, en medio de ambos o “donde pueda”), ya que esta decisión puede influir en la percepción que tengan los interlocutores de él, según lo estudiado anteriormente sobre la proxemia del acto comunicativo. Además, en el apartado del usuario, se ha intentado analizar también el posible impacto emocional que provoca el proceso de interpretación en el mediador intercultural o intérprete, así como el denominado proceso de transferencia del que hacíamos mención en la parte teórica. Como se ha explicado con anterioridad, ante la imposibilidad de encuestar a usuarios y proveedores directamente, se ha diseñado una pregunta dirigida especialmente a conocer la percepción que tienen del trabajo del mediador intercultural, obviamente desde el punto de vista de este último, que aunque no del todo fiable, puede darnos algunas pistas sobre la actitud del resto de participantes del encuentro. Tras estas preguntas, se ha dejado un espacio para que las encuestadas escriban sus propios comentarios o experiencias relacionadas con los usuarios o proveedores de servicios.

La cuarta parte del cuestionario contiene preguntas relacionadas con actitudes racistas o xenófobas hacia el usuario, hacia el proveedor de servicios o hacia el propio intermediario lingüístico. Se intenta conocer la frecuencia con la que se producen y cuál es la reacción de la profesional de la mediación intercultural frente a ellas (no las interpreta, las interpreta, avisa al emisor de la actitud racista o xenófoba, o avisa al destinatario de la actitud racista o xenófoba). Por último, se pregunta sobre la aparición de comentarios frutos de estereotipos, y se solicitan algunos ejemplos de este tipo de comentarios dirigidos tanto a chinos como a españoles.

Los problemas y dificultades que se encuentran con más frecuencia los intérpretes y mediadores en los servicios públicos aparecen en la quinta parte del cuestionario. Esta serie de problemas están divididos en cuatro partes: lingüísticos, paralingüísticos, culturales y de código de conducta profesional. Las dificultades lingüísticas señaladas son las que con más frecuencia me he encontrado personalmente o he observado en mis compañeros españoles o chinos que estudian chino o español respectivamente. Así pues, las posibles respuestas que se han indicado son problemas de comprensión y expresión oral de la lengua no materna, de gramática, de lenguaje especializado, de pronunciación, de dialectos y acentos, de confusiones con la 1ª y 3ª persona del singular (un punto muy polémico en la T&ISSPP), de cambio de registro y uso de palabrotas. Igualmente, se deja un espacio para que las encuestadas anoten otros problemas relacionados con la lengua. Las dificultades paralingüísticas se basan principalmente en los problemas de comunicación intercultural con chinos señalados por Sales (2003), donde destacan la extensión del saludo y la despedida, los silencios entre turnos, la escasa aparición de continuadores, los solapamientos, el volumen de voz

bajo, la ausencia de contacto visual, el uso de la sonrisa y la necesidad de preguntas abiertas para asegurar la comprensión. Los problemas culturales se refieren a las dificultades surgidas por el desconocimiento de los sistemas (sanitario, judicial, educativo, etc.) en el país de acogida y en el de origen, las costumbres y creencias, y el lenguaje corporal que puede ser malinterpretado. Finalmente, en este apartado, también se pregunta sobre los inconvenientes relacionados con el código deontológico del profesional (confidencialidad o imparcialidad puestas en duda por los interlocutores, favores fuera de las tareas de mediación, petición de datos personales del intermediario lingüístico y resumen, omisión y adición de información).

Para acabar el estudio, la sexta parte del cuestionario incluye unas preguntas adicionales que pretenden desvelar la opinión de las encuestadas sobre el objeto de esta investigación: si consideran importante el origen cultural del profesional de la T&ISSPP o mediación intercultural. Además, también se pregunta sobre cuál es la mejor manera de “aprender” una cultura y si colaboran con algún grupo de investigación o con alguna ONG de forma totalmente gratuita y voluntaria. Al igual que en otros trabajos anteriores (Ortega y Foulquié 2008; Martín y Abril 2008; Prats y Uribe 2009), se ha pedido a las participantes en la encuesta que señalen de una lista cerrada las tres cualidades más importantes que debe poseer un mediador intercultural o intérprete según su opinión, entre las que se incluyen intencionadamente “que comparta el mismo origen cultural que el inmigrante” o “que sea un nativo del país de acogida”, entre otras.

6.1.3. Análisis de la información

Con el objetivo de facilitar el análisis estadístico de los cuestionarios, se ha empleado el programa informático SPSS 16 (Statistical Package for the Social Sciences), propiedad de IBM, que permite el estudio de información cuantitativa. De este modo, se han asignado distintas variables para cada una de las preguntas, así como sus respectivos valores para cada una de las opciones de respuesta. Después, se han introducido las respuestas obtenidas encuesta por encuesta. Sin embargo, el único inconveniente encontrado es que este programa no admite la “multirespuesta”, por lo que los datos cualitativos han tenido que analizarse manualmente, tales como la manera de saludar y despedirse, las formas de aprender una cultura o las cualidades que debe poseer un intérprete. Además, otros tipos de información han tenido que ser adecuados a las exigencias del programa; por ejemplo, en cuanto a la formación específica, donde se podían señalar varias opciones, las variables resultantes han sido “formación en T&ISSPP y mediación”, “cursos de idiomas” y “otra”, con los valores “sí” y “no” en cada una de ellas. Lo mismo ha sucedido con la pregunta sobre los ámbitos de mediación, una dificultad que ha añadido algo más de aparatosidad al trabajo de análisis. Gracias a este software, se han elaborado automáticamente una serie de tablas (véase Anexo III), que combinan distintas variables, aunque el denominador común en todas es el “origen cultural”, objeto de nuestra investigación. A partir de estas tablas, se han extraído los resultados y se ha llevado a cabo su posterior análisis. Igualmente, los gráficos incluidos en este trabajo son producto del programa SPSS 16.

Por lo que respecta a la estructura de análisis de la información, hemos preferido dividirla de la misma manera en la que se divide la encuesta: perfil del mediador/a, relación con el usuario del servicio público (el/la inmigrante), relación con el proveedor del servicio público, racismo y xenofobia, dificultades y problemas, y preguntas adicionales, siguiendo el mismo orden que los cuestionarios. Asimismo, cada uno de los apartados se divide a su vez en una exposición objetiva de los resultados y un análisis o interpretación subjetiva de los mismos, con referencias a las teorías anteriormente

mencionadas y a los resultados de otros estudios similares, y con posibles hipótesis o explicaciones personales sobre algunos datos obtenidos.

Como decimos, el objeto de este trabajo es la relevancia del origen cultural; por tanto, a pesar de resultar repetitivo, durante esta fase de análisis se han enumerado los distintos orígenes culturales de las encuestadas de acuerdo con sus respuestas. Conviene señalar que, al hablar de “españolas” y “chinas”, nos estamos refiriendo a su procedencia cultural, no a su nacionalidad. Además, a diferencia de la sección teórica, donde utilizábamos el masculino genérico para referirnos al profesional de la interpretación y mediación intercultural en los servicios públicos, en esta parte emplearemos siempre el femenino, ya que de las 18 encuestas devueltas, sólo dos proceden de hombres. Así pues, nos parece justo subrayar el hecho de que este estudio se ha efectuado gracias mayoritariamente a la colaboración de mujeres, si bien es cierto que no se consiguió contactar con más hombres dedicados a la mediación intercultural con población china.

Finalmente, también se incluyen citas de las mediadoras en esta parte de análisis de la información, que han sido reproducidas tal cual aparecen en los cuestionarios, sin ningún tipo de corrección ortográfica, léxica, gramatical o de signos de puntuación. Simplemente, algunos comentarios o palabras en chino y catalán han sido traducidos al castellano para facilitar la comprensión del lector.

6.2. *Perfil del mediador/a*

6.2.1. Resultados

Como hemos señalado anteriormente, se mandaron un total de 23 cuestionarios, de los cuales fueron devueltos 18, lo que equivale al 78% del total de enviados. De estos cuestionarios rellenados, 9 pertenecen a profesionales con origen cultural español, 8 con origen cultural chino (de la República Popular China), y uno ha sido considerado como “otro” porque la encuestada marcó las casillas de origen cultural español y chino. La opción de origen taiwanés no ha sido señalada por ningún sujeto. En cuanto a las nacionalidades, el 100% de las encuestadas con origen cultural español también poseen la nacionalidad española. En cambio, de las 8 mediadoras de origen chino, 5 poseen la nacionalidad china, 2 la nacionalidad española y 1 la italiana. La encuestada que indicó poseer ambos orígenes culturales es de nacionalidad china.

Las mediadoras de origen chino han residido en España una media superior a 12 años, siendo la residencia más corta de 4 años y medio y la más larga de 24 años. Su tiempo medio de estudio de español se sitúa en más de 9 años. Una de las mediadoras chinas no contestó a estas dos cuestiones. Por lo que respecta a la situación de las españolas, la media de estancia en China o Taiwán es de 3 años aproximadamente, con un mínimo de ningún año para una de las encuestadas y un máximo de 11 años para otra. El tiempo medio de estudio de mandarín se sitúa cerca de los 5 años y medio, con 2 años para las que menos tiempo han estudiado el idioma y 20 años para la que más se ha dedicado al chino. La profesional con ambos orígenes culturales ha permanecido en España durante 12 años y no ha respondido durante cuánto tiempo ha estudiado chino o español.

La distribución por sexos revela que sólo 2 de los encuestados son hombres, uno con origen cultural español y el otro chino, el resto son mujeres.

De las 18 mediadoras interculturales encuestadas, el 72% tiene una edad comprendida entre los 22 y 35 años: 7 españolas, 5 chinas y 1 bicultural. Entre el resto, 2 españolas poseen una edad de entre 36 y 50 años, y 3 chinas de entre 51 y 70 años.

La totalidad de las encuestadas poseen estudios superiores, ya que en ningún caso se ha obtenido una respuesta de “sin estudios” o “secundaria”. Además, el 33% posee el título de Máster o Doctorado, 4 mediadoras de origen español y 2 de origen chino.

En cuanto a la especialidad de la diplomatura o licenciatura, el 28% ha estudiado Traducción e Interpretación, 2 españolas, 2 chinas y 1 bicultural; mientras que el 17% ha estudiado Filología (china o hispánica), 1 española y 2 chinas. No obstante, el 55% de los títulos están incluidos en “otra especialidad”, lo que equivale a 10 casos. De ellos, 6 sujetos están licenciados en Estudios de Asia Oriental (5 españolas y 1 china) y los otros 4 en Cine y Audiovisuales (encuestado español), Ingeniería Industrial, Turismo e Informática (encuestadas chinas). Además, de las 3 licenciadas chinas, junto a sus especialidades principales (Traducción e Interpretación, Estudios de Asia Oriental y Filología), una cuenta con la licenciatura china de Historia del Arte, otra con la de Ciencias Políticas y Administración, Relaciones Internacionales y Diplomacia y la última con la de “Critical Discourse Studies”.

Por lo que se refiere a la formación específica en T&ISSPP o mediación intercultural, así como a cursos de idiomas para un mayor perfeccionamiento de la lengua extranjera, el 67% de las encuestadas (6 españolas, 5 chinas y 1 bicultural) afirma haber asistido a cursos y seminarios sobre mediación e interculturalidad, el 61% ha participado en cursos de idiomas (5 españolas y 6 chinas) y 2 mediadoras españolas han recibido otra formación (una en congresos sobre T&ISSPP y otra cursando un Máster en Inmigración y Educación Intercultural). Aunque una de las mediadoras chinas ha señalado también otro tipo de formación, ha especificado que se trataba de “formación empírica” trabajando como intérprete en el ámbito del comercio, por lo que se ha descartado esta respuesta por no estar relacionada con la T&ISSPP o la mediación intercultural.

Cuestionadas sobre el tipo de contratación que poseen, 17 participantes en el estudio han señalado algún tipo de respuesta, mientras que una no ha marcado ninguna opción y ha aclarado que se trata de colaboraciones puntuales en los Consejos Comarcales catalanes para las que no es necesario ser autónomo. Del resto, 11 mediadoras (el 65%) trabajan contratadas por un organismo público, 3 han señalado que ejercen de voluntarias, otras 3 están contratadas por una agencia y 4 son autónomas. Como en esta pregunta podían responderse varias opciones, hay que tener en cuenta que en algunos casos se combina el trabajo remunerado con el voluntario, o el contrato por cuenta ajena con alguna actividad freelance (sólo los 2 mediadores varones ejercen únicamente como autónomos). En cuanto a las contratadas por organismos públicos, encontramos que 5 son españolas, 5 chinas y 1 bicultural.

La experiencia laboral de las mediadoras chinas se encuentra entre el medio año hasta los 7 años de ejercicio, por lo que la media es superior a los 3 años y medio. Asimismo, la media entre las mediadoras españolas se sitúa en los 3 años, con un máximo de 10 años de experiencia y un mínimo de 8 meses. Cabe destacar que 2 mediadoras españolas, 1 china y la bicultural no contestaron, aunque una de las españolas señaló en este apartado que sólo trabaja de manera puntual.

Los ámbitos sanitario y educativo son donde las mediadoras encuestadas desarrollan principalmente sus funciones, con un 78% de estas profesionales en cada uno de estos sectores (7 españolas, 6 chinas y la bicultural en el sanitario, y 6 españolas, 7 chinas y la bicultural en el educativo). Se debe tener en cuenta que en esta pregunta se podían marcar varias opciones y también existía la posibilidad de elegir “todos los ámbitos”, que ha sido la respuesta más señalada (en 8 cuestionarios) por las participantes de este estudio, por lo que los resultados reflejan distintas combinaciones.

El porcentaje de mediadoras que ejercen en el sector de asuntos sociales es algo inferior, un 61% (4 españolas, 6 chinas y la bicultural). El ámbito legal es el que ocupa el menor porcentaje, con un 50% de las mediadoras (4 españolas, 4 chinas y la bicultural). En la respuesta “otros ámbitos”, 2 profesionales chinas han indicado dedicarse a la mediación comunitaria también.

En cuanto al modo de mediación empleada, la presencial es utilizada por el 100% de las encuestadas, mientras que el 44% (3 españolas, 4 chinas y la bicultural) también trabaja a través del teléfono. El mediador chino, por su parte, ha señalado otro modo de mediación, el escrito.

Las respuestas sobre el origen cultural de los compañeros del entorno laboral apuntan hacia una mayoría de mediadores extranjeros fundamentalmente, con un 44% de las respuestas (3 españolas, 4 chinas y la bicultural), seguida de la opción “compañeros mediadores españoles y extranjeros a partes iguales” con un 22% del total (2 españolas y 2 chinas). Las opciones “compañeros mediadores españoles fundamentalmente” y “sin compañeros” han sido escogidas por un 17% cada una.

Al preguntarles sobre cómo se iniciaron en el mundo de la T&ISSPP y la mediación intercultural, el 72% (7 españolas y 6 chinas) afirma haber comenzado a ejercer con un trabajo remunerado, el resto lo hizo de forma voluntaria o ayudando a familiares, amigos y conocidos (2 españolas, 2 chinas y la bicultural).

La última pregunta se refería a la adhesión a algún código ético profesional dictado por alguna asociación, organismo o agencia. El 56% niega seguir un código deontológico concreto, de las cuales el 70% son españolas (7 españolas, 2 chinas y la bicultural). Por el contrario, podemos observar que el 75% de quienes sí lo siguen (6 mediadoras) son de origen chino.

6.2.2. Análisis de la información

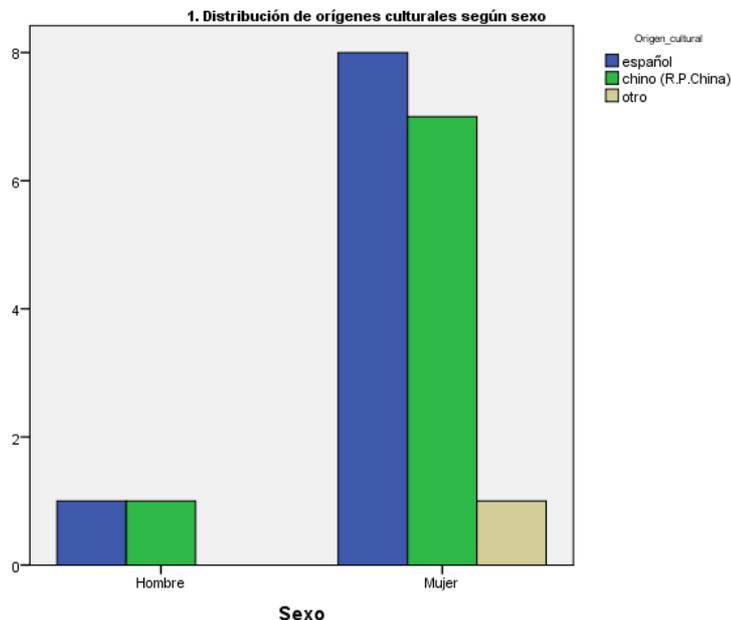
Aunque desde un principio se intentó que la investigación incluyera una representación equilibrada de profesionales extranjeras y autóctonas, ciertamente tanto los contactos facilitados como las respuestas obtenidas muestran una distribución muy igualada de las intermediarias lingüísticas que trabajan con la comunidad china en lo referente a sus orígenes culturales. A pesar de que casi toda la población encuestada tiene un origen cultural español o chino, sólo existe un caso en el que la mediadora ha marcado ambas opciones, considerándose a sí misma una profesional bicultural. Dada su edad (menor de 35 años) y los años de residencia en España (12 años), y puesto que es de nacionalidad china, es muy probable que no naciera en España, pero que fuera escolarizada en nuestro país a una edad relativamente temprana. Sin embargo, aunque ella ha sido la única que ha señalado ambas respuestas, su situación es similar a la de otras encuestadas, que afirman haber estudiado la enseñanza obligatoria en España, pero no han creído oportuno indicar que su origen cultural fuera español.

La totalidad de las mediadoras e intérpretes españolas poseen la nacionalidad española también; en cambio, 3 mediadoras de origen chino poseen una nacionalidad distinta a la china: 2 españolas y 1 italiana. Si observamos su edad y tiempo de residencia en España, comprobamos que son mujeres que tienen más de 51 años y han vivido en España entre 11 y 24 años, por lo que su cambio de nacionalidad se deberá seguramente a que sus cónyuges son españoles e italiano respectivamente.

En el caso de las profesionales chinas, vemos que su tiempo medio de residencia en España es 9 años superior a las estancias de sus homónimas españolas en China, lo que significa que las primeras poseen una larga experiencia en el país de acogida, mientras que las segundas no han vivido en China más de 2 años, de acuerdo con la

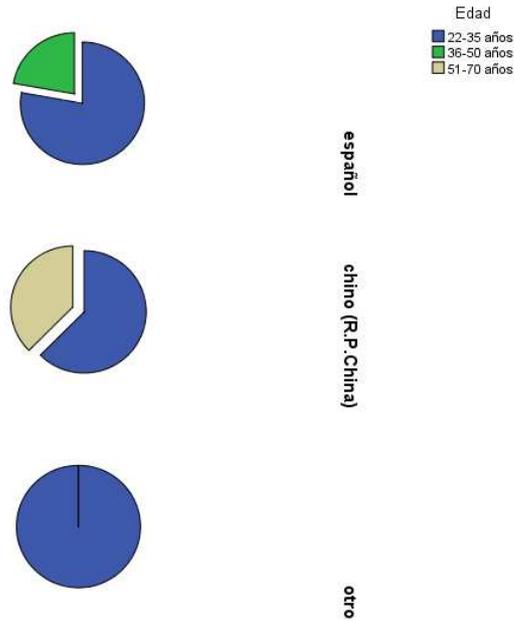
mayoría de los cuestionarios. No obstante, si nos fijamos en las edades de las mediadoras chinas, observamos que algunas abandonaron su país de origen muy jóvenes; por tanto, es posible que su experiencia personal en China también sea relativa. El tiempo medio de estudio de español por parte de las mediadoras chinas también es superior al de las españolas estudiando mandarín, pero resulta significativo señalar que en 3 cuestionarios existe una coincidencia total entre años de residencia en España y años de estudio de español, lo que nos hace preguntarnos si durante todo ese período se estudió la lengua o, por el contrario, se ha considerado la residencia en España como aprendizaje lingüístico también. Como la mediadora china 4 aclara al responder esta pregunta, su estudio del idioma comenzó en el instituto: “en mi caso, el segundo ciclo de la ESO y el bachillerato humanístico”. Parece ser que esta pregunta ha sido interpretada de la manera anteriormente expuesta por algunas mediadoras, pero también como años de estudio de español antes de instalarse en el país (véase mediadora china 7). Realmente, el objetivo de esta cuestión era conocer los años de estudio académico de la lengua no materna, sin tener en cuenta en qué país se estudiaba o residía. Por su parte, la mayoría de mediadoras españolas han contabilizado solamente los años de estudio de mandarín en centros educativos, que en el 91% de los casos es superior a los años de estancia en China, hecho que no se ha encontrado en ninguna de las encuestas chinas.

Según muestra el gráfico 1, está claro que la mayoría de profesionales de la T&ISSPP y la mediación intercultural con inmigrantes chinos en España son mujeres, sin importar su procedencia cultural, que está totalmente igualada. Sólo se han encontrado dos varones entre las encuestadas, uno chino y otro español, por lo que supuestamente se mantendría el equilibrio entre orígenes culturales. De todas maneras, esta teoría resulta difícil de comprobar con tan escasa muestra, ya que no se consiguieron otros contactos de mediadores varones.



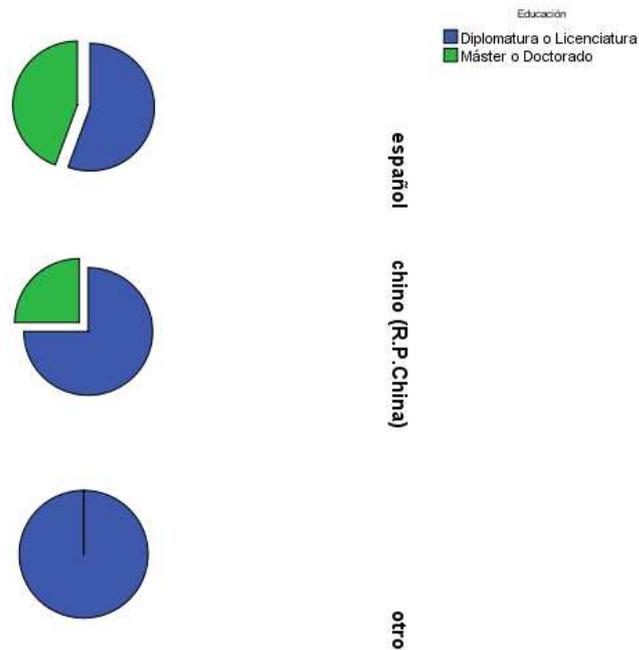
Como se puede apreciar en el gráfico 2, la mayoría de profesionales de este campo son jóvenes menores de 35 años, lo que se corresponde con la descripción del perfil de mediadores interculturales ofrecida por Valero (2006: 55)²³, sin apenas diferencias en lo que respecta a origen cultural. Es interesante destacar que las tres mediadoras mayores de 50 años son de origen chino y, como ya se ha mencionado más arriba, las únicas que cambiaron su nacionalidad.

2. Edad de las mediadoras según origen cultural

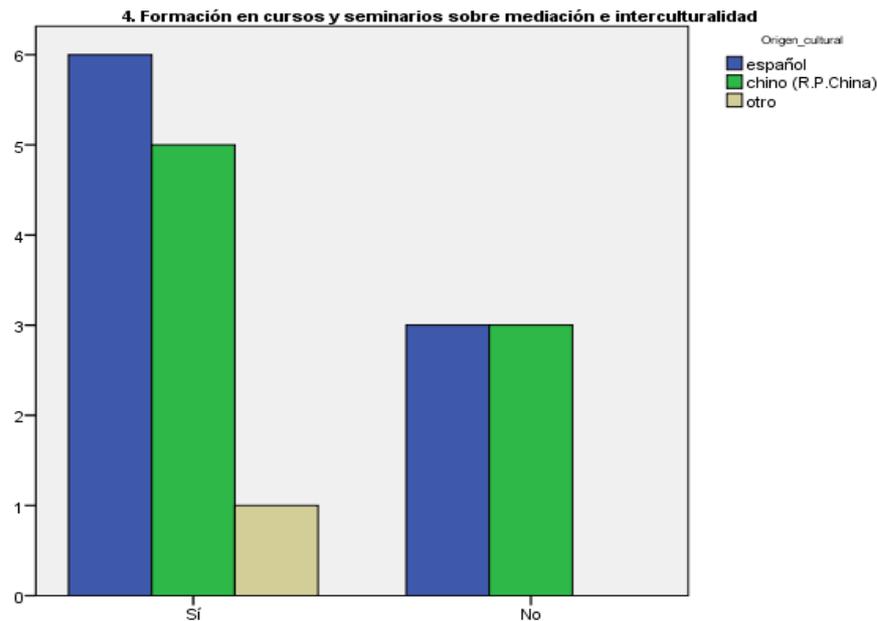


En el caso concreto de la mediación intercultural con chinos, todas las encuestadas afirman poseer estudios superiores, independientemente de si son chinas o españolas, aunque existe un número ligeramente superior de españolas que poseen el título de Máster o Doctorado. Una investigación realizada por Martin y Abril (2008: 109) a 25 intérpretes de los servicios públicos revelaba que sólo algo más de la mitad de los encuestados poseía estudios universitarios, de los cuales sólo unos pocos estaban relacionados con los idiomas y, menos aún, con la traducción e interpretación. Por el contrario, en esta investigación, las licenciadas en Traducción e Interpretación superan a las filólogas, a pesar de que la mayoría de encuestadas escogió la opción “otra especialidad”. De todas maneras, dentro de esta respuesta, más de la mitad se refieren a Estudios de Asia Oriental, una nueva licenciatura en España que combina conocimientos lingüísticos y culturales. Como diferencia significativa, debemos señalar que esta licenciatura ha sido estudiada por 5 de las 9 españolas encuestadas y solamente por una mediadora china. El resto de especialidades no relacionadas con los idiomas corresponden sobre todo a mediadoras chinas y, entre ellas, encontramos Ingeniería Industrial, Informática, Ciencias Políticas y Turismo. Sólo uno de los mediadores españoles afirma haber estudiado Cine y Audiovisuales, una disciplina que poco tiene que ver con la T&ISSPP.

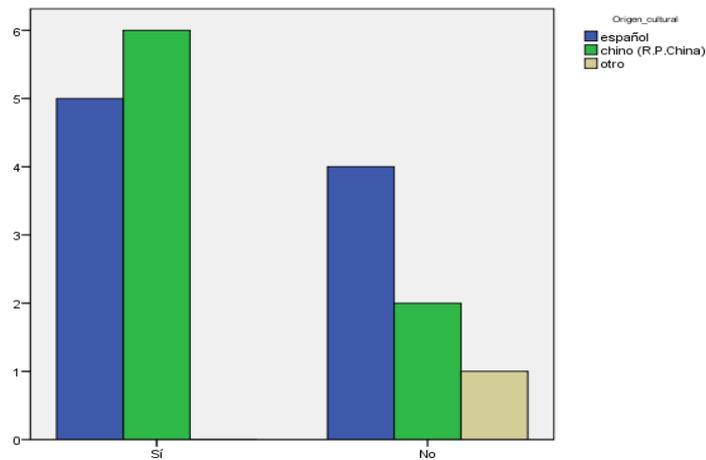
3. Nivel de estudios según origen cultural



Aparte de su educación universitaria, el 61% de las encuestadas ha recibido formación específica en T&ISSPP y mediación intercultural, así como clases de idiomas, lo cual supone un dato muy positivo hacia la profesionalización de esta actividad. De todas maneras, este estudio no ha tenido en cuenta el tipo ni la duración de estos cursos específicos, por lo que se debería investigar más sobre esta línea para conocer la verdadera naturaleza de la formación en T&ISSPP y mediación intercultural. Si comparamos de nuevo con Martín y Abril (2008: 211), veremos que estos resultados son muy esperanzadores, puesto que su trabajo apuntaba hacia una gran mayoría autodidacta en la formación como intérpretes y mediadores. En esta cuestión, apenas existen diferencias entre procedencias culturales.

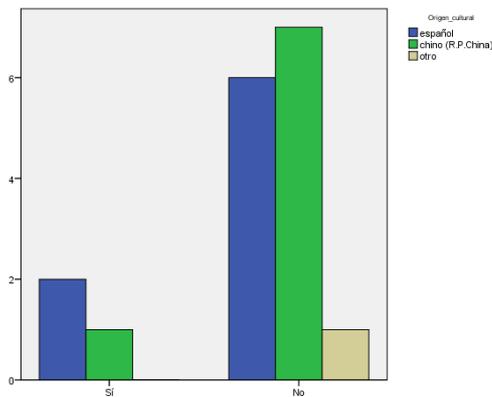


5. Cursos de idiomas

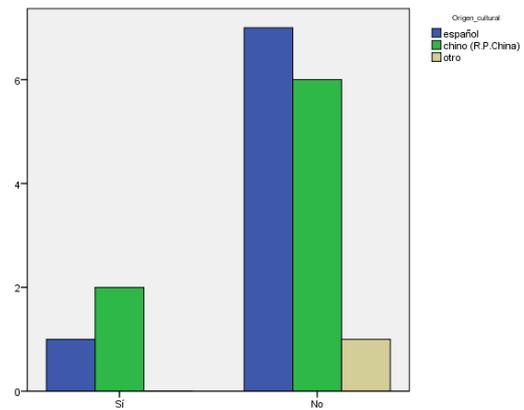


Igualmente, al ser preguntadas sobre el tipo de contratación, no se aprecian contrastes importantes dependiendo del origen cultural, ya que un número aproximado de españolas y chinas están contratadas por organismos públicos, el tipo de contratación más señalado por las encuestadas en general. Asimismo, la media de experiencia laboral como mediadoras se sitúa alrededor de los 3 años en ambos casos, aunque existen grandes diferencias entre la experiencia de unas y otras dentro de un mismo grupo cultural.

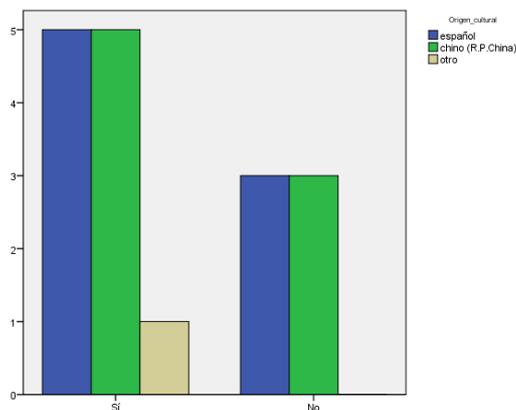
6. Tipo de contratación: voluntario



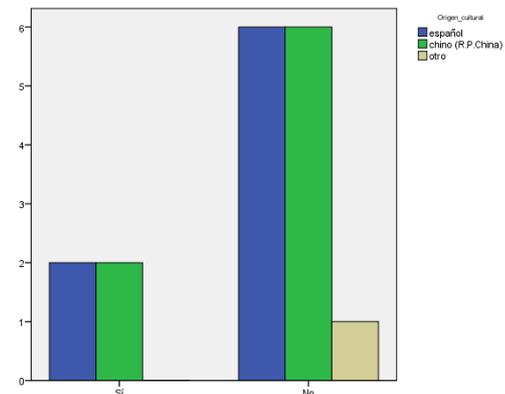
7. Tipo de contratación: por agencia



8. Tipo de contratación: por organismo público



9. Tipo de contratación: freelance

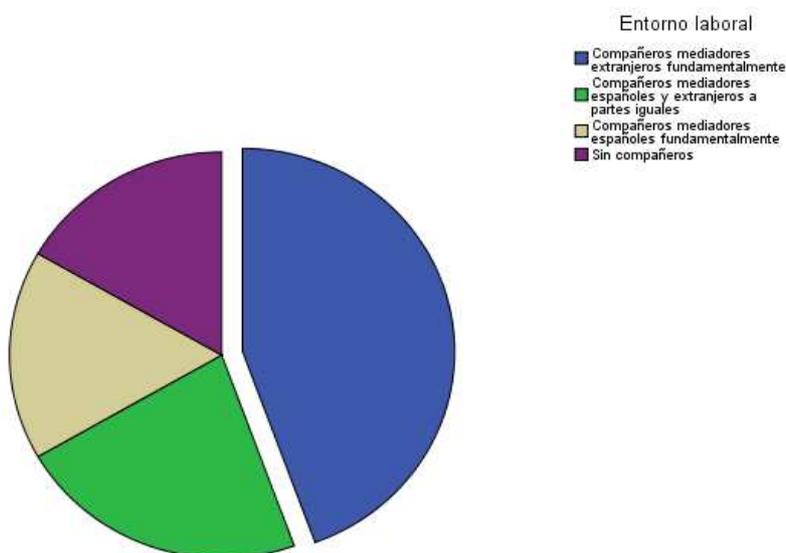


Por un lado, en cuanto al ámbito de actuación, este estudio muestra que las mediadoras interculturales para ciudadanos chinos son profesionales con un perfil polivalente porque desempeñan su trabajo en gran diversidad de lugares, como hospitales, juzgados, comisarías, oficinas de asuntos sociales, colegios y en comunidades de vecinos, ya que 8 de ellas han marcado la opción “todos los ámbitos”. Por otro lado, parece ser que los sectores sanitario y educativo son los más trabajados con población china, a diferencia del ámbito legal, siempre dentro del marco de esta encuesta. Tampoco existe en este aspecto ninguna diferencia significativa en lo referente a origen cultural.

La totalidad de estas mediadoras e intérpretes en los servicios públicos trabajan de manera presencial, lo cual no supone ninguna sorpresa para la investigación, al igual que el hecho de que un 44% también use el teléfono como modo de mediación debido a la imposibilidad de acudir personalmente a todos los centros, como declara la mediadora china 7 sobre este tipo de intervención: “en ocasiones, y sólo para los centros sanitarios que no tienen mediadora china pero que conocen el servicio que doy en sus centros hermanos”.

La percepción que tienen las mediadoras chinas y españolas sobre su entorno laboral es similar y coinciden, según refleja el gráfico 10, en que la mayoría de compañeros mediadores son extranjeros. De acuerdo con la definición de Uribe y Prats (2009: 9), el mediador intercultural es una persona “con un origen cultural preferiblemente, aunque no únicamente, común al del colectivo de personas inmigradas con el que interactúa (o al menos con una vinculación a dicho colectivo)”, una afirmación confirmada por los datos recogidos en estos cuestionarios. A pesar de este hecho, como ya mencionamos al principio del análisis, la distribución de orígenes culturales para las mediadoras que trabajan con ciudadanos chinos está muy equilibrada.

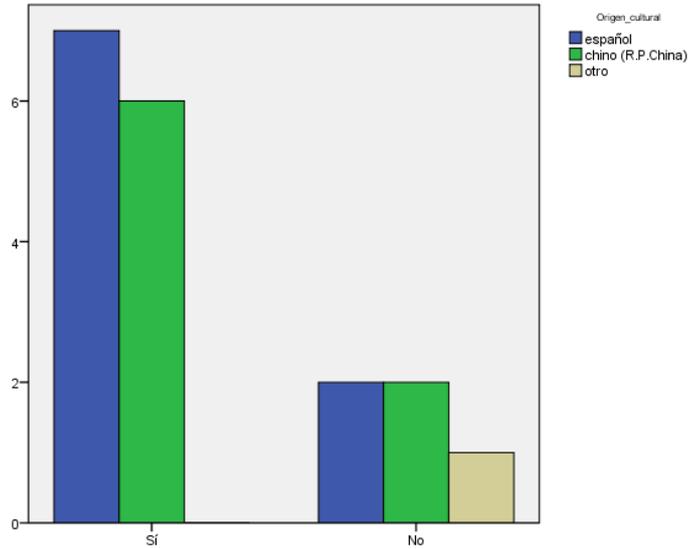
10. Origen cultural de otras mediadoras del entorno laboral



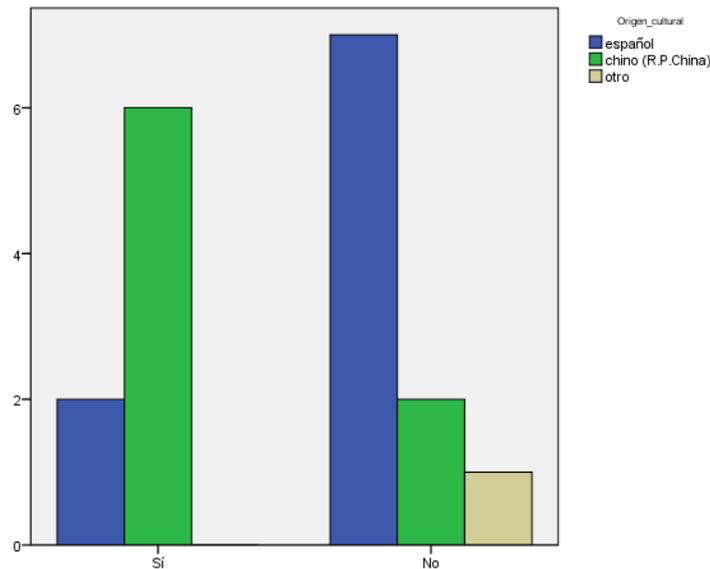
El gráfico 11 muestra que el 72% de las encuestadas comenzaron a trabajar como mediadoras en los servicios públicos de forma remunerada, sin diferencias significativas en cuanto al bagaje cultural. Es interesante llamar la atención sobre el

hecho de que una de las mediadoras españolas ejerce como voluntaria porque está trabajando en su tesis doctoral sobre mediación con población china y necesita recopilar información, mientras que otra de las profesionales españolas afirma haber comenzado ayudando a familiares, amigos y conocidos, lo cual es mucho más frecuente entre compatriotas que entre nacionales del país de acogida e inmigrantes.

11. Inicios en la mediación intercultural con trabajo remunerado



12. Seguimiento de algún código deontológico según origen cultural



Sin duda, el resultado más sorprendente en esta serie de preguntas es el referido al código de conducta profesional. Como podemos ver en el gráfico 12 de más arriba, la mayoría de encuestadas, esto es 10 mediadoras, declara no seguir ningún código deontológico establecido por alguna asociación, agencia u organismo. En este caso, sí existe una distinción clara entre orígenes culturales, siendo las españolas las que menos siguen este tipo de códigos (78% de las mediadoras españolas) y las chinas las que más (un 75% de las mediadoras chinas). Según Trompenaars y Hampden-Turner (citados en

Rudvin 2007: 59), las culturas universalistas (la mayoría de las culturas occidentales, entre ellas la española) tienden a seguir las normas dictadas para un grupo y, desde el sistema educativo, se hace especial hincapié en el seguimiento de códigos de conducta profesional. Sería interesante para posteriores trabajos, analizar por qué estas mediadoras españolas actúan de este modo, pero es muy posible que una de las aclaraciones que aporta una de las encuestadas sea el motivo por el que la mayoría ha preferido contestar negativamente:

Mis superiores, en un ayuntamiento, no han marcado ningún tipo de conducta específico. No obstante, sigo el código conducta profesional que he aprendido durante mi formación como intérprete y mediadora y también el que rige para los profesionales del ámbito social, sanitario y educativo, que son las áreas en las que más me muevo. También los criterios dictados por el derecho considero que son básicos en nuestra profesión.

(Mediadora española 5)

Así pues, aunque esta profesional haya marcado la casilla de “No”, está claro que sigue una serie de principios profesionales. Por lo tanto, el quid de la cuestión no sería que no actúen con neutralidad, imparcialidad, confidencialidad, etc., sino que no siguen un código concreto y particular de alguna institución. Una de las mediadoras chinas también entendió así la pregunta, ya que afirma seguir el código de ética profesional de un folleto que le proporcionó uno de los hospitales donde trabaja (Mediadora china 7).

6.3. *Relación con el usuario del servicio público*

6.3.1. Resultados

La primera pregunta de esta parte del cuestionario se refiere al saludo. Por un lado, se ofrecieron tres posibilidades en cuanto al contacto físico de la mediadora con el usuario: un apretón de manos, un abrazo y un beso en las mejillas. El 78%, esto es 14 profesionales (7 españolas, 6 chinas y la bicultural), señalaron que estrechan la mano del usuario antes de comenzar la entrevista. Las opciones “abrazo” o “beso en las mejillas” no obtuvieron ninguna respuesta. Por otro lado, también se preguntó sobre el contenido del saludo (presentación formal de la mediadora intercultural, preguntas personales sobre la familia, el trabajo, etc.) y el momento y en presencia de quién se producía. El 67% de las encuestadas (5 españolas, 6 chinas y la bicultural) se presenta formalmente ante el usuario y le informa de cuáles son sus funciones y de qué manera se desarrollará el encuentro. Además, un 44% (4 españolas, 3 chinas y la bicultural) le pregunta sobre su familia y trabajo si se trata de un conocido, mientras que el 22% (3 españolas y 1 china) también realiza estas preguntas a usuarios desconocidos. Por lo que respecta al momento del saludo, el 83%, es decir un total de 15 mediadoras (8 españolas, 6 chinas y la bicultural), se encuentra con el usuario al mismo tiempo que con el proveedor de servicios y lo saluda en su presencia. No obstante, las respuestas “antes de saludar al proveedor” y “tras saludar al proveedor” han obtenido igualmente un índice de respuestas significativo: un 56% y un 39%, respectivamente. Como veremos más adelante en el análisis, muchas de las participantes de este estudio marcaron las tres posibilidades y anotaron una breve explicación para ello.

En cuanto a la despedida, los resultados son muy similares a los expuestos en el saludo. El 72% (6 españolas, 6 chinas y la bicultural) estrecha la mano del usuario y, en ningún caso, lo abraza o le da besos en las mejillas. El 50% (4 españolas y 5 chinas) reconoce acompañar al usuario hasta la salida del edificio o compartir incluso un trozo

del camino. Por lo tanto, de acuerdo con esta respuesta, el 61% de las encuestadas (7 españolas y 4 chinas) se despide del usuario tras finalizar la entrevista, ya sin la presencia del proveedor de servicios. Sin embargo, al igual que sucedía con el momento del saludo, las opciones “al mismo tiempo que se despide del proveedor” y “en presencia del proveedor y permaneciendo con él en la sala o consulta” también han sido marcadas por muchas profesionales: un 56% (4 españolas, 5 chinas y la bicultural) se despide del usuario al mismo tiempo que del proveedor y un 44% (4 españolas, 4 chinas y la bicultural) permanece con el proveedor tras despedirse del usuario. De nuevo, algunas de las encuestadas señalaron las tres opciones dependiendo de la situación.

La distancia física de la intermediaria lingüística y cultural respecto a los otros participantes en el encuentro fue otra de las cuestiones estudiadas en este trabajo. El 44% (2 españolas, 5 chinas y la bicultural) señaló que intenta situarse en una posición intermedia entre usuario y proveedor, y un 39% (5 españolas y 2 chinas) permanece junto al usuario. El 17% (2 españolas y 1 china) indicó que se coloca “donde puede”. Así pues, ninguna de las encuestadas respondió que se situaba junto al proveedor.

La cuarta pregunta de esta sección del cuestionario pretendía desvelar con qué frecuencia la mediadora intercultural se siente identificada con el usuario o si mostraba alguna huella de impacto emocional. El 17% (2 españolas y una china) se ha identificado frecuentemente con él, mientras que la mayoría, un 72% (6 españolas, 6 chinas y la bicultural), ha sentido este tipo de identificación sólo alguna vez. Un 11% (1 española y 1 china) nunca se ha identificado con el usuario. Al ser preguntadas sobre la razón de esta identificación, el 72% (7 españolas y 6 chinas) ha señalado el motivo “otro”, especificando en todos los casos que se trataba de empatía y sensibilidad. Un 11% (una española y la bicultural) ha marcado la opción “mismas vivencias”, mientras que 3 encuestadas no han respondido a esta pregunta, ya que 2 de ellas afirmaban que no se habían sentido identificadas nunca con el usuario y porque en el otro caso esta pregunta se ha considerado nula (no había marcado nada con “X” aunque había sombreado con amarillo todas las opciones). Cabe destacar que ninguna de las profesionales encuestadas se ha identificado con el usuario por compartir un mismo origen cultural.

Ante la imposibilidad de encuestarlos directamente, este estudio contenía una pregunta sobre la imagen que poseen los usuarios chinos de las mediadoras e intérpretes de los servicios públicos, siempre desde la perspectiva de la intermediaria lingüística. El 78% (5 españolas, 8 chinas y la bicultural) afirma que los usuarios les piden consejo e incluso buscan su defensa, el 61% (5 españolas y 6 chinas) también declara que las ven como profesionales imparciales que facilitan la comunicación, el 50% (2 españolas, 6 chinas y la bicultural) expresa que además son vistas como compatriotas, y el 33% (1 española y 5 chinas) que son percibidas como ayudantes del proveedor de servicios. En 4 de los cuestionarios (2 españolas y 2 chinas), se encontró marcada la opción “otra”, con respuestas de percepciones positivas como confianza, reconocimiento y admiración.

Al final de esta parte, se dejó un espacio para que las encuestadas escribieran cualquier comentario sobre su relación con el usuario del servicio público. Se han obtenido 8 comentarios, el 75% (6 cuestionarios) procedente de mediadoras españolas.

6.3.2. Análisis de la información

Como se puede apreciar en los resultados, 14 mediadoras interculturales se presentan al usuario estrechándole la mano, un contacto físico muy generalizado en la cultura española y también en la china cuando se trata de contextos más o menos formales con profesionales involucrados. Hubiera resultado muy extraño que las

mediadoras se presentaran con un abrazo o unos besos en las mejillas (propio de la cultura española), ya que no forma parte del código cultural del inmigrante chino este acercamiento físico tan íntimo, que queda reservado exclusivamente a familiares y buenos amigos. Recordemos que las muestras físicas de afecto suelen ser bastante limitadas en la cultura china, sobre todo si se trata de extraños.

Asimismo, más de la mitad de las encuestadas afirma hacer una presentación formal sobre su función antes de que comience la entrevista, un procedimiento que se recomienda desde los cursos formativos de T&ISSPP y mediación intercultural para que los participantes tengan claras las responsabilidades y menesteres de los intermediarios lingüísticos. Aunque no se ha indagado más sobre el contenido de esta presentación, suponemos que las mediadoras expondrán algunos principios de los códigos deontológicos, como el de confidencialidad e imparcialidad, y animarán a los usuarios a preguntar cualquier duda surgida durante el encuentro. Otras de las encuestadas también realizan preguntas personales sobre la familia y el trabajo a los usuarios si se trata de personas conocidas y, en menor número, si se trata de desconocidos. Vemos que este comportamiento se corresponde con el patrón comunicativo chino, que da gran importancia a la fase del saludo y el posicionamiento social de los interlocutores, además de que así se fortalece un vínculo de familiaridad y confianza entre la profesional y el usuario.

En cuanto al momento del saludo, una amplia mayoría de los cuestionarios, 15 de 18, revela que las mediadoras interculturales se encuentran con el usuario y el proveedor al mismo tiempo y saludan al primero en presencia del segundo. Sin embargo, el resto de opciones también ha sido señalado por varias encuestadas, en el caso del saludo “antes de ver al proveedor de servicios” por más de la mitad de ellas, lo que muestra una gran disparidad de situaciones. Veamos lo que explican dos de las mediadoras españolas al respecto:

Este último punto no depende de mí, sino más bien de la situación. Si el usuario llega tarde, es normal poder conversar antes con el proveedor del servicio público. Si llega temprano y nos tenemos que esperar a que el proveedor termine una visita anterior, seguramente charlaremos antes y se dará el caso de hablar de temas triviales.

(Mediadora española 1)

El encuentro con el usuario en cada caso es diferente. Se intenta primero hablar con ambas partes por separado y luego se hace la intervención. Si ha sido el profesional el que me ha llamado para la intervención, primero hablo con el profesional y luego hacemos la intervención. Si ha sido el usuario el que me ha llamado, primero hablo con él y luego hacemos la intervención. A veces me llaman cuando ambas partes ya están en la consulta y comenzamos la intervención los tres juntos.

(Mediadora española 2)

Por lo que se refiere a la despedida, el comportamiento físico es similar al del saludo, 13 de las encuestadas estrechan la mano del usuario, sin besos ni abrazos. Además, 11 de ellas declaran despedirse de él sin la presencia del proveedor, una vez acabada la entrevista y, de éstas, 9 mediadoras afirman salir del edificio o compartir un trozo del camino con el usuario. No obstante, más de la mitad también señala que se despide del usuario al mismo tiempo que del proveedor y un número algo menor de participantes en el estudio permanece en la sala o consulta tras la entrevista. Existe de nuevo una amplia variedad de circunstancias:

De nuevo, depende bastante del tipo de servicio y del proveedor. Hay educadores, por ejemplo, que quieren comentar la entrevista una vez realizada. En cambio, en otros casos, cuando terminamos, me voy junto al usuario...

(Mediadora española 1)

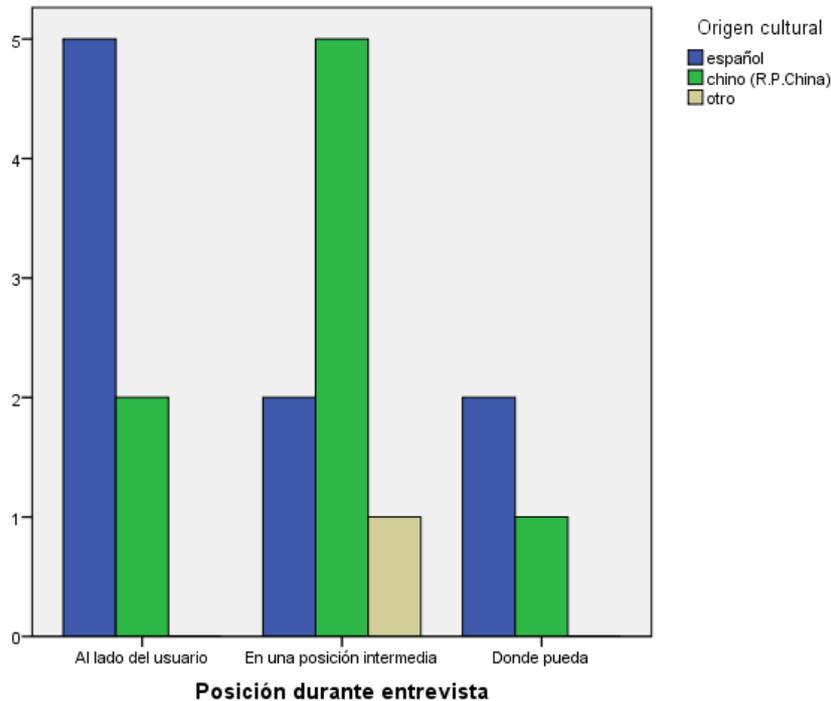
Esto [despedirse del usuario sin la presencia del proveedor] se produce porque generalmente me desplazo a diferentes lugares y, por lo tanto, a veces, salgo del edificio juntamente con el usuario. [...] Esto [despedirse del usuario y permanecer en la sala] se produce cuando hemos de seguir haciendo entrevistas con otros usuarios, o hemos de realizar trabajo de coordinación para futuras intervenciones.

(Mediadora española 5)

No merece la pena señalar ninguna diferencia significativa en relación a las actitudes hacia el saludo o despedida dependiendo del origen cultural, ya que la distribución entre españolas y chinas está muy equilibrada, como puede verse en los resultados de más arriba.

Por el contrario, como puede observarse en el gráfico 13 de más abajo, sí existe una clara distinción entre procedencias culturales a la hora de definir la ubicación de la mediadora intercultural respecto a los participantes. Mientras que 5 de las profesionales españolas se sitúan junto al usuario, sólo dos chinas hacen lo mismo. En cambio, son 5 profesionales chinas las que intentan colocarse en una posición intermedia, mientras que sólo 2 españolas y la bicultural coinciden en este comportamiento. Los códigos de conducta profesional aconsejan imparcialidad, lo cual se traduciría en la elección de una posición intermedia por parte de la intermediaria lingüística, ya que posicionarse junto a uno u otro participante puede alterar la imagen de neutralidad que intenta reflejar esta profesional. Sin embargo, al compararlo con los resultados anteriores sobre el seguimiento de un código de conducta, vemos que son las chinas quienes más lo cumplen, lo cual concuerda con esta teoría. Además, también podría explicarse este comportamiento de las españolas fijándonos en sus mayores dificultades que, como veremos más adelante, se refieren a la comprensión oral y a los acentos y dialectos de la lengua no materna. Igualmente, según estudiamos en el estilo comunicativo chino, las culturas orientales suelen decantarse por un volumen de voz bajo, lento y pausado, lo que obligaría a las encuestadas españolas a acercarse más a los usuarios chinos para entenderles mejor. Finalmente, 3 de las encuestadas han afirmado que se colocan donde pueden, un dato que revela que algunas salas o consultas no están acondicionadas para la presencia de un mediador o intérprete, o que las circunstancias especiales donde sucede la entrevista, por ejemplo durante un parto, no son las más adecuadas para que la mediadora permanezca inmóvil en un lugar fijo.

13. Posición de la mediadora durante la entrevista según origen cultural



Con el objetivo de averiguar el posible impacto emocional o proceso de transferencia (Qureshi 2009) que sufren las intérpretes y mediadoras interculturales que trabajan con población china, se diseñó una pregunta sobre la frecuencia con que sentían ese impacto emocional o identificación con el usuario. En este sentido, no existen diferencias en cuanto al origen cultural, y la mayoría de encuestadas han declarado que alguna vez han sentido esa sensación porque han empatizado con el usuario o son sensibles a algunos casos concretos, aunque 3 mediadoras reciben el impacto emocional frecuentemente y 2 nunca lo han percibido. Como hemos visto, muchas de estas profesionales han señalado la empatía, pero es importante mencionar que junto a la opción “otro [motivo de identificación]” se había sugerido la empatía y la alta sensibilidad como ejemplos, que finalmente ha sido lo indicado por la mayoría de participantes en este estudio, habiendo podido influir en la respuesta de algún modo, aunque algunas se han explicado:

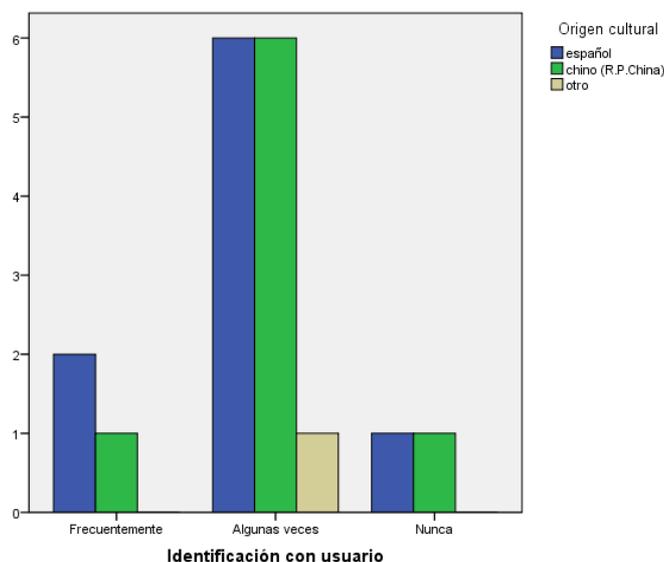
Empatía: es inevitable en la mayoría de ocasiones “ponerte en el lugar del usuario”.
(Mediadora española 1)

Siempre te pones en la piel del usuario para intentar ayudarle en todo lo que está en tu mano porque normalmente van muy perdidos en todo.
(Mediadora española 4)

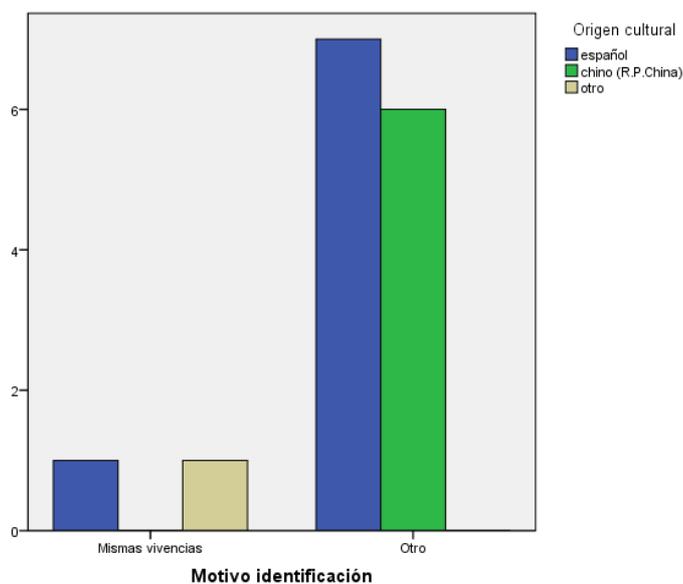
En ocasiones, el conocimiento de la cruda realidad, del contexto, te llevan a empatizar con el usuario. También juega un papel importante la propia sensibilidad. Con el tiempo uno se va educando en este sentido y se aprende a objetivar, siempre con la intención última de dar el mejor servicio posible.
(Mediadora española 5)

Porque el hospital es un lugar donde la gente nace y muere, sufre (muchas veces mucho) o se recupera... Y me identifico no sólo con los usuarios chinos. Es vivir casi a diario la alegría, el dolor, la tristeza pero profundos. Es la vida la que emociona o desespera.
(Mediadora china 7)

14. Frecuencia de identificación con el usuario



15. Motivo de la identificación con el usuario



Como se observa en el gráfico 15, también se han obtenido 2 respuestas, por parte de una mediadora española y la bicultural, que muestran que ese impacto o identificación se debe a haber vivido situaciones parecidas. La española lo justifica así:

La vivencia de la lejanía de los seres queridos, de sentimiento de pérdida del país natal... sí, la conozco, y por tanto, la comparto.

(Mediadora española 5)

Es significativo llamar la atención sobre el hecho de que ninguna de las encuestadas ha manifestado que esa identificación o impacto emocional se deba a compartir un mismo origen cultural. Este dato contrasta con los resultados obtenidos en la investigación de Martín y Abril (2009), en el que también se preguntaba a los mediadores sobre el motivo de la identificación con el usuario. Finalmente, concluyeron que la mayoría de ellos se sentían identificados por provenir de un mismo país o región,

por hablar la misma lengua y por sentir que el usuario extranjero se encontraba en una situación de desventaja. No obstante, tengamos en cuenta que no aparecía ningún mediador de chino entre la muestra de población encuestada, ni tampoco conocemos el porcentaje de extranjeros y autóctonos que participaron en este estudio.

Mediante el análisis de la percepción que tienen los usuarios sobre el papel de la mediadora o intérprete, podemos estudiar cuáles son sus expectativas y si éstas varían según el origen cultural de su intermediaria lingüística. Recordemos que los resultados muestran la perspectiva de las profesionales sobre esta actitud del usuario, no la del usuario mismo. El 78% de las encuestas (el 100% en el caso particular de las mediadoras de origen chino) revela que el usuario busca los consejos o incluso la defensa de la mediadora intercultural, lo cual resulta sorprendente teniendo en cuenta el índice de profesionales que durante la presentación con el usuario les explican su función, que en ningún caso será aconsejarle. En segundo lugar, con el 61% de las encuestas, se encuentra la opción de “profesional imparcial que facilita la comunicación”, que teóricamente es lo deseado. Según la información recogida, los usuarios no hacen distinción entre españolas y chinas para expresar estas actitudes. En cambio, 6 de las encuestadas chinas y la bicultural son vistas como compatriotas que los comprenden mejor. Extrañamente, dos españolas también han marcado esta respuesta, a pesar de que difícilmente puedan pasar por compatriotas. Una de ellas aclara que no se refiere al hecho de ser compatriota, sino al de comprenderlo mejor por el idioma (mediadora española 11). Aun compartiendo el mismo origen cultural que los proveedores de servicios, sólo una de las españolas ha manifestado que es vista como su ayudante, y contrariamente 5 chinas sí creen que el usuario las percibe de esta manera. Al analizar estos resultados, concluimos que los usuarios tienen percepciones muy distintas entre sí, puesto que algunas encuestadas han marcado varias de las opciones, como que son vistas como profesionales imparciales, pero también como consejeras, compatriotas o ayudantes del proveedor de servicios, lo cual nos da una idea sobre las diferentes mentalidades, necesidades y expectativas que existen en la comunidad inmigrante china. En 4 casos, se anotaron otras apreciaciones, como confianza, admiración y agradecimiento hacia la profesional (mediadoras chinas 1 y 7 y mediadoras españolas 1 y 2) y sólo una de las mediadoras chinas utilizó también las palabras “desafío”, “prejuicio” y “vergüenza” sin ofrecer más explicaciones:

Admiración y respeto y agradecimiento por ser un profesional quien sabe manejar el idioma y el conocimiento del sistema de los servicios públicos y también ser un profesional con responsabilidad y sensibilidad para facilitar la comunicación y Hay que trabajar para conseguir la confianza.

(Mediadora china 1)

El usuario sabe que estoy en medio de las dos partes (usuario y profesional), facilito la comunicación y acercamiento entre las dos partes, además puedo apoyarle y ayudarle a acceder a los recursos, tanto sanitarios, como de otros ámbitos pero también sabe que debe cumplir las normas del sistema, solo le ayudaré si lo necesita, y si se hacen excepciones con él, el resultado será lo más justo para las dos partes.

(Mediadora española 2)

Ninguna de las encuestadas ha indicado que se muestre desconfianza hacia ella por el hecho de compartir una misma procedencia cultural ni que exista riesgo de filtración de información íntima a su comunidad, al igual que ninguna de ellas siente que los usuarios la ven como una trabajadora incompetente o no profesional.

Por último, veamos algunos de los comentarios escritos por las encuestadas, en su mayoría españolas, respecto a su relación con los usuarios. De nuevo, resulta

gratificante que la mitad de las mediadoras se hayan tomado la molestia de completar los cuestionarios con sus notas personales, lo cual revela su buena disposición hacia la investigación y la necesidad de dar a conocer su labor.

Depende del usuario. Con algunos se establece una relación más fría: el mediador está allí para facilitar la comunicación; con otros se establece más vínculo y entonces es cuando piden consejos.

(Mediadora española 1)

[...] A veces sólo con traducir ya es suficiente, pero en la mayoría de los casos se debe invertir mucho tiempo explicando como es nuestro sistema, como por ejemplo, los circuitos a seguir. Porque, dejando aparte las barreras lingüísticas y culturales, los sistemas sanitarios chino y español son bastante diferentes, [los usuarios] deben hacer un esfuerzo para adaptarse, y muchas veces echan en falta métodos diagnósticos y de tratamiento de la medicina tradicional china. En cuanto al saludo, ni dar la mano, ni abrazo, ni besos, pero en algún caso, si el usuario está realmente afectado, se le ha pasado la mano por la espalda o cogido la mano para tranquilizar un poco. [...] Casi siempre salgo de la consulta junto con el usuario y hablamos a solas para asegurarnos de que ha quedado todo claro.

(Mediadora española 2)

[Los usuarios] Se muestran muy colaboradores, incluso viendo que mi nivel de chino es insuficiente para hacer un buen trabajo. Su buena disposición ayuda a la buena comprensión, hablan despacio, usan palabras sencillas...

(Mediadora española 3)

Alguna vez me ha sucedido, que el usuario era un hombre, y en algún momento no le entendía bien, le pedí que me repitiera o me aclarara algo, y enseguida se puso a hablar en español directamente con el proveedor, ignorándome. Cosa que con las mujeres nunca me ha sucedido.

(Mediadora española 11)

Generalmente, las traducciones con ciudadanos chinos no son problemáticas, no hay tensiones. Por este motivo no tengo la sensación de ser tanto un mediador como un traductor. Es verdad que en ocasiones, para el proveedor del servicio público, es útil que en algún caso yo explique que en China tienen tal o cual costumbre, pero en general son informaciones adicionales que tampoco tienen mucha influencia en el desarrollo de la traducción.

(Mediador español 12)

Los pacientes chinos cuando te ven la cara te empiezan a explicar muchísimo más de lo que han explicado a los médicos. Hay veces que tienes que cortarles un poco porque los médicos tienen tiempo programado para cada visita. En el ámbito de la salud, muchas veces te llevas los sentimientos sentidos en el trabajo a casa por ser casos graves. Y cuando coges “cariño” a un paciente porque te cae bien o porque lleva tiempo ingresado y ya os conocéis, es todavía peor. Muchas veces recibo quejas de que los pacientes chinos no acuden a las consultas programadas y los médicos no pueden llevar un seguimiento correcto a esos casos. Entonces llamo yo o me presento a las consultas y entonces sí obtenemos un compromiso por parte de los usuarios de venir a las visitas o tomar tal medicamentos, etc.

(Mediadora china 5)

Cuál interesa más? Que mientras esperando el parto, sola, me contó la historia de su vida? Que presencié un parto por la primera vez? Que me pidieron escoger el nombre para el recién nacido? Que murió una persona que hacía cuatro días me sonreía y hablaba? Que su familia me invitó a comer después de que asistí a su funeral? Que no paraba de hablar durante 2 horas para calmarle a una paciente que sufría un ataque de nervios temblando sin poder controlarse? La pena de ver a una persona de 92 años sufriendo una quemadura del grado III? La “diversión” de ver las reacciones de diferentes bebés al ser vacunados? La alegría de volver a

encontrar al paciente de cáncer operado y recuperado de ánimo? La sorpresa cuando te reconocieron en la calle? La satisfacción cuando te dieron los agradecimientos de todo el corazón?...

(Mediadora china 7)

De estos comentarios, podemos extraer las varias conclusiones. Por un lado, la mediadora y el mediador españoles 2 y 12 se refieren al hecho de que su labor no es tanto de mediación como de interpretación (aunque ambos usan el término “traducción” debido tal vez a su formación, ya que sus principales especialidades son Estudios de Asia Oriental y Cine y Audiovisuales respectivamente, y no Traducción e Interpretación), al igual que la mediadora española 1 siente que a veces el usuario la percibe como un elemento que está allí sólo para facilitar la comunicación. De nuevo, nos encontramos con el problema que ya estudiamos al principio de este trabajo sobre la difícil delimitación entre la traducción e interpretación y la mediación intercultural en los servicios públicos. Por otro, son los mismos sujetos (mediadora española 2 y mediador español 12) los que reconocen que a veces son necesarias explicaciones sobre ambos sistemas y culturas, si bien, en opinión del mediador español 12, “tampoco tienen mucha influencia en el desarrollo de la traducción”.

En lo referente al impacto emocional, vemos que son las dos mediadoras chinas, sobre todo la 7, las que han explicado sus sensaciones al respecto. El comentario de esta última es claramente muy emotivo. Sólo una mediadora española ha indicado que pasa la mano por la espalda o coge de la mano al usuario para tranquilizarlo, aparte de adoptar un comportamiento más o menos paternalista con él al asegurarse “de que ha quedado todo claro” tras el encuentro. Además, cabe destacar que únicamente existe una mención al origen cultural de la intermediaria lingüística (mediadora china 5), que resalta el hecho de que al verle la cara, ya le explican más cosas que al médico.

En cuanto a las actitudes del usuario chino hacia las mediadoras españolas, se ha señalado en un cuestionario que se muestran comprensivos y utilizan palabras sencillas para facilitar la comprensión, pero en otro se ha manifestado que en algún caso (siempre con varones chinos) se ha ignorado a la intermediaria lingüística al aparecer algún problema de comprensión y el usuario ha preferido emplear sus conocimientos de español para continuar con la comunicación. No obstante, este comportamiento negativo hacia la mediadora intercultural parece ser una excepción, de acuerdo con los resultados anteriormente expuestos sobre la percepción de los usuarios.

6.4. Relación con el proveedor del servicio público

6.4.1. Resultados

Al igual que la parte del cuestionario sobre el usuario, este apartado contiene preguntas y respuestas similares acerca de la relación de la mediadora intercultural con el proveedor de servicios públicos. Preguntadas otra vez sobre la manera de saludar, el 78%, o sea 14 profesionales (6 españolas, 7 chinas y la bicultural), señaló que estrechan la mano del proveedor antes de comenzar la entrevista. Esta vez, la opción “beso en las mejillas” se marcó en un 39% de los cuestionarios (3 españolas y 4 chinas) y la respuesta “abrazo” no se señaló en ningún caso. Igualmente, también se preguntó sobre el contenido del saludo, cuándo y en presencia de quién se producía. Por un lado, el 78% de las encuestadas (6 españolas, 7 chinas y la bicultural) se presenta formalmente ante el proveedor. Además, un 22% (2 españolas y 2 chinas) le pregunta sobre su familia y trabajo si se trata de un conocido, mientras que sólo una mediadora (española) realiza estas preguntas a profesionales desconocidos. Por otro, el 72%, es decir un total

de 13 mediadoras (7 españolas y 6 chinas), se encuentra con el proveedor de servicios al mismo tiempo que con el usuario y lo saluda en su presencia. No obstante, las respuestas “antes de saludar al usuario” y “tras saludar al usuario” han obtenido igualmente un índice de respuestas significativo: un 67% y un 44%, respectivamente. De nuevo, muchas de las participantes de este estudio marcaron las tres posibilidades debido a la gran variedad de situaciones que pueden darse, según lo visto en el análisis anterior.

Al finalizar la interpretación, el 72% (7 españolas y 6 chinas) usa el apretón de manos como despedida con el proveedor de servicios y, en el 33% (3 españolas y 3 chinas) de los casos, las mediadoras le dan un par de besos en las mejillas. El 28% (2 españolas y 3 chinas) reconoce acompañar al proveedor hasta la salida del edificio o compartir incluso un trozo del camino. Sin embargo, como sucedía con el saludo, muchas de las participantes en el estudio han marcado las tres posibilidades de despedida, dependiendo de las circunstancias. Así pues, el 78% de las encuestadas (6 españolas, 7 chinas y la bicultural) se despide de él al mismo tiempo que del usuario, pero las opciones “tras la entrevista, ya sin la presencia del usuario” y “tras la entrevista y yéndose con el usuario después” han sido señaladas por un 56% (5 españolas, 4 chinas y la bicultural) y un 50% (5 españolas y 4 chinas), respectivamente.

Esta parte del cuestionario también contenía una pregunta sobre la imagen que poseen los proveedores de servicios públicos españoles de las mediadoras e intérpretes de chino, pero desde la perspectiva de estas últimas. El 89% (7 españolas, 8 chinas y la bicultural) afirma que los proveedores las ven como profesionales imparciales. Asimismo, el 50% (4 españolas y 5 chinas) también declara que son percibidas como ayudantes a las que se le puede pedir opinión, y el 11 % (1 española y 1 china) expresa que además sienten que el proveedor las considera un estorbo que entorpece el ritmo de trabajo. Ninguna encuestada señaló la respuesta “eres una compatriota del usuario” ni “no eres competente ni profesional”. En 7 de los cuestionarios (5 españolas y 2 chinas), se encontró marcada la opción “otra”, con respuestas como “asesoramiento de códigos culturales” (mediadoras china 3 y española 5), “envidia (‘los mediadores no hacen nada todo el día, tienen un trabajo muy ligero’)” y “odio (‘encima tenemos que pagar el sueldo de los mediadores para esos inmigrantes’, ‘por qué tenemos que pagar a un traductor? Son ellos los que vienen, los que tienen que aprender nuestra lengua’)” (mediadoras china 7 y española 2), “agradecimiento” (mediadoras españolas 4 y 10) y “reconocimiento” (mediadora española 5).

En el espacio habilitado para escribir algún comentario sobre su relación con el proveedor de servicios, el 44% (5 españolas y 3 chinas) ha hecho alguna anotación.

6.4.2. Análisis de la información

En primer lugar, existe una coincidencia en el número de mediadoras interculturales (14 individuos) que saludan al proveedor de servicios de la misma manera que al usuario, estrechándole la mano. Como ya dijimos anteriormente, se trata de una práctica muy común en contextos formales, tanto de la cultura china como de la española. No obstante, el 39% también declara que le da dos besos en las mejillas, una costumbre española que, de acuerdo con los resultados, también ha adoptado la mitad de las profesionales chinas encuestadas para relacionarse con los proveedores de servicios. Por lo tanto, vemos que algunas mediadoras de origen chino no tienen inconvenientes en seguir las convenciones sociales españolas, aunque se alejen de las de su propia cultura.

Asimismo, el 78% de las encuestadas afirma hacer una presentación formal sobre su función al proveedor, un porcentaje algo mayor del obtenido con el usuario (67%). Este dato resulta curioso si tenemos en cuenta que es mucho más probable que el proveedor del servicio público esté más acostumbrado a trabajar diariamente con mediadores e intérpretes que los usuarios. Sin embargo, podemos observar que el número de profesionales que pregunta a los proveedores conocidos sobre la familia y el trabajo es la mitad del que realiza estas mismas preguntas al usuario conocido. En el caso de desconocidos, sólo una mediadora se atreve a realizar este tipo de preguntas personales. Este comportamiento puede explicarse por el hecho de que el proveedor español no necesita un intercambio de información tan íntimo con la mediadora intercultural para sentirse cómodo en la fase del saludo, prefiriendo pasar directamente al tema en cuestión, al igual que tampoco se encuentra en una situación de tensión o conflicto, a diferencia del usuario que probablemente esté más nervioso, débil, enfermo, asustado, etc., y necesite un periodo previo de distensión.

En total sintonía con los resultados sobre el momento del saludo con el usuario, la mayoría de los cuestionarios, 13 de 18, revela que las mediadoras interculturales se encuentran con el usuario y el proveedor al mismo tiempo y todos se saludan a la vez. No obstante, el dato que no concuerda es el de que la segunda opción más elegida sea “antes de saludar al usuario”, ya que la segunda respuesta más escogida para el momento de saludar al usuario era precisamente “antes de saludar al proveedor”. De todas maneras, esta contradicción no es relevante, ya que no hace más que demostrar lo que sugieren las encuestadas, que se dan circunstancias muy distintas entre intervención e intervención.

A fin de evitar la redundancia en este análisis, sólo mencionaremos respecto a la despedida que se repiten las mismas actitudes físicas y verbales expuestas anteriormente durante el saludo, al igual que dependiendo de la situación se desarrolla de una u otra manera. Asimismo, la distribución entre orígenes culturales está muy igualada, por lo que no existe ningún aspecto interesante para destacar sobre el hecho de que se trate de una mediadora china o española.

Contrariamente a lo que sucedía con el usuario, la amplia mayoría de las encuestadas (16 profesionales) opinan que los proveedores de servicios públicos las ven como trabajadoras imparciales que facilitan la comunicación, con un 100% de las mediadoras chinas apoyando esta idea. No obstante, la mitad de ellas también admite que a veces se sienten como sus ayudantes, un proceso de transferencia citado por Qureshi (2009) y expuesto en la parte teórica de este trabajo. En lo referente a la percepción de “una de ellos/su compatriota” (también citada por Qureshi), ninguna mediadora china ni, por supuesto española, ha señalado esta opción, al igual que tampoco han declarado ser vistas como no profesionales e incompetentes por parte del proveedor de servicios. A pesar de ello, dos profesionales sí han afirmado ser consideradas un estorbo y pérdida de tiempo por parte del proveedor.

O, de lo contrario, [el proveedor] me dice que me limite a traducir literalmente, o dice que no puedo entrar en la consulta (que ya me lo explicará a mí para que se lo explique al usuario más tarde), sobre todo cuando no tienen mucho tiempo, si van con retraso...

(Mediadora española 2)

En general, la mayoría agradecen tu papel de traducción en la consulta y las sesiones informativas que puedas dar en el centro de salud, pero también hay muchos profesionales que debido a la gran saturación de la sanidad no te citan para no perder más tiempo del asignado para cada paciente.

(Mediadora española 4)

Los profesionales con quien trabajamos (médicos, enfermeras, etc.) conocen la buena utilidad del servicio de mediación pero como tienen un tiempo programado de 10 minutos o 20 para cada consulta, a veces para no tardar más o retrasar, no nos llaman (si son consultas digamos de no mucha importancia).

(Mediadora china 5)

En cuanto a otras actitudes especificadas, a excepción de aquellas percepciones más negativas descritas en los resultados (sobre la envidia y el odio), la mayoría de respuestas se refieren al agradecimiento hacia la intermediaria lingüística por facilitar la comunicación.

Lo más generalizado es que se aprecie mucho el trabajo realizado y la posibilidad de ofertar un servicio público de calidad. En muchos casos el proveedor de servicios comenta verbalmente la diferencia que existe cuando está solo/a con el usuario/a y tiene dificultades de comunicación... “no sabía qué quería”, “no entendía qué pasaba”, “no le podía atender”...

(Mediadora española 5)

Agradecimiento por poder romper la barrera comunicativa.

(Mediadora española 10)

Durante el proceso de mediación, [el proveedor] establece la confianza y eleva el conocimiento de esta profesión y valora la importancia de su papel. Ya que no solamente es la dificultad del idioma sino el desconocimiento de la cultura del usuario que les dificulta el acercamiento a sus usuarios.

(Mediadora china 1)

Finalmente, es interesante analizar alguno de los comentarios de las encuestadas sobre su relación con el proveedor de servicios públicos:

En general, la mayoría de proveedores en el ámbito educativo y social (o, al menos, los que he conocido yo), ven al mediador como un experto en la cultura extranjera, en este caso, la china. Por lo tanto, a veces piden consejo para entender mejor al usuario y saber como acercarse a ellos y poder prestar un mejor servicio.

(Mediadora española 1)

Una parte muy importante del trabajo del mediador es la de “educar” al profesional, se intentan transmitir conocimientos sobre la cultura o tradición del usuario para sensibilizar, ayudarle a empatizar, y reducir actitudes, ideas xenófobas. Una vez que el profesional comprende mi papel, ya sabe que no puedo entorpecer su trabajo, estoy ahí para ayudarle y facilitar su trabajo, por muy racista y xenófobo que sea, sabe que en la consulta debe ser un profesional y atender a un usuario con el mismo derecho que él a la asistencia sanitaria.

(Mediadora española 2)

En la mayoría de los servicios que he hecho, se pide más un intérprete-traductor que un mediador. Normalmente, no me piden mi opinión o aportación de tipo cultural.

(Mediadora española 3, traducción propia desde el catalán)

Aprecian mucho todo tipo de información de carácter cultural, social, económica, política del país de origen del usuario.

(Mediadora española 5)

En relación con el idioma catalán, en el ámbito educativo, a algunos profesores, he notado que no les ha agradado mucho que el usuario no se expresara en este idioma, o que yo tampoco lo haga, sino que usemos el castellano como idioma de la mediación. Sin embargo, siempre les manifiesto que si ellos quieren expresarse en catalán que lo hagan, por supuesto, y yo traduzco al chino, pero yo me siento más cómoda –por ser mi lengua materna el castellano-, al traducir después del chino al castellano.

(Mediadora española 11)

El aprendizaje diario de conocimientos de medicina y enfermería con ellos. La coincidencia (adelantar las preguntas de los profesionales – las rutinarias como antes de vacunarse saber si la paciente está embarazada – sacar ya toda la información antes de entrar en la consulta) que produce ritmos coordinados en el trabajo. Defender los derechos de los usuarios más vulnerables; y viceversa, los de los profesionales más “abusados”... Si empezamos a hablar de prejuicios cotidianos, simplemente porque tengo la cara de china, no acabaré este cuestionario hasta mañana.

(Mediadora china 7)

De estos comentarios, podemos extraer las siguientes conclusiones. En primer lugar, la conciencia que tienen las mediadoras encuestadas sobre la importancia de facilitar al proveedor de servicios información cultural sobre el usuario, o incluso “educarlo” en actitudes menos xenófobas, un acto que es muy agradecido por los proveedores (mediadoras españolas 1, 2 y 5), aunque en el caso de la mediadora española 3, parece ser que normalmente no le piden este tipo de información y precisa que en la mayoría de casos ejerce más como intérprete que como mediadora, según las exigencias del servicio.

En segundo lugar, de acuerdo con lo explicado por la mediadora china 7, existe un intercambio de conocimientos, ya que esta profesional afirma ir aprendiendo cada vez más sobre medicina y enfermería, e incluso ir adelantando trabajo al médico realizando preguntas previas. Aunque de buena fe, esta “ayuda” para el proveedor puede resultar peligrosa para el usuario, ya que alguien no cualificado lo está “evaluando”; por su parte, el proveedor puede sentirse, o bien aliviado debido a que así adelanta trabajo, o bien amenazado por esta usurpación de rol. Si se convierte en una rutina, en efecto, la intermediaria lingüística dejará de ser una profesional independiente para ser considerada una ayudante del médico en este caso concreto, uno de los procesos de transferencia anunciados por Qureshi (2009) y que va en contra de la mayoría de códigos de conducta profesional.

En tercer lugar, existe una referencia al desagrado por parte de algunos proveedores ante la interpretación a una lengua que no es su lengua materna, el catalán, sino a la otra lengua cooficial en la Comunidad Autónoma de Cataluña, el castellano. Aunque esta investigación no pretende abordar la polémica del uso de las lenguas autonómicas en la administración pública, resulta significativo que algunos proveedores se fijen en el hecho de que el mensaje les esté llegando en castellano, una lengua cooficial y que comprenden sin problemas, y no en que han superado el principal obstáculo lingüístico, que era no comprender al usuario en chino. Idealmente, la mediadora intercultural de esta Comunidad debe ser capaz de entender al proveedor que se exprese en catalán y, según este ejemplo, esa posibilidad existe, pero no parece ser suficiente. Por el momento, dejemos este tema aquí.

Por último, el párrafo escrito por la mediadora china 7 revela de nuevo una conexión con su origen cultural, su rostro de rasgos asiáticos, que, según cuenta, la lleva enfrentarse a varios prejuicios a diario. En la siguiente parte del cuestionario, se aborda esta problemática.

6.5. *Racismo y xenofobia*

6.5.1. Resultados

Esta parte del cuestionario pretende arrojar algo de luz sobre las situaciones de carácter racista o xenófobo que se producen en el ámbito de los servicios públicos con ciudadanos chinos y mediadoras interculturales que trabajan con ellos. Desde un primer momento, se distinguió entre los tres agentes principales que interactúan durante el encuentro (usuario, proveedor y mediadora) para identificar quién sufre en mayor grado estas actitudes y con qué frecuencia, por lo que diseñaron tres preguntas similares para cada uno de ellos.

Un 56% de las mediadoras (6 españolas y 4 chinas) señala que nunca ha observado una actitud racista o xenófoba hacia el usuario, mientras que un 44% (3 españolas, 4 chinas y la bicultural) reconoce que el proveedor ha manifestado este comportamiento hacia el usuario algunas veces. Asimismo, el 78% de ellas (9 españolas y 5 chinas) tampoco ha detectado nunca este tipo de actitudes hacia el proveedor del servicio público, mientras que un 22% (3 chinas y la bicultural) reconoce que alguna vez. Por último, preguntadas sobre estas actitudes hacia ellas mismas, el 88% (8 españolas y 7 chinas) ha respondido que nunca ha advertido tales actitudes y un 12% (1 china y 1 española) sólo alguna vez. La mediadora que marcó ambos orígenes culturales no ha contestado a esta última cuestión. En ninguno de los tres casos anteriores, las encuestadas optaron por la respuesta “frecuentemente”.

Ante un comportamiento racista o xenófobo, el 58% de las encuestadas (2 españolas y 5 chinas) avisa sobre su actitud al emisor del comentario racista. En cambio, un 25% (2 españolas y 1 china) prefiere no interpretarlos y el 17% (1 española y 1 china) restante sí los interpreta. La respuesta “aviso al destinatario de la actitud racista o xenófoba” no ha sido marcada por ninguna de las mediadoras. Cabe destacar que 6 de las encuestadas (4 españolas, 1 china y la bicultural) no han respondido a esta pregunta por haber señalado la opción “nunca”, aunque en el caso de la mediadora bicultural, tampoco contestó la pregunta anterior ni la siguiente.

Finalmente, no tratándose ya de racismo o xenofobia, sino de estereotipos, un 53% de las mediadoras (6 españolas y 3 chinas) declara que ha oído esta clase de comentarios alguna vez, mientras que un 29% (1 española y 4 chinas) los escucha con frecuencia. En esta cuestión, el 18% restante (2 españolas y 1 china) nunca ha notado la aparición de estereotipos durante el desarrollo de su trabajo. La mediadora bicultural no ha contestado esta pregunta.

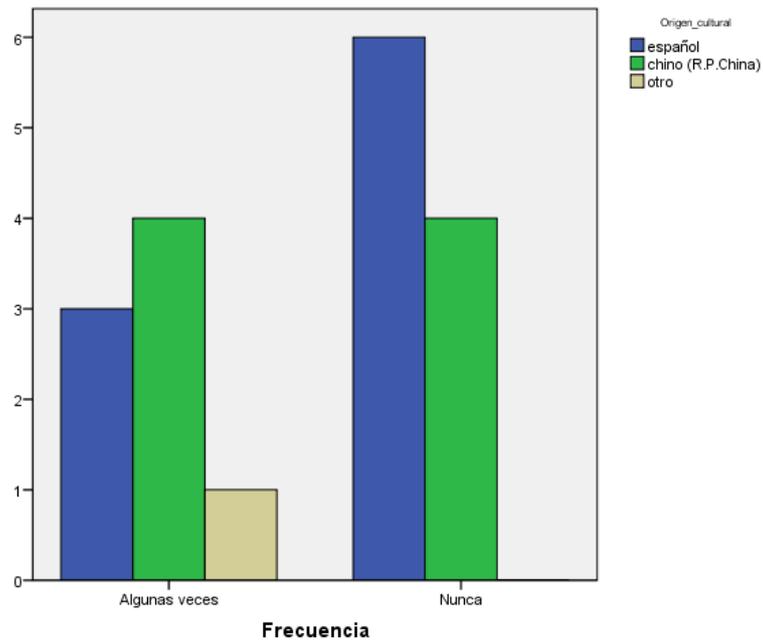
6.5.2. Análisis de la información

Afortunadamente, en lo que respecta al racismo y la xenofobia, parece que la mayoría de profesionales de la T&ISSPP y la mediación intercultural con población china, no se encuentran con estas situaciones con frecuencia, y predomina el “nunca” sobre el “algunas veces”. En efecto, los códigos de conducta profesional de los proveedores de servicios prohíben cualquier actitud racista o xenófoba hacia un usuario, al igual que un ciudadano chino considera al proveedor (médico, profesora, jueza, abogado, etc.) una autoridad a la que no debe cuestionar ni criticar. La mediadora española 5 explica que “el usuario chino percibe al proveedor de servicios como la autoridad, y se conduce con respeto hacia su persona”. Asimismo, las mediadoras interculturales tampoco sufren un trato racista o xenófobo, ya que, de acuerdo con los

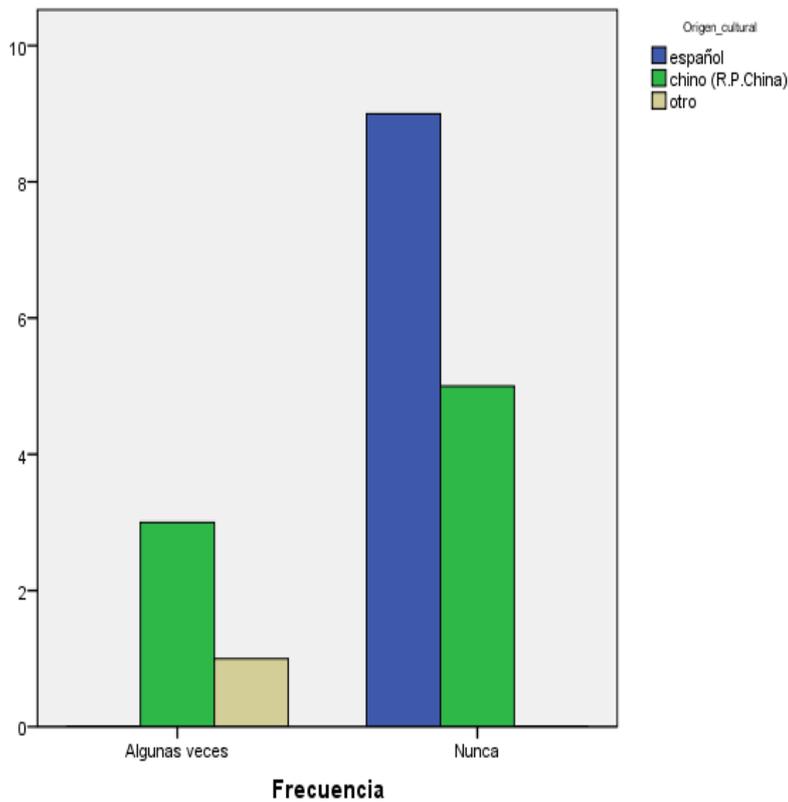
resultados obtenidos en los dos apartados anteriores, usuarios y proveedores generalmente agradecen y reconocen su labor.

No obstante, si observamos las gráficas 16, 17 y 18, encontramos un rasgo a destacar en cuanto a la distinción de orígenes culturales de estas profesionales.

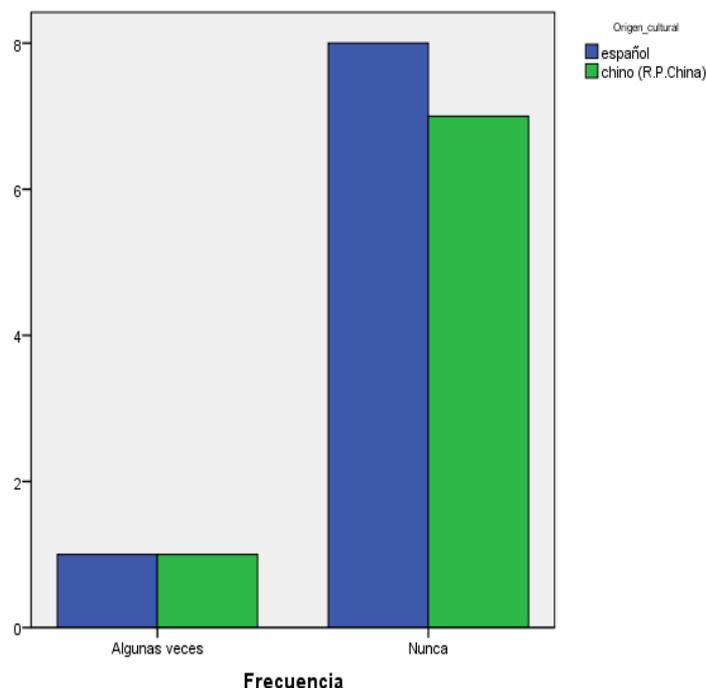
16. Frecuencia de actitudes racistas hacia el usuario



17. Frecuencia de actitudes racistas hacia el proveedor de servicios



18. Frecuencia de actitudes racistas hacia la mediadora



Ciertamente, la distribución por orígenes culturales está muy igualada en todos los casos, excepto en el de la aparición de actitudes racistas y xenófobas hacia el proveedor de servicios, donde el 100% de las mediadoras españolas ha señalado que nunca ha notado este tipo de comportamiento por parte del usuario chino, mientras que 3 chinas y la bicultural sí afirman haberlo detectado alguna vez. Así pues, es posible que los ciudadanos chinos sólo expresen este tipo de comentarios frente a sus compatriotas, puesto que el hecho de expresarlo delante de una mediadora española puede ofenderla e influir negativamente en su relación con ella, ya que normalmente comparte la misma procedencia cultural que el proveedor de servicios.

Como vemos en el gráfico 19, la reacción más frecuente ante una actitud racista por parte de alguno de los participantes en el acto comunicativo es la de advertir a quien la ha manifestado sobre su comportamiento. De este modo, la mediadora intercultural se convierte en una especie de “educadora moral” y puede correr el riesgo de adoptar una postura defensiva para proteger a la víctima de tal actitud, perdiendo así toda su imparcialidad en el encuentro. Aunque sólo dos de las encuestadas opta por interpretar este tipo de comentarios, una de ellas ofrece la siguiente explicación:

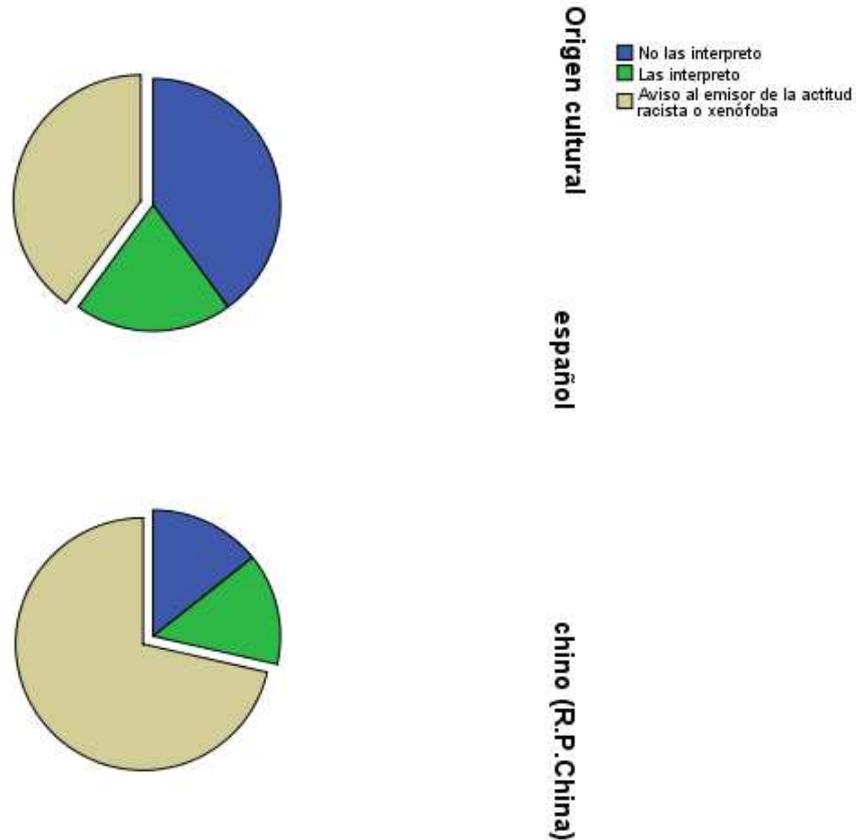
Las interpreto, si bien, procuro darles la vuelta para que resulten menos violentas (me refiero a situaciones en las que el idioma es rudo –“está sucio y huele mal”, podría interpretarlo como “ha de cuidar más su aspecto físico, cambiarse de ropa con más frecuencia, utilizar algún producto perfumado, etc.”... porque “a buen entendedor... pocas palabras bastan” (creo).

(Mediadora española 5)

Aparentemente, esta es la delgada línea que distingue la interpretación “tradicional” de la mediación. El ejemplo de esta mediadora nos muestra que se puede transmitir el mensaje a la lengua de llegada, pero que es posible hacerlo de tal manera que el problema original se resuelva, y de que no aparezcan nuevas brechas comunicativas. Por esta razón, suponemos que ninguna de las mediadoras encuestadas

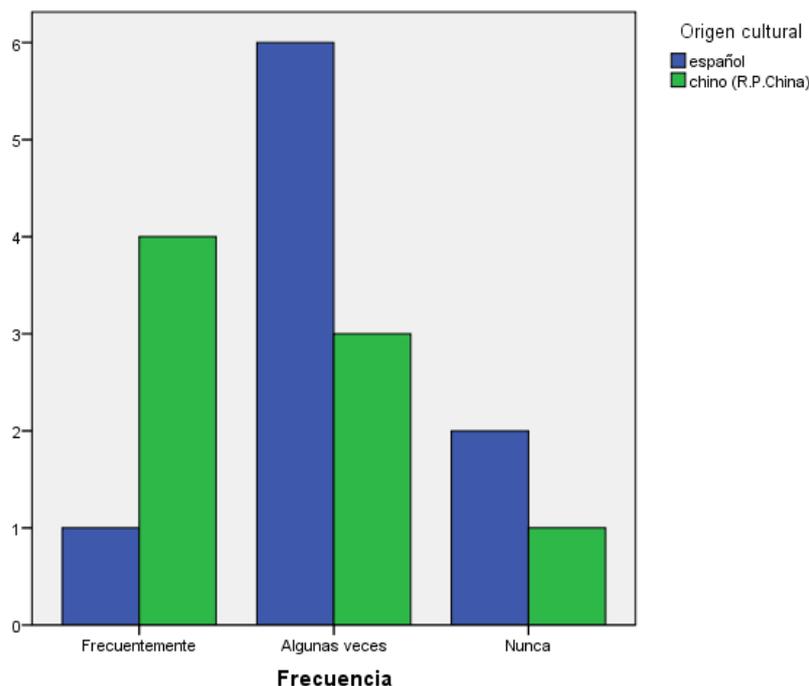
ha marcado la opción “aviso al destinatario de la actitud racista o xenófoba”, pues sólo conseguiría que la tensión aumentara y el conflicto se agravase.

19. Reacción ante una actitud racista



Sin llegar al extremo del racismo y la xenofobia, se encuentran los estereotipos. El ser humano necesita conceputar el mundo que lo rodea, por lo que construye una imagen de ese mundo de acuerdo con sus experiencias o las experiencias de las personas de su alrededor, ya sea la familia y los amigos, ya sea una sociedad entera. El peligro de los estereotipos es que son generalizaciones difíciles de cambiar que conducen a prejuicios dañinos y, por tanto, a una mala relación entre las partes involucradas. Como muestra el gráfico 20, a diferencia de las actitudes racistas y xenófobas, 14 de las mediadoras interculturales se enfrentan a esta clase de prejuicios, el 29% con frecuencia y el 53% algunas veces. Según los resultados, son las mediadoras chinas las más sensibles a este tipo de comentarios, ya que 4 los detectan frecuentemente frente a un solo caso de mediadora española.

20. Frecuencia de aparición de estereotipos



En 11 de los cuestionarios devueltos (4 de chinas y 7 de españolas), las encuestadas mencionan ciertos estereotipos que oyen con frecuencia. Aunque en el 100% de los cuestionarios se señalan estereotipos sobre los chinos, 3 de ellos (1 de una china y 2 de españolas) también contienen prejuicios dirigidos a españoles. Tras clasificarlos y dividirlos por culturas, encontramos que los más usuales hacia la población china son:

- Los chinos son cerrados, viven entre ellos y no quieren integrarse, no se mezclan, sólo se juntan entre ellos (6 cuestionarios).
- No son de fiar, cuentan muchos “cuentos chinos”, son tramposos (3 cuestionarios).
- Trabajan mucho y no descansan (2 cuestionarios).
- Son muy sucios (2 cuestionarios).
- Comen perros y gatos, o sólo comen soja y arroz (2 cuestionarios).
- La mafia china (1 cuestionario).
- El sistema educativo chino es muy estricto (1 cuestionario).
- Son muy raros (1 cuestionario).
- Son muy desconfiados (1 cuestionario).
- Son inexpresivos (1 cuestionario).
- Soportan el sufrimiento mejor que otros extranjeros (1 cuestionario).
- Uso del apelativo “chinito/a” por parte del personal sanitario, al igual que en la calle (1 cuestionario).
- Dichos racistas en castellano que contienen la palabra “chino”, con desprecio y connotaciones negativas (1 cuestionario).

El primero y más popular de estos estereotipos, el de que la china es una comunidad muy cerrada, ya fue descrito en la parte teórica de este trabajo a través de las explicaciones de Nieto (2007), que argumenta que el carácter colectivista de la población china junto con el desconocimiento del idioma local fomentan la unión de

esta comunidad y reflejan una imagen de distanciamiento hacia los autóctonos. Además, como señala Beltrán (2007), el patrón migratorio chino favorece que los recién llegados trabajen para empleadores de su mismo lugar de procedencia, facilitando las relaciones entre ellos.

Igualmente, prejuicios como “mafia china”, “no son de fiar” o “son muy sucios” provienen de los medios de comunicación que, como también señala Nieto (2007), tienden a destacar noticias de redes de inmigración ilegal, explotación laboral, falsificación de mercancías, etc. Además, “la inexpresividad de los chinos” (incluso cuando sienten dolor), un rasgo típico de su estilo comunicativo, como ya vimos anteriormente, sumada a la incompreensión total hacia su lengua contribuyen a aumentar esta idea de desconfianza.

Los tópicos gastronómicos se basan en características de la cocina china llevadas al extremo y la exageración. Ciertamente, en algunos lugares del país, se consume carne de perro (sólo algunas razas), pero no constituye en absoluto la dieta básica de la población en general. Asimismo, el arroz o la salsa de soja son los acompañamientos más frecuentes con los platos principales en el sur del país, pero en el norte se prefieren los derivados de la harina. Por emplear unos símiles claros, su arroz equivaldría a nuestro pan, y a nosotros nos produce la misma extrañeza que ellos coman carne de perro, como a ellos que nosotros consumamos carne de conejo o caballo. Además, platos como sesos de mono o carne de serpiente son considerados más exóticos en China que el rabo de toro en España.

Como también apuntaba Beltrán (2007), la mayoría de inmigrantes que llegan a nuestro país lo hacen por razones económicas, por lo que el trabajo se convierte en su forma de vida, hecho que algunos aprovechan para explotarlos, gracias al desconocimiento que poseen los recién llegados sobre las leyes laborales españolas.

Veamos ahora algunos de los estereotipos dirigidos hacia los españoles:

- Los españoles son vagos (2 cuestionarios).
- Gastan todo lo que ganan en los fines de semana y vacaciones (1 cuestionario).
- Son muy herméticos (1 cuestionario).
- Los médicos españoles no te hacen ni caso, a veces ni levantan la vista del ordenador, no se preocupan por ti, sólo saben dar pastillas (1 cuestionario).

Aunque no se han facilitado demasiados ejemplos sobre estos prejuicios hacia los españoles, observamos que una de las principales diferencias que observan los inmigrantes chinos respecto a los españoles es su dedicación al trabajo y el destino de sus ahorros. Este hecho no resulta novedoso teniendo en cuenta la disparidad de circunstancias, ya que la población china intenta ahorrar para mantenerse, mandar dinero a sus familiares en China, mejorar su situación económica y elevar su estatus social (a través de la educación de sus hijos), mientras que la clase media española vive más relajada en términos económicos y acata las 40 horas semanales de trabajo conforme a la ley.

Como dato anecdótico, señalaremos que uno de los cuestionarios incluía un estereotipo que albergan los chinos hacia los marroquíes, que “son unos ladrones”. Así pues, aunque esta investigación no se proponía recoger prejuicios hacia otros colectivos de inmigrantes, vemos que estos comentarios se reparten entre todos los habitantes del mismo país, autóctonos y extranjeros.

6.6. *Dificultades y problemas*

6.6.1. Resultados

Uno de los aspectos más significativos que aborda este trabajo es el de las dificultades y problemas más comunes con los que se encuentran las mediadoras interculturales que trabajan con población china. Aparte de identificar estas complicaciones, se pretende estudiarlas desde la perspectiva del distinto bagaje cultural de estas profesionales. Asimismo, esta serie de dificultades se dividieron en cuatro grupos diferentes: las lingüísticas, las paralingüísticas, las culturales y las profesionales (o de código deontológico).

Respecto a los problemas relacionados directamente con el idioma, se ofrecieron un total de 10 respuestas, dejando la posibilidad de marcar varias opciones. El 83% de las encuestadas, esto es 15 mediadoras (8 españolas, 6 chinas y la bicultural), admitió tener algún tipo de dificultad con el lenguaje especializado, un 39% (4 españolas, 2 chinas y la bicultural) con los dialectos y acentos marcados, y un 33% (4 españolas, 1 china y la bicultural) con la expresión oral en la lengua no materna. Además, un 28% (4 españolas y la bicultural) también reconoció experimentar algún problema de comprensión oral en la lengua no materna, un 17% (3 españolas) con la pronunciación, un 11% (1 china y 1 española) con los cambios de registro, y este mismo porcentaje (2 españolas) sufre alguna confusión a la hora de usar la primera o tercera persona del singular en la interpretación. Sólo la mediadora bicultural ha afirmado tener problemas con la gramática, mientras que las palabrotas no han puesto en ningún aprieto a ninguna de las encuestadas. Tampoco se ha señalado la opción “otra” en esta parte.

Junto a la lengua, encontramos los elementos paralingüísticos de todo acto comunicativo que, tratándose de comunicación intercultural, pueden provocar varios conflictos. Basándonos en el trabajo de Sales (2003), se han previsto 9 dificultades posibles. La más marcada, con un 56% (4 españolas, 5 chinas y la bicultural), es la que se refiere a la necesidad de formular preguntas abiertas al usuario para comprobar que éste ha entendido todo correctamente. Después, un 44% (2 españolas, 5 chinas y la bicultural) declara que existe ausencia de contacto visual con el usuario chino, mientras que un 39% (3 españolas, 3 chinas y la bicultural) comenta que las sonrisas de los ciudadanos chinos en algunos casos pueden significar que no han comprendido algo. Igualmente, un 33% de las mediadoras (3 españolas y 3 chinas) ha detectado solapamientos entre los turnos de los participantes; además, un 28% (2 españolas, 2 chinas y la bicultural) por una parte, ha notado la escasez de continuadores en la conversación y, por otra, que el usuario habla con un volumen de voz bajo. Solamente una profesional china ha indicado que los saludos, despedidas y silencios entre turnos resultan largos. De la misma forma, la mediadora china 9 ha especificado junto a la respuesta “otra” que “a veces el usuario busca excusas”.

Según las encuestadas, las diferencias culturales también provocan problemas. Por ello, se han propuesto 6 dificultades, de las cuales el 67% de las mediadoras (5 españolas, 6 chinas y la bicultural) destaca la necesidad de realizar explicaciones culturales (nombres, costumbres, creencias, etc.). La mitad de ellas (4 españolas, 4 chinas y la bicultural) declara que existe cierto desconocimiento del sistema español, así como un 44% (3 españolas, 4 chinas y la bicultural) añade que esto sucede también para el sistema chino. Un 33% (6 chinas) afirma que en algunas ocasiones los usuarios se muestran reticentes o incómodos a la hora de revelar sus datos personales (teléfono, dirección, edad, etc.), y un 28% (3 españolas, 1 china y la bicultural) cree que algunas dificultades vienen originadas por la incompreensión del lenguaje corporal (gestos,

miradas, risas, etc.). La opción “otra” no ha sido señalada en este apartado por ninguna de las participantes en el estudio.

Por último, el código ético profesional también puede verse comprometido durante el proceso de mediación, por lo que se han sugerido 8 posibles problemas relacionados con él y susceptibles de aparecer durante la intervención de la intermediaria lingüística. El hecho de tener que añadir información a través de explicaciones o preguntas propias ha sido marcado en el 78% de los cuestionarios (8 de españolas y 6 de chinas), mientras que un 72% (7 españolas, 5 chinas y la bicultural) admite que resume la información por considerarla repetitiva o poco relevante. Un porcentaje mucho menor, el 44% (4 españolas y 4 chinas), reconoce omitir algún tipo de información por resultar hiriente, inapropiada o poco relevante. Aparte de esto, un 56% de las mediadoras (3 españolas, 6 chinas y la bicultural) declara que los interlocutores les solicitan sus datos personales, como el número de teléfono. Del mismo modo, un 39% (3 españolas, 3 chinas y la bicultural) comenta que le han pedido la realización de algún favor fuera de sus tareas de mediación. Los principios de confidencialidad e imparcialidad también han sido puestos en duda por alguno de los participantes en el encuentro, de acuerdo con un 22% (3 chinas y la bicultural) y un 17% (2 españolas y 1 china) de las encuestas, respectivamente. Únicamente una mediadora intercultural ha señalado otra dificultad, la de que “muchos proveedores de servicios públicos no están acostumbrados a trabajar con intérpretes y a veces puede ser una dificultad saber si interrumpirlos para iniciar la interpretación, o dejarlos terminar...” (mediadora española 1).

6.6.2. Análisis de la información

En relación a los problemas lingüísticos que sufren las mediadoras, el primer dato a destacar es que son las españolas las que más dificultades detectan con la lengua. En total, se han obtenido 26 respuestas vinculadas al idioma procedentes de profesionales españolas frente a 10 de chinas y 5 de la bicultural. Este hecho puede explicarse gracias a que la media de estudio de español es superior a la de estudio de mandarín, y los años de residencia en España de las mediadoras chinas supera en gran medida a la de las españolas en China o Taiwán.

El lenguaje especializado es, sin duda, lo que representa mayores obstáculos a las mediadoras encuestadas, sin distinción de origen cultural. Aunque todas las participantes en este estudio cuentan con estudios superiores y la mayoría ha asistido a cursos de formación específica en T&ISSPP y mediación intercultural, los resultados muestran que la terminología empleada en los distintos ámbitos de los servicios públicos supone un problema. Tal vez deba hacerse más hincapié en este aspecto desde los centros educativos especializados y, obviamente, la experiencia laboral, el interés por aprender y la aportación de algunas herramientas específicas, como glosarios, contribuirán a resolver esta insuficiencia en un futuro.

Alrededor de un 30% de las profesionales también asegura que los dialectos y acentos, junto con la comprensión y expresión oral en la lengua no materna, resultan confusos y problemáticos. De nuevo, son las españolas (4 españolas frente a 1 ó 2 chinas) las que más experimentan este tipo de contrariedades, razón por la cual, como decíamos más arriba, quizá prefieran situarse cerca del usuario chino a fin de entender mejor sus palabras. Ya vimos en la parte teórica que en China conviven varios dialectos y, a veces, el usuario chino no habla bien el idioma oficial, el mandarín, que es el que aprenden normalmente los extranjeros. El estudio realizado por Valero²⁴ revela que la mayoría de los profesionales encuestados (el 63,6%) también encuentra problemas a la

hora de “entender dialectos o acentos específicos dado que con cierta frecuencia deben interpretar para clientes de otros países diferentes del suyo de origen que hablan alguna variedad de la lengua”. (Valero 2006: 55).

Los problemas de pronunciación y uso de la 1ª o 3ª persona del singular han sido señalados únicamente por mediadoras españolas. Fonéticamente, el chino y el español son muy distintos, y algunos fonemas pueden resultar muy complicados de reproducir para los hispanohablantes, tales como los sonidos “z”, “c”, “zh”, “sh”, “p”, “t”, “k”, “j” del sistema *pinyin* y los cuatro tonos que posee el mandarín. De todas formas, este cuestionario no pretende profundizar en los problemas concretos de pronunciación, sólo llamar la atención sobre el hecho de que la procedencia cultural ha supuesto una distinción entre las encuestadas en algunos de los problemas de índole lingüística. Las confusiones provocadas por el uso de la 1ª o 3ª persona del singular tienen su origen en el eterno choque entre la práctica real y la formación teórica en T&ISSPP, desde donde se aconseja el uso de la 1ª persona para lograr una mayor cercanía entre los interlocutores, además de un trato directo entre ellos. Sin embargo, muchos proveedores y usuarios se limitan a dirigirse a la intérprete o mediadora para que ella comunique el mensaje (“Dígale al paciente que...” / “Dígale a la profesora que mi hija...”), lo cual puede entorpecer la labor de la intermediaria lingüística y crear confusiones con los pronombres personales debido a la pérdida de los referentes (“¿Quién dice eso? ¿Ella o la hija?”). Aparte de este factor, en chino las terceras personas del singular 他 (él), 她 (ella) y 它 (ello) se pronuncian del mismo modo: *ta*, una homofonía muy equívoca. De todos modos, cabe repetir que ambos problemas, pronunciación y uso de la 1ª o 3ª persona del singular, han sido resaltados por una minoría de las españolas (3 y 2 encuestadas respectivamente), así que no parece que sean dificultades muy comunes.

La necesidad de cambiar de registro, desde la formalidad y especialización del proveedor hasta el nivel sociocultural del usuario, es una dificultad señalada tan solo por dos mediadoras (una china y otra española). No obstante, que no exista esta dificultad en la mayoría de los casos no significa que las mediadoras no cambien de registro (algo por lo que no se ha preguntado directamente), ya que, de acuerdo con el estudio de Martín y Abril (2008), 17 de sus 25 encuestadas sí efectúan este cambio y otras 7 lo hacen a veces. Difícilmente, una mayoría de profesionales que admite problemas con el lenguaje especializado y que trata con un usuario de nivel cultural bajo, puede mantener un alto grado de formalidad en sus intervenciones.

Por un lado, la gramática española sólo supone un problema para la mediadora bicultural; por otro, parece que las palabrotas no han creado conflicto alguno para las encuestadas, debido tal vez a que el usuario chino guarda un fuerte respeto hacia la autoridad y a que la tradición confuciana desaconseja los extremos emocionales y valora la templanza.

Como se expuso en el apartado sobre el diseño de las preguntas y como también se habló en la sección teórica, los problemas paralingüísticos propuestos en este cuestionario están extraídos principalmente del trabajo de Sales (2003) sobre comunicación intercultural con chinos y españoles. Debemos recordar que se trataba de una investigación con interlocutores sin ningún conocimiento de la otra lengua (en el caso de los españoles con el chino) o con un nivel relativamente bajo para poder comunicarse efectivamente (en el caso de los chinos con el español), no de encuentros con intérpretes o mediadores. De esta manera, resultaba más sencillo analizar los patrones comunicativos de ambas culturas y sus puntos de choque. De entre ellos, más de la mitad de las encuestadas ha destacado la necesidad de formular preguntas abiertas para comprobar que el usuario chino ha comprendido la información. Esto es así porque, como apuntaba Sales en las conversaciones de su estudio, el “sí” es más una muestra de

respeto hacia el otro interlocutor que una afirmación de que se está comprendiendo algo, así como el “no” no se utiliza demasiado y se prefieren fórmulas más sutiles.

Otros de los choques anunciados por la autora son el de la ausencia de contacto visual por respeto y el uso de la sonrisa como mecanismo de restablecimiento de la armonía, no como aprobación, por parte del sujeto chino. Así pues, alrededor de un 40% de las encuestadas han corroborado estos datos.

En menor número, los resultados de las encuestas también apuntan hacia problemas con los solapamientos entre turnos, los escasos continuadores empleados durante el encuentro y el volumen de voz bajo de algunos usuarios chinos. Este último factor, también contribuiría a que las mediadoras prefieran situarse cerca del usuario. Finalmente, en cuanto al saludo, la despedida o silencios entre turnos largos, sólo una profesional china ha manifestado sus dificultades al respecto, aunque no ha especificado la razón. Recordemos que Sales explicaba que la fase del saludo es muy importante en la cultura china para tener claro el estatus social de cada uno de los interlocutores, así como preludio al tema principal de discusión. Al no existir tampoco “luchas” por el turno de palabra, los hablantes chinos dejan silencios entre turnos para confirmar que han acabado de hablar. No obstante, esos choques comunicativos con hispanohablantes parece que no se producen con frecuencia en presencia de una mediadora intercultural, ya que probablemente es ella, a través de su presentación y preguntas personales como vimos anteriormente, la que cumple con estas normas comunicativas de saludo y despedida y la que luego distribuye los turnos de palabra. En todo caso, la mediadora española 1 declara que no sabe cuándo interrumpir al proveedor para comenzar la interpretación.

No se aprecian entre los problemas paralingüísticos diferencias importantes respecto a los orígenes culturales de las mediadoras.

Hale (2007: 141-144) afirma que las diferencias culturales pueden suponer un reto para los intérpretes y que, de ser posible, deben resolverse sin interrumpir el diálogo. Así pues, una amplia mayoría, 12 de las 18 mediadoras encuestadas, ha reconocido esta necesidad de explicar algunos aspectos sobre la cultura de los interlocutores para evitar conflictos y mejorar el entendimiento entre las partes. Sin embargo, Hale (2007: 132) advierte que “offering cultural information can be risky” porque se corre el peligro de que se generalicen ciertos rasgos de esa cultura y se creen estereotipos, sin dejar sitio a los valores y actitudes de cada individuo. Aunque en futuras investigaciones se podría estudiar más a fondo en qué consisten esas explicaciones ofrecidas por las profesionales que trabajan con población china a fin de estimar el riesgo, según los resultados del cuestionario, la mitad de las encuestadas alerta sobre problemas surgidos por el desconocimiento de los sistemas (educativos, sanitarios, administrativos, legales, etc.) chino y español, lo cual puede obligarlas a detener la conversión en curso y aclarar dicho funcionamiento del sistema. Igualmente, un 28% también considera problemático el lenguaje corporal. De nuevo, la composición de las respuestas sobre estas dificultades es heterogénea y muy equilibrada en cuanto a orígenes culturales.

En cambio, al hablar sobre la incomodidad o reticencia para ofrecer datos personales por parte de los usuarios chinos, únicamente las mediadoras de su mismo origen cultural (6 de 8 individuos) han marcado esta opción. Resulta significativo que este fenómeno sólo sea detectado por estas profesionales, aunque puede explicarse por el hecho de que ellas mismas se sienten incómodas ante tales preguntas o de que el usuario tenga miedo de que se filtre información a su comunidad. La mediadora china 7 especifica además un tipo de información no contemplada en el ejemplo del cuestionario: “la primera regla, la primera relación sexual, métodos anticonceptivos”.

A pesar de que la mayoría de códigos de conducta y guías de buena práctica en interpretación formulan una serie de principios básicos a seguir (Hale 2007: 101-136; Valero 2006: 95-103), de acuerdo con los resultados obtenidos en los cuestionarios, llevarlos a la práctica puede resultar más complicado de lo que parece. La fidelidad y exactitud hacia el mensaje original es el principio más controvertido, ya que más del 70% de las encuestadas reconoce que añade información o resume la que le parece poco relevante o repetitiva, al igual que casi la mitad también indica que omite algún tipo de información por resultar hiriente, inapropiada o de poca importancia, unas actitudes que van en contra de lo que expresamente enuncian los códigos éticos profesionales sobre la precisión de la interpretación. Aunque al principio del análisis se dijo que las chinas siguen más un código deontológico que las españolas, vemos que el origen cultural no supone apenas una diferencia a la hora de añadir, omitir o resumir la información original.

Sus explicaciones [del usuario chino] pueden contener información extra no relevante y carecer de algo sí relevante al mismo tiempo. La mayoría de los chinos que hay en España son personas que no recibieron una educación media o superior en su país de origen. Por eso, puede ser más reducida su capacidad de síntesis, de pregunta-respuesta directa, de reflexión, de autoconciencia y de aprendizaje de conceptos.

(Mediadora china 5)

Sin embargo, Hale comprende todas estas dificultades y critica las carencias de los códigos de conducta profesional:

The entries in the codes do not mention any of the difficulties faced by interpreters when attempting to achieve accuracy [...]. Nor do they concede that accuracy of interpretation is a lofty objective that may not always be achieved for a number of reasons, some beyond the interpreter's control. The code only speaks of the highest ethical standards interpreters should strive to achieve. On the other hand, they do not state that difficulties in achieving full accuracy may not exist. A code of ethics by itself cannot provide interpreters with a thorough understanding of their role, the interpreting process, the difficulties of achieving accuracy and the many other complex issues surrounding their work.

(Hale 2007: 113)

De acuerdo con la encuesta, a más de la mitad de las mediadoras (6 de ellas chinas y la bicultural) le han pedido algún tipo de información personal (teléfono, dirección, pueblo natal), y a 7 de ellas, sin importar el origen cultural, les han solicitado alguna tarea fuera del ámbito de su trabajo. Este punto ha sido aclarado por varias de ellas:

[Sin haber marcado la respuesta] Puede ser una tarea en el proceso de mediación.

(Mediadora china 1)

[Sin haber marcado la respuesta] No considero que sean tareas fuera de mi ámbito de trabajo. Se trataría de un asesoramiento: Si no se puede acompañar se podría marcar en un mapa, escribir la dirección, hacer una llamada... esto entra dentro de las funciones de asesoramiento de las que entiendo que soy responsable.

(Mediadora española 5)

Me piden que les traduzca textos, documentos no relacionados con la sanidad a veces. Había gente que me había preguntado si podía hacer acompañamientos fuera del centro sanitario con remuneración.

(Mediadora china 5)

Multas, factura de gas, carta de extranjería, del colegio, etc...

Por último, la confidencialidad e imparcialidad han sido también puestas en duda, según 7 de las respuestas. En relación con la anteriormente discutida reticencia del usuario chino a facilitar datos personales, se encuentran las dudas sobre la confidencialidad de la mediadora intercultural, ya que esta opción no ha sido marcada por ninguna española, sólo por 3 chinas y la bicultural. Nuevamente, observamos que esta desconfianza y miedo del inmigrante chino únicamente se manifiesta ante sus compatriotas. En lo referente a este tema, sólo la mediadora china 1 comenta que algunos usuarios tienen miedo de que sus datos lleguen a manos de la policía. La pregunta es: ¿se trata de desconfianza hacia la mediadora china por su posible indiscreción hacia su misma comunidad o alguna autoridad, o de que simplemente los usuarios chinos comparten estos temores con sus compatriotas? Sería interesante continuar el estudio de tales actitudes detectadas tan solo por las profesionales chinas para identificar los motivos reales que las originan.

6.7. Preguntas adicionales

6.7.1. Resultados

La última parte del cuestionario contiene una serie de preguntas dirigidas a recoger las opiniones de las mediadoras encuestadas sobre diversos temas, como la importancia del origen cultural, su interés por la investigación y el voluntariado, así como otros aspectos relacionados con la T&ISSPP.

La primera pregunta está ligada directamente a la tesis de este trabajo: ¿Consideras que el origen cultural del mediador/a es importante? Dejando a un lado las teorías de los académicos, o incluso la información extraída de las encuestas, resulta interesante saber qué opinan las auténticas protagonistas de esta investigación sobre la influencia de su bagaje cultural en el proceso de mediación e interpretación. Así pues, preguntadas sobre ello, el 53% (7 españolas y 2 chinas) opina que no es relevante poseer uno u otro origen cultural, mientras que el 47% restante (2 españolas, 5 chinas y la bicultural) sí lo creen significativo. Una mediadora china no ha contestado esta pregunta.

Respecto a la mejor manera de aprender una cultura, la opción más señalada, con un 89% (9 españolas, 6 chinas y la bicultural), es la de “residir en el extranjero y convivir con esa cultura a diario”. Un 44% (6 españolas y 2 chinas) también considera beneficioso tener amigos de esa cultura, al igual que un 33% (3 españolas y 3 chinas) afirma que la práctica profesional contribuye al aprendizaje de una cultura ajena. La respuesta “lectura de libros y artículos” ha sido marcada en el 22% de los cuestionarios (2 de españolas y 2 de chinas). Además, dos mediadoras, una española y otra china, han coincidido en especificar otra manera: aprender la cultura a través del aprendizaje de su idioma.

Por un lado, el 56% de las encuestadas (3 españolas, 6 chinas y la bicultural) colabora con algún grupo de investigación, mientras que, por otro, un 25% (1 española, 2 chinas y la bicultural) realiza trabajos voluntarios. Debemos mencionar que 2 mediadoras chinas no han respondido a esta última cuestión sobre voluntariado.

En la última pregunta del cuestionario, se ha pedido a las participantes en el estudio que escojan las tres cualidades más importantes de entre una lista de nueve para convertirse en una profesional de la interpretación y la mediación intercultural en los servicios públicos. La opción más señalada ha sido la de “conocimiento de las lenguas de trabajo”, con un 61% de los cuestionarios (6 de españolas y 5 de chinas). Por su parte, las respuestas “conocimiento de las culturas de trabajo” y “formalidad y seriedad

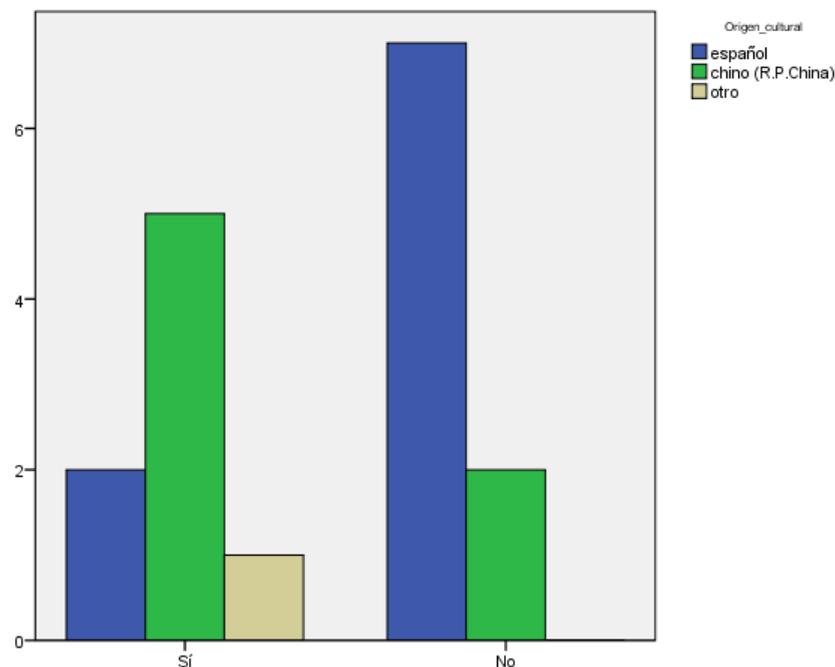
profesional” han sido marcadas en un 56% de los cuestionarios cada una (6 españolas, 3 chinas y la bicultural para el “conocimiento de culturas” y 5 españolas, 4 chinas y la bicultural para la “formalidad y seriedad profesional”). En orden descendiente, se encuentran la “discreción y confidencialidad” con un 50% de los cuestionarios (5 de españolas, 3 de chinas y el de la bicultural), la “formación en T&ISSPP y mediación intercultural” con un 44% (4 españolas y 4 chinas), la “ausencia de prejuicios” con un 33% (4 españolas y 2 chinas), la “empatía” con un 28% (4 españolas y 1 china) y, por último, el “mismo origen cultural que el inmigrante” con un 6 % (1 china). La opción “nativo del país de acogida” no ha sido escogida por ninguna de las encuestadas. Cabe destacar que una mediadora china no ha respondido a esta pregunta, pero en el apartado de comentarios de más abajo ha aclarado cuáles son las cualidades que ella considera importantes (escucha activa, empatía e imparcialidad). Aparte de este hecho, algunas de las encuestadas no han respetado el límite de 3 cualidades para marcar, y así una mediadora china ha indicado 5 cualidades, y dos españolas 7 cada una; en cambio, otra mediadora española sólo ha señalado 2.

Finalmente, se facilitó otro espacio para que las mediadoras escribieran los comentarios que creyeran oportunos. El 44% de ellas (4 españolas y 4 chinas) anotó algún tipo de comentario, aunque más de la mitad (5 comentarios) se referían a la pregunta anterior, ya que estas profesionales deseaban explicar la importancia de otras de las cualidades que no habían podido señalar por el límite establecido.

6.7.2. Análisis de la información

Como podemos apreciar en el gráfico 21, no existe un acuerdo sobre la importancia del origen cultural, ya que las partidarias de rechazar esta relevancia superan a las que sí la apoyan por un solo individuo. Quizá si la mediadora china que no contestó lo hubiera hecho afirmativamente, nos encontraríamos con un resultado totalmente igualado. En este punto, observamos una clara diferencia entre pareceres dependiendo del origen cultural. Son 5 de las 8 mediadoras chinas encuestadas, junto con la bicultural, las que respaldan la importancia de la procedencia cultural, mientras que 7 de las 9 españolas se oponen a esta idea. Parece obvio que cada uno de los grupos culturales opine a favor de sus intereses, puesto que las españolas que trabajan con usuarios chinos reafirman su postura de que llevan a cabo esta labor sin compartir un mismo origen cultural, pero las chinas consideran que esa es una ventaja con la que cuentan. No obstante, 2 sujetos dentro de cada grupo cultural van en contra de la tendencia de su colectivo, lo que revela, a pesar de la escasa muestra, que no existe una perspectiva homogénea respecto a esta tesis ni siquiera dentro de una misma comunidad cultural.

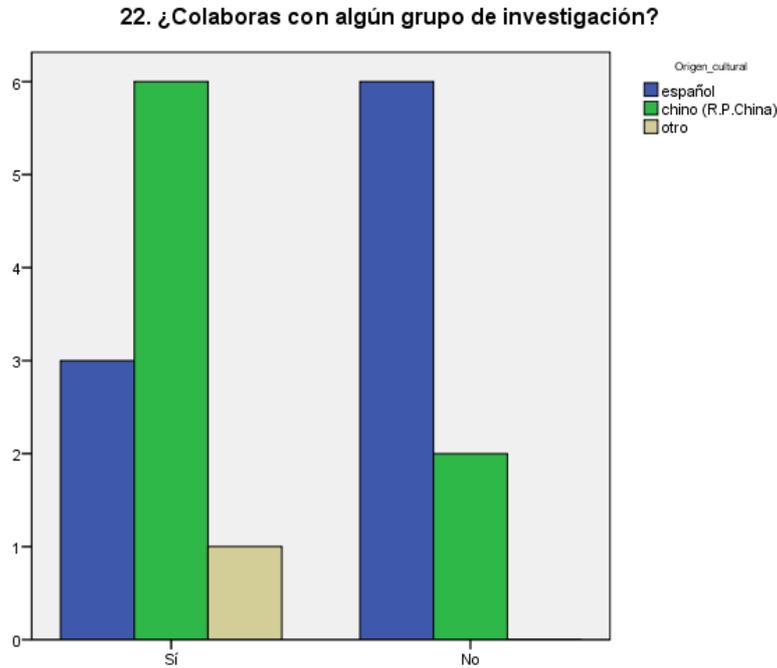
21. ¿Importa el origen cultural de la mediadora o intérprete de los servicios públicos?



Por el contrario, el origen cultural no supone ninguna diferencia para las mediadoras a la hora de decidir cuál es la mejor manera de aprender una cultura. A pesar de que las profesionales españolas cuentan con menos años de residencia en China o Taiwán, el 100% de ellas está de acuerdo en que residir en el extranjero y convivir con una cultura a diario es la forma más segura de aprenderla. Por su parte, todas las chinas, salvo 2, y la bicultural también apoyan esta manera de aprendizaje, como igualmente demuestran sus muchos años de residencia en España. El resto de opciones, aunque con menor porcentaje, también han sido señaladas por algunas de las encuestadas, siendo el aprendizaje a través de libros y artículos la forma menos deseada para conocer una cultura nueva. Como decíamos, no existen diferencias importantes entre respuestas según el origen cultural, e incluso las dos respuestas, una de una mediadora china y la otra de una española, especificadas en la opción “otra” son idénticas: la cultura se aprende a través del aprendizaje del idioma. La mediadora china hace la siguiente reflexión:

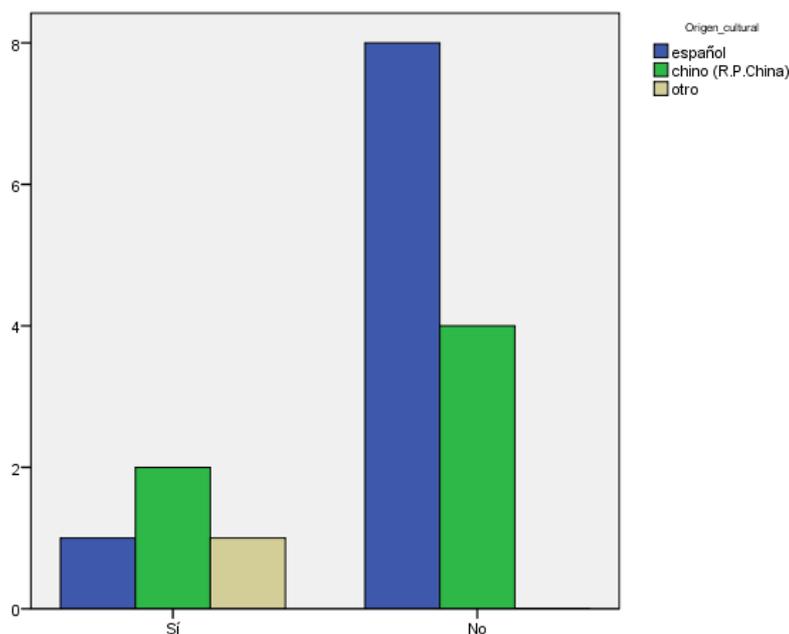
Concienciarse de que todo es casi lo mismo y con la misma lógica (como pasa con las religiones). Pero esto va en contra de los slogans o valores educativos, políticamente correctos y que suenan atractivos. Por ejemplo, como has leído hasta ahora, que marco V en vez de X, y lo consideramos relevante?? Estoy en contra de la tendencia y la moda política de la “culturalización” de cualquier cosa... Existen diferencias pero no todas son culturales ni las que son, son tan relevantes para etiquetarlas... Puede haber más diferencia entre tú y la presidenta de tu comunidad que entre tú y yo. Siempre digo que lo que hago (y he cambiado la etiqueta que me han dado) no es “mediación cultural o intercultural”, sino simplemente de intérprete y traductora. No es necesario dar tanto para una misteriosidad que no existe. Hoy en día está de moda “cultural”, “intercultural”, “transcultural”... como pasa con “eco”... que una ruta que siempre ha existido ahora tiene que llamarse “eco-senderismo”... Qué maquillaje más absurdo.
(Mediadora china 7)

Así pues, esta mediadora considera que lo necesario es aprender el idioma, ya que la importancia de la cultura en el ámbito de la T&ISSPP o mediación es limitada, o incluso fruto de una moda de la sociedad actual. Reconozcamos que es una idea muy diferente, que contrasta bruscamente con toda la teoría expuesta en este trabajo sobre la importancia de la cultura en el contacto entre personas que hablan distintas lenguas.



De acuerdo con el gráfico 22, la colaboración con algún grupo de investigación resulta un rasgo distintivo entre orígenes culturales. Aunque en términos generales algo más de la mitad de las encuestadas están involucradas en estudios académicos, podemos distinguir fácilmente que son las profesionales chinas las que más se dedican a la investigación, 6 chinas investigadoras frente a 6 españolas que no lo son. Paradójicamente, para este trabajo de investigación, fueron las mediadoras españolas las que han manifestado una mejor predisposición a colaborar. Como mencionamos anteriormente, son estas últimas las que contestaron el cuestionario rápidamente y de manera más completa y detallada, según podemos comprobar en los porcentajes de comentarios opcionales. En cambio, las mediadoras chinas necesitaron de un segundo e-mail para colaborar en este trabajo y han sido algo más parcas en sus explicaciones, justificándose en la escasez de tiempo y algún olvido, no en la falta de interés hacia la investigación.

23. ¿Colaboras como voluntario?



En lo referente a prestar sus servicios de forma gratuita y voluntaria en alguna ONG o asociación no lucrativa, el gráfico 23 muestra que una amplia mayoría, un 75%, no lleva a cabo tareas de voluntariado, aunque alguna de las mediadoras reconoce que es una idea que contempla actualmente.

De momento no [colaboro como voluntaria], pero es un “proyecto” que tengo en la mente. Una observación: A diferencia de los otros colectivos (marroquí, pakistaní, etc.) que sí tienen alguna entidad social o religiosa que les hace de referencia para cuando necesitan ayudas tipo asesoría jurídica gratuita, primera acogida, orientación en inserción sociolaboral, etc., los chinos andan muy perdidos porque no tienen realmente una figura que les ofrece realmente estos servicios prácticos y de primera necesidad.

(Mediadora china 5)

El conocimiento de las lenguas de trabajo ha resultado ser la cualidad más valorada por las mediadoras interculturales, sin apenas diferencias de origen cultural, al igual que sucede con las demás cualidades destacadas, como la formalidad y seriedad profesional, el conocimiento de las culturas correspondientes y la discreción y confidencialidad, todas ellas señaladas por más de la mitad de las encuestadas. Asimismo, los resultados muestran que poseer un mismo origen cultural que el inmigrante (opción marcada únicamente en un cuestionario) o pertenecer al país de acogida (una respuesta descartada por todas las encuestadas) no resultan factores decisivos para el buen desempeño de las funciones de un profesional de la interpretación o mediación en los servicios públicos. Este dato resta algo de valor a la primera pregunta de esta sección, donde 8 de las mediadoras coincidían en señalar la importancia del origen cultural. Por lo tanto, esta relevancia del bagaje cultural parece estar supeditada a otras cualidades más importantes, tales como el dominio de los idiomas y culturas de trabajo y la profesionalidad durante el encuentro intercultural.

24. Lista de las cualidades que debe poseer un mediador intercultural o intérprete de los servicios públicos

Cualidad	Nº de encuestadas
Conocimiento de las lenguas de trabajo	11
Conocimiento de las culturas involucradas	10
Formalidad y seriedad profesional	10
Discreción y confidencialidad	9
Formación en TISSPP y mediación intercultural	8
Ausencia de prejuicios	6
Empatía	5
Mismo origen cultural que el inmigrante	1
Nativo del país de acogida	0

Por un lado, si comparamos estos resultados con los obtenidos por Martin y Abril (2008), quienes también preguntaban por las cualidades que debe poseer un intérprete de los servicios públicos, veremos que el conocimiento de lenguas es también una de la más apreciadas, sólo por debajo de la paciencia, una cualidad que no estaba incluida en nuestro cuestionario, pero que ha sido mencionada por la mediadora china 5 al final de su encuesta. En el estudio de Martin y Abril, por encima del conocimiento de las culturas de trabajo, se encuentran la empatía, la habilidad para relacionarse y la flexibilidad, mientras que la responsabilidad y la imparcialidad ocupan los últimos lugares de su lista. Únicamente una de sus encuestadas ha hecho referencia a la profesionalidad.

Por otro lado, comparando nuestros resultados con los del estudio de Valero²⁵, observamos muchas similitudes, como que el 86% de sus encuestados valora el buen dominio de las lenguas y el 80% la necesidad de poseer ética profesional y responsabilidad propia del trabajo (Valero 2006: 57).

Leamos ahora los últimos comentarios dejados por las participantes en esta investigación:

[En la pregunta sobre si se considera importante el origen cultural del mediador/a] No exacto, depende del manejo del idioma y el conocimiento de la cultura y la profesionalidad sean el origen o no.

(Mediadora china 1)

1) El tiempo de Crisis economía afecta ejercicio. 2) Ninguna investigación y resume teórico no debe que “regularizar” la práctica, porque la realidad es cambiante. 3) Algunas preguntas falta 针对性 [zhenduixing, precisión] pajo mi punto de vista.

(Mediadora china 3)

Como mediadora, he trabajado en diferentes ámbitos. Uno de los más difíciles de actuar es en los casos de atención a menores o casos que implican la violencia de género. En estos casos suelen haber mucha desconfianza por parte de los usuarios o de los profesionales. También pueden ser que haya un rechazo frontal por parte de usuario hacia el profesional o hacia el mediador. En estos casos, el trabajo de un mediador es doble para poder mejorar la comunicación entre las diferentes partes implicadas.

(Mediadora china 4)

[En la pregunta sobre si se considera importante el origen cultural del mediador/a] Creo que ayuda, al menos conocerla. La diferencia que hay entre un intérprete y un mediador es que el primero tan solo interpreta palabras literales de los interlocutores (que así es como se tiene que trabajar un intérprete profesional) sin ir más allá de una pura transmisión de ideas de un idioma a otro; en cambio un mediador intercultural, como dice la misma palabra “intercultural”,

entrelaza las do o más culturas en un espacio compartido para que haya un mutuo entendimiento y una buena convivencia. El mediador interpreta códigos culturales, lee las expresiones gestuales y sentimentales, añade información extra si hace falta para que se entiendan las dos partes, además de otras acciones (convenientes) que decide ejecutar el propio mediador. Por lo tanto, creo que no es imprescindible que el/la mediador/a sea del país de origen, ni mucho menos, pero sí un/a buen/a conocedor/a de la otra cultura, no sólo en el aspecto lingüístico.

(Mediadora china 5)

[Refiriéndose a las cualidades que debe poseer un intérprete o mediador intercultural] Lo más importante es que le guste ayudar a la gente.

(Mediadora china 7)

Conocer las culturas de trabajo ayuda a no tener prejuicios. Formalidad y seriedad profesional implican, también, discreción y confidencialidad.

(Mediadora española 1)

[...] En realidad ya te digo, el consell comarcal que a veces me llaman, nunca piden un mediador sino a un traductor. En los servicios sociales a veces tampoco tienen muy presente esta figura. La última sesión que hice fue en el ámbito escolar. La usuaria era una mujer china que hablaba español mejor que yo chino (lleva 20 años en España). La sesión fue con servicios sociales y el director del cole. La asistenta social iba a saco, muy directa con las preguntas, y como la usuaria hablaba español no hubo necesidad de traducir. El director sugirió mi aportación pero la otra pasaba del tema, solo le interesaba recoger la información que le interesaba. Otros problemas con los servicios de mediación: me ha pasado un par de veces que o bien no se ha presentado el usuario/a o el día era incorrecto.

(Mediadora española 3)

También me parecen indispensables la formalidad y seriedad profesional, la discreción y confidencialidad y la empatía.

(Mediadora española 6)

Cuando digo que el origen del mediador es importante no me refiero a que sea ni peor ni mejor uno que otro. Considero que los dos tienen ventajas. Si se trata de un mediador chino que habla español y sabe cómo funcionan las cosas en España, seguramente puede transmitir el mensaje mejor y de forma más rápida. Sin embargo, creo que un mediador español es muy útil en el sentido de que puede interpretar mejor la actitud de la persona que tiene delante (médico, abogado, funcionario...). Una vez interpretada la actitud, a priori el mediador español sabrá moverse mejor que el chino porque sabrá si hay que presionar un poco, si la persona está receptiva, si hay que rebajar la tensión y cómo hacerlo, etc. En definitiva, considero que el mediador español tiene más herramientas para dirigir la mediación, con la contrapartida de que el dominio del idioma no es evidentemente el mismo que el de un chino. Creo que hay situaciones donde es más útil uno que otro, que los dos tienen sus puntos fuertes.

(Mediador español 12)

En primer lugar, tres de los comentarios se refieren a la importancia del origen cultural del mediador/a. La mediadoras chinas 1 y 5 destacan que es el dominio de las lenguas y las culturas, unido a la profesionalidad, los que definen el buen trabajo del intermediario lingüístico. Asimismo, el mediador español 12, en sintonía con la tesis de este trabajo (que ningún origen cultural es superior o más ventajoso que otro), afirma que cada uno tiene “sus puntos fuertes” y, según su opinión, los chinos poseen un mejor dominio del idioma y los españoles un mayor control de las herramientas de mediación.

En segundo lugar, otros tres comentarios están relacionados con las cualidades que debe presentar un mediador intercultural, ya que en el cuestionario sólo podían marcarse tres, y algunas encuestadas han querido completar sus respuestas o añadir

cualidades nuevas, como por ejemplo: escucha activa, imparcialidad, ganas de ayudar a la gente y paciencia.

El resto de comentarios inciden en algunos aspectos de la práctica profesional, como la controvertida línea de separación entre la figura del intérprete y la del mediador intercultural y qué perfil solicitan desde los servicios públicos (mediadoras china 5 y española 3). Otros problemas destacados son la desconfianza por parte del usuario o proveedor, o el rechazo del usuario hacia el mediador o proveedor (mediadora china 4), o incluso el desprecio del proveedor hacia la contribución de una mediadora (mediadora española 3).

Finalmente, la mediadora china 3, con serios problemas de expresión en castellano, afirma que la crisis económica también influye en la profesión, así como que ninguna teoría puede fijar la práctica, debido al carácter cambiante de la realidad. Su último comentario resulta ambiguo, ya que, por un lado, parece ser una crítica hacia el cuestionario, a cuyas preguntas les falta “precisión” según su opinión, o por otro, se puede referir a que las preguntas de los proveedores o usuarios son vagas. Personalmente, espero que los resultados de las encuestas y las conclusiones de este trabajo cambien la opinión de esta mediadora, si se trata del primer supuesto.

7. CONCLUSIONES

Comenzamos nuestro trabajo revisando la problemática existente acerca de la denominación y definición de la T&ISSPP y la mediación intercultural, y podemos concluir que en el caso concreto de las profesionales que trabajan a diario con población inmigrante china esta polémica no está cerrada. Por una parte, muchas de las encuestadas han comentado que su labor consiste principalmente en interpretar y que, aunque proporcionan explicaciones culturales ocasionalmente, muchas de estas aportaciones no tienen una gran influencia sobre el desarrollo del encuentro, e incluso algunos proveedores de servicios prefieren hacer caso omiso de ellas o solicitan desde un primer momento una traductora o intérprete, no una mediadora intercultural. Una de las intermediarias lingüísticas afirmaba además que había cambiado su denominación de “mediadora intercultural” por la de “intérprete” a secas, ya que está en contra de conceder a las diferencias culturales una relevancia que, según ella, no poseen. Por otra, algunas de las participantes en el estudio reivindican su perfil de mediadoras y señalan que su labor no termina con la conversación entre usuario y proveedor, sino que cumplen con otras tareas fuera de la propia interpretación, como explicaciones culturales, acompañamientos, asesoramiento, etc. a fin de contribuir a un mayor grado de entendimiento entre ambas partes y a una mejor convivencia entre miembros de diversas culturas. Así pues, vemos que unas profesionales se inclinan hacia la figura de la intérprete y otras hacia la de la mediadora intercultural, o simplemente todas ellas fluctúan entre los roles desempeñados por una u otra figura dependiendo de las circunstancias.

Quizá la solución a esta confusión entre figuras y sus difusos límites sería el trabajo en equipo de una intérprete y una mediadora, que es, por ejemplo, una de las maneras de intervención más común en la organización CEAR cuando la mediadora no puede comunicarse directamente con el usuario porque hablan distintos idiomas.

En el marco teórico de esta investigación, también ofrecíamos diversas descripciones generales del perfil del mediador intercultural (Prats y Uribe 2009: 9; Valero 2006: 55). Tras analizar los cuestionarios, observamos que tal vez la de Prats y Uribe se acerca más al caso de la mediadora que trabaja con ciudadanos chinos, salvo en ciertos detalles, como que predomina un origen cultural común al del inmigrante o se trata indistintamente de hombres o mujeres. Como hemos visto en la muestra encuestada, existe un equilibrio entre las procedencias culturales (españolas y chinas) y, sin lugar a dudas, la mayoría de estas profesionales son mujeres, dada la dificultad a la hora de encontrar mediadores o intérpretes de chino varones. Por el contrario, el perfil resultante del estudio llevado a cabo por Valero (2006: 55), a pesar de que coincide en edad con la media obtenida de las mediadoras españolas y chinas (de 25 a 40 años), se diferencia del nuestro porque casi todos sus encuestados han ejercido de intérpretes/mediadores con familiares y amigos o a través de una ONG, y también han sido voluntarios. Estos datos contrastan con nuestros resultados, donde sólo el 25% trabaja de manera voluntaria y una minoría afirma haberse iniciado en la mediación sin remuneración o ayudando a parientes y amistades. Estas diferencias entre los distintos estudios realizados ponen de relieve el hecho de que, al analizar exclusivamente el caso de las mediadoras que tratan con la población china, sus perfiles se desmarcan en algunos aspectos de sus homólogas en otras comunidades de inmigrantes.

Igualmente, cuando hablábamos de los intérpretes *ad hoc*, apuntábamos a que en numerosas ocasiones éstos constituirían el estadio previo hacia la profesionalización de la interpretación y mediación intercultural en los servicios públicos, una fase por la que parece que no han pasado la mayoría de mediadoras encuestadas. Sin embargo, algunos

de los errores, que según Vázquez y Javier (citados en Hale 2007: 48) cometen los intérpretes *ad hoc*, también se han visto reflejados en los cuestionarios de nuestras intérpretes y mediadoras profesionales, tales como la adición y resumen de información (el 70% de las encuestadas los admiten) y la omisión de algunos comentarios (señalado por casi la mitad de ellas). En efecto, el principio de exactitud y fidelidad al mensaje original de los códigos deontológicos queda en entredicho, pero resulta muy complicado juzgar si una mediadora intercultural, y no una intérprete, hace bien o mal en aportar algo de información cultural para acabar con prejuicios y estereotipos, en resumir las explicaciones repetitivas para ahorrar tiempo a un sistema sanitario acelerado o en callar ciertos comentarios que pueden desencadenar un conflicto. Existen algunos riesgos a la hora de resumir u omitir información, pero, a la vista de los resultados de este estudio, parece que muchas profesionales están dispuestas a asumirlo para mejorar las relaciones entre los inmigrantes chinos y los servicios públicos españoles.

De todos modos, el objeto de este estudio han sido las diferencias existentes entre los perfiles, dificultades, actitudes y comportamientos de las intérpretes y mediadoras de los servicios públicos que trabajan con población china, dependiendo de su origen cultural. No hemos encontrado ningún estudio anterior en el que se haga esta distinción por procedencias culturales, sino que observamos que la mayoría de investigaciones descartan este factor y muchas veces ni siquiera mencionan qué porcentaje de encuestados son extranjeros y cuántos miembros del país de acogida. Según Giménez (1997), la identidad cultural de los interlocutores, incluida la del intérprete o mediador, es una característica definitoria de la mediación intercultural. A pesar de que este autor sugiere tres opciones para ese bagaje cultural del mediador (bicultural, que no pertenezca a ninguna de las culturas involucradas o que pertenezca a una de las culturas), en este trabajo nos hemos centrado principalmente en la última posibilidad, la más frecuente en la realidad. Si bien es cierto que no se ha encontrado el caso de ninguna mediadora de chino que no sea ni china ni española, una de las encuestadas sí se ha declarado bicultural; desgraciadamente, la información sobre ella es insuficiente para aclarar las circunstancias de ese biculturalismo y la ausencia de más casos similares imposibilita un análisis profundo acerca de esta opción.

Como también subrayábamos en la parte teórica, al hablar de que el mediador intercultural pertenecía a una de las culturas, el enfoque adoptado por el mundo académico se había centrado en los profesionales que pertenecen al mismo colectivo de inmigrantes que el usuario, dejando marginado el estudio de aquellos autóctonos del país de acogida que asimismo realizan tareas de mediación e interpretación con ellos. Por lo tanto, nuestra investigación pretendía abarcar ambas vertientes.

Gracias a la colaboración de 9 mediadoras españolas, 8 chinas y 1 bicultural, se han alcanzado los objetivos de este trabajo de manera muy equilibrada en cuanto a orígenes culturales. No obstante, al referirnos a las mediadoras chinas, e incluso a la bicultural, surge una duda revelada por los resultados de las encuestas: ¿pertenecen realmente a un mismo origen cultural estas mediadoras y los usuarios chinos? Está claro que ambos grupos comparten una misma nacionalidad y conocimientos de mandarín, pero ¿esto es suficiente para considerar que proceden del mismo entorno cultural? Si comparamos el perfil de las mediadoras chinas con el perfil del inmigrante chino, veremos que no existen demasiadas similitudes en lo que respecta a nivel educativo, dialectos hablados, experiencia migratoria y aspiraciones económicas. Ciertamente, el cuestionario no estaba dirigido a diferenciar entre los perfiles de usuarios y profesionales, sino solamente entre profesionales, por lo que no se pregunta específicamente sobre el lugar de nacimiento de las mediadoras chinas, sus circunstancias familiares o los motivos para emigrar de China. De todas formas, según

los datos obtenidos, suponemos que por un lado algunas intérpretes chinas, debido a su juventud y años de residencia en España, proceden de familias ya instaladas en nuestro país, se han criado parcialmente en nuestra sociedad y han tenido acceso a estudios universitarios; aunque, por otro, algunas de estas profesionales han podido venir a España por motivos académicos y han decidido asentarse definitivamente al encontrar un trabajo como traductoras e intérpretes. Lo que resulta obvio es que pocas de ellas, o ninguna, llegaron de la misma forma que sus compatriotas que trabajan en el sector de la restauración o el comercio ni tampoco comparten sus intereses, aunque cabe la posibilidad de que algunos de sus familiares residentes en España sí lo hagan. Sería interesante examinar si en el caso de otras comunidades de inmigrantes se dan también estas diferencias entre intermediarios lingüísticos y usuarios de un mismo origen cultural.

Ordenando los resultados de la investigación y comparándolos por procedencia cultural, podemos apreciar que las mediadoras chinas y españolas comparten un perfil muy similar: son mujeres jóvenes con estudios universitarios, e incluso con título de máster o doctorado, relacionados con Traducción e Interpretación, Filología (china o hispánica) y Estudios de Asia Oriental principalmente (aunque algunas encuestadas chinas provienen de otras disciplinas no relacionadas con el estudio de las lenguas), y más de la mitad cuenta con algún tipo de formación en T&ISSPP y mediación intercultural. Ambos grupos llevan ejerciendo como intérpretes en los servicios públicos y mediadoras entorno a los 3 años y la mayoría de ellas están contratadas por un organismo público. Por lo que respecta a su entorno laboral, chinas y españolas admiten que trabajan con compañeros mediadores extranjeros fundamentalmente, corroborando la idea de que en esta profesión predominan los extranjeros frente a los autóctonos.

Tras analizar su relación con el usuario y el proveedor, tampoco aparecen grandes diferencias de origen cultural en cuanto a su comportamiento. Los saludos y despedidas se desarrollan de manera similar y todas las encuestadas coinciden en señalar que la disparidad de situaciones que pueden darse condiciona la manera y el momento en el que se producen. La presencia de estas profesionales tiene una gran importancia a la hora de armonizar patrones comunicativos, ya que intentan seguir, como ya hemos visto en la fase de análisis, las convenciones sociales de los interlocutores (apretón de manos, besos, preguntas sobre la familia y el trabajo), así como distribuir los turnos de palabra y evitar solapamientos.

Preguntadas sobre el impacto emocional y la identificación con el usuario, no se aprecian distinciones, puesto que la mayoría reconoce que los ha sufrido en alguna ocasión, pero ni chinas ni españolas afirman que se deba a compartir un mismo origen cultural, sino a empatizar con la persona afectada.

Como ya hemos indicado anteriormente, resultaría muy revelador estudiar directamente las percepciones que tienen los usuarios y proveedores de las mediadoras dependiendo de su procedencia cultural, pero debido a cuestiones de tiempo y espacio, en esta investigación se ha preferido hacerlo a través de la perspectiva de las mismas profesionales. De todas formas, no está de más conocer cómo creen las encuestadas que las ven usuarios y proveedores.

Por un lado, no importa que se trate de españolas o chinas, todas opinan que el usuario busca sus consejos e incluso su defensa, y asimismo las consideran profesionales imparciales, una actitud algo contradictoria que refleja la gran diversidad de percepciones y expectativas que albergan los usuarios. Además, 6 de las chinas y la bicultural añaden que en ocasiones también son vistas como compatriotas, aunque 5 de ellas y 1 española también afirman que los usuarios las ven como ayudantes del proveedor. De nuevo, encontramos fuertes contradicciones, que tal vez serían resueltas

al preguntar al usuario directamente, lo cual también nos aclararía si sus expectativas hacia compatriotas y autóctonos españoles se ven satisfechas.

Por otro lado, las encuestadas creen que los proveedores de servicios no hacen distinciones entre bagajes culturales y mayoritariamente las consideran profesionales imparciales, aunque nuevamente la mitad de las chinas se sienten como sus ayudantes. A pesar de que ninguna mediadora marcó la opción de que fueran vistas como compatriotas del usuario, de algunos comentarios se desprende que a veces el proveedor ve en ellas un estorbo y una pérdida de tiempo. Así pues, de los procesos de transferencia de proveedor a mediador enunciados por Qureshi (2009), sólo se manifiesta el de “ayudante del proveedor”, y no de manera predominante.

El racismo y la xenofobia no aparecen con frecuencia en los servicios públicos, sólo alguna vez y frente a profesionales de ambos orígenes culturales, salvo en el caso de actitudes racistas hacia el proveedor, en el que son únicamente las chinas y la bicultural las que han detectado este comportamiento. Según las encuestadas, sí hacen acto de presencia los estereotipos a través de comentarios como “los chinos son cerrados y no quieren integrarse” o “los españoles son unos vagos y se gastan todo su dinero los fines de semana y en vacaciones”. De acuerdo con los resultados de este trabajo, la mayoría de mediadoras prefiere “amortiguar” el efecto negativo de los prejuicios culturales y actitudes racistas avisando al emisor de su comportamiento, no interpretando esos comentarios o “modificándolos”, lo cual inclina la balanza de la profesión hacia la mediación intercultural y no hacia la simple traducción de las palabras.

Las mediadoras españolas son las que más dificultades encuentran con el idioma, sobre todo en relación a dialectos, comprensión y expresión oral en la lengua no materna, pronunciación y uso de la 1ª y 3ª persona del singular. No obstante, la mayor dificultad lingüística para todas es el lenguaje especializado en los distintos ámbitos de los servicios públicos. En lo referente al paralenguaje, más de la mitad de las encuestadas advierte sobre la necesidad de realizar preguntas abiertas para asegurar la comprensión por parte del usuario chino. Igualmente, la sonrisa y el desvío de la mirada son vistos por casi la mitad de las mediadoras como síntomas de que se ha perdido información. Las explicaciones culturales, principalmente a causa del desconocimiento de los sistemas chino y español por parte de los interlocutores, se hacen necesarias para 12 de las 18 encuestadas, pese a que, como ya hemos mencionado más arriba, algunas opinan que este tipo de aclaraciones son irrelevantes para la interpretación.

Cuando se trata de aprender una cultura, casi la totalidad de las encuestadas aconseja residir en el país extranjero y convivir con esa cultura a diario, una recomendación que, de acuerdo con sus años de residencia en el extranjero, no han dudado en seguir. En cuanto a las cualidades que debe poseer un mediador intercultural, la mayoría está de acuerdo en que el conocimiento de las lenguas y culturas de trabajo, así como la profesionalidad (formalidad, seriedad, confidencialidad, discreción), son los requisitos básicos con los que debe contar cualquier mediador. Por tanto, este orden de prioridades coincide con algunos estudios llevados a cabo anteriormente, pero contrasta con las ideas de Fuentes (2006), que afirma que “un buen profesional puede serlo sin conocer necesariamente la lengua de las personas para las que media” y que tampoco es imprescindible conocer a fondo cada cultura ni sus lenguajes no verbales.

En todos estos puntos expuestos, existe una relativa coincidencia de resultados entre mediadoras chinas y españolas. En cambio, en ciertos aspectos se han descubierto diferencias importantes. Por ejemplo, la mayoría de chinas sigue algún código de ética profesional frente a un gran número de españolas que no lo hace, aunque esta pregunta ha podido suscitar alguna confusión al indicar explícitamente “código deontológico de

alguna agencia, asociación u organismo”. Una de las encuestadas españolas que había marcado la opción “no” indicaba que ella seguía una serie de principios que había ido aprendiendo a lo largo de su experiencia profesional y no los de un código en concreto. Tal vez éste sea el caso del resto de sus compañeras, ya que resulta muy extraño que estas profesionales no se guíen por los principios de imparcialidad, confidencialidad, neutralidad, etc. que existen dentro de la profesión.

Asimismo, también existen diferencias en cuanto a la ubicación escogida por las mediadoras. Cinco de las españolas prefieren situarse junto al usuario frente a cinco chinas que optan por una posición intermedia entre usuario y proveedor, lo más recomendable desde el punto de vista de la ética profesional. Así pues, es posible que, dado que las españolas no siguen ningún código deontológico, tampoco cumplan con esta recomendación, aunque vistas sus dificultades con la lengua, también resulta razonable pensar que su cercanía con el usuario facilitará su comprensión de lo que diga.

Además, sólo las profesionales chinas perciben problemas con la confidencialidad puesta en duda por alguno de los interlocutores, puesto que 6 de ellas declaran que los usuarios se muestran reticentes o incómodos a la hora de ofrecer información personal. En estudios posteriores, esperamos poder conocer los motivos, ya sea el miedo a que se filtre información a su propia comunidad, como apuntaba Rudvin (2007), o a la policía, o bien que los usuarios prefieren compartir estos temores sólo con sus compatriotas.

Existe también una clara diferencia en lo que respecta a la importancia otorgada al origen cultural del mediador. Mientras que las chinas consideran que sí importa, las españolas rechazan esta idea, pues al fin y al cabo son sus intereses los que están en juego: unas se apoyan en su ventaja de procedencia cultural sobre las autóctonas y éstas argumentan que ejercen su profesión sin problemas aun no compartiendo el mismo origen cultural que los usuarios.

El último rasgo distintivo es la dedicación a la investigación, que en el caso de las chinas resulta ser superior al de las españolas. De nuevo, conviene repetir que para este estudio en concreto encontramos una mejor predisposición a colaborar entre las profesionales españolas que entre las chinas.

En conclusión, este trabajo puede servir como punto de partida para futuras investigaciones sobre la influencia del origen cultural del mediador o intérprete en los servicios públicos. Por una parte, puede extrapolarse a otra combinación de orígenes culturales a fin de estudiar su situación actual y, por otra, puede profundizarse en el caso chino, mediante encuestas y entrevistas a usuarios chinos y proveedores españoles para conocer directamente sus percepciones, o análisis discursivos de las actuaciones de las mediadoras e intérpretes. En efecto, la visión que tienen del mundo, en parte construida por su propia identidad cultural, puede distar considerablemente y llevarlas a adoptar medidas y recursos diferentes, cuya eficacia debería ser valorada más tarde. Finalmente, este y otros estudios posteriores podrían ser aprovechados para analizar las diferentes dificultades que se encuentran profesionales extranjeros y autóctonos; de este modo, se podría mejorar su formación con la ayuda de planes de estudio especialmente dirigidos a cada uno de ellos, tras haber definido sus distintos puntos fuertes y necesidades.

Una última observación: desde la teoría se insiste en que el origen cultural es un factor a tener en consideración para convertirse en intérprete o mediador en los servicios públicos, sobre todo, por el hecho de que es completamente necesario para este profesional tomar conciencia de su propia cultura para conseguir una buena descentración. Sin embargo, en la práctica, una buena formación, un alto grado de empatía y vocación para ayudar a los demás continúan siendo las claves del éxito, como demuestran los resultados de esta investigación.

NOTAS AL PIE

¹ Grice, H.P. (1989): *Studies in the way of words*, Cambridge: Harvard University Press.

² Los continuadores, en inglés *reactive tokens*, son definidos por Clancy *et al.* (1996: 355) como “short utterances produced by an interlocutor who is playing a listener’s role during the other interlocutor’s speakership”. Estos autores distinguen entre diversos tipos de continuadores: *backchannels*, *reactive expressions*, *collaborative finishes*, *repetitions*, *resumptive openers*, entre cuyas funciones principales destaca la de confirmar la llegada del mensaje, su entendimiento y la reacción que provoca en el receptor la información recibida, sin intención de interrumpir el discurso del hablante en ese momento.

³ Estudio publicado en *OFRIM, Revista especializada de inmigración. Suplementos II*. Junio 2004, 17-36 con el título: “Barreras lingüísticas en la comunicación intercultural. Datos y acciones” por C. Valero-Garcés.

⁴ Bolden habla de “interacción mediada” e “interacción directamente interpretada” en “Toward understanding practices of medical interpreting: interpreters’ involvement in history taking” en *Discourse & Society* 2(4) del año 2000, 387-419.

⁵ Hale se apoya en ejemplos de Mason y Stewart (2001), Hale (1997, 2003 y 2004), Berk-Seligson (2002), Angelelli (2004), Wadensjö (1998) y casos reales de los juzgados locales de New South Wales.

⁶ Énfasis propio.

⁷ Ídem.

⁸ Ídem.

⁹ Ídem.

¹⁰ Ídem.

¹¹ Agustí Panareda, Jordi (2005): *La compleja plasticidad de la mediación. Un intento de mediar en la integración de inmigrantes: mediadores interculturales en Cataluña*, tesis doctoral presentada en la Stanford University, Estados Unidos.

¹² Estudio publicado en 1997, en “What am I expected to do? The interpreter’s ethical dilemma. A study of Arabic, Spanish and Vietnamese speakers’ perceptions and expectations of interpreters”. *Antipodean. The Australian Translation Journal*, 1 (octubre).

¹³ Datos demográficos extraídos de *China Statistical Yearbook 2009*,

<http://www.stats.gov.cn/tjsj/ndsj/2009/indexeh.htm> (consultada el 21 de junio de 2010)

¹⁴ “China, en camino a ser la segunda economía”, publicado en la página web BBC Mundo, http://www.bbc.co.uk/mundo/economia/2010/01/100120_0438_china_economia_jaw.shtml (consultada el 22 de junio de 2010)

¹⁵ “China se sitúa como el ‘mayor exportador mundial’”, publicado en la página web BBC Mundo, http://www.bbc.co.uk/mundo/economia/2010/01/100110_1430_china_exporta_sao.shtml (consultada el 22 de junio de 2010)

¹⁶ Estimación del FMI, en *World Economic Outlook Database*, publicada en abril de 2009.

¹⁷ Datos demográficos extraídos de *China Statistical Yearbook 2009*,

<http://www.stats.gov.cn/tjsj/ndsj/2009/indexeh.htm> (consultada el 21 de junio de 2010)

¹⁸ <http://www.ine.es> (consultada el 23 de junio de 2010)

¹⁹ “Qingtian se ‘muda’ a Madrid”, *El País* de 23 de octubre de 2007,

http://www.elpais.com/articulo/espana/Qingtian/muda/Madrid/elpepuesp/20071023elpepunac_16/Tes (consultada el 23 de junio de 2010)

²⁰ “La macrorredada en talleres ilegales de Mataró libera de la explotación a 450 chinos”, *La Vanguardia* de 17 de junio de 2009, <http://www.lavanguardia.es/sucesos/noticias/20090617/53724757343/la-macrorredada-en-talleres-ilegales-de-mataro-libera-de-la-explotacion-a-450-chinos-mossos-barcelon.html> (consultada el 26 de junio de 2010)

²¹ El trabajo de Sales está basado, a su vez, en las publicaciones de Clancy, P.M. *et al.* (1996): “The conversational use of reactive tokens in English, Japanese and Mandarin”, *Journal of Pragmatics*, 26, pp.355-387; Raga, F. y Sánchez, E. (1999): “La problemática de la toma de turnos en la comunicación intercultural” en Jesús Fernández González *et alii* (eds) *Lingüística para el siglo XXI*, vol. I, Salamanca: Universidad de Salamanca, pp. 1349-1357; Raga, F. (en prensa): *La comunicación cara a cara. Introducción al análisis transcultural de las interacciones intercomunicativas*; Ramsey, S. (1984): “Double vision: Nonverbal behavior East and West” en Wolfgang, A. (ed.) *Nonverbal behavior. Perspectives, applications, intercultural insights*, Seattle, Hogrefe & Huber Publishers, 1997, pp. 139-167; Scollon, R. y Wong-Scollon S. (1995): *Intercultural communication*, Oxford: Blackwell; y Young, L. (1994): *Crosstalk and Culture in Sino-American Communication*, Cambridge: Cambridge University Press.

²² Folleto *Culture Clues™: Communicating with your Chinese Patient*, publicado por University of Washington Medical Center en enero de 2002 y revisado en abril de 2007, <http://depts.washington.edu/pfes/PDFs/ChineseCultureClue.pdf> (consultada el 30 de junio de 2010)

²³ V. el apartado “Perfil del mediador/a” en “La figura del mediador intercultural/intérprete en los servicios públicos” de la sección teórica de este trabajo.

²⁴ V. nota 3.

²⁵ Ídem.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ABRAMSON, Harold. "Selecting mediators and representing clients in cross-cultural disputes" [en línea]. *Cardozo Journal of Conflict Resolution*. Volumen 7.2, 2006. Disponible en Web: <http://www.cojcr.org/vol7no2/CAC205.pdf> [consulta: 27 agosto 2010]
- AGUIRRE, Carla. "Cambio político y salud. Estructura y funcionamiento de un sistema sanitario plural." *Medicina y Ciencias Sociales* [en línea]. Valencia: Universitat de València, junio 2000. Disponible en Web: <http://www.uv.es/medciensoc/num1/china.html> [consulta: 27 de agosto de 2010]
- ANGELELLI, Claudia. *Revisiting the interpreter's role: a study of conference, court, and medical interpreters in Canada, Mexico, and the United States*. Amsterdam: John Benjamins, 2004.
- BELTRÁN, Joaquín. "El empresariado como modo de vida. El caso de los inmigrantes chinos" [en línea]. En: BELTRÁN, Joaquín; OSO, Laura; RIBAS, Natalia (coord.). *Empresariado étnico en España*. Madrid: Subdirección General de Información Administrativa y Publicaciones, 2007. p. 231-248. Disponible en Web: http://www.cidob.org/es/publicaciones/libros/monografias/empresariado_étnico_en_espana [consulta 27 de agosto de 2010]
- BERMÚDEZ, Kira. "La identidad personal y profesional del mediador o mediadora intercultural" [en línea]. En: CASAS, Miquel et al. (coord.). *Mediación Intercultural en el ámbito de la salud: Programa de formación*. Barcelona: Fundación "la Caixa", 2009. p. 275-292. Disponible en Web: http://multimedia.lacaixa.es/lacaixa/ondemand/obrasocial/pdf/inmigracion/Mediacion_intercultural_es.pdf [consulta: 27 de agosto de 2010]
- BOND, Michael. "Emotions and their expression in Chinese culture." *Journal of Nonverbal Behavior*. Volumen 17:4, 1993. p. 245-262.
- CAMBRIDGE, Jan. "Unas ideas sobre la interpretación en los centros de salud." En: VALERO, Carmen (ed.). *Traducción e interpretación en los servicios públicos. Contextualización, actualidad y futuro*. Granada: Editorial Comares, 2003. p. 51-69.
- China. National Bureau of Statistics of P.R. China. *China Statistical Yearbook 2009* [en línea]. Disponible en Web: <http://www.stats.gov.cn/tjsj/ndsj/2009/indexeh.htm> [consulta: 22 de junio de 2010]
- "China, en camino de ser la segunda economía." *BBC Mundo* [en línea]. 21 enero 2010. Disponible en Web: http://www.bbc.co.uk/mundo/economia/2010/01/100120_0438_china_economia_jaw.shtml [consulta: 22 de junio de 2010]
- "China se sitúa como el 'mayor exportador mundial'." *BBC Mundo* [en línea]. 10 enero 2010. Disponible en Web:

http://www.bbc.co.uk/mundo/economia/2010/01/100110_1430_china_exporta_sao.shtml [consulta: 22 de junio de 2010]

CLANCY et al. "The conversational use of reactive tokens in English, Japanese, and Mandarin." *Journal of Pragmatics*. Volumen 26, 1996. p. 355-387.

CORSELLIS, Ann. *Public Service Interpreting: The First Steps*. Basingstoke (Reino Unido): Palgrave Macmillan, 2008.

CORTÉS, Dharma. "La interpretación lingüística" [en línea]. En: CASAS, Miquel et al. (coord.). *Mediación Intercultural en el ámbito de la salud: Programa de formación*. Barcelona: Fundación "la Caixa", 2009. p. 245-259. Disponible en Web:

http://multimedia.lacaixa.es/lacaixa/ondemand/obrasocial/pdf/inmigracion/Mediacion_intercultural_es.pdf [consulta: 27 de agosto de 2010]

España. Instituto Nacional de Estadística. *Padrón 2009* [en línea]. Disponible en Web: <http://www.ine.es> [consulta: 23 de junio de 2010]

FUENTES, Antonio. "Comunicación, lengua e interculturalidad." En: GUERRERO, José A. (ed.). *Estudios sobre la mediación intercultural*. Almería: Universidad de Almería, 2006.

GIMÉNEZ, Carlos. "La naturaleza de la mediación intercultural." *Migraciones*, nº 2. Madrid: Universidad Pontificia de Comillas, 1997. p. 125-159.

HALE, Sandra. *Community Interpreting*. Basingstoke (Reino Unido): Palgrave Macmillan, 2007.

HALE, Sandra. "Controversies over the role of the court interpreter." En: VALERO, Carmen; MARTIN, Anne (ed.). *Crossing Borders in Community Interpreting: Definitions and dilemmas*. Amsterdam: John Benjamins, 2008. p. 99-121.

HALL, Edward. *Beyond Culture*. Nueva York: Doubleday Anchor Press, 1976.

HATIM, Basil; MASON, Ian. *Discourse and the translator*. Nueva York: Longman, 1990.

HATIM, Basil; MASON, Ian. *The translator as communicator*. Londres: Routledge, 1997.

HO WONG, Tai Mooi. "La salud en los pacientes chinos" [en línea]. En: CASAS, Miquel et al. (coord.). *Mediación Intercultural en el ámbito de la salud: Programa de formación*. Barcelona: Fundación "la Caixa", 2009. p. 379-394. Disponible en Web:

http://multimedia.lacaixa.es/lacaixa/ondemand/obrasocial/pdf/inmigracion/Mediacion_intercultural_es.pdf [consulta: 27 de agosto de 2010]

HWANG, Kwang-kuo. "Face and Favor: The Chinese Power Game." *The American Journal of Sociology*, Volumen 92: 4. Chicago: The University of Chicago Press, 1987. p. 944-974.

- KAI, Joe. "Cross-cultural Communication" [en línea]. *Medicine*. Volumen 33:2. Reino Unido: The Medicine Publishing Company Ltd, 2005. p. 36-38. Disponible en Web:
http://www.asia.cmpmedica.com/cmpmedica_my/disppdf.cfm?fname=LE.pdf
 [consulta: 27 agosto 2010]
- "La macrorredada en talleres ilegales de Mataró libera de la explotación a 450 chinos." *La Vanguardia* [en línea]. 17 junio 2009. Disponible en Web:
<http://www.lavanguardia.es/sucesos/noticias/20090617/53724757343/la-macrorredada-en-talleres-ilegales-de-mataro-libera-de-la-explotacion-a-450-chinos-mossos-barcelon.html> [consulta: 26 de junio de 2010]
- LEWIS, Richard. *Finland, cultural lone wolf*. Yarmouth, ME: Intercultural Press, 2005.
- MARTIN, Anne; ABRIL, Isabel. "Community interpreter self-perception: A Spanish case study." En: VALERO, Carmen; MARTIN, Anne (ed.). *Crossing Borders in Community Interpreting: Definitions and dilemmas*. Amsterdam: John Benjamins, 2008. p. 203-230.
- MÉNDEZ, Daniel. *Qingtian, la ruta china hacia España* [en línea]. Disponible en Web:
<http://vimeo.com/6005743> [consulta: 23 de junio de 2010]
- MIKKELSON, Holly. "Evolving views of the court interpreter's role: Between Scylla and Charybdis." En: VALERO, Carmen; MARTIN, Anne (ed.). *Crossing Borders in Community Interpreting: Definitions and dilemmas*. Amsterdam: John Benjamins, 2008. p. 81-97.
- NAVAZA, Bárbara; ESTÉVEZ, Laura; SERRANO, Jordi. "Saque la lengua, por favor: Panorama actual de la interpretación sanitaria en España" [en línea]. *Panacea@: Boletín de Medicina y Traducción*. Volumen 10, nº 30. Disponible en web:
http://www.tremedica.org/panacea/PanaceaPDFs/panacea30_diciembre2009.pdf
 [consulta 27 agosto 2010]
- NIETO, Gladys. *La inmigración china en España: Una comunidad ligada a su nación*. Madrid: Los libros de la Catarata, 2007.
- ORTEGA, Juan M.; FOULQUIÉ, Ana I. "Interpreting in police settings in Spain: Service providers' and interpreters' perspectives." En: VALERO, Carmen; MARTIN, Anne (ed.). *Crossing Borders in Community Interpreting: Definitions and dilemmas*. Amsterdam: John Benjamins, 2008. p. 123-146.
- PEN, Ly. "Patologías prevalentes en pacientes de etnia china." *Medifam* [en línea]. Madrid: Arán Ediciones, julio 2001. p. 390-398. Disponible en Web:
<http://scielo.isciii.es/pdf/medif/v11n7/hablemosde.pdf> [consulta: 27 agosto 2010]
- PÖCHHACKER, Franz. "Interpreting as mediation." En: VALERO, Carmen; MARTIN, Anne (ed.). *Crossing Borders in Community Interpreting: Definitions and dilemmas*. Amsterdam: John Benjamins, 2008. p. 9-26.

- PRATS, Genisa; URIBE, Elizabeth. “La mediación intercultural” [en línea]. En: CASAS, Miquel et al. (coord.). *Mediación Intercultural en el ámbito de la salud: Programa de formación*. Barcelona: Fundación ”la Caixa”, 2009. p. 260-274. Disponible en Web: http://multimedia.lacaixa.es/lacaixa/ondemand/obrasocial/pdf/inmigracion/Mediacion_intercultural_es.pdf [consulta: 27 de agosto de 2010]
- “Qingtian se ‘muda’ a Madrid”. *El País* [en línea]. 23 octubre 2007. Disponible en Web: http://www.elpais.com/articulo/espana/Qingtian/muda/Madrid/elpepuesp/20071023elpepunac_16/Tes [consulta: 27 agosto 2010]
- QURESHI, Adil. “La competencia cultural” [en línea]. En: CASAS, Miquel et al. (coord.). *Mediación Intercultural en el ámbito de la salud: Programa de formación*. Barcelona: Fundación ”la Caixa”, 2009. p. 218-229. Disponible en Web: http://multimedia.lacaixa.es/lacaixa/ondemand/obrasocial/pdf/inmigracion/Mediacion_intercultural_es.pdf [consulta: 27 de agosto de 2010]
- _____. “Comunicación intercultural y relación terapéutica” [en línea]. En: CASAS, Miquel et al. (coord.). *Mediación Intercultural en el ámbito de la salud: Programa de formación*. Barcelona: Fundación ”la Caixa”, 2009. p. 230-244. Disponible en Web: http://multimedia.lacaixa.es/lacaixa/ondemand/obrasocial/pdf/inmigracion/Mediacion_intercultural_es.pdf [consulta: 27 de agosto de 2010]
- RAGA, Francisco. “Conversaciones interculturales: algo más que palabras.” En: GRUPO CRIT. *Culturas cara a cara: Relatos y actividades para la comunicación intercultural*. Madrid: Edinumen, 2007.
- RUDVIN, Mette. “Professionalism and ethics in community interpreting. The impact of individualist versus collective group identity.” *Interpreting: International Journal of Research & Practice in Interpreting*. Volumen 9:1, 2007. p. 47-69.
- RUDVIN, Mette; TOMASSINI, Elena. “Migration, ideology and the interpreter-mediator: The role of the language mediator in educational and medical settings in Italy.” En: VALERO, Carmen; MARTIN, Anne (ed.). *Crossing Borders in Community Interpreting: Definitions and dilemmas*. Amsterdam: John Benjamins, 2008. p. 245-266.
- SALES, Dora. “Interacción comunicativa intercultural con inmigrantes procedentes de la cultura china” [en línea]. En: GRUPO CRIT. *Claves para la comunicación intercultural*. Castellón de la Plana: Publicacions de la Universitat Jaume I, 2003. p. 123-147. Disponible en Web: <http://www.crit.uji.es/biblio/doraclaves.pdf> [consulta: 27 agosto 2010]
- SÁNCHEZ, Marta. “La mediación intercultural en el ámbito sanitario. El caso de los pacientes de origen chino” [trabajo final de máster]. Directores: Francisco Raga y Dora Sales. Alicante: Universitat Jaume I, 2009.
- UREÑA, Susana. “Traducción e interpretación en los servicios públicos en el Reino Unido.” En: VALERO, Carmen (ed.). *Traducción e interpretación en los servicios*

públicos. Contextualización, actualidad y futuro. Granada: Editorial Comares, 2003. p. 271-279.

VALERO, Carmen. “Una visión general de la evolución de la traducción e interpretación en los servicios públicos.” En: VALERO, Carmen (ed.). *Traducción e interpretación en los servicios públicos. Contextualización, actualidad y futuro.* Granada: Editorial Comares, 2003. p. 3-33.

_____. *Formas de mediación intercultural: traducción e interpretación en los servicios públicos: conceptos, datos, situaciones y práctica.* Granada: Editorial Comares, 2006.

VARGAS, Mireia. “La mediación lingüístico-cultural en las escuelas catalanas: Cómo ayudar en la comunicación entre padres y madres chinos y educadores catalanes” [trabajo final de máster]. Directora: Sara Rovira. Bellaterra: Universidad Autónoma de Barcelona, Departamento de Traducción e Interpretación, 2009. Disponible en Web: <http://www.recercat.cat/bitstream/2072/40652/1/treball+de+recerca.pdf> [consulta: 27 agosto 2010]

VERREPT, Hans. “Intercultural mediation: An answer to health care disparities?” En: VALERO, Carmen; MARTIN, Anne (ed.). *Crossing Borders in Community Interpreting: Definitions and dilemmas.* Amsterdam: John Benjamins, 2008. p. 187-201.

WADENSJÖ, Cecilia. *Interpreting as interaction.* Nueva York: Addison Wesley Longman, 1998.

YANG, Ping. “Nonverbal Affiliative Phenomena in Mandarin Chinese Conversation” [en línea]. *Journal of Intercultural Communication*, nº 15, 2007. Disponible en Web: <http://www.immi.se/intercultural/nr15/yang.htm> [consulta: 27 agosto 2010]