

## **Public Service Interpreting and Intercultural mediation for the Chinese in Catalonia**

Mireia Vargas Urpi

Universitat Autònoma de Barcelona, SPAIN

mireia.vargas(a)uab.cat

### **ABSTRACT**

Chinese immigration in Catalonia has experienced a sharp increase in recent years: while in 1998 there were only 2,440 registered Chinese citizens, in 2011 they reached 47,493 –a number that keeps increasing. The presence of these new Chinese citizens, as well as of people from other origins, has motivated the emergence of two new professionals: public service interpreters and intercultural mediators. They both share the responsibility of enabling communication between citizens who do not know the official languages and public service providers of the host country. The present dissertation is set against this background and aims to combine two research lines that have advanced separately up to date: research into Public Service Interpreting (PSI) and the study of a specific immigrant community, such as the Chinese one.

The dissertation provides an overview of Chinese immigration in Catalonia and of research in intercultural communication with the Chinese, and a broad review of the state of the art of PSI in general. The main objective is to analyse the responses put forward to overcome the communication barriers with the Chinese in public services in Catalonia; i.e. to analyse the relationship between PSI and intercultural mediation. Furthermore, the thesis aims to better describe the professional profile of public service interpreters and the specificities of mediated communication with the Chinese. To this end, the thesis relies on a mixed method, both qualitative and quantitative approach. On the one hand, a sample of interpreters and mediators working with Chinese and a sample of coordinators in charge of the provision of PSI or intercultural mediation were interviewed. These informal interviews were transcribed and examined by means of qualitative content analysis and discourse analysis. On the other hand, surveys in Chinese were distributed to a sample of sixty-five Chinese users of public services. The data collected by means of the surveys has provided a quantitative approach to the object of study.

Conclusions highlight the need for a better definition of the professional profile and for coherent training, in line with this definition. Despite the current economic crisis, reduction or even omission of PSI services does not prove to be the solution; instead, mediated communication services should be restructured in order to include different modalities (PSI, intercultural mediation, telephone interpreting, translation) which could be used depending on the specific communication needs.

Regarding communication with the Chinese community, certain specificities have been detected: for instance, some aspects of intercultural communication (e.g. non-verbal communication) that should be included in training courses. The thesis concludes pointing out new research lines that arise from the study carried out; for instance, the study of new modes of mediated communication in public services (e.g. telephone interpreting and written translation of “welcome materials”) or the analysis of real interactions to shed light onto issues related to intercultural communication.

**KEYWORDS:** Chinese-Catalan translation and interpreting, community interpreting, immigration, intercultural communication, intercultural mediation, public service interpreting

Completion of Thesis

Place: Universitat Autònoma de Barcelona, Spain

Year: 2012

Supervisors: Dr Marta Arumí Ribas, Dr Sara Rovira-Esteva

Original language: Catalan

## **La interpretació als serveis públics i la mediació intercultural amb el col·lectiu xinès a Catalunya**

### **RESUM**

La immigració xinesa a Catalunya ha viscut un augment exponencial en els darrers anys: mentre que al 1998 només hi havia 2.440 xinesos censats, al 2011 es va arribar als 47.493, una xifra que continua augmentant. L'arribada d'aquests nous ciutadans xinesos, juntament amb persones d'altres orígens, ha motivat l'aparició de dos nous perfils professionals: els intèrprets als serveis públics i els mediadors interculturals, que comparteixen la tasca de facilitar la comunicació entre els ciutadans que desconeixen les llengües oficials i el personal dels serveis públics de la societat receptora. La nostra tesi s'emmarca en aquest context i pretén unir dues línies de recerca que, fins a data d'avui, han avançat per separat: l'estudi de la interpretació als serveis públics (ISP) i l'estudi d'un col·lectiu immigrant, com és el cas dels xinesos.

Partim d'un marc teòric que inclou una panoràmica de la immigració xinesa a Catalunya i dels estudis que s'han fet sobre comunicació intercultural amb els xinesos i una revisió àmplia de l'estat de la qüestió de la recerca en ISP a nivell general. El nostre objectiu principal és analitzar els tipus de resposta que s'han donat als problemes de comunicació amb el col·lectiu xinès als serveis públics a Catalunya (ISP i mediació intercultural). D'aquest objectiu principal es desprenen d'altres objectius secundaris, tots amb el denominador comú d'intentar definir una mica millor el perfil professional de l'intèrpret als serveis públics i les especificitats de la comunicació mediada amb el col·lectiu xinès. Per assolir aquests objectius, ens hem basat en un enfocament mixt: qualitatiu i quantitatiu. D'una banda, hem realitzat entrevistes en profunditat a intèrprets i mediadors per al col·lectiu xinès i a representants d'entitats que contracten a aquests professionals; les hem transcrit i les hem analitzat mitjançant l'anàlisi qualitativa de continguts i l'anàlisi del discurs. De l'altra, hem distribuït qüestionaris en xinès a usuaris xinesos dels serveis públics, d'on hem extret unes dades que ens han permès una aproximació quantitativa a la nostra realitat d'estudi.

D'entre les conclusions més destacades, hem subratllat la necessitat d'una millor definició del perfil professional i d'una formació coherent amb aquesta definició. Essent conscients del moment de crisi econòmica actual, prescindir o reduir els serveis d'ISP no hauria de ser la solució, sinó més aviat reestructurar-los basant-nos en l'experiència adquirida, per tal d'aproximar-nos al model integrador de solucions que ja fa anys que és una realitat als països més avançats en la ISP. Pel que fa a la comunicació amb el col·lectiu xinès, hem constatat que existeixen certes especificitats, com ara certs trets de la comunicació intercultural (p. ex., el llenguatge no verbal), que s'haurien d'incloure en la formació. Finalment, la tesi conclou assenyalant noves línies d'investigació que s'obren a partir de la nostra recerca, d'entre les quals cal destacar l'estudi d'altres modalitats de comunicació mediada als serveis públics (p. ex., interpretació telefònica o traducció escrita de materials d'acollida) o l'anàlisi d'interaccions reals per tal d'aprofundir en els aspectes més relacionats amb la comunicació intercultural.

PARAULES CLAU: comunicació intercultural, immigració, interpretació als serveis públics, interpretació comunitària, mediació intercultural, traducció i interpretació xinès-català.