

Creencias y percepciones de los facilitadores lingüísticos entre criollo haitiano y español en Chile. Resultados de una investigación-acción



Marta Arumí Ribas

marta.arumi@uab.cat

<https://orcid.org/0000-0001-6923-994X>

Universidad Autónoma de Barcelona, España

Lisette Chaigneau

lisette.chaigneau@pucv.cl

Pontificia Universidad Católica de Valparaíso, Chile

Macarena Dehnhardt Amengual

macarena.dehnhardt@autonoma.cat

<https://orcid.org/0000-0002-4866-5293>

Universidad Autónoma de Barcelona, España

Stephanie Díaz-Galaz

stephanie.diaz@pucv.cl

<https://orcid.org/0000-0001-6481-9742>

Pontificia Universidad Católica de Valparaíso, Chile

Resumen

A fin de superar las barreras comunicativas entre los servicios públicos y la comunidad haitiana migrante, las instituciones públicas chilenas han recurrido a diversas soluciones *ad hoc*, siendo la más predominante la incorporación de facilitadores lingüísticos en los servicios públicos. Las funciones de estos facilitadores no están reguladas y varían según el contexto institucional, e incluyen, entre otras, la traducción, la interpretación y la mediación lingüística e intercultural. Tampoco existe una oferta de capacitación en traducción e interpretación que los prepare para desempeñar dichas labores. Este artículo presenta los resultados de una investigación-acción realizada con el objetivo de identificar las creencias y percepciones de los facilitadores lingüísticos que actualmente se desempeñan en distintos servicios públicos en Chile, y los dilemas éticos que enfrentan con mayor frecuencia. Los resultados proporcionan evidencia sobre la baja institucionalización y etapa de preprofesionalización de la interpretación en los servicios públicos en Chile y cómo esto se refleja en la diversidad de funciones, roles y expectativas que usuarios y funcionarios tienen sobre el trabajo de los facilitadores. De los datos emergen dos temas centrales: la percepción que los facilitadores lingüísticos tienen de sí mismos en relación con su trabajo y la comunidad a la que pertenecen; y los dilemas éticos que surgen



en torno al grado de intervención que pueden ejercer en su labor. Este estudio constituye una primera aproximación al fenómeno de la facilitación lingüística para una comunidad migrante en un momento de preprofesionalización, con lo que puede contribuir a sentar las bases de futuras investigaciones y al desarrollo de la profesión en Chile y en la región.

Palabras clave: comunicación intercultural mediada; facilitador lingüístico; interpretación en los servicios públicos; mediación intercultural; migración haitiana; rol del intérprete.

Beliefs and Perceptions Among Linguistic Facilitators in Haitian Creole-Spanish Language in Chile. Results of an Action-Research Project

Abstract

Chilean public institutions have resorted to various ad hoc solutions in order to overcome communication barriers between public services and the Haitian migrant community, the most predominant being the incorporation of language facilitators in public services. The functions of these facilitators are not regulated, and their roles vary according to the institutional context, and include, among others, translating, interpreting and linguistic and intercultural mediation. Nor is there any training in translation and interpretation to prepare them to perform these tasks. This article presents the results of an action-research study conducted with the aim of identifying the beliefs and perceptions of language facilitators currently working in different public services in Chile. The results provide evidence on the low institutionalization and pre-professionalization stage of interpreting in public services in Chile and how this is reflected in the diversity of functions, roles, and expectations that users and providers have about the work of facilitators. Two central themes emerged from the data: The self-perception of language facilitators in relation to their work and the community to which they belong; and the ethical dilemmas that arise regarding the degree of intervention. This study constitutes a first approach to the phenomenon of linguistic facilitation for a migrant community at a time of pre-professionalization, which may contribute to lay the foundations for future research and to the development of the profession in Chile and the region.

Keywords: linguistic facilitator; public service interpreting; mediated intercultural communication; intercultural mediation; Haitian migration; role of the interpreter.

Croyances et perceptions des facilitateurs linguistiques entre le créole haïtien et l'espagnol au Chili. Résultats d'une étude de recherche-action

Résumé

Afin de surmonter les barrières de communication entre les services publics et la communauté de migrants haïtiens, les institutions publiques chiliennes ont eu recours à diverses solutions *ad hoc*, la plus prédominante étant l'incorporation de facilitateurs linguistiques dans les services publics. Les fonctions de ces facilitateurs ne sont pas réglementées et varient en fonction du contexte institutionnel. Elles comprennent, entre autres, la traduction, l'interprétation et la médiation linguistique et interculturelle. Il n'existe pas non plus de formation en traduction et interprétation pour les préparer à ces tâches. On présente dans cet article les résultats d'un projet de recherche-action visant à identifier les croyances et les perceptions des facilitateurs linguistiques travaillant actuellement dans différents services publics au Chili, ainsi que les dilemmes éthiques auxquels ils sont le plus souvent confrontés. Les résultats mettent en évidence la faible institutionnalisation et le stade de préprofessionnalisation de l'interprétation dans les services publics chiliens et la manière dont cela se reflète dans la diversité des fonctions, des rôles et des attentes des usagers et des fonctionnaires concernant le travail des facilitateurs. Deux thèmes centraux émergent des données : la perception que les animateurs linguistiques

ont d'eux-mêmes par rapport à leur travail et à la communauté à laquelle ils appartiennent ; et les dilemmes éthiques qui se posent autour du degré d'intervention qu'ils peuvent exercer dans leur travail. Cette étude constitue une première approche du phénomène de la facilitation linguistique pour une communauté de migrants à un moment de préprofessionnalisation, qui peut contribuer à poser les bases de futures recherches et du développement de la profession au Chili et dans la région.

Mots-clés : communication interculturelle médiatisée ; facilitateur linguistique ; interprétation dans les services publics ; médiation interculturelle ; migration haïtienne ; rôle de l'interprète.

1. Introducción

Según las estadísticas, hacia finales del 2020, los haitianos representaban el tercer grupo migratorio más numeroso en Chile, después del venezolano y el peruano (Chile, Instituto Nacional de Estadísticas, 2021, p. 16). El flujo migratorio haitiano comenzó a ser más predominante en Chile tras el terremoto de Haití en el 2010 y aumentó de manera exponencial a partir de 2014.

Este grupo poblacional migratorio se ha enfrentado a importantes barreras comunicativas, debido, entre otros factores, a la cultura monolingüe del país (Riedemann y Stefoni, 2017; Toledo *et al.*, 2020), en el que el español es la lengua oficial *de facto* (Zajícová, 2017, p. 179). No obstante, la necesidad de superar los obstáculos comunicativos está presente en los servicios públicos, es decir, en escuelas, hospitales, tribunales y otros espacios de la administración. En este contexto, se han desarrollado, en Chile, una serie de iniciativas *ad hoc* (Ozolins, 2000), que buscan reducir la brecha comunicativa, siendo una de las más importantes la incorporación de facilitadores lingüísticos. De acuerdo con Sepúlveda y Cabieses (2019), se trata de “personas también conocidos como traductores, facilitadores lingüísticos y/o mediadores culturales, dedicados a facilitar la comunicación entre el equipo de salud y la población migrante haitiana” (p. 593).

Pero, a diferencia de otros contextos, en Chile no se ha establecido la figura del intérprete en los servicios públicos, a pesar de tratarse de una función muy extendida en algunos países y descrita en gran diversidad de estudios (Angelelli, 2019; Carr *et al.*, 1995; Hale, 2007, 2015; Wadensjö, 1998). La *interpretación en los servicios públicos* (ISP) está en relación directa con las necesidades de comunicación cuando hay un gran número de personas que se desplazan y se asientan en un lugar sin conocer el idioma oficial. Estas necesidades suelen afectar, de forma mayoritaria, a los migrantes laborales, a los refugiados y a los solicitantes de asilo, hablantes de lenguas indígenas y la comunidad sorda, sin

olvidar a esas personas que, estando de paso, pueden tener que recurrir a los servicios de la administración pública (Hale, 2015, p. 66).

El nivel de implantación y desarrollo de la ISP como profesión difiere de país a país. Normalmente, en países con una larga trayectoria de migración, la profesión está más regulada y establecida. Por el contrario, en aquellos con una historia de migración más reciente, la profesión se encuentra menos regulada, con escasas oportunidades de formación y con la inexistencia de procesos de acreditación (Arumí y García-Beyaert, 2022).

Desde el punto de vista de la investigación, en la actualidad, la ISP es una de las modalidades de interpretación más estudiadas (Pöchhacker, 2015). Las investigaciones cubren una diversidad amplia de temáticas, que van desde el nivel lingüístico y cultural hasta el análisis de aspectos sociales e interaccionales (Pöchhacker, 2019).

En Chile, no existen estudios o antecedentes sobre las perspectivas de los facilitadores del criollo haitiano-español en relación con el trabajo que realizan, desde la perspectiva de la interpretación. Además, los facilitadores no han tenido instancias de formación o capacitación en traducción o interpretación previamente, que les den herramientas conceptuales y profesionales para ejercer su trabajo.

En el presente artículo, se describe una investigación realizada a partir de la primera “Formación a facilitadores lingüísticos criollo haitiano-español”. Esta fue motivada por la nula oferta previa de capacitación en interpretación disponible para los facilitadores lingüísticos del criollo haitiano-español en Chile (Díaz-Galaz, 2017) y la necesidad de que dichos profesionales cuenten con conocimientos básicos sobre interpretación, comunicación intercultural y ética profesional para el ejercicio de su trabajo como facilitadores.

La formación se enmarca en dos proyectos liderados respectivamente por la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso, a través del

programa *Panyol Valparaíso* y la Universitat Autònoma de Barcelona, a través del proyecto “Empoderamiento de los migrantes haitianos en Chile a través de la interpretación en los servicios públicos y la mediación lingüística. Programa piloto de formación y concientización” (Fundació Autònoma Solidària, 2019, p. 6).¹ La formación contó con participantes de las ciudades de Santiago y Valparaíso, que actualmente se desempeñan como facilitadores lingüísticos en servicios públicos de las áreas de salud y educación.

En el marco de una investigación-acción, durante la formación se recogieron datos con el objetivo de identificar las creencias y percepciones que los facilitadores tienen de sí mismos en el ejercicio de esta actividad, los múltiples roles y funciones que desempeñan, como mediadores, traductores, intérpretes, entre otros, y los dilemas éticos que enfrentan con mayor frecuencia. Como partimos del hecho de que estos facilitadores no han participado en instancias de formación o capacitación específica en traducción o interpretación, sus creencias y percepciones responden a la experiencia en los distintos contextos y a una etapa de preprofesionalización de esta actividad en Chile.

De los datos recogidos emergieron dos temas específicos: uno relativo a la autopercepción o autoconcepto de los facilitadores lingüísticos sobre sí mismos, y otro relativo a sus creencias sobre su rol o roles como facilitadores lingüísticos y los dilemas éticos que pueden encontrar en el ejercicio de su labor.

2. Antecedentes

2.1. Migración haitiana en Chile

De acuerdo con las estadísticas del Instituto Nacional de Estadísticas (2021, p. 16), hacia fines del año 2020 los migrantes en Chile

representaban, aproximadamente, un 8 % de la población total. Dentro de este grupo, el tercer colectivo más representativo es el haitiano (12,5 % del total de migrantes en Chile), después del venezolano (30,7 %) y el peruano (16,2 %).

Con respecto a los haitianos, algunos autores (Debandi y Patallo, 2017; Rojas y Silva, 2016) han indicado que esta migración comenzó a ser más predominante en Chile tras el terremoto de Haití el año 2010, y que aumentó exponencialmente desde el año 2014. Burbano (2017, p. 22) y Rojas Pedemonte *et al.* (2017, p. 10) consideran que este incremento se debería a la crisis económica que comenzó a vivirse, desde el 2014, en Brasil, destino latinoamericano preferido por los haitianos tras el terremoto. Así, Chile se habría constituido como un país de acogida interesante para la obtención de trabajo y de mejores salarios (Nieto, 2014, p. 76).

La presencia del colectivo haitiano como uno de los más numerosos de la población extranjera en Chile evidencia un cambio en las características tradicionales de la migración internacional respecto a la región de origen (el Caribe) y el idioma (criollo haitiano y francés).

El aumento de la migración haitiana en Chile ha traído consigo una preocupación por las barreras comunicativas que se generan con este grupo, teniendo en cuenta que la comunicación oficial entre el Estado y sus habitantes se realiza tradicionalmente en una única lengua: el español.

Por su parte, de acuerdo con las características sociolingüísticas de Haití, la lengua predominante de esta comunidad es el criollo haitiano (*kreyòl ayisyen*), que tiene como primera lengua el 90 % de los habitantes de Haití (García León, 2011, p. 9). Un menor porcentaje de la población habla francés, considerada una lengua que se aprende en instancias de educación formal. Según Ceja (2015), un 18 % de la población haitiana es bilingüe francés y criollo haitiano.

1 Este proyecto fue financiado por la Fundación Autònoma Solidària, a través del Fondo de Solidaridad, de la Universitat Autònoma de Barcelona.

En consecuencia, las diferencias lingüísticas entre la sociedad chilena y la haitiana dan lugar a una serie de barreras comunicativas evidentes a la hora de establecer una interacción entre ambos grupos. De hecho, Debandi y Patallo (2017, p. 142) identifican el idioma como uno de los desafíos a los que debe enfrentarse este colectivo para lograr mecanismos de integración en el país de acogida. Otro de los desafíos que señalan radica en el ámbito educativo (en concreto, las dificultades para convalidar estudios en Chile) y la discriminación racial (Riedemann y Stefoni, 2017; Rojas Pedemonte *et al.*, 2015; Tijoux y Córdova Rivera, 2015).

2.2. Superación de barreras comunicativas

En Chile, las instituciones públicas han implementado diversas iniciativas *ad hoc* para la superación de las barreras comunicativas con la comunidad de migrantes haitianos. Son numerosas y pueden clasificarse en cuatro tipos: 1) enseñanza de español a la población haitiana; 2) enseñanza de lengua y cultura haitianas a proveedores de servicio; 3) traducción de documentos al criollo haitiano, y 4) incorporación de facilitadores lingüísticos del criollo haitiano-español a los servicios públicos.

La enseñanza de español como segunda lengua se observa, de manera transversal, en distintos ámbitos e instituciones públicas. Por ejemplo, en el área de educación, el municipio de Quilicura ofrece talleres de español para estudiantes haitianos (Municipalidad de Quilicura, 2019). En el ámbito de la salud, centros de salud familiar (Cesfam) y centros comunitarios de salud familiar ofrecen clases de español para sus usuarios haitianos (Cesfam Andes, 2018; Zamora, 2018). En el campo de la administración, los municipios también ofrecen clases de español para los habitantes de las comunas, como ocurre con la municipalidad de La Pintana y la de La Granja (La Pintana, 2019; Vargas, 2017).

La enseñanza de lengua y cultura haitiana se dirige, en específico, a proveedores de servicio

que interactúan con usuarios haitianos. Este tipo de formación se observa en el ámbito sanitario (Sepúlveda, 2019), a través de distintas instancias, como, por ejemplo, el curso en línea “Aproximación sociocultural y contexto de inmigración. Facilitación lingüística en *kreyòl ayisyen* para los funcionarios de salud”, a cargo del Ministerio de Salud —Minsal— (Chile, Minsal, 2016). Además, algunos hospitales y servicios de salud de Chile también han llevado a cabo talleres y cursos breves relacionados con la lengua y la cultura de Haití, como en el caso del Hospital de Quilpué (2018) y el Servicio de Salud de Coquimbo (2018), ambos dirigidos a funcionarios del sistema sanitario que atienden a población haitiana.

La traducción de documentos al criollo haitiano se desarrolla en varios ámbitos. En general, los documentos traducidos corresponden a cartillas informativas, formularios, consentimientos informados e instructivos (Chile, Ministerio de Educación —Mineduc—, 2017; Lizasoain y Toledo, 2019; Servicio de Salud Metropolitano Oriente, 2019).

En cuanto a la incorporación de facilitadores lingüísticos del criollo haitiano-español, esta medida está presente básicamente en los ámbitos de salud y de educación. Sepúlveda y Cabieses (2019) los definen, de manera general, como personas “dedicados a facilitar la comunicación entre equipo de salud y población migrante haitiana” (p. 593). Esta definición también podría extenderse al ámbito educativo.

Estas personas reciben diferentes denominaciones, como “facilitadores interculturales”, “facilitadores lingüísticos”, “traductores” y “mediadores culturales” (Sepúlveda y Cabieses, 2019, p. 593). La proliferación de conceptos para referirse al facilitador lingüístico y su indefinición son características que evidencian el estado incipiente de la investigación sobre facilitadores lingüísticos del criollo haitiano-español en Chile y el estado de baja institucionalización de la actividad.

La incorporación de esta figura en los servicios públicos no está unificada a nivel estatal, es decir, cada ámbito de la educación y la salud y, en particular, cada institución determina qué características y tareas debe cumplir el facilitador lingüístico del criollo haitiano-español.

2.2.1. *Ámbito educativo*

En el área de educación, por ejemplo, a nivel local, la Municipalidad de Quilicura, en la Región Metropolitana de Santiago de Chile, cuenta con facilitadores interculturales en todos sus establecimientos educativos, quienes acompañan a la dupla psicosocial (psicólogo y trabajador social), participan de entrevistas con los padres y en visitas domiciliarias a las familias no hispanohablantes de la comunidad educativa (Municipalidad de Quilicura, 2019).

Desde la esfera estatal, a pesar de la “Política nacional de estudiantes extranjeros. 2018-2022” del Ministerio de Educación (Chile, Mineduc, 2018), el Estado no ha creado políticas concretas centradas en el trabajo con facilitadores lingüísticos, sino que más bien estas se centran en la enseñanza de español a estudiantes no hispanohablantes. La Agencia de Calidad de la Educación (2019) tampoco ha propuesto lineamientos para la incorporación de facilitadores lingüísticos, aun cuando reconoce que sí existe esta práctica en distintos establecimientos con alta matrícula migrante.

2.2.2. *Ámbito sanitario*

A nivel local, se observa que existe una profusión de instancias de contratación de facilitadores lingüísticos en los servicios de salud o en centros de atención primaria y hospitales. Cada institución evalúa la necesidad de incorporar facilitadores lingüísticos, de acuerdo con sus propias necesidades. A modo de ejemplo y sin pretensión de exhaustividad, los siguientes hospitales han decidido incorporar facilitadores lingüísticos para atender a sus usuarios haitianos: el Hospital de Ovalle (Región de

Coquimbo), el Hospital Carlos van Buren (Región de Valparaíso), el Hospital Roberto del Río (Región Metropolitana), el Hospital de Rengo (Región del Libertador Bernardo O’Higgins) y el Hospital de Puerto Montt (Región de Los Lagos).

Por su parte, a nivel estatal, la “Política de salud de migrantes internacionales” (Chile, Minsal *et al.*, 2018) detecta la existencia de barreras comunicativas con algunos migrantes que no hablan español. Para ello, proponen incluir instancias de facilitación lingüística y de mediación intercultural como estrategia para lograr la comunicación intercultural. El Minsal entiende la *facilitación lingüística* como una forma de superar los obstáculos de comunicación, con “traductores presenciales, traducción o intermediación lingüística remota, y otras estrategias digitales” (Chile, Minsal *et al.*, 2018, p. 39). En este plano, se insertan quienes ejercen como facilitadores lingüísticos del criollo haitiano-español.

2.3. **Antecedentes de comunicación intercultural con minorías lingüísticas indígenas en Chile**

Como mencionábamos, en Chile son escasos los estudios sobre el facilitador lingüístico del criollo haitiano-español. Las pocas investigaciones que se centran en esta figura se han generado en el área de la salud (Sepúlveda, 2019; Sepúlveda y Cabieses, 2019). Por otro lado, desde el punto de vista disciplinar, el desarrollo de la ISP está en vías de institucionalización y se constituye en un desafío para su incorporación en los espacios de formación de intérpretes (Díaz-Galaz, 2017, p. 61). En este sentido, este estudio se inserta en el vacío investigativo sobre el facilitador lingüístico del criollo haitiano-español.

Con todo, en el país, sí existen antecedentes de comunicación del Estado con minorías lingüísticas, por medio de una tercera persona que realiza actividades de interpretación. Es

el caso de los grupos indígenas que habitan en Chile, en el que se observa la figura del facilitador intercultural (Agüero y Villavicencio, 2012; Berho y Martínez, 2020; Bolados, 2012; Chile, Minsal, 2003, 2006; Le Bonniec y Nahuelcheo Queupucura, 2017; Ñanco y Jelves, 2004).

En el ámbito sanitario, el facilitador intercultural indígena surge tras la implementación del “Programa de salud con población mapuche”, que, en el año 1993, supuso la creación de oficinas de orientación intercultural al paciente mapuche o *Amuldungun* (Ñanco y Jelves, 2004, p. 789), en las que se creó la figura del facilitador intercultural. Las *Amuldungun* surgieron “como una instancia mediadora entre usuarios del sistema médico formal y como una ayuda para superar los problemas de comunicación de algunos pacientes indígenas, la mayoría mujeres mayores de edad con dificultad para expresarse en español” (Bolados, 2010, p. 138).

La presencia del facilitador intercultural encargado de la vinculación con la población indígena continuó e incluso pasó a formar parte de acciones estatales, como el “Programa especial de salud para pueblos indígenas” en el año 2000 y en la “Política de salud y pueblos indígenas”, del año 2003, ambos del Ministerio de Salud (Chile, Minsal, 2003, 2016).

En el ámbito judicial, en el año 2003, la Defensoría Penal Pública Mapuche contrató a facilitadores interculturales como una forma de “promover el entendimiento comunicativo entre las partes” (Berho y Martínez, 2020, p. 135), puesto que se consideraba que la lengua y la cultura constituían un rasgo importante para llevar a cabo una defensa específica, dirigida a la población indígena (Agüero y Villavicencio, 2012). Por su parte, el Ministerio Público también cuenta con facilitadores interculturales indígenas, quienes se enmarcan en la Unidad de Apoyo de Víctimas y Testigos (Le Bonniec y Nahuelcheo Queupucura, 2017, p. 283).

De esta manera, a diferencia de las múltiples funciones que ejerce el facilitador lingüístico del criollo haitiano-español con las comunidades migrantes, la figura del facilitador intercultural entre los servicios públicos y las comunidades indígenas de Chile tiene un rol más definido en las políticas públicas y que se circunscribe a la mediación intercultural para facilitar la comunicación entre organismos del Estado y miembros de las comunidades indígenas, como es el caso de personas mapuche que no tienen dominio del español u optan por no comunicarse en dicha lengua.

3. Marco teórico

3.1. Comunicación intercultural mediada en los estudios de traducción e interpretación: la interpretación en los servicios públicos

La comunicación intercultural mediada en los estudios de traducción e interpretación suele quedar recogida en el campo de la ISP. Esta ha ido adquiriendo importancia a medida que se han puesto cada vez más de manifiesto las necesidades de comunicación que provoca el desplazamiento constante de personas, que llegan a un territorio sin conocer la lengua o lenguas que allí se hablan. Como apunta García-Beyaert (2017), la excepcionalidad de la ISP radica en el hecho de que da respuesta a una necesidad social. Hale la define así:

Community interpreting is the type of interpreting that takes place between people who live in the same “community”, society, or country but who do not share a common language. It takes place in intra-national contexts, such as a doctor’s surgery; a court or a parent-teacher interview at a school (2015, p. 65).

En cuanto a quiénes suelen recurrir a la ISP, Hale establece:

Community interpreters are generally required to interpret between migrant, refugee, indigenous or deaf populations who are unable to speak, understand or hear the mainstream

language, and public service officials or private practitioners with whom they come into contact (2015, p. 66).

Las investigaciones sobre ISP ocupan un campo emergente en el amplio espectro de la comunicación intercultural y cada vez están más presentes en el ámbito de estudio de la traducción y la interpretación. Como establecen Arumí y García-Beyaert (2022), la ISP tiene una serie de características particulares, que han atraído la atención de los investigadores. Por ejemplo, la presencia física del intérprete en la interacción y la proximidad de este con los interlocutores de la situación comunicativa determinan la actuación de aquel, así como la necesidad de buscar estrategias para mantener su neutralidad e imparcialidad. De hecho, como veremos en el siguiente apartado, el rol del intérprete es un tema central en la literatura (Davidson, 2000; Merlini y Favaron, 2003; Pöllabauer, 2004; Wadensjö, 1998).

3.2. Agentes de la comunicación intercultural mediada

A diferencia de países con una tradición multicultural más histórica (Australia, Canadá, Estados Unidos, Reino Unido, Suecia), en los que se ha asentado la figura y la denominación del intérprete en los servicios públicos, en muchas partes del mundo la indefinición generalizada ha hecho que convivan diversas figuras que comparten el objetivo de facilitar la comunicación (Arumí y García-Beyaert, 2022). En países como España o Italia, por ejemplo, se ha optado por un modelo en el que prevalece la función de establecer relaciones interculturales positivas entre las partes, por encima de la función de mediación entre lenguas y culturas.

El rol depende mucho de cuál sea la solución por la que se haya optado en un contexto determinado. Por ejemplo, en los países en los que se opta porque una misma persona haga las veces de intérprete y de mediador intercultural, es decir, se ocupe de facilitar la comunicación

y, a su vez, de promover el conocimiento y el respeto mutuo entre las culturas, es muy importante que el profesional sea consciente del rol que está ejerciendo en cada momento y de qué actuación requiere cada uno de los roles (Arumí, 2017).

En esta línea, resulta ilustrativo el caso presentado por García-Beyaert y Serrano-Pons (2009), quienes identifican una amplia variedad de figuras que trabajan en el marco de la comunicación intercultural mediada: mediador, mediador lingüístico, mediador intercultural, intérprete social, traductor, traductor-intérprete, intérprete, intérprete comunitario, intérprete de enlace, intérprete en los servicios públicos, agente de enlace, educador sanitario y acompañante lingüístico.

Como se ha mencionado, en Chile también existe una proliferación de conceptos, como *mediador intercultural*, *facilitador intercultural*, *facilitador lingüístico*, *traductor*, entre otros. Las funciones de los facilitadores lingüísticos no están definidas con precisión y cada institución determina los roles y funciones que tienen los facilitadores en los respectivos contextos. Por ende, su rol o el grado de intervención variará según las distintas situaciones de interacción.

3.3. Rol y deontología

Existe una proliferación de documentos con pautas deontológicas que intentan guiar la práctica profesional y que muchos autores consideran una herramienta fundamental para la profesionalización (Angelelli, 2006; Martín y Phelan, 2010). Asimismo, desde la investigación, cada vez existen más reflexiones sobre las bondades y limitaciones de las propuestas deontológicas (Angelelli, 2006; Bancroft, 2005; Hale, 2007).

Baixaui (2014, p. 199) establece que los principios deontológicos resultan especialmente relevantes en la ISP, porque esta se desempeña en un contexto con múltiples factores de gran

complejidad, que se unen en un intercambio comunicativo intercultural triádico, con consecuencias potencialmente graves para una de las partes —los usuarios—, y en el cual una tercera —el intérprete— está encargada de facilitar la comunicación entre los dos participantes primarios.

Algunos autores apuntan que los dilemas éticos se dan porque las normas son contradictorias (Raga Gimeno, 2014) y en otros casos se sugiere que los códigos éticos no ofrecen soluciones explícitas ni fáciles de aplicar (Hale, 2007). De hecho, en la bibliografía sobre deontología en ISP, el rol del intérprete oscila entre la no participación (*conduit model*) y la participación activa (*advocacy*) (Abril Martí, 2006). Y entre estos dos polos, hallamos una gran variedad de soluciones, como veremos en el siguiente apartado.

3.4. Autoconcepto

Desde la perspectiva del individuo, la literatura sobre la ISP también ha centrado su atención en identificar las competencias y habilidades específicas que debe desarrollar una persona para ser un intérprete en estos contextos profesionales. Un componente de esta competencia que se ha abordado en la literatura de la ISP es el *autoconcepto* o la conciencia que desarrolla un intérprete sobre sí mismo y su trabajo (Brisau *et al.*, 1994; Englund Dimitrova y Tiselius, 2016; Hale, 2007).

El *autoconcepto* es el sistema de creencias, concepciones, teorías y objetivos que una persona tiene sobre sí misma. Es multidimensional y dinámico, ya que se construye socialmente a partir de la experiencia del individuo en su interacción con otros; y hace referencia a la representación, operativa y situada, que un individuo tiene de sí mismo en un contexto o situación determinada (Markus y Wurf, 1987; Muñoz Martín, 2014).

Esta conciencia que un traductor o intérprete tiene de sí mismo, por tanto, se va construyendo a partir de la experiencia social de la facilitación lingüística y la interacción del facilitador con profesionales, usuarios y otros facilitadores en las distintas instancias y contextos de trabajo. Esta conciencia sirve como marco de referencia para la toma de decisiones y las acciones que llevará a cabo en dicha situación.

4. Método

El estudio que aquí se presenta tiene un enfoque cualitativo y un alcance descriptivo, y corresponde a una *investigación-acción*. Esta metodología es una gama de estrategias para el estudio crítico, participativo, colaborativo y situado de prácticas sociales, con el propósito de mejorar la comprensión y transformar dichas situaciones sociales (Latorre, 2003). De acuerdo con Nicodemus y Swabey (2015, p. 157), la “investigación-acción” es un término que opera como categoría paraguas para diferentes enfoques, provenientes de distintas tradiciones y disciplinas. Por lo mismo, existen distintas perspectivas sobre qué es, para qué se hace y quién debe desarrollar una investigación-acción (p. 157). Una de las formas en las que se puede llevar a cabo la investigación-acción es a través de profesionales-investigadores (*practitioner-researchers*), es decir, personas que se desempeñan en algún ámbito y que formulan preguntas acerca de los problemas que afectan su entorno, con el objetivo último de generar soluciones o respuestas (p. 157). De esta manera, la investigación-acción en la que se enmarca el presente estudio parte de las preguntas planteadas, inicialmente, por las formadoras-investigadoras del curso, frente a la labor de los facilitadores lingüísticos. Luego, a partir de un cuestionario, se recabó información sobre la práctica y las necesidades de los facilitadores lingüísticos del criollo haitiano-español. A partir de las preguntas de las investigadoras y de las respuestas de los facilitadores lingüísticos, se planificó un curso de formación basado en el área de traducción y de interpretación, disciplina en la que se

desenvuelven como profesoras y profesionales las autoras de este artículo. En consecuencia, entendemos que la investigación-acción es una metodología reflexiva y recursiva, que sigue un ciclo de planificación, actuación, observación y reflexión (Latorre, 2003).

Desde esta perspectiva, entendemos que la investigación supone una primera aproximación a las creencias y percepciones que los facilitadores lingüísticos tienen sobre su labor y sobre la interpretación, en un momento previo a su profesionalización como intérpretes. Esta formación supone un contexto situado para el grupo de facilitadores y constituye una instancia propicia para la reflexión crítica, participativa, colaborativa y entre pares sobre las situaciones y prácticas sociales que enfrentan en su quehacer profesional cotidiano.

El objetivo de la investigación es identificar las creencias y percepciones que los facilitadores tienen de sí mismos en el ejercicio de esta actividad, los múltiples roles y funciones que desempeñan, como mediadores, traductores, intérpretes, entre otras, y los dilemas éticos que enfrentan con mayor frecuencia, en un contexto poco regulado y caracterizado por una multiplicidad de funciones y responsabilidades.

4.1. Contexto de la investigación

La investigación se hizo en el marco de la primera formación en interpretación que recibieron facilitadores lingüísticos del criollo haitiano-español de Valparaíso y Santiago de Chile, que trabajan en los servicios sanitarios y educativos.

La formación fue diseñada e impartida por las cuatro autoras de este trabajo, que son investigadoras y formadoras de intérpretes en sus respectivas instituciones universitarias.

El curso se efectuó en cuatro sesiones durante el mes de abril de 2021. En consideración de la situación sanitaria ocasionada por la pandemia del COVID-19, los cursos se realizaron de manera

sincrónica, a través de una plataforma de videoconferencias en línea.

El curso ofreció una introducción teórica y práctica a la ISP. En la primera sesión, se inició la formación con la presentación de las formadoras y de cada uno de los participantes. Las formadoras expusieron los contenidos y objetivos del curso, e indicaron que las dos primeras sesiones serían teóricas, y las dos restantes, prácticas.

Las formadoras señalaron que esperaban que los participantes se sintieran cómodos y libres de compartir sus visiones sobre su labor y que se propiciara que todos fueran escuchados. Se comunicó que se entregaría una certificación a quienes asistieran a las cuatro sesiones del curso.

4.2. Descripción de los participantes

A partir de un formulario de inscripción, se recogieron datos para establecer el ámbito profesional, la experiencia laboral y la formación previa de los participantes como facilitadores lingüísticos. Fueron 25 personas haitianas que trabajan habitualmente como facilitadores lingüísticos en los ámbitos sanitario y educativo en distintas comunas chilenas, como Valparaíso (Región de Valparaíso) y Santiago, Estación Central y Recoleta (Región Metropolitana de Santiago), de los que 20 se identificaron con el género masculino y 5 con el femenino. En promedio, los participantes tenían 38 años, el mayor con 47 y el menor con 30.

Dentro de los 25 participantes haitianos, 6 personas también se habían desempeñado en el ámbito judicial o administrativo. De todos modos, la mayoría de los participantes (18) declararon haber trabajado en tareas de facilitación lingüística del criollo haitiano-español en más de un ámbito profesional.

En relación con la experiencia laboral, 22 participantes contaban con más de tres años de

experiencia como facilitadores lingüísticos. De todas formas, se presentaba una alta variabilidad al interior del grupo, ya que el participante que más tiempo había estado en dicho puesto tenía 6 años de experiencia, mientras que el que llevaba menos tiempo, indicaba haber ingresado al lugar de trabajo hacía solo unos meses.

Con respecto a los estudios, la mayoría tenía un grado universitario obtenido en Haití antes de emigrar a Chile. Las áreas de estudio cubren desde la Pedagogía o las Ciencias Sociales hasta la Informática y la Ingeniería. Ya en Chile, la mayoría había participado en formaciones de distinto nivel en aprendizaje de español, mediación cultural, migración y salud. De acuerdo con la información proporcionada, ninguno de los participantes contaba con estudios universitarios en Traducción o Interpretación, ni con formación específica sobre facilitación lingüística.

En el estudio se incluyó a los 25 participantes haitianos del curso, quienes expresaron su consentimiento para que los datos del formulario de inscripción fueran anonimizados y utilizados con fines de investigación y docencia. Asimismo, también se solicitó su consentimiento oralmente al comienzo de cada sesión, para que las sesiones pudieran ser grabadas y posteriormente utilizadas para fines de investigación. Los datos de los participantes se almacenaron en una nube con servidores seguros de la Universitat Autònoma de Barcelona.

4.3. Contenidos y metodologías de la formación

Las cuatro sesiones del curso se organizaron en dos sesiones teóricas plenarias para todos los participantes y dos sesiones prácticas, en las que se formaron dos grupos.

Durante la primera sesión teórica, se expusieron y sometieron a discusión conceptos como la comunicación mediada, el derecho a la

comunicación, las diferencias entre traducción e interpretación, cuáles son las principales figuras profesionales en el contexto chileno en los ámbitos en los que se desempeñan los participantes del curso, qué es la interculturalidad y cómo esta afecta la labor de los facilitadores. La segunda sesión teórica, por su parte, se centró en los principios éticos que rigen la profesión del intérprete, se mostraron ejemplos de distintos códigos éticos y se presentaron estudios de casos que los participantes debieron examinar a la luz de los principios profesionales previamente expuestos.

Para las siguientes dos sesiones prácticas, se formaron dos grupos específicos de trabajo: uno con facilitadores del ámbito de la salud y otro con los facilitadores que se desempeñan en el ámbito educativo, con el objetivo de que el trabajo práctico en cada uno de ellos fuera atinente a las especificidades de cada contexto.

Las sesiones partieron con una exposición sobre el trabajo de un intérprete desde la mirada profesional, regido por las normas y los principios expuestos en las sesiones teóricas. A continuación, las formadoras introdujeron la presentación del intérprete al inicio de cada nueva interacción de comunicación mediada; la importancia del uso de la primera persona durante dichas sesiones; la ubicación espacial de los intérpretes en la interacción; el uso de la libreta de notas, entre otras técnicas y habilidades de interpretación.

En la primera sesión práctica, los participantes realizaron breves ejercicios de reformulación intralingüística sin toma de notas. En la segunda, se trabajó con ejercicios de roles y casos de reformulación interlingüística, se presentaron videos de interacciones contextualizadas en el área de la salud (como, por ejemplo, una consulta médica) o de la educación (fragmento de una reunión de apoderados de una escuela). En esta instancia, los participantes tuvieron la oportunidad de poner en práctica los conocimientos y las

habilidades desarrollados en las cuatro sesiones de la formación. Al concluir la cuarta sesión, se llevó a cabo la valoración y el cierre de las actividades.

4.4. Recogida de los datos

En el marco de esta formación, las formadoras recogieron datos procedentes de tres fuentes: 1) el formulario de inscripción, en el que los participantes indicaron sus datos demográficos, experiencia profesional y estudios previos. Este cuestionario indagaba concretamente sobre la localidad y condiciones en las que llevaban a cabo su labor, si habían recibido previamente formación en interpretación y sus experiencias previas en el área, además de sus expectativas con respecto al curso; 2) las grabaciones de las cuatro sesiones de la formación, y 3) un grupo focal, que se realizó antes de las sesiones teóricas.

El grupo focal se organizó en cuatro grupos. Cada grupo fue moderado por una de las formadoras, quienes articularon la discusión en torno a la siguiente situación o caso:

El médico, después de la sesión, toma al intérprete por su lado y le dice: “estoy muy preocupado por este señor, me podrías decir, por favor, ¿qué es lo que está pasando realmente?”. El intérprete comparte con el proveedor todo lo que sabe sobre el usuario, ya que le conoce porque son de la misma comunidad.

Las formadoras, en cada grupo, formularon preguntas para orientar la discusión sobre experiencias previas que los facilitadores hubieran tenido con alguna situación de este tipo en su práctica y cómo lo resolvieron, o cómo lo resolverían hipotéticamente. Esta actividad duró entre 30 y 45 minutos.

4.5. Análisis de los datos

Tras la recogida de los datos, las formadoras condujeron un análisis inicial de las grabaciones de las sesiones formativas y los grupos focales. Dos temas de interés emergieron de este análisis: la autopercepción de los facilitadores

sobre su rol y sus creencias sobre su rol, y los dilemas éticos.

Se transcribieron los fragmentos de interacción que abordaban estas dos temáticas y se procedió a realizar un análisis inductivo del contenido. Se recurrió al *software* de análisis cualitativo Atlas.ti (Scientific Software Development GmbH, 2020), que permitió la creación de códigos y subcódigos de análisis, y establecer las relaciones entre ellos.

A partir de los códigos, se pudieron extraer los principales ejes temáticos abordados, así como las citas literales que utilizamos en el apartado de resultados para ilustrar la argumentación.

5. Resultados y discusión

Tras el análisis de los datos, se identificaron dos grandes temáticas: una tiene que ver con la autopercepción que los facilitadores tienen de sí mismos, en tanto facilitadores, traductores o intérpretes; la otra está relacionada con los dilemas éticos que surgen en torno al grado de intervención que pueden tener en la comunicación mediada.

5.1. El autoconcepto de los facilitadores lingüísticos

La formación, desde el comienzo, ofrece a los participantes un espacio de reflexión individual y grupal con respecto a las diversas facetas que implica para cada uno de ellos el ejercicio de la facilitación lingüística en sus respectivos contextos. Uno de los primeros temas en surgir desde las primeras sesiones tiene que ver con la percepción que los facilitadores tienen de sí mismos, de su rol o roles, y de las expectativas que los usuarios tienen de su trabajo.

5.1.1. Autopercepción como haitianos y líderes de la comunidad

Uno de los elementos más relevantes es que los facilitadores son haitianos y comparten la nacionalidad, la experiencia cultural y la

experiencia de inmigración con los usuarios de los servicios públicos en los que trabajan. Esto ocasiona que tanto ellos mismos como los usuarios tengan la expectativa de ejercer un rol de participación activa en las situaciones de comunicación mediada.

Se observa que esta autopercepción es multidimensional, debido a que los facilitadores están inmersos en una multiplicidad de funciones, expectativas propias y ajenas, debido a su pertenencia a la comunidad: facilitador lingüístico, compatriota, inmigrante, líder de la comunidad.

El usuario se siente más en confianza de conversar contigo, con el intérprete, siendo haitiano, porque hay una proyección emocional hacia el facilitador, porque se identifica con el traductor o facilitador. Sin embargo, siendo traductor, siendo haitiano, compartimos muchas cosas, porque el usuario que viene con su enfermedad, con su problema, tiene una dificultad que yo comprendo. Eso me está influyendo a simpatizar hacia el usuario (Hombre, 34 años, facilitador de los ámbitos educativo y sanitario).

Por ejemplo, esta pertenencia compartida permite que los usuarios en ocasiones quieran dar a conocer información de modo confidencial con el facilitador, en su calidad de compatriota:

Hay mujeres que tomaron medicamentos para abortar. Pero con el doctor, la mujer mintió, porque en mi país es una vergüenza para la mujer abortar y es algo que uno hace en secreto. Pero me dijo: “te voy a decir eso como haitiano”. Al principio, yo no entendía tampoco cómo explicar eso al médico. La persona me dijo esto como un secreto. Y tiene miedo. Pero tengo que explicarle eso al médico, porque la persona podría morir. Era un caso muy delicado (Hombre, 43 años, facilitador del ámbito sanitario).

Además, los facilitadores son personas conocidas entre sus compatriotas y, en algunos casos, líderes en su comunidad, de manera que su autopercepción incluye un sentido de

responsabilidad que va más allá de la facilitación lingüística y les supone un “doble rol”:

Todas las personas que hoy trabajan como traductor, intérprete o facilitador en un centro de salud o en un colegio, al principio estas personas fueron parte de los líderes de la comunidad. Entonces, ahí hay una situación en la que la persona que presta su servicio está haciendo un doble rol [...]. Muchas veces nos salimos del intérprete para ser líder comunitario (Hombre, 40 años, facilitador de los ámbitos judicial y administrativo).

4.1.2. Autopercepción como facilitadores lingüísticos

A medida que la formación avanza y que se profundiza en los conceptos de *traducción* e *interpretación*, y en la facilitación lingüística como instancia de interpretación, los facilitadores expresan dudas sobre si ser facilitador lingüístico es ser traductor o ser intérprete. Esta duda se basa en la creencia previa, que también sostienen otros participantes de la situación comunicativa, como los proveedores de servicio, de que la traducción se refiere a la reexpresión literal, palabra por palabra, mientras que la interpretación sería una reelaboración que incluye la intervención explícita de la mediación intercultural.

Me pregunto si no hay una diferencia entre traducción e interpretación. Porque en algún momento yo me acuerdo [de] que trabajé en el hospital y que en uno de los casos me decían: “Solamente tienes que traducir, no interpretar”. Porque entiendo cuando tú te refieres a la primera persona, ahí yo diría que es traducir, porque yo estoy traduciendo exactamente lo que dice, como se dice, “me duele tal cosa”, y le tengo que decir como traductora, le tengo que decir al médico: “me duele tal cosa”. Entonces, me pregunto si aquí no hay una diferencia entre traducir e interpretar (Mujer, 31 años, facilitadora de los ámbitos sanitario y judicial).

Claro, pero existe en el tema cultural. Porque si yo estoy trabajando, estoy interpretando algo, estoy como tratando de explicar lo que, lo que quiere decir el médico, ¿cierto? Pero si me dice: “traduce, traduce tal cosa”, usted dice que es escrito, pero, no sé, existe la traducción oral, ¿no es cierto? (Mujer, 31 años, facilitadora de los ámbitos sanitario y judicial).

Las creencias de los facilitadores lingüísticos sobre el uso de la primera o la tercera persona en la interpretación dan cuenta de la percepción que tienen sobre sí mismos como mediadores interculturales con participación activa en la comunicación.

El uso de la tercera persona es frecuente, ya que en cierta forma propicia la intervención y explicación cultural que se requiere en los contextos de trabajo, debido a las expectativas de los usuarios.

La verdad es que sí, el tema de ocupar la primera persona es cuando empecé en el curso, lo empecé a hacer, porque yo nunca hago. Ocupaba la tercera persona para hacer una traducción o una interpretación, o trabajar como facilitador (Hombre, 32 años, facilitador del ámbito educativo).

[...] yo he observado muchas veces en las interpretaciones que tiene esta tendencia de primera persona. [...] yo he observado que generalmente son discursos, son exposiciones, son, por decir, monólogo. Ahí, generalmente, veo las interpretaciones en primera persona. Ahí me genera un poquito de duda, porque siempre he escuchado que esta manera [en el ámbito educativo] es un poco distinto, [...] cuando estaba en un contexto escolar, si la mamá dice algo, una frase, por decir muy corta, entonces sería un poco difícil y depende también de qué [tema] estamos hablando (Hombre, 32 años, facilitador del ámbito educativo).

Con respecto a la posibilidad de incorporar el uso de primera persona en la práctica, los participantes detectan, en un inicio, que el uso

de la primera persona puede ocasionar problemas o confusiones en los funcionarios con los que han trabajado durante un largo periodo. De hecho, un facilitador planteó que son los mismos interlocutores los que le hablan al facilitador, sin dirigirse al usuario y, por lo tanto, ellos también propician esta forma indirecta de comunicarse:

[...] pero al mismo momento yo veo un problema también. A veces las dos personas que deberían comunicar juntas, cómo puedo decir, se comunican con el intérprete: “dile, dile que vaya a recaudación”; ahora la pregunta no es con la paciente, con el paciente. Como decía, el médico hace la pregunta conmigo: “dile que vaya a registrar la cita”, “dile” (Hombre, 43 años, facilitador del ámbito sanitario).

[...] es fácil que los intérpretes digan “le duele”, primero, porque este profesional quizás por primera vez está frente de una situación como esta, es decir, no tiene ninguna información que uno debería ocupar la primera persona, ¿me entiendes? (Hombre, 42 años, facilitador de los ámbitos sanitario y administrativo).

Todas las nociones relacionadas con el autoconcepto, las diferencias entre traducir e interpretar y el vestirse de un rol determinado se entrecruzan en las discusiones generadas a lo largo del curso y los grupos focales. Por una parte, en lo relacionado con el autoconcepto y en concordancia con Muñoz Martín (2014), se evidencia que la percepción que los facilitadores tienen de sí mismos se está construyendo socialmente en relación con la posición social que tienen en la comunidad y las expectativas que tienen de su trabajo tanto los usuarios como los funcionarios de los servicios sociales en los que trabajan. De igual manera, esta representación de sí mismos es un punto de referencia para la toma de decisiones en casos particulares, como la decisión de intervenir, explicar o mantener la confidencialidad de una información.

Por otra parte, las creencias y percepciones de los facilitadores sobre la traducción y la interpretación, así como las expectativas de usuarios y funcionarios sobre su trabajo dejan en evidencia la etapa de preprofesionalización en la que se encuentra la ISP en Chile (Ozolins, 2000), en la que, dependiendo de la institución y la situación específica, se espera que haya un mayor o menor grado de intervención.

5.2. Creencias sobre dilemas éticos: rol e intervención

De los datos analizados, se desprende que los facilitadores se aproximan a un trabajo complejo y diverso, en el que los dilemas éticos son frecuentes y giran en torno al grado de intervención y a la necesidad de comunicar a las partes y superar las diferencias culturales, sin poner en riesgo la confianza que los usuarios han depositado en ellos.

En las intervenciones de los participantes en los grupos focales, cuando se les puso ante el dilema de cuál sería su actuación en el caso de que un médico les solicitara más información sobre un paciente tras la finalización de la sesión y sin la presencia del paciente, las respuestas oscilan entre aquellos que consideran que no es correcto intervenir y quienes han normalizado su intervención directa si el proveedor del servicio público lo requiere.

Los dilemas éticos surgen, según relatan los participantes, debido a la necesidad de mantener un equilibrio entre facilitar la comunicación intercultural y satisfacer las expectativas de todas las partes, tanto usuarios como funcionarios de la administración.

En el siguiente ejemplo, observamos cómo el participante tiene muy claro que su rol consiste en interpretar y que, aunque conozca información del paciente, porque pertenecen a una misma comunidad, no puede dársela al médico:

Yo diría al médico, yo no debo decir nada como intérprete. La persona debe hablar y yo

debo interpretar. Por ser parte de la comunidad, no tengo ningún derecho para entregar información sin que el paciente esté presente (Hombre, 42 años, facilitador de los ámbitos sanitario y administrativo).

En otras ocasiones, los facilitadores explican que debe ser el propio médico que, si tiene dudas, debe exponerlas durante la sesión en la que se desarrolla la interpretación. Intervenir directamente puede entrañar peligros y señalan el riesgo que supone, porque el usuario, en el caso de que vuelvan a coincidir, puede haber perdido la confianza en el facilitador. El elemento de pertenecer a una misma comunidad hace que el facilitador tenga que gestionar muy bien el elemento de empatía que podría hacerle salir de su neutralidad.

Yo creo que si el médico está preocupado por el paciente, que sea el médico el que haga todas las preguntas en medio de la atención. Pero si el paciente no decide decir tal cosa y tú le dices todo, yo creo que es una responsabilidad. Más adelante, el paciente te puede ver como un enemigo. Yo lo encuentro un poco riesgoso (Hombre, 37 años, facilitador del ámbito sanitario y administrativo).

En el polo opuesto, algunos participantes consideran que hay que intervenir siempre que la situación o el proveedor de servicios lo requiera:

Me ha pasado varias veces. Yo tenía que hacer preguntas más profundas al paciente. A veces tiene algo y no sabe cómo expresar eso. A veces no tiene español suficiente para expresar. Tengo que ir más profundo. Preguntarle. Por ejemplo, “¿tienes un dolor?”. Pues preguntarle: “¿qué sensación te da ese dolor?”. De ahí yo le explico al médico (Hombre, 43 años, facilitador del ámbito sanitario).

Y gran parte de los participantes relacionan la mayor o menor intervención con los roles de facilitador o mediador. Le confieren al facilitador una función vehicular, y al mediador intercultural, una función más interventiva (“No solamente traducimos, intervenimos”), porque

su labor está más relacionada con la ayuda y la atención:

Nuestro rol va a ser ayudar. Nuestro trabajo va mucho más allá. No solamente traducimos, intervenimos. Cuando los niños están peleando, intervenimos. Yo creo que somos como un canal que trata de fluir. Somos simplemente el mediador que conectamos los niños con los profesores, los profesores con los apoderados (Mujer, 40 años, facilitadora del ámbito educativo).

En las escuelas, los participantes manifiestan que no solo les corresponde actuar como intérpretes, sino que también deben hacer labores de mediación intercultural. En estos casos, el grado de intervención puede verse afectado por el nivel de implicación que existe entre los participantes y las personas para quienes realizan el servicio:

También hemos recibido formación sobre psicología, en donde teníamos herramientas suficientes, supuestamente, para acompañar, facilitar la inclusión de los niños y niñas haitianas dentro del sistema educativo chileno [...]. Sabemos que debemos acompañar, no solamente hacer un trabajo de intérprete, no. Tenemos que acompañar, hacer visitas, hacer talleres para las familias, explicando, informando a las familias cómo funciona el sistema y cómo deben actuar para poder facilitar la inclusión de los chicos dentro del sistema educacional chileno (Hombre, 31 años, facilitador del ámbito educativo).

Un tema recurrente es la cuestión de cómo tratar los elementos culturales. Los participantes ponen énfasis en que es frecuente encontrarse con elementos que forman parte de la cultura o bien con preguntas, por parte de los proveedores, referentes a actuaciones que tienen que ver con prácticas culturales. En esos casos, la mayoría de los participantes coinciden en que el facilitador debe explicar estos elementos para evitar malentendidos:

Siempre me han tocado casos así. Hay casos [en] que el médico me pregunta. La paciente se pone a llorar y ahí se preocupa el médico

y me pregunta a mí. En su cultura, cómo reaccionan. Ahí explicarle (Hombre, 36 años, facilitador del ámbito sanitario).

También hacen referencia a situaciones en las que son los propios profesionales de la administración los que les solicitan llevar a cabo funciones que escapan a las propias de un facilitador, lo cual es indicativo de la confusión existente entre los profesionales de la administración de qué tarea corresponde a cada perfil:

Los facilitadores no tienen tanto poder como para decir al médico: “Ustedes deberían decir...”. Esto le corresponde a un mediador intercultural. Si tu trabajo dice que eres facilitador lingüístico, el médico no te tiene que pedir interpretar un diagnóstico (Hombre, 42 años, facilitador de los ámbitos sanitario y administrativo).

Indican que, en el ámbito judicial, hay que ser sumamente objetivo, porque la decisión que tomará el juez depende de la actuación del intérprete, con el riesgo que esto entraña sobre el futuro de los acusados. Curiosamente, equiparan la función de interpretación con “mantener la compostura”. De alguna manera, adjudican una mayor formalidad a la labor de interpretación:

Imagínate en un tribunal. La persona puede tener antecedentes en su país. Y yo me meto a hablar de él y el juez va a tomar decisiones de acuerdo con lo que yo digo. Ahí hay que mantener un poco la compostura, porque detrás de lo que estamos diciendo hay personas. Hay que saberlo hacer (Hombre, 40 años, facilitador de los ámbitos judicial y administrativo).

A partir de estos comentarios, observamos que en esta etapa de preprofesionalización y en ausencia de una comunidad profesional que construya socialmente sus propias pautas deontológicas, los facilitadores se hallan en la situación de tener que ponderar por sí mismos la toma de decisiones, considerando la información y antecedentes de cada situación particular en su respectivo contexto.

Teniendo en cuenta la complejidad que entraña la interpretación, que los encuentros comunicativos pueden ser muy variados y que la situación de los participantes es muy diversa, desde la bibliografía (Angelelli, 2006; Bancroft, 2005; Hale, 2007) se aboga por el factor unificador y regulador de los códigos deontológicos. Es decir, estos permiten tener una imagen clara y homogénea en cuanto al papel profesional, ofrecen coherencia al ejercicio profesional y pueden servir para regular explícitamente la relación de los agentes implicados.

Asimismo, Baxauli (2014) destaca otros factores positivos de los códigos, como ser base de consenso y un elemento de juicio que reduce los dilemas, llevar a la reflexión desde la perspectiva de la formación y de la investigación, otorgar coherencia y homogeneidad al ejercicio profesional, y conseguir que la sociedad tenga más confianza en la profesión.

5. Conclusiones

En este artículo hemos presentado los resultados de una investigación-acción que se realizó en el contexto de una formación inicial dirigida a facilitadores lingüísticos del criollo haitiano-español en los servicios públicos, en dos regiones de Chile. A partir de datos recogidos en las sesiones de formación, así como en grupos focales, se indagó por las creencias y percepciones de los facilitadores en relación con su trabajo como facilitadores lingüísticos en distintos contextos de los servicios públicos.

Surgieron dos temáticas de interés que revelamos en este artículo: la percepción de los facilitadores sobre sí mismos y las creencias que tienen sobre los dilemas éticos que surgen en relación con el grado de intervención que pueden tener en su práctica cotidiana.

De cara al desarrollo de la profesión de la ISP en Chile, creemos que es necesario propiciar instancias que permitan la conformación de una comunidad profesional, a partir del

asociacionismo y la formación continua, que a su vez posibilite a los facilitadores formular modelos específicos de comunicación mediada adecuados a las necesidades de los respectivos contextos.

Asimismo, el estudio pone de manifiesto la necesidad de una mayor definición por parte de las instituciones públicas, que podría contribuir a reducir la confusión existente y a delimitar las funciones. De la misma manera, la formación de los representantes de la administración respecto a qué significa y qué requiere el trabajo con agentes de la comunicación intercultural mediada también evitaría situaciones en las que los agentes de la comunicación deben tomar decisiones sin la seguridad de estar actuando correctamente.

Si bien se podría apuntar que una de las limitaciones del estudio podría ser la posibilidad que la formación hubiera influido en los datos recogidos, el valor que tiene haber iniciado una primera formación en este campo y que esta pueda haber permeabilizado en la práctica profesional, supera con creces cualquier limitación metodológica.

A modo de conclusión, señalamos que esta formación inicial brindó un espacio que los facilitadores valoraron significativamente, debido a la oportunidad de reflexión y aprendizaje en conjunto con otros que están desempeñando las mismas funciones y que se enfrentan a desafíos similares en su práctica cotidiana. Los participantes manifestaron real interés en analizar su labor a la luz de las perspectivas que la formación les estaba otorgando, muchas veces introduciendo ellos mismos los temas que requerían una discusión más profunda.

Referencias

Abril Martí, M. I. (2006). *La interpretación en los servicios públicos: caracterización como género, contextualización y modelos de formación. Hacia unas bases para el diseño curricular* [Tesis de

- doctorado, Universidad de Granada]. <https://digibug.ugr.es/handle/10481/1075>
- Agencia de Calidad de la Educación. (2019). *Interculturalidad en la escuela. Orientaciones para la inclusión de estudiantes migrantes*. Santiago.
- Agüero, C., y Villavicencio, L. (2012). Derechos lingüísticos y proceso penal. *Revista Chilena de Derecho y Ciencia Política*, 3(2), 37-60. <https://doi.org/10.7770/rchdcp-V3N2-art449>
- Angelelli, C. (2006). Validating professional standards and codes: Challenges and opportunities. *Interpreting*, 8(2), 175-193. <https://doi.org/10.1075/intp.8.2.04ang>
- Angelelli, C. V. (2019). *Healthcare interpreting explained*. Routledge.
- Arumí Ribas, M. (2017). The fuzzy boundary between the roles of interpreter and mediator in the public services in Catalonia: Analysis of interviews and interpreter-mediated interactions in the health and educational context. *Across Languages and Cultures*, 18(2), 195-218. <https://doi.org/10.1556/084.2017.18.2.2>
- Arumí Ribas, M. y García-Beyaert, S. (2022). Vint anys d'Interpretació als Serveis Públics a Catalunya: estat de la qüestió i recerca. *Quaderns. Revista de traducció*, 29, 175-190. <https://doi.org/10.5565/rev/quaderns.67>
- Baixaoli-Olmos, L. (2014). Redescubriendo los códigos de conducta para la ISP médica: cultura, dilemas y papel profesional. *Panacea*, 15(40), 198-217. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4995281>
- Bancroft, M. (2005). *The interpreter's world tour. An environmental scan of standards of practice for interpreters*. The California Endowment. <https://www.ncihc.org/assets/documents/publications/NCIHC%20Environmental%20Scan.pdf>
- Berho, M. y Martínez, W. (2020). Estrategias, argumentos, límites y potencialidades en la defensa penal en la Araucanía Mapuche de Chile. *Chungara*, 52(1), 133-142. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7373208>
- Bolados, P. (2010). *Neoliberalismo multicultural en el Chile democrático: gubernamentalizando la salud atacameña a través de la participación y el etnodesarrollo* [Tesis de doctorado, Universidad Católica del Norte-Universidad de Tarapacá]. <http://repositorio.conicyt.cl/handle/10533/180305>
- Brisau, A., Godijns, R., y Meuleman, C. (1994). Towards a psycholinguistic profile of the interpreter. *Meta*, 39(1), 87-94. <https://doi.org/10.7202/002147ar>
- Burbano, M. (2017). Los haitianos en Ecuador: una aproximación desde el acceso a derechos. En N. Rojas y J. Koechlin (Eds.), *Migración haitiana hacia el sur andino* (pp. 15-41). OBIMID. <http://hdl.handle.net/20.500.12833/2117>
- Carr, S., Roberts, R., Dufour, A. y Steyn, D. (Eds.). (1995). *The critical link: Interpreters in the community. Papers from the First International Conference on Interpreting in Legal, Health, and Social Service Settings*. John Benjamins. <https://benjamins.com/catalog/btl.19>
- Ceja, I. (2015). Migraciones haitianas en la región andina. *Andina Migrante. Boletín del Sistema de Información sobre Migraciones Andinas (Flasco)*, (19), 2-13. <https://repositorio.flascoandes.edu.ec/bitstream/10469/6772/1/BFLAC-SO-AM19-01-Ceja.pdf>
- Cesfam Andes. (2018). *Cuenta pública participativa*. Santiago.
- Chile, Instituto Nacional de Estadísticas. (2021). *Estimación de personas extranjeras residentes habituales al 31 de diciembre de 2020*. https://www.inec.cl/docs/default-source/demografia-y-migracion/publicaciones-y-anuarios/migraci%C3%B3n-internacional/estimaci%C3%B3n-poblaci%C3%B3n-extranjera-en-chile-2018/estimaci%C3%B3n-poblaci%C3%B3n-extranjera-en-chile-2020-metodolog%C3%ADa.pdf?sfvrsn=48d432b1_4
- Chile, Ministerio de Educación (Mineduc). (2017). *Prezantasyon*. <https://migrantes.mineduc.cl/prezantasyon/>
- Chile, Ministerio de Educación (Mineduc). (2018). *Política nacional de estudiantes extranjeros. 2018-2022*. Mineduc. <https://migrantes.mineduc.cl/wp-content/uploads/sites/88/2020/04/Pol%C3%ADtica-Nacional-Estud-Extranjeros.pdf>
- Chile, Ministerio de Salud (Minsal). (2003). *Política de salud y pueblos indígenas*. Fonasa.

- Chile, Ministerio de Salud (Minsal). (2006). *Política de salud y pueblos indígenas*. Gobierno de Chile.
- Chile, Ministerio de Salud (Minsal). (2016). *Orientaciones técnicas 2016. Programa especial de salud y pueblos indígenas. Guía metodológica para la gestión del programa*. Gobierno de Chile. <http://www.bibliotecaminsal.cl/wp/wp-content/uploads/2018/01/030.OT-y-Guia-Pueblos-indigenas.pdf>
- Chile, Ministerio de Salud (Minsal), Fonasa, Gobierno de Chile, Superintendencia de Salud. (2018). *Política de salud de migrantes internacionales*. Minsal. <https://www.minsal.cl/wp-content/uploads/2015/09/2018.01.22.POLITICA-DE-SALUD-DE-MIGRANTES.pdf>
- Davidson, B. (2000). The interpreter as institutional gatekeeper: The social-linguistic role of interpreters in Spanish-English medical discourse. *Journal of Sociolinguistics*, 4(3), 379-405. <https://doi.org/10.1111/1467-9481.00121>
- Debandi, N. y Patallo M. (2017). *Diagnóstico regional sobre migración haitiana*. Instituto de Políticas Públicas en Derechos Humanos del Mercosur y Organización Internacional para las Migraciones. <https://www.ippdh.mercosur.int/publicaciones/diagnostico-regional-sobre-migracion-haitiana/#:~:text=Este%20estudio%20regional%2C%20desarrollado%20por,migraci%C3%B3n%20haitiana%20en%20la%20regi%C3%B3n>.
- Díaz-Galaz, S. (2017). Formación de intérpretes e investigación en interpretación en Chile: desafíos y oportunidades para el desarrollo de los estudios de interpretación. *Mutatis Mutandis. Revista Latinoamericana de Traducción*, 10(2), 46-73. <https://doi.org/10.17533/udea.mut.v10n2a02>
- Englund Dimitrova, B. y Tiselius, E. (2016). Cognitive aspects of community interpreting. Toward a process model. En R. Muñoz Martín (Ed.), *Reembedding translation process research* (pp. 195-214). John Benjamins. <https://doi.org/10.1075/btl.128.10eng>
- Fundació Autònoma Solidària. (2019). *Fons de Solidaritat de la UAB Resolució de la Convocatòria XXXVI*. <https://www.uab.cat/doc/ResolucioFSXXXVI>
- García-Beyaert, S. (2017). Public concern, public policy and psi: The public dimension of language interpreting. *Revista Canaria de Estudios Ingleses*, (75), 15-29. <https://riull.ull.es/xmlui/handle/915/6963>
- García-Beyaert, S. y Serrano Pons, J. (2009). Recursos para superar las barreras lingüístico-culturales en los servicios de salud. En J. Morera, A. Alonso y H. Huerga (Eds.), *Manual de atención al inmigrante* (pp. 53-57). Ergón. <http://www.saludycultura.uji.es/archivos/ATT00007.pdf>
- García León, D. (2011). Las lenguas criollas del Caribe: orígenes y situación sociolingüística, una aproximación. *Forma y Función*, 24(2), 41-67. http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0120-338X2011000200003&script=sci_abstract&tlng=es
- Hale, S. (2007). *Community interpreting*. Palgrave MacMillan. <https://doi.org/10.1057/9780230593442>
- Hale, S. (2015). Community interpreting. En F. Pöchhacker (Ed.), *Routledge encyclopedia of interpreting studies* (pp. 65-69). Routledge.
- Hospital de Quilpué. (2018). *Hospital de Quilpué y Municipalidad organizaron exitoso taller "Acercando el creole a la red"*. <http://www.hospitalquilpué.cl/?p=4295>
- La Pintana. (2019). Inmigrantes [sitio web]. <http://190.110.123.76/~pntna/dideco/inmigrantes/>
- Latorre, A. (2003). *La investigación-acción. Conocer y cambiar la práctica educativa*. Editorial Graó.
- Le Bonniec, F., y Nahuelcheo Queupucura, P. (2017). La mediación lingüístico-cultural en los tribunales en materia penal de la Araucanía. *Revista de Lengua i Dret*, (67), 279-293. <https://doi.org/10.2436/rld.i67.2017.2846>
- Lizasoain, A. y Toledo, G. (2019). Contexto de inclusión escolar de estudiantes secundarios haitianos en Chile. *Congreso Anual de la International Linguistic Association (ILA)*, Buenos Aires.
- Markus, H., y Wurf, E. (1987). The dynamic self-concept: A social psychological perspective. *Annual Review of Psychology*, 38, 299-337. <https://doi.org/10.1146/annurev.ps.38.020187.001503>

- Martín, M. y Phelan, M. (2010). Interpreters and cultural mediators – different but complementary roles. *Translocations: Migration and Social Change*, 6(1). http://doras.dcu.ie/16481/1/Martin_and_Phelan_Translocations.pdf
- Merlini, R., y Favaron, R. (2003). Community interpreting: Re-conciliation through power management. *Interpreter's Newsletter*, (12), 205-229. <https://www.openstarts.units.it/handle/10077/2485>
- Municipalidad de Quilicura. (2019). *padem 2019-2022*. Chile.
- Muñoz Martín, R. (2014). Situating translation expertise: A review with a sketch of a construct. En J. Schwieter y A. Ferreira (Eds.), *The development of translation competence. Theories and methodologies from psycholinguistics and cognitive science* (pp. 2-56). Cambridge Scholars.
- Nicodemus, B. y Swabey, L. (2015). Action research. En C. V. Angelelli y B. J. Baer (Eds.), *Researching translation and interpreting* (pp. 156-167). Routledge. <https://doi.org/10.4324/9781315707280>
- Nieto, C. (2014). *Migración haitiana a Brasil. Redes migratorias y espacio social transnacional*. Clacso. <http://biblioteca.clacso.edu.ar/clacso/se/20141118015558/Migracion.pdf>
- Ñanco, J., y Jelves, I. (2004). Experiencia oficinas Amuldungun y rol del facilitador intercultural. En Colegio de Antropólogos de Chile A. G. (Ed.), *V Congreso Chileno de Antropología* (pp. 787-790).
- Ozolins, U. (2000). Communication needs and interpreting in multilingual settings: The international spectrum of response. En R. P. Roberts, S. Carr, D. Abraham y A. Dufour (Eds.), *The critical link 2: Interpreters in the community* (pp. 21-34). John Benjamins. <https://doi.org/10.1075/btl.31.04ozo>
- Pöchhacker, F. (2015). Evolution of interpreting research. En H. Mikkelsen y R. Jourdenais (Eds.), *The Routledge handbook of interpreting* (pp. 62-76). Routledge.
- Pöchhacker, F. (Ed). (2019). *The Routledge encyclopedia of interpreting studies*. Routledge.
- Pöllabauer, S. (2004). Interpreting in asylum hearings. Issues of role, responsibility and power. *Interpreting*, 6(2), 143-180. <https://doi.org/10.1075/intp.6.2.03pol>
- Raga Gimeno, F. (2014). Contextualización cultural en mediación interlingüística e intercultural en el ámbito sanitario. En Grupo CRIT (Eds.), *La práctica de la mediación interlingüística e intercultural en el ámbito sanitario* (pp. 7-28). Comares.
- Riedemann, A., y Stefoni, C. (2017). Políticas y acciones en el área de la educación que favorecen la interculturalidad. En J. Berrios Riquelme e I. Bortolotto Bernardi (Eds.), *Migración e interculturalidad. Perspectivas contemporáneas en el abordaje de la movilidad humana* (pp. 65-109). San Pablo.
- Rojas, N. y Silva, C. (2016). *La migración en Chile: breve reporte y caracterización*. OBIMID. https://www.comillas.edu/images/OBIMID/boletines_e_informes/informe_julio_agosto_2016.pdf
- Rojas Pedemonte, N., Amode N. y Vásquez Rencoret, J. (2015). Racismo y matrices de “inclusión” de la migración haitiana en Chile: elementos conceptuales y contextuales para la discusión. *Polis. Revista Latinoamericana*, 14(42), 217-245. <https://doi.org/10.4067/S0718-65682015000300011>
- Rojas Pedemonte, N., Koechlin, J., Eguren, J. y Yaksic SJM. (2017). Introducción. En N. Rojas y J. Koechlin (Eds.), *Migración haitiana hacia el sur andino* (pp. 9-14). OBIMID. <http://hdl.handle.net/20.500.12833/2117>
- Scientific Software Development GmbH. (2020) Atlas.ti (Versión 9). [Software de computación].
- Sepúlveda, C. (2019). *Estudio cualitativo del rol de los facilitadores interculturales en la atención de salud de migrantes internacionales en dos comunas de la Región Metropolitana: Quilicura y Santiago* [Tesis de magister en Universidad de Chile]. <https://repositorio.uchile.cl/handle/2250/170509>
- Sepúlveda, C., y Cabieses, B. (2019). Rol del facilitador intercultural para migrantes internacionales en centros de salud chilenos:

- perspectivas de cuatro grupos de actores clave. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 36(4), 592-600. <https://doi.org/10.17843/RPMESP.2019.364.4683>
- Servicio de Salud de Coquimbo. (2018, enero 8). Participación ciudadana: trabajando para la comunidad de la Región de Coquimbo. <https://ssoquimbo.redsalud.gob.cl/noticias-participacion-ciudadana-trabajando-para-la-comunidad-de-la-region-de-coquimbo/>
- Servicio de Salud Metropolitano Oriente. (2019, octubre 23). Buenas prácticas de establecimientos del SSMO son destacadas entre las mejores en Jornada Nacional de Satisfacción Usaria del Minsal. <https://www.saludorient.cl/websaludorient/?p=1822>
- Tijoux, M. E. y Córdova Rivera, M. G. (2015). Racismo en Chile: colonialismo, nacionalismo, capitalismo. *Polis. Revista Latinoamericana*, 14(42), 7-13. <https://doi.org/10.4067/S0718-65682015000300001>
- Toledo-Vega, G., Quilodrán, F., Olivares, M. y Silva, J. (2020). Perspectivas actuales para el fomento del aula transcultural en Chile. *Nueva Revista del Pacífico*, (73), 164-185. <https://doi.org/10.4067/S0719-51762020000200164>
- Vargas, S. (2017, julio 19). Municipio de La Granja abre oficina de migración y ofrece cursos de español para haitianos. *Biobio Chile*. <https://www.biobiochile.cl/noticias/nacional/region-metropolitana/2017/06/19/municipio-de-la-granja-abre-oficina-de-migracion-y-ofrece-cursos-de-espanol-para-haitianos.shtml>
- Wadensjö, C. (1998). *Interpreting as interaction*. Routledge.
- Zajicová, L. (2017). Lenguas indígenas en la legislación de los países hispanoamericanos. *Onomázein* (núm. especial), 172-203. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=134553393010>
- Zamora, V. (2018). Escuela de español, reduciendo brechas de acceso a la salud. En Observatorio de la Experiencia Usaria en Salud, del Servicio de Salud Metropolitano Sur Oriente. *Inmigración y salud* (pp. 12-14). https://redsalud.ssmso.cl/wp-content/uploads/2018/10/BOLETIN-OEUS_N%C2%B0-6.pdf

Cómo citar este artículo: Arumí Ribas, M., Chaigneau, L., Dehnhardt Amengual, M. y Díaz-Galaz, S. (2022). Creencias y percepciones de los facilitadores lingüísticos entre criollo haitiano y español en Chile. Resultados de una investigación-acción. *Mutatis Mutandis, Revista Latinoamericana de Traducción*, 15(2), 252-273. <https://doi.org/10.17533/udea.mut.v15n2a01>