

# Traducción e interpretación en los servicios públicos (TISP) en transición / Public Service Interpreting and Translation (PSIT) in Transition

Coordina y edita:  
Carmen Valero Garcés





# Traducción e interpretación en los servicios públicos (TISP) en transición / Public Service Interpreting and Translation (PSIT) in Transition



UAH OBRAS COLECTIVAS  
HUMANIDADES 92



# Traducción e interpretación en los servicios públicos (TISP) en transición / Public Service Interpreting and Translation (PSIT) in Transition

Coordina y edita:  
Carmen Valero Garcés

Colaboradores:  
Silvia Damianova  
Andrés Felipe Herrera Ramírez



Universidad  
de Alcalá

EDITORIAL  
UNIVERSIDAD DE ALCALÁ



FITISPos

Formación e investigación  
en traducción e interpretación  
en los servicios públicos



El contenido de este libro no podrá ser reproducido,  
ni total ni parcialmente, sin el previo permiso escrito del editor.  
Todos los derechos reservados.

© De los textos: sus autores.  
© De las imágenes: sus autores.  
© De la ilustración de portada: sus autores  
© Editorial Universidad de Alcalá, 2023  
Plaza de San Diego, s/n  
28801 Alcalá de Henares  
[www.uah.es](http://www.uah.es)

ISBN: 978-84-19745-68-2  
DOI: <https://doi.org/10.37536/VISG5657>

Impresión y encuadernación: Innovación y Cualificación, S. L. - Podiprint  
Impreso en España

# ÍNDICE

## **PRÓLOGO**

### **INTRODUCCIÓN. TISP EN TRANSICIÓN /PSIT IN TRANSITION**

*Carmen Valero Garcés*..... 13

### **ACTUALIDAD EN TISP / NEWS IN PSIT .....19**

#### **CAPÍTULOS ACTUALIDAD EN TISP / NEWS IN PSIT. CHAPTERS .....21**

*Re-Wiring translation in a public administration*

*Communicating in a superdiverse world: Solutions to bridge language and cultural discordance in healthcare*

*The state of the art in language technology: Ethics, sustainability, and effects on vulnerable users*

*Teamwork in multilingual settings in crisis & emergency situations. Best practices, challenges and new horizons*

#### **INVESTIGACIÓN EN TISP/RESEARCH IN PSIT.....25**

##### **THE WAR IN UKRAINE COMPLETELY TRANSFORMED THE CZECH REPUBLIC AND PRAGUE, OR THE WAVE OF SOLIDARITY AND VOLUNTEER ASSISTANCE TO UKRAINIAN REFUGEES STILL CONTINUES**

*Ivana Čeňková*..... 27

##### **DISEÑO DE UN CURSO DE FORMACIÓN PARA TRADUCTORES NO PROFESIONALES EN LA ADMINISTRACIÓN DE TIROL DEL SUR**

*Flavia De Camillis*..... 39

<b>LA TISP EN LAS ISLAS BRITÁNICAS: LAS LENGUAS MINORITARIAS BRITÁNICAS Y FORÁNEAS EN LOS SERVICIOS PÚBLICOS</b> <i>Francisco Godoy Tena</i> . . . . .	53
<b>FROM THE BOOTH TO THE FIELD: INTERPRETERS' CURRENT SITUATION IN THE CONTEXT OF THE REFUGEE CRISIS IN SLOVAKIA</b> <i>Soňa Hodáková</i> <i>Jana Ukušová</i> . . . . .	63
<b>LAS PRINCIPALES CARACTERÍSTICAS DE LA TRADUCCIÓN INSTITUCIONAL: EL CASO DE LA TRADUCCIÓN AL ESPAÑOL EN NACIONES UNIDAS</b> <i>Kenneth Jordan Núñez</i> <i>Cynthia Clavería Artajona</i> . . . . .	73
<b>CHALLENGES IN DESIGNING A MULTILINGUAL QUESTIONNAIRE: THE CASE OF RE-TRANS PROJECT</b> <i>Stavros Kozobolis</i> <i>Harald Pasch</i> . . . . .	89
<b>THE CURRENT STATE OF HEALTHCARE INTERPRETING IN JAPAN AND REQUIRED CURRICULUM DESIGN</b> <i>Naomi Morita</i> . . . . .	99
<b>PERFORMATIVIDAD Y REFERENTES CULTURALES EN INTERPRETACIÓN EN LOS SERVICIOS PÚBLICOS (TISP)</b> <i>Elisabeth Navarro</i> . . . . .	107
<b>INTERROGANTES Y RESPUESTAS SOBRE LA ISP A NIVEL LOCAL EN LA CIUDAD DE CÓRDOBA</b> <i>Gisella Policastro Ponces</i> <i>Carmen Merino Cabello</i> . . . . .	121
<b>INTERPRETING FOR UKRAINIAN REFUGEES IN ITALY: A CASE STUDY</b> <i>Sara Polidoro</i> . . . . .	133
<b>LESSONS LEARNT FROM A SOCIO-CRITICAL PEDAGOGICAL APPROACH: A CASE STUDY OF AN OPTIONAL COURSE ON CRISIS TRANSLATION WITH ELEMENTS OF HANDS-ON ETHNOGRAPHY</b> <i>Sonja Pöllabauer</i> <i>Vera Ahamer</i> . . . . .	143
<b>TEAMTRA: JOINT TRAINING OF INTERPRETING, MEDICAL AND MIDWIFERY STUDENTS AT LEIPZIG UNIVERSITY</b> <i>Tinka Reichmann</i> <i>Luciana Carvalho Fonseca</i> <i>Danjela Brückner</i> . . . . .	157



**LA FORMACIÓN DE INTÉRPRETES Y TRADUCTORES DE LENGUAS INDÍGENAS PARA  
LOS SERVICIOS PÚBLICOS EN EL PERÚ**

*Claudia Sánchez Tafur*

*Gerardo García Chinchay* . . . . . 171

**CREATING GLOSSARIES WITH LEGAL TERMINOLOGY: THE TEXT GENRE “WITNESS  
STATEMENT”**

**ELABORACIÓN DE GLOSARIOS DE TERMINOLOGÍA JURÍDICA: EL GÉNERO TEXTUAL  
DE LA “DENUNCIA”**

*Andrea Sanz de la Rosa* . . . . . 183

**EDUCATION AND STATE AUTHORIZATION OF SPANISH-SWEDISH PUBLIC SERVICE IN-  
TERPRETERS IN SWEDEN**

**EDUCACIÓN Y AUTORIZACIÓN ESTATAL DE INTÉRPRETES EN LOS SERVICIOS PÚBLI-  
COS ENTRE ESPAÑOL Y SUECO EN SUECIA**

*Thomas Thomsen* . . . . . 193

**MULTILINGÜISMO, TISP Y ESTUDIANTES DE MA DE TRADUCCIÓN E INTERPRETA-  
CIÓN. ESTUDIO DE CASO**

*Carmen Valero Garcés* . . . . . 207

**LA MEDIACIÓN INTERLINGÜÍSTICA E INTERCULTURAL EN EL ÁMBITO DE LA PROTEC-  
CIÓN INTERNACIONAL EN ÁNDALUCÍA: NECESIDADES Y SOLUCIONES IDENTIFICADAS  
POR LAS ENTIDADES IMPLICADAS**

*Francisco J. Vigier Moreno*

*Mariana Relinque Barranca* . . . . . 221

**NUEVOS RETOS Y RESPONSABILIDADES DE UNA UNIVERSIDAD EN LOS ESTUDIOS DE  
TISP EN JAPÓN**

*Rika Yoshida*

*Miki Itoigawa* . . . . . 235

**COMPETENCIA TERMINOLÓGICA EN INTÉRPRETES JUDICIALES. ESTUDIO DE CASO  
ESPAÑOL-CHINO**

*Xiaoqing Zhou-Lian* . . . . . 245



## PRÓLOGO

El libro en formato electrónico *TISP en Transición/PSIT in Transition* combina material escrito y audiovisual así como inglés y español y está organizado en tres partes principales: Índice, Introducción y Capítulos, sección que a su vez se divide en dos partes: Parte 1. *Actualidad en TISP /News in PSIT*, contiene 4 capítulos en formato vídeo cuyos títulos y autores son: *Re-wiring translation in a public administration* por Christos Ellinides; *Communicating in a superdiverse world: solutions to bridge language and cultural discordance in healthcare* por Barbara Schouten; *The state of the art in language technology: ethics, sustainability, and effects on vulnerable users* por Joss Moorkens y *Teamwork in multilingual settings in crisis & emergency situations. Best practices, challenges and new horizons*, bajo cuyo título se incluyen las aportaciones en video de cuatro especialistas de ámbitos diferentes: Paula Farias; Anca Soldubanu; Angela Sasso y Carolina Mateos. Parte 2. Investigación en TISP/ *Research in PSIT*, que contiene 19 capítulos ordenados alfabéticamente por nombre de autor.

---

The e-book *TISP en Transición/ PSIT in Transition* combines written and audiovisual material as well as English and Spanish and is organised in three main parts: Table of contents, Introduction and Chapters. Chapter is also divided into two parts: Part 1. *News in TISP /News in PSIT*, contains 4 chapters in video format whose titles and authors are: *Re-wiring translation in a public administration* by Christos Ellinides; *Communicating in a superdiverse world: solutions to bridge language and cultural discordance in healthcare* by Barbara Schouten; *The state of the art in language technology: ethics, sustainability, and effects on vulnerable users* by Joss Moorkens and *Teamwork in multilingual settings in crisis & emergency situations. Best practices, challenges and new horizons*, which includes video contributions by four specialists from different fields: Paula Farias; Anca Soldubanu; Angela Sasso and Carolina Mateos. *Part 2. Investigación en TISP/ Research in PSIT*, which contains 19 chapters ordered alphabetically by author's name.



## **INTRODUCCIÓN / INTRODUCTION**

### **INTRODUCCIÓN. TISP EN TRANSICIÓN /PSIT IN TRANSITION**

**Carmen Valero Garcés**

*Universidad de Alcalá*

*Grupo FITISPos- UAH & Grupo Agenda 2030 - ODS UAH TISP*

La Universidad de Alcalá (UAH, Madrid, España) a través del grupo de investigación FITISPos-UAH (Formación e Investigación en Traducción e Interpretación para los Servicios Públicos), y del Grupo de Trabajo de la Agenda 2030 GTA - ODS TISP- UAH, una vez más fiel a su cita desde 2002, organizó el 8.º Congreso Internacional sobre Traducción e Interpretación en los Servicios Públicos (TISP8) en marzo de 2023. El lema elegido, como el de muchos otros eventos que tuvieron lugar en 2022 y 2023- fue la TISP en transición.

El siglo XXI parece llamado a transformar el mundo. La pandemia de la COVID 19, el estallido o intensificación de conflictos armados, la amenaza del cambio climático, o los movimientos repentinos e inabarcables de población tienen consecuencias sanitarias, educativas, sociales, económicas y medioambientales. Los países tratan de hacer frente no solo con medidas institucionales, sino también con iniciativas y propuestas civiles y privadas, con mayor o menor éxito. A veces, son medidas a largo plazo (véase la Agenda 2030 de Naciones Unidas) y, en otras ocasiones, son acciones inmediatas e improvisadas, marcadas por una sensación de cambio, de fragilidad y de vulnerabilidad de las personas y de los países y por la constatación de que ni las personas ni los países somos autosuficientes sino interdependientes en todos los niveles.

Hablar de estas sociedades en transición es hablar de TISP. Los protagonistas del orden global no son sólo los estados y las distintas formas de organización política, sino también la sociedad civil emergente, empeñada en la tarea de defender intereses universales en el contexto de la globalización, que conlleva conexión a la vez que la eliminación de fronteras. Asimismo, los intercambios entre diferentes países,

sociedades, lenguas y culturas implican tener que articular la TISP como actividad a través de códigos éticos y guías de buena práctica que reflejen el modelo de sociedad sostenible, igualitaria y justa a la que la humanidad debe aspirar.

La filosofía que impera en muchos ámbitos institucionales se basa en la mera maximización del beneficio económico, sin pensar en el apoyo mutuo entre las instituciones, usuarios y los intermediarios, entre los que se encuentran los intérpretes, y se excluye a los más vulnerables mientras se reclama solidaridad. En este contexto, el papel de la TISP, en su camino hacia la profesionalización, adquiere una nueva dimensión y se convierte, junto a los otros agentes que intervienen en ese proceso, en una pieza más del entramado global que debería conducir a una sociedad más justa y menos vulnerable.

Con estas premisas como contexto se celebró el 8.º Congreso Internacional sobre Traducción e Interpretación en los Servicios Públicos (TISP8). El objetivo principal no era nuevo: continuar con la labor de diálogo e intercambio de proyectos y experiencias sobre la TISP llevada a cabo en los encuentros anteriores con la participación de profesionales de la traducción e interpretación, investigadores, autoridades educativas e instituciones tanto públicas como privadas, proveedores de servicios lingüísticos o cualquier persona interesada en hacer nuestro mundo más sostenible.

Los vídeos y textos incluidos en este libro en formato electrónico reflejan el momento de constante cambio en el que nos hallamos, los nuevos retos y las posibles soluciones o sugerencias para colaborar en la transformación del momento presente en un mundo más sostenible e igualitario. Se abordan relevantes para el fortalecimiento de la traducción e interpretación en los servicios públicos como son: Acceso a servicios públicos, avances tecnológicos en la TISP, diseño curricular y formación en TISP, ética y buenas prácticas o recursos lingüísticos y población migrante que habla lenguas de menor difusión (LMD) y relaciones institucionales. A continuación, se presentan brevemente las aportaciones, por orden alfabético, que conforman este documento.

**Ivana Čeňková** - Charles University, Republica Checa. Capítulo titulado “The War in Ukraine Completely Transformed the Czech Republic and Prague, or the Wave of Solidarity and Volunteer Assistance to Ukrainian Refugees Still Continues” destaca el papel de los intérpretes voluntarios en un centro de ayuda a Ucrania en Praga, donde se centralizaron todas las actividades relacionadas con el registro, los permisos de estancia y la asistencia a los refugiados ucranianos. La autora, basándose en su propia experiencia, analiza y describe las dificultades a las que se enfrentaron los intérpretes voluntarios, entusiastas que veían su participación como un deber moral: malentendidos mutuos, preparación subestimada, situaciones tensas, jornadas de trabajo y noches demasiado largas, coordinación insuficiente, capacitación mínima o nula o falta de experiencia en interpretación, desconocimiento de la ética básica de la interpretación. Como conclusión, proporciona respuestas y recomendaciones concretas.

**Flavia de Camillis** - Eurac Research, Italia. En su estudio “Diseño de un curso de formación para traductores no profesionales en la administración de Tirol del Sur” elabora un conjunto de medidas para dar apoyo al personal administrativo (en Tirol del Sur, Italia) en la ejecución de las traducciones. Tomando como referencia algunos trabajos previos sobre la formación de traductores e intérpretes no profesionales y teniendo en cuenta las necesidades y las limitaciones identificadas en la institución estudiada, diseña un curso de formación sobre traducción institucional.

**Francisco Godoy Tena** - Universidad Autónoma de Madrid, España. En su estudio “La TISP en las islas británicas: las lenguas minoritarias británicas y foráneas en los servicios públicos”, aborda el proceso de reconocimiento y fortalecimiento de todas las lenguas minoritarias en el Reino Unido e Irlanda a todos los niveles: administrativos, educativos y judiciales. La metodología se basa en un estudio en diversos servicios públicos judiciales de los cuatro sistemas jurídicos a estudio: Irlanda, Inglaterra y Gales, Escocia e Irlanda del Norte. Las conclusiones dejan abiertas preguntas para futuras investigaciones: ¿cómo se consigue vencer las barreras lingüísticas dentro de los sistemas jurídicos o educativos analizados? ¿es posible reflejar los aspectos culturales y sociales de los diferentes hablantes en los sistemas judiciales o administrativos a estudio?

**Soňa Hodáková & Jana Ukušová** - University in Nitra, Eslovaquia. Presentan a través de su investigación “From the booth to the field: Interpreters’ current situation in the context of the refugee crisis in Slovakia” la situación actual en Eslovaquia desde el punto de vista de los intérpretes, las instituciones públicas y los inmigrantes que utilizan la mediación lingüística y cultural para llamar la atención sobre los obstáculos y las posibilidades de hacer más eficaz la aplicación práctica de la TISP y mejorar la formación en este campo a través de las Universidades.

**Kenneth Jordan Núñez & Cynthia Clavería Artajona** - Universidad Pompeu Fabra, España. En su estudio titulado “Las principales características de la traducción institucional: el caso de la traducción al español en Naciones Unidas”, analiza el estado de la profesión de traductor en las Naciones Unidas, centrándose en los traductores que trabajan en la traducción al español y que tienen el español como lengua materna. El objetivo del trabajo es delimitar el concepto de “traducción institucional” en el contexto de las Naciones Unidas, identificar la tipología y temática de los textos que se traducen en esta organización, analizar los principales problemas de traducción a los que se enfrentan los traductores y cómo los resuelven, y describir las herramientas y recursos más utilizados para abordar esos problemas.

**Stavros Kozobolis & Harald Pasch** - Ionian University, Grecia. En su investigación “Challenges in designing a multilingual questionnaire: The case of ReTrans Project”, describen el Proyecto ReTrans, centrado y presentan el desarrollo y los resultados de una sobre la evaluación de necesidades mediadas por intérpretes en zonas de tránsito de refugiados en cuatro países (Grecia, Macedonia del Norte, Eslovenia y Austria) y en cinco idiomas. La encuesta se dirigió a instituciones de servicio público, ONG y otras autoridades oficiales como usuarios finales de servicios de

interpretación y en su estudio presentan los resultados de los datos recopilados en Grecia y Austria.

**Naomi Morita** - National Association for Medical Interpreters, Japón. En su estudio “The current state of healthcare interpreting in Japan and required curriculum design”, da a conocer la evolución de los intérpretes de atención médica en Japón para centrarse en la aprobación del “Plan de estudios de capacitación para intérpretes médicos” y el libro de texto “Interpretación médica”, publicado en 2016 por el Ministerio de Salud, Trabajo y Bienestar, y el curso de formación para la capacitación de intérpretes que ofrece la Asociación Nacional de Intérpretes Médicos desde 2017.

**Elisabeth Navarro** - Université Paris Cité, Francia. Con el título “Performatividad y referentes culturales en interpretación en los servicios públicos (TISP)”, trata sobre la especificidad de la aclaración cultural en el contexto del servicio público, centrándose en el estudio de conversaciones mediadas por un intérprete. Utilizando el concepto de performatividad, se muestra que las narraciones culturales, cuando son asumidas y pronunciadas por intérpretes, adquieren un valor metadiscursivo y se les otorga un alto estatus de verdad.

**Gisella Policastro Ponce & Carmen Merino Cabello** - Universidad de Córdoba - Universidad de Alcalá, España. Presentan “Interrogantes y respuestas sobre la ISP a nivel local en la ciudad de Córdoba” Un estudio de investigación que tiene como objetivo analizar la situación de los servicios de interpretación en la ciudad de Córdoba. El enfoque del estudio es evidenciar la necesidad de establecer y mejorar estos servicios en organismos públicos en una ciudad multicultural.

**Sara Polidoro** - Università di Bologna, Italia. Con “Interpreting for Ukrainian refugees in Italy”, presenta un estudio de caso con el objetivo de determinar hasta qué punto el bienestar de los intérpretes ha sido tenido en cuenta por el proveedor de servicios (PS) en contextos de crisis. Los participantes en este estudio son intérpretes profesionales y ad hoc, estudiantes del Departamento de Traducción e Interpretación de la Universidad de Bolonia, un representante de la empresa pública ASP Bolonia que presta servicios sociales, y psicólogos de SIPEM (Sociedad Italiana de Psicología de Emergencia). Los resultados del estudio sugieren que esta experiencia puede servir como un ejemplo de buenas prácticas, ya que demostró un buen nivel de apoyo mutuo entre las instituciones públicas y la atención al bienestar y salud de los intérpretes.

**Sonja Pöllabauer & Vera Ahamer** - University of Vienna, Austria. En su investigación “Lessons learnt from a socio-critical pedagogical approach. A case study of an optional course on crisis translation with elements of hands-on ethnography”, buscan sensibilizar a estudiantes, profesores y expertos encargados de diseñar el currículum, con un estudio de caso en la aplicación de un curso sobre traducción en situaciones de crisis, centrado específicamente en las necesidades de comunicación y la interpretación en zonas de acogida y tránsito de refugiados.

**Tinka Reichmann, Luciana Carvalho Fonseca & Danjela Brückner** - Universität Leipzig, Alemania. Con “TeamTra: Joint training of interpreting, medical and



midwifery students at the Leipzig University”, presentan el diseño de un módulo de formación en la intersección de la interpretación y la asistencia sanitaria con el doble objetivo de mejorar, por un lado, los conocimientos de los intérpretes sobre los entornos sanitarios institucionalizados, y, por otro lado, los conocimientos de los profesionales sanitarios sobre las prácticas de interpretación.

**Claudia Sánchez Tafur & Gerardo García Chinchay** - Universidad de Alcalá, España - Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú. En su investigación “La formación de intérpretes y traductores de lenguas indígenas para los servicios públicos en el Perú”, muestran la formación de intérpretes y traductores de lenguas indígenas en Perú que desde el año 2012 ofrece el gobierno peruano para atender las necesidades de comunicación multilingüe en los servicios públicos, dentro de la Política Nacional de Lenguas Originarias, Tradición Oral e Interculturalidad.

**Andrea Sanz de la Rosa** - Universidad de Alcalá, España. En su estudio “Elaboración de glosarios de terminología jurídica: el género textual de la “denuncia””, presenta un estudio de caso centrado en el género textual de la denuncia en español. Trabaja con un corpus compuesto por dieciséis denuncias en español para determinar las características terminológicas de este género textual y proponer posibles traducciones siguiendo una metodología de traducción funcional y explicativa destinada a mantener los elementos propios del ordenamiento jurídico origen y guiar al receptor del texto meta a través de ellos.

**Thomas Thomsen** - Stockholm University, Suecia en su investigación “Education and state authorization of spanish-swedish public service interpreters in sweden.”, presenta los resultados de un estudio centrado sobre el origen lingüístico, la formación educativa y la experiencia previa en interpretación de intérpretes de diálogo español-sueco en Suecia, así como su propia percepción de su competencia lingüística.

**Carmen Valero Garcés** - Universidad de Alcalá, España en el estudio de caso “Multilingüismo, TISP y Estudiantes de MA de Traducción e Interpretación”, presenta los resultados de la investigación sobre el avance hacia sociedades multilingües y multiculturales en el espacio UE y los retos que plantean los constantes flujos migratorios y las crisis migratorias que las acompañan llevado a cabo dentro del grupo de trabajo denominado Mapping PSIT in the EU & Languages of Lesser Diffusion. El objetivo es dar a conocer los resultados preliminares sobre el conocimiento de lenguas de menor difusión por parte de los alumnos de traducción e interpretación, analizar sus competencias lingüísticas y cómo y dónde las usan de cara a formarles como futuros enlaces entre las instituciones y los usuarios.

**Francisco J. Vigier-Moreno & Mariana Relinque Barranca** - Universidad Pablo de Olavide, España. En su estudio “La mediación interlingüística e intercultural en el ámbito de la protección internacional en Andalucía: necesidades y soluciones identificadas por las entidades implicadas”, presentan los resultados de un estudio empírico de corte sociológico basado en las entrevistas realizadas a nueve entidades

andaluzas responsables de la gestión de la acogida a las personas solicitantes de asilo y refugiadas.

**Rika Yoshida & Miki Itoigawa** - Aichi Prefectural University, Japón. En su estudio “Nuevos retos y responsabilidades de una universidad en los estudios de TISP en Japón”, presentan el curso de interpretación en los servicios públicos en el mes de abril de 2022 en la Universidad Provincial de Aichi (APU) y defienden la importancia de la colaboración entre los centros académicos y las entidades profesionales para concienciar sobre la necesidad de intérpretes de calidad y su formación en los servicios públicos.

**Xiaoqing Zhou Lian** - Universidad Rey Juan Carlos, España. En su investigación titulada “Competencia terminológica en intérpretes judiciales. Estudio de caso español-chino”, tras denunciar la baja calidad de la interpretación español-chino en los tribunales españoles, presenta los resultados preliminares de su estudio y propone formas de mejorar esta situación mediante el dominio del léxico especializado. Su estudio presenta la compilación de un glosario de términos y fórmulas extraídos de juicios reales y sugerencias de traducción para facilitar el aprendizaje de los estudiantes de traducción e interpretación en el ámbito judicial y servir de apoyo a los profesionales.

La edición ha sido posible gracias al apoyo de la Universidad de Alcalá y al esfuerzo y trabajo incansable de los miembros del Grupo FITISPos-UAH con la colaboración, entre otros, de los siguientes organismos e instituciones: Comisión Europa a través de Dirección General de Traducción y la Red Europea de Másteres de Traducción (EU DGT EMT Network), CIUTI (Conférence internationale permanente d’instituts universitaires de traducteurs et interprètes), Critical Link International, ENPSIT (European Network for Public Service Interpreting and Translation), ACCEM, ACNUR España, CLEAR GLOBAL / TWB y RED T. Por último, cabe hacer constar que los contenidos de las investigaciones y vídeos son responsabilidad de los autores.

## **ACTUALIDAD EN TISP / NEWS IN PSIT**



## **CAPÍTULOS ACTUALIDAD EN TISP / NEWS IN PSIT. CHAPTERS**

### **RE-WIRING TRANSLATION IN A PUBLIC ADMINISTRATION**

**Christos Ellinides**



*Directorate-General for Translation, European Commission  
christos.ellinides@ec.europa.eu*

-  Video: <https://bit.ly/3PCL4Xv>
-  Presentación: <https://bit.ly/3EZPNNR>

### **COMMUNICATING IN A SUPERDIVERSE WORLD: SOLUTIONS TO BRIDGE LANGUAGE AND CULTURAL DISCORDANCE IN HEALTHCARE**

**Barbara Schouten**



*Universidad de Amsterdam  
B.C.Schouten@uva.nl*

-  Video: <https://bit.ly/3S0OxCb>
-  Presentación: <https://bit.ly/3PImXGM>

### **THE STATE OF THE ART IN LANGUAGE TECHNOLOGY: ETHICS, SUSTAINABILITY, AND EFFECTS ON VULNERABLE USERS**

**Joss Moorkens**

*Dublin City University/ ADAPT Centre  
joss.moorkens@dcu.ie*

-  Video: <https://bit.ly/3RGRhEo>
-  Presentación: <https://bit.ly/3ZHGE64>

## TEAMWORK IN MULTILINGUAL SETTINGS IN CRISIS & EMERGENCY SITUATIONS. BEST PRACTICES, CHALLENGES AND NEW HORIZONS

**Paula Farias**

*International Cooperant*

▶ Video: <https://bit.ly/48CKbqn>

**Anca Soldubanu**

*Clear Global/TWB*

▶ Video: <https://bit.ly/3RIZIVb>

**Angela Sasso**

*Critical Link International & RED T*

▶ Video: <https://bit.ly/3rAU5bz>

▶ Presentación: <https://bit.ly/48DP2aX>

**Carolina Mateos**

*UNHCR Spain*

▶ Video: <https://bit.ly/45gJujG>

▶ Presentación: <https://bit.ly/45hDmrJ>

### Abstract

The 21st century seems set to transform the world. The COVID 19 pandemic, the outbreak of armed conflicts such as the one in Ukraine, the threat of climate change or the recent earthquake in Turkey that are causing large population displacements have serious health, educational, social, economic, and environmental consequences. The specific objectives of this Round Table are basically twofold: to exchange and improve specific and practical knowledge of the current situation, and to discuss the urgent needs to be met in crisis situations in multilingual environments. Specialists from different fields of expertise and with extensive experience in humanitarian action will discuss issues and challenges encountered in their work. Expected outcomes with the audience participation are twofold: Fostering the exchange of knowledge from the different sectors involved in serving/assisting migrants and refugees and raising awareness and recognition of the work of interpreters and translators in crisis and emergency situations.

### Resumen

El siglo XXI parece abocado a transformar el mundo. La pandemia COVID 19, el estallido de conflictos armados como el de Ucrania, la amenaza del cambio climático o el reciente terremoto

to en Turquía que están provocando grandes desplazamientos de población conllevan graves consecuencias sanitarias, educativas, sociales, económicas y medioambientales. Los objetivos específicos que esta Mesa Redonda busca son básicamente dos: intercambiar y mejorar los conocimientos específicos y prácticos sobre la situación actual y hablar de las necesidades urgentes a cubrir en situaciones de crisis en entornos multilingües. Especialistas de diferentes campos de especialización y con amplia experiencia en acción humanitaria debatirán sobre temas y retos encontrados en su trabajo. Fomentar el intercambio de conocimientos de los diferentes sectores implicados en el servicio/ayuda a migrantes y refugiados, y aumentar la concienciación y el reconocimiento del trabajo de intérpretes y traductores en situaciones de crisis y emergencia son los resultados esperados con la participación de la audiencia.





## **INVESTIGACIÓN EN TISP/RESEARCH IN PSIT**



**THE WAR IN UKRAINE COMPLETELY TRANSFORMED THE CZECH REPUBLIC  
AND PRAGUE, OR THE WAVE OF SOLIDARITY AND VOLUNTEER ASSISTANCE TO  
UKRAINIAN REFUGEES STILL CONTINUES**

**Ivana Čeňková**  
*Charles University*  
*ivana.cenkova@ff.cuni.cz*

**Abstract**

On 24 February 2022, we awoke to a new world that was unfamiliar to most Central Europeans; to an unprecedented situation and an enormous humanitarian crisis.

The author describes the creation of the Prague “KACPU” (Regional Centre for Help to Ukraine), the declaration of a state of emergency, the involvement of the integrated emergency system and the role of NGOs and intercultural workers.

She emphasizes the role of volunteer interpreters in the Centre where all activities related to registration, stay permits and assistance to Ukrainian refugees were centralised. In the first months, the Centre registered 3,000 refugees a day. The author, using her own experience, analyses and describes in particular the difficulties facing the volunteer interpreters, enthusiasts who saw their involvement as their moral duty: mutual misunderstandings, underestimated preparation, tense situations, overlong working days and nights, insufficient coordination, minimal or no training or experience with interpreting, ignorance of basic interpreting ethics. She provides concrete answers and recommendations.

Finally, the author outlines further developments, involvement of the academia including “crash” courses for volunteers in March 2022 and, thanks to a two-year ministerial grant, more courses and since summer 2022 also tailor-made training for volunteer community interpreters who were facing a new task: accompanying refugees to job centres, health insurance offices, schools and doctors’ offices.

**Keywords**

Intercultural workers, volunteer community interpreters, KACPU, academia’s involvement.

## Resumen

El 24 de febrero de 2022 despertamos a un mundo nuevo con una situación sin precedentes para la mayoría de los centroeuropeos y una crisis humanitaria.

La autora describe la creación del “KACPU” (Centro Regional de Ayuda a Ucrania) de Praga, la declaración del estado de emergencia, la implicación del sistema integrado de emergencias y el papel de las ONG y los trabajadores interculturales.

Destaca el papel de los intérpretes voluntarios en el Centro, donde se tramitaban todos los expedientes de registro, estancia y asistencia a los refugiados ucranianos. En los primeros meses se registraron allí 3000 refugiados al día. La autora, basándose en su propia experiencia, analiza y describe en particular las dificultades a las que se enfrentaron estos intérpretes voluntarios y entusiastas, que consideraban su participación como un deber moral: malentendidos mutuos, infravaloración de la preparación, situaciones tensas, jornadas y noches de trabajo demasiado largas, coordinación insuficiente, formación o experiencia mínima o nula en interpretación y desconocimiento de la ética básica de la interpretación. La autora ofrece respuestas y recomendaciones concretas.

Por último, la autora esboza nuevos avances, la implicación del mundo académico, con cursos “intensivos” para voluntarios a partir de marzo de 2022. Por otra parte, gracias a una subvención ministerial de dos años, desde el verano de 2022 se imparten nuevos cursos y módulos de formación a medida para intérpretes comunitarios voluntarios que se enfrentan a una nueva misión: acompañar a los refugiados a las oficinas de empleo o de la seguridad social, centros educativos y consultas médicas.

## Palabras clave

Trabajadores interculturales, intérpretes comunitarios voluntarios, KACPU, implicación del mundo académico.

## 1. INTRODUCTION

On 24 February 2022, we woke up to a completely different world and a situation unfamiliar to most people in Central Europe. A situation that triggered a humanitarian crisis.

Thousands of refugees from Ukraine, in particular women and children, but also entire families, hurriedly left Ukraine in response to the invasion of Russian forces and war waged by the Russian Federation and fled to safety - to Poland, Slovakia, the Czech Republic and other European countries. This largest armed conflict in Europe since the Second World War has been raging for more than a year.

For today's Europeans, this was unimaginable. For us Czechs, the event immediately triggered memories of 30 September 1938 and 21 August 1968, which is one of the reasons why the incredible wave of solidarity with Ukraine surged already on the very first day and keeps going strong one year later. Over time, we accepted more than 480,000 Ukrainian refugees (per capita the highest number in Europe) who received a temporary residence permit, financial support and housing; their children

go to school and many adults have found jobs and are trying to integrate with our society while helping Ukraine in its brave fight against the Russian aggressor.

## **2. REGIONAL ASSISTANCE CENTRES FOR AID TO UKRAINE (KACPU)**

The KACPUs were opened almost immediately (1 March 2022) in all the regional capitals; a state of emergency was declared and all parts of the emergency response system were involved. Crucial role was played by non-profit organisations (*Integrační centrum Praha ICP/Integration Centre Prague*) and intercultural workers; particularly important was the activation and involvement of volunteer “interpreters” working at these Centres, which centralised all the institutions and services necessary for registration and for providing permits and material support to refugees from Ukraine (visas, accommodation, health insurance, material aid etc.).

### **2.1. “Case study” of KACPU in Prague**

Based on our own experience with interpreting at KACPU Prague (March 2022), we will focus on specific and problematic moments from the perspective of volunteer interpreters who saw (and continue to see) their involvement as their moral obligation. Let’s look at how it all started and how the early weeks went.

#### ***2.1.1. Municipal Library in Prague***

The first KACPU branch opened on 1-3 March 2022 in the Municipal Library. Everything was handled and organised by the Fire Rescue Service, the Foreign Police and the Red Cross, with only 2 intercultural workers present at all times (who handled everything including “interpreting”, utilising their experience as intercultural workers from non-profit organisations to mediate communication between foreigners and Czech authorities).

Very soon, however, it turned out that the number of incoming refugees was grossly underestimated and that the capacity was exhausted almost immediately. The branch was therefore closed and a new, high-capacity centre was established next to the “Vyšehrad” station on metro line C.

#### ***2.1.2. KACPU Vyšehrad: 4 March 2022 - early May 2022, the Congress Centre***

Let’s briefly describe how the Centre operated. In March, it was open 24 hours a day with up to 700 volunteer interpreters per week in day and night shifts (6-8 hours per shift, approx. 25 interpreters per shift). The centre was staffed exclusively by volunteers and not just “interpreters” (in spring 2022, a total of 1,600 volunteers were

registered on <https://pomahamepraze.sinch.cz/>). There was no time or even a system for checking the volunteers' language skill level, because it was needed to process up to 3,000 refugees per day (March-April 2022); in the early days, the waiting times for applicants could unfortunately reach up to 12 hours. Over time, however, the number of incoming refugees gradually decreased.

What was the mission of the KACPU and what were its strengths? All forms were very quickly translated to Ukrainian (at first, the content and validity of some forms kept changing very frequently, in particular those concerning residence permits). Officials had tables for transliterating Ukrainian to Latin/Czech script (particularly useful for forms and applications). They gradually received also mini-glossaries of basic terms/vocabulary in both languages to help with the forms. All services were in one place - the refugees went from one counter/desk to another (interpreters were available at each desk - accommodation, police, health insurance etc. - so they could "specialise"). The process started with registration at the Foreign Police, followed by the submission of an accommodation application and possibly also transportation to an accommodation facility (e.g. student dormitories where more volunteer interpreters were available). The refugees could also submit applications for residence permits, register at health insurance companies, fill out applications for refugee benefits (Labour Office - extraordinary material aid), open a bank account etc. There were also play areas for children, waiting rooms, food, clothing, basic medical service etc.

It is only natural that given the number of refugees, there were also many weaknesses and bottlenecks. Refugees had to wait for a long time while dealing with heightened emotions, fatigue, stress and uncertainty. Various age groups were mixed together (children, elderly), which made coordination difficult; many applicants also had medical issues etc.

Many organisations and authorities were involved in the process of registering and helping Ukrainian refugees: the Fire Rescue Service, Humanitarian Unit of the Czech Red Cross, Foreign Police, Municipal Police, Ministry of Interior, Department of Asylum and Migration Policy, non-profit organisations: ICP, META, OPU, Romodrom, the country's largest insurance company (VZP), Labour Office, mobile carriers and banks.

For our purposes, the most interesting question is who are the "volunteers-interpreters" and where are they from? Do they have experience with interpreting? Do they know what their role is? Do they understand the ethical aspects? The volunteers formed a very diverse group, consisting of Czechs, but also Ukrainians and Russians living in Czechia. Let's look at these questions in more detail and examine the strengths and weaknesses.

Let's start with the weaknesses. No one checked the level of language and interpreting skills or experience of the registered and present volunteers-interpreters. The people who came to help are very varied in terms of their job, education and age (some learned Russian a long time ago at school and never used it since; others, in particular Ukrainians and Russians who had lived in the country for years, often did

not have sufficient knowledge of Czech and did not know the required vocabulary). Of course there were also students (including our students of the Institute of Translation Studies who were helping not only in Prague, but also in their home regions), teachers and intercultural workers, but also professional interpreters, even though there was not nearly enough of them given the huge number of refugees. The coordinators had to rely on information about language skill provided by the volunteers and use it to assign them to various stations - some only stood by the entrance and showed refugees where to go, others distributed forms, helped with photographs, interpreted for those seeking accommodation etc.; the most experienced were sent to the Foreign Police desk where refugees were registered and received tolerance visa and temporary protection. In some cases, a certified court interpreter was required, but usually not available; in these cases, the police appointed an interpreter “ad hoc”, but this could be very problematic, particularly if this particular volunteer lacked interpreting skills and experience. The volunteers were completely overwhelmed.



Figure 1. KACPU Vyšehrad.  
© <https://pomahamepraze.sinch.cz>.

In summary: preparation was underestimated; tense situations, emotions, lack of mental hygiene (option to consult a psychologist was offered later), too long shifts, insufficient coordination, almost no interpreting training or experience, lack of knowledge of the most basic rules of interpreting and interpreting ethics.

On the other hand, the process had some strengths: volunteering, time flexibility, willingness to work for free, solidarity, feeling useful, interest in the refugees' fate.

Every day a “mini briefing” was organised by the coordinators from *Integrační centrum Praha* for interpreters and other volunteers who were assigned to individual “agendas” at KACPU Vyšehrad: