

Traducció i immigració: la figura de l'interpret als serveis públics de Catalunya

Marta Arumí Ribas, Anna Gil-Bardají, Mireia Vargas-Urpí

Grup de Recerca MIRAS¹

Universitat Autònoma de Barcelona. Facultat de Traducció i d'Interpretació

08193 Bellaterra (Barcelona). Spain

marta.arumi@uab.cat | anna.gil.bardaji@uab.cat | mireia.vargas@uab.cat



Resum

La manca de definició i de delimitació del camp d'acció de la figura del traductor-intèrpret als serveis públics en el context català està estretament lligada a la manca de formació especialitzada, així com a l'absència d'uns criteris que en regulin l'exercici. Des de les universitats, i concretament des dels centres d'ensenyament de la traducció i de la interpretació, ja s'ha començat a fer evident la urgència de donar resposta a aquesta necessitat, però en els plans d'estudis actuals la presència de continguts vinculats amb la traducció i la interpretació als serveis públics és encara molt exigua. En aquest article ens proposem dos objectius: d'una banda, oferir un estat de la qüestió sobre la mediació, la traducció i la interpretació als serveis públics a Catalunya, tant des de la perspectiva professional com des de la recerca aplicada, i de l'altra, definir el perfil del traductor i intèrpret als serveis públics catalans a través dels resultats d'un estudi empíric entorn d'aquest perfil emergent.

Paraules clau: traducció i interpretació als serveis públics; immigració; comunicació intercultural.

Abstract

In the context of Catalan public services, what constitutes the figure of translator and interpreter lacks a clear definition. This situation is directly linked to the lack of specialized training, as well as the absence of regulations governing this profession. Universities, and more specifically translation and interpreting training departments, have already made it clear that responding to these needs is a matter of some urgency. However, the offer of courses on translating and interpreting in the public services within current degree programs is still quite meager. Our objectives in this article are twofold. First, to offer a review of the present situation regarding translation and interpreting in public services in Catalonia, both from the professional perspective as well as from applied research. Second, to define the translator and interpreter profile in the Catalan public services using the results obtained from an empirical study on this emerging professional profile.

Keywords: public service translation and interpreting; immigration; intercultural communication.

1. El grup de recerca MIRAS, del Departament de Traducció i d'Interpretació de la UAB, es dedica a la recerca i a la formació en traducció i interpretació en l'àmbit social. El grup pertany a la xarxa Comunica. Més informació: <http://grupsderecerca.uab.cat/miras/>

Sumari

- | | |
|---|--------------------------------|
| 1. Introducció | 4. L'estudi |
| 2. La mediació i interpretació als serveis públics: orígens i definició | 5. Resultats i discussió |
| 3. Estat de la qüestió a Catalunya | 6. Conclusions |
| | 7. Referències bibliogràfiques |

1. Introducció

La comunicació entre persones de diferents procedències lingüístiques i culturals ha estat i continua sent una qüestió de màxima importància per a tots els pobles i en totes les èpoques. Actualment, i degut principalment a l'augment dels fluxos migratoris dins un món globalitzat, són moltes les llengües i les cultures en contacte en un mateix espai. Aquesta realitat ha fet palesa la necessitat de crear solucions específiques que facin possible la comunicació entre individus i col·lectius d'una mateixa societat, a fi i efecte de garantir la convivència i l'enriquiment mutu.

Dins de l'àmbit específic dels serveis públics, les interaccions comunicatives entre població nouvinguda i proveïdors dels serveis han fet emergir un nou perfil professional: el del traductor i intèrpret als serveis públics. Mentre que en països amb més experiència en acollida de població immigrant aquest perfil emergent ha acabat consolidant-se i fins i tot arrelant-se en la cultura receptora, en altres països la figura del traductor-intèrpret als serveis públics continua estant poc o mal definida. Aquest és el cas de Catalunya.

Aquesta manca de definició i de delimitació del camp d'acció de la figura del traductor-intèrpret als serveis públics en el context català està estretament lligada a la manca de formació especialitzada en aquesta pràctica professional, així com a l'absència d'uns criteris que en regulin l'exercici. Des de les universitats, i concretament des dels centres d'ensenyament de traducció i d'interpretació, ja s'ha començat a fer evident la urgència de donar resposta a aquesta necessitat, però en els plans d'estudis actuals la presència de continguts vinculats amb la traducció i la interpretació als serveis públics és encara molt exigua. Per aquesta raó, considerem que només des d'una recerca rigorosa en aquest camp podrem elaborar propostes formatives que ens ajudin a donar respostes a la demanda social i institucional existent en l'actualitat.

En aquest article, fruit d'una recerca empírica desenvolupada en l'àmbit de la traducció i interpretació als serveis públics catalans a llarg del darrer any, ens proposem dos objectius: per una banda, oferir un estat de la qüestió en la mediació, la traducció i la interpretació als serveis públics a Catalunya, tant des de la perspectiva professional com des de la recerca aplicada, i per una altra, definir el perfil del traductor i intèrpret als serveis públics catalans a través dels resultats d'un estudi empíric entorn a aquest perfil emergent. Tot plegat ens haurà de portar, en la fase final de la nostra recerca, al disseny d'una formació reglada de traducció i interpretació als serveis públics, pas indispensable per a aconseguir una consolidació real i efectiva d'aquest nou perfil professional.

2. La mediació i interpretació als serveis públics: orígens i definició

L'arribada d'immigrants que desconeixen la nostra llengua però que, tanmateix, han d'accedir als serveis públics, ha motivat el desenvolupament de la traducció, la interpretació i la mediació intercultural en l'àmbit social, tres solucions que van començar com a resposta *ad hoc* a les noves necessitats de la nostra societat. Si bé ja fa uns quants anys que aquestes pràctiques funcionen a Catalunya (abans de la implantació del Pla de Ciutadania i Immigració 2005-08, ja n'hi havia hagut iniciatives, sobretot a ciutats amb forta concentració d'immigrants), l'experiència catalana en aquest àmbit és encara relativament jove si la comparem amb països com Suècia, Austràlia o el Canadà, on es va començar molt abans.

La mediació i la interpretació als serveis públics són dues pràctiques amb molts punts en comú, motiu pel qual hem decidit incloure-les conjuntament en el nostre estudi. Totes dues comparteixen l'objectiu de facilitar la comunicació entre la població immigrant i els treballadors dels serveis públics, per bé que les diferències entre ambdues es troben, bàsicament, en la definició del rol i les funcions del professional que les duu a terme: mentre que dels intèrprets s'espera una actuació molt més imparcial, tan sols amb l'opció d'intervenir amb veu pròpia amb la finalitat d'evitar malentesos a causa de diferències culturals; els mediadors poden adoptar un paper molt més actiu en la seva labor com a «ponts» entre cultures. Cal esmentar que no hi ha consens pel que fa a la frontera entre mediació i interpretació i que, a més a més, coexisteixen un bon nombre de termes que s'hi presenten com a equivalents: interpretació social (traducció del terme anglès *community interpreting*), mediació lingüística, mediació lingüístico-cultural o mediació lingüístico-social, entre d'altres.² D'altra banda, molts autors, com Pöchhacker (2008), sostenen que «interpretació» ja inclou *per se*, el significat de «mediació» entre llengües i cultures, tot i que «mediació» tingui un significat més ampli i pugui incloure altres modalitats (mediació veïnal, mediació familiar, mediació comunitària, etc.).

Sigui com sigui, en el nostre cas, l'ús d'ambdós termes (mediació i interpretació) en els qüestionaris que presentarem més endavant pretén reflectir la realitat del context català en el qual s'emmarca el nostre estudi i en el qual podem detectar la convivència de totes dues pràctiques. Tanmateix, volem especificar que el nostre ús de «mediació» no fa referència a les modalitats de mediació que es relacionen amb la resolució de conflictes, ja sigui en l'àmbit jurídic, familiar o comunitari, sinó que es limita a aquells casos en què la figura del mediador s'entén com a pont entre llengües i cultures o, tal com s'indica en l'informe de Linguamón (2010: 47), amb la funció de «facilitar la comunicació entre el professional i l'usuari, fent una interpretació dels codis culturals». Per això, per a la resta de l'estudi hem optat per la denominació de «traducció i interpretació per als serveis públics» (TISP), que és la que ha adoptat també la xarxa Comunica³ i que pensem que, a més a més, reflecteix la realitat a la qual voldríem arribar: un perfil professional

2. Per més informació, vegeu Valero Garcés (2003).

3. La Xarxa Comunica és un observatori permanent de la Traducció i Interpretació als serveis públics, integrada per diversos grups d'investigadors d'universitats de tot l'Estat.

ben definit que inclogués tant les tasques de traducció escrita i a la vista, com les d'interpretació als serveis públics.

3. Estat de la qüestió a Catalunya

3.1. Context institucional i organització dels serveis d'interpretació i mediació als serveis públics a Catalunya

A Catalunya, el primer document legislatiu de referència en aquest àmbit va ser el Pla de Ciutadania i Immigració 2005-08, en el qual es fa una referència molt vaga al tipus de professionals que es poden necessitar per tal de facilitar la comunicació entre la població nouvinguda i els serveis públics: primer parla de «serveis facilitadors de la comunicació» i, a continuació, comenta que «encara no és clar quin tipus de serveis són necessaris (mediació intercultural, traducció, etc.)». En el moment d'aparició del pla, Catalunya es trobava, doncs, en l'impàs de definir el tipus de perfil que millor s'adequaria a les necessitats de la població.

Tanmateix, malgrat aquesta vaga definició, a partir del Pla de Ciutadania i Immigració 2005-08 es van començar a organitzar, de manera més sistemàtica, els serveis d'interpretació i mediació a les zones amb més necessitat. D'aquesta manera, de primer les comarques amb més densitat de població immigrant i, de mica en mica, estenent-se a gairebé totes les comarques, van començar a incorporar intèrprets i mediadors a les seves borses per tal d'oferir servei, a nivell comarcal, en l'àmbit social (ajuntaments, oficines d'atenció al ciutadà i serveis socials) i en l'àmbit de l'educació (escoles i instituts). A banda de l'organització a nivell comarcal, Barcelona, Badalona i Santa Coloma van engegar, a nivell local, les seves pròpies respostes a les necessitats comunicatives als serveis públics, ja fos a través de la col·laboració d'associacions com La Formiga, Punt de Sortida o Ibn Batuta o a través de la contractació directa d'intèrprets i mediadors als ajuntaments, cobrint els mateixos àmbits que els Consells Comarcals.

En l'àmbit sociosanitari, el document de referència és el Pla director d'immigració en l'àmbit de la salut, que es va publicar el 2006. En aquest document es parla de «mediació» amb el mateix sentit que nosaltres recollim en el nostre estudi, tal com l'especificació següent indica:

Cal fer referència a la terminologia utilitzada, «Mediació». Potser no és la més adequada, en el sentit més estrictament etimològic, perquè el seu significat aquí no està tan relacionat amb la intervenció per resoldre una situació de conflicte o de desacord, sinó amb la intervenció per tal de facilitar una situació de dificultats relacionades amb l'accessibilitat i la comunicació, enteses en el context més ampli. De tota manera, aquesta és la paraula que els professionals i la població han acomodat en relació al fenomen de la immigració, i respon més a un imaginari de disminuir dificultats, barreres, etc., que a resoldre conflictes. Tot i que potser sí que ajuda a prevenir-los. (Pla director d'immigració, 2006: 11)

A banda d'aquest apunt terminològic que ens ha semblat molt interessant per a entendre millor la confusió que pot originar l'ús de «mediació», el Pla director

d'immigració és un document molt complet que aprofundeix en aspectes molt rellevants: des d'un repàs de l'estat de la qüestió i de les respostes proposades a diferents nivells (Consells Comarcals, ajuntaments, associacions) fins a l'estimació del nombre de mediadors necessaris segons el cens de població immigrant (90 mediadors, l'any 2006) i a la definició del perfil de mediador que més s'adequaria a les necessitats reals.

Actualment, el document de referència és el Pacte Nacional per a la Immigració, signat el 2008 per agents socials i econòmics, representants de les administracions locals, representants de la Mesa de ciutadania i immigració i membres dels grups parlamentaris. Aquest document, estructurat en tres eixos d'actuació, esmenta, en els reptes del segon eix, *Adaptació dels serveis públics a una societat diversa*, el repte de «dimensionar els serveis públics i garantir-hi l'accés a totes les persones», i el concreta especificant la necessitat de reforçar les polítiques vigents per:

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

1. Emprendre accions de mediació en la salut per atendre la població immigrada.
2. Contractar sistemes o serveis de traducció per facilitar la comunicació entre el personal penitenciari, les autoritats judicials i els interns estrangers.
3. Disposar d'un sistema de traductors per als programes d'atenció a menors i joves estrangers.
4. Elaborar una guia per a professionals dels serveis de justícia sobre estrangeria.
5. Garantir l'assistència lingüística i els serveis de traducció als detinguts i víctimes estrangers.

(Pacte Nacional per a la Immigració, 2006: 57)

Veiem, doncs, la consciència de la necessitat de serveis que afavoreixin l'accés als serveis públics de les persones immigrades i, sobretot, en àmbits com la salut i la justícia. No obstant això, si bé el Pla director d'immigració per a l'àmbit sanitari va suposar un impuls per a l'expansió dels serveis de mediació en hospitals i centres de salut, no podem dir el mateix de l'àmbit jurídic, on no s'ha regulat de cap manera específica la interpretació.

Segons Emmermann (2007), fins l'any 1998, els mateixos jutges i secretaris judicials triaven els intèrprets i, per tant, no hi havia criteris unificadors pel que fa a la interpretació d'un jutge a un altre. L'any 1998, la manca de disponibilitat d'intèrprets judicials i l'augment de la seva demanda, va fer que el Departament de Justícia tragués a concurs públic el servei de traducció i interpretació als jutjats i fiscalies de Catalunya. Així va ser com aquest servei es va començar a adjudicar a empreses que ofereixen prestació de servei 24 hores al dia i els 7 dies de la setmana, però que, d'altra banda, no segueixen cap mena de procés de selecció dels seus intèrprets, als quals ni tan sols els exigeixen l'acreditació de la competència lingüística.

D'altra banda, l'actual crisi econòmica i la retallada en els pressupostos ha fet que algunes de les pràctiques engegades amb el Pla de Ciutadania i Immigració i recolzades pel Pacte Nacional per a la Immigració hagin estat modificades. Així, per exemple, la interpretació a escoles, de la qual s'encarregaven, fins a finals de 2009, els Consells Comarcals, que rebien les demandes de les escoles de la seva zona i hi assignaven els intèrprets de les seves borses, ha passat a dependre del Departament d'Educació, que ha optat per reduir les intervencions presencials dels intèrprets en l'àmbit escolar i promoure-hi, per contra, la interpretació telefònica. Es tracta d'una mesura força discutible perquè implica la subcontractació d'una empresa privada d'interpretació telefònica que ofereix un servei ubic, encara que això impliqui la intervenció d'un intèrpret que no es troba en la situació més òptima per fer-ho (per exemple, caminant pel carrer i a través del mòbil).

Sigui com sigui, cal lloar les iniciatives de les associacions socioculturals i fundacions com la Formiga, Ibn Batuta o Acisi, pioneres en la prestació de serveis d'interpretació i mediació i força consolidades a Barcelona, Santa Coloma i Badalona.

L'informe de Linguamón (2010) pot ajudar a entendre millor l'organització dels serveis de traducció, interpretació i mediació als serveis públics de Catalunya així com també els procediments per a la contractació d'aquests serveis en els diferents contextos d'actuació. Fent-ne un breu resum i actualitzant-ne aquelles dades que ja han canviat, podem distingir entre els següents sistemes d'organització i gestió dels serveis de traducció, interpretació i mediació:

- Departament d'Interior i de Justícia: la traducció i interpretació és subministrada per empreses de traducció contractades per concurs públic. Es prioritzen aquelles empreses que ofereixin cobertura les 24 hores del dia els 365 dies de l'any amb un major nombre de llengües. Actualment, l'adjudicatària és Seprotecte.
- Departament de Salut: els hospitals i centres de salut poden recórrer a la interpretació telefònica a través de Sanitat Respon, gestionada pel SEM (Servei d'Emergències Mèdiques) i, a més a més, també n'hi ha que compten amb serveis de mediadors interculturals, ja siguin contractats pels mateixos hospitals o a través d'associacions i fundacions com Salut i Família o Surt.
- Departament d'Educació: existeix un conveni amb l'associació sociocultural Ibn Batuta, amb l'associació La Formiga, amb la fundació Bayt Al-Thaqafa i amb CITE-CCOO (Centre d'informació per a treballadors estrangers de Comissions Obreres), que presten un servei d'interpretació presencial a l'any per família a centres educatius que matriculin alumnat que s'incorpori per primera vegada a un centre docent a Catalunya, sempre que es tracti de famílies que desconeixen les llengües oficials de Catalunya. A banda d'aquest servei, les escoles també poden sol·licitar dos serveis d'interpretació telefònica anuals a Interpret Solutions, empresa subcontractada pel Departament d'Educació.
- Administració local (ajuntaments i consells comarcals): d'una banda, hi ha gestió directa per part d'alguns ajuntaments, com el de Badalona, que contracta directament mediadors interculturals, i per part de consells comarcals, que gestionen la col·laboració dels traductors i intèrprets de les seves borses; de l'altra,

també hi ha gestió indirecta a través d'entitats externes, ja sigui mitjançant convenis o concursos amb associacions, sindicats o fundacions. A més a més, s'està incorporant la interpretació telefònica, per exemple, a l'ajuntament de Barcelona, a través d'un acord de col·laboració entre Barcelona Informació i Serveis Socials.

3.2. Recerca en traducció i interpretació als serveis públics de Catalunya

Si bé es considera una branca incipient en els estudis de Traducció i Interpretació, la recerca en interpretació i mediació als serveis públics durant els darrers anys ha estat, certament, molt prolífica. Per a la recerca en aquest àmbit, a banda de la perspectiva dels estudis de traducció i interpretació, s'ha adoptat un enfocament interdisciplinari basat en teories d'àmbits com la lingüística, la sociologia, la psicologia social, l'antropologia i les ciències de la comunicació.

Pel que fa a Catalunya, cal destacar la tasca d'Ugarte (2006, 2008, 2010). El 2006 publica, *Traducción e Interpretación de los Servicios Públicos en Cataluña y en Baleares*, on ofereix una visió panoràmica de l'estat de la qüestió, poc després que es posés en marxa el Pla de Ciutadania i Immigració (2005-08). Ugarte repassa l'organització dels serveis d'interpretació dels Consells Comarcals i exposa la seva pròpia experiència docent, tant al màster d'Interpretació de la Universitat de Vic com en cursos específics per a les borses de traductors i intèrprets de diversos Consells Comarcals. A *Pack de mínimos para la formación en ISP* (Ugarte, 2008) aprofundeix en la formació per a intèrprets de serveis públics en cursos de durada limitada (entre 20 i 25 hores), a partir de qüestions com les competències, el programa i el codi deontològic. Finalment, el 2010 dedica bona part del seu monogràfic *La pràctica de la interpretació anglès-català* a la interpretació per als serveis públics, en què hi destaca el cas de la interpretació judicial i hi repassa, de nou, els diferents tipus de formació oferta a Catalunya.

No obstant això, a Catalunya, el primer estudi sobre la interpretació als serveis públics de què tenim constància és el de Grau Mestre (1998): *La interpretación de enlace. Panorama mundial y aproximación al contexto español*. Es tracta d'un treball de recerca que explora la situació de la interpretació als serveis públics a escala mundial per després descriure'n la situació a Espanya i, més concretament, a la província de Tarragona. Posteriorment, a la Universitat Autònoma de Barcelona, Bain (2006) aborda el tema de la interpretació als serveis públics a Catalunya des de l'enfocament metodològic, a través de la seva tesina final de màster: *Methodological Grounding for Research into Community Interpreting in Catalonia: Design for an Empirical Study into the Strategies Employed by Interpreters and End-Users*. Més recentment, la tesina final de màster de Vargas-Urpi (2009) fa un repàs de l'estat de la qüestió en la recerca en interpretació per als serveis públics com a marc teòric per aproximar-se al cas concret de la interpretació per al col·lectiu xinès.

Fora de l'àmbit acadèmic, Linguamón publica (2010): *Els serveis de traducció, interpretació i mediació en els processos d'acolliment lingüístic a Catalunya*. Aquest estudi de caràcter prospectiu i de base qualitativa, parteix de 20 entrevistes

a traductors, intèrprets, mediadors i personal dels serveis públics per explorar la situació actual de la traducció, interpretació i mediació als serveis públics de Catalunya.

4. L'estudi

El grup de recerca Miras ha dut a terme un projecte de recerca anomenat *Traducció i Immigració: la formació de traductors i intèrprets per als serveis públics, noves solucions per a noves realitats* i finançat per l'Agència Catalana de Gestió d'Ajuts Universitaris i de Recerca i per la Secretaria d'Immigració de la Generalitat de Catalunya. L'estudi parteix dels següents objectius específics:

- Recopilar un corpus significatiu de dades des de la perspectiva dels traductors i intèrprets, des de la perspectiva dels usuaris i des de la perspectiva de l'administració pública, que permeti:
 - Definir el perfil del traductor i de l'intèrpret per als serveis públics a Catalunya;
 - obtenir informació objectiva respecte al nombre d'usuaris dels serveis, idiomes dels usuaris i freqüència d'ús dels serveis públics;
 - definir amb quina formació accedeixen avui a aquesta feina els professionals que la duen a terme;
 - recollir les principals dificultats amb què es troba aquest professional;
 - classificar les diferents tasques que implica aquesta activitat;
 - descriure la seva forma i metodologia de treball;
 - recollir informació objectiva en relació al nombre d'usuaris, els idiomes materns, la freqüència d'ús dels serveis públics, els problemes de comunicació que es plantegen quan el professional i l'usuari no comparteixen un idioma comú.
- Elaborar orientacions i propostes de com oferir una formació universitària adequada al nou perfil professional emergent que pugui servir de base per a:
 - Treballar en els currículums i programacions que seran la base de la futura formació d'aquests professionals;
 - elaborar materials didàctics per a la formació específica d'aquests professionals;
 - elaborar una sèrie d'orientacions destinades a guiar els centres docents interessats a introduir la nova formació tant a nivell d'estudis de grau com de postgrau.

4.1. Metodologia

Recollida de les dades

Una de les aportacions interessants de l'estudi és el fet d'haver recollit dades des de la perspectiva dels tres agents que participen en la interacció comunicativa:

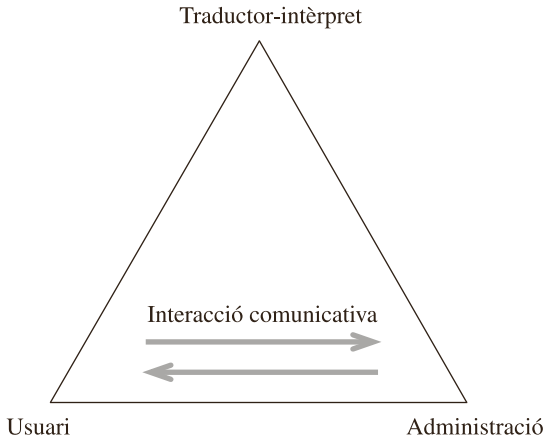


Figura 1. Agents participants en la interacció comunicativa de la TISP.

Recollir dades des d'aquesta triple perspectiva aporta una gran riquesa a l'estudi, perquè permet escoltar la veu de tots els que hi participen. Pel que fa a la perspectiva dels traductors-intèrprets, la recollida de les dades s'inicià amb la presa de contacte amb els Consells Comarcals que disposen de serveis de traducció i d'interpretació. En l'actualitat, 29 dels 41 Consells Comarcals de Catalunya en disposen. A través dels coordinadors dels serveis de traducció, hem pogut arribar a un total de 70 traductors-intèrprets. Concretament, han col·laborat en l'estudi els Consells Comarcals de La Garrotxa, el Maresme, La Selva, el Vallès Occidental i l'Alt Camp.

Respecte als usuaris dels serveis d'interpretació, hi hem pogut arribar a través d'alguns intèrprets que ens han facilitat els contactes i també a través d'alguns Centres de Formació d'Adults de Barcelona i de l'Àrea Metropolitana. Hem pogut obtenir dades al CFA l'Heura, de Santa Coloma de Gramenet, al CFA del Barri Gòtic, al CFA Manuel Sacristán i al CFA Trinitat Vella, aquests tres últims de la ciutat de Barcelona. Gràcies a la col·laboració amb aquestes entitats hem pogut accedir a una seixantena d'usuaris nouvinguts de procedències diverses.

Quant a l'administració, hem volgut en aquest primer estudi apropar-nos als proveïdors dels serveis, és a dir, a aquells professionals que habitualment en la seva tasca professional es troben amb situacions en les quals necessiten treballar amb intèrprets que els faciliten la comunicació amb la població nouvinguda. D'una banda, per accedir als professionals del món educatiu, hem contactat amb els Directors dels Serveis Territorials d'Educació, que a través dels seus coordinadors i assessors LIC (Llengua, interculturalitat i cohesió social), ens han facilitat l'accés a algunes de les escoles catalanes que treballen amb intèrprets. D'altra banda, pel que fa a l'àmbit sociosanitari, hem obtingut dades de l'Hospital de Bellvitge i del Departament de Medicina Tropical del Centre d'Atenció Primària

de Drassanes. També en aquest cas hem pogut accedir a uns 60 professionals dels diferents àmbits.

Tot i que som conscients que no es tracta d'una recollida de dades homogènia pel que fa a cobrir tot el territori català, sí que ens sembla una primera aproximació descriptiva exhaustiva de quina és la situació actual de la traducció i interpretació als serveis públics a Catalunya.

Elaboració dels qüestionaris

Tot i que en el moment del disseny de la recollida de dades el grup d'investigadors partíem de la idea inicial d'aplicar tres instruments diferents com són els qüestionaris, les entrevistes i l'observació participant, la dificultat per accedir a les dades i el volum inicial d'aquestes ens va fer optar per centrar aquest primer estudi en un únic mètode, concretament en el disseny d'un qüestionari destinat a recollir informació de cadascun dels agents implicats.

El disseny del qüestionari dirigit a traductors i intèrprets fou la primera tasca que ocupà l'equip d'investigadors. Aquest qüestionari està dividit en tres blocs (llengües i formació, perfil i pràctica professional i valoració de la professió) que inclouen tant preguntes tancades com preguntes de caire més obert on els professionals poden contestar de manera més extensa i incloure opinions i valoracions. Seguidament vam elaborar el qüestionari que faríem arribar als usuaris. Vam optar també per un qüestionari semiobert, que en aquest cas fou traduït a nou llengües: català, castellà, anglès, francès, xinès, àrab, rus i romanès. Per últim, vam dissenyar també un qüestionari semiobert dirigit als professionals de l'administració.

Anàlisi de les dades

Pel que fa al paradigma de recerca, ens aproximem a l'estudi amb un enfocament mixt. D'una banda, amb una perspectiva quantitativa, a través del tractament de les dades amb el sistema estadístic de l'SPSS, que permet tractar la mostra, definir les relacions internes entre les dades i donar-los validesa. Per a aquesta etapa, hem traspassat les respostes dels qüestionaris en tres bases de dades que en faciliten l'anàlisi. El disseny d'aquestes bases de dades constitueix un instrument important per al tractament de les dades i és de gran utilitat quan es treballa amb un corpus d'un volum considerable.

S'ha dut a terme una anàlisi descriptiva de les preguntes tancades del qüestionari presentant per cada pregunta una taula de freqüències i el corresponent gràfic de barres. En cas que una pregunta es pogués interpretar com a quantitativa, s'han calculat els estadístics descriptius (mitjana, mediana, màxim, mínim i desviació estàndard) i s'ha representat mitjançant un histograma. En aquest article presentarem els percentatges calculats sobre el total de la mostra, és a dir, tenint en compte aquelles respostes que han quedat en blanc.

D'altra banda, hem optat també per aplicar un enfocament més propi del paradigma de recerca qualitatiu, per tal de poder tractar les respostes procedents de les preguntes obertes del qüestionari. En aquest sentit, s'ha aplicat l'anàlisi del discurs que permet extreure categories que fan possible la caracterització i definició dels continguts de les respostes.

5. Resultats i discussió

A dia d'avui i tenint present la gran quantitat de dades recollides, podem presentar els resultats obtinguts dels qüestionaris destinats als mediadors i interprets. Pel que fa a les dades procedents dels qüestionaris dels usuaris i de l'administració, es troben en procés d'anàlisi.

Organitzem aquest apartat de resultats tenint en compte els tres blocs en què dividíem el qüestionari destinat als mediadors i interprets.

5.1. Perfil de la mostra

Un 45,1% de les persones enquestades tenen entre 30 i 40 anys, un 27,4% són joves d'entre 20 i 30 anys, un 17,6% se situen entre els 40 i els 50 anys, un 1,9% són menors de 20 anys i un 3,9% són majors de 50. Respecte al sexe, un 76,4% dels enquestats són dones, mentre que els homes representen un 19%.

5.2. Llengües i formació

Un 51% de la mostra afirma tenir estudis universitaris, un 21% estudis d'ESO o Batxillerat i un 17,6% formació professional de grau superior. Només un 3,9% dels enquestats tenen estudis primaris i un percentatge semblant no ha cursat estudis.

Pel que fa a les llengües maternes dels enquestats, el grup lingüístic més nombros és el format per l'àrab (22,9%), seguit per l'amazic (18%). A continuació apareixen el castellà (13,1%) i el català (9,8%). Les altres llengües maternes de la mostra són el romanès (8,2%) i el xinès i els seus dialectes (8,2%), les llengües del sud d'Àfrica, com ara el bambara, el mandig i el wòlof (4,9%) i les del subcontinent indi, com ara l'hindi, el panjabi, el nepalès i el sindhi (4,9%). Altres llengües esmentades, però poc representatives, són el rus, l'alemany, el japonès, l'armeni, l'anglès o el francès. Alguns dels enquestats tenen més d'una llengua materna: dues o més del seu país o zona d'origen, o bé la seva llengua familiar a més de català o castellà. Aquests resultats concorden amb les dades estadístiques de la població immigrada a Catalunya, en què el Marroc, Romania i la Xina se situen al capdavant.⁴

Pel que fa a la primera llengua amb què es treballa, el 29,5% dels enquestats empra el català i el 15,7% el castellà. Segueixen per ordre de freqüència l'àrab (un 9,8%) i l'amazic (9,8%). Altres llengües emprades són l'alemany, l'anglès, l'armeni, el xinès, el francès, l'holandès, el japonès, el rus i el wòlof. Quant a la segona llengua de treball, el català i el castellà tornen a ser les llengües més emprades (35,5% i 36,6% respectivament). La resta de llengües tenen un percentatge mínim. Un 60,6% dels enquestats tenen una tercera llengua de treball i un 11,5% afirmen

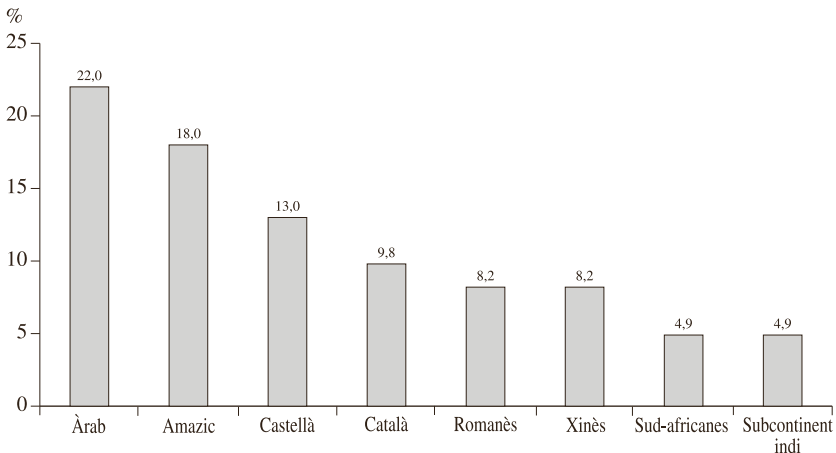
4. Vegeu Perfils sociodemogràfics dels col·lectius més nombrosos a Catalunya. Xifres provisionals a 1 de gener de 2010. Publicat per la Secretaria per a la Immigració de la Generalitat de Catalunya. URL: <http://www.migracat.cat/document/39cea8510421e0a.pdf>.

treballar amb quatre llengües. La presència tant del català com del castellà entre les llengües de treball enriqueixen les combinacions lingüístiques i atorguen un caràcter particular al perfil del traductor i intèrpret als serveis públics a Catalunya.

El 68,6% dels enquestats afirmen haver rebut una formació específica de mediació i/o de traducció i d'interpretació, però no tots n'indiquen el nom. Els cursos citats pels enquestats es limiten majoritàriament a cursos de formació continuada en l'àmbit de la mediació intercultural, i són oferts per diferents organismes públics, fundacions privades, ONGs i associacions ciutadanes (Unescoat, Consell Comarcal de la Selva, Metges del món, Fundació la Caixa, Fundació SURT, Consorci de Benestar Social de la Garrotxa, Institut d'Estudis de la Salut, Diputació de Barcelona). Només un 10% dels enquestats afirmen haver rebut formació específica en traducció i interpretació exclusivament i tots ells especifiquen que es tractava de cursos introductoris. En aquest sentit, es posa de manifest la manca de vies de formació existents en el nostre context. Quan els enquestats comenten què millorarien de la traducció i interpretació als serveis públics, la formació també ocupa un dels primers llocs, seguida del temps que poden dedicar a cada intervenció i la remuneració.

5.3. Perfil i pràctica professional

Pel que fa a l'experiència dels enquestats, més de la meitat (58,8%) exerceix aquesta professió des de fa entre 1 i 5 anys, mentre que un 13,7% hi treballa des de fa entre 5 i 10 anys. Només un petit percentatge de la mostra (2%) fa entre 10 i 15 anys que hi treballa, i un 5,8% s'hi dedica des de fa més de 15 anys. El fet que més de la meitat dels enquestats faci d'un a cinc anys que es dedica a la professió de



Gràfic 1. Llengües maternes de la mostra enquestada.

traductor i interpret als serveis públics es podria explicar per la joventut de la professió i per la poca tradició al nostre país. Una altra raó podria ser la precarietat laboral que manifesten els subjectes enquestats i que faria que els professionals abandonessin aquest àmbit laboral per un altre amb major reconeixement i remuneració.

En relació amb les institucions, entitats i altres organitzacions en què treballen o han treballat els enquestats, un 66,7% ho han fet per mitjà d'institucions públiques, un 35,3% amb empreses privades, un 21,6% amb fundacions, un 17,6% amb ONGs, un 9,8% amb cooperatives i un 30% han marcat la casella «Altres».

Quant a les principals zones d'actuació dels enquestats, són les províncies de Girona (62,7%) i Barcelona (33%), seguides de la província de Tarragona (31,3%).⁵

El 49% dels enquestats afirma tenir una dedicació esporàdica, mentre que el 13,7% s'hi dedica de manera parcial i el 19,6% té una dedicació completa. S'ha pogut comprovar que dels 26 enquestats que manifesten tenir una dedicació esporàdica, el 73% són dones i el 27% són homes. De la mateixa manera, dels 7 enquestats que tenen una dedicació parcial, el 85% són dones.

Finalment, dels 10 enquestats que tenen una dedicació completa, el 90% són dones. El 19,6% dels enquestats (10 dels 51) són homes, dels quals el 60% té estudis universitaris. El 50% té l'amazic i/o l'àrab com a llengua materna. Només un d'ells afirma tenir el català com a llengua d'ús habitual, juntament amb l'àrab i l'amazic. Altres llengües maternes són: romanès (1), xinès (1), hindi (1), wòlof (1).

De la mateixa manera, més de la meitat dels enquestats es dediquen a la TISP de manera esporàdica i més d'un terç ho fan amb una freqüència força baixa: 10 o menys intervencions a l'any (menys d'una intervenció al mes). Igualment, només un 14,2% dels enquestats s'hi dedica de manera completa.

També s'observa un percentatge similar entre els enquestats autònoms (33,3%) i aquells que gaudeixen d'un contracte laboral (31,4%). Pel que fa a contractes de pràctiques, suposen un 19,6%. La gran majoria d'enquestats contractuals afirma tenir contractes anuals (i/o amb renovació anual) o contractes sotmesos a la durada de projectes de durada limitada.

Finalment, un 49% dels enquestats compagina la feina de mediador o traductor-interpret amb altres feines, mentre que un 37,3% hi té dedicació exclusiva. Les feines esmentades en aquells casos en què es compagina la feina de mediació i/o traducció-interpretació amb altres feines es divideixen, fonamentalment, en tres àmbits: 1) Feines no relacionades amb la TISP ni amb l'ensenyament; 2) Feines relacionades amb la docència (ensenyament de llengües, formació en mediació i comunicació intercultural, educació social) i 3) Estudiants.

A la pregunta sobre si reben documentació i informació abans de realitzar una feina per part de l'entitat que els contracta, gairebé la meitat de les persones enquestades (48,9%) sí que afirmen rebre-la. En un 40% dels casos, els enquestats han

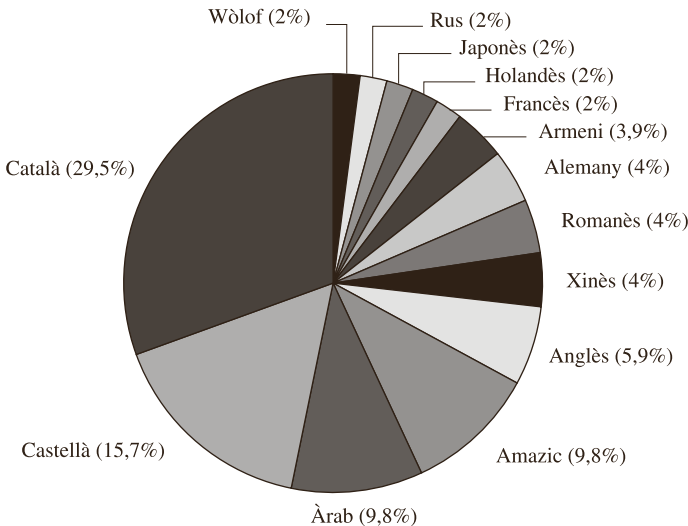
5. Aquestes dades estan determinades per les zones geogràfiques on s'ha efectuat la recollida de les dades.

respost que només algunes vegades reben aquest tipus d'informació, i només en un 11% dels casos, els enquestats han respost que mai no la reben.

El 80,9% dels enquestats exerceix o ha exercit alguna vegada aquesta feina de manera voluntària. Els principal motiu al·legat per la immensa majoria dels enquestats és de tipus altruista i solidari.

Respecte a les competències bàsiques que ha de tenir un mediador-traductor-intèrpret que treballi en l'àmbit dels serveis públics, un 87,8% dels enquestats ha valorat el domini de les llengües de treball, un 79,6% la transmissió del missatge, un 75,5% el coneixement d'ambdues cultures, un 75,5% la confidencialitat i fidelitat, i un 55,1% el coneixement del servei públic implicat.

Pel que fa a les tasques que ha de realitzar el mediador-traductor-intèrpret per als serveis públics, l'estudi presenta els següents resultats: el 85,1% es pronuncia a favor de l'explicació de significats o diferències culturals; un 80,9% a favor de l'aclariment d'informacions que no s'han entès; un 57,4% a favor de l'ajuda als usuaris a emplenar formularis o documents diversos; un 53,2% a favor de l'aclariment de tecnicismes als usuaris i un 19,1% a favor de realitzar trucades telefòniques fora de l'horari laboral. Alguns enquestats han esmentat altres tasques, com ara interpretar i traduir no només el llenguatge sinó les pautes culturals de la persona que acull i de la persona acollida; realitzar entrevistes triangulars amb un membre de l'administració; ajudar a crear un ambient de confiança mútua entre el servei públic i l'usuari; o realitzar acompanyaments i gestions diverses sorgides arran de la mediació.



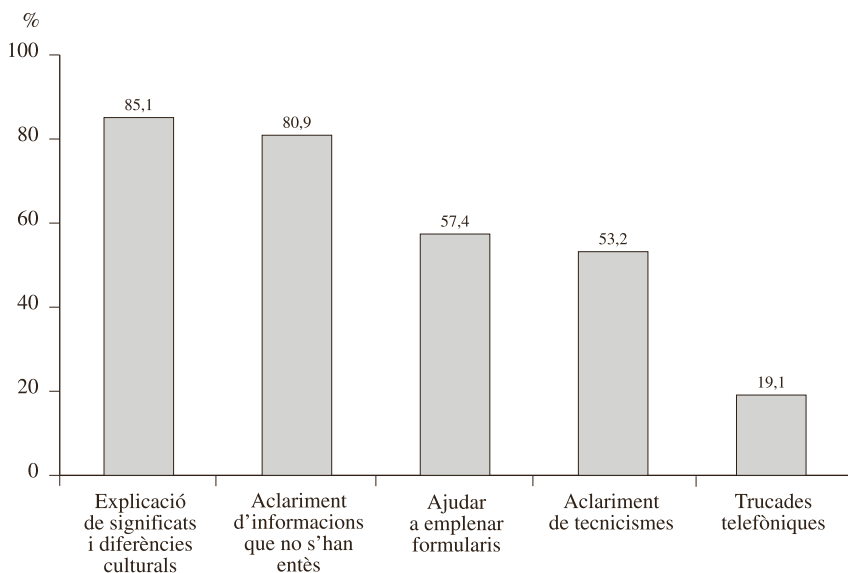
Gràfic 2. Primera llengua de treball de la mostra enquestada.

La majoria dels enquestats (95,9%) afirma que realitzen el seu treball de manera presencial. Tot i això, un 20% dels enquestats han indicat també altres opcions (via telefònica, via correu electrònic i via escrita).

La tècnica utilitzada per la gran majoria dels enquestats (76,4%) és la d'interpretar després que es diguin algunes frases. Altres de les tècniques a destacar com a més utilitzades és la de «interpretació en veu baixa, mentre es parla» (un 31,3%). D'entre les persones que utilitzen aquesta tècnica, el 50% la combinen amb la d'interpretar després d'algunes frases. Els enquestats que interpreten després d'intervencions llargues, amb ajuda de notes, i aquells que ho fan a partir d'un text escrit, representen un 19,6% del total. Destaca, doncs, el poc recurs a la presa de notes. La presa de notes és una de les tècniques principals en la majoria de modalitats d'interpretació (consecutiva, enllaç i bilateral), inclosa en la majoria de formacions en aquest àmbit. Aquesta qüestió es relaciona amb el fet que la majoria d'enquestats manifesta interpretar segments curts (una o dues frases).

D'altra banda, la gran majoria dels enquestats (un 84,3%) fa servir la tercera persona (ell / ella) a l'hora d'interpretar. Només un 11,7% utilitza la primera persona (jo).

Les respostes dels enquestats a la pregunta de si el proveïdor dels serveis se sol dirigir directament a ells o a l'usuari es divideixen en dos grups clarament diferenciats. Un 43% diu que «depèn del cas», mentre que un 46,9% dels casos considera que l'interpret té la percepció que el proveïdor de serveis selecciona una de



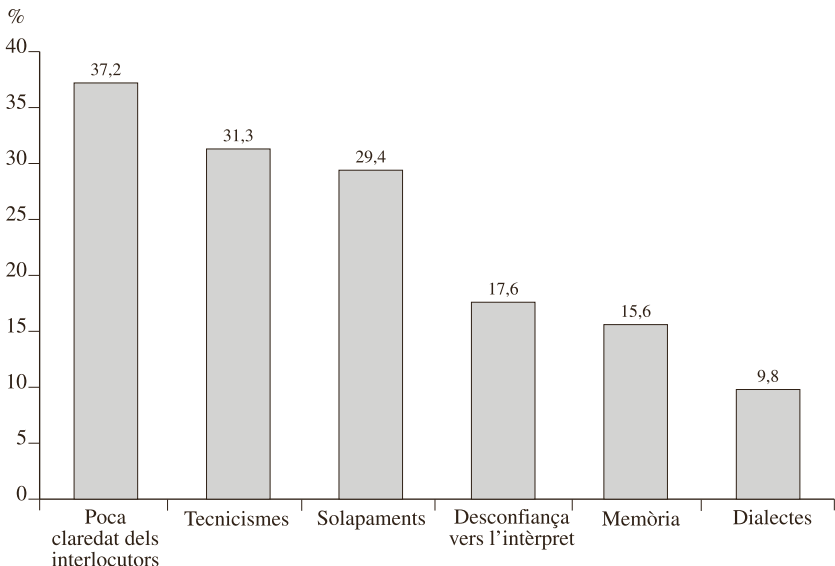
Gràfic 3. Tasques que realitzen els intèrprets.

les parts que intervé en el procés d'interpretació-mediació com el seu interlocutor, obviant la presència de l'alta part. D'aquests últims, el 25,4% afirma que se sol donar preferència a l'intendent, mentre que el 21,5% dels casos pensa que l'usuari passa per davant.

Segons els enquestats, durant la interpretació l'usuari té tendència a seleccionar una de les parts que intervé en el procés d'interpretació-mediació (50,9%) com el seu interlocutor, obviant la presència de l'altre. L'usuari tendeix a dirigir-se a l'intendent en un 39,2% dels casos, mentre que els casos en què es dirigeix al proveïdor són tan sols el 11,7%. En un 39,2% de les ocasions l'usuari s'adreça a un o altre dependent del cas.

Les principals dificultats amb què es troben els mediadors-intèrprets en la realització del seu treball són per ordre d'importància: la poca claredat d'expressió dels seus interlocutors (37,2%); els tecnicismes (31,3%); el fet que els interlocutors parlin al mateix temps (29,4%); la desconfiança davant de l'intendent (17,6%); la necessitat de memoritzar el que s'ha dit (15,6%); i la utilització d'una forma dialectal de la llengua (9,8%).

Els mediadors-traductors-intèrprets enquestats reben, en un 74,6%, algun tipus de valoració de la seva tasca (un 47% de l'administració; un 35,2% dels usuaris i un 33,3% dels proveïdors dels serveis). Un 25,4% dels enquestats no reben cap tipus de valoració sobre la seva actuació professional.



Gràfic 4. Dificultats amb què es troben els intèrprets.

5.4. Valoració de la professió

Destaca lleugerament el percentatge d'enquestats (un 47%) que considera que el perfil professional de mediador-traductor-intèrpret als serveis públics no està ben definit, tot i que un 41% de la mostra considera que sí que ho està.

Les raons que acompanyen les respostes negatives a aquesta pregunta es limiten fonamentalment a la falta de formació, professionalitat i reconeixement de la professió. També en alguns casos es comenta que es tracta d'una professió emergent i que el marc d'actuació dels intèrprets, traductors i mediadors no està ben definit. També es considera que dins de l'Administració Pública es desconeix l'existència d'aquests professionals o el seu camp d'actuació.

Les raons que acompanyen les respostes positives a aquesta pregunta se centren en la formació especialitzada, en el sentit de responsabilitat del mediador-traductor-intèrpret i en la definició clara de l'àmbit de treball i de les seves competències.

Una mica més de la meitat dels enquestats (un 58,8%) considera que la professió del mediador-traductor-intèrpret als serveis públics està ben remunerada. Un 29,4% pensa que la remuneració no és bona. Entre les raons aportades per a justificar la resposta positiva, en destaquem les dues següents: «Jo crec que sí que està ben pagada, però amb excepcions, perquè de vegades la feina que fem es complica bastant i hem de vigilar molt en segons què; també de vegades hem de fer més hores de les que hauríem de fer»; «està ben remunerada en relació amb altres feines; només que depèn de la necessitat que hi ha de traducció».

Les respostes són més nombroses quan els enquestats han volgut justificar per què la professió està mal remunerada. Entre els motius dels enquestats, destaquen: (1) el temps dedicat a desplaçar-se fins al lloc on es realitzarà la mediació-traducció-interpretació; (2) el monopoli d'algunes empreses privades que imposen preus molt baixos; (3) l'alta responsabilitat; (4) la precarietat contractual; (5) la falta de reconeixement de la tasca del mediador-traductor-intèrpret als serveis públics; (6) la manca d'un horari fix; i (7) la manca d'unificació.

Un 58,8% dels enquestats consideren que la gestió i funcionament de la mediació-traducció-interpretació als serveis públics és la correcta, mentre que un 33,3% pensa que no. Entre les raons que acompanyen la resposta positiva, només se n'esmenta una: la informació prèvia que rep el mediador-traductor-intèrpret a l'hora d'oferir el seu servei. Quant a les justificacions de la resposta negativa, es resumeixen en els següents punts: (1) desinformació per part d'altres serveis, en què s'ignora la presència del mediador-traductor-intèrpret; (2) la manca d'informació prèvia per al mediador-traductor-intèrpret abans de realitzar la seva feina; (3) la reticència per part de certs serveis públics a utilitzar els serveis del mediador-traductor-intèrpret; (4) la dificultat que els usuaris accedeixin al servei de mediació-traducció-interpretació pel fet d'estar massa protocolitzats; (5) les tarifes inadequades.

Quant a la pregunta de si els agrada la seva professió, el 96% dels enquestats responen positivament. Les raons que acompanyen aquestes respostes són: (1) l'empatia o identificació amb la situació de la persona nouvinguda; (2) el desig de sentir-se útil; (3) la possibilitat d'ajudar aquelles persones que ho necessiten, (4) la satisfacció

personal; (5) la vocació professional; (6) el contacte directe amb la gent; (7) el reconeixement per part dels proveïdors i dels usuaris; (8) el fet que es tracti d'una feina dinàmica i amb possibilitat de desenvolupament personal i professional.

Les respostes a la pregunta sobre què millorarien de la mediació-traducció-interpretació als serveis públics es resumeixen en els següents punts: (1) l'ampliació del temps dedicat a cada intervenció; (2) la remuneració; (3) la formació; (4) la creació de xarxes de mediadors-traductors-intèrprets per a una millor comunicació entre els professionals; (5) la informació donada als mediadors-traductors-intèrprets en relació amb cada cas; (6) el reconeixement per part de la societat; (7) el seguiment i avaluació de les actuacions; (7) la millora de les condicions laborals; (8) una major difusió i informació sobre la professió; (9) una millora en la coordinació dels serveis i dels diferents actors de l'Administració.

6. Conclusions

A escala local i regional, els centres de formació de traductors i intèrprets comencen a reflectir en els seus plans d'estudis noves realitats lingüístiques per tal de donar resposta a les demandes socials en matèria de comunicació lingüística i cultural. La traducció i interpretació per als serveis públics neixen com a resposta ad hoc a noves situacions que, de mica en mica, es van fent més visibles en la nostra societat i, per tant, s'han d'anar professionalitzant per poder convertir-se en activitats reconegudes i amb un funcionament òptim. Per això, només una bona proposta formativa podrà garantir una millor preparació d'aquests nous professionals que, després d'una formació específica, estaran en condicions d'oferir un servei de major qualitat. A mesura que hi hagi una major comprensió i reconeixement del rol del traductor i intèrpret als serveis públics, i a mesura que aquest perfil s'integri en els programes de formació universitària, molts mediadors lingüístics i culturals, membres de les comunitats immigrants, tindran l'oportunitat d'adquirir les habilitats, estratègies i qualificacions necessàries que els condueixin a majors i millors oportunitats laborals.

Els resultats obtinguts posen de manifest la necessitat que les autoritats i les administracions públiques continuïn prenent consciència dels dèficits comunicatius tant de la població estrangera com del personal institucional que l'atén. També és important que apliquin les mesures convenients per tal d'implantar serveis de traducció i interpretació de qualitat. Així es podran evitar les greus conseqüències que pot tenir la no intervenció d'un intèrpret professional en una consulta mèdica, en un judici, en les entrevistes relatives a la sol·licitud d'asil, etc.

A nivell de les universitats de l'àmbit català amb formacions de traducció i interpretació, la nostra recerca suposa un intercanvi i transferència de coneixement i d'expertesa en relació a la situació actual i al desenvolupament de tendències en l'àmbit de la traducció i la interpretació als serveis públics a Catalunya. Ha servit per a conèixer els models de formació existents en l'actualitat amb l'objectiu d'establir un protocol comú de bones pràctiques per al disseny de cursos de formació i contribuir a la creació d'un sistema d'acreditació i avaluació que asseguri la qualitat i la competència en els serveis que s'ofereixin.

7. Referències bibliogràfiques

- ABRIL MARTÍ, Isabel (2006). *La interpretación social en los Servicios Públicos: Caracterización como género, contextualización y modelos de formación. Hacia unas bases para el diseño curricular*. Granada: Universitat de Granada. Tesi doctoral.
- BAIN, Mhairi Fiona (2006). *Methodological Grounding for Research into Community Interpreting in Catalonia: Design for an Empirical Study into the Strategies Employed by Interpreters and End-Users*. Tesina presentada al Departament de Traducció i d'Interpretació de la UAB.
- BARALDI, Claudio (2009). «Forms of mediation: the case of interpreter-mediated interactions in medical systems». *Language and intercultural communication* 9 (2): 120-137.
- CAMBRIDGE, Jan(1999). «Information loss in Bilingual Medical Interviews through an Untrained Interpreter». *The Translator* 5 (2): 201-219.
- (2002). «Interlocutor roles and the pressures on interpreters». A: VALERO-GARCÉS y MANCHO-BARÉS (ed.). *Traducción e Interpretación en los Servicios Públicos. Nuevas necesidades para nuevas realidades. Community interpreting and translating: new needs for new realities*. Madrid: Servicio de Publicaciones de la Universidad de Alcalá, p. 119-124.
- Departament de Salut (2006). *Pla director d'immigració en l'àmbit de la salut*. Data de consulta: 15 de maig de 2010. Disponible en línia a: <http://www.gencat.cat/salut/depсалut/html/ca/dir2050/index.html>
- EMMERMANN, Annette. (2007). «La traducció i la interpretació de llengües estrangeres als jutjats i tribunals amb seu a Catalunya». *Quaderns Divulgatius* 32. Disponible en línia a: http://www.escriptors.com/?q=publicacions_quadernsdivulgatius_32_emmerman [Última consulta: 12 de maig de 2010]
- GRAU MESTRE, Cristina (1998). *La interpretación de enlace. Panorama mundial y aproximación al contexto español*. Tesina presentada a la Universitat Rovira i Virgili.
- HALE, Sandra Beatriz (2007). *Community Interpreting*. Gran Bretanya: Palgrave McMillan.
- Linguamón (2010). *Els serveis de traducció, interpretació i mediació en els processos d'acolliment lingüístic a Catalunya*. Disponible en línia a: http://www10.gencat.cat/casa_llengues/binaris/informe_linguamon_serveis_interpretacio_immigracio_tcm302-116935.pdf [Última consulta: 12 de maig de 2010]
- NISKA, Helge (2002). «Introduction to terminology and terminological tools». A: VALERO-GARCÉS i MANCHO-BARÉS (ed.). *Traducción e Interpretación en los Servicios Públicos. Nuevas necesidades para nuevas realidades. Community interpreting and translating: new needs for new realities*. Madrid: Servicio de Publicaciones de la Universidad de Alcalá, p. 37-49.
- OZOLINS, Uldis (2000). «Communication Needs and Interpreting in Multilingual Settings: the International Spectrum of Response». A: ROBERTS, RODA P. et al. (ed.). *The Critical Link 2: Interpreters in the Community*. Amsterdam; Filadelfia: John Benjamins, p. 21-34.
- PÖCHHACKER, Franz (2008). «Interpreting as mediation». A: VALERO-GARCÉS, Carmen i MARTÍN, Anne (eds.). *Crossing Borders in Community Interpreting. Definitions and dilemmas*. Amsterdam; Filadelfia: John Benjamins, p. 9-26.
- RUDVIN, Mette (2006). «Negotiating linguistic and cultural identities in interpreter-mediated communication for public health services». A: PYM, Anthony; SHLESINGER, Miriam i JETTAMAROVÁ, Zuzana (eds.). *Sociocultural Aspects of Translating and Interpreting*. Amsterdam; Filadelfia: John Benjamins, p. 173-190.
- (2007). «Professionalism and ethics in community interpreting: The impact of individual versus collective group identity». *Interpreting* 9 (1): 47-69. John Benjamins Company.

- SANDRELLI, Annalisa (2001). «Teaching Liaison Interpreting. Combining Tradition and Innovation». A: MASON, Ian (ed.). *Triadic Exchanges. Studies in Dialogue Interpreting*. Manchester: St. Jerome, p. 173-196.
- Secretaria per a la Immigració (2006) [en línia]. *Pla de Ciutadania i Immigració 2005-08*. Generalitat de Catalunya. Data de consulta: 22 d'abril de 2009. Disponible en línia a: http://www.gencat.cat/benestar/immi/pdf/pla_05_08.pdf
- (2008) [en línia]: *Pacte Nacional per a la Immigració*. Generalitat de Catalunya. Data de consulta: 4 de gener de 2010. Disponible en línia a: http://www.gencat.cat/benestar/immi/pdf/document_final.pdf
- (2010) [en línia]: *Perfils sociodemogràfics dels col·lectius més nombrosos a Catalunya. Xifres provisionals a 1 de gener de 2010*. Migracat, Observatori de la Immigració a Catalunya. Disponible en línia a: <http://www.migracat.cat/document/39cea8510421e0a.pdf>
- STRAKER, Jane (2004). «On-line and between the lines. The internet and glossary production for public service interpreters». A: WADENSJÖ, Cecilia; ENGLUND DIMITROVA, Birgitta i NILSSON, Anna-Lena (ed.). *The Critical Link 4. Professionalisation of interpreting in the community*. Amsterdam; Filadelfia: John Benjamins, p. 273-282.
- UGARTE, Xus (2006). «La traducció i la interpretació de los servicios públicos en Cataluña y Baleares». A: VALERO, C. i RAGA, F. (eds). «Retos del siglo XXI en comunicación intercultural: nuevo mapa lingüístico y cultural de España». *Revista Española de Lingüística Aplicada* 111-128, <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2198695>. [Última consulta: 12 de maig de 2010]
- (2008). «Pack de mínimos para la formación en ISP». A: VALERO, Carmen (ed.). *Investigación y práctica en traducción e interpretación en los servicios públicos. Desafíos y alianzas*. Publicaciones de la Universidad de Alcalá, p. 205-212 (CD Rom).
- (2010). *La pràctica de la interpretació anglès-català*. Vic: Eumo Editorial.
- VALERO-GARCÉS, Carmen (2007). «Challenges in multilingual societies. The myth of the invisible interpreter and translator». *Across Languages and Cultures* 8 (1): 81-101.
- VARGAS-URPÍ, Mireia (2009). *La interpretación social: Estado de la cuestión. El caso del colectivo chino: especificidades y retos*. Treball de recerca del màster oficial de recerca en Àsia Oriental contemporània, Universitat Autònoma de Barcelona. Disponible en línia a: <http://www.recercat.net/handle/2072/40649>. [Última consulta: 12 de maig de 2010]