

Interpretazio soziala: Quebecen bizi diren etorkin hispanoentzako interprete-lana eguneroko egoeretan

— — — — —
AIORA JAKA IRIZAR

Artikulu honek Quebecoko osasun- eta gizarte-zerbitzuetako interprete sozialen lana deskribatzen du, artikuluaeren egileak berak Quebecen bizi diren etorkin hispanoamerikarrek in izandako esperientziatik abiatuta. Interpretazio soziala zer den deskribatu ondoren, alor horretako interpreteen printzipio etikoak eta kode deontologikoa aletu, eta eguneroko lanean bizi izandako egoera errealekin osatu ditu.



Sarrera

Badira hainbat urte Euskal Herriaren eta Quebecen artean bizi naizela, urte batzuk hemen, urte batzuk han, negua hemen, uda han, beti autonomo moduan lanean, batez ere itzultzaile gisa. Quebecen nagoenetik, ordea, interpretazio sozialean aritzeko aukera sortu zait, eta jada badaramat denboratxo bat itzulpengintza beste lanbide interesgarri honekin uztartzen, Quebecen bizi diren eta frantsesez moldatzen ez diren etorkin hispanoei medikutara, psikologoarenera, epaitegira nahiz beste zerbitzu batzuetara laguntzen. Artikulu honetan, interprete sozial baten lana zertan datzan azaltzen ahaleginduko naiz, nire esperientziatik abiatuz betiere, eta Quebecoko testuingurua oinarritzat hartuta.

Zer da interpretazio soziala?

Definizioak definizio¹, badakigu interpretazioa hizkuntza batean entzundako mezu bat beste hizkuntza batean ahoz adieraztean datzan jardura dela. Interpretazio soziala, berriz, herrialde

1. Hona hemen bi definizio: «L'interprétation est une activité professionnelle qui consiste à réexprimer fidèlement le sens de ce qui est dit en une langue, dans une autre, en tenant compte d'avantage du contenu que de la forme du message

bateko zerbitzu publikoetan egiten den interpretazioa da. Halere, ez da erraza alor horretan diharduten interpreteen lana definitzea, leku batetik bestera aldatu egiten baita interpretearen-gandik espero dena. Leku batzuetan, esaten den guztia zehatz-mehatz interpretatzea baino ez zaio eskatzen. Beste batzuetan, ulertzen da ezinezkoa dela interpretatzea immigrazio-egoeretan nahitaez agertzen den dimentsio kulturalari buruzko argibide gehigarriak erantsi gabe. Zenbait lekutan, are, iritzia emateko ere eskatzen zaio interpreteari, eta halakoetan interprete-bitartekari bihurtzen da. Ikuspegi-ugaritasun horren ondorioz, zerbitzu sozialetan diharduen interpretea izendatzeko terminoak ere askotarikoak dira: interprete komunitarioa, interprete kulturala, loturazko interpretea... Gaur egun, Quebecen, *interprète en milieu social* terminoa erabiltzen da; alegia, alor edo zerbitzu sozialetako interpretea edo interprete soziala (*community interpreter*, ingelesez), eta honela definitzen da (Bourque, 2004: 13; nire itzulpena):

Zerbitzu sozialetako interpretea hizkuntza eta kultura desberdinetako bi pertsonaren arteko hitzezko eta ez-hitzezko komunikazioaren zentzua transmititzen duen interpretea da. Bezeroaren kulturako balioak eta praktikak ulertzen laguntzen dio zerbitzu publikoetako profesionalari; bezeroari ere laguntzen dio herrialde hartzaileko kultura (eta azpikulturak) ulertzen. Alde bateko eta besteko kontzeptuen eta praktiken zentzua interpretatu behar du, azalpen argi eta laburren bidez, komunikazioa mantentzeko.

Konferentzia-interpretazioarekin alderatuta, zerbitzu sozialetako interpretazioak baditu hainbat ezaugarri bereizgarri. Hona hemen nagusiak:

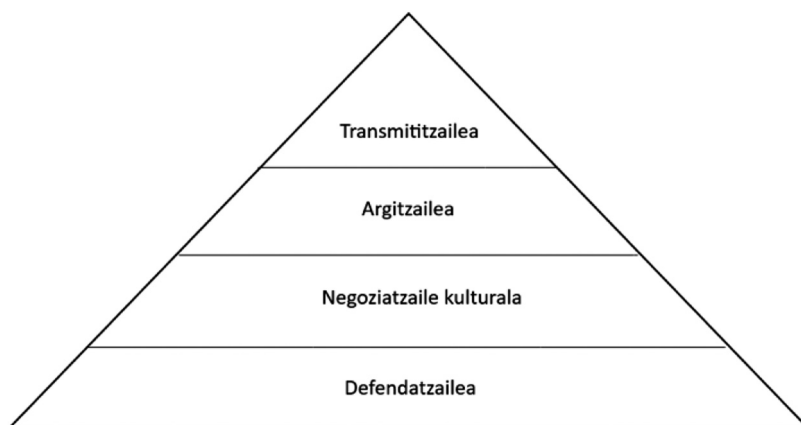
- Esan osteko interpretazioa egiten da ia beti, nahiz eta bestelako moduak ere erabiltzen diren; esaterako, ikusizko itzulpena (pazienteari medikuaren kontsultara sartu aurretik sinarazten zaion dokumentua interpreteak interpretatu behar dio, ikusizko itzulpenaren bidez, adibidez, edo kolonoskopia bat egiteko nola prestatu behar duen azaltzen duen eskuorria ere telefonoz itzuli behar dio interpreteak pazienteari...), xuxurlatzea (organismo batek haurren elikadurari buruz antolatzen duen tailer batean frantsesa ulertzen ez duen gurasorik badago, interpreteak xuxurlatze bidez itzultzen dio hizlariak dioena, gainerako entzule frankofonoei trabarik ez egiteko), eta are egoera jakin batzuetan aldi-berekoa ere.
- Parte-hartzaile oso gutxiren artean egiten da: gehienetan, profesionala, pazientea eta interpretea soilik egoten dira elkarrizketan, nahiz eta pertsona gehiago ere egon daitezkeen alde batean nahiz bestean.
- Interpretea solaskideen artean egon ohi da fisikoki, gehienetan aurrez aurre; halere, telefonoz edo bideokonferentziaz ere interpreta daiteke.

et en considérant les caractéristiques des personnes qui reçoivent le message» (Bourque, 2004:11); «La transmisión de mensajes orales entre dos lenguas [...] transfiriendo todos los componentes para que dos personas que no comparten una misma lengua puedan interactuar sin que el idioma sea una barrera» (García Beyaert & Serrano Pons, 2009: 56).

- Interpretazioa bi noranzkoko izaten da, A hizkuntzatik B hizkuntzara eta alderantziz.
- Ez-hitzezko komunikazioa ere transmititu behar izaten da (keinuak, aurpegiera, jarra...).
- Kasu batzuetan, azalpen kulturalak ere eman behar dira, edota inplizitu zegoen informazioa esplizitu egin.

Horretarako, interprete sozialek hainbat gaitasun komunikatibo eta psikofisiologiko eduki eta landu behar dituzte beren lana behar bezala gauzatzeko. Gaitasun komunikatiboen artean, entzutezko ulermena, ahozko adierazpena eta aurrerapena (linguistikoa eta kontzeptuala) dira garrantzitsuenak. Gaitasun psikofisiologikoen artean, berriz, arreta partekatua, analisi-gaitasuna, memoria (epe labur eta luzekoa), bizkortasuna eta ahozko erreflexuak, eta erresistentzia fisikoa eta antsietatearen nahiz emozioen kontrola.

Gorago esan bezala, hainbat leku eta testuingurutan, interprete soziala bitartekari kultural gisa aritzen da. Horrek esan nahi du bi aldeek esandakoa interpretatzeaz gain kulturen arteko desberdintasunek sor ditzaketen gaizki-ulertuak konpontzeko ere esku hartu behar izaten duela maiz, eta aldeetako bat konbentzitzeko ere eska dakioketela kasu batzuetan. Esku-hartze hori zenbat eta txikiagoa izan, interpretearen rola interpretaziora mugatuko da gehiago, eta, esku-hartze hori zenbat eta handiagoa izan, orduan eta eragin handiagoa izango du bi aldeen arteko trukean. Interpretearen esku-hartzearen mailaketa hiruki baten bidez irudikatu izan da. Interpretearen helburua, oro har, hirukiaren goiko erpinetik ahalik eta hurbilen geratzea da, beheko geruzetara ahalik eta gutxien jaitsiz:



1. irudia. Interpretearen rolak esku-hartze motaren arabera.

Quebecen, interprete sozialei hirukiaren goiko geruzan aritzeko eskatzen zaie ahal dela, baina batzuetan ezinbestekoa izaten da hurrengo geruzara jaistea, kultura bateko hitz edo ohitura

bat beste kulturako hartzaileari argitzeko. Hona hemen adibide bat: paziente batek, medikuari eskua eman ondoren, bularrera eramaten du eskua. Medikuek pentsatzen du pazienteak eskua garbitu nahi izan duela, baina eskua bihotzera eramatearen keinua esker ona adierazteko erabiltzen da pazientearen kulturaren. Halakoetan, interpretari dagokio gaizki-ulertua konpontzeko argibideak ematea. Beste kasu batzuetan, baliteke hizkuntza batean erabiltzen den termino bat ez existitzea beste hizkuntza batean, eta interpreteak azaldu behar izatea zer esan nahi duen termino horrek kultura horretan. Adibidez, *konfidentzialtasun* hitza ez da existitzen arabieraz. Hizkuntza horretako interpreteek parafrasi bat erabili behar izaten dute, edo azalpen luzeago bat eman, hitz horrek esan nahi duena ulertarazteko. Niri arazoak sortu izan dizkidan termino bat, berriz, *signalement* delakoa da: Quebecen, norbaitek ikusten badu haur bat ez dagoela behar bezala zainduta, edo haren garapen eta segurtasuna arriskuan daudela, Adingabeen Babeserako Zuzendaritzara deitu dezake haur horren inguruko *signalement* edo «seinalamendu» bat egiteko, edo egoera bat *signaler* edo «seinalatzeko». Gaztelaniaz, ez dut inoiz jakiten zer hitz erabili: *señalamiento*? Ez dirudi gaztelaniaz esanahi bera duenik. *Denuncia*? Hori ere ez da zehazki gauza bera, salaketa bat, normalean, poliziaren aurrean jartzen baita. Halakoetan dagokio interpretari bi hizkuntzen eta kulturen arteko argitzaile rola hartzea eta Quebecoko sistemak nola funtzionatzen duen azaltzea kanpotik etorria den etorkinari.

Beste batzuetan, kulturen arteko desberdintasuna keinu, isiltasun, onomatopeia edo are janzkeran ere antzeman daiteke, eta halakoak behar bezala azaltzea garrantzitsua gertatzen da zenbait kasutan. Adibide bat janzkerarena izan liteke: zailtasun ekonomikoak dituen familia batek zerbitzu sozialetako profesional batekin elkartu behar du bere egoeraz hitz egiteko, eta familiako kideak dotore-dotore jantzita agertzen dira. Profesionalak arraro begiratzen die, eta esaten die baliabide ekonomiko mugatuak zituztela uste zuela. Interpretari dagokio azaltzea kultura horretan errespetu-seinale dela profesional baten aurrean dotore jantzita agertzea. Horrelako kultur desberdintasunek sor ditzaketen gaizki-ulertuak konpontzeko, argitzailearen rola hartu behar izaten du interpreteak.

Behin argitzailearen rolera jaitsita, ordea, interpreteak ahal bezain laster itzuli behar du berriro goiko geruzara, eta transmititzaile rolera mugatu, Quebecoko zerbitzu publikoetan behintzat. Beheko bi geruzetara ez luke inoiz jaitsi behar. Alegia, ez luke inoiz ahalegindu behar bi aldean arteko negoziatzaile kulturala izaten (bi aldeak adostasun batera irits daitezen, adibidez), eta are gutxiago bi aldeetako bat defendatzen.

Nork du Quebecoko zerbitzu sozialetan interprete baten laguntza jasotzeko eskubidea?

Gaur egun, immigrazioa gero eta fenomeno nabariagoa da mundu osoan. Herrialdeak gero eta multikulturalagoak eta eleaniztunagoak dira, eta etorkin askok eta askok ez dute menderatzen bizi diren herrialdeko hizkuntza ofiziala. Herri bakoitzak bere legeak ditu hizkuntzei eta zerbitzu publikoei dagokienez, eta askotan jasotzen da, teorian behintzat, erabiltzaileek beren hiz-

kuntzan artatuak izateko eskubidea dutela. Quebecen kasuan, Osasun eta Gizarte Zerbitzuen Legeak honako hau exijitzen du 2. artikuluan (MSSS, 2018: 2):

- kontuan har daitezela eskualdeen berezitasun geografiko, linguistiko, soziokultural, etnokultural eta sozioekonomikoak;
- Quebecoko komunitate kultural guztietako pertsoneri erraztu dakiela, baliabideak uzten duten heinean, osasun- eta gizarte-zerbitzuak beren hizkuntzan jasotzeko aukera;
- osasun- eta gizarte-zerbitzuak modu eraginkorrean eman daitezela, erabiltzaileen eskubideak errespetatuz.

Horiek horrela, Quebecoko Osasun eta Gizarte Zerbitzuen Sareak Interpreteen Banku bat jarri zuen martxan orain dela hamarkada batzuk, zerbitzu publikoen erabiltzaileek beren hizkuntzan artatuak izateko eskubidea gauzatu ahal izan zezaten. Izan ere, komunikazioa osasun- eta gizarte-zerbitzuetako oinarritzko osagaia da. Komunikazio egoki baten faltak askotariko arriskuak ditu: inkomunikazioa, diagnostiko okerrak, tratamendu okerrak, gaizki-ulertuak, eraginkortasun klinikoaren galera, akats profesionalen ondoriozko osasun-kalteak, baita heriotza ere kasurik larrienetan (Bourque, 2004: 9).

Interpreteen Bankuaren helburua, beraz, Quebecoko osasun- eta gizarte-zerbitzuen erabiltzaile guztiek ulertzen duten hizkuntza batean artatuak izateko eskubidea bermatzea da. Izan bertan jaio arren bertako hizkuntza ofiziala (frantsesa) menderatzen ez duten erabiltzaileak (Quebecoko anglofonoak, adibidez, edota inuitak edo lehen nazioetako kideak), izan denboraldi batez bisitan etorri diren turistak, izan etorkin ekonomikoak nahiz errefuxiatu eta asilo-eskatzailak, denek dute eskubidea zerbitzu publikoak ulertzen duten hizkuntza batean (ahal dela, ama-hizkuntzan) jasotzeko.

Etorkinen profila

Niri dagokidanez, eta gaztelaniaren eta frantsesaren artean interpretatzen dudanez, Hispanoamerikako etorkinak dira nire «bezeroak»: kolonbiarrak, mexikarrak, venezuelarrak, kubatarrak, guatemalarrak, txiletarrak... Noizbehinka egokitu izan zait turistaren bat edo doktoretza-ikasleren bat, hemen egonda osasun-zerbitzuetara jo behar izan duena, baina, oro har, egoera zaurgarriagoan dagoen jendea izan ohi da: aldi baterako etorritako langileak, etorkin ekonomikoak, errefuxiatuak, asilo-eskatzailak... Askok eta askok egoera ekonomiko hobea baten bila etorri dira Quebecera, beren herriko pobreziatik ihesi. Beste asko, berriz, beren herriko egoera politiko edo sozialetik ihesi etorri dira, bizileku seguru baten bila, beren bizitzak arriskuan ikusten zituztelako bizi ziren herrian. Narkotrafikatzaile-sareen biktimak dira asko eta asko; kartelen estortsioa jasaten zutenak edota emakumeen salerosketarako bahitu nahi izan dituztenak, adibidez.

Batzuk lan egiteko baimenarekin iristen dira, eta beste batzuek hemen denbora bat igarota lortzen dute lan egiteko baimena. Badira unibertsitate-ikasketak dituzten etorkinak, baina

gehienek titulaziorik eskatzen ez den lanbideetan aritu behar izaten dute Quebecen (dela muga linguistikoengatik, dela titulazioak baliozkotzeko zailtasunengatik); garbiketaren alorrean edota ekoizpen-fabriketan, esaterako.

Askok, ordea, ez dute lan egiteko baimenik izaten beren egoera argitu arte. Batzuk beltzean aritzen dira, dirutxo bat lortzeko, eta gainerakoek gizarte-laguntzak jasotzen dituzte, oinarritzko beharriaz erantzuteko. Zerbitzu sozialetako interprete gisa jarduteko, garrantzitsua da erre-fuxiatu eta asilo-eskatzailen inguruko nolabaiteko trebakuntza izatea. Herrialde hartzailean halako etorkinek dituzten eskubide eta mugak ezagutzea, bai eta igaro behar izaten dituzten etapa burokratiko eta legalen inguruko oinarritzko informazioa izatea ere, funtsezkoa da zerbitzu sozialetako interprete gisa jardun ahal izateko. Zentzu horretan, benetan interesgarria da 2023ko Senezen Claudia Torralbak iruzkindu zuen liburua², *Handbook for Interpreters in Asylum Procedures* (UNHCR Austria, 2017), asilo-prozeduretan diharduten interpreteen inguruko informazio xehea ematen baitu, bai eta interpreteak trebatzeko hainbat eta hainbat ariketa proposatzen ere, rol-jokoen bidez. Gainera, alor honen inguruko bibliografia eta erreferentzia ugari eskaintzen ditu.

Emakumeak, zaurgarrietan zaurgarrienak

Ez dut estatistika-daturik, baina esango nuke interpretatzen ditudan etorkinen artean emakume gehiago daudela gizonezkoak baino. Adin guztietako migratzaileak dauden arren, beren herrialdea utzi eta beste herri batera aldatzea erabakitzen dutenen artean jende gaztea da nagusi; alegia, haurrak izateko adinean den jendea. Hori dela eta, emakume asko haurdun etortzen dira, edo haurdun geratzen dira behin hona iritsita, edo haur txikiak izaten dituzte beren kargura, eta hitzordu asko izaten dituzte mediku eta erizainekin (haurdunaldiaren segimendua, ekografiak, erditzeak, jaioberrien zaintza eta segimendua...). Horrekin lotuta, emakume askok etxean geratu behar izaten dute haurrak zaintzen (haur-eskoletan lekua lortzea oso zaila eta luzea da Quebecen, ez soilik migratzaileentzat), eta ezin izaten dira lanera edo frantseseko klaseetara joan. Isolamendu horrek ez die hizkuntza ikastea errazten, eta interpretea behar izaten dute maiz medikuarekin, erizainarekin edo gizarte-langilearekin hitz egiteko.

Etorkinen egoera zaurgarria bada berez, emakume etorkinena are zaurgarriagoa izaten da sarri. Askok bikotekidearen indarkeria jasaten dute, baina ez dute inolako baliabiderik egoera biolento horretatik irteteko (ekonomikoki, gizonaren mende daude, eta, tramite administratiboak ere askotan gizonak egiten dituenek, haren laguntza behar dute edozein paper-kontu konpontzeko). Emakume migratzaileen inguruko trebakuntza jasotzea ere oso garrantzitsua da, zentzu horretan, zerbitzu sozialetan lan egin nahi duten interpreteentzat. Quebecoko TCRI elkarteak (Errefuxiatu eta Immigranteen Zerbitzurako Organismoen Adostasun Mahaia) indarkeria jasaten duten emakumeekin lan egiten duten interpreteentzako 11 orduko ikastaro

2. Ikusi iruzkina hemen: <https://eizic.eus/eu/argitalpenak/senez/senez-54-2023/liburu-gomendioak>.

bat eskaini berri digu negu honetan. Emakume horiek bizi duten egoera ulertzea ezinbestekoa da interpretazio-zerbitzu egoki eta eraginkor bat eskaini ahal izateko.

Quebecoko Osasun eta Gizarte Zerbitzuen Sarearen Interpreteen Bankua (BIRSSS)

Quebecen, hainbat erakunde publikok eta organismo komunitariok eskaintzen dituzte etorkinentzako interpretazio-zerbitzuak (enpresa pribatuek eskaintzen dituztenez gain). Nik, noizean behin enpresa pribaturen batentzat aritzen naizen arren, nagusiki BIRSSS³ bankuarentzat egiten dut lan, ia egunero. Jarraian, banku horrek nola funtzionatzen duen azalduko dut, bai eta nolako testuinguru eta egoeretan interpretatu behar izaten dudana ere.

Eskaera jaso, eta onartu edo baztertu

BIRSSS bankuak badu 97 hizkuntzako⁴ 400 bat interprete autonomo biltzen dituen datu-base bat. Osasun- eta gizarte-zerbitzuetako profesional batek interprete bat behar duenean paziente edo erabiltzaile batekin komunikatzeko, eskaera bat bidaltzen du Interpreteen Bankura, eta bankuak bere datu-basean libre dagoen interprete bati bidaltzen dio eskaera, oinarritzko informazio honekin:

- Interpretazio-hizkuntza
- Hitzorduaren data, ordua eta lekua
- Hitzorduaren iraupena
- Zerbitzua zein alorretan eta zein profesionalak eskatzen duen (erizaina, medikua, gizarte-langilea, Adingabeen Babeserako Zuzendaritza...)
- Interpretazio mota: aurrez aurrekoa, telefono bidezkoa ala bideokonferentzia bidezkoa
- Erabiltzailearen datuak

Interpreteen Bankuan izena emanda gauden interprete guztiok langile autonomoak gara, eta eskaera bakoitza onartu edo baztertu dezakegu. Eskaera bat jasotzean, 24 ordu izaten ditugu eskaera onartu edo baztertzeko (baldin eta hitzordua ez bada egunean bertan edo biharamunean; halakoetan, telefonoz deitzen zaigu, eta momentuan erantzun behar izaten dugu). Baztertuz gero, bankuak beste interprete bati bidaliko dio eskaera. Onartuz gero, berriz, normalean erabiltzaileari deitu behar izaten diogu hitzorduaren berri emateko, bai eta profesionalari ere, erabiltzailearekin hitz egin dugula ziurtatzeko (edota, hitzordura joan ezin bada, beste hitzordu bat adosteko). Geure telefono pribatua erabiltzen dugunez erabiltzaileekin harremanetan jartzeko, zenbakia ezkutatu behar izaten dugu, erabiltzaileek ez dezaten gure zenbaki pertsonala izan eta ez diezaguten deitu bestelako zerbitzu edo laguntzaren bat eskatzeko. Hitzordua aldatu nahi badute, dagokion klinika edo zerbitzura deitu behar dute zuzenean, eta profesionalak jartzen dira gero gurekin harremanetan.

Interpretatu

Behin hitzordua finkatuta, hitzartutako lekura joan behar izaten dugu dagokion egun eta orduan, eta erabiltzailearekin batera sartu kontsultara. Ni Quebec hiriburuan bizi naiz, eta bertan eskaintzen ditut nire zerbitzuak, 15 bat kilometroko erradioan, ia beti aurrez aurre. Posible da goizean erietxe batean egon behar izatea eta arratsaldean, berriz, handik 12 kilometrora dagoen klinika batean, eta tartean, agian, beste auzo bateko osasun-etxean beste hitzordu bat izatea. Mugikortasun handia eskatzen duen lanbidea da.

Telefonoz edo bideokonferentziaz

Hitzordua Quebec hiriburutik kanpo denean eta herri horretan interpretarik ez dagoenean, hiriburuko interpreteoi bidaltzen digute eskaera, eta, halakoetan, interpretazioa telefonoz edo bideokonferentziaz egin ohi da gehienetan. Interpretazio modu honek baditu zenbait desabantaila:

- Soinuaren (eta/edo irudiaren) kalitatea ez da beti ona (esaterako, erizaina pazientearen etxean dagoenean eta telefonoa bozgorailu moduan jarrita daukatenean).
- Telefonoaren kasuan, solaskideak ez ikusteak zenbait informazio ez ulertzea ekar dezake (keinuak, aurpegiera, mugimendu jakin batzuen azalpenak...).
- kontaktu bisualik ez egoteak oztopatu egin ditzake erabiltzaileak interpretearengan duen konfiantza eta interpreteak erabiltzailearekin garatzen duen enpatia.
- Telefonoaren beste aldean pertsona bat baino gehiago baldin badaude (pazientea eta haren familia, gizarte-langilea, erizaina...), ez da beti erraza hizketan nor ari den jakitea eta zer gertatzen ari den ulertzea.

Alabaina, urrutira interpretatzeak baditu abantailak ere:

- Bestela interpretazio-zerbitzurik izango ez lukeen jendeari bere hizkuntzan hitz egiteko aukera eskaintzen zaio.
- Joan-etorriko denbora aurrezten zaio interpreteari, eta batzuetan baita erabiltzaileari ere (batzuetan interpretea soilik egoten da telefonoz bestaldean, profesionala eta pazientea aurrez aurre dauden bitartean, eta beste batzuetan hiru aldeak egoten dira nor bere etxetik telefono bidez konektatuta).
- Interpreteak errazago har ditzake oharrak, eta ordenagailuan aurrez aurre izan ditzake hiztegi edo glosarioak (berez, ez dago debekatuta aurrez aurreko hitzorduetan oharrak hartzea eta glosarioak erabiltzea, baina, praktikan, errazago egiten da hori bat bere etxeko lan-mahaian eroso eserita dagoenean).
- Anonimotasuna gorde nahi den kasuetan, telefonoak erabiltzailearen irudia ezkutatzen du (adibide on bat emakumeen babeserako egoitzena da: indarkeriaren biktima diren emakumeak, bikotekide biolentoarengandik ihes egitea erabakitzen dutenean, halako

egoitzetan «ezkutatu» ohi dira denbora batez, beren egoera argitu, baretu eta etxebizitza seguru bat izatea lortzen duten arte; gizarte-langileek edo Adingabeen Babeserako Zuzendaritzako langileek halako egoitzetan bizi diren emakumeekin elkartu behar dutenean, nahiago izaten dute interpretea telefonoaren bestaldean izan, emakumearen bizilekuak sekretua izaten jarraitu dezan).

Aurrez aurre

Zerbitzu gehienak, nolanahi ere, aurrez aurre eskaintzen dira, interpretazioa eraginkorragoa gertatzen baita oro har profesionala, erabiltzailea eta interpretea fisikoki elkarren ondoan daudenean. Esan bezala, askotariko leku eta testuinguruetan interpretatzea egokitzen zaigu interpreteoi. Hona hemen niri egokitu zaizkidan toki eta egoera batzuk:

- Erieteak: larrialdiak, hitzorduak mediku espezialistekin, erresonantzia magnetikoak, kolonoskopiak, kirurgiak, ekografiak, azterketa ginekologikoak, erditzeak, abortuak...
- Osasun-zentroak: hitzorduak erizainekin, gizarte-langileekin, logopedekin, txertaketak, haurren azterketa medikoak...
- Klinika pribatuak: hitzorduak dentistekin, optometristekin, nutrizionistekin...
- Bizileku pribatuak: jaioberrien segimendua egiten duten erizainak, gizarte-langileak, Adingabeen Babeserako Zuzendaritzako langileak...
- Eskolak: haurren gurasoen eta irakasleen arteko bilerak, gazteren baten jokabide desegokiaren inguruko bilerak eskolako zuzendaritzaren eta gaztearen artean...
- Errehabilitazio psikosozialetako zentroak: aldi baterako zentro horietan atxikita dauzkaten pertsonen eta profesionalen arteko bilerak...
- Adingabeen Babeserako Zuzendaritzaren zentroak: haurrak behar bezala zaintzeko eta hezteko zailtasunak dituzten gurasoen eta Adingabeen Babeserako Zuzendaritzako langileen arteko bilerak...
- Epaitegiak: normalean, Justizia Jauregiak bere interprete-banku propioa du, baina gertatu izan da hango interpreterik libre ez egotea eta eskaera BIRSSS bankura bideratzea. Behin, sexu-abusu baten epaiketaren osteko epaiaren irakurketan egotea egokitu zitzaizdan: epaileak paragrafoz paragrafo irakurri zuen bere epaia, frantsesez, eta nik ikusizko itzulpena egin behar izan nuen, paragrafoz paragrafo, bi ordu luzez, akusatua eta biktima eta haien abokatuen aurrean.

Eskaera itxi eta kobratu

Zerbitzu bat eskaini ondoren, datu-basera itzuli eta zenbait informazio sartu behar izaten dugu: zenbat iraun duen hitzorduak, aldez aurretik zenbat dei egin behar izan ditugun, gorabehera-

rik izan ote den... Hilabetearen bukaeran, eskaini ditugun zerbitzu guztiak zerrendatzen ditu bankuak eta horren arabera ordainsaria ematen digu.

Eskaintako zerbitzuak orduka kobratzen dira. Aurrez aurreko hitzordua direnean, gutxienez bi ordu ordaintzen dira, nahiz eta kontsultak gutxiago irauten duen askotan. Bi ordu baino gehiago irauten badu, iraundako ordu kopurua kobratzen da. Urrutiko interpretazioa egiten bada (telefonoz edo bideokonferentziaz), ordubeteko da gutxieneko ordainsaria. Hitzordua adosteko erabiltzaileari egindako deia ere kontuan hartzen dira, eta gutxienez hamar minuturi dagokion ordainsaria jasotzen da dei bakoitzagatik.

Interpretearen rola eta eginkizuna

BIRSSS bankuarentzat lan egiteko, 6 bat orduko trebakuntza-ikastaro bat egin behar da, Quebecoko osasun- eta gizarte-zerbitzuetan diharduten interpreteek errespetatu beharreko printzipio etikoak eta kode deontologikoa zein diren ikasteko eta gure jardunean topatuko ditugun askotariko egoera eta erronken aurrean nola jokatu jakiteko. Bistan denez, 6 orduan ezin dira lanbidearen nondik norako guztiak ikasi, eta geure aldetik ere etengabe trebatzen aritzea eskatzen zaigu interpreteoi, eguneroko eskarmentuak irakatsiko digunaz gain ahalik eta tresna gehien izan ditzagun eskura lanbidea ahalik eta profesionaltasun handienaz gauzatu ahal izateko. Garrantzitsua da, alde batetik, Quebecoko osasun- eta gizarte-zerbitzuek nola funtzionatzen duten ulertzea (nola dauden antolatuta erietxeak, osasun-etxeak, klinika pribatuak; zein diren mediku, erizain edo gizarte-langile batekin hitzordua hartzeko prozedurak; zer eskubide dauzkan herritar bakoitzak bere migrazio-estatusaren arabera eta abar); bestetik, funtsezkoa da, gorago aipatu bezala, Quebecoko etorkinek egunerokoan dituzten zailtasun, oztopo eta erronken inguruan ahalik eta informatuen egotea. Hori dela eta, bankuak bateko eta besteko erakundeek eskaintzen dituzten ikastaroen informazioa bidaltzen digu noizbehinka, haietan izena eman eta trebatzen jarraitu dezagun.

Quebecoko osasun- eta gizarte-zerbitzuetan lan egiteko jakin beharreko oinarritzko nozioak interpretearen printzipio etikoak eta interpretearen kode deontologikoa dira. Hurrengo lerroetan, ahaleginduko naiz nozio horiek labur-labur azaltzen.

Interpretearen printzipio etikoak

BIRSSS bankuko interpreteoi printzipio etiko orokor hauek errespetatzeko exijitzen zaigu (MSSS, 2018: 7):

1. Konfidentzialtasuna: interpreteak era guztiz konfidentzian tratatu behar du bi aldeetan trukaturako informazio guztia, bai eta idatziz edo ahoz jasotzen duen informazio guztia ere.

2. Fidelotasuna: interpreteak oso-osorik, ahalik eta fidelkien eta ahal bezain ongi transmititu behar du informazioa, mezuaeren zentzuari eragin liezaiokeen elementurik erantsi, isildu edo aldatu gabe.
3. Inpartzialtasuna: interpreteak inpartzial agertu behar du beti, preferentziarik edo alderdikeriarik erakutsi gabe alde baten nahiz bestearen alde.
4. Interes-gatazkak saihestea: interpreteak ez du inoiz interes-gatazkaren bat eragin leza-keen jokabiderik izan behar.
5. Zintzotasuna eta profesionaltasuna: interpreteak modu profesionalean eta zintzoan jo-
katu behar du beti.
6. Interpretearen rolaeren errespetua: interpreteak bere eginkizuna betetzera mugatu behar
du, bere rola errespetatuz eta interpretatzen ari den elkarrizketan esku hartzea sahes-
tuz.
7. Pertsonen errespetua: interpreteak errespetua agertu behar du elkarrizketan parte har-
tzen duten alde guztiekiko.

Horiek dira, teorian behintzat, interprete guztiek errespetatu beharreko printzipio etikoak. Geroago ikusiko dugunez, ordea, eguneroko praktikan ez da beti erraza izaten printzipio horiei hitzez hitz jarraitzea, eta interpreteari dagokio egoera bakoitzean nola jokatu erabakitzea.

Interpretearen kode deontologikoa

BIRSSS bankuaren kode deontologikoa Renée Bourqueren gidan (2004) eta Kanadako Immi-
grazioaren eta Errefuxiatuen Batzordearen interpretaziorako jokabide-kodean (CISRC 2016)
oinarritzen da nagusiki. 13 praktika-arauz eta 10 eskubide eta betebeharez osatuta dago.

Arauak

1. araua: Interpreteak, une oro, gizalegez eta diskrezioz jokatu behar du, behar bezala jantzita
egon behar du eta zerbitzu egokia eskaini behar du, profesionalak kalitatezko zerbitzua eman
diezaion bezeroari (arau honekin lotutako printzipio etikoa: Zintzotasuna eta profesionalta-
suna).
2. araua: Interpreteak bezeroaren duintasuna errespetatu behar du, bereizketarik egin gabe,
edozein direlarik ere haren hizkuntza, etnia, kultura, herritartasuna, sexua, adina, erlijioa, po-
sizio soziala, egoera zibila, iritzi politikoak, azalaren kolorea, sexu-orientazioa, desgaitasunak
edo osasun-egoera (arau honekin lotutako printzipio etikoak: Pertsonaren errespetua eta In-
partzialtasuna).
3. araua: Interpreteak ahal bezain ongi erabili behar ditu interpretatzeko eskura dituen bitar-
tekoak, gaitasunak eta ezagutzak, eta ez du inoiz profesionala ordezkatu behar (Fidelotasuna,
Inpartzialtasuna eta Interpretearen rolaeren errespetua).

4. araua: Interpreteak ez du inolako adierazpen faltsurik egin behar bere gaitasun-mailaren inguruan (Zintzotasuna eta profesionaltasuna).
5. araua: Interpreteak lehen pertsonan interpretatu behar du, ahal duen heinean, «ni» izenordaina erabiliz (Fideltasuna eta Pertsonaren errespetua).
6. araua: Interpreteak elkarrizketan erabiltzen diren termino eta espresio guztiak itzuli behar ditu, ahalik eta modu oso eta fidelenean, eta elementu horiei esleitu beharreko zentzuaren berri eman behar dio profesionalari (Fideltasuna, Interpretearen rolaren errespetua, Pertsonaren errespetua).
7. araua: Interpreteak distantzia profesional berbera mantendu behar du solaskide bakoitzarekiko, eta solaskide bakoitzak ahalik eta autonomia handienarekin joka dezan bermatu behar du (Fideltasuna, Interpretearen rolaren errespetua, Pertsonaren errespetua).
8. araua: Interpreteak sekretupean gorde behar du bezeroari dagokion informazio oro, eta ez du haren berri eman behar bere nagusi, lankide edo senideen aurrean. Informazio hori ezin du inoiz argitara ekarri, salbu eta legalki exijitzen bazaio (Konfidentzialtasuna).
9. araua: Interpreteak saihestu egin behar du, ahal duen heinean, interes-gatazkaren bat eragiten duten egoeretan interpretatzea. Ez du lagun edo senideren batentzat interpretatu behar, ez eta lan egiten duen erakunde edo organismoren batentzat ere (Interes-gatazka).
10. araua: Neutraltasuna mantentzeko, ez da egokia interpreteak eta bezeroak autoa partekatzea edo elkarrekin bazkaltzea (Inpartzialtasuna).
11. araua: Interpreteak ezin du diru edo ordainsari gehigarriarik onartu bezeroaren aldetik edo interprete-zerbitzuak eskatu dizkion organismo edo erakundearen aldetik (Interes-gatazka).
12. araua: Interpreteak ez die lanik eskatu behar zuzenean familiei edo profesionali (Interes-gatazka).
13. araua: Interpreteak ez du eskubiderik profesional batengandik edo bezero batengandik zuzenean jasotako interpretazio-zerbitzu bat onartzeko. Profesional batek eskatzen badio, Interpreteen Bankura jotzeko esan behar zaio. Bezeroak eskatzen badio, profesionalari eskatzeko esan behar zaio (Interes-gatazka).

Eskubideak eta betebeharrak

Interpreteak erantzukizun jakin batzuk ditu, baina, aldi berean, kondizio egokiak bermatu behar zaizkio bere lana behar bezala gauzatu dezan. Hauek dira BIRSSS bankuko interpreteok ditugun eskubideak:

1. eskubidea: Interpreteak kondizio jakin batzuk behar ditu bere lana behar bezala egiteko. Berari dagokio, beraz, kondizio horiek zein diren argi azaltzea, irmo baina errespetuz.

Horretarako, interpreteak bere burua aurkez dezake topaketaren hasieran, bere lan egiteko modua azaltzeko. Honelako zerbait esan dezake, bi hizkuntzetan, bai profesionalak bai erabiltzaileak uler dezaten:

Kaixo. Aiora naiz eta zuen interpretea izango naiz gaur. Mesedez, hitz egin poliki, esaldi motzak eta hitz sinpleak erabiliz, eta hitz egin zuzenean bata besteari. Esaten den guzti-guztia interpreta-tuko dut, baita irainak eta biraoak ere. Esaten den guztia konfidentziala izango da. Eten bat egin behar badut azalpenak edo argibideak eskatzeko, keinu batez adieraziko dizuet. Baliteke oharrak hartu behar izatea edo glosario edo hiztegi bat erabili behar izatea.

Gure baldintzak argi utzita, errazagoa da komunikazio eraginkor bat lortzea eta egoera de-serosoak saihestea. Esaterako, behin baino gehiagotan gertatu izan da erabiltzaileak profesiona-lari buruzko iruzkin negatibo edo mespretxagarriren bat egitea, eta interpreteari eskatzea azken esaldi hori ez itzultzeko. Baita alderantziz ere: profesionalak, erabiltzaileari zerbait galdetu, eta ondoren iruzkin orokor bat egin diezaioke interpreteari; adibidez, «etorkinekin beti da dena zailagoa, eta denbora gehiago behar izaten da», edo «nik ez dut uste benetan hainbesteko mina duenik». Interpretea behartuta dago esaten den guzti-guztia itzultzeri. Hori hasieratik argi utzita, beraz, errazago saihesten dira halako jokabide desagokiak.

2. eskubidea: Interpreteak errespetuz tratatua izateko eskubidea du.

Interpreteari iruditzen bazaio norbaitek begirunea galdu diola, ez dagokion zereginen bat eskatu zaiola edo beste moduren batean gaizki tratatua izan dela, Interpreteen Bankuari jaki-narazi behar dio, hark egoera zuzentzeko beharrezko neurriak har ditzan.

Zorionez, normalean errespetuz jokatzen du jende guztiak, bai erabiltzaileek, bai profesio-nalek. Baina baliteke interpreteak noiz edo noiz iruzkin desagokiren bat entzun behar izatea. Duela gutxi, Adingabeen Babeserako Zuzendaritzaren eskaera bat jaso nuen, haur baten aita-rekin hitz egin nahi zutela eta. Gizonarekin harremanetan jartzeko eskatzen zitzaidan, eta egun jakin baterako hitzordua adosteko. Lehen aldiz deitu nionean, neure burua aurkeztu orduko ezer esan gabe eseki zidan. Eta hurrengo saiakeretan ez zuen telefonoa hartu ere egin. Biha-ramunean berriro saiatu nintzenean, erantzun zidan, eta, zertarako deitzen nion esan bezain laster, honela erantzun zidan: «Ni ez naiz bilatzen duzun pertsona. Zoaz popatik hartzera, puta zikina». Hori entzutean, profesionalari deitu nion esateko nik nahikoa ahalegin egin nuela eta ez nuela zertan halakorik entzuten jarraitu.

3. eskubidea: Interpreteak, interpretazioaren aurretik, erabiltzailearen nortasunari eta topa-ketaren arrazoiari buruzko informazioa eskatzeko eskubidea du, egin beharreko lana hobeto prestatzeko.

Eskaera bat jasotzen dugunean, gehienetan erabiltzaileari deitu behar izaten diogu lehenik, hitzorduaren berri emateko. Ondoren, profesionalari deitzen diogu, hitzordua berresteko, eta

une hori baliatzen dugu topaketari buruzko informazioa eskatzeko. Garrantzitsua da alde aurretik zeri buruz arituko garen jakitea, bereziki konturik delikatuenetan; esaterako, Adingabeen Babeserako Zuzendaritzaren eskaeretan. Nor da bezeroa? Adingabe bat? Aita biolento bat? Indarkeria matxista bizi duen familia bateko ama? Zertaz hitz egingo da? Norbaitek egin duen salaketaz? Martxan jarri nahi diren neurriez? Aitaren eta umearen artean ezarri nahi diren kontaktu ikuskatuez? Epaiketa batez? Epailearen erabakiez? Nor da nahasita dagoen adingabea? Nola zuzentzen zaizkio, neska gisa, mutil gisa, beste nolabait? Izan ere, behin baino gehiagotan gertatu izan zait halako informaziorik izan gabe interpretatu beharra, eta *votre enfant* edo *le bébé* itzuli behar izatea, eta ez jakitea *su hijo* edo *su hija* edo zer esan behar dudana.

Jakina, espediente bakoitzeko informazioa konfidentziala da, eta ez dugu eskubiderik horren berri izateko, baina interpretatzea dagokigun topaketaren arrazoia eta zertzeladak ahalik eta ondoen ezagutzea ezinbestekoa da geure lana behar bezala egiteko.

Interes-gatazkak saihesteko, interpreteak nahitaez ezagutu behar du interpretatu behar duen bezeroaren izena. Ezaguna edo senidea badu, eskaera horretatik erretiratu behar du, eta Interpreteen Bankuak beste interprete «neutral» bat bilatuko du. Niri ez zait inoiz halakorik gertatu, nire «bezeroak» ez direlako nire komunitate kulturalako kideak. Beste hizkuntza eta etnia batzuen kasuan, ordea, gertatu izan da hizkuntza horretan mintzatzen den komunitatea oso txikia izatea, eta kide asko interpretearen lagun eta senideak izatea. Halakoetan, erabiltzailearekin lotura esturik ez duen interprete bat bilatu behar da.

4. eskubidea: Interpreteak eskubidea du, pertsona baten baino gehiagoren aurrean jardun behar duenean, norentzat interpretatu behar duen jakiteko, eta ahalik eta zarata gutxieneko testuingurua exijitzeko.

Hona hemen adibide bat: gizarte-langile bat familia baten etxera joan da gurasoak elkarrizketatzera eta tramite batzuk egiten laguntzera, eta telefono bidezko interpretazioa eskatu du, herri horretan ez zegoelako aurrez aurreko interpreterik topatzerik. Interpreteak, telefonoaren bestaldetik, sekulako zarata entzuten du, bi gurasoak hizketan, umeak jolasten eta/edo negarrez. Halako kondizioetan, ezin da komunikazio eraginkorrik bermatu, eta interpreteak topaketa beste nolabait antola dezala exijitu behar dio profesionalari. Hari dagokio behar diren aldaketak egitea interpreteak bere lana behar bezala egin dezan (elkarrizketatu behar duen pertsonarekin bakarka sartu gela itxi batean, umeak beste norabait bidali...).

5. eskubidea: Interpretea ez da alde batek nahiz besteak ematen duen informazioaren zehaztasunaren eta egiazkotasunaren erantzule.

Gerta daiteke interpreteak bezeroa lehenagotik ere ezagutzea, beste profesional batekin elkartu zen batean interpretatzea egokitu zitzaielako. Ondorioz, badu haren bizitzari buruzko datu batzuen berri, eta konturatzen da halako batean bezeroa gezurretan ari dela, edo ematen dituen datuak ez direla guztiz zehatzak. Halakoetan, interpreteak ez du interpretatzen jarraitzea beste aukerarik, inpartzialtasunez eta neutraltasunez, ez baita informazio horien zehaztasunaren eta egiazkotasunaren erantzule.

Bi kasutan baino ez du eskubiderik interpreteak bezeroaren inguruan daukan informazio gehigarria emateko: arrazoi judizialengatik dakien guztia esateko eskatzen bazaio edo haurren segurtasuna arriskuan badago. Azken kasu horretan, topaketa bukatu arte itxaron behar du, eta, ondoren, modu pribatuan, profesionalarekin harremanetan jarri haurren inguruko informazio hori emateko. Profesionalak erabakiko du ondoren nola jokatu edo zer neurri hartu. Hona hemen lankide bati gertatutako bi egoera, eta nola jokatu zuen kasu bakoitzean:

- Egun batean, familia baten etxera joan behar izan zuen, gizarte-langile baten eta familiaren arteko interprete-lanak egitera. Une batean, 12 bat urteko neskatila bat beste ume batekin hizketan entzun zuen, laster etortzekoa zen lehengusu baten eta soineko zuri baten inguruan. Kultura horretan nahiko errotuta dagoenez haurren arteko ezkontzak antolatzeko ohitura, interpreteak ondorioztatu zuen halako zerbait prestatzen ari zirela, eta, Quebecen legez debekatuta daudenez halako ezkontzak, beharrezkoa irudituzitzaion gizarte-langilea horren jakinaren gainean jartzea, nahiz eta, printzipioz, ez zegokion nahi gabe entzundako informazio hori transmititzea. Behin topaketa bukatuta, bere susmoen berri eman zion profesionalari, eta hark erabaki zuen aurrerantzean nola jokatu eta zer neurri hartu haurren arteko ezkontza hura saihesteko.
- Beste kasu batean, berriz, emakumeen babeserako egoitza batean zegoen emakume bat interpretatzea egokitu zitzaion. Lehenagotik ere ezagutzen zuen emakume hura, beste toki batzuetan ere interpretatu behar izan baitzuen berarentzat, eta konturatu zen orduko hartan emakumea gezurretan ari zela, ziurrenik zerbitzu sozialek etxebizitza bat lor ziezaioten. Baita lortu ere: handik aurrera, emakumeak etxebizitza seguru batean bizi-tzeko aukera izango zuen, emakumeen babeserako egoitzatik irtenda. Interpreteak, bere lana bukatu ondoren, emakumea telefonoz hizketan entzun zuen bere ustezko bikotekide ohi biolentoarekin: «Lortu dugu! Azkenean etxebizitza bat izango dugu eta elkarrekin bizi ahal izango gara berriz!». Zerbitzu sozialetako langileek hori guztia jakin balute, ziurrenik ez zioten etxebizitzarik emango, baina interpretea, kasu hartan, behartuta zegoen konfidentzialtasuna gordetzera, bera ez baitzen interpretatutako informazioaren zehaztasunaren eta egiazkotasunaren erantzule.

6. eskubidea: Interpreteak argibideak eskatu behar ditu mezua behar bezain argi ez dagoenean.

Mezua ongi ulertu ez duenean, interpreteak eskubidea du alde bati nahiz besteari esandakoa errepikatzeko eskatzeko, edota hitz argiagoei birformulatzeko. Interpreteak ziurtatu behar du bezeroak ongi ulertu duela profesionalaren mezua, bereziki egoera kritikoetan (diagnostiko baten azalpena, tratamendu edo kirurgia baten aurrean hartu beharreko erabakia, tratamendua jasotzeko prozedura, hartu beharreko medikazioa, hurrengo hitzordua...). Ez da lotsarik edo beldurrik sentitu behar azalpenak eskatzeko. Jokabide horrek, gainera, profesionaltasuna erakusten du, interpreteak bere lana ongi egin nahi duela adierazten duelako, eta konfiantza sortzeko balio du askotan.

7. eskubidea: Interpreteak, bere lana ongi egiteko, atsedanak hartzeko eskubidea du. Interpretazio-saioa oso luzea edo gogorra bada, atsedanak aurreikusi behar dira, edo beste interprete baten ordezkapena.

8. eskubidea: Interpreteak eskubidea du interpretatzeari uko egiteko honako kasu hauetan:

- Iruditzen zaionean bere balio edo sinesmenek interpretazioaren kalitateari kalte egin diezaioketela.
- Uste duenean bere gaitasunak ez direla nahikoa behar bezala interpretatzeko.
- Iruditzen zaionean interes-gatazka baten erdian aurkitzen dela.

Esate baterako, abortuaren kontra dagoen interprete bati abortatzera doan emakume baten interpretea izatea egokitzen bazaio, ongi pentsatu behar du ea halako zerbait bizitzeko prest dagoen eta behar bezala interpretatzeko gai sentitzen den, ala nahiago duen lan-eskaera horri uko egin. Interprete guztioi gertatzen zaigu, noski, interpretatzen ditugun pertsonen balio eta sinesmenekin bat ez etortzea, eta gai gara halere pertsona horren ahotsa izateko. Benetan barru-barrutik ukitzen gaituzten kontuak direnean, ordea, baliteke gure emozioek gure profesionaltasunari gain hartzea, eta, halakoetan, eskubidea dugu geure jardunetik erretiratzeko. Ahal dela, interpretazio-eskaera onartu aurretik, noski. Baina baliteke interpretazioaren erdian espero ez genuen bezala erreakzionatzea eta interpretazioa geratu behar izatea. Lankide batek, esaterako, elkarrizketa batetik erretiratu behar izan zuen, guztiz deseroso sentitzen zelako herrikide zuen bezero baten diskurtso eta ideia politikoen aurrean. Ez omen zen gai sentitzen halako adierazpenak interpretatzeko.

9. eskubidea: Interpreteak ez du zertan onartu bere bizitza arriskuan jartzea. Mehatxatuta sentitzen bada, interprete-zerbitzuak eskatu dizkion organismoaren babesa eskatzeko eskubidea du.

Zorionez, ez naiz inoiz halako egoera batean aurkitu, baina behin edo behin bizi behar izan dut stres-punturen bat. Gogoan dut behin, gizarte-langile batekin etxe batera sartzera nindoa-la, nola esan zidan elkarrizketatu behar genuen gizona biolentoa izan zitekeela, eta, badaezpada ere, ez genituela etxera sartzean oinetakoak kenduko (Quebecen, neguan, botak elurrez estalita edukitzen ditugu, eta etxe batera sartzean egiten dugun lehen gauza oinetakoak kentzea izaten da) eta atetik gertuen zegoen sofan eseriko ginela. Berrogeita bost minutura, lankide batek telefonoz deituko omen zion gizarte-langileari biok ongi geundela jakiteko, eta, erantzuten ez bazuen, polizia bidaliko omen zigun. Azkenean, gizona lasai-lasai aritu zen gizarte-langilearekin hizketan, eta nik eroso-edo interpretatu ahal izan nuen, zorionez.

10. eskubidea/betebeharra: Interpreteak etengabe garatu behar ditu bere gaitasun linguistiko eta kulturalak.

Interpreteon betebeharra da lanean darabiltzagun hizkuntzak ikasten eta hobetzen jarraitzea eta interpretazio sozialaren inguruan trebatzen jarraitzea, bai eta lan egiten dugun inguruneari

eta interpretatzen ditugun bezeroen profilari buruzko ahalik eta ezagutzarik handiena esku-ratzea ere. Nire kasuan, ahalegintzen naiz Interpreteen Bankuak eskaintzen edo proposatzen dizkigun ikastaroak hartzen, eta nire frantsesa eta gaztelania etengabe hobetzen (gaztelaniaren kasuan, herri bateko eta besteko ahoskera, hiztegi eta espresioetara ohitu behar izaten dut, ez baita gauza bera Mexikoko edo Venezuelako gaztelania, adibidez).

Eta, Euskal Herrian, zer?

Euskal Herriko lagunei Quebecen deskubritu dudan lanbide honi buruzko zertzeladak kon-tatzen dizkiedanean, harrituta geratu ohi zaizkit, bereziki osasungintzan lan egiten dutenak, han keinuka eta Google Translate erabiliz moldatu behar izaten baitute gaztelaniaz ez dakiten pazienteekin komunikatzeko. Benetan hala ote den egiaztatzeko, ikerketa txiki bat egin nahi izan dut, Euskal Herriko osasungintzan halako interprete-zerbitzurik ba ote dagoen ikusteko.

Hegoaldeari dagokionez, badirudi Aretxabaletan kokatutako Dualia Teletraducciones S.L. enpresak telefono bidezko interpretazio-zerbitzua eskaintzen duela Osakidetzan (2016tik) eta Osasunbidean (2018tik), Amparo García Lariosek Espainiako erietxe publikoetako interpre-te-zerbitzuen inguruan egindako master amaierako lanean azaltzen duen bezala (García La-rios, 2024: 72-75). Profesional batek gaztelaniaz ez dakien paziente bat artatu behar duenean, Dualia enpresarekin jartzen da harremanetan, eta hark behar duen hizkuntzako interpretea jartzen dio telefono bidez, pazientearen eta profesionalaren arteko interpretazioa egin dezan. Nafarroan, zerbitzu horretaz gain, Kulturarteko Bitartekaritza Komunitarioaren Zerbitzua ere eskaintzen da, Gurutze Gorriarekin eta Fundación Secretariado Gitano elkartearekin lankide-tzan, kultur arloko bitartekaritza eta interpretearen aurrez aurreko presentzia beharrezkotzat jotzen direnean.

Iparraldeari dagokionez, ez dut informazio handirik topatu. Badirudi ISM Interprétariat el-kartea dela Frantzian halako zerbitzuak eskaintzen dituen elkarte nagusia, eta Baiona inguruan behintzat jardun izan duela. ISM elkartearekin bazkide-tuta dauden erietxeek telefono bidezko nahiz aurrez aurreko interpretazioa eska diezaiokete elkarteari. Dena den, elkartearen buru Aziz Tabourik dioen bezala (Tabouri, 2022: 29), Frantziako osasun-alorreko interpretazio-premiak ez daude inolaz ere behar bezala aseta, nahiz eta agintaritza publikoek behar horiek identifika-tuta eta gomendioak emanda dauzkaten. Badirudi behar horiek asetzeko bitartekoak martxan jartzea falta dela.

Ikerketa sakonagoak beharko lirateke zerbitzu horietan euskarak nolako presentzia duen jakiteko, baina hanka sartzeko beldur handirik gabe esango nuke euskara ez dela interpretatu beharreko hizkuntzatzat jotzen zerbitzu sozialetan (Dualia enpresaren webgunea erdara hutsez dago, bai eta ISM elkartearena ere), nahiz eta behin baino gehiagotan sortu izan diren komu-nikazio-arazoak zerbitzu publikoetan euskarazko interpreterik ez izateagatik (irakurri Larraitz Ugarteren artikulua hau euskaraz ederki moldatzen zen baina gaztelaniaz ez zekien neska pa-kistandar baten esperientziaz: Ugarte, 2025). Baina hori beste gai bat da, bestelako aldarrika-

pen batzuekin lotua, eta artikulua honetan ez gara kontu horrekin gehiago luzatuko. Gasteizko Letren Fakultatean itzulpengintzan eta interpretazioan graduatzen diren ikasleek badute zer ikertu eta garatu Euskal Herriko interpretazio sozialaren inguruan.

Ondorioak

Interpretazio soziala gero eta beharrezkoagoa ari da bihurtzen gure gizarteetan, bai Quebecen, bai Euskal Herrian. Immigrazioaren fenomenoak areagotu ahala, osasun- eta gizarte-zerbitzueta-ko interpretazio-beharrak ere gero eta handiagoak izango dira, eta beharrezkoa izango da behar berri horietara egokitzeko politikak martxan jartzea.

Ikusi dugu Quebecen badirela bitartekoak zerbitzu publikoetan etorkinentzako interpretazioa eskaintzeko, bai behintzat Euskal Herrian baino gehiago, nahiz eta oraindik lan handia geratzen den egiteko, bitarteko horiek indartzeko eta interpreteak kontratatzen eta trebatzen jarraitzeko.

Artikulu honetan, interprete sozialen eguneroko lana deskribatzen ahalegindu naiz, nola-baiteko oinarri teoriko batetik abiatuta eguneroko praktikako adibideak erakutsiz. Interpreteen printzipio etikoak eta kode deontologikoa ezagutzea funtsezkoak dira interprete-lana behar bezala egiteko, baina esango nuke esperientzia eta eskarmentua direla interprete bat trebatzeko tresnarik onenak. Eguneroko jardunean ikusten da, esaterako, zer esan nahi duen benetan neutaltasunak. Teorian, ez batarekin ez bestearekin egotea esan nahi du, ez bataren ez bestearen alde egotea, baina, praktikan, ohartzen gara hobe dela bai bataren bai bestearen alde egotea, bi aldeen arteko komunikazioa ahalik eta modurik eraginkorrenean bermatzeko ezinbestekoa baita bi aldeekiko nolabaiteko konfiantza eta konplizitatea garatzea. Gogoan dut behin nola esan zidan paziente batek, adibidez, eskertzen zuela nire jarrerari adierazten nuen enpatia, beste interprete batzuk guztiz hotzak iruditu izan baitzitzaizkion, ez zutelako inolako emoziorik erakusten. Teoriak dio inpartzialak izan behar dugula eta gure emozioek ez dutela inolaz ere agertu behar, baina batzuetan hobe izaten da gure hunkidura nolabait adieraztea eta pazientearen min edo sufrimendua ulertzen dugula erakustea (keinuen edo ahots-tonuaren bidez, esaterako), dena tonu berean eta aurpegian inolako espresiorik gabe interpretatzea baino.

Era berean, interpreteak interpretatzera mugatu behar duela dio teoriak, baina interpretea ia egunero aurkitzen da bere esku-hartzeari buruzko erabaki txikiak hartu beharrean. Esaterako: etorkin batek interprete bat behar izateak ez du esan nahi frantsesez ezertxo ere ez dakienik. Askok badute nolabaiteko ezagutza, eta gai dira medikuak edo profesionalak esaten diena ulertzeko, baina gero arazoak dituzte frantsesez mintzatzeko. Halakoetan, interpreteak ez du den-dena interpretatzen, baina ziurtatu behar du erabiltzaileak ondo ulertu duela dena. Berari dagokio erabakitzea noiz den beharrezkoa interpretatzea eta noiz ez.

Beste adibide bat: baliteke interpreteak, bere eskarmentuagatik, kasu zehatz batzuetan erabiltzaileari zer komeni zaion jakitea, edo erabiltzaileari ongi etorriko litzaiokeen organismo edo laguntza moduren baten berri izatea. Halakoetan, noski, ez du bere iritzia emateko eskubide-

rik, eta profesionalak esaten duena interpretatzera mugatu behar du. Behin topaketa bukatuta, ordea, hitz egin dezake profesionalarekin, era pribatuan, eta buruan dituen baliabide horiek aipa diezazkioke, profesionalak hurrengo topaketan erabiltzaileari proposa diezazkion.

Azkenik, baliteke batzuetan profesionalari iradokizunen bat egin behar izatea bi aldeen arteko komunikazioa errazteko eta oztopo berberaren kontra behin eta berriz talka ez egiteko. Askotan gertatu izan zait profesionalak galdera konplexu samar bat egitea, nik galdera interpretatzea eta erabiltzaileak, galdera ulertu ez duenez baina halakorik aitortzera ausartzen ez denez, beste zerbait erantzutea. Profesionala harrituta geratzen da, ez duelako ulertu erabiltzaileak ez diola ulertu, eta berriro errepikatzen du galdera, berak lortu nahi duen informazioaren bila. Interpreteak kontuz ibili behar du halakoetan, ezin baitu besterik gabe suposatu erabiltzaileak ez duenik galdera ulertu, baina, gauza bera behin eta berriz errepikatu eta emaitzarik lortzen ez bada, interpreteak esku har dezake eta profesionalari iradoki birformula dezala galdera beste era batera.

Interpreteak erantzukizun handia du, beraz, bere jardunean. *Savoir-faire* delakoari edo arazo praktikoak konpontzeko gaitasunari esker, zerbitzu publikoak etorkinentzat benetan eraginkorrak izan daitezten lor dezake. Egia da egunerokoan hamaika egoera latz ikustea egokitzen zaigula askotan (etorkinen migrazio-istorio gogorretatik hasita, emakumeen eta haurren aurkako indarkeria-jokabide ankerrenetaraino), baina halako egoerak hobetzen lagundu dezakegula ikustea zeharo aberasgarria da, eta esperientzia politak bizitzeko aukerak ere ematen dizkigu lanbide honek. Ez zait sekula ahaztuko, esaterako, zesarea batean interprete gisa aritu nintzen eguna, edo Quebecera lur jota, dirurik gabe, alaba batekin eta senar biolento batengandik ihesi iritsitako emakumeak hilabetez hilabete eta zerbitzu publikoen laguntzaz egindako ahalduntze-saiakera miresgarria. Lan gogorra izan daiteke batzuetan, baina polita, interesgarria, esker onekoa eta biziki aberasgarria.

ERREFERENTZIAK

- BOURQUE, Renée (2004). «Guide sur les services de santé et les services sociaux pour les interprètes en milieu social». Montreal: Agence de développement de réseaux locaux de services de santé et de services sociaux Montréal, Service aux communautés linguistiques et ethnoculturelles. Hemen eskuragarri: <https://numerique.banq.qc.ca/patrimoine/details/52327/55216> [Kontsulta: 2026-03-16]
- CISRC (Commission de l'immigration et de statut de réfugié du Canada) (2016). «Code de conduite des entrepreneurs en interprétariat». Hemen eskuragarri: <https://irb-cisr.gc.ca/fr/interpretes/Pages/SiscccCtesi.aspx#AnnB> [Kontsulta: 2026-03-16]
- GARCÍA BEYAERT, S. & SERRANO PONS, J. (2009). «Recursos para superar las barreras lingüístico-culturales en los servicios de salud», in MORERA MONTES, J. *et alii* (arg.), *Manual de atención al inmigrante. Acta Sanitaria*, 53.-66. or.
- GARCÍA LARIOS, Amparo (2024). «Intérpretes en hospitales públicos españoles. Figura invisible para necesidad visible», Máster Universitario en Comunicación Intercultural, Interpretación y Traducción en los Servicios Públicos, Universidad de Alcalá. Hemen eskuragarri: https://ebuah.uah.es/xmlui/bitstream/handle/10017/65111/TFM_Garcia_Larios_2024.pdf?sequence=1&isAllowed=y [Kontsulta: 2026-03-16]
- MSSS (Ministère de la Santé et des Services Sociaux) (2018). «Orientations ministérielles concernant la pratique de l'interprétariat dans les services de santé et les services sociaux au Québec», Gouvernement du Québec. Dokumentu elektronikoa: <https://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/document-002180/> [Kontsulta: 2026-03-16]
- TABOURI, Aziz (2022). «L'interprète, médiateur : “Comprendre le médecin, exprimer ce que l'on ressent”», *La Santé en action* 460, 28-29. or. Hemen eskuragarri : <https://www.santepubliquefrance.fr/docs/l-interprete-mediateur-entre-le-patient-et-le-soignant-comprendre-les-questions-du-medecin-exprimer-precisement-ce-que-l-on-ressent-interview> [Kontsulta: 2026-03-20]
- UGARTE, Larraitx (2025). «Benetako ipuina», *naiz* 2025-11-09. Hemen eskuragarri: <https://www.naiz.eus/es/iritzia/articulos/benetako-ipuina> [Kontsulta: 2026-03-20]
- UNHCR Austria (arg.) (2017). *Handbook for Interpreters in Asylum Procedures*, Viena: UNHCR Austria. Hemen eskuragarri: <http://www.unhcr.org/dach/at/trainingshandbuch> [Kontsulta: 2026-03-20]