La mediación lingüística y cultural y su didáctica
Un nuevo reto para la Universidad

Maria Carreras i Goicoechea y
María Enriqueta Pérez Vázquez (eds.)

Bononia University Press

Bononia University Press
Via Farini 37 – 40124 Bologna
tel. (+39) 051 232 882
fax (+39) 051 221 019

www.buponline.com
email: info@buponline.com

© 2009 Bononia University Press

I diritti di traduzione, di memorizzazione elettronica, di riproduzione e di adattamento totale o parziale, con qualsiasi mezzo (compresi i microfilm e le copie fotostatiche) sono riservati per tutti i Paesi.

ISBN: 978-88-7395-xxx-x

Grafica: Alessio Bonizzato

Stampa: xxx

Prima edizione: xxxx

índice

X Presentación
Pilar Capanaga Caballero

XX Introducción
Maria Carreras i Goicoechea y María Enriqueta Pérez Vázquez

XX La mediación lingüística en España: construcción de un concepto difuso
Neus Vila

XX La mediación lingüística en Italia: origen, evolución y estado del concepto
Enriqueta Pérez Vázquez

XXX Le esigenze formative dei mediatori culturali
Anabel Valdiviezo Valdivieso

XXX El periódico como herramienta para la enseñanza de la mediación lingüística y cultural
Sara Bani

XXX Elaboración de materiales didácticos para la mediación: una experiencia interuniversitaria
Icíar Alonso, Jesús Baigorri, Concepción Otero y Mariachiara Russo

XXX La formación lingüística del economista en su papel de mediador intercultural
Mar Gilarranz

XXX La terminología especializada en las campañas sanitarias de sensibilización. Aspectos semánticos y simbólicos del discurso
Chiara Sinatra

XXX Interpretar el discurso de la cortesía
Elena Errico

XXX El «nuevo mundo» de la mediación lingüística y cultural: a la «reconquista» del territorio desde la interpretación bilateral
María Jesús González

XXX Reflexiones sobre el papel del intérprete como mediador
Mara Morelli

XXX El componente cultural en la formación para la interpretación intercultural en el ámbito sanitario:
Francisco Raga Gimeno y Dora Sales

XXX La struttura della partecipazione nell'interazione mediata in ambito sanitario: il caso di una comunità indigena bilingue dello Yucatan
Anna Claudia Ticca

XXX Aproximación intercultural al español para principiantes, un reto más allá del Marco Referencia Europeo. A propósito de 9 aproches nueve
Juan Carlos Barbero Bernal

XXX Presentación del libro «Mediación lingüística de lenguas afines: español/italiano» de G. Bazzocchi y P. Capanaga
Estefanía Flores Acuña

XXX Curricula autores

XXX Índice onomástico

XXX Índice analítico de materias

Elaboración de materiales didácticos para la mediación: una experiencia interuniversitaria

Icíar Alonso (Universidad de Salamanca), Jesús Baigorri (Universidad de Salamanca, Concepción Otero (Universidad de Hildesheim) y Mariachiara Russo (SSLMIT, Forlí-Bolonia)

1. Introducción

La docencia de la interpretación en la Universidad de Salamanca, como en el resto de las universidades españolas, estuvo enfocada, desde sus comienzos en el año 1992, a la enseñanza de la interpretación de conferencias, y orientada principalmente a los mercados nacional e internacional de las reuniones multilingües, sobre todo apoyada en la premisa de demanda "ilimitada" de traductores e intérpretes en las instituciones de la Unión Europea, a las que España había entrado pocos años antes. A partir de 1999, el nuevo equipo docente, preocupado por la escasez de materiales didácticos reales y/o adaptados a las etapas del aprendizaje técnico de la interpretación, comenzó a desarrollar programas de innovación didáctica con la idea de solventar esta laguna en sus programas formativos. Esta ausencia de materiales se ha ido remediando desde entonces gracias a iniciativas semejantes a la nuestra y también a otras promovidas desde la propia Unión Europea, como es el *Speech Repository* que el SCIC está experimentando en estos momentos.

Nuestros proyectos, coordinados por la Universidad de Salamanca, contaron desde el principio con el apoyo financiero del gobierno regional de Castilla y León y dieron como resultado la publicación de dos CD's de unidades didácticas y materiales específicos para la enseñanza de la interpretación simultánea y consecutiva en alemán, francés, inglés y español.

En la primavera de 2004 quisimos complementar este tipo de materiales con otros más orientados a la interpretación en los servicios públicos, una vertiente profesional que se está revelando cada vez más necesaria y demandada por la nueva realidad social que la inmigración (y otros colectivos de ciudadanos extranjeros, residentes o temporales) estaba dibujando ya en nuestro país. Así fue como nuestro centro puso en marcha una enriquecedora experiencia de colaboración con colegas de otros países europeos que contaban con una experiencia bastante más larga en lo que respecta a la mediación cultural y la interpretación social como instrumentos para superar las numerosas barreras de comunicación lingüística y cultural que se presentan en los servicios públicos de atención a ciudadanos extranjeros. Nos planteamos entonces estrechar la colaboración con la Universidad de Bolonia-Forlì (Italia), donde la profesora Mariachiara Russo acogió el proyecto con entusiasmo, y con la Universidad de Hildesheim (Alemania), donde la profesora Concepción Otero llevaba ya un tiempo trabajando con nosotros en temas afines. En el grupo de trabajo dirigido por el profesor Jesús Baigorri de la Universidad de Salamanca (USAL) participaban, además de Mariachiara Russo e Icíar Alonso, otras tres intérpretes de la misma Universidad: Raquel Canas, Olga Martín y Elena Palacio.

Este proyecto internacional (proyecto MIS-SFH) fue diseñado como una experiencia de innovación docente en torno a la convergencia europea de la enseñanza. Se desarrolló en dos fases anuales, desde la primavera de 2004 hasta el otoño de 2006, y obtuvo una nueva financiación del gobierno regional de Castilla y León (España). Sus resultados se plasmaron en dos DVD's con materiales didácticos multilingües aplicados a la enseñanza de la interpretación en el ámbito social, esta vez con un idioma de trabajo suplementario, el italiano (véase apartado 3).

2. Los objetivos y la metodología del proyecto

Los principales objetivos del trabajo que ahora presentamos fueron de carácter didáctico, pero también divulgador, pues pretendíamos que no quedara confinado al ámbito académico y tuviera una utilidad práctica para otros colectivos no universitarios:

1) Crear materiales de interpretación en los servicios públicos orientados a los distintos ámbitos y situaciones en los que puede ejercerse la mediación lingüística y cultural: sanidad, educación, justicia, seguridad, bienestar social, empleo, etc.
2) Divulgar estos materiales en las universidades respectivas y utilizarlos en una serie de talleres prácticos destinados a los alumnos de interpretación consecutiva y simultánea. La finalidad sería poner a prueba los materiales con carácter experimental, con vistas a evaluar su operatividad, para modificarlos y mejorarlos ante de concluir el proyecto.
3) Divulgar los resultados obtenidos entre un colectivo de personas interesadas, de composición abierta y situados fuera del entorno puramente académico: miembros de los propios servicios públicos, del colectivo de inmigrantes, de las organizaciones no gubernamentales (ONG's) que se ocupan de prestar asistencia a personas extranjeras que no poseen conocimientos adecuados de español. Se pretendía con ello sensibilizar en primer lugar a las autoridades públicas, pero también a los demás colectivos afectados, sobre las barreras lingüísticas y culturales que se plantean en la comunicación entre las personas que visitan o se instalan en nuestras regiones y los servicios públicos básicos a los que intentan acceder, conscientes como éramos del desconocimiento que tiene la sociedad en general sobre qué es la interpretación y la comunicación entre lenguas y culturas.

Nuestro método de trabajo buscaba sobre todo la recogida de datos fiables, procedentes de las personas que realmente están en contacto diario con este tipo de barreras comunicativas en el acceso a los servicios públicos. Queríamos adoptar una forma de trabajo interdisciplinar en la que pudiera implicarse el mayor número posible de interlocutores y que

reflejara las distintas perspectivas del problema. Por ese motivo, la metodología de este proyecto se basó principalmente en:

- Un estudio general sobre la situación de la interpretación en el ámbito social, y en especial en el contexto sanitario, dentro de nuestras regiones de procedencia (Castilla y León, Emilia-Romaña y Baja Sajonia).
- La búsqueda "sobre el terreno" de materiales auténticos, previa selección de los ámbitos de servicios públicos en los que trabajaríamos. La colaboración de los diversos grupos interesados en el tema (usuarios, proveedores de servicios tanto públicos como privados, asociaciones de inmigrantes, expertos académicos) y la implicación de un grupo considerable de estudiantes y antiguos alumnos de las tres universidades, que se prestaron desinteresadamente a participar en el proyecto.
- La realización de ensayos con alumnos de las respectivas licenciaturas y la grabación de los juegos de roles y testimonios previamente seleccionados.
- La digitalización de los materiales y almacenamiento en formato de DVD con vistas a su futura publicación.

La investigación sobre las necesidades de mediación lingüística y cultural en las regiones de origen se canalizó de diversas maneras: en Castilla y León mediante la elaboración en el curso 2004-05 de un cuestionario (Véase Anexo 1) dirigido a los principales hospitales de la región de Castilla y León donde se preguntaba directamente a sus responsables por la afluencia de ciudadanos extranjeros a sus servicios sanitarios, los idiomas de uso y las maneras de solventar los eventuales problemas de comunicación. Aunque el número de respuestas fue muy bajo, en algunos casos sus informaciones resultaron muy útiles; valoramos también las no-respuestas como un posible indicador de la falta de sensibilidad o de detección de los problemas lingüísticos en este campo de trabajo. En 2005-06 se realizó otro cuestionario de similares características (Véase Anexo 2), que fue respondido por varios cientos de visitantes extranjeros del Museo de Art Nouveau y Art Déco *Casa Lis* de

Salamanca y nos orientó sobre los lugares de procedencia mayoritarios de los visitantes y sus principales demandas lingüísticas.
Con estos datos, y con los obtenidos gracias a los distintos interlocutores en los servicios públicos de la administración regional de Castilla y León, elaboramos un "Panorama general de la interpretación en los servicios públicos de Castilla y León" presentado en la Mesa Nacional del II Congreso Internacional de Traducción e Interpretación en los Servicios Públicos en abril de 2005. En esa Mesa se constituyó en España el Grupo COMUNICA, "Observatorio Permanente sobre comunicación entre lenguas y culturas. Traducción e interpretación en los Servicios Públicos", cuyos objetivos fundamentales son:
- Dibujar el mapa de la forma más minuciosa posible sobre la realidad española en el tema de la comunicación con población extranjera que no entiende nuestro idioma.
- Contar con una base sólida sobre la que trabajar, con vistas a mejorar la situación existente.
- Elaborar proyectos conjuntos.
- Ser foro abierto de debate.
- Colaborar con todos aquellos grupos y/o personas que estén interesados en la colaboración con nosotros.
- Animar a todos los interesados en la comunicación a unirse al grupo COMUNICA.

El nacimiento de este grupo se enmarca en las cifras cada vez mayores de extranjeros que vienen a instalarse en España, ya sea por razones laborales o de otro tipo (jubilados que buscan la benignidad del clima de algunas de nuestras regiones, visitantes por razones culturales, etc.). El mapa de la realidad española ya fue presentado en un póster por el grupo COMUNICA en el Congreso Critical Link 5 (11-15 April 2007) en Sydney, Australia.

En Italia, se estudió la iniciativa llevada a cabo por la Red de Hospitales Interculturales (y en concreto el caso de los Hospitales Interculturales de la Agencia USL de Bolonia que coordina la red de la región Emilia-Romaña y el caso del Hospital Pediátrico Meyer de Florencia, en Toscana), recogiendo testimonios específicos de profesionales con experiencia en ese campo. Datos reales sobre la mediación lingüístico-

cultural en el ámbito socio-sanitario italiano se consiguieron también mediante dirección y consulta de las memorias de licenciatura realizadas por los estudiantes de la SSLMIT de Forlì que en estos años con su trabajo han contribuido a desarrollar un cuadro pormenorizado de la situación desde el punto de vista de los usuarios, de los operadores y de los mismos intérpretes-mediadores culturales. En la región de Baja Sajonia, la recogida de datos se dirigió sobre todo a documentar el trabajo de instituciones pioneras en mediación interlingüística en el ámbito sanitario: *Etnomedizinisches Zentrum Hannover*, y otros hospitales ubicados en la zona alemana donde tuvo lugar el estudio. La colaboración estrecha con responsables de los servicios públicos y privados, con ONG's dedicadas a la acogida de inmigrantes y refugiados extranjeros, y con las propias asociaciones de inmigrantes permitió recoger datos reales e información de primera mano sobre las demandas de comunicación interlingüe y el papel del idioma en la integración de la población inmigrante: Cáritas Salamanca, Cáritas Braunschweig (Alemania), el Hospital Intercultural de Bolonia (Italia), ACCEM Salamanca, la Asociación de Inmigrantes Senegaleses de Castilla y Léon, el Programa ALISO ("Programa de Adaptación Lingüística y Social para el alumnado extranjero") de la Consejería de Educación de la Junta de Castilla y León, los responsables de los servicios sanitarios de la Junta de Castilla y León y de otras regiones españolas, el Museo de Art Nouveau y Art Déco *Casa Lis* de Salamanca, entre otros, fueron nuestros interlocutores en las distintas fases del proyecto.

Algunos miembros de nuestro equipo de trabajo actuaron como "observadores científicos" en distintas entrevistas de acogida y asesoramiento entre proveedores de servicios y usuarios en los servicios de atención a inmigrantes de distintas ONG's en España y en consultorios médicos y centros psiquiátricos de Alemania. Otros recabaron opiniones sobre el tema y grabaron, en sus respectivos idiomas, el testimonio de colaboradores procedentes de campos profesionales muy diversos: intérpretes sociales, inmigrantes, mediadores culturales, psicólogos, médicos, abogados, trabajadores sociales, etc. Todo ello permitió elaborar los protocolos reales de trabajo que sirvieron de base para la grabación de casos prácticos y de entrevistas multilingües con una finalidad exclusivamente didáctica.

Dentro de la función divulgadora que habíamos atribuido a este proyecto, contemplábamos además la organización de un curso básico sobre las competencias necesarias para el ejercicio profesional de la mediación lingüística y cultural. Con este fin, se celebró en la Universidad de Salamanca durante la primavera de 2006 el curso "Hablar con el Otro. Introducción a la mediación lingüística y cultural en los servicios públicos", destinado a diversos colectivos relacionados con la atención a inmigrantes extranjeros dentro y fuera de la institución académica. Participaron en él todos los miembros del proyecto, además de las asociaciones de inmigrantes de la ciudad, mediadores e intérpretes sociales en el ámbito educativo y judicial, y trabajadores sociales y voluntarios de ONG's.
La contribución decidida de estudiantes y antiguos alumnos se reflejó, por un lado, en su colaboración para redactar protocolos y participar como actores en las grabaciones de juegos de rol y entrevistas. Por otra parte, un grupo de alumnos de último curso de la Universidad de Salamanca tutelado por los profesores empezó a realizar prácticas de mediación lingüística y cultural en servicios de acogida a inmigrantes y refugiados extranjeros dentro de la ciudad (Cáritas Salamanca, ACCEM Salamanca). Su labor mediadora fue valorada muy positivamente por ambas ONG's, que destacaron los siguientes aspectos:

- La participación de los estudiantes permitió resolver problemas inmediatos planteados tanto en las entrevistas de primera acogida a inmigrantes como en la realización de numerosos trámites: visitas al médico, búsquedas de empleo, conversaciones telefónicas, reuniones de organización de los centros, mediación lingüística con los servicios sociales de la administración, etc.

- La llegada de mediadores lingüísticos cambió en algunos casos el modo de relación entre los proveedores de estos servicios y sus usuarios. El hecho de poder expresarse libremente en su propio idioma permitió que las conversaciones con los usuarios fueran mucho menos superficiales y abrió la puerta para poder abordar con mayor profundidad los problemas cotidianos y también las aspiraciones y expectativas de los distintos grupos de inmigrantes.

3. Los resultados y el material didáctico elaborado

El resultado de este proyecto se ha concretado en dos DVD's de materiales didácticos en alemán-francés-inglés-italiano-español. El primero[1] de ellos, dirigido por J. Baigorri y publicado en 2006 por la Universidad de Salamanca, se estructura en tres partes complementarias:

1) Un estado de la cuestión en los países de procedencia.
2) Una serie de materiales de contextualización con cinco vídeos en los que varios profesionales de distintos campos (una intérprete en el Hospital de Rimini, un mediador cultural en Caritas Brauschweig, inmigrante senegalés afincado en Salamanca, un médico británico en servicio de atención primaria a inmigrantes en Estados Unidos, un intérprete y experto en formación de intérpretes para los servicios públicos en Flandes) cuentan cada uno en su idioma sus experiencias de trabajo en este ámbito. Además de ilustrar el problema desde perspectivas muy diferentes, estos materiales se prestan a realizar ejercicios de interpretación consecutiva y/o simultánea en varias combinaciones lingüísticas.
3) Cuatro unidades didácticas en cada una de las combinaciones lingüísticas, que reproducen situaciones simuladas y juegos de roles inspiradas en situaciones reales. El objetivo de todas ellas, además de la práctica lingüística y el análisis de los componentes extralingüísticos y culturales, es delimitar la función del intérprete en los contextos de servicios públicos. Cada unidad consta de un vídeo de duración variable y una ficha didáctica que contextualiza la situación y orienta sobre el modo de realizar el ejercicio en el aula y de evaluar los resultados. Se incide, sobre todo, en el uso frecuente de intérpretes *ad hoc* o intérpretes improvisados en muchos de los servicios públicos estudiados en la región española, y en las consecuencias que ello acarrea. Por eso, los juegos de rol grabados en los distintos idiomas proponen ejercicios prácticos paralelos que muestran situaciones muy similares mediadas alternativamente por intérpretes *ad hoc* e intérpretes profesionales. A continuación describimos detalladamente el DVD y sus contenidos.

[1] J. Baigorri (dir.) *et al.* (2006).

Menú:
Materiales didácticos
Autores y participantes
Estado de la cuestión
Unidades didácticas
Unid. didác. 1. (Alemán)
Unid. didác. 2 (Francés)
Unid. didác. 3 (Inglés)
Unid. didác. 4 (Italiano)

Fig. 1: índice del DVD 1

Para aclarar mejor la estructura y los contenidos del DVD, tomamos como ejemplo la unidad didáctica 4 con combinación italiano-español:

Menú:
Mediación lingüística en sanidad
Ficha técnica y objetivos
video 1
transcripción 1
video 2
transcripción 2

Fig. 2: índice de la unidad didáctica 4

Como se indica arriba, en 2006 se grabaron dos vídeos acompañados por su transcripción:
Vídeo 1: IT-ES (ámbito sanitario): Interpretación *ad hoc* en consulta de alergología.
Vídeo 2: IT-ES (ámbito sanitario): Interpretación profesional en la misma situación.
El apartado "ficha técnica y objetivos" está vertebrado de la forma siguiente:
Explicación del contexto:

Este apartado informa sobre el origen de estos dos diálogos, cuya finalidad es destacar las diferencias entre el enfoque respecto a la

interpretación de una persona bilingüe que actúa espontáneamente como intérprete y la de un intérprete profesional y las consecuencias respectivas en la comunicación.
In questa unità vengono proposti due dialoghi sviluppati a partire da quello elaborato dalle docenti Sara Bani e Raquel Moreno che insegnano interpretazione di trattativa, nel cui ambito ricade l'interpretazione sociale, presso la SSLMIT di Forlì. Si tratta pertanto di materiale didattico reale. Nel primo dialogo funge da interprete l'amica che accompagna la paziente e nel secondo un'interprete messa a disposizione dalla struttura sanitaria. Ci si propone di mettere in luce i diversi approcci all'interpretazione del professionista e di chi si improvvisa tale con le relative implicazioni e ripercussioni sullo scambio comunicativo.

Situación comunicativa

Este apartado explica el contexto de los dialógos que tienen lugar en el consultorio de un alergólogo y presenta a los interlocutores.
Dialogo n. 1
Una cittadina spagnola si reca dall'allergologo assieme ad una amica che parla un po' italiano. I partecipanti sono la signora spagnola Rosa Sánchez Díaz, l'amica Olga Martínez e la dottoressa. La scena si svolge nell'ambulatorio medico.
Dialogo n. 2
Una cittadina spagnola si reca dall'allergologo. I partecipanti sono la signora spagnola Rosa Sánchez Díaz, l'interprete Penelope Martín e la dottoressa. La scena si svolge nell'ambulatorio medico.

Objetivo general:

Durante esta consulta se encuentran problemas típicos de comunicación entre un especialista y un paciente, lego en cuanto a terminología y patologías mencionadas.

Diálogos n°1 y n° 2:
Durante questa visita allergologica emergono problemi tipici della comunicazione tra uno specialista e un paziente profano della materia che quindi non conosce i termini tecnici, né le patologie menzionate. Su questi si innestano i problemi derivanti dalla necessità di superare la barriera linguistica.

Desarrollo de la tarea y preparación del intérprete

Tras informar al estudiante de los contenidos de los diálogos, él tiene que preparar un glosario terminológico y conceptual.
Dopo aver informato lo studente del contenuto generale del dialogo, gli si chiede di preparare il relativo glossario terminologico e concettuale.

Evaluación de la actuación del estudiante

Se pide al estudiante que demuestre su competencia en mediar entre el profesional y la paciente a nivel tanto lingüístico como pragmático poniendo especial atención en el registro y los errores de ejecución de las interpretaciones propuestas en los diálogos.
L'alunno dovrà dimostrare di essere in grado di mediare efficacemente tra lo specialista italiano, che usa un tipo di linguaggio più tecnico, e la paziente spagnola, profana del settore. Il registro usato potrà e dovrà variare nella traduzione verso l'italiano (in cui l'interprete potrà anche riformulare i concetti espressi dalla paziente con termini più tecnici) e in quella verso lo spagnolo (in cui l'obiettivo è trasmettere con chiarezza e semplicità richieste e informazioni formulate dalla madrelingua spagnola). Rispetto alle prestazioni interpretative proposte, l'alunno dovrà essere in grado di cogliere gli errori di esecuzione.

Comentarios

Al cotejar las actuaciones del intérprete profesional y del que actúa como intérprete, el estudiante se dará cuenta de las diferencias básicas entre las dos a nivel de dinámica comunicativa (uso distinto del pronombre personal, tendencia del no profesional a no favorecer el diálogo directo entre el médico y la paciente, a contestar en lugar de ésta, a cometer errores de contenido, uso incorrecto de teminología etc.).

Nel confronto tra le due prestazioni interpretative, lo studente potrà rendersi conto di differenze fondamentali tra l'approccio del professionista e quello dell'amica.

A livello di dinamica comunicativa si osservano vari fenomeni:

- Mentre il professionista parla sempre in prima persona nel tradurre sia il medico che la paziente e favorisce in tal modo lo scambio diretto tra i due interlocutori primari, l'amica tende a includersi nell'azione quando traduce la paziente (usa spesso il "noi").
- Con il suo atteggiamento "vicario", l'amica fa sì che il dialogo non si svolga direttamente tra il medico e la paziente, ma lei diventa l'interlocutrice primaria di entrambi: infatti la paziente si rivolge sempre direttamente a lei, anche se il medico tenta un dialogo diretto, che comunque dall'amica viene sempre reso parlando in terza persona "dice che.....").
- Il ruolo di interlocutore privilegiato dell'amica si manifesta anche in quei casi in cui, invece che tradurre, fornisce direttamente lei le risposte o le anticipa, probabilmente incoraggiata dal rapporto di conoscenza e fiducia con la paziente che quasi la incoraggia a parlare in sua vece con espressioni quali "ya sabes...").
- Non essendo professionista, oltre che manifestare incertezza e titubanza, l'amica commette anche vari errori di contenuto e di correttezza terminologica, di cui il medico pare accorgersi come dimostrano le sue riprese (ad esempio quando desidera appurare la traduzione di *congestión nasal* con "problemi a respirare"). Ciò può generare negli interlocutori una certa sfiducia nelle reali capacità traduttive di chi funge da mediatore.
- La mancanza di esperienza professionale fa sì che gli scambi non vengano tradotti in modo completo ed adeguato (ad esempio quando le

'malattie particolari' diventano 'enfermedades graves'), compromettendo così la fedeltà semantica e inficiando il giusto peso delle informazioni.
- Nell'interprete si osserva l'uso di un'altra tecnica oltre all'interpretazione consecutiva: lo chuchotage, ovvero una forma di simultanea sussurrata.
- Infine, in entrambe le prestazioni si osserva un caso di interferenza che può accadere a chiunque interpreta tra lingue dello stesso ceppo linguistico: la somiglianza morfologica e fonologica può talvolta indurre in errore e far ritenere che un termine esista anche nell'altra lingua, come la riproduzione di *gripe* il cui equivalente italiano è invece "influenza".

Al final de cada unidad sigue un glosario:
El glosario que a continuación se propone recoge un mínimo de términos del ámbito sanitario pertinente a esta situación comunicativa y puede servir como base para ir buscando otros términos del mismo campo semántico. Se propone también la traducción de un término que aparece en el texto y está relacionado con el ámbito administrativo, un ámbito que, debido a las diferencias de procedimientos entre los países, plantea con frecuencia dificultades de comprensión y traducción y, por ende, cabe explorar con un enfoque contrastivo antes de acometer un trabajo de mediación.

Glosario y terminología:

Ambito sanitario:
Tarjeta sanitaria= tessera sanitaria
Historial clínico= storia clinica, anamnesi
Consulta= visita medica
Varicela= varicella
Sarampión= morbillo
Médico de cabecera= medico di famiglia
Resfriado= raffredore
Fiebre= febbre
Gripe= influenza

Síntoma= sintomo
Urticaria= orticaria
Alergia= allergia
Alérgeno= allergene
Polen= polline

Altri ambiti:
Empadronamiento= iscrizione all'anagrafe, censire.

El 2º DVD se encuentra todavía pendiente de publicación y de completar alguno de sus contenidos.
Este segundo trabajo se centra más en la divulgación de iniciativas pioneras y en el trabajo práctico de mediadores e intérpretes de los servicios públicos, a quienes se invitó a presentar sus experiencias y a comentar sus puntos de vista sobre el perfil y las funciones del intérprete social. Su estructura es muy similar a la del primer DVD e incluye los siguientes contenidos:

1) Una serie de archivos de texto con materiales complementarios de las unidades didácticas: una memoria de los resultados del proyecto precedente; varios artículos publicados por los miembros del equipo; uno de los cuestionarios en seis idiomas utilizados en el estudio, junto con los resultados tabulados de las respuestas obtenidas; un dossier de prensa con noticias sobre las barreras de comunicación y la inmigración; un código deontológico del intérprete de servicios públicos, entre otros materiales.
2) Materiales de contextualización similares a los del DVD anterior, en esta ocasión se trata de cuatro monólogos en español, alemán, italiano: una intérprete búlgara que ejerce habitualmente en los juzgados, comisarías y hospitales de la región castellano-leonesa; una abogada y mediadora de Cáritas Salamanca que cuenta su experiencia en un proyecto de mediación realizado en el interior de un centro penitenciario italiano; las representantes italiana y alemana del equipo de trabajo, Mariachiara Russo y Concepción Otero, que describen el panorama actual de la inmigración en sus respectivos países, y los últimos avances

realizados en materia de comunicación interlingüística para favorecer su acceso a los servicios públicos.
3) Cuatro unidades didácticas (dos en inglés, una en alemán y una en italiano) con situaciones simuladas de interpretación en los servicios sanitarios y en una oficina de extranjería. Incluyen orientaciones para la realización de protocolos de entrevistas, las transcripciones de las conversaciones y material de documentación para el intérprete.

4. La importancia de los materiales multimedia para la docencia

Dentro de España, la incorporación de nuestro equipo de trabajo al grupo COMUNICA, que hemos descrito más arriba, ha supuesto también un enriquecimiento considerable a la hora de compartir materiales didácticos para la mediación lingüística, ya sean publicaciones en soporte multimedia o materiales online. Los sitios web del resto de los miembros del grupo, actualizados periódicamente, ofrecen una gran diversidad de material *on line* y remiten, a su vez, a las páginas de otros grupos de trabajo en el panorama internacional. Estos materiales, que incluyen recursos de audio y vídeo, bibliografía disponible online, guías y glosarios multilingües (ver, entre otras, las citas de páginas web de la bibliografía), están disponibles y son fácilmente intercambiables y adaptables a las necesidades concretas de los alumnos de cada etapa, universidad o país. Mostramos ahora algunos de los más completos en España:

Algunas páginas web con recursos y materiales para la mediación lingüística y cultural en España:
- grupo FITISPOS: (Formación E Investigación En Traducción E Interpretación En Los Servicios Públicos. Universidad De Alcalá De Henares):
www2.uah.es/traduccion/grupo_fitispos.html (ver "Enlaces")
- Grupo CRIT: (Comunicación y Relaciones Interculturales. Universidad Jaume I de Castellón): www.crit.uji.es.
- Grupo GRETI: (Grupo de Investigación. Universidad de Granada):
www.ugr.es/~greti/galeria.htm.

- Proyecto AULA INTERCULTURAL del sindicato UGT: www.aulaintercultural.org/.

5. Conclusiones

Esta colaboración interuniversitaria a lo largo de los dos últimos años tuvo como resultado más directo los dos DVD's de materiales didácticos que hoy presentamos, además de varias publicaciones e intervenciones en congresos nacionales e internacionales. Conviene aludir, entre las conclusiones, al hecho de que estos materiales van más allá de las simples grabaciones en bruto, al incorporar una ficha técnica con una guía de cómo utilizarlos por los profesores y, en su caso, por los alumnos que quieran realizar ejercicios de aprendizaje autónomo, lo que les da a nuestro juicio una mayor utilidad.

Ahora bien, procede destacar asimismo otros aspectos que no era fácil contemplar cuando concebimos originalmente estos proyectos. En primer lugar, el desarrollo extraordinario de las tecnologías de la información y de la comunicación en los últimos años hace que la creación de materiales en un soporte fijo choque con la tendencia actual a la accesibilidad a través de páginas web y a la continua actualización de estos materiales. En ese sentido, esperamos encontrar una solución intermedia, que permita seguir utilizando estas herramientas didácticas mediante un acceso a través de una página web de nuestro grupo de investigación, que en estos momentos está en construcción. En segundo lugar, creemos que, como han hecho ya otros grupos, la combinación lingüística utilizada en estos ejercicios debería ampliarse a otros idiomas demandados en nuestros países, que cambia de manera sensible incluso mientras escribimos estas líneas. Esta mutabilidad encaja mejor también con un soporte menos fijo, como es, por el momento, el de las páginas web.

Creemos que la iniciativa que hemos llevado a cabo durante estos últimos años encaja plenamente en el marco del Espacio Europeo de Educación Superior, cuya aplicación está teniendo velocidades diferentes según los países y también según las universidades. Al mismo tiempo, ha servido de aliciente para consolidar una red interuniversitaria que

incluye a varios países de Europa y América (España, Alemania, Italia y Chile) con fines ya no sólo didácticos sino también de investigación. Así es como el trabajo de elaboración de materiales ha dado paso a un nuevo proyecto de investigación de I+D: *Estudio contrastivo de las dificultades de mediación lingüística y cultural: experiencia histórica y nuevos retos en la Europa contemporánea (España, Alemania, Italia)*, financiado esta vez por el Ministerio español de Educación y Ciencia y con un calendario de trabajo de tres años (2006-2009), y que ha dado diversos resultados,[2] pero cuyo informe final no se ha presentado aún en el momento de publicación de este volumen. El marco de la investigación se hace eco de la nueva realidad política, social y económica de España y los demás países europeos. Estos están enfrentados a un fenómeno de inmigración sin precedentes en épocas recientes, que no se limita a la inmigración laboral y que genera (y, según las previsiones, va a seguir generando a medio plazo) demandas muy concretas en el terreno de la comunicación en los distintos servicios públicos (sanidad, educación, justicia, empleo, asistencia social, etc.) con una variedad enorme de idiomas y culturas. No obstante, creemos que es importante no olvidar la larga experiencia histórica de encuentros y desencuentros culturales y lingüísticos de nuestros países. Por eso, el trabajo previsto descansa sobre dos ejes fundamentales:

1. Para que la mediación interlingüe e intercultural en juzgados, hospitales, comisarías, etc. tenga la calidad adecuada se requieren profesionales con un perfil bien definido en cuanto a exigencias de acreditación, código deontológico, remuneración, etc., y no soluciones improvisadas.
2. Existen condicionantes internos y externos que rodean la percepción del Otro en todos los encuentros interculturales, incluidos los que se produjeron en la Península Ibérica y también en Italia en otras épocas históricas y, más recientemente, en otros países de nuestro entorno europeo. En esos contextos también desempeñaron un papel

[2] Alonso y Baigorri 2008; Baigorri, Alonso, Otero; Payàs, Russo y Travieso 2008; "Proyecto de materiales didácticos para la enseñanza de la interpretación social", Equipo MIS-SFH, Actas del XXIV Congreso Internacional de la Asociación Española de Lingüística Aplicada (AESLA)

importantísimo las cuestiones relativas a la traducción (oral y escrita) entendida como puente o puerta entre lenguas y culturas en su sentido más amplio. Consideramos que las experiencias de otros países y de otras épocas pueden servirnos como modelo de inspiración para abordar la situación actual que se vive en España y en otros países.

Esperamos que los resultados de este nuevo trabajo de investigación estén disponibles aproximadamente dentro de dos años y nos proponemos divulgarlos a través de los cauces habituales de la comunicación científica, como lo son estas jornadas de Forlì.

Anexo 1: Cuestionario para clínicas y hospitales de la región

Proyecto Materiales interpretación social. Universidades de Salamanca-Bolonia/Forlì-Hildesheim MIS-SFH

ENCUESTA SOBRE SALUD Y PACIENTES EXTRANJEROS.
Dirigida a responsables de atención sanitaria en hospitales de Castilla y León, Enero-febrero 2005 (Por favor, utilice hojas aparte si es necesario)

1. Cargo de quien responde a la encuesta:
2. ¿Se producen en su Centro visitas de pacientes extranjeros cuya lengua materna no sea el español?
☐ Sí. (Especifique si son muy frecuentes, frecuentes, raras)
☐ No.
3. ¿Cuál es la procedencia social de esos pacientes extranjeros?
☐ Inmigrantes (legales o irregulares) que trabajan en ese lugar
☐ Familiares de los inmigrantes
☐ Turistas
☐ Otras personas de paso
4. ¿Cuál es la procedencia de esos pacientes extranjeros por nacionalidades, de mayor a menor?
5. ¿En qué lengua(s) se comunican?
☐ En español correcto
☐ En un español simplificado
☐ En otra lengua:
¿en cuál(es)?
6. En el caso de que no se puedan comunicar y sea necesario un mediador, ¿quién es dicho mediador?
☐ Alguien que acompaña al paciente (un hijo que sabe los dos idiomas, otro pariente, un amigo…)
☐ Algún miembro del personal sanitario que conoce el idioma
☐ Un intérprete profesional llevado por el paciente
☐ Un intérprete profesional llamado por el centro sanitario
7. ¿Hay dificultades de comprensión?
Especifique cuáles.
8. Las dificultades de comprensión, ¿afectan en particular a algún servicio o servicios de atención sanitaria (por ejemplo, urgencias, traumatología, pediatría…)

9. ¿Cree que afectan a la calidad de la atención que recibe el paciente?
☐ Mucho
☐ Bastante
☐ Poco
☐ Nada
9. ¿Cree que el hospital debería disponer de servicios de interpretación?
☐ Sí . En caso afirmativo:
a) intérpretes profesionales que estén presentes
b) intérpretes profesionales a través del teléfono
c) personal médico que sepa idiomas
☐ No
9. ¿Cómo valora la posibilidad de organizar un curso de formación para todos los interesados en e que se pongan de relieve los aspectos fundamentales que pueden fallar en la comunicación en el centro sanitario: preparación lingüística, sensibilización hacia otras culturas, conocimientos de terminología médica, neutralidad, confidencialidad, secreto profesional?
10. Otras observaciones.
(Puede Ud. añadir comentarios, incluso en hojas aparte, que le susciten estos contactos, así como referencias a informes, casos o anécdotas que puedan ilustrar situaciones ocurridas en ese hospital).

Anexo 2

Cuestionario para visitantes del Museo Art Nouveau y Art Déco Casa Lis, Salamanca (versión italiana)

Questionario per i visitatori stranieri del Museo di ART NOUVEAU e ART DÉCO - *CASA LIS*
1. Paese di origine:
2. Durata del soggiorno in Spagna:
3. Parla e capisce la lingua spagnola?
4. Se non riesce a comunicare in spagnolo, come comunica durante la sua visita?
☐ Nella sua lingua, quale?
☐ In un'altra lingua, quale?
☐ Tramite interprete
☐ In altro modo, prego specificare:

5. Ha avuto necessità di mettersi in comunicazione con l'Amministrazione Pubblica spagnola, con altre Istituzioni o con persone a titolo privato? E' pregato di contrassegnare i casi e di specificare a lato lo modalità di comunicazione (lingua, interprete).

☐ Personale del Museo *Casa Lis*
☐ Uffici del Turismo
☐ Polizia
☐ Personale medico (per esempio, in un ospedale)
☐ Tribunale
☐ Altro:

6. In caso abbia utilizzato un mediatore, si è trattato di un interprete professionista o di una persona "volontaria" che capiva le due lingue?

7. Ha sperimentato alcun malinteso o problemi di comunicazione durante il suo soggiorno in Spagna a causa della lingua? Per cortesia, spieghi brevemente:

8. Suggerimenti per migliorare l'accesso a informazioni e servizi nella sua lingua durante un suo futuro soggiorno in Spagna.

9. Commenti sulla sua visita al Museo *Casa Lis*.

Questo questionario fa parte di un progetto di ricerca sulle necessità di mediazione linguistica dei visitatori stranieri nella nostra regione. È un progetto interuniversitario (Salamanca-Bologna/Forlì-Hildesheim), che gode del sostegno finanziario della Giunta di Castilla y León. ***Grazie mille per la sua collaborazione.***

Grupo MIS-SFH, Departamento de Traducción e Interpretación. Universidad de Salamanca. Calle Francisco de Vitoria, 6. E-37008 Salamanca.