

HACIA UNA VISIÓN INTEGRADORA DE LA INTERPRETACIÓN Y DE LA MEDIACIÓN

Mara MORELLI

Università di Genova, Facoltà di Lingue e Letterature

Genova, Italy

mara.morelli@unige.it

Resumen

El presente artículo pretende compartir la experiencia y los resultados de un proyecto puesto en marcha en el territorio genovés en 2007 y que implica tres ámbitos de investigación en un trabajo de recogida de datos: educativo, socio-sanitario y jurídico y dos ámbitos transversales: mediación comunitaria y percepción de la calidad de la interpretación consecutiva de estudiantes en prácticas. El artículo presenta los resultados obtenidos en todos los ámbitos, con la salvedad del educativo, describiendo algunos de los aspectos más destacados para un estudio integrado de las lenguas extranjeras, los lenguajes y el fenómeno migratorio. Las disciplinas de la interpretación interlingüística y de la mediación constituyen el telón de fondo de todo el proyecto.

Palabras clave:

interpretación, mediación, ámbito sanitario, ámbito judicial, inmigración

1. Introducción

El presente artículo tiene como objetivo el de presentar el trabajo llevado a cabo desde 2007 en Génova en un estudio de campo que une la interpretación interlingüística (concretamente en el par de lenguas español-italiano) al análisis del uso de las lenguas y de los lenguajes en ámbito institucional y vecinal. El trasfondo teórico lo brinda la mediación, entendida en una acepción muy amplia, tanto como enfoque cultural, lo que permite encarar las conflictividades potenciales, también comunicativas, como constructivas, así como herramienta y técnicas para realizar auténticos estudios interdisciplinarios, intentando interrelacionar y sinergizar diferentes disciplinas como la comunicación, la sociología, la lingüística aplicada y la traducción.

Los ámbitos de intervención son los siguientes, en orden cronológico: desde 2007 llevamos a cabo un estudio en el ámbito socio-sanitario, con especial referencia a la comunicación en los hospitales públicos genoveses (véase primer apartado a continuación), en 2008 agregamos el sector jurídico-judicial, siempre centrándonos en la comunicación entre clientes/acusados no italianos y personal italiano en los juzgados genoveses y de la región (véase segundo apartado); en 2009-2010 empezamos a ampliar nuestro horizonte y a ocuparnos de analizar la comunicación y las relaciones entre profesionales y vecinos de diferentes sectores (barrios genoveses caracterizados por conflictividades, trabajo con el cuerpo de la policía municipal de Génova, el ámbito educativo entendido como observatorio privilegiado del territorio y al territorio) en los cuales poner en marcha un trabajo de sensibilización a la mediación comunitaria, con una parte de capacitación a actores clave de cada grupo y con consiguientes encuentros de seguimiento y constitución de alianzas y de colectivos de ciudadanos activos (véase el tercer apartado de este artículo). Desde 2011 encaminamos un estudio específico de recogida de datos para analizar la percepción de la calidad en los destinatarios de los servicios de interpretación consecutiva facilitados por estudiantes de la Laurea Magistrale (cuarto y quinto año de la carrera) en Traducción e Interpretación de la Universidad de Génova (véase el cuarto apartado de este trabajo). Cabe indicar que este estudio se entrelaza con la parte de investigación en mediación comunitaria: nuestros estudiantes en prácticas intervienen como intérpretes en todas las ocasiones formadoras del trabajo de sensibilización y capacitación en mediación comunitaria ya que todos los formadores, hasta la fecha en que presentamos este artículo, abril de 2012, son nativos de lengua castellana.

Los modelos de referencia son múltiples y difíciles de aplicar sin más a nuestra investigación: se va de los estudios sobre comunicación, interpretación y población inmigrada, con especial atención al ámbito socio-sanitario e institucional en general (Valero Garcés, 2003,

2005, 2008, 2011;) a los que ahondan el tema de la percepción de la calidad de la interpretación (Kurtz, 1989; Kopczynski, 1994; Mesa, 1997; Martínez, 2011; Morelli, 2008a, 2010; Pöchhacker, 2004), pero adaptados al contexto de la interpretación consecutiva en ámbito social por parte de estudiantes en prácticas; se saca del análisis crítico del discurso (De Fina et al., 2006; Muñoz, 2010; Mariottini, 2012) y del análisis de la conversación aplicados a la interpretación en el ámbito sanitario e institucional, más en general (Baraldi & Gavioli, 2008; Cirillo, 2010; Cirillo & Farini, 2011; Farini, 2012; Gavioli, 2009); se analizan los textos y los materiales recogidos a la luz del análisis lingüístico-pragmático contrastivo italiano-español, basándose en los numerosísimos estudios de Calvi, 1995; 2003; 2010, entre otros) y se ha elaborado el material y las herramientas de recogida de datos en hospitales, estructuras socio-sanitarias y jurídicas-judiciales replicando, debidamente ajustados, los materiales y los métodos seguidos por Del Bañol Aledo et al., 2008; González, 2008; Grupo Miras, 2011; Pöchhacker & Schlesinger, 2007). Punto de referencia esencial para el ámbito socio-sanitario fueron los ejemplos de buenas prácticas del grupo CRIT de la Jaume I de Castellón (www.crit.uji.es, Sales Salvador, 2010; Raga Gimeno, 2008, 2010). También de ayuda e inspiración han sido todos los trabajos de un pujante equipo de sociólogos en Génova de la Facultad de Ciencias de la Educación y de un Centro de Estudios (Medi) y, en especial, algunos que pueden considerarse pioneros (Queirolo Palmas, 2006; Ambrosini et al., 2006). Asimismo, cabe destacar las relaciones y las colaboraciones con el recién constituido Centro di Ricerca Interateneo di Analisi dell'Interazione e della Mediazione que une a nueve universidades italianas y que puede contar con una sólida red de colaboraciones internacionales (véase <http://www.aim.unimore.it/site/home.html>).

El objetivo general de nuestro trabajo es el de intentar encontrar puntos de referencia, continuidades y convergencias entre las disciplinas de la interpretación interlingüística (nuestro eje tanto por formación como por experiencia didáctica y profesional) y de la mediación, evitando fragmentar excesivamente los sectores de intervención y los ámbitos de estudio. Si bien es indudable que cada uno de nosotros, sobre todo si actúa en el entorno académico, tiene el deber de rendir cuentas sobre lo que hace dentro de su sector y disciplinas concretas, no creemos que se pueda alcanzar la auténtica interdisciplinariedad sin una real contaminación de ámbitos, aun a sabiendas de que esto puede convertirse en un boomerang desde el punto de vista de las poco clarividentes (i)lógicas académicas. En nuestra opinión, en momentos como éstos, de escasos recursos de todo tipo y de remotas posibilidades de que lo que estamos vendiendo como formación se convierta automáticamente en salidas laborales ciertas, empujar hacia la fragmentación del espíritu general de la mediación (sobre el que volveremos en los

apartados siguientes) y declinar a embudo técnicas, competencias y especialidades que pretenden ser cada vez más sectoriales y específicas, sigue más las razones del mercado que efectivos y reales motivos de utilidad territorial y de funcionalidad.

Por otro lado, para nosotros, investigar es trabajar con la comunidad y en la comunidad, con el territorio y el mayor número de actores implicados, con el fin, sí, de ahondar conocimiento y establecer pistas y pautas para una mejor comprensión y actividad interpretativa de lo que supone relacionarse con diferentes idiolectos, lenguas, lenguajes y culturas, pero sin olvidar “mojarse” y lanzarse a la palestra (aún bien preparados y equipados, nunca desprevenidos) para intentar intervenir activamente en el territorio y hacer que la investigación en lenguas y lenguajes se convierta en herramientas prácticas que puedan aprovecharse tanto en el mundo de la gente de la calle, como por parte de los expertos y los profesionales que trabajan en el campo y dentro de la comunidad científica.

Trabajar de esta manera es bastante representativo para nosotros del enfoque cultural de la mediación, que tuvimos la suerte de encontrar en nuestro camino de estudio en 2005 y que nos inspira como trasfondo general de lo que estamos llevando a cabo (véase www.congresosdemediacion.com).

Con este proyecto intentamos aunar el entramado lingüístico (tanto intra- como inter-) con lo social, en una especie de pattern (Bateson, 1984) donde se entretujan tanto las aplicaciones concretas de la mediación como las de la interpretación, sin olvidar que las personas implicadas en un proceso de in(comunicación) y que viven en relación, no pueden prescindir de construir horizontes simbólicos compartidos en los espacios que configuran y que la labor de los mediadores se realiza en los intersticios, en las grietas y en los resquebrajos que se abren en estos espacios.

Los objetivos operativos de nuestros proyectos, a partir de 2011, han sido básicamente cuatro:

- por un lado, el arriba bosquejado, es decir, aplicar la mediación comunitaria y vecinal en un intento de sinergizar los diferentes ámbitos de la mediación en algunos barrios genoveses caracterizados por tensiones latentes o bien conflictos abiertos;
- en segundo lugar, aplicar las herramientas de la mediación comunitaria y vecinal para la sensibilización del personal de la Policía Local de Génova. En este caso nos guió la idea de la imagen de proximidad que tradicionalmente en nuestra ciudad ha tenido este tipo de agente y, luego, la introducción, en junio de 2011, de dos artículos dentro del Reglamento de la Policía Urbana de Génova, relativos a la posibilidad, por parte de los

agentes de la policía municipal, de intentar acuerdos de recomposición por medio de la mediación y de firmar pactos de convivencia.

- en tercer lugar, seguir con el estudio de campo de las criticidades y buenas prácticas en entornos potencialmente multilingüísticos y multiculturales (educativo, socio-sanitario, jurídico);
- finalmente, seguir con el estudio sobre la calidad percibida de intérpretes en prácticas en contextos sociales y de interpretación consecutiva.

Para más información sobre los diferentes ámbitos del proyecto, remitimos al sitio del proyecto de investigación (www.iberistica.unige.it) y al trabajo coordinado por De Luise & Morelli, 2012. Por lo que se refiere al ámbito educativo, donde no operamos en primera persona, reenviamos a los trabajos más recientes de las componentes del grupo de investigación genovés (Ariolfo, 2010, 2012a, 2012b; Carpani, 2010; Sanfelici, 2011).

Todos los proyectos se están llevando a cabo gracias a la financiación de la Fondazione San Marcellino ONLUS, obra de los jesuitas que se ocupa de personas sin hogar en Génova, de la Universidad de Génova y a la participación de las instituciones locales (Comune di Genova, Provincia di Genova y Regione Liguria).

2. El ámbito socio-sanitario

Fue el primero que indagamos, justamente porque creemos que las dificultades de comprensión intralingüísticas e interlingüísticas se pueden apreciar mejor en un contexto donde el que está pidiendo (desgraciadamente ya identificado en nuestro país con el término un poco infeliz de “usuario”) se está “jugando algo” y, más concretamente, en una situación de emergencia. Por estas razones, y por el hecho de saber de antemano que en Génova prácticamente ninguna consulta médica en Urgencias estaba mediada con la presencia de un mediador o de un intérprete profesional o por personal debidamente formado, decidimos dedicarnos a una recogida de datos en los tres mayores hospitales públicos de Génova y, más concretamente, en las unidades de Urgencias. Seguimos este método: en una primera fase, les entregamos el cuestionario sobre conocimiento de lenguas extranjeras y su experiencia de trabajo con intérpretes y mediadores al personal médico-enfermero y a los ATS de los hospitales implicados en nuestra investigación. Recolectamos 129 cuestionarios de esta primera fase y realizamos 13 entrevistas profundizadas a médicos y enfermeros que habían rellenado

previamente el cuestionario y que pertenecían todos al mismo hospital (E.O. Ospedali Galliera). De hecho, esta estructura hospitalaria es la que, a lo largo de estos años, se ha demostrado la más sensible e interesada en nuestra investigación (véase también los trabajos llevados a cabo por el director de la unidad de Urgencias de este hospital y sus colaboradores y presentados con ocasión de nuestros congresos de mediación organizados en 2009 y 2010 en Génova (Cremonesi et al., 2011; Roccati et al., 2011). Las entrevistas profundizaron algunos de los datos surgidos de los cuestionarios, sobre todo por lo que atañe a los aspectos culturales y lingüísticos de la relación entre el personal médico y los pacientes. De esta primera fase de experiencia de investigación de campo cabe resaltar el fuerte interés y la participación del personal médico-sanitario, así como su deseo de aprender idiomas, pero, también la confirmación de la escasa o nula utilización de mediadores o intérpretes, que no sean ad hoc o naturales, en sus consultas. Los resultados más detallados de esta fase se pueden recuperar en un trabajo publicado por Morelli (2008b). La segunda fase del proyecto implicó a los pacientes y fue ahí donde tardamos mucho en obtener la autorización de uno de los tres hospitales genoveses implicados en el proyecto (más de cinco meses). La idea era la de entregarles un cuestionario a los pacientes a punto de darse de alta de Urgencias: una investigadora del grupo estaba presente en la unidad y les contactaba al terminar la consulta médica. El cuestionario, muy breve para evitar elevados porcentajes de rechazo a rellenarlo, contiene preguntas relativas a la utilización de los servicios sanitarios públicos (médicos de cabecera u hospitales), percepción del estado de salud y anímico del extranjero, trato recibido en el hospital, comprensión de lo comunicado por el personal médico-enfermero, eventual presencia de un mediador/intérprete en la consulta. De esta fase recogimos 199 cuestionarios (que en realidad nadie rellenó autónomamente sino que se convirtieron en entrevistas guiadas donde, además de brillar por su ausencia la presencia del mediador/intérprete (0%), destaca el elevado porcentaje de satisfacción de los pacientes al trato recibido y el elevado grado de comprensión de la información recibida. Dato que, en el caso de los no italianos, nos deja algo perplejos ya que, en muchos casos, los entrevistados ni siquiera entendían lo que se les estaba preguntando. En el mismo periodo (2010) intentamos recuperar datos de los mediadores genoveses para entender mejor qué formación tienen, dónde operan con más frecuencia, con qué grado de conocimiento por parte de los proveedores de servicios, en qué condiciones, etc. Desgraciadamente solo 10 mediadores de los 50 (aproximadamente) reunidos en una cooperativa genovesa que gestionaba la casi totalidad de los servicios públicos (Cooperativa S.A.B.A.) rellenaron nuestro cuestionario.

Todos los cuestionarios (tanto los del personal como de los pacientes y los de los mediadores) se pueden bajar del sitio www.iberistica.unige.it, Ambito Socio-Sanitario, Materiale del Gruppo di Lavoro.

Asimismo, se están cruzando los datos obtenidos dentro de los hospitales con los que se obtienen del mismo cuestionario dirigido a pacientes fuera de las estructuras hospitalarias. En concreto: enviamos un cuestionario en red a un grupo muestrario de potenciales pacientes italianos con características análogas a los sujetos entrevistados durante los periodos de observación (200 contactos; 60 cuestionarios rellenos) y a la vez les entregamos el cuestionario a sujetos “puente” para los pacientes no italianos (asociaciones y personas activas en el territorio genovés, como el Coordinamento Ligure Donne Latinoamericane (COLIDOLAT), Laboratorio Migrazioni, algunos mediadores, etc.). Gracias también a un proyecto de fin de carrera de una estudiante de nuestra facultad (Pedriali, 2011) conseguimos recoger más cuestionarios específicamente dirigidos a personas latinoamericanas. Actualmente contamos con 68 cuestionarios rellenos fuera de los hospitales por no italianos y estamos analizando los datos (véase De Hériz & Morelli, 2010 y en prensa; De Hériz et al., 2012, para el desglose de estos datos).

Cabe realzar el valioso aporte de la investigación gracias a los proyectos de fin de carrera de nuestros estudiantes que nos permiten bien incrementar nuestra muestra (como en el caso de Pedriali ya citado); bien replicar el estudio en otros hospitales o con otros pares de lengua (trabajo en los consultorios genoveses de Rafanelli, 2009 y de Bruschetti en 2009 con el personal del hospital pediátrico Giannina Gaslini de Génova por lo que se refiere a la parte del cuestionario al personal médico y enfermero y, en el caso de Bruschetti, a un análisis comparado de recurso a intérpretes/mediadores de lengua española y de lengua rusa; o replicar el estudio en otras ciudades (Scopa, 2009, en Olbia y Di Mattei, 2012, en Palermo). Por lo que se refiere a este segundo estudio, cabe indicar que el cuestionario fue entregado tanto al personal como a los pacientes y a los mediadores, abarcando, por lo tanto, en un único trabajo, a todos los destinatarios de nuestro proyecto.

Nuestra labor de recogida de datos a través del cuestionario no se detiene, porque tiene sentido seguir actualizando los datos y monitorizando el territorio, mientras tanto, el propio hospital más sensible a nuestra investigación introdujo, a comienzos de 2010, un servicio de interpretación telefónica, sin consultar prácticamente con el personal ni con nosotros. El servicio, muy costoso para la empresa, parece ser muy poco utilizado, por lo menos por los datos que el servicio de atención al público nos brindó en junio de 2011: 148 llamadas totales en 18 meses. Las lenguas más utilizadas son, en orden decreciente: árabe, alemán, francés,

inglés, bangla, chino y wolof (de 16 a 10 llamadas). Las unidades que más utilizaron el servicio son las siguientes: Urgencias (28 llamadas), Enfermedades Infecciosas (22), Ginecología (20) y Neonatología (18).

Uno de los pasos futuros de nuestro proyecto será el de actualizar estos datos e intentar ahondar la percepción de la calidad del servicio por parte tanto del personal como de los pacientes.

Un aspecto de especial interés es la realización de grupos focales con mujeres extranjeras para profundizar algunos aspectos presentes en los cuestionarios o surgidos en las fases anteriores de nuestro trabajo.

De esta parte de trabajo nos gustaría, en esta sede, compartir algunos datos relativos al colectivo latinoamericano en Génova, tanto por lo que se refiere a los datos sacados de los cuestionarios dentro de los hospitales como fuera, agregando algunas reflexiones procedentes de los tres grupos focales llevados a cabo con mujeres latinoamericana.

El número de cuestionarios rellenos por latinoamericanos es de 74, de los cuales 17 dentro de los hospitales y 57 fuera. Como nacionalidad, la mayoría es ecuatoriana, lo cual confirma la tendencia demográfica genovesa. Por lo que se refiere a la utilización de los servicios sanitarios, de 74, 64 afirman haber acudido a su médico de cabecera (86,4%) y 42 (56,7%) también a un hospital. Por lo que atañe a la percepción de estado anímico, cabe notar que hay varias respuestas negativas: 4 se declaran muy nerviosos y 16 nerviosos, 33 tristes (un total de 41,9%), mientras que, en cuanto al estado de salud, 11 declaran sentirse peor con respecto a cuando vivían en su país y 26 dicen que a menudo tienen problemas de salud (lo que equivale a un 50% del total).

La mayoría de los encuestados afirman haber recibido mucha atención en las consultas sanitarias; elevado es también el grado de comprensión de la información recibida, tanto escrita como oral: solo el 5,4% para el escrito y el 4,1% para el oral declaran haber entendido poco y el 13,5% afirma que las palabras utilizadas eran difíciles, mientras que el 8,1% define incomprensibles las palabras utilizadas. El 24,3% declara haber entendido en parte, mientras que el 2,7% nada.

Por lo tanto, estos datos, revelan una comprensión muy elevada de la lengua utilizada en los servicios sanitarios locales, lo cual puede justificar la ausencia de mediadores/intérpretes en las visitas. Es cierto que casi la mayoría (45,4%) fue acompañada por alguien (pariente o amigo).

En cuanto a los grupos focales, participaron un total de nueve mujeres procedentes de los países siguientes: Argentina, Chile, Ecuador, Brasil, México y Venezuela.

La edad media de las participantes es bastante baja: 31 años. Esto se debe a que la mitad de ellas contestó a un mensaje enviado a través de la plataforma didáctica de la facultad a nuestras estudiantes. En cambio, aunque la acogida recibida y el interés demostrado por parte del ya mencionado COLIDOLAT (Coordinamento Ligure Donne Latinoamericane) fueron considerables, la efectiva participación de mujeres procedentes de esta sede, tanto en los grupos focales como en la recopilación de cuestionarios fue bastante limitada: tres personas en los grupos focales y diez cuestionarios rellenos. Este es uno de los problemas que estamos teniendo a la hora de implicar activamente a la gente en nuestra investigación, pero que parece constituir un poco la tónica en este tipo de estudios de campo.

Cabe destacar que el mismo cuestionario enviado a 35 compañeros/as no italianos de nuestra facultad, de momento ha recibido respuesta solo por parte de dos personas.

Regresemos a los grupos focales: en dos casos, como su lengua nativa era común, las participantes optaron por hablar en español. La autora de este artículo estuvo presente como moderadora en todos los grupos focales. Los instrumentos de recogida de información fueron dos: la grabación de audio y las notas de campo tomadas durante las reuniones por la investigadora.

Como ya dijimos, los temas que se trataron durante los grupos focales son básicamente cinco e intentan ahondar y cruzar los datos que tenemos a disposición, tanto de los cuestionarios/entrevistas al personal médico como de las entrevistas a los pacientes. Aquí van los temas tratados: una comparación general del servicio sanitario entre su país e Italia; una comparación entre la relación que tienen con su médico de cabecera y los médicos especialistas o en los hospitales; una comparación entre el trato recibido por parte de los médicos y de los enfermeros en el hospital; el componente cultural en la comunicación médica; el componente lingüístico en la comunicación médica, sobre todo cuando las personas acababan de llegar a Italia.

Si volvemos al guión de los grupos focales, a la pregunta sobre la comparación entre su país e Italia, las mujeres suelen contestar alabando mucho el sistema público italiano, sobre todo, comparado con el equivalente de su país. Lo que valoran más positivamente es el hecho de tener derecho a una atención gratuita básica de calidad en muchos casos, algo que no parece ser la tónica en sus países.

La segunda pregunta, relativa a las posibles diferencias de trato y de relación entre su médico de cabecera y los médicos especialistas o en los hospitales, pone de relieve la mayor confianza en el médico de cabecera, que se convierte en la “figura de referencia” y en el “soporte”. Cabe destacar que en el debate sobre este tema aparece el interesante aspecto de los

médicos italianos vistos por los propios italianos como “seres de raza superior”, “en un pedestal”, mientras que en los países representados en nuestros grupos focales no parecen gozar de la misma consideración.

El debate sobre el tercer tema, la potencial diferencia entre el trato y la relación con el personal médico y con los enfermeros u operadores sanitarios en el hospital, confirma lo que ya observamos en la primera etapa de nuestra investigación, durante las entrevistas a médicos y a enfermeros. La percepción por parte de las mujeres de los grupos focales es de efectiva mayor humanidad, más trato y mejor comunicación con los enfermeros. Sin embargo, reconocen también que eso “es normal” ya que los médicos están ahí para hacer “otras cosas”. Todas lamentan lo críptico y excesivamente sintético que son las comunicaciones de los médicos a los pacientes o a los acompañantes después de una intervención y, más en general, el poco tiempo que los médicos pasan con los pacientes.

El tema de lo cultural en la comunicación médica despertó mucho interés por parte de las participantes, pero tuvo que ser moderado mucho por parte de la investigadora. De hecho, se mezclaba mucho el componente lingüístico con lo cultural, entonces, en dos casos, tuvimos que anticipar que lo lingüístico sería la última pregunta. Algunas “pinceladas” de lo que surgió de estos últimos dos aspectos: por lo general, se reitera siempre que, como los italianos y los latinoamericanos “somos parecidos”, no se producen muchos problemas de comunicación en este ámbito; se afirma que el problema no estriba en la diferencia de lengua sino en la diferencia de registro y en la terminología: la jerga médica suele ser incomprensible a un lego también en su lengua nativa; no se destaca una cuantiosa experiencia de recurrir a “remedios caseros” o de incumplir los tratamientos. Es más: en numerosas afirmaciones surge la idea de que son los italianos los que más creen en las recetas caseras o que bien toman medicamentos sin saber bien qué son. Nos parece interesante la experiencia de una mujer brasileña como mediadora, recién llegada a Italia, entre los médicos italianos y sus suegros del sur de Italia: paradójicamente, la “extranjera” se convirtió en la única que parecía entender y podía llevar a cabo la conversación.

Una última experiencia que consideramos realmente un botón de muestra es la de una argentina que cuenta que tuvo que acompañar a dar a luz a una amiga marroquí en un hospital público de Génova porque, aunque las dos amigas usan el italiano como lengua vehicular, en el hospital la mujer marroquí es como si ya no entendiera el italiano de los médicos y solo entiende a su amiga argentina hablándole en italiano. Es un ejemplo muy significativo de cómo la comunicación auténtica y eficaz se da solo cuando los interlocutores quieren que se dé, es

decir, cuando se da toda una serie de condiciones no meramente lingüísticas sino también afectivas y emocionales.

3. El ámbito jurídico-judicial

La investigación en el ámbito judicial se introdujo en el proyecto en 2008. Los objetivos principales eran parecidos a los del ámbito sanitario: analizar si y cómo se estaban afrontando situaciones multilingües en el sector judicial y cómo se llevaba a cabo la comunicación escrita y oral dirigida a los extranjeros. Los primeros pasos en la investigación, a finales de 2008, se dedicaron a recoger datos y material con cuestionarios y entrevistas realizadas en el Tribunal de Génova y en la sede central de la Jefatura de policía, involucrando a abogados, jueces, fiscales, traductores e intérpretes y ciudadanos. También en este ámbito nos ayudaron los estudiantes de nuestra facultad (Agnorelli, 2009; Passerini, 2011) y también un trabajo llevado a cabo en Viena por Casaretto (2010).

El corpus a nuestra disposición no es nada cuantioso (unos 75 cuestionarios rellenos por abogados, unos 15 por clientes no italianos y 10 por mediadores), pero nos permite ya cruzar algunos datos con el ámbito sanitario que nos parecen de especial interés. Dedicaremos a este “cruce” algunas reflexiones en la parte final de este apartado.

De nuevo, se recurrió a un cuestionario centrado en los aspectos coincidentes, en la medida de lo posible, con los apartados del cuestionario entregado en el ámbito sanitario: datos personales, idiomas hablados en los tribunales de Génova, procedimientos de selección de traductores e intérpretes, percepción de los magistrados y abogados sobre el rol y las tareas llevadas a cabo por dichos mediadores, grado de satisfacción del trabajo realizados por ellos y criterios que se consideraban fundamentales para poder ofrecer un servicio adecuado.

En 2011 pasamos “manos a la obra”, firmando dos convenios entre nuestro departamento y el Tribunale di Genova. En un caso firmamos con los homólogos italianos de lo que podría ser en España la parte de Juzgados de instrucción, de primera instancia y de diligencias previas (en marzo) y (en noviembre) con el Servicio de Atención al Público. Los resultados de este año de trabajo, tanto de observación directa dentro de los juzgados como de prácticas dentro del Servicio de Atención al Cliente se detallan en una reciente publicación (Morelli, 2012).

Si cruzamos los datos relativos a la comprensión de los no italianos surgidos de los cuestionarios que se recogieron en el ámbito sanitario con los del ámbito jurídico, podemos destacar algo interesante. Reiterando que se refieren solo a 15 personas, de las cuales 8

ecuatorianas, un peruano, dos albaneses, dos senegaleses, una alemana y una francesa, cabe observar que los servicios a los que recurrieron en el último año fueron (posibilidad de respuestas múltiples): un 64,2% a lo administrativo; el 57,1% a lo penal, el 42,8% a lo civil y el 14,2% a otros servicios. Por lo que se refiere a la comprensión de la información recibida, recordamos que en el ámbito sanitario alrededor del 90% declara haber comprendido todo o casi todo y solo un 18,75% de los pacientes define “difíciles” las palabras utilizadas por el personal sanitario. Con las debidas cautelas de la diferencia en las muestras, quisiéramos destacar que, en cambio, en este ámbito solo el 28,6% declara haberlo entendido todo, mientras que un 57,2% afirma haber entendido solo parcialmente y el 14,2% contesta “nada” a esta pregunta.

Toda la información fue facilitada, igual que en lo sanitario, solo en italiano. Por lo que se refiere a la información escrita, un 35,7% declara haber entendido poco de la información recibida por abogados o magistrados, porcentaje que sube al 42,8% en el caso de información facilitada oralmente. En este ámbito nada menos del 42,8% de los entrevistados declaran que las palabras utilizadas son “difíciles” y un 21,4% las define “incomprensibles”. Aunque un 50% afirma que estaba solo durante la conversación con el personal jurídico-judicial, los demás reconocen en la persona que les acompañaba una importante función de ayuda lingüística (a diferencia de lo que vimos en lo sanitario). Otra diferencia, que ya esperábamos, es la presencia de un profesional (mediador o intérprete) que facilitara la comunicación con el personal y un 64,3% valora esta presencia como “muy útil” y un 7,1% la define “útil”. Interesante la respuesta “irrelevante” (siempre en el 7,1% de los casos) y el dato de no respuesta en un 21,5% de los entrevistados.

Será interesante enriquecer nuestra muestra para ver si estas tendencias se confirman.

4. El proyecto de mediación comunitaria

Pese a que se vea declinada en la práctica sobre todo con actividades e intervenciones sociales, la mediación comunitaria trae inspiración de múltiples disciplinas y puede brindar datos para investigaciones auténticamente interdisciplinarias, en el sentido de que, cada uno, en las interacciones dentro de la comunidad, en contextos controlados, puede detectar, acotar y, sucesivamente, aislar para analizar elementos concretos de interés del investigador sencillo o del grupo de investigación concreto para un proyecto concreto. De eso daremos una muestra a

continuación con un ejemplo, sacado justamente de una ocasión formativa del proyecto de mediación comunitaria.

En otras sedes esperamos haber asentado nuestros pilares teórico-metodológicos (De Luise & Morelli, 2009; De Luise & Morelli, 2010; De Luise & Morelli, 2012), por esto no haremos sino recalcar por enésima vez que la escucha, el diálogo (por más que interrumpido), la interacción (por perjudicada que resulte) y la narración constituyen los elementos clave de la mediación (que en muchos casos coinciden con los de la interpretación interlingüística).

El objetivo general del proyecto genovés de mediación comunitaria, que tuvo su génesis en 2010, con una ocasión formadora de cinco talleres de mediación (que se celebraron simultáneamente en Génova) dirigidos a profesionales e investigadores (un total de 80, cuya mayoría ya estaba trabajando en el territorio genovés, realizando tareas de asistentes y trabajadores sociales, médicos, psicólogos, etc.), es el de pasar a la praxis el enfoque cultural de la mediación que promueve la participación social y ciudadana, la convivencia intercultural y la transformación de los conflictos de destructivos a constructivos.

En 2011 empezamos la fase experimental, creando ocasiones de formación, donde el grupo que se formaría tenía que ser elegido y, por consiguiente, legitimado, por los que estarían o coordinarían los diferentes ámbitos de acción, y donde pudieran darse ocasiones de intercambios y también altercados, pero en un lugar “protegido”. Por esto, organizamos tres talleres en tres diferentes contextos: un micro-barrio genovés llamado Ghetto donde ya existe una Casa de Barrio fruto de un consorcio de asociaciones y de las financiaciones de un proyecto europeo, un taller dirigido a un grupo de funcionarios de la Policía Municipal y uno celebrado dentro de una escuela secundaria de primer grado de un barrio periférico genovés con un grupo integrado por diferentes actores: profesores del propio colegio y de otros, mediadores interculturales, investigadores, operadores sociales y deportivos, orientadores y psicólogos, etc. Un detalle de este año de trabajo se encuentra en el trabajo de De Luise & Morelli (2012), ya citado. En esta sede nos interesa centrarnos en un ejemplo de material riquísimo para estudiar los temas de la construcción de la identidad en la narración, procedente de las grabaciones vídeo realizadas durante los talleres del Ghetto.

El taller de marzo de 2011 se articuló en dos días de trabajo y el grupo que se formó fue bastante “fluido” y “poroso”, por así decirlo. De hecho, los coordinadores de la Casa de Barrio habían contactado con todas las realidades que integran el micro-barrio: las asociaciones (que trabajan en el tercer sector) que forman parte del proyecto financiado, llamado Ghatt-up), los trabajadores sociales que operan en este distrito, los representantes de las actividades que se llevan a cabo en la Casa de Barrio (laboratorio vídeo, taller de pintura, alfabetización de

italiano LE, etc.), los representantes de una mezquita (almacén usado como lugar de culto) que se encuentra delante de la Casa de Barrio, las representantes de la asociación de las travestís (italianas) que ejercen en este barrio desde más de cuarenta años, los vecinos, etc. Sin embargo, como la Casa de Barrio se asoma a la calle con muchas ventanas y la propia puerta de acceso, fueron muchas las personas que, al pasar por ahí, entraron, se quedaron una media hora, media jornada, etc., dándoles gran dinamismo y flexibilidad al grupo y a los trabajos del taller. De antemano sabíamos que uno de los conflictos más crudos era justamente el que confronta a los dos últimos “grupos”: los que atienden a la mezquita y las transgender. Decidimos no encarar directamente el conflicto durante el taller y ver si surgía del grupo en formación. Así fue: el primer día de taller estaban presentes tanto una de las representantes del grupo Princesa de las transexuales como el basurero de la zona, que es también no italiano e islámico. Tuvieron un altercado bastante fuerte sobre “el conflicto” que no habíamos encarado y entonces, algo cambió en el grupo y “estalló”, como si el episodio no hubiera sido más que un detonador. Al día siguiente, se presenta una persona mayor, un vecino del barrio, que no había participado el día antes y no sabía qué había pasado. Con gran espontaneidad, pide la palabra y empieza una narración que dura solo cinco minutos pero que es de una intensidad tremenda desde el punto de vista discursivo. A continuación, algunos fragmentos traducidos al español y algunas reflexiones sobre esta intervención. La persona empieza a hablar con énfasis, pero calma y cuenta de cómo en los años sesenta “llegaron las primeras travestís [...] estaba prohibido en aquel entonces. Era una novedad la gente les aceptaba porque eran simpáticas [...] Fueron las guardias de nuestros hijos nadie se atrevía a fastidiar a un niño. Ellas cuidaban a nuestros hijos. Dios las bendiga...desde este punto de vista”. En seguida le devuelve la dignidad a una de las “partes” implicadas en el conflicto, sin saber que el día antes había estallado. El hombre sigue su narración, con un fuerte acento genovés y continúa con el cuento de lo que era el barrio: “Empezó el deterioro, la droga [...] la gente con dinero compró las casas por nada, “por un puño de castañas” (lo dice en dialecto genovés). Aquí había muchas actividades: un sastre, un verdulero, uno que vendía hormigón...Se vivía. Y había también respeto. Hoy no nos conocemos”. Bien se nota el paso del pasado al presente, donde el primero está caracterizado por la vivacidad del barrio, la “vida”, el respeto, mientras que el presente pasa de lo impersonal a lo personalizado: “hoy no nos conocemos”. La falta de conocimiento como el primer germen de una posible in(comprensión).

La narración sigue en impersonal, pero en seguida pasa a la primera persona plural, con sentimiento de implicación: “Reunir a la gente del barrio es muy importante para que nos conozcamos y para aceptar...”. Y luego una gran sorpresa para todos los que no habían

conocido antes a este hombre que parece, por el acento, un abuelo genovés: “Yo soy un inmigrante, vengo de Túnez [...]. No hay raza, no hay religión, no hay color: somos todos iguales. El primer enunciado se pronuncia como si fuera debido, como si fuera un “Ah, sí, claro, no lo he dicho, pero yo también soy un inmigrante”. Primera persona singular, para luego pasar a lo impersonal “hay”, repetido tres veces, pero para cerrar con una primera persona plural que, de nuevo, le devuelve dignidad a todo el mundo y también al otro “enfrentamiento” del conflicto (el narrador asiste también a la mezquita).

La narración sigue con la alternancia de “lo malo” (degrado, deterioro, capitalismo, droga) y de “lo bueno” (“Era un barrio cálido, popular [...] nos conocíamos todos [...] nunca cerrábamos las puertas”), para pasar luego, de repente a la dura realidad, contada como impersonal: “Hoy se drogan en el portal [...] Te destornillan la puerta [...]. Yo ya no ando [...] te tiran ahí para robarte dos euros”). Pero, otra vez, vuelve la esperanza, se abre una rendija de sol en la narración: “Esperemos que ahora con este evento que han hecho [...] es una cosa muy linda”. En el primer enunciado no parece haber una implicación (“este evento que han hecho” y se queja también de no haber sido avisado antes de que se celebraría), lo mismo que en el enunciado siguiente: “Intenten reunirnos”, pero donde el Ustedes y el Nosotros ya se juntan, para luego pasar, a involucrarse con un coral “Nosotros”: “intentemos defender el barrio [...] intentemos defender a la población [...] es realmente algo muy bonito”. Siguen los agradecimientos, las disculpas por la memoria que falla, la conmoción de él y de todos los presentes. Cinco minutos de gran intensidad que reconstruyen la historia del barrio y les devuelven dignidad a todos. Con el lenguaje.

2012 nos está ocupando, también en primera persona como estudiantes, en un curso básico de sensibilización a la mediación comunitaria en el que participan 70 operadores del territorio genovés que desempeñan diferentes tareas: operadores sociales privados, asistentes sociales del ayuntamiento, mediadores interculturales, psicólogos, investigadores, policías locales, etc. El formador es un experto en mediación argentino y las diez jornadas de interpretación están interpretadas por nuestros estudiantes en prácticas (véase apartado siguiente para el cruce de ámbitos y proyectos). Toda la formación se grabó en vídeo, lo cual constituirá material riquísimo para nuestras investigaciones sobre el uso de la lengua y de los lenguajes, las interacciones mediadas por el lenguaje y la investigación en interpretación consecutiva que a continuación vamos a describir brevemente.

5. El proyecto de análisis de la percepción de la calidad en interpretación consecutiva de estudiantes en prácticas

En 2010 pusimos en marcha un estudio, basado en un detallado cuestionario (Errico & Morelli, en prensa), cuyo objetivo consiste en recoger y analizar datos relativos a la percepción de los destinatarios de un servicio de interpretación consecutiva facilitado por estudiantes en prácticas del curso de postgrado en Traducción e Interpretación de la Universidad de Génova, en ámbito social, y rellenado también como autoevaluación por parte de los propios estudiantes.

El corpus actualmente a nuestra disposición está integrado por los cuestionarios recogidos a lo largo de todo el proyecto de formación en mediación comunitaria (talleres arriba descritos y curso de sensibilización a la mediación comunitaria) y también en las jornadas que prevén la presencia de formadores españoles del Curso para Operadores con Personas sin Hogar organizado por la Fondazione San Marcellino ONLUS, en colaboración con la Universidad de Bolonia.

Se trata de unos 375 cuestionarios procedentes de 12 diferentes ocasiones formadoras que van de un mínimo de seis horas a un máximo de treinta horas y cinco jornadas de trabajo. En todos los casos disponemos de la grabación audio y, en el caso del curso en mediación comunitaria, como ya dijimos, también de las grabaciones vídeo.

El material es riquísimo ya que se pueden cruzar muchos datos: mismo ponente, diferentes intérpretes y diferentes destinatarios; mismo ponente, mismos destinatarios y diferentes intérpretes. Algunos intérpretes se pusieron a prueba en diferentes ocasiones y, según los destinatarios, la percepción de calidad fue muy diferente. Es cierto que en algunos casos se trata de problemas de tándem de trabajo (sintonía con el/la compañero/a de trabajo o bien considerable diferencia entre la calidad de un intérprete y el otro de la misma pareja de trabajo), pero es indudable también que hay ejemplos de estudiantes que sacaron muy buenas notas en los exámenes y, en cambio, no siempre fueron “bien acogidos” y evaluados igual de positivamente por los destinatarios del servicio o bien, intérpretes bastante “débiles” durante la formación que se “salvan” y reciben puntuaciones positivas por los destinatarios (a veces, también, gracias a la ayuda del compañero de tándem). Por lo general, las evaluaciones globales de nuestros estudiantes son buenas, tanto como se refiere al apartado “profesionalidad” como por lo que atañe la “actitud” y la calidad global.

Cabe destacar la dificultad por parte de los destinatarios de rellenar y evaluar algunos campos, como, por ejemplo, el de la “fidelidad con respecto al original” (campo que agregamos

en una fase sucesiva de nuestro estudio), la autoevaluación de los estudiantes suele ser más baja con respecto a las evaluaciones efectivamente recibidas por los destinatarios y cierta “exigencia” y “severidad” al evaluar por quiénes saben bien español (o declaran saberlo bien). Esto solo para dar una idea de este proyecto que bien se entrecruza con el anterior y que, también en este caso, une la investigación a lo profesional, a la didáctica y al territorio. Y, por razones de espacio, el círculo se cierra.

Referencias bibliográficas

- Agnorelli, A. (2009): *L'interprete-mediatore nel Tribunale di Genova*. Proyecto de fin de carrera no publicado: Universidad de Génova.
- Ambrosini, M. et al. (2006): *Terzo rapporto sull'immigrazione a Genova*. Genova: Fratelli Frilli Editori.
- Ariolfo, R. (2012): “Atteggiamenti linguistici nel contesto educativo genovese. Questioni teorico-metodologiche”, en D. De Luise & M. Morelli (eds): *La mediazione comunitaria: un'esperienza possibile*, Lecce: Libellula: 71-91.
- Ariolfo, R. (2011): “La lengua materna entre mantenimiento, hibridación y asimilación en la escuela secundaria”, en: D. Carpani et al.: “La lengua como signo identificador: los desafíos educativos en el contexto multicultural genovés”, *Lengua y migración*, Núm.3, Volumen I, Alcalá: 64-69.
- Ariolfo, R. (2012a): *Actitudes lingüísticas en contexto migratorio: el ámbito educativo genovés*. Tesis doctoral no publicada: Universidad de Génova.
- Ariolfo, R. (2012b) “Gli atteggiamenti linguistici: uno strumento per la mediazione educativa”, en D. De Luise & M. Morelli (eds): *La mediazione comunitaria: un'esperienza possibile*. Lecce: Libellula: 257-272.
- Baraldi, C. & Gavioli, L. (2008): “La mediazione interlinguistica come dialogo tra culture”, en C. Baraldi & G. Ferrari (eds): *Il dialogo tra culture*. Roma: Donzelli: 319-377.
- Bateson, G. (1984): *Mente e Natura*. Milano: Adelphi.
- Bruschettini, B. (2009): *La figura del mediatore linguistico-culturale all'interno dell'ospedale pediatrico Giannina Gaslini di Genova. Un confronto tra spagnolo e russo*. Proyecto de fin de carrera no publicado: Universidad de Génova.
- Calvi, M.V. (1995): *Didattica di lingue affini. Spagnolo e italiano*. Milano: Guerini.

- Calvi, M.V. (2003): “Lingüística contrastiva de español e italiano”, en *Mots Palabras Words 4*. <http://www.ledonline.it/mpw/allegati/mpw0403calvi.pdf>.
- Calvi, M.V. et al. (2010): *Lingua, identità e immigrazione*. Milano: Franco Angeli.
- Carpani, D. (2010): “Nuovi cittadini, nuove prospettive della scuola interculturale: le ricerche sul campo a Genova”, en M.V. Calvi et al. (eds): *Lingua, identità e immigrazione*. Milano: Franco Angeli: 119-131.
- Casaretto, E. (2010): *L'interpretazione forense. Un'analisi della situazione in Italia*. Tesi di laurea non pubblicata: Università di Vienna.
- Cirillo, L. (2010): “La riparazione come meccanismo di coordinamento nell'interazione medico-paziente mediata da interprete”, en D. De Luise & M. Morelli (eds.): *Mediazione tra prassi e cultura. Oltre i risultati di una ricerca*. Monza: Polimetrica: 13-30.
- Cirillo, L. & Farini, F. (2011): “Formulazioni e promozione della comunicazione affettiva nell'interazione medico-paziente mediata da interprete”, en D. De Luise & M. Morelli (eds): *La mediazione: una via verso la coesione sociale e la cultura della pace*. Lecce: Libellula: 79-113.
- Cremonesi, P. et al. (2011): “La salute degli immigrati e il Pronto Soccorso. Un'analisi degli accessi nei Pronto Soccorsi della Regione Liguria e un approfondimento per l'Ospedale Galliera”, en D. De Luise & M. Morelli (eds): *La mediazione: una via verso la coesione sociale e la cultura della pace*. Lecce: Libellula: 51-62.
- De Fina A et al. (2006): *Discourse and identity*. Cambridge: Cambridge University Press.
- De Hériz, A. & Morelli, M.: “Comunicación y mediación en el ámbito sanitario del territorio genovés”, en Actas del XXV Congreso de la Associazione Italiana Ispanisti (febrero de 2009, Nápoles), en prensa.
- De Hériz, A & Morelli, M. (2010): “Tra comunicazione e mediazione: una ricerca nei Pronto Soccorso a Genova” en, D. De Luise & M. Morelli (eds): *Mediazione tra prassi e cultura. Oltre i risultati di una ricerca*. Monza: Polimetrica: 39-52.
- De Hériz, A. et al. (2012): “Contatto di lingue e culture nell'ambito sanitario genovese”, en D. De Luise & M. Morelli (eds): *La mediazione comunitaria: un'esperienza possibile*, Lecce: Libellula: 325-357.
- De Luise, D. & Morelli, M. (2005): “¿Mediadores? ¿Intérpretes? ¿Negociadores?: La percepción del papel de diferentes profesionales” en C. Valero Garcés (ed): *Traducción como mediación entre lenguas y culturas*. Alcalá de Henares: Universidad de Alcalá: 67-74.
- De Luise, D. & Morelli, M. (2009): “Explorando la mediación”, *Documentación Social 155*: 211-228.

De Luise, D. & Morelli, M. (2010): *Tracce di mediazione*. Monza: Polimetrica.

De Luise, D. & Morelli, M. (2012): *La mediazione comunitaria: un'esperienza possibile*, Lecce: Libellula.

De Luise, D. & Morelli, M. (2012): “La mediazione comunitaria: dalla dimensione culturale alle attività sul territorio”, en D. De Luise & M. Morelli (eds): *La mediazione comunitaria: un'esperienza possibile*, Lecce: Libellula: 13-69.

Del Bañol Aledo et al. (2008): “Percepciones de la comunicación con los profesionales sanitarios de los pacientes de fisioterapia de los hospitales FREMAP de Sevilla y Majahonda” en *Actas del 1st International Conference on Language and Health Care*. Alicante: 24-10-2007, IULMA, CD.

Di Mattei, G. (2012): *Immigrazione e sanità: uno studio sul campo a Palermo*. Proyecto de fin de carrera no publicado: Universidad de Génova.

Errico, E. & Morelli, M.(en prensa): “Un estudio sobre la calidad percibida en interpretación consecutiva”. Comunicación presentada en el II Congreso Internacional sobre calidad en interpretación, Almuñécar, 24-26 de marzo de 2011.

Farini, F. (2012): “Promuovere il coordinamento interculturale: l’impatto della mediazione sull’interazione medico-paziente”, en D. De Luise & M. Morelli (eds): *La mediazione comunitaria: un'esperienza possibile*, Lecce: Libellula: 93-116.

Gavioli, L. (2009): *La mediazione linguistico-culturale. Una prospettiva interazionista*. Perugia: Guerra.

González, E. (2008): “Impacto de las barreras lingüísticas y culturales en el estado de salud de la población migrante”, en C. Valero Garcés & R. Lázaro Gutierrez (eds): *Investigación y Práctica en traducción e interpretación en los servicios públicos: desafíos y alianzas*. Alcalá de Henares: Universidad de Alcalá: 228-339.

Grupo MIRAS (2011): *Comunicar en la diversitat. Intèrprets, traductors i mediadors als serveis públics*, disponible en http://www10.gencat.cat/casa_llengues/binaris/informe_miras_ispc_2011_tcm302-177894.pdf.

Kopczynski, A. (1994): “Quality in conference interpreting: some pragmatic problems”, en M. Snell-Horby et al. (eds.): *Translation studies: an interdisciplinary*. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins: 189-198.

Kurz, I. (1989): “Conference interpreting: user expectations”, en D. Hammond (ed): *Coming of age. Proceedings of the 30th annual conference of the ATA*. Medford, NJ: Learned Information Inc.: 143-148.

- Mariottini, L. (2012). “Dell’identità linguistico-discorsiva. Esercizi teorici per lo studio della migrazione latinoamericana in Italia”, en D. De Luise & M. Morelli (eds): *La mediazione comunitaria: un’esperienza possibile*, Lecce: Libellula: 117-139..
- Mesa, A.M. (1997): “The cultural interpreter: an appreciated professional”, en S.E. Carr et al. (eds): *The Critical Link 1*. Amsterdam/Filadelfia: John Benjamins: 68-79.
- Morelli, M. (2008a): “La evaluación y la autoevaluación en la formación de intérpretes”, en *Actas del Congreso de Asele septiembre de 2007*: Alicante: 441-448.
- Morelli, M. (2008b): “La figura del mediador lingüístico-cultural y su interacción con el personal sanitario en la ciudad de Génova: un estudio”, en *Actas Ist Congreso Language and Healthcare*. Alicante: 24-10-2007, IULMA, CD.
- Morelli, M. (2010): *La interpretación español-italiano. Planos de ambigüedad y estrategias*. Granada: Comares.
- Morelli, M. (2012). “Osservazione nel Tribunale di Genova: riflessioni e spunti” en D. De Luise & M. Morelli, *La mediazione comunitaria: un’esperienza possibile*, Lecce: Libellula: 299-324.
- Muñoz, H. (2010): *Reflexividad sociolingüística de hablantes de lenguas indígena: concepciones y cambio sociocultural*. México D.F. Universidad Autónoma Metropolitana Unidad-Iztapalapa: Biblioteca de Signos-Ediciones del Lirio.
- Passerini, S. (2011): *Il ruolo dell’interprete-mediatore giuridico nella realtà genovese*. Proyecto de fin de carrera no publicado: Universidad de Génova.
- Pedriali, M. (2011): *Mediazione in ambito sanitario: raccolta e analisi di questionari nella comunità latinoamericana a Genova*. Proyecto de fin de carrera no publicado: Universidad de Génova.
- Pöchhacker, F. (2004): *Introducing interpreting studies*. Londres: Routledge.
- Pöchhacker, F. & Shlesinger, M. (2007): *Healthcare Interpreting Discourse and Interaction*. Amsterdam/Philadelfia: John Benjamins.
- Queirolo Palmas, L. (2006): *Prove di seconde generazioni*. Milano: FrancoAngeli.
- Rafanelli, M. (2009): *Il mediatore linguistico-culturale: realtà o utopia? Un’esperienza nei consultori ASL genovesi*. Proyecto de fin de carrera no publicado: Universidad de Génova.
- Raga Gimeno, F. (2008): *Mediaciones interculturales, Centro de Estudios sobre Comunicación Interlingüística e Intercultural*. Valencia: Universitat de València.
- Raga Gimeno, F. (2010): “Analisi transculturale della mediazione dei conflitti: implicazioni per la mediazione interculturale”, en D. De Luise & M. Morelli (eds): *Tracce di mediazione*. Monza: Polimetrica: 55-84.

- Roccati, V. et al. (2011): “Uno sguardo possibile. I casi di violenza al Pronto Soccorso dell’Ospedale Galliera”, en D. De Luise & M. Morelli (eds): *La mediazione: una via verso la coesione sociale e la cultura della pace* Lecce: Libellula: 63-78.
- Sales Salvador, D. (2010): “Cultura della mediazione, cultura del dialogo: abbiamo bisogno di Simbad”, en D. De Luise & M. Morelli (eds): *Tracce di mediazione* Monza: Polimetrica: 97-113.
- Sanfelici, L. (2011): “Viaggio linguistico di andata e ritorno: la lingua degli emigranti italiani del Novecento e quella degli immigrati latinoamericani oggi”, en *Centro In Europa* Anno XX 2/2011, *America Latina a Scuola*. Genova: Ed. Redazione Srl: 73-79.
- Scopa, M. (2009): *Mediazione linguistico-culturale e accesso degli stranieri ai servizi sanitari*. Proyecto de fin de carrera no publicado: Universidad de Génova.
- Valero Garcés, C. (2003): *Traducción e interpretación en los servicios públicos: Contextualización, actualidad y futuro*. Granada: Comares.
- Valero Garcés, C. (2005): *Traducción como mediación entre lenguas y culturas*. Alcalá de Henares: Universidad de Alcalá.
- Valero Garcés, C. & Lázaro Gutierrez, R. (2008): *Investigación y práctica en Traducción e interpretación en los servicios públicos: desafíos y alianzas*. Alcalá de Henares: Universidad de Alcalá.
- Valero Garcés, C. (2011): *Traducción e Interpretación en los Servicios Públicos en un mundo INTERcoNEctado*. Alcalá de Henares: Universidad de Alcalá.

The Author

Mara MORELLI worked as a freelance conference interpreter since 1991 until 2003. She has lectured in various subjects related to interpreting, translation and mediation in many universities in Italy and abroad. She holds a Ph.D. in Translation and Interpreting from the University of Granada where she presented a dissertation on a study of ambiguity in simultaneous interpreting and sight translation from Spanish into Italian focussing on the concept of strategy. At the moment she is a researcher at the Faculty of Languages and Literatures (University of Genoa). She is currently carrying out research in both domains of interpreting and mediation, in particular with an on-field project on language, communication and mediation in the health and legal sector and an experimental project in Genoa on community mediation.