

MELINCO

Informe
MELINCO:
Mediación
lingüística
para la
cooperación
al desarrollo

Universidade de Vigo
Vigo, 2020

ISBN: 978-84-8158-883-5

Autoría

Del-Pozo-Triviño, Maribel
Pérez Freire, Silvia
Casado-Neira, David
Oca González, Luzía

Tabla de contenidos

1. Introducción	1
2. Metodología	3
2.1 Encuesta	4
2.1.1 Características de la participación en la encuesta dirigida a ONGD que trabajan con intérpretes y traductores/as	6
2.1.2 Características de la participación en la encuesta dirigida a intérpretes y traductores/as que trabajan en el ámbito de las organizaciones no gubernamentales para el desarrollo	11
2.2 Grupo de discusión	14
3. Resultados principales: análisis comparado	16
3.1 Situación actual de la comunicación entre el personal de las ONGD y las personas atendidas	16
3.2 Necesidades de formación en mediación lingüística profesional detectadas	27
4. Conclusiones	37
5. Bibliografía	39

1. Introducción

El proyecto «Mediación lingüística para la cooperación al desarrollo» (MELINCO: 2019-2020) es un proyecto centrado en la protección de los derechos lingüísticos en la cooperación al desarrollo a través de la mediación lingüística de calidad entre el personal de las organizaciones no gubernamentales de cooperación al desarrollo (en adelante, ONGD) y las personas usuarias y destinatarias de sus acciones de cooperación social. MELINCO está financiado por la Dirección General de Relaciones Exteriores y con la Unión Europea de la Xunta de Galicia en su convocatoria de investigación en materia de cooperación para el desarrollo en el marco de la Agenda 2030. Está coordinado desde la Universidad de Vigo (equipo de investigación académica multidisciplinar: traducción e interpretación, sociología, antropología y pedagogía) y participan además las universidades de A Coruña, Alicante, Granada, Jaime I (Castellón) y Trás-os-Montes e Alto Douro (Portugal). Con el proyecto se pretende detectar las barreras lingüísticas y culturales existentes entre el personal de las ONGD y la población extranjera con la que se trabaja, con especial atención a las prácticas habituales y posibles vulneraciones de los derechos lingüísticos de las personas asistidas, identificando las necesidades formativas en mediación lingüística profesional a través de intérpretes. Con la detección de estas necesidades (tanto de interpretación —oral— como de traducción —escrita—), se han creado los siguientes recursos:

- 1) Formación especializada en mediación lingüística oral (interpretación) para el personal de las ONGD derivada del resultado de la investigación realizada, cuyos resultados principales se exponen en este informe;
- 2) Una guía de buenas prácticas para trabajar con intérpretes en el tercer sector teniendo en cuenta las dos experiencias pasadas: las conclusiones del estudio y el aprendizaje en la configuración de la capacitación realizada; y
- 3) Traducción culturalmente adaptada de textos seleccionados por las ONGD que se utilizan de forma habitual con las personas atendidas en sus proyectos sociales.

Se trata, pues, de un proyecto de investigación con una clara aplicabilidad: la eliminación de las barreras lingüísticas y culturales a las que se enfrentan las personas más vulnerables en el trabajo diario que realizan desde las ONGD.

En el presente informe se ha realizado un **análisis comparado** de los resultados obtenidos en el estudio de la actividad que realizan estos dos colectivos conectados: personal técnico de ONGD y traductoras/es e intérpretes. Para ello, hemos procedido de la siguiente manera:

- Presentación de la metodología (punto 2): explicación del enfoque metodológico utilizado y sus técnicas. En este caso, se han realizado dos encuestas y dos grupos de discusión. En este apartado se expone el trabajo de campo y la muestra seleccionada: características del perfil, nivel de participación, ventajas y limitaciones...
- Resultados principales (punto 3): análisis comparado de los datos ofrecidos por las técnicas empleadas. Esto significa establecer las diferencias y semejanzas de los resultados hallados desde la perspectiva que ofrece la aplicación de dos herramientas diferentes con la finalidad de aspirar a explicar (y no solo describir) los hechos objeto de estudio (Ibáñez, 1986). Tal como señala Durkheim (1965: 99): «la sociología comparada no es una rama particular de la sociología; es la sociología misma, en tanto deja de ser puramente descriptiva y aspira a dar razón de los hechos». Se trata, pues, de ofrecer una valoración científicamente razonada vinculada a los objetivos de la investigación, que recordemos, incluían: detectar las barreras lingüísticas entre el personal de ONGD y la población extranjera que atienden, e identificar las necesidades formativas en mediación lingüística profesional con intérpretes con cualificación.
- Conclusiones (punto 4).

2. Metodología

Se ha empleado una metodología mixta que atendiera al tipo de indagación necesaria para conocer las dos vertientes analizadas: por un lado, las características del trabajo que realizan las personas que trabajan en ONGD con intérpretes y traductores/as, así como las de la labor realizada por este último colectivo en el seno de dichas organizaciones, y, por otro, sus valoraciones y consideraciones.

Estas dos vertientes nos conducen a utilizar una técnica distinta derivada de la naturaleza de la información perseguida. Así, en el primer caso resulta conveniente una recogida de datos exhaustiva y sistemática respecto a las prácticas profesionales realizadas vinculadas al uso del idioma, siendo la encuesta el instrumento más adecuado. En el segundo caso, al intervenir opiniones y percepciones en las que se requiere cierta argumentación razonada a través de experiencias y vivencias del ejercicio profesional, es necesario hacer un acercamiento al contenido del discurso. Por lo tanto, la técnica seleccionada, de tipología cualitativa, ha sido el grupo de discusión, por ser la más aglutinadora del «sentir común» de cualquier muestra empleada. Ambos enfoques se complementan y han obtenido datos y valoraciones significativas. La comparativa entre ellos nos proporciona la posibilidad de verificar ciertos patrones y posibles inferencias, con lo que podríamos ofrecer explicaciones que nos ayuden a obtener un mejor conocimiento sobre el objeto de estudio.

La encuesta es una técnica de investigación social de uso extensivo y una manera sistemática de recoger datos sobre conceptos que se derivan de una problemática de investigación previamente construida. Esta recogida de datos se realiza a través de un cuestionario, en el que se ha volcado una serie de variables distribuidas temáticamente para facilitar su medición dentro de una muestra, que ha sido administrado por internet y telefónicamente (indistintamente, según los casos). Por otro lado, la utilización de la técnica del grupo de discusión responde a la búsqueda de la denominada ideología conversacional, es decir, hallar una disertación esencialmente social. Esto implica que, en la confrontación de ideas y valoraciones, las personas de características más o menos homogéneas tienden a consensuar una visión común fruto de la tensión/distensión dialéctica en la comunicación grupal. Se ha considerado por tanto requisito indispensable para formar parte de este grupo de discusión el compartir una práctica profesional y haber vivido situaciones potencialmente parecidas. Con ello, a través del lenguaje, se establece un

discurso en clave colectiva, lo que lo convierte en una técnica especialmente útil para conocer la cosmovisión del tema que se trata. A continuación, se presentan los resultados derivados de la puesta en práctica de estas dos técnicas.

2.1 Encuesta

Ámbito geográfico: Galicia.

Población diana: 1) personal de ONGD que trabajan con intérpretes y traductores/as y 2) traductores/as e intérpretes que colaboran con las entidades no lucrativas de cooperación para el desarrollo.

Muestra estimada inicial: representativa según la población de estudio y que se corresponde a:

- 1) ONGD (las 99 entidades que constaban en el registro correspondiente de la Xunta de Galicia en diciembre de 2019), e
- 2) intérpretes y traductores/as de la comunidad autónoma (497 personas recogidas en el registro oficial del Ministerio de Asuntos Exteriores, Unión Europea y Cooperación, así como otras fuentes, principalmente la Asociación Gallega de Profesionales de la Traducción y de la Interpretación —AGPTI—).

Trabajo de campo: partiendo del listado oficial mencionado, se ha procedido a realizar un contacto personalizado con cada uno de estos colectivos a fin de constatar que reunieran las características necesarias para formar parte de la muestra.

En el caso de las ONGD, el perfil buscado ha sido que estuvieran atendiendo actualmente a población extranjera que hable otro idioma distinto del español y gallego en nuestro territorio, Galicia. Esta ha sido la principal causa para que, de las 99 entidades pertenecientes al listado oficial, 43 no formaran parte de la encuesta. Se integran en el grupo excluido aquellas que no se encontraban activas en el momento de la investigación y también las que operan únicamente en el extranjero, es decir, aquellas que realizan el trabajo asistencial directo con la población destinataria en el territorio de origen y, por lo tanto, en Galicia y/o España solamente realizan labores de gestión y sensibilización/captación de los recursos y proyectos sociales. De las 56 ONGD restantes (n=56) han participado en la encuesta un total de 22 entidades (n=22). Es este un porcentaje menor del deseado inicialmente, pues se trata de un 39,3 % de la población de estudio, cuando para obtener cierta representatividad sería necesario que se pudiera haber alcanzado un 87,5 %. Esto se puede explicar por varias razones:

- a) la encuesta se realizó de manera autoadministrada *online* (el índice de respuesta

suele ser menor), b) el tiempo planificado resultó excesivamente reducido para el trabajo de campo (escasamente 3 meses en los que coincidieron períodos vacacionales que pudieron dificultar su seguimiento), c) unido a la simultaneidad de preparar también los grupos de discusión (realizado todo ello por una única técnica contratada 10 horas a la semana: recursos humanos ciertamente limitados para llevar a cabo las tareas planificadas de tanta envergadura).

En cualquier caso, y a pesar de la importante limitación muestral, estimamos valiosos los resultados por novedosos e inexplorados, así como por ser un reflejo de una posible tendencia y situaciones que se han visto corroboradas por los grupos de discusión, instrumento que ha complementado de forma eficaz las encuestas realizadas.

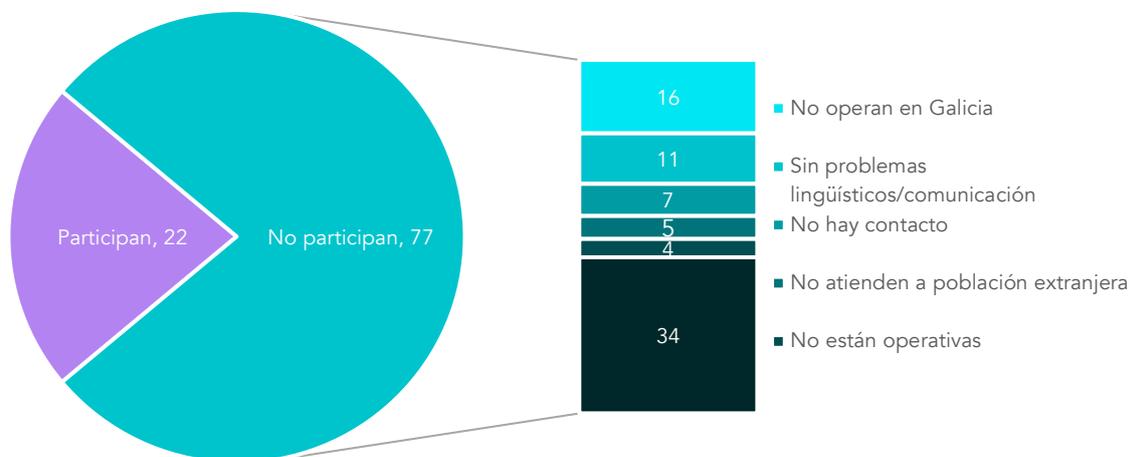
Diseño: el diseño del cuestionario se ha concebido con los siguientes bloques temáticos:

<p>ONG</p> <p>Datos básicos: tipo de programas, personal e idiomas empleados</p>	<p>INTÉRPRETES TRADUCTORES/AS</p> <p>Datos básicos: tipo de formación, experiencia e idiomas</p>
<p>Características sociodemográficas de las personas que atienden</p> <p>Consideraciones sobre la traducción (textos escritos)</p> <p>Consideraciones sobre la interpretación (intercambios orales)</p>	
<p>Formación</p>	<p>Consideraciones finales</p>

2.1.1 Características de la participación en la encuesta dirigida a ONGD que trabajan con intérpretes y traductores/as

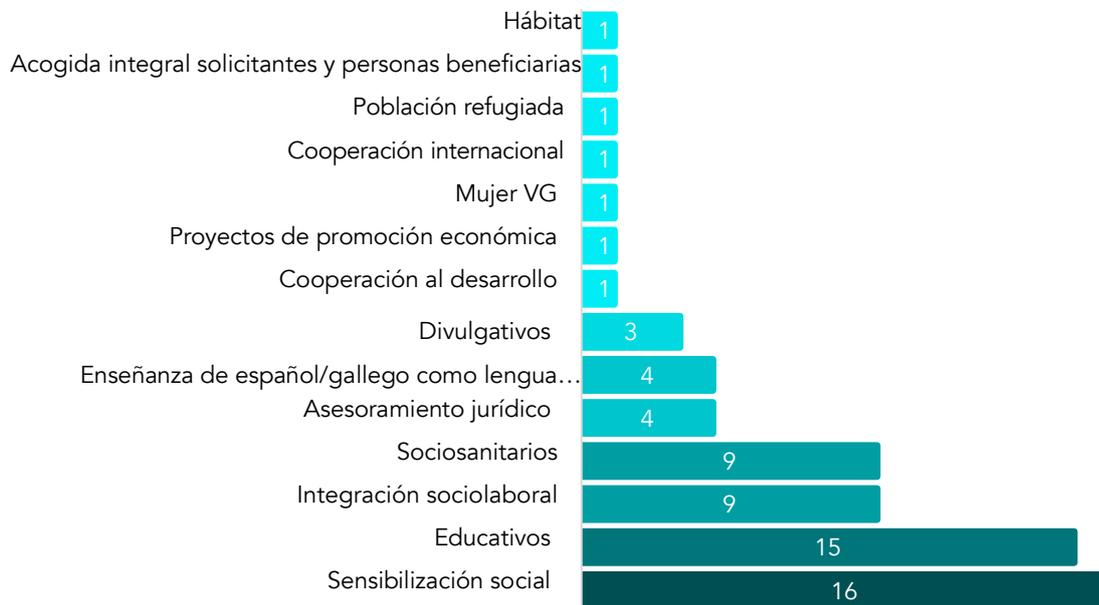
Como características relevantes de la muestra, cabe resaltar, en primer lugar, la gran variabilidad en cuanto a la ejecución de programas, que abarcan diversos ámbitos de actuación, siendo en la mayoría actividades potencialmente comunicativas y, por lo tanto, susceptibles de integrar a la figura del/de la intérprete (v.g. integración sociolaboral, sociosanitaria, asesoramiento jurídico...).

Gráfico 1. Relación de entidades ONGD participantes y no participantes, así como las principales razones de (auto) exclusión



En el gráfico 2 se muestran los diferentes tipos de programas, así como el número de entidades adscritas a cada uno de ellos. Así, se puede observar que los programas con mayor peso son los relacionados con los ámbitos de sensibilización social y educativos (16; 15 entidades adscritas en estas categorías, respectivamente), siguiendo en frecuencia los ámbitos sociosanitarios y el de integración sociolaboral (9 entidades adscritas). Los programas de asesoramiento jurídico, enseñanza de español/gallego y divulgativos tienen un menor peso en la muestra (4; 4; 3 entidades adscritas, respectivamente). Por último, existen siete ámbitos de trabajo en los que solo consta una entidad.

Gráfico 2. Tipología de programas de intervención realizados por las ONGD y las entidades adscritas a cada uno de ellos



La segunda característica principal es la relacionada con la distribución del personal de las ONGD en Galicia (*gráficos 3 y 4*). Observamos que mayoritariamente las entidades cuentan con escaso personal en la comunidad (con una frecuencia mayoritaria de 1 persona trabajadora), siendo llamativo el contraste con una de las entidades, que informa de 200 y 350 trabajadores y trabajadoras, respectivamente. En cuanto a la proporción de hombres y mujeres, podemos observar que, a nivel global en Galicia, el número de trabajadoras supera al de los trabajadores ($n= 404$ mujeres frente a $n=213$ hombres). Sin embargo, la tendencia es a la inversa en los proyectos realizados en el extranjero (*gráficos 5 y 6*), donde predomina el personal masculino [25] frente al femenino [19]. El número de personal en el extranjero difiere ligeramente, así, mientras en mujeres se sitúa en 2 trabajadoras, en el caso de los hombres es de 1 trabajador.

Gráfico 3. Número de mujeres contratadas en las ONGD en Galicia en relación al número de las entidades que informan del mismo

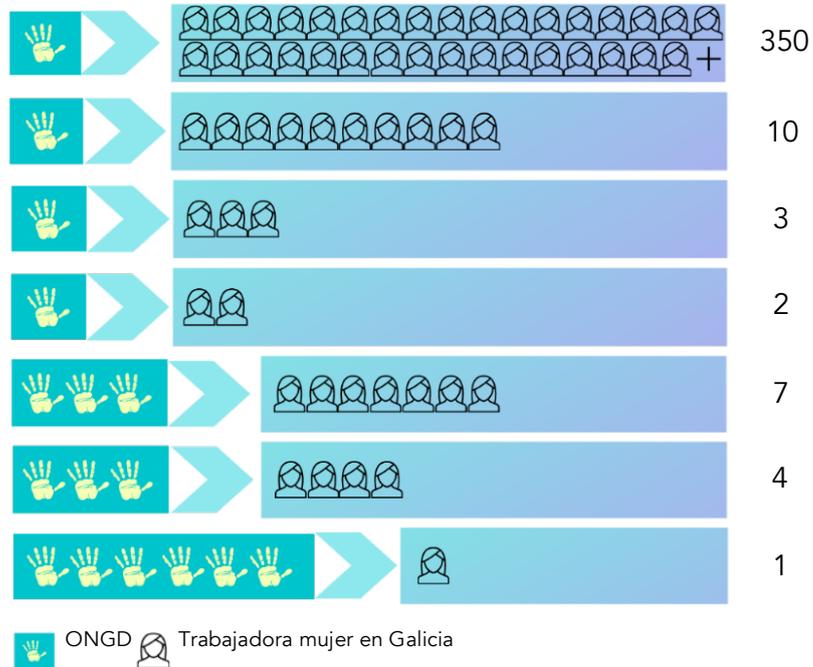


Gráfico 4. Número de hombres contratados en las ONGD en Galicia en relación al número de las entidades que informan del mismo

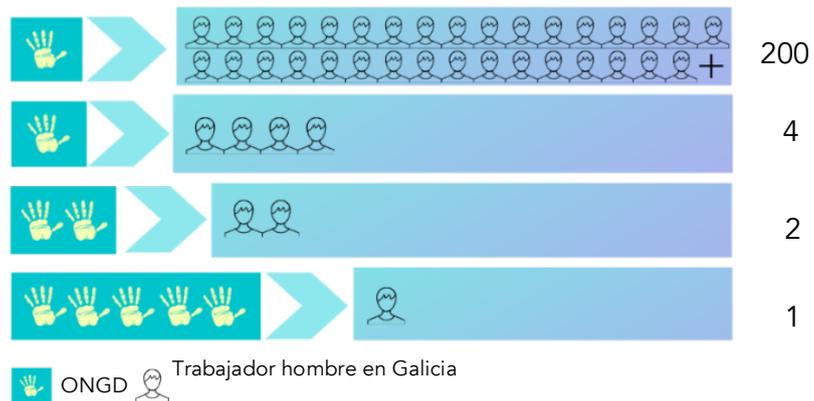
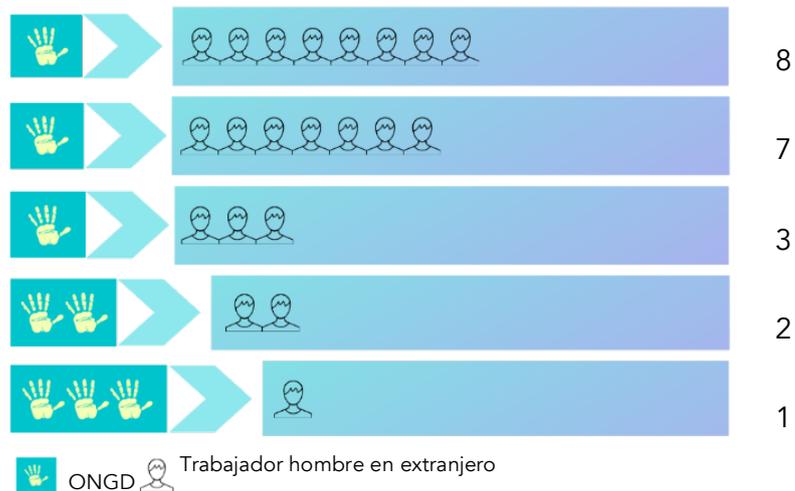


Gráfico 5. Número de mujeres contratadas en las ONGD en el extranjero en relación al número de las entidades que informan del mismo



Gráfico 6. Número de hombres contratados en las ONGD en el extranjero en relación al número de las entidades que informan del mismo



Finalmente, los idiomas hablados por el personal de la organización con más frecuencia, además de los idiomas oficiales (castellano y gallego), son el inglés (n=18), el francés (n=12), el portugués (n=10) y el árabe (n=6). Entre otros idiomas hablados, con una frecuencia de 3 o menor, se encuentran: italiano, ruso, tigrina, búlgaro, nepalí, rumano, suajili, ucraniano y wolof (gráfico 7).

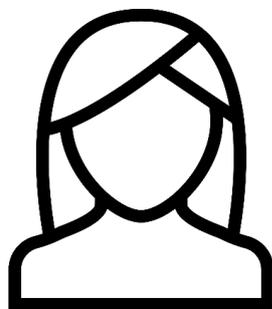
Gráfico 7. Idiomas hablados por el personal de ONGD (frecuencia)

- | | |
|-------------------|-------------------|
| 1. Inglés (18) | 8. Búlgaro (1) |
| 2. Francés (12) | 9. Nepali (1) |
| 3. Portugués (10) | 10. Rumano (1) |
| 4. Árabe (6) | 11. Suajili (1) |
| 5. Italiano (3) | 12. Ucraniano (1) |
| 6. Ruso (3) | 13. Wolof (1) |
| 7. Tigrña (2) | |



Atendiendo a la información reportada, las características principales de la persona empleada en las ONGD son las siguientes (gráfico 8): mujer, que trabaja en Galicia en proyectos de sensibilización social y que habla inglés, además de los idiomas oficiales.

Gráfico 8 .Perfil mayoritario de persona empleada en ONGD



Sexo: mujer

Idioma: inglés



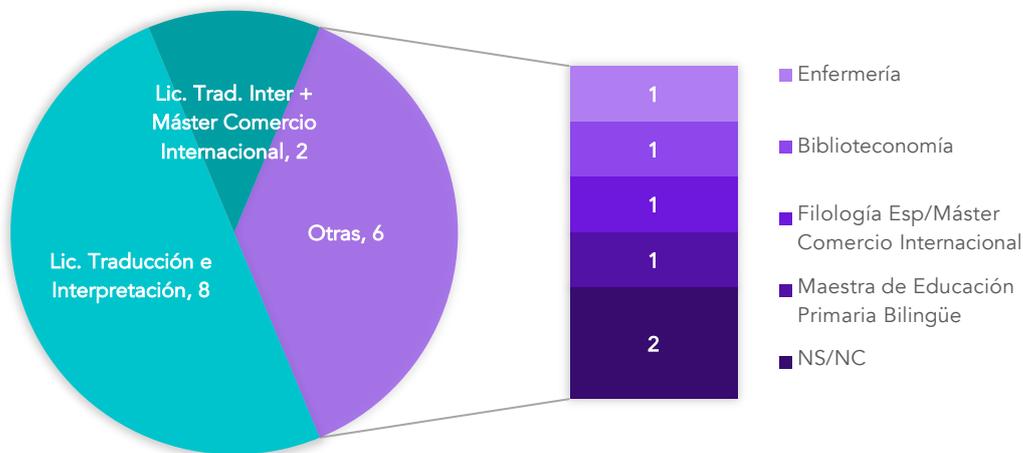
Lugar de trabajo: Galicia

Proyecto: sensibilización social

2.1.2 Características de la participación en la encuesta dirigida a intérpretes y traductores/as que trabajan en el ámbito de las organizaciones no gubernamentales para el desarrollo

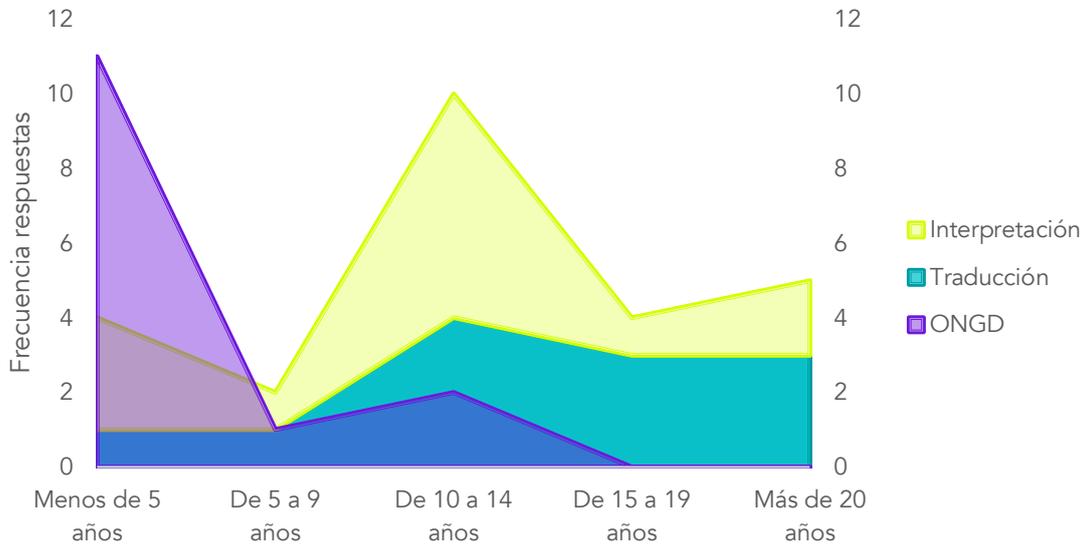
Con respecto a las características de la muestra de intérpretes y traductores/as, cabe resaltar que 10 de las 16 personas participantes poseen la licenciatura de Traducción e Interpretación y, además, dos de ellas disponen de estudios de posgrado: máster en Traducción Institucional y máster en Traducción (gráfico 9).

Gráfico 9. Estudios cursados por los/as participantes en la muestra de intérpretes y traductores/as



El Ministerio de Asuntos Exteriores, Unión Europea y Cooperación otorga el título de Traductor/a-Intérprete Jurado/a, dando carácter oficial a las traducciones/interpretaciones realizadas por los/as mismos/as. En la muestra obtenida, 11 personas afirman poseer esta habilitación. Con relación al desempeño de la actividad profesional, destaca el predominio de la actividad por cuenta propia (7) y la amplia experiencia profesional (gráfico 10) acumulada de más de 10 años tanto en traducción (10) como en interpretación (9). No obstante, la mayoría informa contar con menos de 5 años de experiencia en el contexto de las ONGD (11).

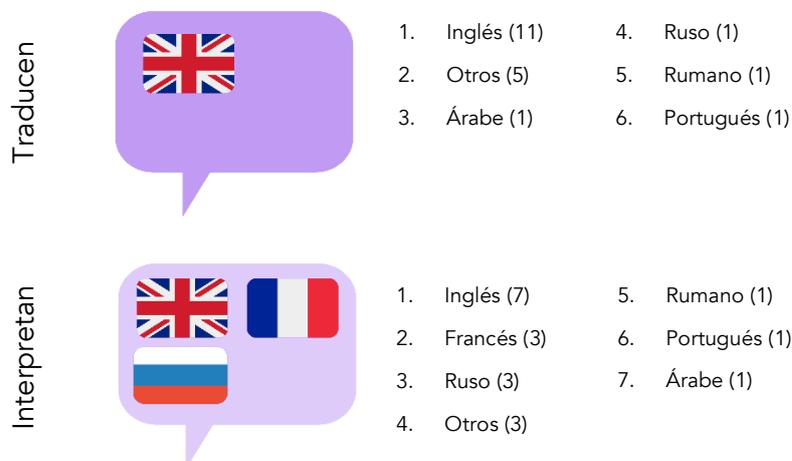
Gráfico 10. Experiencia profesional acumulada por las personas en relación con la interpretación, traducción y en el contexto de ONGD



12

Con respecto a los idiomas que interpretan o traducen, aparecen más frecuentemente el inglés, tanto en traducción (11) como en interpretación (7). Le siguen otros idiomas en traducción (5) y, en interpretación, el francés (3), ruso (3) y otros (3).

Gráfico 11. Idiomas traducidos e interpretados por la muestra, ordenados por frecuencia



En resumen, las respuestas obtenidas nos ofrecen el siguiente retrato sobre las personas que proporcionan servicios de traducción e interpretación: son mayoritariamente profesionales que obtuvieron la titulación de licenciatura o grado en Traducción e Interpretación y suelen disponer de la habilitación de Traductor/a-Intérprete Jurado/a. Realizan el trabajo por cuenta propia y, en su mayoría, cuentan con más de 10 años de experiencia profesional. El idioma que se interpreta y traduce con mayor frecuencia es el inglés.

Gráfico 12. Perfil de intérpretes y traductores/as



Con respecto a la frecuencia de los trabajos de traducción/interpretación, hay que destacar que solamente 5 de los/as 16 participantes respondieron haber realizado trabajos de traducción (31,25 %) y 4, servicios de interpretación (25 %) en el último año.

2.2 Grupo de discusión

Ámbito geográfico: Galicia.

Población diana: ONGD e intérpretes y traductores/as con experiencia profesional en el ámbito organizacional del tercer sector vinculado al desarrollo.

Muestra estimada inicial: entre 6-9 personas representantes de cada población objeto de estudio. Dada la potencial dificultad a la hora de poder reunirse en un mismo espacio y tiempo, se priorizó tanto por parte de las ONGD como de las/los intérpretes y traductores/as a quienes tuvieran mayor disponibilidad y cercanía geográfica.

Diseño: el grupo de discusión tiene como finalidad crear un efecto sinérgico entre las personas participantes en donde no solo se expresen opiniones, sino también se reflejen los estímulos de respuesta múltiple con respecto a las reacciones que ofrecen el resto de integrantes del grupo. El diseño del guion incluye los siguientes bloques temáticos:

- Presentación de entidades/profesionales y casos (perfiles atendidos: casuísticas).
- Demandas comunicativas: situaciones y recursos empleados (situaciones, resoluciones, documentos empleados y valoraciones).
- Dificultades y valoración de los trabajos de interpretación y traducción: tipo de dificultades, aspectos positivos destacados y necesidades detectadas.
- Propuestas de mejora y expectativas: aportaciones y perspectivas de futuro.

Con antelación a la reunión, se envió este guion a las personas participantes de los grupos con el fin de facilitar la apertura de contenidos y, sobre todo, fomentar la confianza mutua para que se pudieran expresar libre y espontáneamente.

Trabajo de campo: siguiendo las mismas referencias que en el caso de la encuesta, se realizó una convocatoria a aquellos perfiles que, por cercanía y disponibilidad, pudieran formar parte de los grupos. Es pertinente comentar que la sesión fue precedida de una presentación del proyecto, a la que, además de personas participantes en el grupo de discusión, también asistieron dos alumnas que estaban realizando su trabajo de fin de grado sobre la temática, así como el equipo académico de coordinación. Además, una ONG local cuya participación no estaba inicialmente prevista formó parte del grupo de discusión porque se priorizó su experiencia relacionada con el objeto de estudio.

Tabla nº 1. Perfil de participación en los grupos de discusión

	<i>Grupo de ONGD (GD-O)¹</i>	<i>Grupo de Intérpretes (GD-I)</i>
<i>Duración:</i>	1h:13m:04s	76m:58s
<i>Integrantes por sexo:</i>	3 varones y 6 mujeres	2 varones y 6 mujeres
<i>Nacionalidades:</i>	española	siria, rusa, búlgara, rumana, libanesa, ucraniana y española
<i>Formación:</i>	trabajo social, psicología y ciencias políticas	traducción o interpretación (2), formación superior en otras áreas y sin formación superior
<i>Competencias lingüísticas:</i>	sin competencias lingüísticas en lenguas extranjeras	árabe, ruso, inglés, francés, búlgaro, rumano y portugués
<i>Relación profesional:</i>	asalariado/a de la ONGD	trabajo por cuenta propia y voluntariado
<i>Ámbito de actuación:</i>	sanitario y social	judicial y policial
<i>Problemáticas, casos:</i>	solicitantes y beneficiarios/as de protección internacional (refugio/asilo), trata y violencia de género	violencia de género, trata, petición de asilo, mediación familiar (menores), terapia psicológica

Resultados de participación: a continuación presentamos el perfil de la muestra resultante de los grupos de discusión.

¹ En las transcripciones se referencian los grupos: GD-O y GD-I seguido del número de participante.

3. Resultados principales: análisis comparado

A continuación mostramos los principales resultados obtenidos a través del análisis de las respuestas de la encuesta, así como del contenido de los grupos de discusión con relación a los objetivos del estudio. Primeramente, se describe cuál es el estado de la cuestión en las situaciones de comunicación entre el personal de ONGD y las personas extranjeras atendidas que no hablan español/gallego y, seguidamente, se determina el conjunto de necesidades de formación en mediación lingüística profesional detectadas.

3.1 Situación actual de la comunicación entre el personal de las ONGD y las personas atendidas

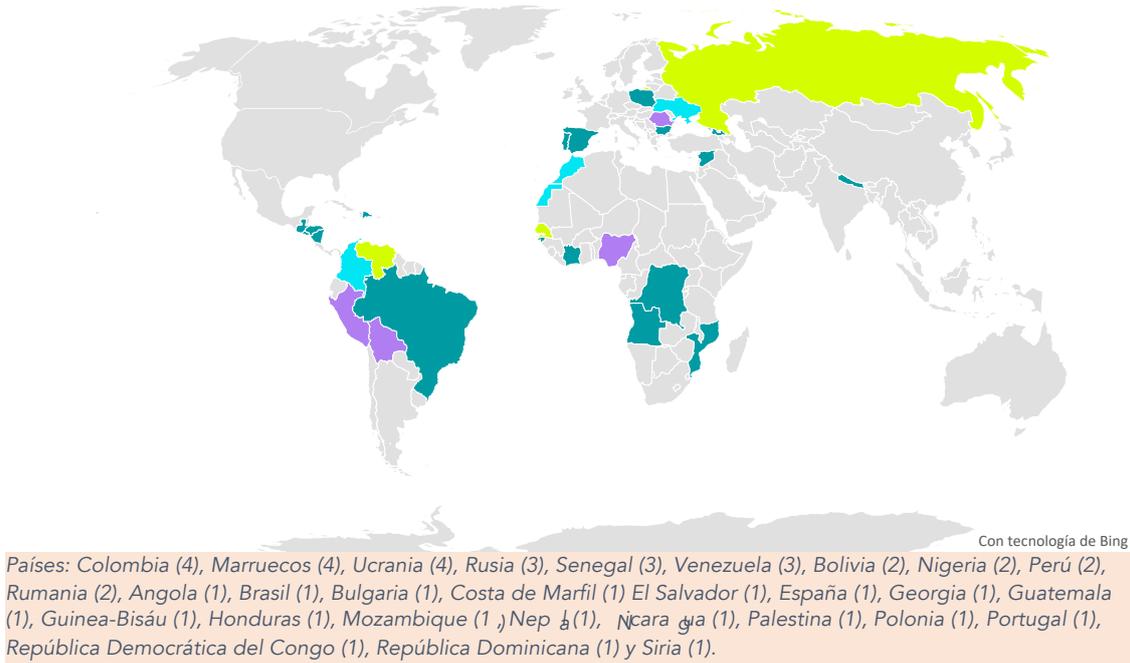
16

Los resultados ponen de manifiesto la existencia de la gran **variabilidad idiomática demandada en el contexto de las ONGD**, en contraposición a una oferta limitada (mayoritariamente inglés), lo que potencialmente puede dificultar el acceso a la comunicación, sobre todo, de las personas que hablan lenguas menos comunes en nuestro entorno.

Las respuestas recibidas en el cuestionario señalan que los países de origen más frecuentes con respecto a las personas atendidas en las ONGD (*gráfico 13*) son, en primer lugar, Colombia (4), Marruecos (4) y Ucrania (4), seguidos de Rusia (3), Senegal (3), Venezuela (3), Bolivia (2), Nigeria (2), Perú (2) y Rumania (2). A estos países hay que añadir otros 20 reportados por una sola organización. Se observa, por tanto, una alta dispersión en cuanto al origen de las personas atendidas. Las dificultades generadas por esta demanda tan variable son manifestadas en el grupo de ONGD, donde se hace especial mención a los diferentes dialectos de árabe:

GD-O8²: e ...e claro, é dicir, se non imposible porque incluso hai que falar a nivel dialectal, porque claro árabe clásico non é un idioma como tal recurrido, despois están os diferentes dialectos por... por exemplo no árabe o marroquí e o arxelino, que é máis ou menos parecido pero unha persoa marroquí se non domina por exemplo o sirio igual non se entende ben en moitas palabras co... co... entón é moi complexo (...)

Gráfico 13. País de origen de las personas atendidas en las ONGD



Con respecto a los **servicios de interpretación**, los resultados de la encuesta a ONGD señalan un predominio de demandas de interpretación presencial, en consonancia con las respuestas de servicios realizados por parte de los/as intérpretes (gráfico 14). La presencialidad en la interpretación se pone en valor en el grupo de discusión de intérpretes como facilitador de la comunicación, frente a la interpretación telefónica. Con respecto a la traducción de documentación, en el grupo de ONGD se pone de manifiesto que su uso se limita a la documentación considerada más relevante, como aquella necesaria para realizar algún trámite administrativo.

² Se ha optado por transcribir el discurso original, manteniendo incluso el gallego cuando era el idioma en el que se expresaban los/as integrantes del grupo.

Gráfico 14. Demandas de interpretación por parte de ONGD y servicios realizados por intérpretes



Se observa un consenso con respecto a la mayor demanda de interpretación presencial (índice: 5,5) en ONGD y los servicios realizados por los/as intérpretes (índice: 6,9), frente a la demanda y servicios de interpretación telefónica (índice 3,0 y 2,9, respectivamente) y por videoconferencia (índice 1,0 ambos grupos).

X: pero a nivel de traducción por exemplo de documentación
 GD-O7: tería que ser oficial, a demanda prioritaria nosa é oficial GD-O2: si
 GD-O7: algo que é evidentemente que vós non vos podedes meter, traducción de documentación oficial a nivel de...de
 GD-O4: a lexislación de...
 GD-O7: homologación de bacharelato, de títulos de civís que se solicitan para calquera
 GD-O4: non a lexislación de estranxeiría, por exemplo
 GD-O7: si, si, si
 GD-I3: especialmente las cosas legales. Y otras cosas [tos] que por exemplo, en Voze, tienes dos opciones, puedes tener eh la traducción telefónica o puedes tener presencial, hay algunos casos cuando tú vas y lo haces de telefónica, es que pierde un muchísimo
 GD-I2: el sentimiento
 GD-I3: el sentido, todo, pierde todo, ni la que está al otro lado se siente bien, porque se siente como que no hay nadie que lo comprenda, que le ve

En referencia a los **problemas observados en el trabajo con intérpretes/ONGD** (*gráfico 15*), las entidades en la encuesta señalan más frecuentemente 1) que falten intérpretes en determinadas lenguas (índice 5,8)³, abordado en el punto anterior; 2) que el/la intérprete mantenga conversaciones con la persona atendida que después no traduce (índice 3,8); 3) que tome partido aconsejando o asesorando (índice 3,0); 4) que modifique el mensaje (índice 2,8), y 5) que desconozca la terminología (índice 2,7). Por su parte, las y los intérpretes (*gráfico 16*) reconocen con mayor frecuencia que al interpretar en ocasiones 1) les es difícil controlar las emociones (índice 5,0); 2) les resulta complicado reproducir la formulación original del mensaje como las pausas o los titubeos (índice 4,6); 3) desconocen el asunto (índice 4,0); 4) adaptan el mensaje culturalmente (índice 4,0), y 5) no tienen clara la terminología empleada (índice 3,5). Comparando las respuestas de ambos colectivos, llama la atención la discrepancia entre las puntuaciones del ítem relacionado con tomar partido aconsejando o asesorando, siendo percibido por las ONGD como el segundo problema más frecuente y apenas reconocido como un problema por parte de las personas intérpretes (índice 1,0).

³ El índice (i.) es un valor que permite visualizar de forma inmediata los resultados de agrupación de frecuencias, grados de acuerdo, importancia... en una escala de 0 a 10, siendo 10 el valor más alto. Se calcula asignando a cada uno de los cinco grados de la escala Likert un valor tipo (en este caso: 0; 2,5; 5; 7,5, y 10) que se corresponde con la gradación de los niveles de menos a más dividido por el número de respuestas del ítem.

Gráfico 15. Problemas a la hora de trabajar con intérpretes (ONGD)

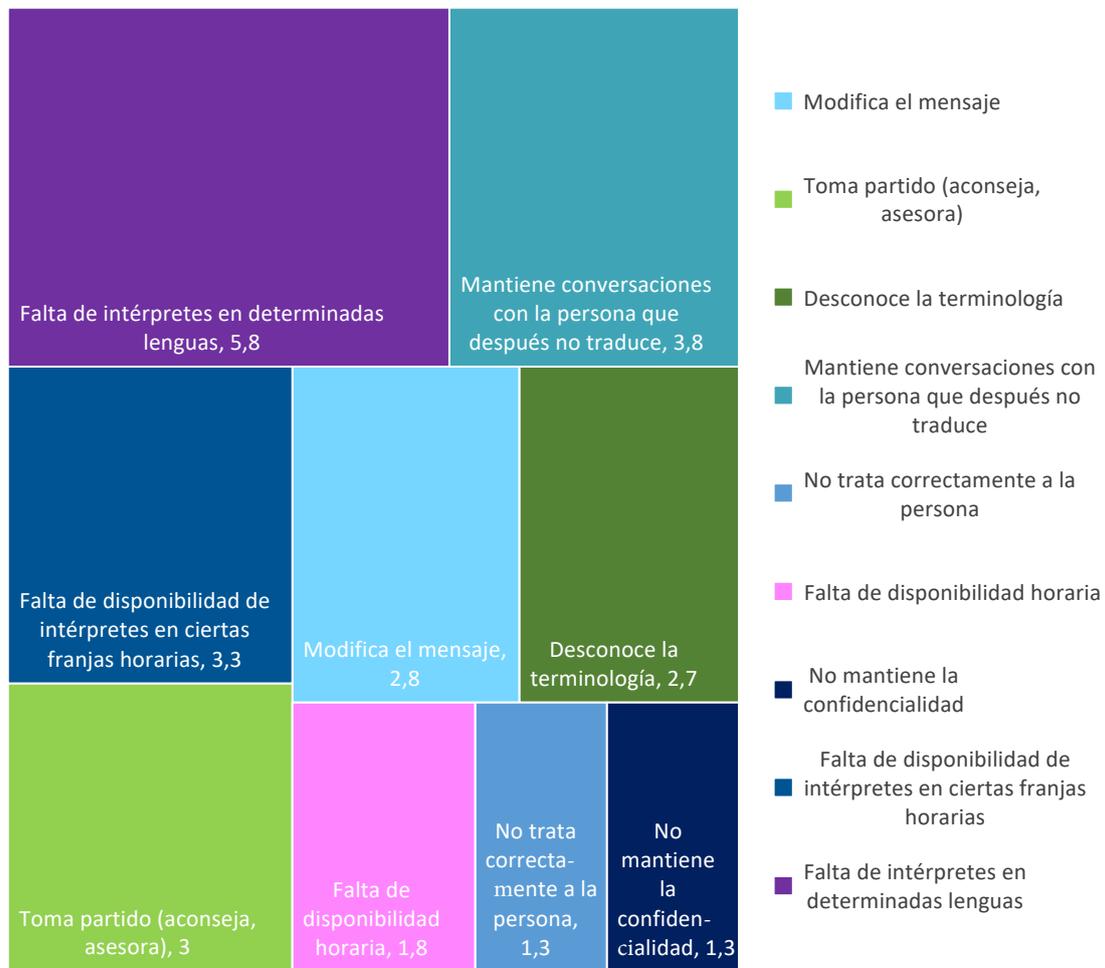


Gráfico 16. Prácticas y dificultades a la hora de interpretar (intérpretes)



En el grupo de discusión de intérpretes se explica la adaptación del mensaje indicando que, en ocasiones, reformulan el contenido en función, por ejemplo, de las respuestas evasivas de la persona. Sin embargo, esto puede generar desconfianza, así como que el/la técnico/a de intervención pierda información valiosa, ya que, por ejemplo, la propia respuesta evasiva ofrece información relevante. También puede suponer la pérdida de oportunidad de ajustar su propio lenguaje a las características culturales y personales de la persona atendida, proceso normal en todo acto comunicativo. Por lo tanto, en estos casos el o la intérprete estaría asumiendo funciones que van más allá de la interpretación, trasladando hacia sí la responsabilidad de la intervención en sí misma.

GD-I5: Y yo, yo eso que dices (nombre persona), eh, lo he tenido que adaptar a circunstancias porque, bueno son cosas que a lo mejor después hm trataremos en la ronda esa abierta, pero, eh, yo me he

encontrado con personas, eh, o sea [cae un objeto metálico] trabajando con (nombre empresa), que, que están tan traumatizadas, o sea yo he hecho muchas sesiones psicológicas, vale, con la psicóloga y había [música de móvil] y había [tos] [ininteligible] de estar personas en [música de móvil], que hacías una pregunta directa, simple y había elusión, elusión, elusión, elusión, o sea nunca contestaba, entonces claro yo iba bajando el registro del inglés, no, bajaba, bajaba, hasta ya ser un inglés infantil, ya era casi, hm, como te siento, o sea ya, [carraspeo] la mínima expresión, y, y no eran ca, o sea quiero decir, y no eran capaces, entonces claro llegado a ese punto, de como incomunicación, que claro que yo le tenía que decir a la psicóloga: mira ya no hablaba en primera persona, porque lo que estaba diciendo, la persona

X: Sí

GD-15: a la que yo interpretaba, no tenía que ver con la pregunta, o sea, era como eso que decimos en español de, bueno

X: Andar por las aguas

GD-15: Totalmente, [carraspeo] o ni siquiera lo sabe, o cuenta una historia que no tiene que ver con la pregunta.

GD-O1: esa base intercultural ou de interpretación en si, non facer xuízos de valor ou mesmo, incluso, moitas veces ti dis... ti dis unha frase e... e tírase cinco minutos falando

GD-O5: sí

[risas 00:04:18]

GD-O1: por moito que non coñezas a lingua, sabes que...

GD-O1: porque nunha delas o...o propio intérprete facía xuízos de valor á policía: «eso es mentira, en mi país eso no pasa».

GD-O2: si, si.

Por otro lado, el desconocimiento de la figura de intérprete hace que, en ocasiones, las expectativas y demandas hacia ella estén fuera del marco de sus funciones:

GD-I3: que verdaderamente, en unas ocasiones sí que te facilita muchísimo la vida, que tú explicas a la persona, a las dos personas, dos partes que tú estás haciendo la interpretación y la ONG, por ejemplo, que tienen que exigir unas pautas, entonces, cuando tú les dices, pues, eh, diriges eh en primera persona, háblale a él directamente, eh, todas

GD-15: Si

GD-I3: estas cosas te facilitan a ti la vida, que tú solamente te dedicas a interpretar, no, no, tch, porque a veces parece como que, no, te atacan a ti, pero, díselo, no sé qué, dile que no sé qué, no, háblale a él directamente, a mí déjame a un lado, eso sí que me parece a veces difícil

GD-I6: A mí me ha pasado esto en en un juicio, eh estaba, bueno, [carraspeo] pero no, ese no era de violencia, era un juicio de, creo que de violencia pero familiar, pero entre hombre, no era con las mujeres

no era machista, y y le preguntó cómo pasaron los casos y él empezó a contar cuentos, pero bueno, desde que ese nació hasta tal y hablaba y hablaba y hablaba y yo y el juez esperaba que yo le tradujera aquello y le empiezo a traducir y él me dice: que ¿qué tiene eso que ver? Es que estoy traduciendo lo que está diciendo, pero pregúntale aquello, digo, hombre, yo le he dicho lo que me han dicho, pero es que encima me contesta lo que él, que quieres que lo oiga, es que es imposible

Todo esto, unido a la dificultad para gestionar emociones, puede explicar esta sobre-implicación:

GD-I6: que al final, lo que tú dices en primera persona de lo otro, lo sientes

GD-I5: Claro

GD-I6: y es muy duro, y por eso, eh, me gustaría, de hecho, en las propuestas que nos mandastes en el guion, yo tenía esto, que las ONG tendrían que tener, co como tch, que que elija al mismo intérprete para el mismo caso

X: Hm

GD-I6: porque es muy difícil, no es por mí, que me vais a pagar, o porque, porque a lo mejor, eso no es voluntario, pero, pero tener el misma persona

GD-I5: para, para seguir con la historia

GD-I6: cuando tú has ganado la confianza de, de las dos, de las dos partes, es mucho mejor para conseguir lo que quieres conseguir, en una reunión [ruido de loza] de este tipo, no

Estas situaciones hacen que se llegue también a mantener relación con las personas atendidas fuera del entorno profesional:

GD-I4: abogado, y yo no soy su abogado, no soy abogado de nadie en esas circunstancias, eh, con lo cual, eh, he cometido por ejemplo el error, cuando empiezo a trabajar con refugiados, a los niños pequeños entonces

X: Hmhm

GD-I4: me daba pena, una madre que dice, no tiene intérprete, no es capaz de explicar luego al médico si hay una urgencia por la noche

X: Hmhm

GD-I4: y me llama a mí, no puedes hacer esto

Estas situaciones también hacen que se llegue a defender la postura de una de las partes:

GD-I3 [mujer, acento árabe]: pues por mí, pues había muchos puntos que eran muy importantes, que a lo mejor yo, sí que me fallaba eso, por ejemplo, no coger, eh, tch, cuando estás en una interpretación a lo mejor, y tú sabes la situación cultural y la situación de esta persona cogías, el lado de la persona que habla tu idioma, como que quieres defenderlo

X: Hmhm

GD-I3: y, incitar excusas [habla otro interlocutor en segundo plano]

Sin embargo, se evidencian estrategias para controlar estas situaciones como es la de explicarle al o la interviniente la necesidad de adoptar otro lenguaje, ya que no está entendiendo el mensaje:

GD-I6: Y en la terapia familiar me pasó lo mismo, pero también como el (nombre de empresa) dijo, cuando quieres hablar tú algo, que no tiene nada que ver con la interpretación, dile: habla el intérprete, y le dije: por favor, encuentra una forma de poner la pregunta de otra manera, y la terapeuta entendió y cogió unos munequitos que ese es el padre, que ese es el niño, pero aquello que lo otro, eh, pero sí es verdad que te encuentras en una situación que tú quieres hacerlo bien, pero es que no puedes hasta que in, te in, tch, me, eh, te, te tienes que meter en, en el, en la discusión para que ellos dos al final eh, se entiendan

También se desarrollan estrategias para evitar encuentros con las personas atendidas fuera del entorno profesional:

GD-I8: Si aia, y dijo el el chico de la ONG me dice, pues pues dile que pare, por favor, aquí estamos por un motivo y hay que parar ya, porque era ya demasiao, y es más como acoso que otra cosa, y encima tenía que hablar con la ONG, decirles mira, eh, puedo esperar aquí si no os molesto hm media horita para salir después, porque yo voy andando, como no tengo coche y eh vamos a salir juntos, siempre hay contacto, hay mira dame tu tele, tu número de teléfono, dónde trabajas, dónde vives, y es incómodo, eso es lo que nos enseña en (nombre de empresa), que no queremos [ininteligible].

Se pone de manifiesto una importante precariedad económica tanto en el ámbito de las ONGD como en los servicios de interpretación. Esto hace que, en las primeras, ante la falta de financiación de los servicios de traducción/interpretación, se adopten medidas para la comunicación no eficaces como el uso de Google Translate, así como el abuso de personal voluntario (muchas veces sin formación o con vinculación personal con la persona interpretada o su situación).

GD-O7: cos co sistema, porque nós mesmos podemos estar outras organizacións que non estamos no sistema de acollida, non, non se observa a posibilidade de ter ese servizo nin financeiros e entón traballamos con persoas migrantes nestes momentos, pois con moitísimas de protección internacional, pero teñen que obrigatoriamente, pois o gran colectivo venezolano obrigatoriamente falan castelán

GD-O4: si, pero os brasileiros

GD-O7: cando nos atopamos situacións en que haia necesidade de tradución interpretación non as podemos asumir, directamente.

GD-O4: Bueno, eu esta semana por exemplo tuven unha entrevista eh... que viu un amigo do... da persona que non sabía español, que era un señor nigeriano que falaba en inglés eh... inglés de aquel xeito...

[risas]

GD-O4: y...

GD-O2: falaba en english

GD-O5: Claro entonces traen aos seus propios tradutores eh... o que pasa que aí sempre hai un sesgo, hai un filtro.

GD-O2: hum

GD-O4: entonces non sei se me contaba toda a historia, non me contaba a historia, había partes que non se lle transmitía todo ou non. E era unha persona bastante implicada, me pareceu sincera, pero, claro, es información

GD-O2: uhum

GD-O4: un amigo que de boa disposición vén a traducir.

GD-O2: uhum

GD-O4: non sei que hai detrás de eso.

GD-O6: correcto e, e vén e vén desa parte porque a veces, e eu entendo que ao final isto non é, quero dicir, pois depende, eu despois si que hai outros profesionais, incluso me teño encontrado con médicos que están aí: «pois descargueime esta aplicación porque os vexo a vós co Google Tradutor

GD-O2: sí, depende quien te toque

GD-O6: porque quero intentar...» quero dicir, que non son as ferramentas axeitadas, pero si hai unha intención, non?

Por otro lado, las y los intérpretes soportan contrataciones temporales (en su mayoría por cuenta propia en modalidad de prestación de servicios), así como escasas remuneraciones que no contemplan los desplazamientos, tiempos de espera ni de preparación de la interpretación. Esta situación de precariedad se localiza en el momento en que deja de ser un servicio prestado directamente por la Xunta y pasa a ser un servicio subcontratado por empresas. La situación hace que los/as intérpretes se sientan poco valorados/as y genera una sobrecarga que en ocasiones les hace desistir de ofertar sus servicios.

GD-I4: Y en cuanto empecé a buscar (nombre persona), pero cuando empecé a mirar, porque claro, en cuanto se viene (nombre de empresa) y después facturar, mandar las tarifas y de las condiciones y de espera y de no sé que, no, no, no

GD-I6: Es que la diferencia entre 90 € como cobraba directamente la Xunta

GD-I4: Claro

GD-I6: A 12 o 14

GD-I3: 12

GD-I9: A 12 están

GD-I4: Brutos

GD-I6: Es, es, brutal

GD-I4: Y tienes IVA por el medio, se se se va a cortar

GD-I6: Pero es que no pagaban solo 90 €, sino que te pagaban desplazamientos

GD-I6: y funcionan, pero al mismo tiempo [ruido sordo de fondo] nos están desvalorando muchísimo, en la forma de pagarnos, en la forma de, no tratarnos porque nos tratan con respeto [tos], no tienen que tratarnos de otra forma, pero, de alguna forma, siempre buscan una forma casi legal para que aprovechen de ti y saquen de ti todo lo que pueden, pero sin darte lo que tú mereces, porque yo puedo dedicarme a que me digan, mañana o, por ejemplo, estás dispuesta ahora a una cosa, que hay una persona en urgencias, vale ¿voy a presentar, voy al hospital que estoy cerca?, no, no, no, no, tú tienes que estar con el teléfono en silencio, sentada en un sitio, esperando hasta que esta persona te llame, entonces yo estoy esperando, estoy bien, pero, desde las 10 de la mañana que entre la persona en el hospital, hasta la 1 de la madrugada, para que cobre 2 horas, pero yo ya dejé a mis hijos, he dejado a todo, sentada delante del teléfono esperando a que me llamen

GD-I6: que era complicado, de hecho, hm, me mandaba, como tú desías, pero yo he elegido ir solo a Pontevedra, Vigo y lo que es más cerca de casa, yo tenía hijos muy pequeños y, pero luego empezaron a dejar de pagar las horas de espera, eh dejaron de pagar lo que es la, el el desplazamiento, ya no me compensa, yo tenía también trabajo, [carraspeo] tenía esto y tenía hijos, quiero ayudar, pero no puedo, es di, entonces he tch decidido que no voy a ir a juzgados ni a comisarías [carraspeo] a menos [carraspeo] que sea violencia de género, es decir, he elegido yo solo estos casos

26

Además de esta situación, las intérpretes deben lidiar con situaciones de discriminación por parte de las personas a las que interpretan debido a la pertenencia a una cultura en la que todavía permanecen formas de sexismo hostil. Esto les impide en ocasiones realizar algunos de los trabajos encargados ante la negativa de interacción con ellas.

GD-I3: Eso me pasaba cuando trabajaba con el (nombre de entidad), que fuimos, eh, íbamos a la cárcel, no, y en la cárcel, claro como soy mujer, eso es lo primero, eh, aún nos, eh eran de nacionalidades marroquí, creo que para ellos una mujer que venga a hablar

GD-I5: No [ininteligible] [risa]

GD-I3: Pues, que soy superior, entonces me atacaban que me dicían que tú trabajas fuera y nos, les dije mira yo aquí es para ayudarte a ti, es que, ellos no, es para ayudarte a ti para tú puedas firmar este papel y marcharte, o no marcharte, pues a ti no no te voy a hablar, a ti no, no, a una mujer no hablo.

3.2 Necesidades de formación en mediación lingüística profesional detectadas

A pesar de los resultados del cuestionario en la muestra de intérpretes y traductores/as, cuyas respuestas daban cuenta de una mayoría de titulaciones en Traducción e Interpretación (62,5 %), debemos considerar la existencia de un porcentaje de servicios de traducción/interpretación realizados por personas cuya formación académica o experiencia profesional se aleja de este perfil (37,5 %). Este hecho también podemos observarlo en el grupo de discusión de intérpretes y traductores/as.

- GD-I3: Bueno, me llamo (nombre), soy intérprete de árabe y eh, como hemos hablado antes, yo sin verdaderamente formación real, quiero decir, que no hice la carrera ni nada [...]
- GD-I6: Eh, yo soy (nombre), soy intérprete de rumano, eh, [tos] no, no he hecho la carrera de traducción, de hecho soy licenciada en ciencias ambientales [...]
- GD-I8: Soy (nombre), soy del Líbano, eh, soy intérprete de árabe-castellano, llevo aquí 5 años, eh, bueno, yo estudié periodismo, estoy haciendo un máster de Estudios Internacionales en la universidad
- GD-I9: Bueno, yo soy (nombre), yo nací en Ucrania, pero era deportista profesional [...]

27

En estos casos, no se trata de una profesión planificada, sino que surge en la experiencia personal de migración inicialmente en voluntariado:

- GD-I2: Yo tengo el inglés, el árabe, el, el los dialectos de Siria, alrededor de Siria, pero al final, voy a, a a una ONG y ya eres voluntariado
- X: Hmhm
- GD-I2: Hace gratis
- GD-I3: Yo cuando trabajé con un ami, bueno, trabajé de voluntaria, tenía una amiga médico, que estaba trabajando en un campo de refugiados en Grecia [...]
- GD-I4: y yo dos años con la Cruz Roja, pero hace muchos años que ya no hago así [voluntariado]

Estas acciones de voluntariado, llevadas a cabo por las mismas personas atendidas en programas de las ONGD, quedaron reflejadas desde la perspectiva de estas últimas:

GD-O5: y luego nosotros a veces, lo que hemos hecho ha sido tirar de personas que muchas veces han pasado por nuestros servicios, inmigrantes que luego se han hecho voluntarios y que luego hacen las mediaciones [...]

GD-O8: [...] aí nós sempre defendemos a potenciación dos mediadores interculturais das

GD-O3: claro

GD-O8: diferentes orixes. Ucranianos temos tamén chegada por exemplo en Coruña bastantes persoas de Ucrania ultimamente de... entón bueno temos de aí unha persoa, una chica, tamén pues eso que se vai formando nesa... e que nos permite, pero... e... e... e nos permite dar solucións porque senón é verda que é un diálogo de besugos ao final de [...]

Sin embargo, no hay acuerdo en la utilización de esta práctica. Se advierte de los riesgos asociados a la hora de atender a las personas usuarias, como la implicación en redes de trata o la reinterpretación del mensaje al adaptarlo a sus propias creencias, lo que distorsiona la realidad que la persona solicitante de atención pretende transmitir:

28

GD-O6: pero son personas que hai que ter coidado, eh

GD-O7: sí, claro

GD-O5: pero

GD-O2: ahí discrepo

GD-O1: móntase redes ilegales

GD-O2: sí, yo discrepo

GD-O5: pero

GD-O6: exacto

GD-O1: en cero coma

GD-O5: Non, depende, a ver

GD-O2: y que trabajan desde sus mapas mentales y, aunque culturalmente sean iguales, no tienen a lo mejor por qué respetar realmente el

GD-O6: claro

GD-O2: punto de vista y van a hablar desde sus creencias

GD-O7: eh...

GD-O4: si no está alineado

La formación especializada y la supervisión profesional parecen ser medidas de cara a la integración de estos/as agentes en la atención:

GD-O5: y que...y que reciben una formación

GD-O8: especializada
GD-O5: para hacer este tipo de cosas
GD-O7: ah bueno vale. A formación e unha supervisión profesional
porque
GD-O5: claro

Considerando que, de no ser así, es mejor inclinarse por una comunicación parcial basada en el lenguaje no verbal:

GD-O1: e que ás veces é mellor entenderse coas mans que ao
(inintelixible)
GD-O2: sí, sí y pictogramas varios
GD-O1: porque dolor y tal, iso é non linguaxe verbal

La formación es un elemento importante también desde la perspectiva de las y los intérpretes. Sin embargo, admiten no haber recibido formación percibida como adecuada para la labor que van a desempeñar durante su experiencia de voluntariado. Varias personas manifiestan que su única formación formal fue adquirida mediante un curso introductorio *online* de 80 horas que ofrece una empresa de traducción/interpretación, el cual deben superar para trabajar con la misma, y que valoran positivamente:

29

GD-I9: [...] y luego pues ahora trabajo para (nombre empresa) también, con lo cual como decía compañera aquí antes, pues nos hicieron un curso de formación, que me encantó, que era muy breve digamos, que eran de pocas horas, [...] no, entonces ese curso de formación en (nombre empresa) me encantó, que ninguna de otras empresas se preocupa por hacerlo

GD-I3: [se superponen las voces y solo se entiende a algún participante] Te aporta muchos videos, muchas experiencias, bueno, ellos están, imagínate

X: ¿Es, es la única formación que habéis tenido para afrontar?

GD-I3: Así, tan tan tan profesional, es la única

GD-I6: A mí también y eso que yo llevaba ya años en la interpretación

Cuestiones técnicas de interpretación como el empleo de la primera persona, la colocación en triángulo, el protocolo de inicio donde se informa y establecen las normas de interpretación, la advertencia sobre evitar la (sobre)implicación que reste objetividad, entre otras, son cuestiones abordadas en la formación citada y que son bien valoradas por las y los intérpretes:

GD-I6: Para mí, no sabía cómo tenía que sentarme en una mesa cuando hacía una interpretación, siempre estaba incómoda, que no sabía si ponerme en el medio, en un lado,
[...]

GD-I5: Triángulo

GD-I6: Sí

GD-I5: tienes que estar en un,

GD-I6: de aquella no, ahora sí sé

GD-I5. En un, como en un espacio neutro

GD-I6: pero yo creo que me ponía eh, en el triángulo, porque me daba a mí la impresión que así era bien, pero es que no, no lo sabía

GD-I3: ¿Sabes? No sabía que eso no se puede hacer. Después una cosa eh, muy importante tch, tienen un protocolo de inicio

X: Hmhm

GD-I3: que verdaderamente, en unas ocasiones sí que te facilita muchísimo la vida, que tú explicas a la persona, a las dos personas, dos partes que tú estás haciendo la interpretación y la ONG, por ejemplo, que tienen que exceder unas pautas, entonces, cuando tú les dices, pues, eh, diriges eh en primera persona, háblale a él directamente, eh, todas

GD-I4: me daba pena, una madre que dice, no tiene intérprete, no es capaz de explicar luego al médico si hay una urgencia por la noche

X: Hmhm

GD-I4: y me llama a mí, no puedes hacer esto

Por otra parte, en el grupo de discusión de las ONGD se aprecia un interés por la formación de los/as traductores/as e intérpretes en claves interculturales, aunque en ocasiones se aprecia que se está dando un sentido amplio a este concepto, pues se hace referencia también al conocimiento de los diferentes contextos de violencia que, aunque no necesariamente, se encuentran frecuentemente ligados a procesos migratorios o viceversa, como es la trata de seres humanos, y que, por supuesto, no están ligados a la cultura de ningún país, sino que obedecen a factores globales de dominación entre países ricos y pobres (norte-sur), así como específicos como el abuso de vulnerabilidad económica-social y de género.

GD-O1: máis aló da interpretación, porque nós si tivemos unha vítima de trata nixeriana que tiña o móbil, entón tivemos que facer un acompañamiento e dicía: «pero es que no le interesa nada si está todo el rato con el móvil» Entón fixemos, por vontade propia, do propio persoal sanitario, unha sesión de claves interculturais e se... sentíase mal esa médica porque estaba prexulgando a esa persoa de que ten que contestar ao móbil e claro e explicámoslle que moitas veces teñen que contestar porque é método de control que ten a propia rede de...

de... de tratantes, entón decía: «claro pois ao mellor» entón moitas veces aparte da interpretación en si faltan claves interculturais de... de... de...con tema de... de migracións.

GD-O8: [...] La...las claves culturales también son fundamentales, ¿no? En ese sentido no solo un proceso de traducción mero... meramente, sino que que es también trabajar esas claves culturales porque hay veces que hay palabras que no existen en su idioma ¿no?

Desde la perspectiva de las personas que conformaron el grupo de discusión de traductores/as e intérpretes, se observa la necesidad de formación en las ONGD con respecto al trabajo con intérpretes, especialmente en el conocimiento de su labor, los límites de la interpretación y las buenas prácticas de colaboración:

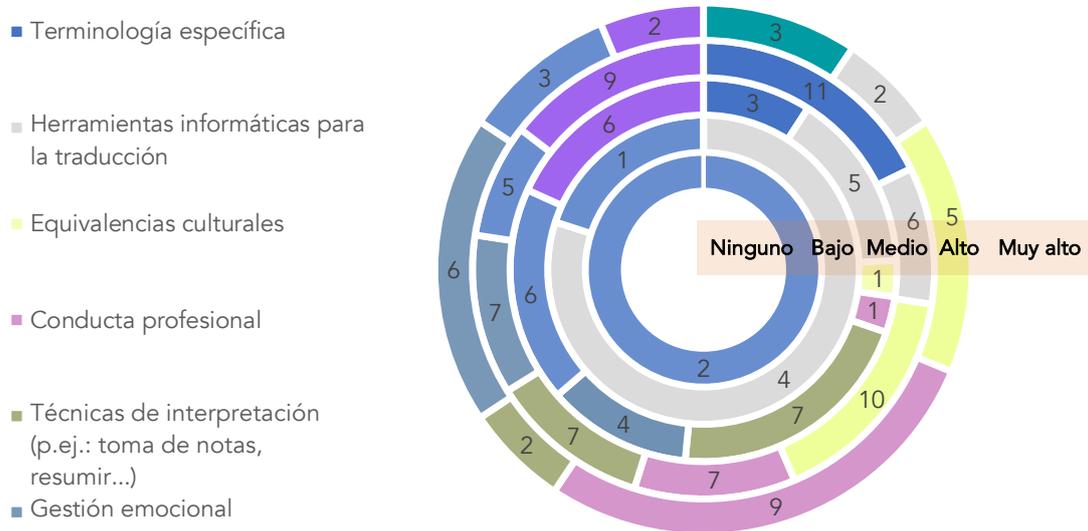
GD-I6: ONG contacté un día antes [ruido de líquido] eh para tener una, un, como se que se conosca con el terapeuta y el terapeuta también entienda eh, lo que va a haser el intérprete, porque, eh, como ya estaba disiendo, hay personas que tienen una educación muy baja y cualquier cosa, cuando él pregunta, al final llegas a hablar como a un niño pequeño, porque no te entienden ni cuando le hablas en su idioma [...] y la terapeuta me entendió, y usó los muñequitos para, para hacerla entender [...]

GD-I5: [...] desde las ONG, ellos no saben qué es ser intérprete, es decir, los requisitos, del intérprete

Además de lo reflejado en los grupos de discusión, los resultados sobre las necesidades de formación en el cuestionario (pregunta 32 en cuestionario a ONGD y pregunta 35 en cuestionario a intérpretes y traductores/as) también nos informan sobre las áreas temáticas consideradas de interés por las entidades y por el colectivo de traductoras/es e intérpretes, respectivamente.

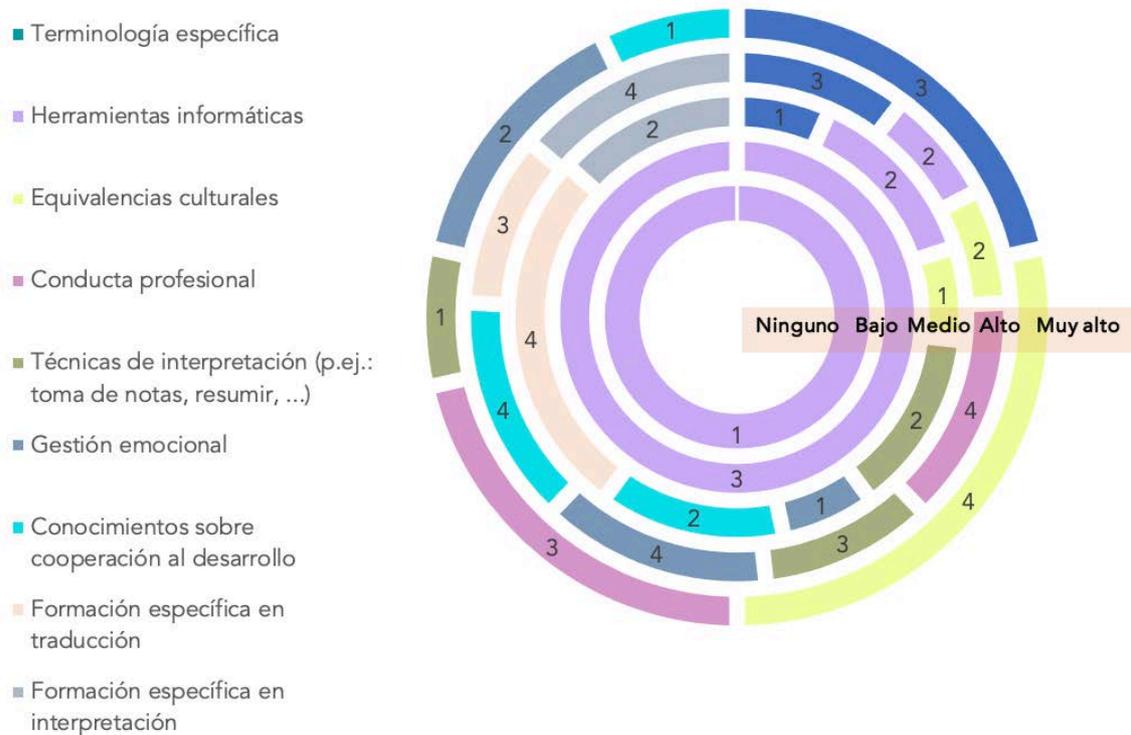
Así, como podemos comprobar en el *gráfico 17*, para las ONGD la mayoría de los aspectos planteados quedarían situados en el intervalo de importancia «medio-muy alta», siendo el aspecto más valorado la conducta profesional y los menos valorados, las herramientas informáticas para la traducción y los conocimientos sobre cooperación al desarrollo, que además son los únicos que obtienen respuestas en las categorías de valoración «bajo» e, incluso, en el caso de estos últimos conocimientos, «ninguno». El aspecto específico para este grupo, conocimiento en el ámbito de la ONGD, se sitúa mayoritariamente en el valor de importancia «alta».

Gráfico 17. Grado de importancia de los diferentes aspectos de la formación desde la perspectiva de las ONGD



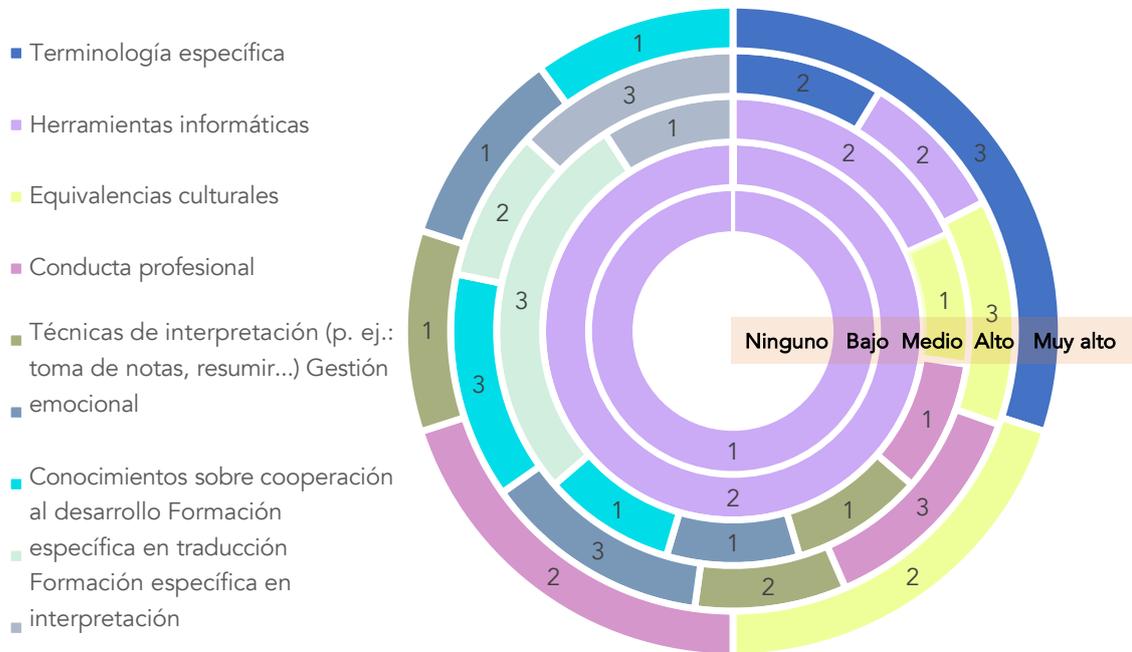
Por su parte, los/as traductores/as (gráfico 18) otorgan valoraciones generales algo más discretas, reservando la categoría de importancia «muy alta» para 6 de los 9 aspectos de formación planteados [equivalencias culturales (4), terminología específica (3), conducta profesional (3), gestión emocional (2), técnicas de interpretación (1) y conocimientos sobre cooperación al desarrollo (1)]. En el nivel «alto» quedan representados la totalidad de los aspectos formativos. Los aspectos más valorados por este grupo son las equivalencias culturales y la conducta profesional, coincidiendo en este último punto con la valoración de las ONGD, al igual que en la menor valoración de las herramientas informáticas, que es la única en este caso que obtiene respuestas en el rango «bajo-ninguno». Los aspectos específicos para este grupo, formación específica en traducción y formación específica en interpretación se sitúan mayoritariamente en el valor de importancia «media» (traducción; 4) y «alta» (interpretación; 4).

Gráfico 18 Grado de importancia de los diferentes aspectos de la formación desde la perspectiva de las personas traductoras.



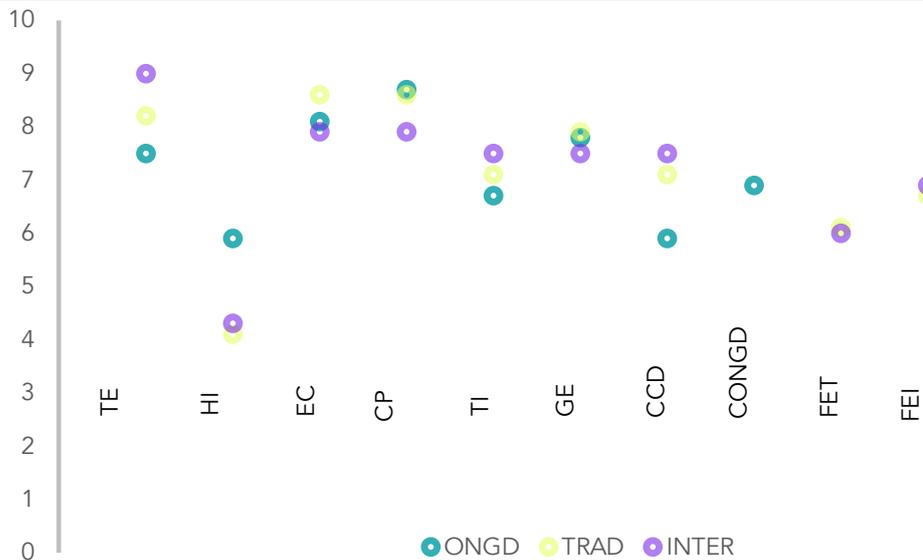
Por último, en lo que respecta a las respuestas del grupo de intérpretes (*gráfico 19*), la distribución global de las respuestas en las diferentes categorías es semejante a la emitida por el grupo de traducción. Así, en el nivel de valoración «muy alta» se situarían los mismos aspectos formativos que los indicados en el anterior grupo, aunque con diferente número de respuestas para cada uno de ellos: equivalencias culturales (4), terminología específica (3), conducta profesional (3), gestión emocional (2), técnicas de interpretación (1) y conocimientos sobre cooperación al desarrollo (1). Al igual que en el anterior caso, en el nivel de importancia «alta» quedan reflejados todos los aspectos formativos. Las herramientas informáticas vuelven a ser el aspecto menos valorado y el único que recibe respuestas en los niveles de importancia «bajo» y «ninguno». En contraposición, el aspecto más valorado es la terminología específica, diferenciándose en este punto de los grupos anteriores. Sin embargo, existe acuerdo en la valoración de la formación específica en traducción e interpretación, situándose mayoritariamente ambos aspectos, al igual que en el grupo de traducción, en el valor de importancia «media» (traducción: 3) y «alta» (interpretación: 3).

Gráfico 19. Grado de importancia de los diferentes aspectos de la formación desde la perspectiva de los/as intérpretes



Finalmente, en el gráfico 20 se representa el grado de importancia global de los distintos aspectos formativos en los tres grupos (ONGD, traductores/as e intérpretes) según las respuestas dadas en el cuestionario. Para obtener estos resultados se calculó el peso ponderado de las respuestas sobre una puntuación de 10, que correspondería al valor más alto (grado de importancia muy alta), y 0, al más bajo (ninguna importancia); el corte-aprobado-se situaría en el 5. Este índice es un indicador del conjunto de resultados que permite obtener una idea inmediata y general, pero que no sustituye ni a los valores desagregados ni al análisis centrado en los distintos pesos y diferencias. Es únicamente indicativo de una tendencia y facilita la comparación de las respuestas facilitadas por las tres muestras.

Gráfico 20. Grado de importancia de los diferentes aspectos de la formación comparativa intergrupos



TE (terminología específica), HI (herramientas informáticas para la traducción); EC (equivalencias culturales); CP (conducta profesional); TI (técnicas de interpretación: tomar notas, resumir...); GE (gestión emocional); CCD (conocimiento sobre cooperación al desarrollo); CONGD (conocimientos en el ámbito de actuación de las ONGD); FET (formación específica en traducción); FEI (formación específica en interpretación).

Como podemos observar, la mayoría de los aspectos formativos quedarían situados en puntuaciones por encima del 5 (aprobado) por parte de los tres grupos, con la excepción de las herramientas informáticas para la traducción, cuyo valor de importancia es motivo de discrepancia entre la muestra de ONGD (en la que obtiene un índice de 5,9) y las muestras de traductores/as e intérpretes (que lo situarían en un índice de 4,1 y 4,3, respectivamente). Otros aspectos donde también existen divergencias, aunque más discretas, son: terminología específica y conocimiento sobre cooperación al desarrollo. En ambos casos la muestra de ONGD otorga valoraciones inferiores a las proporcionadas por los/as traductores/as e intérpretes. Así, en terminología específica las ONGD otorgan una valoración de 7,5 frente a la valoración de 8,2 y 9 otorgada por traductores/as e intérpretes, respectivamente. En el ámbito de conocimiento sobre cooperación al desarrollo, la valoración de las ONGD se situaría en un 5,9, siendo la valoración de traductores/as e intérpretes, 7,1 y 7,5 respectivamente. En el resto de los aspectos existe una mayor coincidencia en las puntuaciones, con ligeras discrepancias entre las muestras, destacando solamente, y tal como señalamos con anterioridad, que el aspecto formativo más valorado en la ONGD es la conducta

profesional (8,7); en el grupo de traducción, las equivalencias culturales y la conducta profesional (8,6 en ambos aspectos), y, en el grupo de intérpretes, la terminología específica (9,0).

4. Conclusiones

Una vez explorados comparativamente los resultados de las encuestas y grupos de discusión realizados por los colectivos de ONGD y traductores/as e intérpretes de Galicia que han colaborado con el proyecto MELINCO, hemos extraído las siguientes conclusiones:

- Existe una gran diversidad idiomática dentro de las necesidades de las ONGD que no obtiene su equivalencia con la oferta de servicios de traducción/interpretación.
- Tanto ONGD como intérpretes señalan las ventajas e idoneidad de la actividad presencial en detrimento del servicio telefónico (en esta modalidad se pierde demasiada información).
- Se observan discrepancias en relación con la percepción de las problemáticas asociadas a la práctica profesional de cada sector: en el caso de las ONGD, se señala la modificación del mensaje transmitido y el asesoramiento inadecuado (característica no advertida por las/los intérpretes) y, en el caso de este último colectivo, se señala la dificultad para controlar las emociones en el momento de realizar la comunicación, unida a la complejidad del propio mensaje, aspecto no considerado por parte de las ONGD. Esto pone de manifiesto claras evidencias del desconocimiento mutuo existente del papel de la intervención social en servicios sociales (en intérpretes) y el de la comunicación a través de intérpretes (en ONGD).
- Se aprecia precariedad laboral en ambos sectores, lo que dificulta seriamente ofrecer una comunicación de calidad y con ello la garantía de una intervención social integral (son habituales las confusiones, la improvisación, las demoras injustificadas, etc.). El recurso generalizado al voluntariado agrava esta situación y podría estar conculcando los derechos de las personas atendidas.
- Se constata que ambos grupos profesionales demandan formación especializada que les aporte conocimientos sobre las adecuaciones necesarias para poder ofrecer un servicio de calidad coordinado a las personas atendidas. Esto conllevaría, en primer lugar, recibir una instrucción básica sobre cada ámbito profesional respecto del otro (las bases de la intervención social y de la comunicación mediada por intérprete), la cual abordaría la conducta profesional adecuada, la gestión emocional, las técnicas de interpretación y sus necesidades

para ejercerla con ciertas garantías (conocer información con anterioridad sería una de ellas), así como nociones de cooperación al desarrollo. En segundo lugar, un acercamiento al contexto sociocultural de los países de origen mayoritarios de las personas que se atienden (claves interculturales) y, por último, el estudio de terminología específica según la actuación que se vaya a realizar en la comunicación programada.

La receptividad y disposición de ambos colectivos a la hora de desempeñar su trabajo con profesionalidad y rigor es la ventaja principal para subsanar las barreras lingüísticas y necesidades detectadas. Con el fin de contribuir en la medida de lo posible a esta finalidad, el proyecto MELINCO ha llevado a cabo una serie de acciones, entre las que cabe destacar un curso de formación para el personal de ONGD sobre cómo trabajar más eficazmente con intérpretes, una guía de buenas prácticas y la traducción culturalmente adaptada de materiales ampliamente utilizados por las ONGD.

5. Bibliografía

- DURKHEIM, E. (1965). *Las reglas del método sociológico*. Buenos Aires: Schapire, 1965.
- ÍBAÑEZ, J. (1986). *Más allá de la sociología*. Madrid: Siglo XXI.

Anexos

- a. Tablas de resultados del cuestionario dirigido a ONGD que trabajan con intérpretes y traductores/as
- b. Tablas de resultados del cuestionario dirigido a personas que trabajan interpretando/traduciendo para ONGD
- c. Tabla de resultados de los grupos de discusión: contenidos volcados

- a. Tablas de resultados del cuestionario dirigido a ONGD que trabajan con intérpretes y traductores/as

0. Participantes en la encuesta	
Total en el listado Xunta	99
Participan / Válidas	22
Justifican no participar TOTAL (motivo):	43
-No operan desde/en Galicia	16
-Sin problemas lingüísticos/comunicación	11
-No hay contacto	7
-No atienden a población extranjera	5
-No están operativas	4
NS/NC	34

1. Tipo de programas que desarrollan (elija los que correspondan):	
Sensibilización social	16
Educativos	15
Integración sociolaboral	9
Sociosanitarios	9
Asesoramiento jurídico	4
Enseñanza de español/gallego como lengua extranjera	4
Divulgativos	3
Cooperación al desarrollo	1
Proyectos de promoción económica	1
Mujer VG	1
Cooperación internacional	1
Población refugiada	1
Acogida integral solicitantes y personas beneficiarias de protección internacional	1
Hábitat	1

- a. Tablas de resultados del cuestionario dirigido a ONGD que trabajan con intérpretes y traductores/as

2. ¿Con cuánto personal cuenta trabajando en Galicia y en proyectos gestionados desde Galicia en el extranjero?	
Número de mujeres en Galicia	Casos
350	1
10	1
7	3
4	3
3	1
2	1
1	6

2. ¿Con cuánto personal cuenta trabajando en Galicia y en proyectos gestionados desde Galicia en el extranjero?	
Número de mujeres en proyectos en el extranjero	Casos
4	2
3	1
2	4

2. ¿Con cuánto personal cuenta trabajando en Galicia y en proyectos gestionados desde Galicia en el extranjero?	
Número de hombres en Galicia	Casos
200	1
4	1
2	2
1	5

- a. Tablas de resultados del cuestionario dirigido a ONGD que trabajan con intérpretes y traductores/as

2. ¿Con cuánto personal cuenta trabajando en Galicia y proyectos gestionados desde Galicia en el extranjero?	
Número de hombres en proyectos en el extranjero	Casos
8	1
7	1
3	1
2	2
1	3

3. ¿Qué idiomas habla el personal de su ONGD? (con excepción de los oficiales)	
Inglés	18
Francés	12
Portugués	10
Árabe	6
Italiano	3
Ruso	3
Tigríña	2
Búlgaro	1
Nepalí	1
Rumano	1
Swahili	1
Ucraniano	1
Wolof	1

- a. Tablas de resultados del cuestionario dirigido a ONGD que trabajan con intérpretes y traductores/as

4. Países de origen:	
Angola	1
Bolivia	2
Brasil	1
Bulgaria	1
Centroamérica	1
Colombia	4
Costa de Marfil	1
El Salvador	1
España	1
Georgia	1
Guatemala	5
Guinea-Bissau	2
Honduras	1
Latinoamerica	3
Marruecos	4
Mozambique	1
Nepal	1
Nicaragua	1
Nigeria	2
Palestina	1
Perú	2
Polonia	1
Portugal	1
República Democrática del Congo	1
República Dominicana	1
Rumanía	2
Rusia	3
Senegal	3
Siria	1
Ucrania	4
Varios	3
Venezuela	3

- a. Tablas de resultados del cuestionario dirigido a ONGD que trabajan con intérpretes y traductores/as

5. Sexo:	
Más hombres que mujeres	1
Similar entre hombres y mujeres	6
Más mujeres que hombres	14

6. Edades:	
de 0 a 12 años	14
de 13 a 17 años	13
de 18 a 30 años	16
de 31 a 50 años	18
de 50 años en adelante	7

7. Lenguas maternas que hablan las personas atendidas:	
Aguajún	1
Árabe dialectal	7
Árabe estándar	8
Aymara	1
Bereber	3
Criollo	2
Español	2
Farsi	3
Francés	1
Fulupe	1
Georgiano	1
Guaraní	1
Hindi	4
Idiomas mayas: Man, Quiché, Ixil, Q'eqchi'Quetchi	2
Inglés	1
K'iche'	1
Mongol	1
Nepalí	1
Otros	3
Portugués	1
Quechua	4
Rohinyá	1

- a. Tablas de resultados del cuestionario dirigido a ONGD que trabajan con intérpretes y traductores/as

Ruso	7
Shangana	1
Turco	1
Ucraniano	6
Umbundo	1
Urdu	4
Vietnamita	1
Wolof	8

3-7. Idiomas que habla el personal de las ONGD (con excepción de los oficiales) y las lenguas maternas de las personas atendidas

Inglés; Francés; Portugués; Italiano	Wolof; Quechua; Guaraní
Francés	Otros
Inglés	Quechua; Aguajún; Lenguas mayas
Inglés; Francés; Portugués; Árabe ; Italiano; Swahili; Wolof	Árabe estándar; Árabe dialectal ; Bereber; Hindi; Urdu; Ucraniano; Ruso; Wolof ; Portugués, Inglés; Francés; Otros
Inglés	Árabe dialectal; Bereber; Ruso; Wolof
Inglés; Portugués; Gallego	Umbundo; Otros
Portugués	Criollo
Inglés; Nepalí	Hindi; Nepalí
Inglés; Portugués	Shangana
Inglés; Francés; Portugués	Árabe estándar; Árabe dialectal
Inglés; Francés	Árabe estándar; Árabe dialectal; Bereber; Hindi; Urdu; Ucraniano; Ruso; Wolof; Farsi
Inglés; Francés; Portugués	Wolof; Quechua
Francés	Árabe estándar; Wolof
Francés	—
Inglés; Francés; Árabe; Italiano	K'iche'; Rohinyá
Inglés; Árabe	Árabe estándar; Árabe dialectal ; Ucraniano; Ruso
—	Quechua; Aymara, Español
Inglés	Árabe estándar; Ucraniano; Ruso; Wolof
Inglés; Francés; Portugués; Árabe ; Ruso ; Búlgaro	Árabe estándar; Árabe dialectal ; Hindi; Urdu; Ucraniano; Ruso ; Wolof; Farsi; Georgiano; Turco; Vietnamita; Mongol; Otros
Inglés; Francés; Portugués; Árabe ; Ruso ; Rumano; Tigrina; Ucraniano	Árabe estándar; Árabe dialectal ; Urdu; Ucraniano; Ruso ; Farsi;

- a. Tablas de resultados del cuestionario dirigido a ONGD que trabajan con intérpretes y traductores/as

Inglés; Francés; Portugués; Árabe; Ruso; Tigríña	—
Inglés; Francés; Portugués	—

8. Otras lenguas que conocen las persoas atendidas:	
Francés	13
Inglés	8
Portugués	8
Castellano	2

9. Idiomas de los que más hubo que traducir hacia el español/gallego para las personas atendidas de las ONGD en este año (2019):	
Alemán	1
Árabe	4
Francés	4
Georgiano	1
Inglés	1
Italiano	1
K'iche´	1
Ninguno (los idiomas mayas no tienen tradición escrita)	1
Polaco	1
Portugués	5
Rohinyá	1
Rumano	1
Ruso	3
Ucraniano	3
Wolof	1
Yorubá	1

10. Desde el español/gallego, hacia qué idiomas más hubo que traducir para las personas atendidas de la ONGD en este año (2019):	
Árabe	3
Francés	6
Georgiano	1
Inglés	4
Italiano	1

- a. Tablas de resultados del cuestionario dirigido a ONGD que trabajan con intérpretes y traductores/as

K'iche'	1
Portugués	4
Rohingya	1
Ruso	2
Ucraniano	1

11. En el caso de que un texto no esté escrito ni en castellano ni en gallego, ¿QUIÉN se encarga de traducir?

	Siempre	Casi siempre	De vez en cuando	Casi nunca	Nunca	Índice
Personal de la ONGD	3	12	2	0	0	7,6
Personas conocidas / familiares de la persona atendida	0	4	4	4	0	5,0
Personas de referencia de la ONGD	1	3	3	1	1	5,6
Profesionales de la traducción	1	3	2	4	0	5,3
Con <i>software</i> multilingüe (p. ej. Google Translate)	1	3	6	1	2	5,0

12. Si hay otros, indique cuáles:

Voluntarios (1); Conocidos del personal que hablen el idioma (1); El programa solo permite traducir estos documentos y deben ser profesionales. Otros documentos se leen y utilizan por personal de la ONG sin traducirlos (1)

13. ¿Disponen de un protocolo de actuación para recurrir a la asistencia de traductores/as?

SÍ	4
NO	17

14. En caso de que haya un protocolo, indique cuál:

Tenemos una empresa contratada a nivel nacional, con la cual tenemos un procedimiento de solicitud y evaluación (1); El teléfono traductor (1); El gasto de traducción debe ajustarse a requerimientos del financiador/es que marcan sus requisitos de elegibilidad del gasto; Interno (1)

- a. Tablas de resultados del cuestionario dirigido a ONGD que trabajan con intérpretes y traductores/as

15. ¿Resulta fácil su aplicación?					
Siempre	Casi siempre	De vez en cuando	Casi nunca	Nunca	Índice
2	1	1	0	0	8,1

16. Indique la FRECUENCIA con la que necesitan traducciones:						
	Siempre	Casi siempre	De vez en cuando	Casi nunca	Nunca	Índice
JURADAS	1	2	5	3	3	4,1
NO JURADAS	1	4	8	2	2	5,0

17. ¿Con qué FRECUENCIA se traducen los siguientes documentos?						
	Siempre	Casi siempre	De vez en cuando	Casi nunca	Nunca	Índice
Documentación administrativa (p. ej., certificado de penales, partidas de nacimiento, vida...)	2	3	4	4	5	4,0
Documentación jurídica (p. ej., poder, certificado de divorcio, etc.)	0	3	6	5	4	3,6
Pruebas documentales (p. ej., whatsapps, notas de prensa, etc.)	0	1	7	5	5	3,1
Documentación sanitaria (p. ej., parte de lesiones, libro de vacunas, etc.)	1	0	4	7	6	2,6
Documentación interna de la ONGD para la atención de las personas	6	3	3	3	3	5,8
Documentación informativa propia de las ONGD de derechos u otra transmitida a la persona...	5	4	3	5	2	5,7

18. Indique otro tipo de documentación que se traduzca con frecuencia:
Proyectos arquitectónicos y presupuestos (1); Certificados y títulos académicos (2); Material educativo (2); Proyectos (1); Transcripciones de documentales (1); Guías para ayuntamientos y para centros educativos (1); Convenios, convocatorias de proyectos, cartas oficiales, páginas web (1); Normativa del programa (1); Proyectos para dar a conocer a otras ONG (1)

- a. Tablas de resultados del cuestionario dirigido a ONGD que trabajan con intérpretes y traductores/as

19. Indique su GRADO DE ACUERDO con relación al trabajo con traductoras/es:						
	Muy alto	Alto	Medio	Bajo	Ninguno	Índice
Supone un coste elevado	3	10	3	0	0	7,5
Es mejor contar con alguien de la propia ONGD	5	6	2	4	0	6,8
Falta de profesionales de la traducción a determinadas lenguas	7	1	5	2	1	6,7
Falta de adaptación cultural de las traducciones	4	3	6	3	0	6,3
Necesitan formación específica en el ámbito de actuación de la ONGD	3	5	3	5	0	5,9

20. Idioma/s que más hubo que interpretar al atender a las personas usuarias de la ONGD en este año (2019):	
Árabe	4
Francés	1
Inglés	3
K'iche'	1
Portugués	3
Rohinyá	1
Ruso	2
Ucraniano	1
Umbundu	1
Wolof	1

21. En el caso de que la comunicación no sea ni en castellano ni en gallego, ¿QUIÉN se encarga de interpretar?						
	Siempre	Casi siempre	De vez en cuando	Casi nunca	Nunca	Índice
Personal de la ONGD	0	13	3	0	0	7,0
Personas conocidas / familiares de la persona atendida	0	4	5	4	2	4,3
Personas de referencia de la ONGD	1	3	5	3	1	5,0
Con <i>software</i> multilingüe (p. ej. Google Translate)	0	3	4	1	5	3,5

- a. Tablas de resultados del cuestionario dirigido a ONGD que trabajan con intérpretes y traductores/as

22. Si hay otros, indique cuáles:	
Intérpretes profesionales (1); Teléfono traductor (1); Personal de las contrapartes (1)	

23. ¿Disponen de un protocolo de actuación para recurrir a la asistencia de intérpretes?	
Sí	3
No	14

24. En caso de que haya un protocolo, indique cuál:	
Tenemos una empresa contratada a nivel nacional, con la cual tenemos un procedimiento de solicitud y evaluación (1); Teléfono (1); Primeras entrevistas, entrevistas con contenido definitorio en el itinerario de inserción de la persona, formales. Entrevistas con psicólogas y abogadas (1); Interno (1)	

25. ¿Resulta fácil su aplicación?				
Siempre	Casi siempre	De vez en cuando	Casi nunca	Nunca
1	3	0	0	0

26. Indique la FRECUENCIA con la que se recurre a:						
	Siempre	Casi siempre	De vez en cuando	Casi nunca	Nunca	Índice
Presencial	2	4	5	5	0	5,5
Interpretación telefónica	2	1	1	6	6	3,0
Interpretación por videoconferencia	0	1	0	3	11	1,0

27. ¿CÓMO se informa a las personas atendidas sobre el papel/funciones de la o del intérprete?						
	Siempre	Casi siempre	De vez en cuando	Casi nunca	Nunca	Índice
Folleto informativo traducido a varias lenguas	0	0	1	4	6	1,4
Lenguaje simplificado y lenguaje corporal	0	5	0	3	2	4,5
Ayuda de la persona que interpreta	4	3	2	4	2	5,5
<i>Apps/software</i>	0	1	2	2	6	2,0
Dibujos/pictogramas	0	1	3	3	5	2,5

- a. Tablas de resultados del cuestionario dirigido a ONGD que trabajan con intérpretes y traductores/as

28. ¿Con qué FRECUENCIA es necesario leer y traducir oralmente al momento este tipo de documentos?						
	Siempre	Casi siempre	De vez en cuando	Casi nunca	Nunca	Índice
Folletos	0	1	10	2	6	3,3
Consentimientos informados	3	2	5	4	4	4,4
Formularios	1	3	8	1	4	4,4
Contratos	3	3	7	2	3	5,1

29. Indique otro tipo de documentación que se necesite traducir oralmente con frecuencia:

Proyectos y presupuestos (1); Material didáctico, presentaciones en powerpoint, información internet (1); Normativa del programa, explicación de servicios públicos (colegio, sanidad), asistencia a médicos (1); Notificaciones de la administración (1)

30. ¿Han tenido los siguientes PROBLEMAS al trabajar con intérpretes?						
	Siempre	Casi siempre	De vez en cuando	Casi nunca	Nunca	Índice
Modifica el mensaje	0	1	3	8	3	2,8
Toma partido (aconseja, asesora)	0	1	4	6	3	3,0
Desconoce la terminología	0	1	2	7	3	2,7
Mantiene conversaciones con la persona que después no traduce	0	2	5	5	2	3,8
No trata correctamente a la persona	0	0	0	7	7	1,3
Falta de disponibilidad horaria	0	0	2	6	6	1,8
No mantiene la confidencialidad	0	0	1	5	8	1,3
Falta de disponibilidad de intérpretes en ciertas franjas horarias	0	2	2	6	2	3,3
Falta de intérpretes a determinadas lenguas	2	4	2	4	0	5,8

- a. Tablas de resultados del cuestionario dirigido a ONGD que trabajan con intérpretes y traductores/as

31. Indique su GRADO DE ACUERDO con relación al trabajo con intérpretes:						
	Muy alto	Alto	Medio	Bajo	Ninguno	Índice
Supone un coste elevado	1	7	3	1	0	6,7
Es profesional	0	7	3	2	0	6,0
Una persona ajena dificulta la atención	2	1	6	3	0	5,4
Su trabajo mejora la atención	1	3	3	5	0	5,0
Carecen de formación específica	0	3	3	6	0	4,4
Es mejor contar con alguien de la propia ONGD	2	5	2	3	0	6,3
Es mejor contar con alguien que sea de la comunidad de la persona atendida	2	3	4	3	0	5,8
Las personas usuarias desconfían de quien interpreta	1	0	3	7	1	3,5

31b. ¿Considera importante que quien interpreta tenga formación en el ámbito de actuación de la ONGD?					
Muy importante	Importante	Importancia relativa	Poco importante	Nada importante	Índice
5	6	5	0	0	7,5

32. ¿Qué GRADO DE IMPORTANCIA concede a los siguientes aspectos en la formación de las personas que traducen e interpretan en ONGD?						
	Muy alto	Alto	Medio	Bajo	Ninguno	Índice
Terminología específica	3	11	3	0	0	7,5
Herramientas informáticas para la traducción	2	6	5	4	0	5,9
Equivalencias culturales	5	10	1	0	0	8,1
Conducta profesional	9	7	1	0	0	8,7
Técnicas de interpretación (p. ej., toma de notas, resumir, etc.)	2	7	7	0	0	6,7
Gestión emocional	6	7	4	0	0	7,8
Conocimientos sobre cooperación al desarrollo	3	5	6	1	2	5,9
Conocimiento en el ámbito de actuación de la ONGD	2	9	6	0	0	6,9

- a. Tablas de resultados del cuestionario dirigido a ONGD que trabajan con intérpretes y traductores/as

33. ¿Qué otros elementos considera que debería incluir la formación de quien traduce e/o interpreta en ONGD?
Confidencialidad (2); Cercanía (1); Empatía (2); Conocimiento de la administración española (1); Derechos humanos y género (1)

34. Añada otra información que considere relevante sobre la traducción/interpretación en ONGD o sobre el cuestionario:
Nuestra labor en los países con los que trabajamos es a través de ONG contrapartes. Son ellas las que atienden directamente a las personas que hablan en otras lenguas locales. Normalmente el personal de estas organizaciones obligatoriamente ha de conocer la lengua local para poder trabajar ahí. En muchas de estas ocasiones, son personas del lugar y aunque ambas entienden el castellano, se acercan más a los destinatarios del proyecto si les hablan en su lengua (quechua, aguajún en Perú, o quiché en Guatemala) (1).
Desde nuestra ONG nunca hemos utilizado a un traductor profesional (1).
Cuando viene de manera reiterada una misma persona para hacer las traducciones, se puede llegar a crear un vínculo con la persona a la que traduce o también puede ocurrir que sienten que esa persona conoce muchas cosas de su vida personal (1).
O cuestionario non se axusta de todo á nosa realidade pois dende a delegación galega non traballamos directamente con persoas de diferentes orixes, se non que son as organizacións sociais locais (modelo de cooperación descentralizado). Para nós, o máis útil e que máis usamos é a tradución de materiais educativos como manuais ou guías (1).
Todas las respuestas están relacionadas con proyectos de inmigración o con refugiados en Galicia. La realidad en terrenos es radicalmente diferente (1).
Lo mejor es contar con personal dentro de la ONG y contrapartes que realicen estos trabajos (1).

b. Tablas de resultados del cuestionario dirigido a personas que trabajan interpretando/traduciendo para ONGD

1. Tipo de formación, ¿tiene titulación específica en TRADUCCIÓN?	
Sí	11
No	3

1. Tipo de formación, ¿tiene titulación específica en INTERPRETACIÓN?	
Sí	13
No	3

1. Titulación en traducción/interpretación		
Traducción	Interpretación	no específica
SÍ	SÍ	10
NO	SÍ	2
SÍ	NO	0
NO	NO	3

2. ¿Qué titulación tiene?	
Licenciatura en Traducción e Interpretación	8
Lic TI + Máster en Traducción Institucional	1
Lic TI + Máster en Traducción	1
Enfermería	1
Biblioteconomía	1
Filología Esp/Máster Comercio Internacional	1
Maestra de Educación Primaria Bilingüe	1
NS/NC	2

3. ¿Es usted Traductor/a-Intérprete Jurado/a?	
Sí	11
No	5

4. ¿Posee otra acreditación semejante?	
Sí	2
No	12

b. Tablas de resultados del cuestionario dirigido a personas que trabajan interpretando/traduciendo para ONGD

5. Si sí, ¿cuál?	
Carné oficial	1
Jurada en España, Polonia y Nueva Zelanda	1

6. Trabaja por cuenta:	
Propia	7
Ajena	5
Ambas	3

7. ¿Cuántos años de experiencia tiene en TRADUCCIÓN?	
<5	1
5 a 9	1
10 a 14	4
15 a 19	3
>20	3

7. ¿Cuántos años de experiencia tiene en INTERPRETACIÓN?	
<5	3
5 a 9	1
10 a 14	6
15 a 19	1
>20	2

8. ¿Qué idiomas interpreta o traduce? TRADUCE	
Inglés	11
Francés	0
Portugués	1
Árabe	1
Ruso	1
Rumano	1
Urdu	0
Búlgaro	0
Otros	5

b. Tablas de resultados del cuestionario dirigido a personas que trabajan interpretando/traduciendo para ONGD

8. ¿Qué idiomas interpreta o traduce? INTERPRETA	
Inglés	7
Francés	3
Portugués	1
Árabe	1
Ruso	3
Rumano	1
Urdu	0
Búlgaro	0
Otros	3

9. ¿Cuántos años tiene de experiencia en el campo de la traducción/interpretación con ONGD?	
<5	11
5 a 9	1
10 a 14	2
15 a 19	0
>20	0

10. ¿Con cuántas ONGD ha trabajado en sus años de experiencia?	
<5	12
5 a 9	1
10 a 14	2
15 a 19	0
>20	0

11. ¿Con qué frecuencia ha realizado trabajos de traducción > EN EL ÚLTIMO MES?	
En el último mes	5
En los últimos 6 meses (incluido lo anterior)	2
En los últimos 12 meses (incluido lo anterior)	5

11. ¿Con qué frecuencia ha realizado trabajos de interpretación > EN EL ÚLTIMO MES?	
En el último mes	4
En los últimos 6 meses (incluido lo anterior)	5
En los últimos 12 meses (incluido lo anterior)	4

b. Tablas de resultados del cuestionario dirigido a personas que trabajan interpretando/traduciendo para ONGD

12. ¿Ha hecho algún curso de formación específica para trabajar en traducción/interpretación en los últimos 12 meses?	
Sí	4
No	11

13. Si sí, indique el tema:	
Curso de interpretación de Voze (2), TRADUCCIÓN ECONÓMICA Y FINANCIERA (1), Traducción e Interpretación Jurídica (novedades normativa española) (1)	

14. Países de origen:	
Rusia (3), Ucrania (2), Georgia (1), Kazajistán (1), Tayiquistán (1), Siria (2), Marruecos (2), Ghana (1), Senegal (2), Sur de Asia (1), África (2), Argelia (1), España (1)	

15. Sexo:	
Más hombres que mujeres	3
Similar entre hombres y mujeres	4
Más mujeres que hombres	3

16. Edades:	
de 0 a 12 años	3
de 13 a 17 años	2
de 18 a 30 años	7
de 31 a 50 años	10
de 50 años en adelante	1

17. Lenguas maternas que hablan las personas atendidas por las ONGD para las que trabaja o colabora:	
Árabe dialectal (2), Árabe estándar (1), Francés (1), Inglés (1), Georgiano (1), Kazajo (1), Ruso (3), Tayiko (1), Ucraniano (1), Wolof (1); Otros (2)	

18. Lenguas que conocen las personas atendidas:	
Árabe (1), Francés (6), Inglés (7), Georgiano (1), Kazajo (1), Portugués (1), Ruso (1), Tayiko (1), Ucraniano (1), Otros	

19. Idioma/s del/de los que más tuvo que traducir para las personas usuarias de la ONGD en este año (2019):	
Árabe (2); Español (1), Francés (3), Inglés (4), Ruso (2)	

b. Tablas de resultados del cuestionario dirigido a personas que trabajan interpretando/traduciendo para ONGD

20. Idioma/s hacia el/los que más tuvo que traducir para las personas usuarias de la ONGD en este año (2019):
Árabe (2); Español (5), Francés (1), Ruso (1)

21. Con respecto a las traducciones para las ONGD, con qué FRECUENCIA:						
	Siempre	Casi siempre	De vez en cuando	Casi nunca	Nunca	Índice
¿Se informa a las personas atendidas sobre su papel o las funciones que usted tiene como intérprete?	2	3	2	2	0	6,4
¿Solicitan las ONGD adaptación cultural de las traducciones?	2	3	0	1	3	5,0
¿Le facilita la ONGD la terminología específica?	2	2	0	0	4	4,4

22. Para recurrir a la asistencia de traductores/as, ¿disponen las ONGD de un protocolo?						
	Siempre	Casi siempre	De vez en cuando	Casi nunca	Nunca	Índice
Hay protocolo	1	1	0	2	4	2,8
Si sí, ¿resulta fácil su aplicación?	1	0	1	0	2	3,8

23. En caso de que haya un protocolo, indique cuál:						
Llamada telefónica y después un mensaje de wassap con las indicaciones y un correo electrónico más específico con todos los datos y la terminología de la interpretación (1)						

24. ¿Con qué FRECUENCIA traduce los siguientes documentos?						
	Siempre	Casi siempre	De vez en cuando	Casi nunca	Nunca	Índice
Documentación administrativa (p. ej., certificado de penales, partidas de nacimiento, vida...)	3	3	2	2	1	6,1
Documentación jurídica (p. ej., poder, certificado de divorcio, etc.)	1	2	3	1	3	4,3
Pruebas documentales (p. ej., whatsapp, notas de prensa, etc.)	0	0	2	2	6	1,5

25. Indique otro tipo de documentación que tenga que traducir con frecuencia:						
Permisos de viajes de menores, documentos acreditativos de formación, expedientes escolares (1)						

b. Tablas de resultados del cuestionario dirigido a personas que trabajan interpretando/traduciendo para ONGD

26. ¿Cuenta con algún programa informático específico para hacer las traducciones?	
Sí	2
No	8

27. Si sí, ¿cuál?	
Trados Studio 2019	2
Abbyy	1

28. Idioma/s que más tuvo que interpretar al atender a las personas usuarias de la ONGD en este año (2019):	
Árabe (2), Francés (1), Inglés (1), Ruso (3), Ucraniano (1)	

29. Para recurrir a la asistencia de intérpretes, ¿disponen las ONGD de un protocolo de actuación?						
	Siempre	Casi siempre	De vez en cuando	Casi nunca	Nunca	Índice
Hay protocolo	0	1	1	1	3	2,5
Si sí. ¿Resulta fácil su aplicación?	0	1	1	0	1	4,2

30. En caso de que haya un protocolo, indique cuál:	
Inicio: buenos días/buenas tardes, soy..., intérprete de..., voy a traducir toda la información de forma fiel, neutral y confidencial (1)	

31. Indique la FRECUENCIA con la que realiza:						
	Siempre	Casi siempre	De vez en cuando	Casi nunca	Nunca	Índice
Interpretación presencial	4	1	1	1	1	6,9
Interpretación telefónica	0	1	2	0	3	2,9
Interpretación por videoconferencia	0	0	1	0	4	1,0

32. ¿Con qué FRECUENCIA lee y traduce oralmente al momento (traducción a la vista) los siguientes documentos?						
	Siempre	Casi siempre	De vez en cuando	Casi nunca	Nunca	Índice
Folletos	0	4	0	0	3	4,3
Consentimientos informados	0	2	4	0	3	3,9
Formularios	0	3	1	0	3	3,9
Contratos	0	2	1	1	3	3,2

b. Tablas de resultados del cuestionario dirigido a personas que trabajan interpretando/traduciendo para ONGD

33. Indique otro tipo de documentación que tenga que traducir oralmente con frecuencia:
Contratos de alquiler (1), Legislación referente a trámites administrativos (1)

34. ¿Con qué FRECUENCIA al interpretar...?

	Siempre	Casi siempre	De vez en cuando	Casi nunca	Nunca	Índice
Dulcifica el mensaje original	1	0	1	1	3	2,9
Aconseja, asesora...	0	0	0	2	3	1,0
Desconoce el asunto	0	0	3	2	0	4,0
No está clara la terminología empleada	0	0	2	3	0	3,5
Adapta el mensaje culturalmente	0	1	2	1	1	4,0
Es difícil reproducir la formulación original del mensaje (reproducir titubeos, pausas...)	0	1	4	0	1	4,6
Es difícil mantener el control de las emociones	0	1	3	1	0	5,0
Le piden que haga cosas como: identificar acentos o edades, si la persona miente...	0	0	0	1	4	0,5

35.A. Para formarse como profesional de la **traducción o de la interpretación** en ONGD, ¿qué GRADO DE IMPORTANCIA considera que tiene...?

	Muy alto	Alto	Medio	Bajo	Ninguno	Índice
Terminología específica	3	3	1	0	0	8,2
Herramientas informáticas	0	2	3	3	1	4,2
Equivalencias culturales	4	3	2	0	0	8,1
Conducta profesional	3	4	1	0	0	8,1
Técnicas de interpretación (p. ej., toma de notas, resumir, etc.)	1	3	2	0	0	7,1
Gestión emocional	2	4	1	0	0	7,9
Conocimientos sobre cooperación al desarrollo	1	4	2	0	0	7,1
Formación específica en traducción	0	3	4	0	0	6,1
Formación específica en interpretación	0	5	2	0	0	6,8

b. Tablas de resultados del cuestionario dirigido a personas que trabajan interpretando/traduciendo para ONGD

35.B. Para formarse como profesional de la traducción o de la interpretación en ONGD, ¿qué GRADO DE IMPORTANCIA considera que tiene...?						
	Muy alto	Alto	Medio	Bajo	Ninguno	Índice
Terminología específica	3	3	1	0	0	8,2
Herramientas informáticas	0	2	2	3	1	4,1
Equivalencias culturales	4	2	1	0	0	8,6
Conducta profesional	3	4	0	0	0	8,6
Técnicas de interpretación (p. ej., toma de notas, resumir, etc.)	1	3	2	0	0	7,1
Gestión emocional	2	4	1	0	0	7,9
Conocimientos sobre cooperación al desarrollo	1	4	2	0	0	7,1
Formación específica en traducción	0	3	4	0	0	6,1
Formación específica en interpretación	0	4	2	0	0	6,7

35.C. Para formarse como profesional de la traducción o de la interpretación en ONGD, ¿qué GRADO DE IMPORTANCIA considera que tiene...?						
	Muy alto	Alto	Medio	Bajo	Ninguno	Índice
Terminología específica	3	2	0	0	0	9,0
Herramientas informáticas	0	2	2	2	1	4,3
Equivalencias culturales	2	3	1	0	0	7,9
Conducta profesional	2	3	1	0	0	7,9
Técnicas de interpretación (p. ej., toma de notas, resumir, etc.)	1	2	1	0	0	7,5
Gestión emocional	1	3	1	0	0	7,5
Conocimientos sobre cooperación al desarrollo	1	3	1	0	0	7,5
Formación específica en traducción	0	2	3	0	0	6,0
Formación específica en interpretación	0	3	1	0	0	6,9

b. Tablas de resultados del cuestionario dirigido a personas que trabajan interpretando/traduciendo para ONGD

35.D. Para formarse como profesional de la traducción o de la interpretación en ONGD, ¿qué GRADO DE IMPORTANCIA considera que tiene...? COMPARATIVA			
	TOTAL	TRAD	INTRA
Terminología específica	8,2	8,2	9,0
Herramientas informáticas	4,2	4,1	4,3
Equivalencias culturales	8,1	8,6	7,9
Conducta profesional	8,1	8,6	7,9
Técnicas de interpretación (p. ej., toma de notas, resumir, etc.)	7,1	7,1	7,5
Gestión emocional	7,9	7,9	7,5
Conocimientos sobre cooperación al desarrollo	7,1	7,1	7,5
Formación específica en traducción	6,1	6,1	6,0
Formación específica en interpretación	6,8	6,7	6,9

36. Indique su GRADO DE ACUERDO con relación al trabajo con ONGD (en general):						
	Muy alto	Alto	Medio	Bajo	Ninguno	Índice
Funciona correctamente	2	5	1	1	0	7,2
Las tarifas son adecuadas	0	3	0	4	0	4,6
El trabajo real de interpretación no se ajusta al anunciado	0	3	1	2	1	4,6
Hay escasez de tiempo y urgencia	2	1	0	3	2	4,4
Las condiciones del lugar no son adecuadas	0	1	2	1	4	2,5
No se trata correctamente a la persona atendida	0	0	1	1	5	1,1
Hablan muy rápido y/o no hacen pausas	0	1	0	2	5	1,6
No hablan en primera persona	0	2	0	0	5	2,1

37. En cuanto a las ONGD con las que ha trabajado, ¿cuál es el GRADO DE SATISFACCIÓN general?						
	Muy alto	Alto	Medio	Bajo	Ninguno	Índice
Traducción	2	4	0	0	0	8,3
Interpretación	1	7	1	0	0	7,5

Resumen de los aspectos más relevantes abordados en los grupos de discusión	
GD1 – Grupo de ONGD	GD2 – Grupo de Intérpretes
1. Perfil y casos	
<p>1.1. Intervención en las ONGD con población vulnerable en general (migrantes y/o refugiados/as) y la entidad es de ámbito internacional (n=5), estatal (n=3) y local (n=1).</p> <p>1.2. Compromiso con los derechos humanos y dificultad para practicar su defensa (garantizarlos). Casos en que la información parcial de una situación no activa correctamente la intervención social adecuada.</p>	<p>1.1. La profesión surge como una oportunidad/nicho profesional (sin producirse capacitación técnica: la escasa existente se valora positivamente).</p> <p>1.2. Imagen colectiva fragmentada derivada de la precarización laboral: definida por la explotación y desvaloración por parte de sus contratantes (ONGD) y de compromiso social hacia las personas que se atienden.</p>
2. Demandas comunicativas: situaciones y recursos empleados	
<p>2.1. El impacto de la crisis económica estanca el problema estructural nunca resuelto como es la inexistencia de intérpretes y traductores/as en calidad de personal técnico en el equipo social de atención.</p> <p>2.2. La contratación se produce solo cuando se producen casos complejos.</p> <p>2.3. Es habitual que se atiendan usuarios/as acompañados/as (recurso).</p> <p>2.4. La comunicación establecida sin garantías imposibilita el desarrollo del trabajo social (improvisación y demoras injustificadas).</p>	<p>2.1. Comprometidas la imparcialidad y confidencialidad.</p> <p>2.2. Dificultades para la no implicación emocional (desarrollo de estrategias ineficaces): se habla en primera persona.</p> <p>2.3. Se percibe una infantilización de la lengua: otras formas de preguntar.</p> <p>2.4. Necesidad de revisar el protocolo de presentación inicial.</p>
3. Dificultades y valoraciones de los trabajos realizados	
<p>3.1. Sesgos y problemas éticos derivados de la instrumentalización de intérpretes no profesionales: amistades y personas conocidas, gente de la misma nacionalidad, familiares, etc.</p> <p>3.2. Imposibilidad de ofrecer una intervención integral, seguimiento ni derivación en condiciones de calidad en la atención realizada.</p> <p>3.3. Consecuencias no deseadas de «síndrome de <i>burnout</i>» por parte de las personas profesionales de las ONGD (autoaprendizaje a base de la comisión de errores en la intervención: conculcación de los derechos de las personas usuarias).</p>	<p>3.1. Incomunicación y malentendidos por falta de práctica intercultural (no se tiene en cuenta la diversidad interna del mundo árabe ni las diferencias lingüísticas y geopolíticas).</p> <p>3.2. Instrumentalización del voluntariado como recurso lingüístico gratuito y no profesional.</p> <p>3.3. Mala praxis derivada del uso generalizado de mecanismos de dudosa calidad (Google Translate), conculcando derechos a la defensa y generando desamparo. Mala valoración del sistema de traducción telefónica.</p>

c. Tabla de resultados de los grupos de discusión: contenidos volcados

4. Propuestas de mejora y expectativas	
<p>4.1 Respecto a las condiciones de trabajo: deber de la Administración pública de responder de las necesidades de intérpretes y traductores/as.</p> <p>4.2 Respecto al tratamiento de los casos: garantizar la viabilidad de las intervenciones y los derechos de las personas migrantes y/o refugiadas.</p> <p>4.3 Respecto a la profesión: creación de un registro de traductores/as e intérpretes para poder disponer de la información de manera directa y eficaz. Considerar la oferta de prácticas a alumnado de interpretación (también, prácticas en interculturalidad)</p> <p>4.4 Expectativas: precarización de los servicios sociales, excesiva burocratización.</p>	<p>4.1 Respecto a las condiciones de trabajo: incremento de tarifas por hora, incluir los pagos por desplazamiento y los tiempos «muertos» de espera en los casos, establecer parámetros de disponibilidad adecuados.</p> <p>4.2 Respecto al tratamiento de los casos: necesidad de contar con información previa relevante (objetivo, vocabulario específico y contexto geopolítico), de acudir a las sesiones previas y de dar continuidad a las interpretaciones, así como de realizar descansos en la interpretación.</p> <p>4.3 Respecto a la profesión: creación de un registro y banco de traductores/as e intérpretes especializados/as en el tercer sector y con relación laboral directa en este. Formación sobre interpretación para intérpretes, ONG y profesionales.</p> <p>4.4. Sin expectativas: futuro profesional incierto.</p>