



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

# LA SITUACIÓ DE LA TISP A CATALUNYA AVUI

**MIRAS**

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

Marta Arumí Ribas i Anna Gil-Bardají



# Situació de la TISP a Catalunya avui

- No professionalitzada;
- Familiars, amics, voluntaris...;
- Sense massa garanties de qualitat;
- Solucions *ad hoc* per part de l'Administració.

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

Anys 90: mesures urgents

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

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

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

# Gestió dels Serveis:

## **INTERIOR I JUSTÍCIA**, Mossos

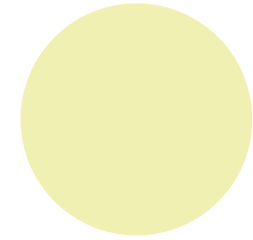
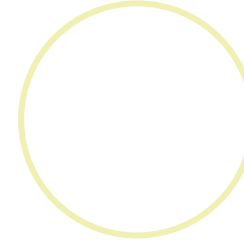
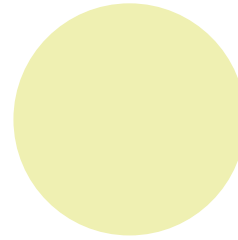
- Concurs públic;
- Adjudicació a empreses de traducció;
- No contempla professionals autònoms.

## **SALUT**

- Sanitat Respon – interpretació telefònica;
- Convenis amb entitats gestores;
- Encàrrecs a professionals externs;
- Alguns hospitals - mediadors interculturals.

## **EDUCACIÓ**

- Tradicionalment, convenis amb entitats gestores: ajuntaments, consells comarcals;
- Canvis recents per restricció pressupostària: centralització, interpretació telefònica.



# *Des del punt de vista del mediador/intèrpret:*

## *1) Voluntaris*

- Familiars (infants!), veïns, persones del mateix poble;
- ONGs, associacions.

## *2) Professionals*

- Mediadors, agents de la diversitat, llicenciats en traducció i interpretació, etc.
- Accés: casualitat o necessitat de la comunitat o dels SP;
- Requisit principal: bon coneixement de la llengua de l'usuari i l'autòctona.

Manca de formació

Manca d'un sistema d'acreditació

Precarietat laboral

Relacions laborals inestables



# **PERFILS** (*Estudi de Linguamón*)

- **Traductors i Intèrprets:**

Facilitar la comunicació entre el professional i l'usuari;  
Interpretacions orals i traduccions escrites;  
Borses

- **Mediadors interculturals:**

Facilitar la comunicació i interpretar els codis culturals;  
Assessorament a professionals, informació a la comunitat, acompanyaments, etc.  
No s'entén com a mediació de conflictes

- **Agents d'acollida:**

Funcions d'acollida (benvinguda, recursos i serveis, derivacions, etc.)  
Funcions de traducció i interpretació

# Grup de Recerca MIRAS

## ***Què ens proposem?***

- Descriure la situació de la TISP en el context català;
- Definir com hauria de ser la formació i l'acreditació;
- Crear vincles amb els agents implicats (mediadors/intèrprets, usuaris i administració).

## ***Línies de recerca:***

- Traducció, interpretació i estudis interculturals;
- Formació de traductors i intèrprets per als SP-elaboració de materials per a la formació;
- Elaboració de guies per als col·lectius immigrants de Catalunya;

## ***Projecte actual:***

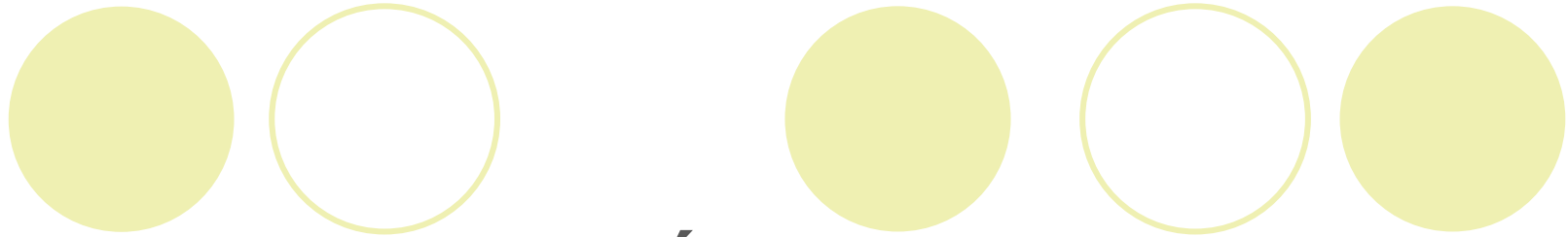
“Traducció i immigració: la formació de traductors i intèrprets per al serveis públics, noves solucions per a noves realitats” Ajut ARAFI-AGAUR

# MIRAS- Perspectiva integradora

Entre Mediació Intercultural (MI) i Interpretació per als Serveis Públics (ISP):

- La millor solució per ajudar a resoldre conflictes comunicatius en interaccions en els serveis públics;
- Via per al coneixement respectuós entre cultures;
- Foment de la interculturalitat;
- Situació comunicativa triàdica; possibilita la comunicació i informa les parts;
  - Enllaç comunicatiu entre llengües i cultures;
  - Enllaç informatiu entre creences i costums culturals;





LA MEDIACIÓ ES BASA EN LA  
INTERVENCIÓ D'UN TERCER

LA INTERPRETACIÓ PARTEIX DE LA  
INVISIBILITAT I DE  
LA NO INTERVENCIÓ

## *Malentesos actuals*

Administració- sobre el perfil professional del mediador intercultural/intèrpret:

- ⑩ Indefinició de funcions laborals;
- Auxiliars d'altres professionals;
- Actuacions puntuals: “bombers” o “apagafocs”.

# *Malentesos actuals*



Administració i mediadors - respecte als traductors i intèrprets:

- Desconeixement de la interpretació com a activitat professional especialitzada;
- N'hi ha prou si es dominen les llengües de treball;
- Desconeixement de la diferència entre traducció i interpretació;
- Traducció i Interpretació = literalitat.

# *Malentesos actuals*

Intèrprets- respecte als mediadors  
interculturals:

- Mediació intercultural = *advocacy*;
- *Advocacy* → conducta no professional, intervenció indeguda; assumptió de responsabilitats que no corresponen.



## ***Mediació i Interpretació: Coincidències***

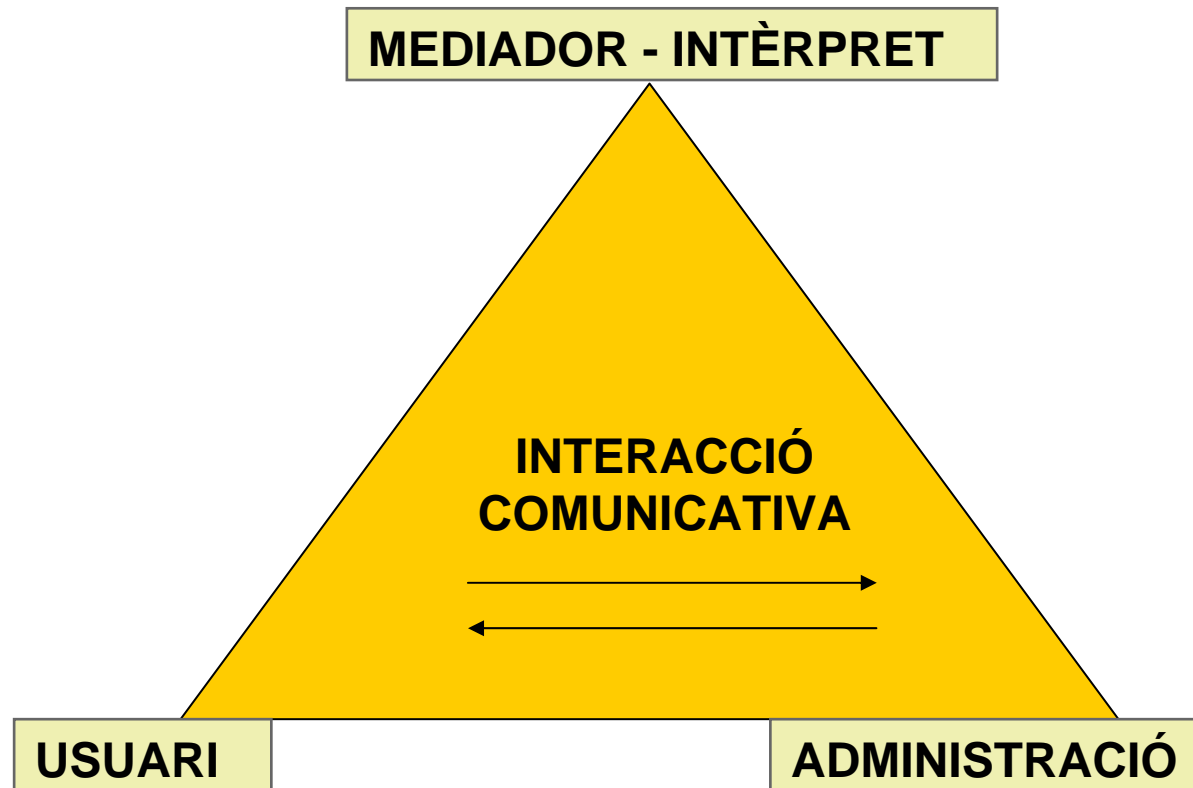
Possibilitar la comunicació entre diferents móns culturals, des d'una perspectiva independent, amb el màxim respecte de les parts principals i mantenint la seva autonomia.

# PROJECTE ACTUAL – Ajuda Arafi (Secretaria d'Immigració i Agaur) - OBJECTIUS

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

**METODOLOGIA**

**RECOLLIDA DE LES DADES**



# RECOLLIDA DE LES DADES

- Qüestionaris semioberts:
  - Qüestionari dirigit a mediadors i intèrprets – català i castellà
  - Qüestionari dirigit als usuaris – català, castellà, anglès, francès, xinès, àrab, rus i romanès;
  - Qüestionari dirigit a l'administració – català.

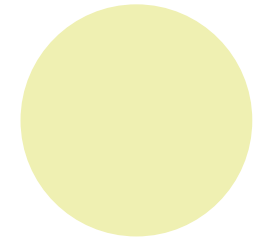
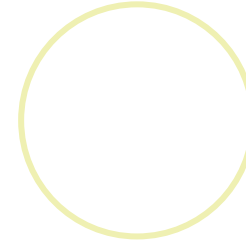
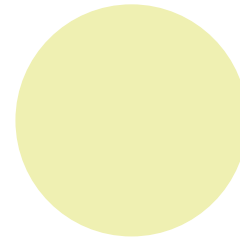


# ANÀLISI DE LES DADES




- Enfocament mixt:

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

# RESULTATS



## Anàlisi dels qüestionaris:

- Mediadors-intèrprets 
- Usuaris 
- Administració-proveïdors dels serveis 

# A. ANÀLISI MEDIADORS-INTÈRPRETS

Ordenació de la informació per blocs:

1. Perfil general de la mostra
2. Pràctica professional
3. Valoració de la professió

# A. ANÀLISI MEDIADORS-INTÈRPRETS

## 1. Perfil general de la mostra

- **Majoria jove** (75,5% entre 20 i 40 anys)
- **Majoria dones** (79,6%)
- **Majoria amb estudis** (un 51% estudis universitaris i un 21,6% estudis d'ESO o Batxillerat)

# A. ANÀLISI MEDIADORS-INTÈRPRETS

## 1. Perfil general de la mostra

- **Llengües maternes:**

àrab (13); amazic (11); castellà (8); romanès (5); xinès i dialectes (5); subcontinent indi (5); sud-africanes (3); català (3); rus (2); francès (2); alemany (2); armeni (2); holandès (1); japonès (1); anglès (1).

- **Primera llengua de treball:**

català (29,5%); castellà (15,7%); àrab (9,8%); amazic (9,8%); anglès (5,9%); xinès (4%); romanès (4%); alemany (4%); armeni (3,9%); francès (2%); holandès (2%); japonès (2%); rus (2%); wolof (2%).

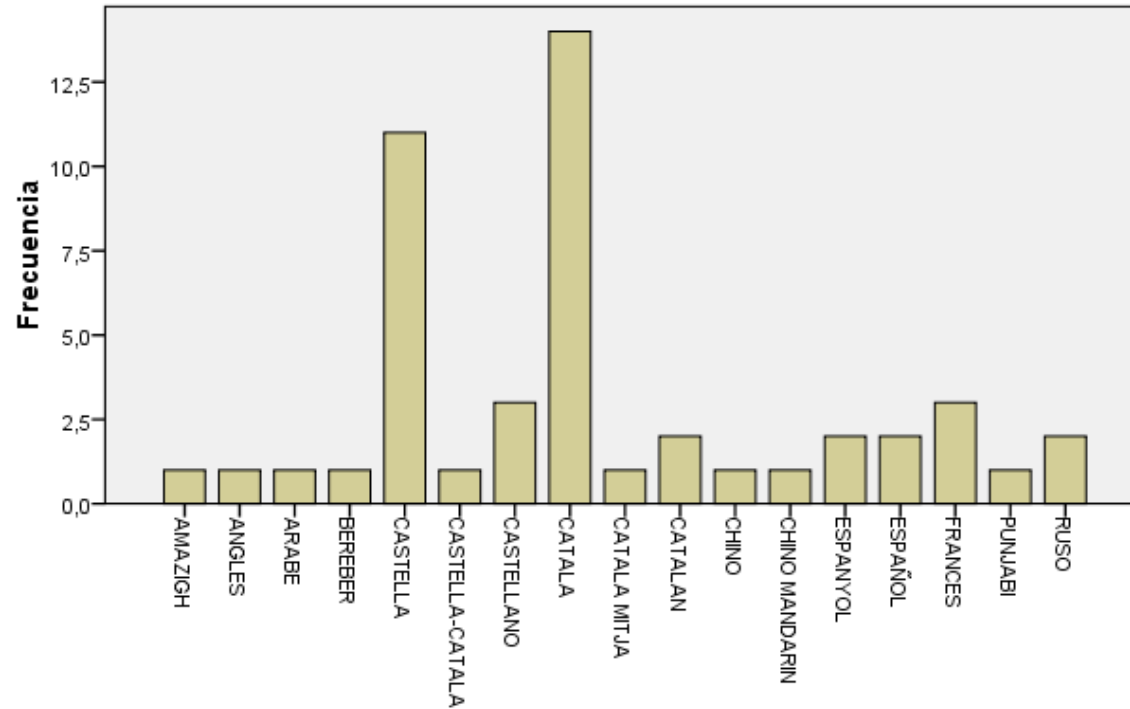
- **Segona llengua de treball:**

català (37,6%) i castellà (37,6%); francès (6,3%); amazic (4,2%); xinès (4,2%); rus (4,2%); anglès (2,1%); àrab (2,1%); panjabi (2,1%).



# Segona llengua de treball

Cual és la lengua secundaria con la que trabajas?



Cual és la lengua secundaria con la que trabajas?

# A. ANÀLISI MEDIADORS-INTÈRPRETS

## 1. Perfil general de la mostra

- **Poca formació específica** en traducció i interpretació (10% i cursos introductoris de curta durada)
- **Més formació en mediació** (cursos oferts per organismes públics, fundacions privades, ONGs i associacions ciutadanes)



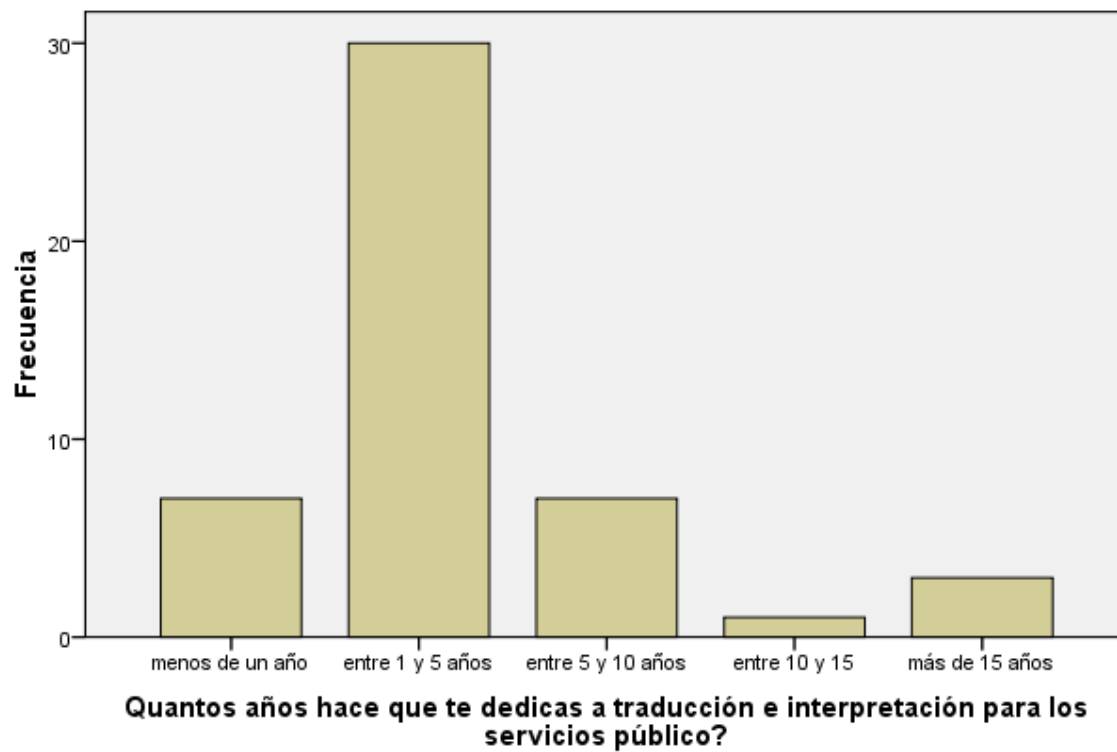
# A. ANÀLISI MEDIADORS-INTÈRPRETS

## 2. Pràctica professional

- **Curta experiència professional**
  - El 71,4% fa entre 0 i 5 anys que s'hi dedica
- **Serveis prestats sobretot a l'Administració**
  - Institucions públiques (72,3%); empresa privada (38,3%); fundacions (23,4%); ONGs (19,1%); cooperatives (10,6%) i altres (30%).
- **Dedicació sobretot esporàdica o parcial**
  - Esporàdica (58,1%); completa (23,3%) i parcial (18,6%)
  - Compaginació amb altres feines (56,8%)

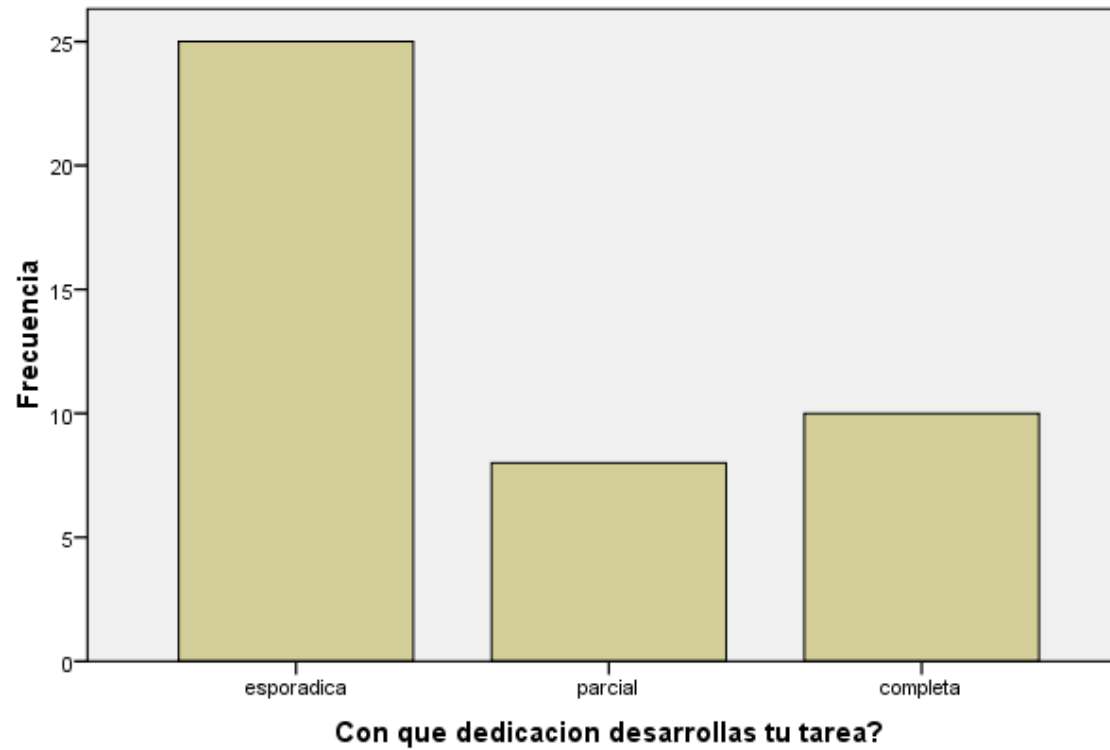
# Experiència professional

Quantos años hace que te dedicas a traducción e interpretación para los servicios público?



# Dedicació

Con que dedicacion desarrollas tu tarea?



# A. ANÀLISI MEDIADORS-INTÈRPRETS

## 2. Pràctica professional

- **Inestabilitat laboral alta**
  - Autònoms (39,5%); contractats laborals (37,2%) i en pràctiques (23,3%)
- **Informació no sistemàtica sobre la tasca**
  - Recepció sistemàtica de documentació i/o informació prèvia a la mediació-interpretació en poc menys de la meitat dels casos (48,9%)
- **Alt índex de voluntariat**
  - Un 80,9% realitza o ha realitzat alguna vegada la seva feina de forma voluntària

# A. ANÀLISI MEDIADORS-INTÈRPRETS

## 2. Pràctica professional

- **Priorització de competències**

- Domini de les dues llengües de treball (87,8%); transmissió del missatge (79,6%); coneixement d'ambdues cultures (75,5%); confidencialitat i fidelitat (75,5%) i coneixement del servei públic implicat (55,1%)

- **Priorització de tasques**

- Explicació de significats o diferències culturals (85,1%); aclariment d'informacions que no s'han entès (80,9%); ajuda als usuaris a emplenar formularis o documents diversos (57,4%); aclariment de tecnicismes als usuaris (53,2%); realitzar trucades telefòniques fora de l'horari laboral (19,1%)

# A. ANÀLISI MEDIADORS-INTÈRPRETS

## 2. Pràctica professional

- **Modalitat de TISP majoritàriament presencial**
  - Presencial (95,9%); telefònica, via correu electrònic, escrita (20%)
- **Poca varietat de tècniques d'interpretació**
  - Interpretació després d'algunes frases (81,3%); interpretació en veu baixa, mentre es parla (33,3%); interpretació després d'intervencions llargues amb ajuda de notes i/o a partir d'un text escrit (20,8%)
- **Ús majoritari de la 3<sup>a</sup> persona**
  - Ús de la tercera persona -ell / ella- (87,8%); ús de la primera persona -jo- (12,2%)

# A. ANÀLISI MEDIADORS-INTÈRPRETS

## 2. Pràctica professional

- **Interprel·lació repartida**

- El proveïdor es dirigeix al mediador-intèrpret (27,7%); a l'usuari (21,5%) i depèn del cas (46,8%)
- L'usuari es dirigeix: a l'intèrpret (43,5%); al proveïdor del servei (13%) i depèn del cas (43,5%)

- **Principals dificultats pel mediador-intèrpret**

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

- **Evaluació externa limitada**

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

# A. ANÀLISI MEDIADORS-INTÈRPRETS

## 3. Valoració de la professió

- **Divisió d'opinions sobre la definició del perfil professional**
  - Mal definit (53,3%)
    - Falta de formació, professionalitat i reconeixement de la professió
  - Ben definit (46,7%)
    - Formació especialitzada, responsabilitat del mediador-traductor-intèrpret i definició àmbit de treball i competències
- **Divisió d'opinions sobre la remuneració**
  - Bona (66,7%)
  - Dolenta (33,3%)
    - el temps dedicat a desplaçar-se fins al lloc on es realitzarà la mediació-traducció-interpretació;
    - el monopoli d'algunes empreses privades que imposen preus molt baixos;
    - l'alta responsabilitat;
    - la precarietat contractual;
    - la falta de reconeixement de la tasca del mediador-traductor-intèrpret als serveis públics;
    - la manca d'un horari fix; i
    - la manca d'unificació.



# A. ANÀLISI MEDIADORS-INTÈRPRETS

## 3. Valoració de la professió

- **Divisió d'opinions sobre la gestió i funcionament del TISP**
  - Bona (63,8%)
  - Dolenta (36,2%)
    - la desinformació per part d'altres serveis, en què s'ignora la presència del mediador-traductor-intèrpret;
    - la manca d'informació prèvia per al mediador-traductor-intèrpret abans de realitzar la seva feina;
    - la reticència per part de certs serveis públics a utilitzar els serveis del mediador-traductor-intèrpret;
    - la dificultat que els usuaris accedeixin al servei de mediació-traducció-intèrpretació per estar massa protocolitzats;
    - les tarifes inadequades.
- **Valoració positiva de la professió**
  - A un 96,% els agrada la professió de mediador-traductor-intèrpret

# A. ANÀLISI MEDIADORS-INTÈRPRETS

## 3. Valoració de la professió

### ● Coses que millorarien de la professió:

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

## B. ANÀLISI USUARIS



### **Ordenació de la informació per blocs:**

1. Perfil dels enquestats
2. Necessitats comunicatives
3. El paper del mediador-intèrpret
4. Valoració de la mediació-interpretació

## B. ANÀLISI USUARIS



### 1. Perfil dels enquestats

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

# B. ANÀLISI USUARIS



## 2. Necessitats comunicatives

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

# B. ANÀLISI USUARIS

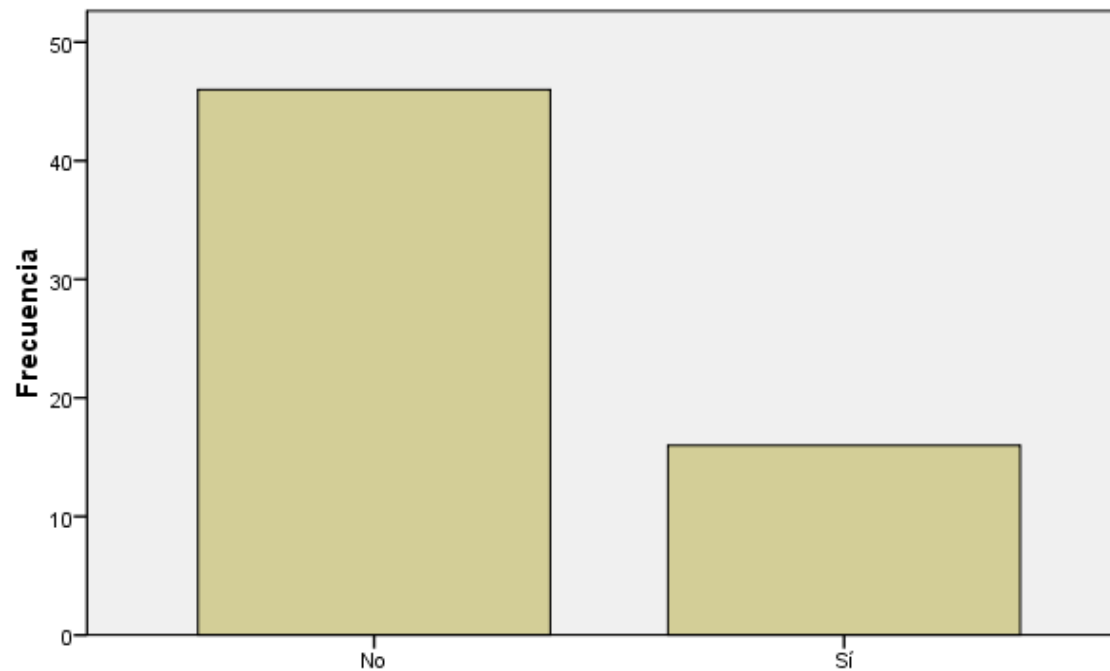


## 2. Necessitats comunicatives

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

# Presència de mediadors-intèrprets

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



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

## B. ANÀLISI USUARIS



### 3. El paper del mediador-intèrpret

- **Poc ús de la intepretació telefònica**
  - No l'han utilitzat mai (65,1%)
  - Sí que l'han utilitzat (28,6%)
- **Molt ús de familiars i/o amics**
  - Familiars -cònjuge, fills, altres- (47,6%)
  - Amics de la mateixa llengua materna que parlen català/castellà (42,9%)
  - Amics de llengua materna català/castellà que parlen la seva llengua (25,4%)
  - Mediadors-intèrprets voluntaris (7,9%)
  - Mediadors-intèrprets professionals (7,9%)



## B. ANÀLISI USUARIS



### 3. El paper del mediador-intèrpret

- **Preparació no sistemàtica de l'entrevista amb el mediador-intèrpret**
  - Sempre (50%)
  - De vegades (22%)
  - Mai (12%)
  - No saben no contenten (16%)
- **Avaluació no sistemàtica de l'entrevista amb el mediador-intèrpret**
  - Sempre (25%)
  - Mai (24%)
  - De vegades (27%)
  - No saben no contenten (24%)

# B. ANÀLISI USUARIS

## 3. El paper del mediador-intèrpret

- **Diversitat d'opinions sobre la fidelitat de la intepretació**
  - **Cap als mateixos usuaris**
    - Familiars (66%)
    - Amics (58%)
    - Mediadors-intèrprets (58%)
    - Voluntairs (33%)
  - **Cap als proveïdors dels serveis**
    - Familiars (36,5%)
    - Amics (33,3%)
    - Mediadors-intèrprets (23,8%)
    - Voluntairs (11,1%)
- **Altres tasques en què els ajuda el mediador-traductor**
  - Omplir formularis
  - Trucar per telèfon
  - Realitzar gestions i acompanyaments

# B. ANÀLISI USUARIS

## 3. El paper del mediador-intèrpret

- **Priorització de trets que ha de tenir el mediador-intèrpret:**

- Domini de les llengües de treball
- Serietat
- Confidencialitat
- Predisposició
- Pacència
- Coneixement d'ambdues cultures
- Solidaritata amb la seva causa
- Simpatia
- Neutralitat

- **Preferències pel que fa als mediadors-intèrprets**

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

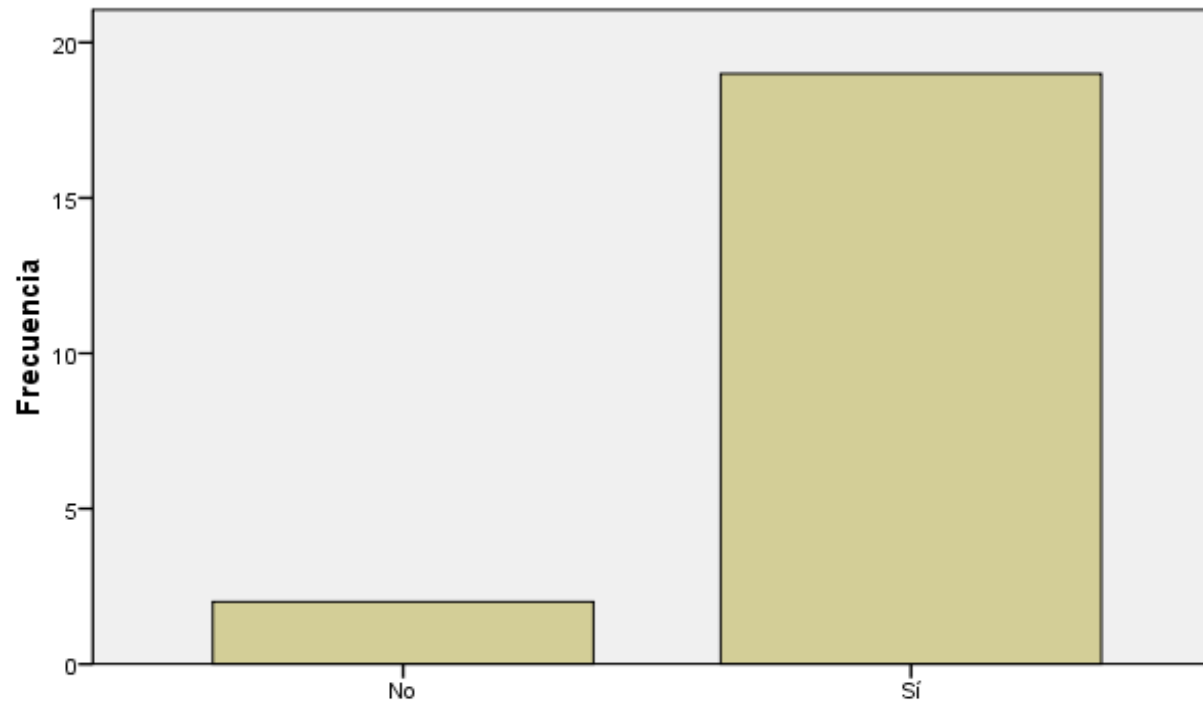
## B. ANÀLISI USUARIS

### 4. Valoració de la mediació-íntepretació

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

# Valoració mediadors-intèrprets

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



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

# Cap a on mira MIRAS...



- Cap al disseny d'una formació en TISP
- Cap a un treball coordinat i d'assessorament amb l'Administració i amb l'empresa privada
- Cap a vetllar per la qualitat de la professió
- Cap a la creació d'un sistema d'acreditació



# GRÀCIES

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



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