



**TRABAJO DE FINAL DE GRADO EN TRADUCCIÓN E  
INTERPRETACIÓN**

*TREBALL DE FI DE GRAU EN TRADUCCIÓ I  
INTERPRETACIÓ*

*Departament de Traducció i Comunicació*

**TÍTULO / TÍTOL**

**EL INTÉRPRETE EN EL CONTEXTO DE REFUGIADOS.  
CRUZ ROJA CASTELLÓN.**

**Autor/a:** Gema Romero Lara

**Tutor/a:** Amparo Jiménez Ivars

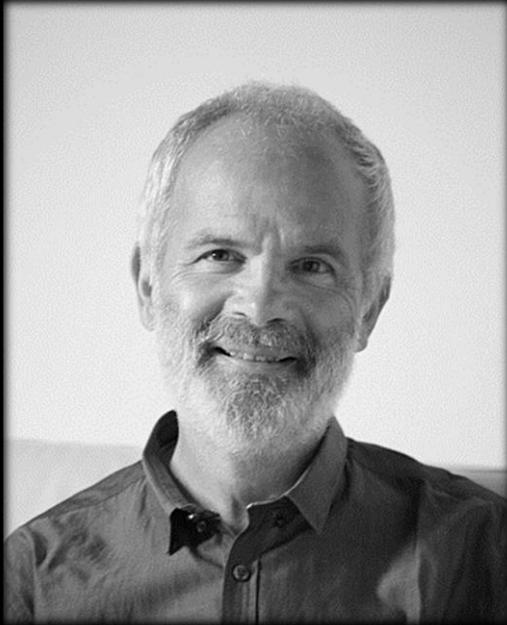
**Fecha de lectura/ Data de lectura:** 6 de julio de 2020

## **Resumen**

Este trabajo consiste en un estudio empírico sobre las percepciones de los proveedores de servicios acerca de los intérpretes en el departamento de refugiados de Cruz Roja Castellón. Para llevarlo a cabo, se proporcionó una encuesta a estos trabajadores sobre su familiarización con la interpretación y sus experiencias previas con el objetivo de analizar las situaciones comunicativas que se dan entre proveedores de servicios y usuarios, para así valorar la calidad de la comunicación y demostrar la necesidad de la interpretación. Con este fin, se examinaron las directrices de la interpretación con refugiados propuestas por ACNUR y se compararon con las expectativas y percepciones de los proveedores de servicios, así como con la propia experiencia de la autora en dicha entidad durante su estancia en prácticas como intérprete. Los resultados constatan un elevado grado de desconocimiento sobre la profesión del intérprete y una falta de concienciación sobre la necesidad de contar con intérpretes profesionales, a los que tan solo se recurre cuando no hay voluntarios disponibles. Todo ello repercute en las prácticas comunicativas y, consecuentemente, en la calidad de las mismas. Al contrario que sucede con la interpretación, en otros ámbitos como el jurídico, el médico o el social, la Cruz Roja sí que cuenta con profesionales como psicólogos, abogados o trabajadores sociales.

**Palabras clave:** interpretación, refugiado, proveedor de servicios, comunicación, Cruz Roja

El estilo empleado para este trabajo es APA 6ª Edición.



"It takes more than having two hands to be a good pianist. It takes more than knowing two languages to be a good interpreter."

—François Grosjean—

## **Índice**

1. Justificación y motivación .....	5
2. Conceptos básicos.....	6
2.1. Los refugiados en cifras .....	7
2.2. Definiciones .....	8
2.3. El derecho de asilo en España .....	8
2.4. El derecho a los servicios de interpretación en el contexto de refugiados .....	9
3. Organizaciones para refugiados en Castellón.....	11
3.1. Programa para refugiados de Cruz Roja Castellón (CRC) .....	12
3.2. La IcR en Cruz Roja Castellón .....	14
4. Guía de interpretación para refugiados según ACNUR .....	15
5. Mi experiencia como intérprete en Cruz Roja Castellón.....	16
6. La realidad sobre la IcR: estudio empírico en CRC .....	18
6.1. Método.....	18
6.2. Resultados.....	20
7. Discusión .....	24
8. Conclusiones.....	27
9. Bibliografía .....	29
10. Anexos .....	31
Anexo 1: Resultados del cuestionario.....	31

## **1. Justificación y motivación**

En la actualidad, miles de personas se ven obligadas a dejar sus países a diario huyendo de la guerra, la pobreza, el hambre o la persecución. Todos los procesos migratorios suponen numerosas dificultades, pero las que los refugiados experimentan son muy diferentes de las de otros grupos de migrantes, ya que ellos no deciden irse, sino que se ven obligados a ello porque sus derechos han sido violados y temen por sus vidas. Por lo tanto, su migración no es voluntaria sino forzosa. Esto es lo que les diferencia de otros tipos de migración.

España es un país receptor y por su posición estratégica se convierte junto con Grecia e Italia en una de las puertas de entrada a Europa para muchos refugiados. Desde que los solicitantes de asilo llegan a España hasta que consiguen adaptarse y regularizar su situación, se enfrentan a numerosas barreras comunicativas cuando desconocen la lengua oficial. En ese momento, la figura del intérprete y traductor cobra un papel fundamental en la integración de estas personas. Esta fue la motivación principal que me llevó a realizar las prácticas en el departamento de refugiados de Cruz Roja Castellón (CRC): dar voz a aquellos que no la tienen, a los más vulnerables. Es así como, mientras realizaba las prácticas con refugiados, me di cuenta de que en esta ciudad hay un gran número de solicitantes de asilo y refugiados que necesitan comunicarse con la sociedad y, sin embargo, a menudo esta comunicación es llevada a cabo mediante prácticas poco profesionales, lo que acabaría despertando mi interés por el estudio y la investigación de esta realidad. El hecho de que se lleven a cabo este tipo de prácticas puede deberse a que la investigación sobre la interpretación en contexto de refugiados escasea (León, Jordà y Prado, 2016). Aunque, como muestra el Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR), parece haber un creciente interés por regularizar las prácticas del intérprete en el contexto de asilo y refugio (ACNUR, 2017). Sin embargo, sigue siendo un ideal y la realidad es muy distinta.

El objetivo general de este trabajo es, por lo tanto, analizar las situaciones comunicativas que se dan entre proveedores de servicios y usuarios en el departamento de refugiados de CRC. En particular, prestando especial atención a las percepciones y experiencias de los trabajadores, así como su familiarización con la interpretación profesional con el fin de valorar la calidad de la

comunicación y demostrar la necesidad de la interpretación. Del mismo modo, también se pretende concienciar sobre la necesidad de contar con intérpretes profesionales, tal y como sucede en otros ámbitos como el jurídico, el médico o el social.

Este trabajo consta de dos bloques diferenciados: en primer lugar, un análisis de la actualidad sobre el refugio y asilo en España y la interpretación en contexto de refugiados y, en segundo lugar, un estudio empírico realizado en Cruz Roja Castellón (CRC). Para llevar a cabo este estudio se emplearon datos obtenidos a través de un cuestionario acerca de los conocimientos, expectativas, experiencia, opiniones y percepciones de los proveedores de servicios en su trabajo con intérpretes y solicitantes de protección internacional.

## **2. Conceptos básicos**

Para ubicar este estudio, seguiré la línea de León Pinilla (2015) en la que propone el término de Interpretación en el contexto de Refugiados (IcR) con el objetivo de visibilizar este campo de la interpretación. Así, la IcR se situaría dentro del marco referencial de la interpretación en los servicios públicos (ISP). Abril Martí (2006) define la ISP como aquella que facilita la comunicación entre los servicios públicos y las personas que no hablan el idioma oficial del país, quienes habitualmente pertenecen a minorías lingüísticas y culturales. La IcR integra distintos ámbitos: la interpretación judicial y policial, la interpretación sanitaria y la interpretación en los servicios sociales. La IcR forma parte de la ISP. Sin embargo, lo que las diferencia es que la ISP ha sido objeto de investigación en más ocasiones que la IcR (León Pinilla, 2015). Cuando se habla de esta última, normalmente los estudios se centran en la interpretación en la entrevista de asilo (Barsky 2012, Pöchhacker y Kolb 2009, Pöllabauer y Schumacher 2004, entre otros). Sin embargo, la IcR abarca mucho más, pues dicha entrevista debe prepararse con la ayuda de expertos y, durante el tiempo de espera hasta que la solicitud es denegada o aceptada, los solicitantes de asilo necesitan comunicarse. León Pinilla, Jordà Mathiasen y Prado Gascó (2016) sugieren que «la interpretación para inmigrantes y solicitantes de asilo ha sido la gran olvidada para los estudios de Interpretación» (pág. 4). Es decir, cuando se trata de los intérpretes que trabajan haciendo posible la comunicación entre

proveedores de servicios (psicólogos, abogados, trabajadores sociales, educadores sociales y administrativos) y solicitantes de asilo, la bibliografía se reduce significativamente. Sin embargo, la labor de estos profesionales es mucho más larga y requiere de más trabajo por parte del intérprete, ya que no solo se refiere al día de la solicitud de la protección internacional, sino que es un proceso exhaustivo que puede alargarse desde meses hasta varios años. Además, como afirma León Pinilla (2015), la salud y el bienestar de los solicitantes hasta su integración en la sociedad dependerán de este trabajo y de cómo se gestiona a través de intérpretes.

## 2.1. Los refugiados en cifras

Los procesos migratorios pueden deberse a motivos muy diversos, como económicos, políticos o humanitarios. La migración forzada, es decir, la que los refugiados constituyen, representa el 26,5% de las migraciones internacionales (Consejo Económico y Social, 2019). Esto se ve reflejado en el aumento de solicitudes de protección internacional.

En el 2018, según la Comisión Española de Ayuda al Refugiado (CEAR), España fue el cuarto país de la Unión Europea con más solicitudes de asilo (54.065) (CEAR, 2019).

En cuanto a las cifras en España, existen datos más recientes sobre las estadísticas del año 2019. Desde 2013 las solicitudes de asilo han aumentado vertiginosamente. El crecimiento más significativo es, sin lugar a duda, de 2018 a 2019, cuando el número se duplicó de 54.065 a 118.264, alcanzando la mayor subida de nuestro país (CEAR, 2019).



Figura 1: Evolución de solicitantes de asilo en España (CEAR, 2019).

En particular, en la Comunidad Valenciana, según las cifras de la Oficina de Asilo y Refugio (OAR) publicados por el Ministerio del Interior, en 2018 se

formalizaron 4.329 solicitudes: 3.587 en Valencia, 505 en Alicante y 237 en Castellón (OAR, 2019).

## **2.2. Definiciones**

A continuación, se presentan una serie de conceptos que es necesario clarificar para evitar posibles confusiones:

Refugiado: según la Convención de Ginebra de 1951, un refugiado es:

Toda aquella persona que debido a fundados temores de ser perseguida por motivos de raza, religión, nacionalidad, pertenencia a determinado grupo social u opiniones políticas, se encuentre fuera del país de su nacionalidad y no pueda o, a causa de dichos temores, no quiera acogerse a la protección de tal país; o que, careciendo de nacionalidad y hallándose, a consecuencia de tales acontecimientos fuera del país donde antes tuviera su residencia habitual, no pueda o, a causa de dichos temores no quiera regresar a él. (ACNUR, 1951, pág. 2)

Solicitante de asilo: persona que ha presentado una solicitud de reconocimiento de su condición de refugiada y que espera a que esta se resuelva definitivamente (CEAR, 2020).

Protección internacional: concepto que engloba el estatuto de refugiado y la protección subsidiaria (CEAR, 2020).

Estatuto de refugiado: forma de protección que puede ser reconocida a las personas que cumplen los requisitos para ser refugiadas (CEAR, 2020).

Protección subsidiaria: derecho que se le puede conceder a aquellas personas que no reúnen los requisitos para ser reconocidas como refugiadas pero que pese a ello, tienen motivos fundados para creer que si regresasen a su país de origen correrían peligro (CEAR, 2020).

## **2.3. El derecho de asilo en España**

Como demuestran las cifras anteriores, el flujo de refugiados es elevado y todos ellos tienen derecho de asilo, ya que es un derecho humano internacional recogido en la Declaración Universal de Derechos Humanos. El derecho de asilo queda consagrado por primera vez en el artículo 13.4 de la Constitución Española en el año 1978, tras adherirse España el 22 de julio del mismo año a la Convención de Ginebra de 1951. En mayo de 1984 se aprueba la primera ley reguladora del derecho de asilo y de la condición del refugiado en España. Esta

fue modificada por la Ley 9/1994 y el Real Decreto 203/95 de aplicación de la ley, y finalmente, por la Ley 12/2009 de 30 de octubre. Cabe destacar que en esta ley, tras la actualización de la definición del concepto de «refugiado» en la Convención de Ginebra, se añaden los motivos de género y orientación sexual. Además, también se incluyen algunas causas de exclusión y de denegación que se especifican en los artículos 8 y 9 consecutivamente.

Así, los solicitantes de la protección internacional tienen ciertos derechos, como la asistencia sanitaria y la asistencia jurídica, pero para poder garantizar dichos derechos, necesitan comunicarse y, dado que muchos de ellos desconocen el idioma, el «intérprete se convierte en su voz y sus oídos y, a veces, su única posibilidad de comunicarse con los demás, por lo que la confianza en la exactitud del mensaje transmitido debe ser absoluta» (Las Heras, 2010). Esto nos lleva de nuevo a la Ley 12/2009 de 30 de octubre, reguladora del derecho de asilo y de la protección subsidiaria, en la que se incluye y/o deduce el derecho a intérprete de los refugiados como se señala en el siguiente epígrafe.

#### **2.4. El derecho a los servicios de interpretación en el contexto de refugiados**

En primer lugar, en el apartado 2 del artículo 16 de esta ley se especifica el derecho a intérprete, la asistencia jurídica y sanitaria gratuita y se enfatiza que será durante todo el trámite del proceso, por lo que se entiende hasta que la solicitud sea resuelta. Siguiendo la misma línea, en el apartado b) del artículo 18 se expone de nuevo el derecho de los solicitantes a asistencia jurídica gratuita e intérprete, la cual es totalmente necesaria para la solicitud de asilo, ya que es un proceso complejo que la persona debe elaborar cuidadosamente, pues la concesión o denegación de la protección internacional dependerá de dicha solicitud.

Cabe destacar que el solicitante debe recordar experiencias muy traumáticas, situarlas en el tiempo y aportar todos los detalles posibles que prueben la veracidad del relato. Sin embargo, para llevar este procedimiento a cabo de forma efectiva, los solicitantes necesitan la ayuda de profesionales que los guíen, pues habitualmente, a causa de los traumas vividos, les puede resultar difícil distinguir los hechos relevantes, seguir un orden de los sucesos y abordar

las situaciones más delicadas. Además, cabe destacar que todos estos datos son de carácter sensible, lo cual nos lleva al apartado 4 del artículo 16, donde se expone que «toda información relativa al procedimiento, incluido el hecho de la presentación de la solicitud, tendrá carácter confidencial», por lo que, de ser a través de un intérprete, se puede colegir que este deberá ser un profesional que garantice la confidencialidad.

Sin embargo, pese a especificar el derecho a intérprete, la ley deja vacíos acerca de la calidad de la comunicación, como se muestra en el punto 3 del artículo 17 y en el apartado b) del artículo 36 («La persona extranjera será informada, en una lengua que pueda comprender»). Esto no garantiza la calidad de la comunicación ya que no se matiza el nivel de comprensión, por lo que la comunicación dependerá de las habilidades y destrezas que el solicitante considere poseer en determinado idioma, pudiendo llevar a malentendidos. A menudo, estos vacíos en la ley llevan a situaciones indeseables e incluso ponen en peligro la vida de personas y esto no solo sucede en España, sino también en otros países como demuestra un artículo de *The New Yorker* publicado el 6 de enero de 2020. En él, bajo el titular «*A Translation Crisis at the Border*», se narra la situación a la que se enfrentan en Estados Unidos los hablantes de lenguas mayas (hasta hace poco clasificadas como español en la lista de casos) y se afirma que «When Mayan-language asylum seekers can manage some Spanish, it is often not enough to navigate credible-fear interviews». Del mismo modo, se detalla la tragedia que sufrieron cinco niños indígenas por traducciones realizadas en idiomas que los padres de los pequeños no dominaban. Los pequeños fallecieron porque sus padres firmaron un documento en el que se afirmaba que los menores no necesitaban cuidados médicos. Los documentos estaban en inglés y la traducción a la vista que se les proporcionó fue al español, «two languages that the fathers did not speak fluently or at all» (Nolan, 2019). Lo mismo sucede con los proveedores de servicios, que en ocasiones emplean sus habilidades lingüísticas sin dominar el idioma.

En resumen, solo se podrán garantizar los derechos del solicitante de asilo y la calidad y la exactitud de la comunicación, si esta es realizada por un profesional de la interpretación capacitado para tales fines. Sin embargo, la realidad no se ajusta a la legislación y a menudo los servidores públicos no

cuentan con intérpretes cualificados para llevar a cabo la comunicación. De hecho, como afirman Krainz, Pinter y Pöllabauer (2006), en el contexto de los refugiados, encontramos intérpretes naturales o *ad hoc* (es decir, personas con conocimientos del idioma o bilingües sin formación en interpretación), semiprofesionales, profesionales autodidactas y profesionales formados, aunque el grupo de los intérpretes naturales es el más numeroso a la vez que invisible, pues no figuran en ningún registro y actúan en calidad de intérpretes de forma cotidiana y para cubrir una necesidad real. Además, a excepción de unos pocos países en los que la IcR se encuentra más avanzada en cuanto a su profesionalización, en la mayoría de los casos se suele recurrir a soluciones no profesionales para solucionar las necesidades lingüísticas.

Esto puede deberse a motivos como la limitación de recursos o la dificultad de prever la demanda de profesionales de la interpretación y las combinaciones lingüísticas necesarias ya que los flujos migratorios pueden ser muy variables. Del mismo modo, las prácticas poco profesionales, la falta de formación en interpretación y, sobre todo, la desinformación también repercute en la calidad de la comunicación. Es cierto que un gran número de las organizaciones que trabajan con refugiados son de carácter voluntario, como es el caso de Cruz Roja, y que por lo tanto, el voluntariado cobra un papel esencial para que estas puedan seguir adelante ya que los voluntarios no reciben ningún tipo de compensación económica a cambio. Sin embargo, a pesar de la buena fe de estas personas, es necesario que se exija un nivel de formación como sucede en otros ámbitos como el médico o el jurídico, donde los voluntarios sí que deben poseer una titulación superior para poder tratar con los refugiados. Solo así será posible garantizar la calidad de la comunicación, esencial para la integración de los solicitantes de asilo en la sociedad y, como afirma León Pinilla (2015), necesaria para el bienestar de las personas refugiadas.

### **3. Organizaciones para refugiados en Castellón**

Para poder analizar con detalle la IcR resulta imprescindible explorar las organizaciones que se encargan de ayudar a las personas refugiadas durante el proceso de solicitud de asilo y hasta su adaptación. En concreto, en la provincia

de Castellón, las organizaciones que se ocupan de los refugiados son la Asociación Comisión Católica Española de Migración (Accem) y Cruz Roja.

Accem es una ONG especializada en el trabajo vinculado al derecho de asilo y a la protección internacional. Participa en el sistema de atención, acogida e integración social de las personas refugiadas en España desde hace más de 25 años (Accem, 2020).

Cruz Roja Española (CRE) es una institución humanitaria, fundada en 1864, de carácter voluntario e interés público. Sus principios fundamentales son los siguientes: humanidad, imparcialidad, neutralidad, independencia, carácter voluntario, unidad y universalidad. Las actividades que llevan a cabo se agrupan bajo las siguientes temáticas: socorro, inclusión social, empleo, salud, educación, medio ambiente y actividad internacional (Cruz Roja, 2020). En particular, abordaremos el trabajo de Cruz Roja por la inclusión social, concretamente en su proyecto con solicitantes de protección internacional del departamento de refugiados.

### 3.1. Programa para refugiados de Cruz Roja Castellón (CRC)

El Programa de acogida e Integración de Personas Solicitantes y beneficiarias de la Protección Internacional de Cruz Roja está financiado por el Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones. Su objetivo es cubrir las necesidades básicas de

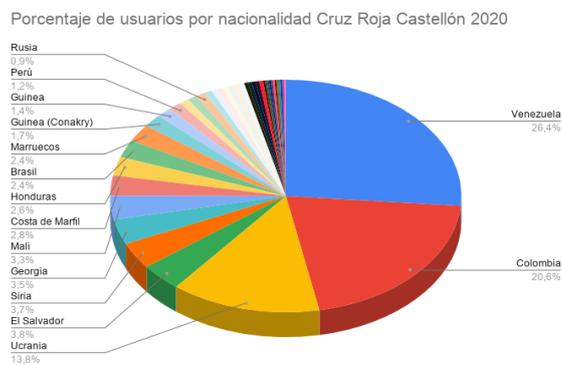


Figura 2: Usuarios del programa de acogida de CRC por nacionalidad (elaboración propia).

alojamiento y manutención, además de ofrecer también servicios de apoyo psicológico, sanitario, jurídico, traducción e interpretación, formación, orientación e intermediación laboral. El programa, con una duración de 18 a 24 meses, consta de varias fases que cubren desde la primera acogida hasta la integración y autonomía de los usuarios (Cruz Roja, 2020).

En concreto, en el programa de CRC participan actualmente 573 usuarios de 41 nacionalidades distintas, entre las que predominan Venezuela, Colombia,

Ucrania, El Salvador, Georgia, Malí, Siria y Costa de Marfil (La Hoz, 2020). La diversidad de origen de los refugiados muestra las combinaciones lingüísticas que los servicios de interpretación deberán ofrecer para poder abastecer la demanda y hacer posible la comunicación entre proveedores de servicios y refugiados. A continuación, se recogen las lenguas (oficiales y no oficiales) de los países de origen de los usuarios de CRC y se especifica entre paréntesis el número de usuarios provenientes de cada país.

<b>Idioma oficial</b>	<b>País</b>	<b>Otros idiomas no oficiales</b>
Albanés	Albania (5)	
Árabe	Marruecos <sup>1</sup> (14), Siria (21), Argelia (5), Palestina (3), Líbano (1), Sahara (1), Yemen (1), Mauritania (1), Arabia Saudita (1)	Kurdo, armenio, bereber, francés, hebreo, hiyazí, najdí, árabe del Golfo
Bielorruso	Bielorrusia <sup>2</sup> (2)	
Español	Venezuela (151), Colombia (118), El Salvador (22), Honduras (15), Perú <sup>3</sup> (7), Cuba (3), México (2), Argentina (1), Nicaragua (1), Guatemala (1)	Idiomas Mayas, xinka, garífuna, aimara
Francés	Mali (19), Costa de Marfil (16), Guinea-Conakry (10), Guinea (8), Camerún <sup>4</sup> (3), Senegal (1)	Wolof, bambara, susu, árabe
Georgiano	Georgia (20)	
Inglés	Nigeria (3), Sierra Leona (2), Ghana (2), Estados Unidos (1), Zambia (1), Jamaica (1)	Criollo, krio, yoruba, hausa, ibo, twi, ewe, dagbani
Portugués	Brasil (14)	
Ruso	Rusia (5)	
Tigrña	Eritrea (2)	Tigre, dahlik, árabe
Ucraniano	Ucrania (79)	
Urdu	Pakistán <sup>5</sup> (3)	
Vietnamita	Vietnam (4)	

<sup>1</sup> Marruecos tiene dos idiomas oficiales: el árabe y el amazigh, ambos hablados en distintas formas dialectales. Los idiomas administrativos son el árabe clásico y el francés.  
<sup>2</sup> Bielorrusia tiene dos idiomas oficiales: el bielorruso y el ruso.  
<sup>3</sup> Las lenguas quechuas y el aimara también son idiomas oficiales en Perú.  
<sup>4</sup> El inglés también es un idioma oficial en Camerún.  
<sup>5</sup> El inglés también es un idioma oficial en Pakistán.

*Tabla 1:* Lenguas habladas por los usuarios de CRC (elaboración propia).

Cabe destacar que, en ocasiones, las lenguas más habladas no se corresponden con el idioma oficial del país como sucede en Senegal, donde el wolof se habla más que el francés y en Mali, país en el que el bambara es hablado por el 80% de la población mientras que el francés tan solo por el 15%. Además, el nivel de competencia de los usuarios en las distintas lenguas habladas en sus países de origen puede variar, siendo más competentes en unas que en otras, lo cual debe tenerse en cuenta para asegurar una comunicación adecuada.

### **3.2. La IcR en Cruz Roja Castellón**

Para conocer el protocolo que sigue CRC ante la necesidad de un servicio de interpretación, se realizó una entrevista a la coordinadora del programa, Estefanía Lahoz García, por lo que toda la información que se muestra a continuación ha sido extraída de sus respuestas.

En primer lugar, cuando un miembro del equipo no puede comunicarse con un usuario por las diferencias lingüísticas, se pone en contacto directamente con el puesto de acción voluntaria de intérpretes. En caso de no encontrar ningún intérprete voluntario disponible o si las combinaciones lingüísticas no son las requeridas, se recurre a la contratación de un intérprete a través de las empresas privadas ASTRA o DUALIA. La primera ofrece servicios de traducción e interpretación presencial y telefónica y la segunda se centra en la interpretación telefónica.

Respecto a los protocolos de actuación, como afirma Lahoz, «los intérpretes voluntarios no tienen protocolos de actuación como tal». Sin embargo, sí reciben una formación específica acerca del programa de refugiados para saber en qué consiste y cómo funciona. Por lo que respecta a ASTRA y a DUALIA, Lahoz indica que «como son subcontrataciones, entendemos que cuentan con profesionales». Tampoco poseen protocolos para que los proveedores de servicios sepan cómo comunicarse con los usuarios a través de intérpretes.

En cuanto a la forma de garantizar la calidad de la interpretación o el nivel de los intérpretes, Lahoz expone que «la formación constante del voluntariado es una garantía de calidad en nuestra organización» y respecto a las empresas subcontratadas, «se comunican las incidencias que pueden tener lugar en un servicio». Además, Lahoz también afirma que «en alguna ocasión no han podido encontrar intérpretes «ya fuera por disponer de poco tiempo para encontrarlo o porque se trataba de idiomas más complejos». La coordinadora comenta que las lenguas más solicitadas dependen del perfil de personas usuarias del programa «así como del manejo del idioma de las mismas». En la actualidad, las más demandadas son el ucraniano, el francés, el árabe y el georgiano, como se ha mostrado anteriormente.

#### **4. Guía de interpretación para refugiados según ACNUR**

El Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR) reconoce la importancia de ofrecer una interpretación de calidad de la mano de intérpretes cualificados, al contrario que lo que sucede en Cruz Roja Española (CRE). Por ello, insiste en la importancia del papel del intérprete y trata de regularizar su participación en los procedimientos para la determinación de la condición de refugiado, tratando temas como el acceso a intérpretes, la formación, cómo llevarse a cabo las interpretaciones a cargo de personas externas al ACNUR, la supervisión y control de los intérpretes y otros aspectos como la participación remota de intérpretes en entrevistas, la imparcialidad o el deber de confidencialidad (ACNUR, 2017).

Además, mientras que la ley española y CRE dejan vacíos acerca de la calidad de la interpretación como ya se ha nombrado anteriormente, ACNUR sí que es consciente de la relevancia de añadir matices como «claramente», «capacitados» o «cualificados» para garantizar que las prácticas llevadas a cabo sean las adecuadas.

Todas las comunicaciones entre el solicitante y el ACNUR deben tener lugar en un idioma que el solicitante comprenda y en el que pueda comunicarse claramente. En muchos casos, este será la lengua materna del solicitante, pero en muchos otros esto no será posible. Los solicitantes deben tener acceso a los servicios de intérpretes capacitados y cualificados en todas las etapas del procedimiento. (ACNUR, 2017, pág. 2)

Igualmente, no solo se centra en la titulación, sino que también exige una formación de inducción en la que el intérprete aprende aspectos como el mandato de protección, los procedimientos de registro y para la determinación de la condición de refugiado, terminología esencial sobre refugiados de uso frecuente en las entrevistas, los objetivos y responsabilidades como intérprete, incluyendo el tipo de interpretación que se requerirá para las entrevistas, la función imparcial y neutral del intérprete, la obligación de mantener la confidencialidad, la sensibilidad relativa al género, edad, diversidad y cultura, los indicadores de trauma que puedan surgir y cómo actuar en tales circunstancias. Del mismo modo, recomienda que las Oficinas del ACNUR ofrezcan oportunidades para que los intérpretes mejoren sus competencias con capacitaciones periódicas e

insiste en la importancia de que se forme a los entrevistadores para realizar entrevista a través de una tercera persona.

Para evaluar la calidad de la interpretación, ACNUR presenta unos estándares y directrices indicadores de problemas potenciales en relación con esta como: la respuesta del solicitante no corresponde con la cuestión planteada o no está completa; la interpretación de una pregunta o respuesta es bastante más larga o corta que lo que parece necesario o aparecen palabras reconocibles sin interpretación, se producen intercambios entre intérprete y solicitante no interpretados. Además, no solo se garantiza la calidad de la comunicación con dichos mecanismos, sino que también se incide en que los solicitantes puedan elegir el sexo de los intérpretes ya que esto puede repercutir en la forma de expresarse de personas de determinadas culturas o de las víctimas de violencia sexual. Por lo tanto, es necesario facilitar (en la medida de lo posible) que los solicitantes se sientan cómodos y seguros para que la comunicación pueda llevarse a cabo adecuadamente. Asimismo, se resalta el hecho de que si una interpretación debe hacerse en un dialecto distinto al del solicitante por escasez de recursos, esto debe tenerse en cuenta al evaluar la credibilidad del testimonio.

Por otra parte, se acentúa la preocupación por prevenir el bienestar psicosocial y físico de los intérpretes dado que a menudo deben interpretar historias muy traumáticas y duras. Del mismo modo, también se enfrentan a situaciones muy estresantes. Por ello, se facilitan técnicas y mecanismos para que estos profesionales puedan prevenir y/o afrontar el trauma vicario y reducir el nivel de estrés que dichas situaciones les pueden generar.

En resumen, con todo ello, ACNUR se esfuerza en rellenar los posibles vacíos existentes en la IcR tratando de mejorar la comunicación entre proveedores de servicios y refugiados y en consecuencia, el bienestar de estos y la profesión del intérprete.

### **5. Mi experiencia como intérprete en Cruz Roja Castellón**

Mis prácticas de interpretación en CRC abarcaron aproximadamente un período de tres meses. Las tareas que desarrollé se centraron mayoritariamente en la interpretación consecutiva entre el inglés o el francés y mi lengua materna,

el español. La mayoría de las interpretaciones que realicé fueron de forma presencial, aunque también trabajé en alguna ocasión por vía telefónica. La temática fue bastante variada, predominando la de carácter social, psicológica y legal. En este tiempo tuve la oportunidad de poner en práctica los conocimientos teóricos adquiridos durante los estudios de grado, ampliarlos y enriquecerme de la mano de profesionales de diferentes ámbitos, aunque también me enfrenté a numerosas dificultades que a continuación recapitularé.

a) Interpretación relé

En este caso eran dos usuarios, ambos de Libia. El padre hablaba perfectamente inglés y árabe mientras que el hijo solo conocía la segunda. La lengua de comunicación que se empleó fue el inglés, por lo que el padre interpretaba del árabe al inglés, yo del inglés al español y viceversa.

b) Interpretación en contexto de trauma

Este fue el caso de un paciente marroquí en una consulta psicológica. El joven podía comunicarse adecuadamente en situaciones cotidianas en francés. Sin embargo, le supuso un gran esfuerzo expresarse en dicha lengua cuando tuvo que hablar sobre las experiencias traumáticas que había vivido en su país y que le habían llevado a abandonarlo. Estaba muy nervioso y afectado y tan solo conseguía encontrar los términos adecuados en su lengua materna, el árabe, idioma que desconozco.

c) Falta de competencia lingüística del usuario

Este caso fue el de un usuario de origen pakistaní que tenía un nivel intermedio de francés y básico de español y, ante la imposibilidad de encontrar un intérprete de su lengua materna en ese momento, yo ejercí como intérprete. No obstante, el joven, que no dominaba ni el francés ni el español, mezclaba ambas lenguas en su discurso. Por lo que pese a que le pedí que tan solo empleara una, no era capaz de comunicarse adecuadamente.

d) Necesidad de formación de los proveedores para comunicarse a través de intérpretes

Esta vez se trata de una intervención con un usuario de Costa de Marfil que narró numerosos eventos sucedidos durante la guerra en su país sin seguir un orden cronológico adecuado. Era un discurso largo, desordenado y muy delicado, por lo que interpretarlo resultaba todo un reto. De hecho, cuando en la entrevista solo participan dos personas, es más sencillo seguir el hilo pese a lo complejo que pueda llegar a ser el discurso, pero cuando se hace a través de un intérprete, el proveedor de servicios debe saber cómo dirigir la entrevista a través de una tercera persona.

Además, otra problemática que demuestra la necesidad de que los proveedores sepan interactuar a través de intérpretes es el hecho de que, a menudo, estos tienden a hablar en otra lengua compartida con el usuario, mezclando diferentes idiomas y dificultando la tarea del intérprete.

e) Trauma vicario del intérprete

Es muy importante preparar a los intérpretes para no verse afectados por las historias traumáticas de los usuarios y para reaccionar de forma adecuada tras escuchar dichas experiencias pues, personalmente, algunas historias me llegaron a impactar considerablemente.

## **6. La realidad sobre la IcR: estudio empírico en CRC**

Para poder analizar de forma más exhaustiva las situaciones comunicativas que se dan en este contexto, llevé cabo un estudio en CRC que perseguía conocer de primera mano las prácticas empleadas por los proveedores de servicios para comunicarse con usuarios que no dominan el español, su conocimiento sobre la función del intérprete y la interpretación profesional, sus experiencias previas, sus expectativas y su opinión, así como otros aspectos como la formación lingüística de los proveedores de servicios o la frecuencia con la que trabajan con intérpretes según su profesión.

### **6.1. Método**

Se elaboró un cuestionario de 15 preguntas basado en Jiménez Ivars y León Pinilla (2017) que se envió a todos los miembros del equipo de profesionales del departamento de refugiados de CRC en formato formulario de Google. Para intentar evitar al máximo el sesgo del investigador-intérprete se

pidió expresamente que todas las respuestas se basaran en su experiencia previa con intérpretes diferentes. A continuación se exponen las preguntas y respuestas. Cabe destacar que todas las respuestas eran de carácter obligatorio excepto las cuestiones número cuatro y doce, que tan solo debían responderse si la pregunta anterior se había contestado afirmativamente.

Preguntas	Respuestas
1. Puesto laboral	Abierta
2. Describa brevemente la función que realiza con refugiados y solicitantes de asilo.	Abierta
3. ¿Habla alguna otra lengua además del castellano y/o valenciano?	Si / No
4. Si ha respondido que sí, indique la/s lengua/s que son.	Abierta
5. Indique sus competencias en las siguientes lenguas: inglés y francés.	a) No entiendo nada. b) Entiendo pero no hablo. c) Entiendo y hablo un poco. d) Entiendo y hablo bastante. e) Entiendo y hablo perfectamente.
6. ¿Alguna vez ha intentado comunicarse haciendo uso de sus habilidades lingüísticas en inglés o francés?	a) Nunca. b) A veces. c) Siempre. d) Solo cuando no tengo otra opción.
7. ¿Trabaja a menudo con intérpretes?	a) Nunca o casi nunca. b) Varias veces al año. c) Una o dos veces al mes. d) Una vez a la semana. e) Dos veces a la semana. f) Más de dos veces a la semana.
8. Si trabaja con intérpretes, ¿por qué vía es la interpretación?	a) Cara a cara. b) Por teléfono u online.
9. ¿Con qué frecuencia ha empleado alguno de los siguientes medios para poder comunicarse con un usuario?	a) Nunca. b) Alguna vez. c) A menudo. d) Siempre.
i. Intérprete profesional. ii. Voluntarios. iii. Personal que habla dicha lengua. iv. Otros usuarios que ya saben español. v. Google Translator. vi. Signos y palabras sueltas en diferentes lenguas.	

10. ¿Cuál cree que es el estatus social del intérprete?	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Menos que un maestro.</li> <li>b) Como un maestro, un enfermero o un administrativo.</li> <li>c) Como un abogado, un médico o un periodista.</li> </ul>
11. ¿Sabe la diferencia entre un intérprete profesional y uno no profesional?	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Sí.</li> <li>b) Más o menos.</li> <li>c) No.</li> </ul>
12. Si sabe la diferencia, explíquela brevemente.	Abierta.
13. Expectativas sobre el intérprete. ¿En qué medida es relevante para usted que el intérprete cumpla las siguientes afirmaciones?	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Invisibilidad: la voz de una máquina.</li> <li>b) Estar de su lado y no del lado del usuario.</li> <li>c) Calmar al usuario si es necesario.</li> <li>d) Explicar términos técnicos.</li> <li>e) Adaptar el lenguaje si es necesario.</li> <li>f) Resumir.</li> <li>g) Explicar diferencias culturales.</li> <li>h) Dar su opinión.</li> <li>i) Apoyar al usuario.</li> </ul>
14. Su experiencia con intérpretes. ¿En qué medida se cumplen las siguientes afirmaciones?	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Omisión de información.</li> <li>b) El intérprete añade información que no se ha dicho.</li> <li>c) Errores graves de comunicación.</li> <li>d) Se le hace incómodo trabajar con intérpretes.</li> <li>e) Desconfía del intérprete.</li> <li>f) Permite la comunicación.</li> <li>g) Le transmite confianza.</li> <li>h) Considera al intérprete como parte de su equipo.</li> <li>i) Está satisfecho.</li> </ul>
15. ¿Hasta qué punto cree que el intérprete contribuye a los siguientes objetivos?	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Ayudar a los solicitantes de asilo a conseguirlo.</li> <li>b) Mejorar la adaptación de los usuarios.</li> <li>c) Facilitar su trabajo con los usuarios.</li> </ul>

Tabla 2. Cuestionarios a proveedores de servicios de CRC

## 6.2. Resultados

Se obtuvieron 21 respuestas en un período de 15 días. Los resultados del cuestionario se encuentran en el anexo 1 en formato de esquema, gráfico y/o tabla para facilitar la comprensión de los mismos. A continuación se describen las respuestas obtenidas.

Preguntas 1-2. Este cuestionario ha sido rellenado en su mayoría por trabajadores sociales (9), seguido de abogados (3), administrativos (3) y educadores sociales (3), psicólogos (2) y un técnico de aprendizaje del idioma (1). Entre las tareas que desarrollan se encuentran las siguientes: asesoramiento jurídico sobre la protección internacional, apoyo en la tramitación de la solicitud de asilo, gestión del programa de CRC en las distintas fases, funciones administrativas, acogida e integración, intervención socioeducativa, formación, ocio y tiempo libre y asistencia psicológica.

Preguntas 3-4. El 66,7% de los encuestados habla alguna otra lengua además del castellano y/o valenciano. En particular, el 92,6% sabe inglés. Otras lenguas son el italiano, el alemán, el francés y la lengua de signos española, aunque tan solo una minoría las hablan.

Preguntas 5-6. Pese a que tan solo 1 encuestado afirma que entiende y habla una de las lenguas perfectamente (inglés), todos afirman haber intentado comunicarse haciendo uso de sus habilidades lingüísticas, independientemente del su nivel. Además, solo un 23,8% lo hace cuando no tiene otra opción frente a un 81% que lo hace con regularidad (“a veces” o “siempre”). No obstante, cabe destacar que tan solo el 38,1% podría tener el nivel de lengua necesario y solamente en inglés (considerando que las respuestas “entiendo y hablo bastante” y “entiendo y hablo perfectamente” fueran válidas para poder comunicarse adecuadamente). En francés, ninguno de los encuestados tiene el nivel lingüístico necesario.

Pregunta 7. El 57,1% de los encuestados a penas trabaja con intérpretes (teniendo en cuenta “nunca o casi nunca” y “varias veces al año”) mientras que el 42,9% lo hace con regularidad (considerando desde “una o dos veces al mes” hasta “más de dos veces a la semana”). Respecto a la frecuencia del trabajo con intérpretes según la profesión, cabe destacar que los trabajadores que menos requieren de la ayuda de intérpretes son los administrativos y el técnico de aprendizaje del idioma y que la mayoría de los trabajadores sociales trabajan varias veces al año con intérpretes. Las respuestas obtenidas por parte de abogados, psicólogos y educadores sociales, como se muestran a continuación, son muy variadas desde “nunca” por parte de un proveedor hasta “más de dos veces por semana” por parte de otro.

Pregunta 8. Respecto a las vías de comunicación, la más empleada es *in situ* con un 76,2% de los profesionales que afirman que la mayoría de las veces que trabajan con intérpretes es cara a cara (considerando “siempre” y “a menudo”). En cuanto a la interpretación telefónica u online, destaca que todas las respuestas se concentran entre “nunca” y “a veces”, predominando la segunda notablemente. Cabe mencionar que, dado que esta cuestión era de respuesta obligatoria, entre las personas que han respondido “nunca” a las dos preguntas,

un 23,8% representa a aquellos profesionales que nunca o casi nunca trabajan con intérpretes.

Pregunta 9. Solo un 4,8% de los encuestados se comunica con los usuarios siempre a través de un intérprete profesional frente a un 14,3% que nunca lo hace. Las respuestas entre recurrir a un intérprete profesional y a un voluntario son bastante similares, ambas concentrando la mayoría de los resultados entre “a menudo” y “alguna vez”. Por otro lado, se recurre a miembros del personal que hablan dicha lengua y a otros usuarios de modo similar, predominando en ambos casos “alguna vez” con un 66,7%. “A menudo” obtiene un 19% con el personal que habla dicha lengua y un 14,3% con otros usuarios mientras que con “nunca” sucede lo contrario: un 19% con otros usuarios y un 14,3% con el personal que habla dicha lengua. Destaca el elevado uso de Google Translator con un 61,9% “a menudo” y un 33,3% “alguna vez”. Tan solo un 4,8% no lo usa “nunca”. Por último, un 42,9% de los profesionales se comunican con los usuarios a través de signos y palabras sueltas en diferentes idiomas “a menudo” mientras que un 23,8% nunca lo hace. El personal recurre “a menudo” a un intérprete profesional (42,9%), a voluntarios (38,1%), a Google Translator (61,9%) y al uso de signos y palabras sueltas en diferentes idiomas (42,9%).

Pregunta 10. El estatus social del intérprete es considerado por el 57,1% de los encuestados como el de un maestro, un enfermero o un administrativo mientras que un 38,1% lo considera como un abogado, un médico o un periodista.

Pregunta 11. Un 38,1% de los encuestados sabe la diferencia entre un intérprete profesional y uno que no lo es, mientras que otro 38,1% no está seguro y un 23,8% admite no saberla.

Pregunta 12. Según los encuestados, las diferencias entre un intérprete profesional y uno no profesional recaen en que el primero “posee titulación, formación, conocimiento cultural, dominio de las lenguas de trabajo, habilidades para interpretar y para el trato, así como saber estar, comunicar y trasladar la información”. Además, es “objetivo, imparcial, fiel, neutral y sigue un código deontológico”. Asimismo, “controla los tiempos, se asegura de que la información llegue a todas partes, tiene capacidad de adaptación, intuición y

reacción para poder interpretar y traducir lo que está escuchando en tiempo real y recibe un salario”. Por otro lado, el intérprete no profesional “solo conoce las lenguas, comete errores que no hace aquel que ha obtenido la titulación y es un simple traductor”.

Pregunta 13. Los porcentajes acerca de que el intérprete sea invisible, es decir, como la voz de una máquina son bastante similares, aunque predomina ligeramente la respuesta que lo considera “relevante”. La gran mayoría considera “no recomendable” que el intérprete esté de su lado y no del lado del usuario. Un gran número de los encuestados considera “no recomendable” que el intérprete calme al usuario seguido de “algo relevante”. Explicar términos importantes es considerado como “relevante” y “muy relevante” para la mayoría. Además, un gran porcentaje estima que es “muy relevante” que el intérprete adapte el lenguaje si es necesario. El hecho de resumir es generalmente considerado como “no recomendable” seguido de “relevante”. Explicar diferencias culturales es valorado como “muy relevante” por un gran número de encuestados. Mayoritariamente, los proveedores estiman que “no es recomendable” que el intérprete de su opinión. En general, se considera que “no es recomendable” que el intérprete apoye al usuario.

Pregunta 14. Por lo que respecta a la experiencia con intérpretes, resaltan la omisión y la adición de información “a veces”. Por otro lado, el intérprete permite la comunicación, transmite confianza y el profesional está satisfecho condensan las respuestas en “a veces”, “a menudo” y “siempre”. Por último, destaca la cuestión en la que la mayoría de los encuestados consideran “siempre” al intérprete como parte de su equipo.

Pregunta 15. Las respuestas sobre si el intérprete ayuda a los solicitantes de asilo a conseguirlo son bastantes similares, predominando ligeramente “mucho”. En lo que concierne a mejorar la adaptación de los usuarios, la mayoría están de acuerdo en que contribuye “bastante” y “mucho”. Finalmente, la mayoría de los encuestados consideran que el intérprete facilita “mucho” su trabajo con los usuarios.

## **7. Discusión**

A continuación, se presentan los principales hallazgos obtenidos a través de las respuestas del cuestionario. En primer lugar, pese a que el nivel de francés de los encuestados es bajo y estos lo reconocen, todos han intentado comunicarse haciendo uso de sus habilidades lingüísticas. Lo mismo sucede con el inglés, aunque en esta lengua los encuestados presentan competencias lingüísticas más elevadas (mayoritariamente equiparable a un nivel intermedio-bajo). Sin embargo, siguen siendo insuficiente para garantizar una comunicación de calidad. Además, estas prácticas son llevadas a cabo regularmente, lo que demuestra una tendencia por tratar de comunicarse sin considerar la importancia de un nivel adecuado del idioma. Este hecho explica la baja frecuencia con la que se trabaja con intérpretes ya que la gran mayoría de los proveedores de servicios tratan de resolver las diferencias lingüísticas por sí mismos. De ahí que tan solo un 19,1% de los encuestados trabaje semanalmente con intérpretes en este contexto, donde un 44% de los usuarios no hablan español. Por otro lado, esta respuesta también puede verse afectada por el hecho de que a medida que los usuarios van aprendiendo español (o para aquellos que tenían una noción básica, mejorándolo) van empleando sus conocimientos lingüísticos para comunicarse con los proveedores, sin poder garantizar que la comunicación sea de calidad. Es cierto que es necesario que los usuarios aprendan la lengua y la practiquen, pero en determinadas ocasiones, esto, hasta que lleguen a dominarla, puede llevar a malentendidos y tener repercusiones negativas para los mismos.

Además, el hecho de que tanto proveedores de servicios como usuarios traten de comunicarse sin tener un nivel elevado del idioma está estrechamente relacionado con que un 61,9% de los encuestados no sepa con certeza la diferencia entre un intérprete profesional y uno que no lo es, pues el dominio de las lenguas A y B son la base de partida para poder realizar una interpretación correcta. En la misma línea, la cuestión número 9 revela que el uso de prácticas poco recomendables para comunicarse con usuarios es generalizado y frecuente, destacando el uso de Google Translator e incluso los signos y palabras sueltas en diferentes idiomas. Así, parece que cualquiera pueda hacer la función de un intérprete, lo cual repercute considerablemente en las puntuaciones obtenidas acerca de la consideración social.

Volviendo a las respuestas de aquellos que sí afirman conocer la distinción entre un intérprete profesional y uno que no lo es, cabe prestar especial atención a las siguientes: «intuición y reacción para poder interpretar y traducir lo que está escuchando en tiempo real», «no un simple traductor» y «salario». La primera afirmación nombrada pone de manifiesto la confusión entre las modalidades de interpretación (consecutiva y simultánea). Lo mismo sucede con la profesión del intérprete y la del traductor, como muestra la segunda respuesta. Esto confirma una vez más el desconocimiento generalizado de la figura del intérprete en España, lo que nos conduce al estudio llevado a cabo por España Ladrón (2014) que expone que la mayoría de profesionales que trabajan con intérpretes desconocen la labor de estos y la confunden con la de traductores o voluntarios. Por otro lado, la tercera respuesta hace hincapié en el hecho de recibir un salario, es decir, de reconocer el trabajo del intérprete y de que este pueda ganarse la vida ejerciendo su profesión.

Este último aspecto contrasta con la respuesta obtenida por la mayoría de encuestados acerca de la necesidad de formación de los intérpretes para ser considerados profesionales ya que, pese a que todos están de acuerdo en la importancia de dicho requisito, cuando se trabaja con intérpretes voluntarios en el contexto de refugiados no se exige formación alguna para actuar como intérprete, lo cual resulta contradictorio. Lo mismo sucede cuando se recurre a otros miembros del personal o usuarios. Parece ser que en estas situaciones se actúa conforme a la idea de que por poseer conocimientos en ambas lenguas se es capaz de interpretar correctamente y que, por lo tanto, no se requiere apenas formación. Sin embargo, como afirma España Ladrón (2014), el intérprete profesional desarrolla las destrezas comunicativas en ambos idiomas e identifica las diferencias entre lenguas y culturas, sigue códigos de conducta y transmite el mensaje fielmente, al contrario que la persona bilingüe, quien a pesar de poder tener fluidez en una o ambas lenguas, puede no estar preparado para trasladar el mensaje de una lengua a otra de forma fiel y sin verse afectado por factores como sus propias percepciones.

Por otro lado, los encuestados confirmaron tener falsas expectativas en cuanto a las funciones que el intérprete debe desempeñar, pues entre sus respuestas se registraron algunas como esperar que el intérprete dé su opinión

personal, apoye al usuario o lo calme si es necesario, lo cual reitera la falta de conocimiento sobre la profesión del intérprete. Esta confusión tiene su origen en que los proveedores de servicios no reciben ningún tipo de formación ni preparación sobre el papel y la función del intérprete.

Por otro lado, la falta de reconocimiento de la profesión se hace visible en la consideración social del intérprete ya que un 61,9% estima su estatus entre bajo y medio. Esto contrasta con la investigación de Del Pozo Triviño y Fernandes del Pozo (2018), en la que los resultados apuntan a una valoración global positiva de la profesión del intérprete. Sin embargo, estas autoras remarcan la baja visibilidad de la interpretación (en este caso, en la prensa digital española), lo cual sí que puede relacionarse con los resultados obtenidos en este trabajo, pues la visibilidad de la profesión repercute en el conocimiento que se tiene sobre la misma, de ahí que solamente un 38,1% de los encuestados afirmara saber con certeza la diferencia entre un intérprete profesional y uno que no lo es. En la misma línea, una mayoría de los proveedores exponen que es “relevante” que el intérprete sea invisible, es decir, como la voz de una máquina, hecho que podría explicar la falta de visibilidad.

En general, los encuestados consideran que el intérprete mejora la adaptación de los usuarios y facilita su trabajo con los mismos pese a la variedad de tipos de intérpretes (profesionales, intérpretes voluntarios, usuarios, miembros del equipo de proveedores) y con ello que las prácticas llevadas a cabo y las experiencias de los proveedores sean muy variadas (cometiéndose errores graves de comunicación).

## **8. Conclusiones**

Este estudio revela que en el marco de la IcR (en concreto, en CRC) se llevan a cabo prácticas poco profesionales que no garantizan la calidad de la comunicación entre proveedores de servicios y refugiados. Del mismo modo, se ha detectado un desconocimiento generalizado acerca de la profesión y la función del intérprete por parte de los proveedores de servicios, lo cual explica que estas prácticas no recomendables se realicen habitualmente. Así, se reduce la periodicidad con la que se necesitan intérpretes profesionales, limitando las garantías de que la comunicación sea adecuada, lo que acaba repercutiendo en la visibilidad de la interpretación y, consecuentemente, en la consideración social de esta profesión. Por ello, pese a que los proveedores sí son conscientes de la importancia de que los intérpretes profesionales hayan cursado estudios, queda demostrado que en CRC, cuando se trata de interpretación por parte de voluntarios, otros usuarios o miembros del personal, este aspecto no se tiene en cuenta. Además, esto nos conduce a un amplio debate sobre el intrusismo profesional que, como señala España Ladrón (2014), es una de las consecuencias más considerables de la falta de regulación de la profesión del intérprete. Por ello, se acaba recurriendo a otros usuarios inmigrantes o a intérpretes voluntarios que, por lo general, no están formados para desempeñar dicha tarea. Sin embargo, aun cuando se dan estas situaciones, los proveedores de servicios admiten que los intérpretes facilitan su trabajo con los usuarios, mejorando la adaptación de los mismos. De ahí, el reconocimiento de la labor de aquellos que hacen posible la comunicación entre dos países y culturas diferentes.

No obstante, no se debe dejar de lado el valor de la profesionalidad y más teniendo en cuenta que se trabaja con personas cuyos derechos ya han sido vulnerados y que arrastran experiencias muy traumáticas. Por ello, es necesario que sean atendidos por profesionales, tanto abogados como trabajadores y educadores sociales, psicólogos e intérpretes. Además, es necesario que los servicios de interpretación profesional sean más accesibles en el contexto de refugiados para que los proveedores dejen de recurrir a estas prácticas que podrían acarrear consecuencias negativas tanto para el usuario como para la profesión del intérprete. Del mismo modo, es fundamental que los proveedores de servicios reciban formación sobre interpretación. Solo así podrán diferenciar

al intérprete profesional de aquel que no lo es, serán capaces de comunicarse a través de él o ella adecuadamente y sabrán cuál es la función que debe realmente realizar, mejorando la calidad de comunicación con los usuarios. Porque, al fin y al cabo, el derecho a expresarnos y ser escuchados adecuadamente es un derecho al que todos deberíamos poder optar, independientemente de nuestra nacionalidad o condición económica, al igual que lo son el derecho a la asistencia sanitaria o a la jurídica.

Finalmente, mencionar que las conclusiones responden a las percepciones propias de la autora generadas a partir de la experiencia personal y del estudio empírico realizado en CRC. Por ello, estas deducciones pueden diferir de otras investigaciones. Por otro lado, subrayar que, si bien se obtuvo un número considerable de respuestas (un 67,7%) teniendo en cuenta el ámbito tan específico en el que se trabajó (proveedores de servicios del departamento de refugiados de CRC), realizar un cuestionario similar a mayor escala podría llevar a conclusiones más precisas en futuras investigaciones. En particular, sería conveniente adquirir más respuestas por parte de determinados profesionales que trabajan frecuentemente con usuarios (como abogados y psicólogos), ya que solo se registraron cinco respuestas por su parte (esto se debe a que en el departamento de refugiados de CRC tan solo trabajan tres abogados y tres psicólogos). Igualmente, analizar la experiencia de los refugiados podría resultar clave para una mayor comprensión de las situaciones comunicativas que se dan en este ámbito. Del mismo modo, indagar en el contexto socio-económico del intérprete proporcionaría una perspectiva más amplia para comprender todos los factores implicados en la IcR.

Me gustaría concluir este trabajo con una frase extraída de la fascinante historia ‘The Interpreter’s Tale’ de la obra *Refugees Tale* de Carol Watts. En el siguiente código QR, Amelia Bullmore ofrece una maravillosa y sobrecogedora



SCAN ME!

lectura del mismo capaz de cautivar a todo oyente.

*«Words are tarmac and concrete. They can be prison houses or they can be unlocking».*

**Luchemos por que las palabras liberen.**

## **9. Bibliografía**

- Accem. (2020). <https://www.accem.es/>. Recuperado el 14 de abril de 2020, de <https://www.accem.es/refugio/>
- ACNUR. (1951). Convención sobre el Estatuto de los Refugiados. Ginebra.  
Recuperado de <https://acnur.org/fileadmin/Documentos/BDL/2001/0005.pdf?file=fileadmin/Documentos/BDL/2001/0005>
- ACNUR. (2017). *acnur.org*. Recuperado el 11 de 04 de 2020, de <https://www.acnur.org/fileadmin/Documentos/BDL/2017/11334.pdf>
- ACNUR. (19 de 06 de 2019). <https://eacnur.org/>. Recuperado el 20 de 04 de 2020, de [https://eacnur.org/files/informe\\_tendencias\\_globales\\_2018.pdf](https://eacnur.org/files/informe_tendencias_globales_2018.pdf)
- ACNUR. (2020). <https://www.acnur.org/>. Obtenido de <https://www.acnur.org/solicitantes-de-asilo.html>
- BOE. (30 de 10 de 2009). *Ley 12/2009, de 30 de octubre, reguladora del derecho de asilo y de la protección subsidiaria*. Recuperado el 13 de 04 de 2020, de Agencia Estatal Boletín Oficial del Estado: <https://www.boe.es/boe/dias/2009/10/31/pdfs/BOE-A-2009-17242.pdf>
- CEAR. (2019). <https://www.masquecifras.org/>. Recuperado el 17 de 02 de 2020, de <https://www.masquecifras.org/>
- Consejo Económico y Social. (2019). *La inmigración en España: efectos y oportunidades*. Madrid: Consejo Económico y Social.
- Cruz Roja. (2020). <https://www2.cruzroja.es/>. Recuperado el 14 de abril de 2020, de <https://www2.cruzroja.es/que-hacemos>
- Del Pozo-Triviño, M. y Fernandes-Del Pozo, D. (2019). La reputación en línea de la profesión de intérprete en la prensa digital española: el caso de *La Voz de Galicia* y *El País*. *Communication, Translation and Interpreting*, 5, 147-166.
- España-Ladrón, L. (2014). La profesión de intérprete social en España y las consecuencias de su falta de regulación. *UVaDOC*, 51-53.

Jiménez-Ivars, A. y León-Pinilla, R. (2018). Interpreting in refugee contexts. A descriptive and qualitative study. *Language & Communication*, 60, 28-43.

Lahoz, E. (2 de abril de 2020). Cruz Roja y los servicios de interpretación. (Entrevista personal realizada por G. R. Lara, entrevistadora)

León, R. P., Jordà, E. M. y Prado, V. G. (2016). La interpretación en el contexto de los refugiados: valoración por los agentes. *Editorial Universidad Granada*, 25-49.

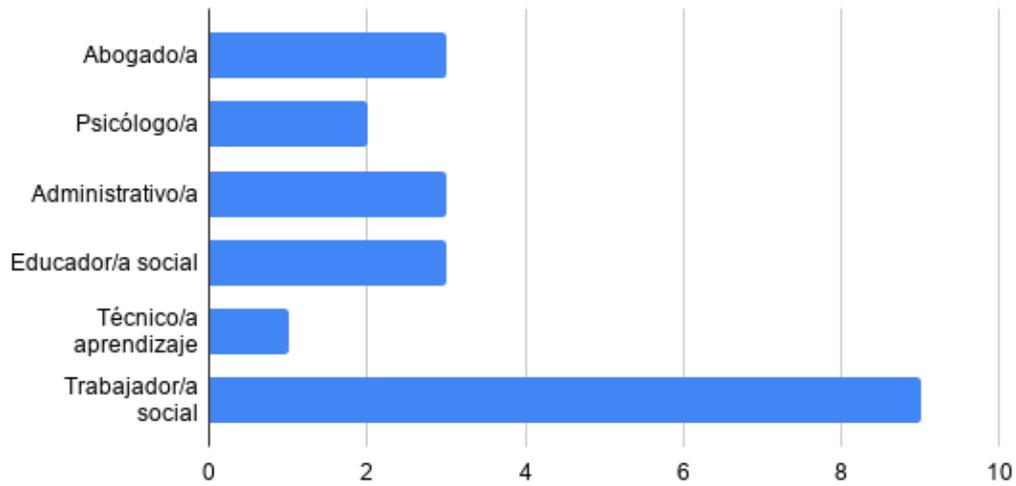
Nolan, R. (30 de diciembre de 2019). *The New Yorker*. Recuperado el 15 de abril de 2020, de <https://www.newyorker.com/magazine/2020/01/06/a-translation-crisis-at-the-border>

OAR. (09 de 2019). *Ministerio del Interior*. Recuperado el 18 de 02 de 2020, de [http://www.interior.gob.es/documents/642317/1201562/Asilo\\_en\\_cifras\\_2018\\_126150899.pdf/bd2b18d8-bacf-4c2a-9d08-e1952d53a10a](http://www.interior.gob.es/documents/642317/1201562/Asilo_en_cifras_2018_126150899.pdf/bd2b18d8-bacf-4c2a-9d08-e1952d53a10a)

## 10. Anexos

### Anexo 1: Resultados del cuestionario

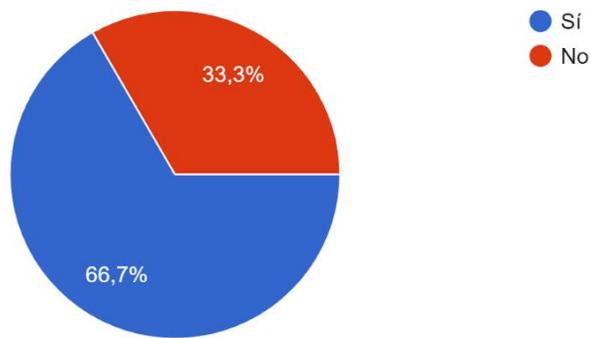
#### 1. Puesto laboral 21 respuestas



<b>2. Describa brevemente la función que realiza con refugiados y solicitantes de asilo.</b>
Asesoramiento jurídico en temas de protección internacional, acompañamientos y realización de informes de apoyo en temas de protección internacional.
Apoyo en la tramitación de su solicitud de asilo.
Información y asesoramiento en el proceso de asilo que se concreta en lo referente a tu campo en entrevistas, escritos y declaraciones para solicitar la protección internacional.
Funciones indirectas (tramitación de facturas, relaciones con proveedores, compras, ayudas, grabación de datos, apoyo a todas las fases del programa...).
Introducir datos y actualizar documentos en un programa informático "SIRIA".
Reunir, revisar y adjuntar documentación para justificar las ayudas.
Acogida e integración en la comunidad.
Intervención socioeducativa, diferentes gestiones de índole administrativo, así como acompañamientos, realización de talleres, facilitar herramientas.
Acompañamientos a diferentes recursos y conocimiento del entorno para facilitar su integración. Diseño de los planes de intervención. Actividades de ocio y tiempo libre. Formación.
Evaluación, asistencia y orientación psicológica.
Acompañamiento en el proceso de solicitud de protección internacional.
Coordinación de las clases de castellano y evaluación y seguimiento de personas usuarias respecto a la adquisición del castellano.
Intervención, mediación, acompañamiento, gestión burocrática, intermediación, etc.
Acogida en piso (primera fase del programa) y tramitación de ayudas correspondientes a la fase.
Entrevistas personales, elaboración de informes, charlas informativas y talleres, etc.
Integración.
Información asesoramiento e intervención social.
Plan de integración. Plan personal de intervención destinado a conocer los recursos de la comunidad, ampliación de tejido asociativo y red social.
Gestionar las prestaciones que cubren las necesidades básicas de las personas solicitantes de protección internacional, así como la guía y acompañamiento hacia su autonomía.
Gestión y tramitación de ayudas económicas, manejo de aplicaciones informáticas y atención a las personas.
Intervención social, orientación durante el itinerario, derivación a otros recursos, tramitación de ayudas...

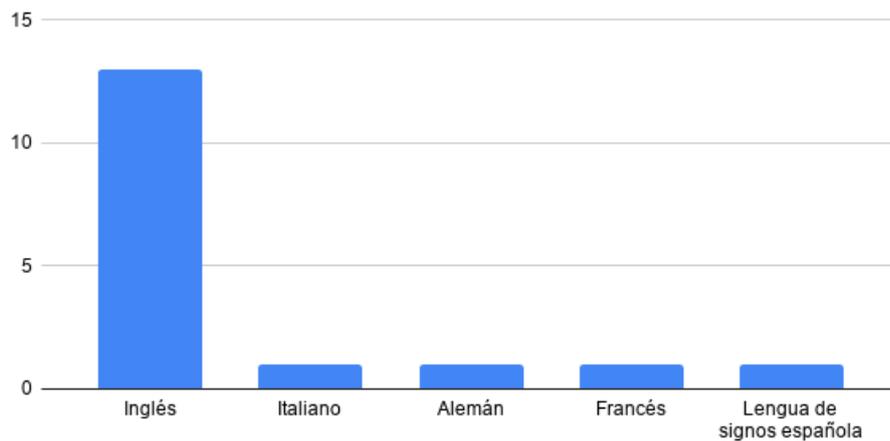
3. ¿Habla alguna otra lengua además del castellano y/o valenciano?

21 respuestas

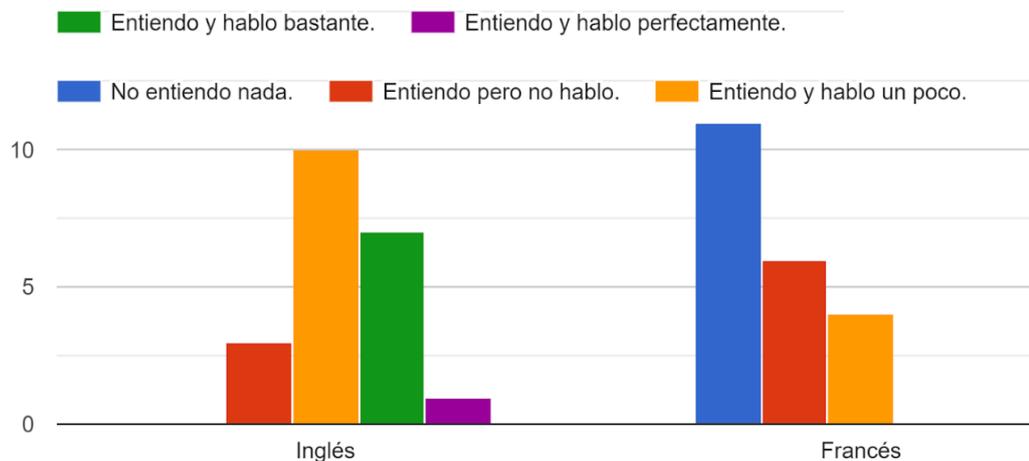


4. Si ha respondido que sí, indique la/s lengua/s que son.

14 respuestas

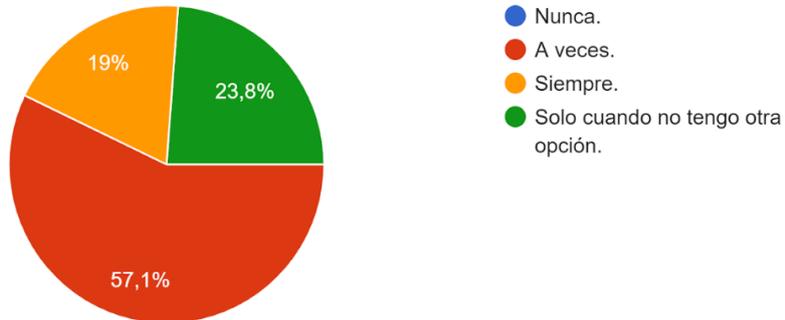


5. Indique sus competencias en las siguientes lenguas:



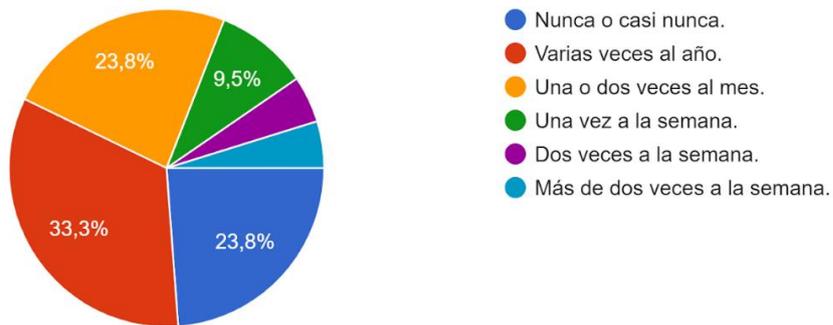
6. ¿Alguna vez ha intentado comunicarse haciendo uso de sus habilidades lingüísticas en inglés o francés?

21 respuestas

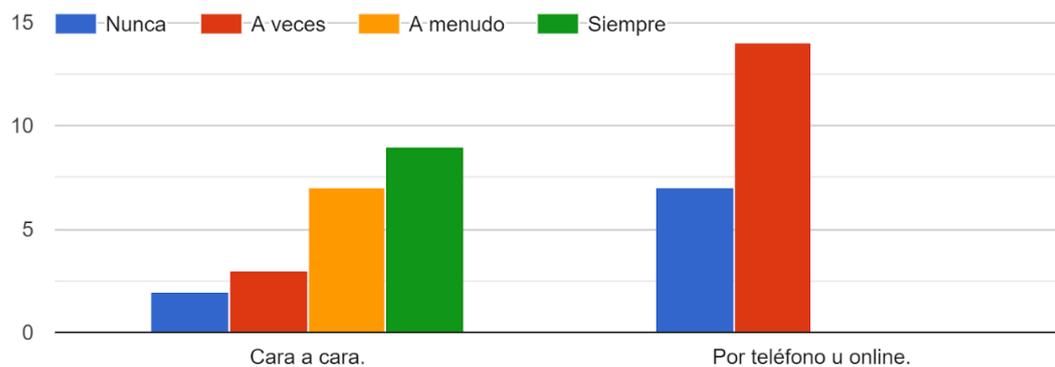


7. ¿Trabaja a menudo con intérpretes?

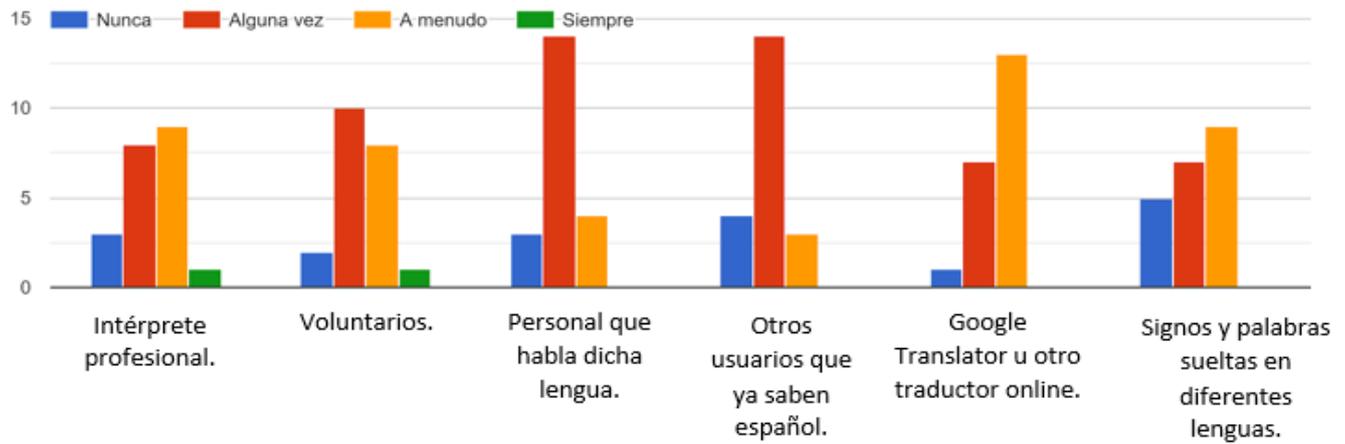
21 respuestas



8. Si trabaja con intérpretes, ¿por qué vía es la interpretación?

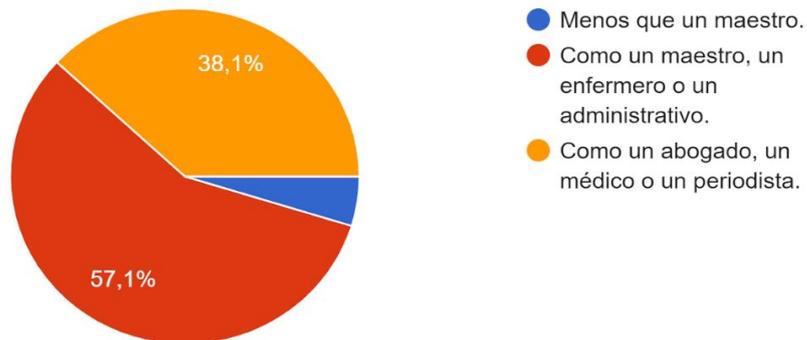


9. ¿Con qué frecuencia ha empleado alguno de los siguientes medios para poder comunicarse con un usuario?



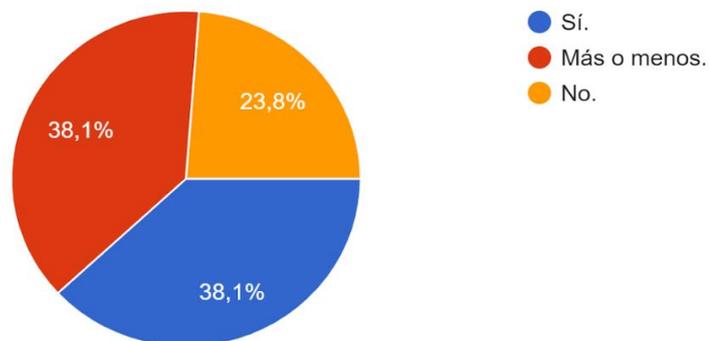
10. ¿Cuál cree que es el estatus social del intérprete?

21 respuestas



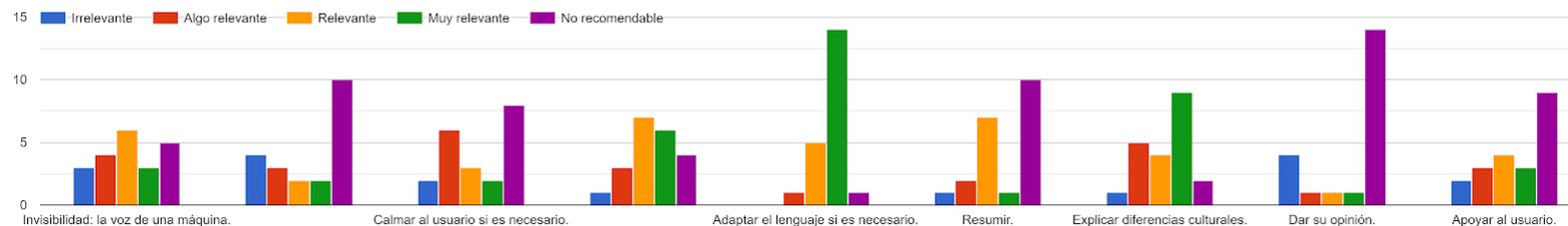
11. ¿Sabe la diferencia entre un intérprete profesional y uno no profesional?

21 respuestas

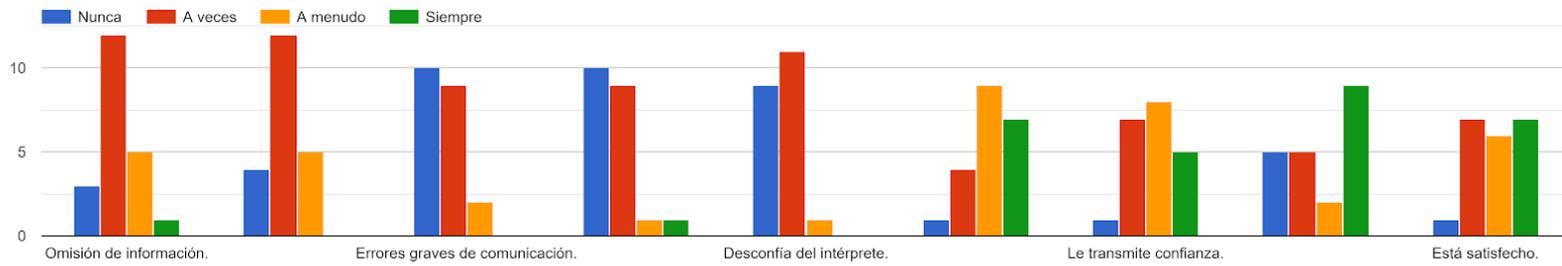


12. Si sabe la diferencia, explíquela brevemente.
14 respuestas
El profesional es aquel que ha estudiado para ello y ejerce su profesión a cambio de un salario
Traducción fiel y simultánea, objetividad, 2º plano.
La persona intérprete profesional ha recibido una formación especializada para desempeñar ese puesto de trabajo, en cambio uno no profesional, simplemente habla el idioma.
Conoce la lengua, la cultura y sabe interpretar el idioma. Uno no profesional, es alguien que ha estudiado la lengua o es una persona nativa que se beneficia del idioma que conoce, pero no sabe interpretar. La interpretación es una forma de expresión.
El intérprete profesional debe tener una comprensión exhaustiva de la lengua de origen y de destino con las que va a trabajar. A este conocimiento debe añadir la capacidad de adaptación, intuición y reacción para poder interpretar y traducir lo que está escuchando en tiempo real.
La formación.
El intérprete profesional es aquel que ha estudiado la carrera de interpretación, mientras que el no profesional es aquel que desarrolla la profesión sin tener la titulación, por tener amplio conocimiento de la lengua que interpreta, por ejemplo, dominio del inglés y francés.
Técnicas y herramientas (la formación), ya que no solo es saber un idioma, es también saber comunicar y trasladar la información, ser objetivo/a, habilidades en el trato, saber estar, etc.
El intérprete profesional debe ser neutral e imparcial. Su función es trasladar la información de un receptor a un interlocutor de forma fiel y sin añadir absolutamente nada, ni posicionarse. Un intérprete profesional debe tener el control de los tiempos y asegurarse de que la información le está llegando a todas las partes. Un intérprete profesional debe tener presente su código deontológico y aplicarlo durante su interpretación, aparte de muchas habilidades que debe tener para realizar un buen trabajo.
El intérprete profesional se ha formado para realizar esa función y maneja las herramientas de comunicación.

13. Expectativas sobre el intérprete. ¿En qué medida es relevante para usted que el intérprete cumpla las siguientes afirmaciones?



14. Su experiencia con intérpretes. ¿En qué medida se cumplen las siguientes afirmaciones?



15. ¿Hasta qué punto cree que el intérprete contribuye a los siguientes objetivos?

