



ETORKINEI BEREN ESKUBIDEEZ BALIATZEAN LAGUNTZEKO, ADMINISTRAZIOAREN ARDURA ZERBITZU PUBLIKOEN HIZKUNTZA ERABILGARRITASUNAREN BERMEARI DAGOKIONEZ.

1. Zerbitzu publikoetan kalitatezko interpretazioaren garrantzia

Zerbitzu publikoak erabiltzerakoan berdintasuna posible egiteko beharrak kultura anitzeko testuinguruan erronka bat adierazten du eta horrek, arin eta eraginkortasunez, administrazioarekin etorkinen elkarrekintzarako bidea ematen duen hizkuntza aniztasuneko interpretazioa antolatzea dakar. Esan daiteke hizkuntzen hizkuntza erabilgarritasun egokiak, integratzen saiatu nahi duen gizarte batean, hizkuntza ofizialak ez dakizkien etorkinei beren eskubideez behar bezala baliatzea baldintzatzen diela.

Hala ere, gure botere publikoek zerbitzuetako erabiltzaileek aurkezten dituzten itzulpen eta interpretazio beharrak aztertzen dituzten ekimenei oraindik nolabaiteko boluntarismoa eta inprobisazioa falta zaie, jasotzen ditugun kekek eta hedabideetan aldi-aldi ematen diren albisteekin bat etorri. Gure erreklamaziogileen arabera, horrek arriskuan jarriko lituzke inpartzialtasuna, konfidentzialtasuna, hizkuntzekiko fideltasuna eta kulturarekiko sentsibilitatea, etorkinek autonomia erkidegoan beren eskubideen guztizko baliatzea bermatua izan dezaten, gure erkidegoko hizkuntza ofizialei buruzko ezagutza alde batera utzita.

lido horretan gabezia batzuk ezagutarazi dira -gabezia horiek administrazioaren esku-hartze irmoaren beharra jarriko lukete agerian-, honako hauek, adibidez:

- *zerbitzu publikoetako hornitzaile askok ez dakite zein garrantzitsua den interpretazio sistema egokia izatea.*
- *administrazioak ez daki eta ez du kontuan hartzen zer nolako garrantzia duen kultura anitzeko ikuspuntuak. Administrazioak ematen dituen zerbitzuak ikuspuntu horrekin hornitu beharko lirateke.*
- *hizkuntza-kultura kontuari arreta eman behar zaionean, administrazioaren utzikeriak honakoa sustatu du: atzeritar batzuek ez dutela ez eskubiderik ez autonomiarik erabat aske komunikatzeko. Beraz, komunikatu beharreko mezuaren edukia eta beren adierazpen askatasuna urrituko duten pertsonen mende egon behar dute.*
- *hizkuntza-kultura kontuetan, zerbitzu publikoetako langileen prestakuntzari dagokionez, zerrendan herrialde garatu askoren atzean gaude.*





2. Nazioarteko esperientziak eta gomendioak

Gure inguruan dauden beste herrialde batzuk, besteak beste, Australiak, Kanadak, Suediak eta Erresuma Batuak, erronka berari guk baino lehenago egin diote aurre. Dena den, erronka hori Europar Batasunean egun hizpide den gaia da. Europako Batzordeak *"Eleaniztasunarentzat estrategia esparru berria"* Komunikazioko III.6. puntuan (COM (2005) 596 final), zerbitzu publikoen hizkuntza erabilgarritasuna zuzen-zuzenean etorkinek giza eskubideez baliatzeko dituzten benetako aukerekin lotzen du:

"Interpreteak, gizarte eleaniztetzan, erakundeen funtzionamenduarekin elkarlanean aritzen dira. Etorkinen elkarteetara joaten dira epaitegietan, ospitaleetan, polizia eta immigrazio zerbitzuetan. Interpreteak behar bezala prestatuta daudenean, giza eskubideak eta demokratikoak babesten laguntzen dute.

Filosofia hori abiapuntu hartuta, eleaniztasunaren arloan Europar Batasuneko (EB) komisario den Leonard Orbanek "Eleaniztasunari eta interpreteen prestakuntzari buruzko gogoetaren Froa" sustatu du. Foro horrek Europar Batasuneko esparruan, arlo horretan ospe eta esperientzia gehien duten adituak biltzen ditu. Bertako ondorioak eta gomendioak guztiz eguneratuak daude. Izan ere, 2009ko martxoan argitaratu dira eta, bertan, interpreteen egiaztapenaren kontrol publikoaren beharra, prestakuntza, jarduna, kode etiko eta profesionalari eta sistemaren kalitatezko ebaluazioari jarraiki, azpimarratzeaz gain, EBeko adituek nabarmendu dute zerbitzu publikoetako interpretazio sistemaren diseinua egun dagoen demanda eta aurreikus daitekeen demanda kontuan hartuta kalkulatu behar dela. Kalkulua zehatza izan behar da (2009/03/05- *Reflection Forum on Multilingualism and Interpreter Training: Final Report*).

Hori guztia gure testuinguru espezifikora egokitzeko, Euskal Herriko Unibertsitatea aspalditik lanean ari da esperientzia eta gogoeta horiek hurbiltze aldera. Horietatik irakaspenak ateratzen dira eta, gure ustez, euskal botere publikoek ezin dituzte alde batera utzi. Izan ere, aipatutako ikerketen kalitatea eta gizarte erabilera sailaren jardunak bermatzen du eta horren Immigratio Zuzendaritzaren bidez egungo arazoak hizpide dituzten eta irtenbideak ematen dituzten ikasketak eta ikastaroak sustatu zituen eta diruz lagundu. Horien artean 2007ko irailean EHUren XXVI. udako ikastaroan egindakoa nabarmentzen da, *"Zerbitzu publikoetan itzulpengintza eta interpretazioaren garrantzia eta garapenari"* buruzkoa, baita 2008ko irailean, EHUren XXVII. udako ikastaroetan *"Esparru juridikoan eta osasun esparruan itzulpengintza eta interpretazioari"* buruz egindakoa ere.



Gure ustez, inkoherentea izango litzateke ikerkuntza ahalegin hori guztia sustatu duten botere publikoek, praktikan, alegia, beren egitekoetan, aipatutakoaren emaitzak diseinu eta garapen zerbitzuan ez jartzea.

3. Prestakuntza, kode etikoa eta zerbitzuaren kalitatearen ebaluazioa

Hartu-eman eta gogoeta zeregin horretan gehien aipatzen den ideietako bat honako da: zerbitzu publikoen esparruan itzulpen eta interpretazio eginkizunean dimentsio soziala sartzeko beharra eskatzen duena.

Gorago esan dugunaren arabera, aipatutako Europar Batasuneko Foroak ildo horretan gomendatzen dituen ideia nagusiak oinarri hartuta, uste dugu beharrezkoa dela, lehenik eta behin, administrazioak interpretazio zerbitzuaren kalitatea bermatzea eta horrek zerbitzua osatzen duten pertsonen prestakuntza egiaztatzeko sistema dakarrela. Ez da ahaztu behar, aditu horien ustez, interprete bat herritarrei administrazioarekin dituzten harremanetan zerbitzua eskaintzeko gai izango dela, hizkuntza gaitasuna izatearekin batera, kultura artekotasunean behar bezalako prestakuntza duenean.

Bestalde, interpretazioaren ikuspegi sozialak dakarren prestakuntza beharrak ez ditu bakarrik hizpide interprete gisa lan egiten duten pertsonak. Ezinbestekoa da horiekin batera lan egingo duten zerbitzu publikoetako langileek kultura anitzeko ikuspuntua barneratzea beren zeregina egiterakoan. Beraz, administrazioaren egitekoa horretarako bitarteko egokiak erraztea da. Aipatutako Eleaniztasunari eta Interpreteen Prestakuntzari buruzko Foroaren gomendioetan jasotzen direnen artean batzuk aipatzearren, kultura jatorri eta inguru desberdineko erabiltzaileekin tratuan ibilitako kide atzerritarrekin lantokietan, lantegietan eta mahai-inguruetan egindako kultura aniztasunari buruzko ikastaroak aipatuko ditugu, baita interpreteekin lan egiten ikasteko ikastarook ere, hizkuntza laguntza zerbitzuaren erabilera zuzena eta egokia egite aldera. Herri-administrazioaren Euskal Institutuak immigrazioaren eta kultura artekotasunaren arloan prestakuntza ikastaroak eskaintzen ditu; ikastarook oso zeregin garrantzitsua jokatu dezakete.

Zeregin horrek goi mailako hezkuntzaren esparruan izan behar du bere korrelatua, administrazio jardunaren sektoreekin zerikusia duten diplomatura eta lizentziaturetan kultura aniztasuna irakasgaiak sartuz. Beste herrialde batzuetan ohiko praktika da eta, horietan, bere garrantzia ikasketa planean islatzen da.

Aipatutako ikerkuntzetatik eta esperientzietatik ondorioztatzen den jarduteko bigarren oinarri gisa honako beharra aipatu dugu: hori burutzeaz arduratuko diren profesionalak kode etikoa barneratzekoa. Bertan, itzulpengintza-interpretazioaren profesionalak kontuan hartu behar dituen parametro etiko eta profesionalak



ezartzen dira. Mota horretako tresnak, besteak beste, Kanadan eta Australian garatu dira eta burutzen duten sare lanarentzat oinarritzko erreferentziaren adierazle dira. Helburua horiek Espainiako Estatuko unibertsitate batzuetan egokitzea da (Salamanca, Alacant, Granada, Alcalá de Henares, Vigo, Madrilgo Unibertsitate Autonomoa, etab.). Euskal Herriko Unibertsitatea unibertsitate horiekin elkarlanean ari da hizkuntzen eta kulturen arteko komunikazioaren etengabeko behatoki baten bidez. Horien arabera, itzultzaile-interpreteen lanak honako alderdiak hartu beharko lituzke aintzat:

- 1.- **Konfidetzialtasuna**: Interpreteak ez du zabalduko entzundako edota helarazitako informazioa, tartean dauden alderdi guztiek berariazko baimena azaltzen ez badute edo legeak hala eskatzen ez badu.
- 2.- **Pertsonetikiko errespetua**: Interpreteak pertsona guztiei errespetuz tratatuko die eta ez du alderdirik bereziko sexu, arraza, adin, kolore, genero, orientazio sexual, erlijio, nazionalitate, ideologia politiko, egoera sozio-ekonomikoa edo kultura sinismenengatik.
- 3.- **Inpartzialtasuna**: Interpreteak ez du ezein alderdiren aldeko aldeotasuna edo predisposizioa azalduko. Horrez gain, ez du iritzirik emango komunikazioan esku hartzen dutenen inguruan eta bere adierazpenetan ez ditu zalantzarako bidea emango duten keinuak egingo.
- 4.- **Fideltasuna**: Interpreteak mezua zehatz-mehatz itzuliko du, bai hizkuntza eta kultura edukia, baita hizlariaren jarrera ere. Erregistroa, hizkuntza maila, etab. ahalik eta modu leialenean islatzen saiatuko da.
- 5.- **Interesen gatazka**: Interpreteak gertatzen den edo gerta daitekeen interes gatazka ororen berri emango die alderdiei. Kasua objektibotasun osoz tratatuko du. Inoiz ezingo du predisposizio, aurreiritzi edo partzialtasun irudirik eman.
- 6.- **Eskumena**: Interpreteak bere burua horretarako prestatuta dituen lanak bakarrik onartuko ditu (zehazki, lana burutzeko aukeratua, ebaluatua eta prestatua izan den hizkuntzetan). Behar bezala prestatuta ez dagoela edo gai ez dela uste badu, egitekoa ukatu egingo du.
- 7.- **Kulturarekiko sentsibilitatea**: Interpreteek kultura desberdintasunak antzeman behar dituzte eta horiek komunikazioan duten eragina aditzera eman behar dute. Kulturari buruzko ikastaroak egin ditzatela gomendatzen da.





8.- Profesionaltasuna: Interpreteak beren eskumen profesionala mantentzen saiatu beharko dira, gaitasunak hobetzeko programetan, prestakuntza programetan, ikerkuntzan eta birziklapen ikastaroetan parte hartuz.

Zerbitzu publikoetako hornitzaileei dagokienez, interprete baten esku-hartzea behar denean, interpretearen beharra duen pertsonaren nortasuna, jatorria, kultura, erlijioa, hizkuntza edo dialekto espezifikoaren inguruan ahalik eta datu gehien bildu beharko dituzte, interprete egokia bilatu ahal izateko.

Azkenik, eta kontuan hartu beharreko oinarri gisa, alferrikakoa izango litzateke itzulpen zerbitzu eraginkorra eta kalitatezkoa ematea, zerbitzu hori esleitu ondoren, administrazioak ez balituzke sortzen diren arazoak eta horien emaitzen jarraipena kontrolatzeko eta burutzeko mekanismo espezifikoak emango.

Hortaz, administrazioari dagokio horiek abian jartzeko modu jakin bat zehaztea. Erakunde horren egitekoa, hala ere, arlo horretan politika koherentea mantentzeko beharra agerian uztea da: diagnosi egokia eta tresna eraginkorrak izateko, sailak finantzatzeko eta gure unibertsitate publikoak burututako ikerkuntzetara jotzeko beharra aipatu dugun moduan, horien emaitzen ebaluazioa eta jarraipena hizpide izateagatik, gure ustez, beharrezkoa izango da sistema diseinuan komunikazio eta lankidetzak bitartekoak sartzea EHUk arlo horretan garatzen duen egitekoarekin.

4. Immigrazioari buruzko Euskal Planean aurreikusitako interprete sarea

Immigrazioari buruzko II. Euskal Planean ezarritako ildo espezifikoaren artean hizkuntzen erabilgarritasuna errazteko estruktura sortzeko beharra dago, etorkinak administrazioari esparruetara irits daitezela.

Zehazki, Erakunde Antolamenduaren Arloko 1. zuzentaraua islatzen den 10. zk.ko neurrian, aipatutako planak Immigrazio Zuzendaritzari egokitzen dio *herri-administrazioei, EAEko hizkuntza ofizialak ezagutzen ez dituzten etorkinekin dituzten harremanetan, zerbitzua emango dien interprete sarearen sorrera sustatzea*. Hori guztia Berme Juridikoen Arloko 4. zuzentzarauarekin batera. Bertan, 1. eta 2. neurrietan Justizia eta Herrizaingo Administrazio arloko itzulpen gintza eta interpretazio zerbitzuez mintzo da.

Horren jarraipenarentzat burututako jardueren esparruan, Arartekoak euskal botere publikoek aipatutako beharra emateko dituzten bitartekoen berri izateko interesa azaldu du. Lehengo Etxebizitza eta Gizarte Gaietako Sailak eta Osasun Sailak esan digute helburu hori gauzatzeko Gobernuaren jarduketan eremu guztientzat egitura amankomuna sortzea erabaki zela, sail bakoitzean hori antolatzeak ekar litzaken kostuak aintzat hartuta. 2007ko urtarrilaren 30ean, Etxebizitza eta Gizarte



Gaietako Sailak idatzi zigun eta adierazi zigun aipatutako egitura amankomuna interprete sarearekin zehaztuko zela eta sustatu eta antolatzea Immigrazio Zuzendaritzari zegokiola.

Idazki berean, Immigrazio Zuzendaritzak esan zigun sare hori ezartzeko lehenengo urratsak eman zituela eta zerbitzu hori eskaintzeko modurik egokiena eta bideragarriena zein zen jakiteko azterlana egitea agindu zuela. Bere ustez, zerbitzua 2008rako abian izango zen. Ordea, aurreikuspen hori ez da bete.

Planteatutako keak eta dauden arazoak kontuan hartuta, Arartekoak, 2008ko azaroaren 7ko idazkian, sail horren lankidetzak eskatu zuen urtarrilaren 30eko idazkian aipatu zuen interprete sareari buruzko informazioa lortzeko eta galdera batzuk planteatu zituen:

- zerbitzua kudeatu eta emateko erabiliko den kontratazio modua
- zerbitzuko langile izateko akreditazio sistema
- eskatu diren zerbitzuetarako profesionalak esleituz, eskuragarri dauden profesionalen kopurua optimizatzeko modua mugikortasuna, gehien eskatzen diren hizkuntzen araberrako kopurua, etab.
- kontratatutako itzultzaile eta interpreteek duten hizkuntz eta kultura artekotasan prestakuntza. Esparru horretan unibertsitateak duen eginkizuna.
- zerbitzu publikoetako profesionalen prestakuntza ematea, interpreteen bidez beren erabiltzaileekin komunikatzeko.

Gure laguntza eskaerak ez zuen erantzunik izan. Hori dela eta, beharrezkoa izan zen errekerimendua bidaltzea. Horren ostean, gizarte zerbitzuen esparruan behar horiek nola estaliko ziren aipatzen zuen txostena jaso genuen. Ordea, ez zitzaigun ezer esan administrazio jardunaren gainontzeko esparruen inguruan, alegia, itzulpengintza sistemen eraginkortasunak eta kalitateak etorkinei beren eskubideez baliatzea baldintzatzen dietenaren inguruan.

Sailak adierazi zigun, burutu zuen balorazioaren ostean, zerbitzu hori eskaintzeko modurik egokiena eta bideragarriena honakoa zela: sailaren eta Euskal Udalerrien Elkartearen (EUDL) arteko lankidetzak hitzarmena. Horren bidez, unean bertan eta telefono bidez itzulpengintza eta interpretazio zerbitzua abian jartzea eta garatzea finantzatzen da. Beraz, itzultzaile-interpretea ez dago fisikoki.. Zerbitzu hori, gainera, etorkin kopuru altua duten udaleko gizarte zerbitzuentzat da bakarrik.

Prestakuntza eta zerbitzuen kalitatea egiaztatzeari eta kontrolatzeari buruzko gure galderei erantzunez, sailak azaldu zigun esleitutako enpresa arduratuko zela itzultzaile-interpreteen taldea osatzeko beharrezko egiaztapenez, baita libre dauden profesional kopurua eta horien kalitatea optimizatzeaz.





Garatutako proiektua, beraz, gure esku-hartzeak aipatzen zuen administrazio ekintzaren alderdi batetara mugatzen da: udal esparruan kudeatutako gizarte zerbitzuen sarearekin zerikusia duenera. Horrekin etorkinek aurkezten dituzten beharren osoko plangintza ukatzen da eta horrek administrazioarekin duen harremana nolabait gizarte zerbitzuetara mugatzen da. Beraz, aurreko Etxebizitza eta Gizarte Gaietako Sailak une hartan bere gain hartu zuen konpromisoa ez betetzea dakar, bai Immigrazioari buruzko Euskal Planean bai 2007ko urtarrilaren 30ean erakunde honi bidaliko idazkian.

Alderdi kuantitatiboan ikusten direnak bezain garrantzitsuak edo are garrantzitsuagoak dira erakunde honentzat erantzunetik ondorioztatzen diren gabezia kualitatiboak.

Gabezia horiek ez dute hizpide itzulpengintza eta interpretazio zerbitzua antolatzeko modua; lehen aipatutako erantzunaren arabera, unean bertan eta telefonoz bidez izango litzatekeena. Hasiera batean, praktikan bere funtzionamendua ikusita sartzea beharrezkoa izango diren aldaketak salbu, ez dago arrazoirik pentsatzeko interpretazio mota horrek, beti mugatutako bitarteko ekonomikoak optimizatzeko diseinatutakoak, eskaintako zerbitzuan nahitaez murrizketa bat ekarriko duela.

Kalitate hori, gure ustez, lehen aipatu ditugun inplikazioak dituzten hiru faktoreren menpekoa izango da: langileen aukeraketa zuzena, beren egitekoa irizpide etiko eta profesional batzuetara egokitzea, baita emaitzak kontrolatzeko eta ebaluatzeko sistema egokia ere.

Bestalde, sailaren proiektuak esleitutako enpresaren eskuetan uzten badu eskatu beharreko gutxieneko irizpide profesionalak ezartzea, itzulpengintza eta interpretazio zerbitzuaren kalitatearen oinarritzko hiru adierazle horiek kontrolatzeko mekanismo egokiak ez litzuke izango.

Aipatutako hitzarmena jada aurtengo otsailean sinatu bada, oraindik ez da zerbitzua esleituko duen lehiaketa publikoa deitu. EUDELen konpromisoaren inguruan ez dugu zalantzarik, alegia, euskal udalei, administrazio esparru guztiei dagokien moduan, honako zeregin honetan laguntza ematea: herritarrak beren eskubideez balia daitezten oztopoak kentzea. Horrek, gure iritziz, arlo guztietan zuzentarau zehatzak ezartzera behartzen dio. Beraz, zuzentarau horiek sartu behar ditu eta horrela gomendatuko diogu, lehiaketa publiko horren baldintzei eta dagokien kontratuaren oinarriei dagokienez -hala ere, egiteko garrantzitsu hori esleitutako enpresari eskuordetu gabe-. Horren funtzionamendua, gainera, horiekin zertan bat etorri behar ez duten errentagarritasun ekonomikoaren urratsek zuzendu dezakete.



Horregatik guztiagatik, erakunde honek beharrezko irizten du honako gomendioak egitea.

GOMENDIOAK

Eusko Jaurlaritzako Enplegu eta Gizarte Gaietarako Sailari; Immigrazioari buruzko II. Euskal Planeko 1. zuzentarauak jasotzen dituen egitekoak eta horren inguruan Immigrazio Zuzendaritzak hartutako konpromisoak betez, herri-administrazioei beren zerbitzuak eskainiko dizkion interprete sarearen sorrera sustatzeko beharrezko neurriak izan ditzala, EAEko hizkuntza ofizialak ezagutzen ez dituzten etorkin erabiltzaileekin dituzten harremanetan. Aipatutako sareak interpretazio sozialaren irizpideak hartu beharko lituzke barne, ebazpen honetan jasotakoaren arabera, diseinua, burutzapena eta jarraipena eta kalitatearen kontrolari dagokionez.

Euskal Udalen Elkarteari (EUDEL); Eusko Jaurlaritzako Immigrazio Zuzendaritzarekin sinatutako lankidetzak hitzarmenak esleitzen dizkion egitekoez arduratzean, irizpide horiek aplikatu diezazkiola tokiko administrazioaren esparruan gizarte ongizaterako zerbitzuei, alegia, etorkinei hizkuntza erabilgarritasuna errazteko jarriko den interpretazio sistemaren ezarpenari eta jarraipenari.

Herrizaingo eta Justizia eta Herri Administrazio Sailei; aipatutako Immigrazioari buruzko II. Euskal Planaren 4. zuzentzarua betez, hartuko dituzten neurriei irizpide horiek gehi diezazkietela.

