

*Actas del III Congreso Internacional
de la Asociación Ibérica de Estudios de Traducción e Interpretación*

Mediación lingüística y cultural en los Servicios Personales

Agnieszka MEJNARTOWICZ
Universitat de Barcelona

Como citar este artículo:

MEJNARTOWICZ, Agnieszka (2008) «Mediación lingüística y cultural en los Servicios Personales», en PEGENAUTE, L.; DECESARIS, J.; TRICÁS, M. y BERNAL, E. [eds.] *Actas del III Congreso Internacional de la Asociación Ibérica de Estudios de Traducción e Interpretación. La traducción del futuro: mediación lingüística y cultural en el siglo XXI. Barcelona 22-24 de marzo de 2007*. Barcelona: PPU. Vol. n.º 2, pp.381-390. ISBN 978-84-477-1027-0. Versión electrónica disponible en la web de la AIETI: <http://www.aieti.eu/pubs/actas/III/AIETI_3_AM_Mediacion.pdf>.



Mediación lingüística y cultural en los Servicios Personales

Agnieszka Mejnartowicz
Universitat de Barcelona

Desde el año 2002 los Servicios Personales del Ayuntamiento de Barcelona en su trabajo con personas inmigradas cuentan con el apoyo de los mediadores profesionales del Servicio de la Mediación Intercultural. La creciente demanda y la positiva valoración por parte de los profesionales han contribuido a que la mediación intercultural en Barcelona, pensada inicialmente como un proyecto de 3 años, haya ganado un espacio importante en el trabajo de atención a la población inmigrada, y sigue en marcha.

En las páginas que siguen analizaremos la especificidad del trabajo del traductor-intérprete formado como mediador intercultural en el ámbito sociofamiliar. El marco de nuestro estudio es la experiencia de 4 años de intérprete-mediador profesional con la población de Europa de Este (ámbito lingüístico ruso) en un contexto específico, los Servicios Sociales y el Equipo de Atención a la Infancia y Adolescencia (EAIA).

Para nuestro objetivo, primero presentaremos brevemente las bases teóricas de la formación en mediación intercultural social. Pondremos una atención especial en la definición del rol del mediador, la ética profesional, los aspectos protocolarios. Asimismo analizaremos la relación entre conceptos como mediación intercultural, comunicación interlingüística y traducción-interpretación social.

En segundo lugar, en la parte práctica, observaremos las particularidades de la mediación lingüística con el colectivo inmigrante de nuestro interés. Analizaremos los siguientes aspectos:

- contexto de trabajo: espacio y actores;
- parte técnica: modalidades y convenciones de traducción oral en función del contexto de mediación;

Finalmente, concluiremos con observaciones generales sobre la problemática de las interacciones comunicativas entre las personas inmigradas y los profesionales de los Servicios Personales.

1. Mediación. Bases teóricas de la formación

1.1. *Mediación y la figura de mediador*

A menudo se suele definir la mediación como un puente de comunicación. Es un proceso al cual se recurre en situaciones en que hay partes en conflicto o donde, por varias razones, hay (o pueden haber) dificultades de establecer un diálogo fluido.¹ La mediación confía en que las personas tienen recursos y saben encontrarlos para llegar a soluciones óptimas para todos. Por tanto un mediador no es responsable de los acuerdos finales de las partes implicadas. Su responsabilidad es el proceso de la mediación que en primer lugar consiste en preparar las partes para que se abran y puedan comunicar su visión de la situación en el ambiente de confianza y respeto mutuo; en segundo lugar, a partir de técnicas de negociación, se guía a las partes implicadas en su búsqueda de intereses comunes y soluciones que complazcan a todos. Por este motivo a menudo la mediación se representa como un triángulo en que todos los puntos se encuentran en la

¹ En el primer caso se trata de mediación concebida como resolución de conflictos, en el segundo, mediación preventiva.

misma distancia: dos puntos son personas o comunidades que necesitan solucionar dificultades y el tercero, el mediador. Al mismo tiempo el triángulo de forma simbólica explica el rol del mediador: es un profesional que no puede ser una especie de árbitro o abogado. El mediador se encuentra a la misma distancia de las partes implicadas, es decir, cumple el principio de ecuanimidad tratando a todos de la misma manera. Además de ser ecuaníme, debe supeditarse a las siguientes normas:

- ser imparcial, lo cual quiere decir que no puede intervenir si tiene intereses comunes con una de las partes implicadas en el proceso de mediación;
- discreto, es decir tratar de forma confidencial toda la información que surge durante la mediación y al finalizar el proceso;
- transparente, es decir, el mediador está obligado a informar a las personas que desean participar en la mediación sobre el funcionamiento del proceso (condiciones y normas).

Finalmente, es un agente independiente, lo cual significa que tiene derecho a parar la mediación si según las reglas éticas a las que tiene que obedecer, cree que el proceso no se desarrolla de forma equitativa.

1.2. Mediación intercultural, comunicación interlingüística y traducción social

Las situaciones o los contextos de mediación pueden ser muy variados. Dependiendo del espacio y de las personas implicadas podemos hablar de mediación social, sanitaria, escolar, comunitaria etc. Cuando una de las personas o comunidades implicadas pertenece a otro ámbito lingüístico o cultural², se suele hablar de mediación intercultural que, a su vez, puede abarcar alguna de las modalidades mencionadas. En nuestro caso nos centraremos en la especificidad de la mediación intercultural sociofamiliar. Es una modalidad que se especializa en problemáticas tratadas desde los servicios sociales y en las interacciones entre los trabajadores o educadores sociales y las personas inmigradas.

Respecto a los aspectos teórico-prácticos, se puede observar que, en la definición de la mediación intercultural en el ámbito social, con frecuencia se pueden fusionar otros conceptos que no se excluyen mutuamente, como: comunicación interlingüística, traducción-interpretación social o, más ampliamente, traducción-interpretación en los servicios públicos.³

Pensando en la mediación intercultural podemos hablar de *comunicación interlingüística* ya que las personas que interactúan representan códigos lingüísticos diferentes con sus propias particularidades de discurso, como, por ejemplo, diferentes pautas de cortesía verbal, distribución de pausas, paralenguaje, etcétera.

Al mismo tiempo la mediación intercultural social (o sociofamiliar) se aproxima a la traducción especializada en el ámbito social, tanto en aspectos puramente técnicos como en los éticos y protocolarios. Respecto a la técnica, el mediador y el traductor deben tener un profundo conocimiento de terminología especializada, desarrollar habilidades de escucha activa, reversibilidad en interpretación de enlace, recodificación en traducción a la vista, etc. El intérprete, igual que el mediador, además de tener

² De ejemplo podrían servir casos de mediación comunitario con el pueblo romaní o con inmigrantes de América Latina.

³ El término traducción-interpretación en los servicios públicos (T/ISSPP), propuesto por Carmen Valero Garcés (2003: 5) y utilizado como nombre de una especialización en traducción e interpretación en la Universidad de Alcalá, abarca un campo de actuación definido de forma general como: «[...] comunicación con un público específico que responde a una minoría cultural y lingüística [...] que con frecuencia, desconoce o no domina la realidad social del país en el que se encuentra.»

habilidades lingüísticas, debe ser bicultural, es decir saber negociar sentidos entre las culturas (Katan 1999, Cambridge 2003). En cuanto a las normas éticas y el protocolo, para poder concebir la traducción como mediación, hay que pensar en el modelo imparcial de traducción social (Cambridge 2003). El traductor debe saber sus límites, cuándo puede tomar la iniciativa. En caso contrario, asume el papel de «abogado», es decir, le quita la voz propia al interlocutor y así despersonaliza su presencia en el acto de comunicación (hecho que, como hemos visto en el apartado anterior, es inconcebible en el proceso de mediación). Las concesiones que se suelen hacer en este aspecto son aclaraciones de carácter cultural o lingüístico en situaciones en que se pueden ocasionar ambigüedades en la recepción del mensaje o algún malentendido (Corsellis 2003:79, Cambridge 2003: 61). Los intérpretes, igual que los mediadores, no pueden asumir el papel de protagonista, se quedan en el «discreto segundo plano» (Hurtado Albir 2003: 200).

Finalmente, los intérpretes profesionales no pueden aceptar trabajos para los que no están preparados; en su trabajo deben ser totalmente imparciales y fieles a la regla de confidencialidad; no pueden distorsionar la fluidez de comunicación introduciendo prejuicios de ningún tipo, omisiones o juicios personales (Hurtado Albir 2003, Cambridge 2003: 61). Son principios que también rigen en el trabajo de mediador, en la llamada ética comportamental, que no permite juzgar las actuaciones de las partes implicadas e intenta separar el comportamiento de las intenciones.

2. Mediación lingüística y cultural en los servicios personales: práctica profesional con el colectivo inmigrante ruso

En nuestra práctica profesional hemos trabajado con personas del ámbito lingüístico ruso, un rico abanico de culturas representadas no sólo por los ciudadanos de la Federación Rusa, sino también por personas bilingües (o trilingües en algunos casos) de países exintegrantes de la antigua URSS como ucranianos, moldavos, armenios y georgianos. Son colectivos que, a pesar de compartir la misma lengua (el ruso), tienen diferentes formas de ser, diferentes dinámicas familiares y maneras de organizarse y relacionarse en el país de acogida. Por este motivo, para tener una visión que no sea demasiado dispersa, nos centramos únicamente en los usuarios de origen ruso (los que se consideraban rusos).

A continuación presentaremos el perfil de los usuarios, el espacio de intervención mediadora y profesionales; aspectos claves de protocolo relacionados con la organización del espacio físico y con las recomendaciones sobre la manera de interactuar durante la entrevista. Finalmente observaremos las modalidades de traducción y su contexto.

2.1. Contexto de mediación

2.1.1. Perfil del usuario de los SSPP

La mayoría de los usuarios de los Servicios Personales son o personas recién llegadas o personas que no llegan a tener 5 años de estancia en el país de acogida. En general, se pueden distinguir tres grupos:

- familias entre 25-50 años con hijos adolescentes o pequeños nacidos en el país de origen o en España;
- mujeres solas de más de 40 años con familiares en el país de origen;
- mujeres solas con hijos menores o adolescentes (divorciadas o viudas).

Se trata siempre de personas alfabetizadas; en la mayoría de los casos, con nivel de cultura general alto. A menudo tienen estudios universitarios o formación profesional técnica alta (ingenieros, técnicos especialistas, comerciantes; maestras, médicas, enfermeras, contables, economistas).

2.1.2. Espacio de mediación. Profesionales

El espacio donde se procede a la mediación en la mayoría de los casos son Centros de Servicios Sociales (CSS) o Equipo de Atención a Infancia y Adolescencia (EAIA). Los profesionales que intervienen son:

- trabajadores sociales (CSS), especializados en las entrevistas de primera acogida y, dependiendo del caso, en el seguimiento (p.ej. trabajadores especializados en temas de inserción laboral, problemática de mujeres, etc.);
- educadores sociales (CSS), especializados en problemáticas de familias con hijos menores (temas relacionados con funcionamiento de la escuela, absentismo escolar, integración con el grupo, actividades extraescolares y organización del tiempo libre, etc.);
- abogados (CSS): en casos puntuales pueden servir de asesoramiento sobre temas laborales, vivienda, reagrupación familiar, etc.;
- psicólogos y pedagogos (EAIA): tratamiento de problemáticas de menores de edad en la familia (situaciones vulnerables, abusos, descuido, etc.).

En algunas ocasiones, la mediación puede tener lugar en otro espacio, como, por ejemplo, centros sanitarios, de salud mental infantil o escolares (acompañamiento lingüístico al usuario a petición de los profesionales de los CSS).

2.1.3. Trabajo previo a la interpretación-mediación. Organización del espacio físico

El intérprete-mediador no puede proceder a la entrevista sin preparación previa. La información sobre el contexto de la entrevista (espacio físico, demanda profesional, perfil del usuario), en el caso del Servicio de la Mediación del Ayuntamiento de Barcelona, se suele obtener en unas *fichas de demanda* de los profesionales que llegan en formato electrónico o vía fax. Como en muchas ocasiones la información suele reducirse a unas dos o tres líneas en que se destaca, por lo general, problemas de comunicación lingüística y falta de conocimiento del servicio, es imprescindible consultar a los profesionales sobre los detalles de la demanda y las expectativas relacionadas con la entrevista. Es decir, igual que en la traducción profesional se procede al encuentro previo (*briefing*), que permite al mediador una preparación adecuada: documentarse, ponerse al día sobre el tema revisando casos parecidos.⁴ Además, es una práctica que asegura la fluidez de la entrevista. Es una cuestión importante ya que a menudo los profesionales, por la cantidad de demanda, disponen de un tiempo limitado para una entrevista y el mediador tiene que aprovechar este espacio de manera óptima (traducir, escuchar de forma activa, mediar).

Los mediadores, justo antes del encuentro, reservan un tiempo para hablar con el usuario. Es un espacio que además de crear un clima adecuado para la mediación, permite detectar si el usuario se sitúa en el contexto: si sabe dónde ha venido, quiénes son las personas que le van a atender y cuál es el tema de la entrevista. Finalmente, es una oportunidad de captar enseguida competencias lingüísticas reales del usuario: una

⁴ Los intérpretes, en un encuentro previo con el solicitante del servicio de traducción, deben reunir una información completa y exhaustiva sobre el tema de interpretación, interlocutores, espacio físico, marco, terminología, expectativas del orador o cliente (Hurtado Albir 2003: 200).

información relevante ya que el mediador, en la medida que sea posible, en la entrevista le dará la voz al usuario para que pueda participar de forma activa en la conversación (sobre todo en primeras entrevistas, cuando se trata de recogida de datos personales, organigrama familiar, etc.).⁵

Respecto a la organización del espacio físico, en la medida que lo permitan las condiciones, el mediador intenta mantener el contacto visual con los interlocutores (no se coloca al lado del profesional y delante del usuario; intenta estar en la misma distancia entre los interlocutores; puede proponer sentarse en una mesa redonda si en aquel momento está a su disposición). De esta manera puede traducir-mediador y observar con comodidad la gestualidad, reacciones en los rostros de las personas que intervienen, es decir, todo lo que hay detrás de las palabras: paralenguaje y lenguaje no verbal. Al mismo tiempo se recomienda a las dos partes que se dirijan sus palabras directamente.⁶ En cambio, el mediador, la convención que utiliza, a diferencia de la traducción profesional, es la reformulación en la tercera persona («Señor tal dice...»; «El profesional explica...»). Es una práctica que permite evitar la confusión respecto al rol profesional del trabajador tanto por parte de los usuarios como de los proveedores de los servicios.

2.2. Modalidades de traducción

Las modalidades más frecuentes de traducción oral son: la interpretación de enlace y la consecutiva. Asimismo, a menudo se procede a la traducción a la vista. Como tratamos con el colectivo inmigrante formado por personas alfabetizadas, también se practica la traducción escrita, modalidad que mencionaremos en la parte final del presente apartado.

2.2.1. Interpretación de enlace

A la interpretación de enlace (traducción de segmentos cortos con intervención de varias personas) se procede en todas las entrevistas en los CSS. Es una modalidad que también forma parte de las entrevistas con los profesionales del EAIA (intercambio de preguntas y respuestas para aclarar los hechos y la situación actual de los usuarios). Es un tipo de interpretación en el que pueden participar más de dos personas (a veces hasta cinco, por ejemplo, dos profesionales y familia compuesta por matrimonio con hijo adolescente). La complejidad de interpretación en un contexto de estas características consiste en mantener el registro y las pautas culturales de comunicación entre profesional y usuario. En el caso de personas de origen ruso, las relaciones con los representantes de instituciones oficiales suelen ser más formales: los interlocutores son más distantes, utilizan un lenguaje menos directo.

En algunas ocasiones hay momentos en que el traductor-mediador no puede transmitir todo lo que se dice (a petición del usuario; intercambios de ideas entre matrimonio o, en algunos casos, intercambios entre los profesionales, etc.). Para mantener el ambiente de confianza, dependiendo de la situación, se tiene que recurrir con todo el tacto a alguna generalización sobre los segmentos que no se deben traducir literalmente («los

⁵ En la interpretación-mediación social se respeta la autonomía de los interlocutores; sobre todo se intenta fomentarla en el caso de los usuarios, animándolos a comunicarse en la lengua del país de acogida dentro de lo que les permitan sus competencias lingüísticas. Es decir, el intérprete-mediador pretende no ser obstáculo en la comunicación entre profesionales-usuarios, problema tratado en ocasiones por los investigadores en traducción (p. ej. Tellechea Sánchez 2005, Hurtado Albir 2003, Cambridge 2003).

⁶ Se puede pedirlo directamente al usuario, lo cual le permitirá sentirse parte más activa («emancipada») en la conversación. En el caso del profesional, dependiendo de la situación, se puede hacerlo de forma más discreta, por ejemplo, en las secuencias dirigidas al usuario, mirar más hacia el usuario y no al profesional.

profesionales se consultan sobre los hechos, variantes de ayudas, soluciones etc.»; «parece que los señores Orlov tienen diferentes planes sobre el futuro de su hija y se lo transmitirán en otro momento»).

Como hemos mencionado anteriormente, en las entrevistas de primera acogida, se practica la mediación lingüística, intentando al máximo dar la voz al usuario. En este aspecto, sería muy interesante proponer a los profesionales de los CSS sesiones informativas sobre cómo llevar una conversación con personas con nivel básico de lengua y pautas de discurso diferentes (no siempre los silencios o sonrisas significan que no haya llegado el mensaje al usuario).⁷

2.2.2. Interpretación consecutiva

La interpretación consecutiva (traducción de segmentos más largos) suele aparecer en entrevistas del grupo EAIA, en las que los profesionales (psicólogos) a menudo tienen que recapitular las conversaciones con las familias con una conclusión o mensaje más largo que no se puede interrumpir. Es un caso de mediación lingüística pura: la interpretación tiene que ser precisa y fiel, sin ninguna distorsión del mensaje. Además nos gustaría señalar que es un contexto en que los profesionales suelen destacar por su capacidad de negociación y por la habilidad de observación y sincronización con el interlocutor (respeto de silencios, pausas, uso del lenguaje sencillo y claro). De modo que, por lo general, la intervención del mediador relacionada con aspectos extralingüísticos, suele tener carácter de asesoramiento durante la pausa o al finalizar la entrevista con los usuarios. Asimismo es un espacio en que se practica la traducción a la vista: en los encuentros se recapitula con unos acuerdos entre el servicio y los usuarios, redactados en el momento. Como veremos más adelante, son segmentos de traducción interesantes por la manera de procesar, estilo y estructura.

2.2.3. Traducción a la vista

Los textos con los que se trata en la práctica mediadora pueden ser de diferente grado de complejidad: desde muy especializados y «densos» documentos administrativos o legales hasta más asequibles, como trípticos informativos, planes de trabajo, acuerdos redactados por los profesionales o escritos de los usuarios.

Respecto a los textos legales o administrativos, por su carácter muy especializado, se debe reformular el contenido de la manera más asequible posible. No obstante, a veces se pueden producir ambigüedades, relacionadas más bien con la estructura del texto y falta de información completa.⁸

En cambio, el estilo de acuerdos formalizados por los profesionales y redactados al momento, suele operar con ideas sencillas y claras en una sintaxis más bien simple, por lo que se aproxima a la modalidad oral del discurso. Es un hecho que facilita mucho la tarea del intérprete. Finalmente, a partir de este tipo de textos se procede a la traducción escrita que, a su vez, debe tener un estilo más formal conforme con las normas y registro que se suelen utilizar en los textos-mensajes oficiales redactados en la lengua de los usuarios.

⁷ Es una cuestión que también plantea Anne Corsellis observando la situación en los servicios públicos británicos (2003: 71-89).

⁸ En uno de los casos se presencié hasta una reacción de mucha tensión y angustia por parte del usuario, que era citado a un juicio en calidad de imputado, sin que se le diera una mínima información sobre la causa de esta calificación.

3. Interacciones culturales

3.1. Percepción de la figura del mediador

Uno de los fundamentos de la formación en mediación es la capacidad de definir con precisión qué es lo que se hace. De modo que el mediador profesional, a la hora de presentarse a los profesionales y a los usuarios, se asegura que no haya confusión a la hora de delimitar las competencias. No obstante, no siempre es así. Tanto en el caso de los profesionales como en el de los usuarios de origen ruso, hay situaciones en que no se reconoce el rol profesional completo (o se intenta extender a campos que no corresponden). Respecto a los primeros, como la presencia del mediador profesional en servicios públicos es relativamente reciente, se suele relegar al mediador básicamente un papel de traductor-intérprete, a veces en una imagen muy clásica de esta profesión, como una especie de *black-box* que genera palabras en dos idiomas. Una percepción parecida, la de traductor, la suelen tener también los usuarios. De ejemplo podría servir una situación en la que en una entrevista se presenta un matrimonio ruso recién llegado, acompañado con una amiga que lleva 20 años en España: la amiga está muy tensa ya que le parece que los servicios no hacen mucho caso a la demanda del matrimonio. Al ver a la mediadora, le comunica que puede irse porque la pareja no necesita la «traductora». Este tipo de situaciones se pueden dar a menudo, ya que el mediador intercultural es una figura desconocida en los países de origen de los usuarios.⁹

3.2. Relación entre profesional y usuario

La mayoría de los usuarios con los que tratamos provienen de la clase media de su país de origen y en su proyección migratoria como punto central se encuentra la estabilidad o mejora económica. En su país de origen no han tenido nunca contacto con la asistencia social. Por tanto, las visitas en los CSS pueden causar algún desconcierto incluso malestar. En primer lugar, en la percepción de los Servicios Sociales suele interferir la imagen de un espacio en que se atiende a personas que viven en la miseria, a menudo marginadas. Esta imagen que se lleva en la primera entrevista a menudo causa en el usuario un sentimiento de tanta angustia y vergüenza que dificulta enormemente la formularización de su demanda.

En segundo lugar, los usuarios no tienen mucha confianza en la posibilidad de obtener una ayuda, ya que en su mapa mental traen una experiencia negativa de relación ciudadano-estado, que es de desigualdad e inestabilidad. Al mismo tiempo en las relaciones con profesionales de los CSS, puede influir la imagen del típico funcionario ruso: persona inasequible y sobornable.

A continuación presentamos un cuadro de posibles pautas comunicativas, adaptado a partir de la propuesta de Raga Gimeno que analiza interacciones en consultas médicas con usuarios de origen senegalés (Raga Gimeno 2003: 133-144).

El esquema presente es una propuesta muy generalizada y no pretende ser un modelo.

⁹ Existe la palabra “mediador”, pero tiene carácter muy técnico y aparece en contextos restringidos, a menudo desconocidos por los usuarios (en el contexto relacionado con la comunicación, suele ser un servicio prestado por entidades privadas para casos como, p.ej., mediación empresarial o familiar).

Interacciones comunicativas en los Servicios Sociales			
	Profesional (CSS /España)	Usuario (España)	Usuario (Rusia)
Contenido	Poca información y comprometida	Mucha información y comprometida	Poca información y comprometida
Lenguaje	Directo, a veces ininteligible	Lenguaje directo e inteligible	Lenguaje indirecto e inteligible
Paralenguaje: nivel sonoro; velocidad de locución*	alto-mediano	alto-mediano	mediano-bajo
Turnos de palabra	Dirige e interrumpe	Es dirigido, a veces interrumpe	Silencios, no interrumpe
Comunicación no verbal	Dirige, próximo	Es dirigido, próximo	Es dirigido, distante

*Niveles relativos

4. Necesidad de presencia de intérpretes-mediadores sociales

Sin duda, la mediación intercultural es un servicio imprescindible ya que permite una atención profesional a personas en una situación particularmente vulnerable (desconocimiento del idioma y del funcionamiento de los servicios, desigualdad). Además, a menudo suele tener carácter más preventivo o de asesoramiento que de resolución de conflictos.

La parte esencial de la mediación intercultural social es la mediación lingüística. Por tanto creemos que es imprescindible fijar unas pautas sólidas de formación en traducción-interpretación especializada en el ámbito social: una buena base podría ser el intercambio de experiencias de los centros precursores de esta modalidad, la Universidad de Alcalá (Traducción e Interpretación en los Servicios Públicos) y la Universidad de Granada (Traducción e Interpretación Social).

Referencias bibliográficas

- Cambridge, J. (2003). «Unas ideas sobre la interpretación en los centros de salud». En C. Valero Garcés (ed.). *Traducción e interpretación en los Servicios Públicos. Contextualización, actualidad y futuro*. Granada: Comares. 51-69.
- Corsellis, A. (2003). «Formación de los proveedores de servicios públicos para trabajar con intérpretes y traductores. Habilidades y competencias interculturales». En C. Valero Garcés (ed.). *Traducción e interpretación en los Servicios Públicos. Contextualización, actualidad y futuro*. Granada: Comares. 71-89.
- Hurtado Albir, A. (2003). Enseñar a traducir. Metodología en formación de traductores e intérpretes. Madrid: Edelsa.
- Katan, D. (1999). *Translating Cultures*. Manchester: St. Jerome.
- Raga Gimeno, F. (2005). «Médicos, *marabouts* y mediadores: problemas de comunicación intercultural en la atención sanitaria a los inmigrantes de origen senegalés». En C. Valero Garcés (ed.). *Traducción como mediación entre lenguas y culturas*. Alcalá: Universidad de Alcalá. 123-133.
- Tellechea Sánchez, M, (2005). «Intérprete como obstáculo: fortalecimiento y emancipación del usuario para superarlo». En C. Valero Garcés (ed.). *Traducción como mediación entre lenguas y culturas*. Alcalá: Universidad de Alcalá. 114-122.
- Valero Garcés, C. (ed.) (2003). Traducción e interpretación en los Servicios Públicos. Contextualización, actualidad y futuro. Granada: Comares.
- Valero Garcés, C. (2003). «Una visión general de la evolución de la Traducción e Interpretación

en los Servicios Públicos». En C. Valero Garcés (ed.). *Traducción e interpretación en los Servicios Públicos. Contextualización, actualidad y futuro*. Granada: Comares. 3-33.

Valero Garcés, C. (ed.) (2005). *Traducción como mediación entre lenguas y culturas*. Alcalá: Universidad de Alcalá.