



UNIVERSIDAD PONTIFICIA COMILLAS
Facultad de Ciencias Humanas y Sociales

Grado en Relaciones Internacionales

Trabajo Fin de Grado

Interpretación con refugiados:

El derecho de acceso a los servicios de
interpretación

Estudiante: **Susana Ferrín Pérez**

Directora: Elena Aguirre Fernández-Bravo

Madrid, abril de 2017

**«Antes de ser defendido, prefiero ser entendido»
Lope de Vega (citado en Borobia, 2012)**

Agradecimientos y dedicatoria

Este trabajo es fruto de la dedicación y el esfuerzo personal, y la participación de excelentes profesionales. En primer lugar, me gustaría expresar mi más profundo agradecimiento a mi directora y profesora de Interpretación, Dña. Elena Aguirre, por brindarme su apoyo incondicional *ab initio*, por ser mi guía durante el proceso y por su incansable dominio de los detalles.

En segundo lugar, agradezco a D. Alberto Campos, D. Joseba Achotegui, Dña. Tania Pérez Giráldez, Dña. Silvia Portillo y a Dña. Nadia Labani su valioso tiempo y sus contribuciones especializadas en el área.

En tercer lugar, mi agradecimiento va dirigido a los ocho intérpretes que de forma anónima respondieron a las preguntas del formulario, ya que, aunque muchas veces invisibles, su voz ostenta el poder de cambio y mejora de la situación actual y, por ello, es necesario que se alce y se escuche.

Por último, mi gratitud a todos aquellos profesionales que lucharon contra la capa de invisibilidad existente y me hicieron posible el contacto con los intérpretes de personas refugiadas, en especial, a mi profesora de Interpretación Dña. Lucía Sánchez del Villar Boceta por sus continuos esfuerzos y por ser uno de mis canales de comunicación con estos profesionales.

ÍNDICE:

1. INTRODUCCIÓN	1
1.1. CONTEXTO Y MARCO TEMPORAL	1
1.2. PREGUNTAS, OBJETIVOS E HIPÓTESIS	2
2. ESTADO DE LA CUESTIÓN	5
2.1. LA INTERPRETACIÓN EN LOS SERVICIOS PÚBLICOS	5
2.2. MARCO LABORAL	6
2.1.1. EL DERECHO DE ACCESO A LOS SERVICIOS DE INTERPRETACIÓN	6
2.1.2. LA CAPACITACIÓN DEL INTÉRPRETE	7
2.1.3. LA VISIBILIDAD DEL INTÉRPRETE	8
2.2. MARCO REGULATORIO	9
2.2.1. DERECHO INTERNACIONAL	9
2.2.2. DERECHO DE LA UNIÓN EUROPEA	10
2.2.3. DERECHO DE ESPAÑA	12
2.3. MARCO DESDE EL ÁMBITO DE LA PSICOLOGÍA	16
3. MARCO TEÓRICO	19
3.1. LAS ESCALAS DE BISTRA ALEXIEVA	20
3.2. LAS DISTANCIAS COMUNICATIVAS	21
4. METODOLOGÍA	26
4.1. ENTREVISTAS	26
4.2. ELABORACIÓN DEL FORMULARIO	28
4.3. DIFUSIÓN DEL FORMULARIO Y DESCRIPCIÓN DEL PÚBLICO RECEPTOR	30
5. ANÁLISIS	32
5.1. ENTREVISTAS: ÁMBITOS JURÍDICO, DE LA PSICOLOGÍA Y DEL TRABAJO SOCIAL.	32
5.2. ENTREVISTA Y FORMULARIO SOBRE EL ÁMBITO DE LA INTERPRETACIÓN	34

5.2.1. LAS COMBINACIONES DE IDIOMAS	35
5.2.2. LA GARANTÍA DEL DERECHO DE ACCESO A LOS SERVICIOS DE INTERPRETACIÓN	35
5.2.3. LAS DISTANCIAS COMUNICATIVAS	37
5.2.4. LAS DIFICULTADES EN EL ACTO COMUNICATIVO	40
6. CONCLUSIONES	41
6.1. DECÁLOGO	43
7. REFERENCIAS	45
8. ANEXOS	50

ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1: Organizaciones colaboradoras</i>	31
<i>Figura 2: La garantía del derecho a los servicios de interpretación</i>	37
<i>Figura 3: Las distancias comunicativas</i>	38

1. INTRODUCCIÓN

1.1. CONTEXTO Y MARCO TEMPORAL

Europa se encuentra actualmente «ante la mayor crisis de refugiados de la Historia» (Asín Ferrer, 2015). La inestabilidad política y los conflictos que están teniendo lugar, en particular, en Oriente Medio, están provocando el éxodo de civiles en búsqueda de asilo y protección internacional. «Grecia, los países de los Balcanes occidentales y de Europa central llevan meses haciendo frente a esta llegada de refugiados e inmigrantes» (ACNUR). Esta situación está sofocando a la Unión Europea, debido a la rigidez y descoordinación de sus políticas en este ámbito, y requiere el diseño de una estrategia lo antes posible. De hecho, de acuerdo con la ONU, «el número de emigrantes que ahora es de 200 millones de personas, se duplicará en los próximos 20 años constituyendo lo que se denomina *el sexto continente*, el continente móvil» (Achotegui Loizate, 2010, p. 31).

Sin embargo, hay que analizar la situación desde las dos caras de la moneda y es que los inmigrantes y refugiados son las principales víctimas: sufren el duelo migratorio, confrontan trámites legales burocráticos e inflexibles y padecen la dificultad derivada del elevado número de personas en su misma condición. (Achotegui Loizate, 2010) Por otra parte, existe un vector que afecta y posee implicaciones directas en el desarrollo de estas circunstancias: el lingüístico-cultural. En efecto, la comunicación resulta esencial en este tipo de procesos, por lo que la barrera lingüística y cultural supone un impedimento ya sea para recibir ayuda o para gestionar documentación. Hay que tener en consideración que una comunicación efectiva facilita la interacción entre los individuos y aumenta las posibilidades de entendimiento y cooperación.

Con el fin de facilitar la comunicación, luchar contra la exclusión social y romper esta barrera lingüística y cultural existe la figura del intérprete. El intérprete es un profesional que constituye el puente o canal de comunicación entre la persona recién llegada y la sociedad del país de acogida. De este modo, el intérprete, «puente o agente fronterizo entre el mundo de las personas solicitantes y la Administración es crucial y determinante. Su labor es decisiva e influye en las actuaciones y decisiones de instructores, abogados, policías y jueces» (Las Heras, 2010, p. 63).

Por lo tanto, el acceso a los servicios de interpretación es un derecho esencial y necesario ya que «[e]n situaciones de crisis son precisamente los menos favorecidos, los inmigrantes y los refugiados, quienes más tienen que perder porque suelen ser señalados como chivo expiatorio» (González y las Heras, 2010, p. 7). Desgraciadamente, este derecho no siempre se garantiza por lo que los refugiados «permanecen invisibles, desconociéndose sus necesidades y problemas específicos y aplicándoseles las mismas políticas de cierre de fronteras [que cualquier inmigrante]» (Las Heras, 2010, p. 53). Conforme a esto, el presente Trabajo de Fin de Grado tiene por objeto el estudio y análisis de la interpretación para personas refugiadas desde el punto de vista jurídico y desde el punto de vista de los profesionales.

1.2. PREGUNTAS, OBJETIVOS E HIPÓTESIS

La interpretación con refugiados en los servicios públicos es una labor compleja que requiere que se tengan en consideración una serie de aspectos a la hora de analizar la situación real.

Desde una perspectiva legal:

- ¿Contempla la legislación el derecho de los refugiados a acceder a los servicios de interpretación?
- ¿Es necesaria más legislación en este ámbito?
- ¿Se garantiza el acceso a los servicios de interpretación con refugiados dentro de la Unión Europea?
- ¿Se realiza en España una adecuada aplicación de estas medidas?
- ¿Cuáles son las principales carencias existentes en la atención a los recién llegados a España?
- ¿Qué podría hacerse para favorecer el acceso a los servicios de interpretación?

Desde una perspectiva laboral:

- ¿Es indispensable la labor del intérprete?
- ¿Qué importancia tiene la labor del intérprete?
- ¿Se valora realmente la profesión del intérprete?
- ¿Es importante la figura del mediador cultural?
- ¿Hasta que punto mejora la presencia de un intérprete el acto comunicativo?
- ¿Qué tipos de servicios son los más solicitados?

- ¿Debe ser el intérprete un mero canal de comunicación o intervenir en la interpretación favoreciendo los intereses del refugiado?
- ¿Necesita el intérprete una formación específica para este tipo de situaciones?
- ¿Existe una carencia de formación e instrucción en este ámbito?

Desde una perspectiva lingüística,

- ¿Cómo debe ser la primera toma de contacto entre el intérprete y el refugiado?
- ¿Qué factores debe tener en consideración un intérprete en este tipo de actos comunicativos?
- ¿En situaciones emocionalmente complicadas entre personas refugiadas y la administración pública debe prevalecer la empatía sobre la distancia profesional?
- ¿Qué aspectos dificultan el proceso de comunicación entre refugiados e intérpretes?

Llegados a este punto, conviene establecer los objetivos del presente trabajo para poder así arrojar luz y responder a todas las preguntas mencionadas. En primer lugar, procederemos a clarificar la naturaleza de la profesión de intérprete con refugiados en los servicios públicos. En segundo lugar, definiremos desde un punto de vista jurídico, la legislación existente en esta materia a nivel internacional, europeo y nacional. Posteriormente, explicaremos las intervenciones con refugiados desde una perspectiva psicológica, enfatizando la importancia del duelo, la empatía y las reacciones de las personas refugiadas.

En tercer lugar, una vez aclarados ambos pilares, procederemos a diseñar el marco teórico, desde un punto de vista lingüístico y cultural, conformado por la gestión de las distancias comunicativas de Aguirre Fernández-Bravo y Roca Urgorri (2014) y las escalas de Bistra Alexieva (1997) entre los parámetros de «universalidad» y «especificidad cultural» aplicado a la interpretación con refugiados.

En cuarto lugar, tras haber presentado la metodología, analizaremos los formularios realizados a profesionales dentro del ámbito para poder llegar a conclusiones y un examen objetivo de dicha realidad. Finalmente, procederemos a elaborar un decálogo de propuestas con el objetivo de satisfacer las necesidades actuales del ámbito de interpretación con refugiados.

Los anteriores aspectos se esclarecerán para demostrar la siguiente hipótesis: el acceso a los servicios de interpretación es un derecho que poseen las personas refugiadas que, por desgracia, no siempre se garantiza y cuyo disfrute es esencial para

facilitar una integración en la sociedad de acogida de la persona en búsqueda de asilo y refugio, de donde se infiere la importancia del intérprete como canal de comunicación y mediador cultural, objeto del presente trabajo.

2. ESTADO DE LA CUESTIÓN

2.1. LA INTERPRETACIÓN EN LOS SERVICIOS PÚBLICOS

La interpretación con refugiados se enmarca dentro del ámbito de la interpretación comunitaria o interpretación en los servicios públicos (ISP). Nos decantaremos por la segunda denominación debido a que la primera puede relacionarse erróneamente con los servicios de interpretación para la Unión Europea (Valero Garcés, 1999).

La ISP se caracteriza por «los factores interpersonales y la dinámica social que afecta al encuentro interpretado» (Abril Martí, 2006, p. 35). En la ISP intervienen tres interlocutores: un trabajador de los servicios públicos «hablante de la lengua mayoritaria y oficial, e indirectamente implicado en el contenido textual»; un usuario de estos servicios, «perteneciente a una minoría lingüística [...] y está directamente implicado en el contenido textual»; y el intérprete que puede ser tanto un profesional como simplemente una persona que hable ambos idiomas, aunque suele ser «miembro de la minoría lingüística» (Abril Martí, 2006, p. 38). El intérprete adquiere especial relevancia, ya que las relaciones entre los interlocutores y sus percepciones marcan el acto comunicativo.

Así, Wadensjö define la ISP como: «*interpreting carried out in face-to-face encounters between officials and laypeople, meeting for a particular purpose at a public institution*» (Wadensjö, 1998, p. 49) y Mikkelsen (1996, p.126; citado en Santana Falcón, 2013, p. 41) se extiende más en su definición: «actividad que permite que personas que no hablan la/s lengua/s oficial/es del país en el que se hallan puedan comunicarse con los proveedores de servicios públicos con el fin de facilitar el acceso igualitario a los servicios jurídicos, sanitarios, educativos, oficiales y sociales».

En definitiva, la ISP puede entenderse como «un tipo de actividad que sirve para facilitar la comunicación entre los organismos oficiales y aquellas personas que no conocen la lengua oficial. Estas personas suelen ser inmigrantes y refugiados [...]» (Valero Garcés, 1999). Por lo que se trata de una «entrevista en la que se desarrolla una comunicación interpersonal diádica y dialógica, interpretada en la modalidad de consecutiva dialógica o bilateral, y con una marcada dimensión interpersonal que impide la invisibilidad del intérprete» (Abril Martí, 2006, p. 38). Está altamente

institucionalizada, posee un fuerte contenido oral y existe una jerarquía entre los interlocutores.

La interpretación con refugiados abarca un gran número de actos comunicativos: el burocrático y el relacionado con las reuniones con abogados, médicos, psicólogos, ONGS, y conversaciones relativas a alojamiento o aprendizaje del idioma oficial del país (Torres Díez, 2013, p. 39).

Por último, «[n]o existen demasiados trabajos sobre las características que presenta la interpretación en el ámbito de la protección internacional respecto de otros ámbitos de la ISP» (Torres Díez, 2013, p. 5) y es por este motivo que en *el Estado de la cuestión, el Marco regulatorio español y el Marco teórico* nos apoyaremos en fuentes sobre la interpretación judicial, entendida esta como una modalidad de ISP y por lo tanto como una modalidad que comparte las características previamente mencionadas.

2.2. MARCO LABORAL

«El derecho de una persona a expresarse en su lengua materna es algo que está íntimamente unido al reconocimiento de la identidad a que tiene derecho cualquier ser humano» (de Luna Jiménez de Parga, 2010, p. 71). Por lo cual, el acceso a los servicios de interpretación resulta fundamental para los refugiados ya que desde el momento en que cruzan la frontera constituirán su vía de comunicación. Como cabe esperar, la diversidad de los actos comunicativos varía, desde que cruzan la frontera hasta que se reúnen con un abogado, lo que aumenta la dificultad de la interpretación, se trata de circunstancias muy extremas en las que la efectividad de la comunicación resulta clave (Las Heras, 2010, p. 57) A continuación procederemos a analizar las carencias actuales de la interpretación con refugiados que coinciden con las señaladas en el ámbito judicial por la Magistrada Titular del Juzgado de lo Penal nº 29 de Madrid, Pilar de Luna: en primer lugar, la privatización del servicio; en segundo lugar, la falta de formación e instrucción como profesionales; y en tercer lugar, las precarias condiciones laborales y la falta de visibilidad del intérprete (de Luna Jiménez de Parga, 2010).

2.1.1. EL DERECHO DE ACCESO A LOS SERVICIOS DE INTERPRETACIÓN

Según Joseba Achotegui, fundador y director del Servicio de Atención Psicopatológica y Psicosocial a Inmigrantes y Refugiados (SAPPIR), los refugiados en

España son pocos «porque la mayoría quiere ir hacia el norte de Europa y en España no se les ayuda» (véase Anexo 1, apartado 2.2, p. 6). De hecho, «la Administración pública española ha[...] externalizado el servicio de traducción e interpretación, quedando éste en poder de empresas mercantiles» (de Luna Jiménez de Parga, 2010, p. 74), lo que supone que sean éstas las que elijan al personal y al mismo tiempo las que gestionen el acceso a los servicios de interpretación que no deja de ser un derecho de los recién llegados. De acuerdo con esto, resulta posible afirmar que existe una «falta de control y supervisión (...) por parte de la Administración pública» (de Luna Jiménez de Parga, 2010, p. 74).

2.1.2. LA CAPACITACIÓN DEL INTÉRPRETE

La falta de formación e instrucción profesional de intérpretes provoca que cualquiera se considere capacitado para realizar dicha labor y se desconozcan aspectos fundamentales como la terminología, el proceso legal que tiene lugar o principios éticos como el de la confidencialidad. Un intérprete para refugiados necesita tener formación no sólo en idiomas sino también en comunicación, interacción con personas en estado de vulnerabilidad y debe estar familiarizado con los procesos y el tecnolecto. Asimismo, debe estar preparado psicológicamente para estos encuentros. De hecho, el Sr. Achotegui observa que el intérprete «[e]s una figura y reconocida, pero insisto en que debería tener formación, no lo puede hacer cualquier persona» (véase Anexo 1, apartado 2.2, p. 7).

Pese a esto, de Luna Jiménez de Parga (2010, p.74) afirma que en los servicios de interpretación judicial «[l]a práctica totalidad de los intérpretes y traductores que están hoy trabajando (...) no son licenciados en *Traducción e Interpretación*, y desconocen los riesgos que tiene la función que desempeñan» y cabe señalar que «la interpretación en el ámbito de la protección internacional no es una excepción, pues el uso de intérpretes no profesionales es una práctica muy habitual» (Torres Díez, 2013, p. 5). De hecho, los contenidos curriculares de los estudiantes de interpretación no tratan la temática de los refugiados y «tampoco parece haber cursos especializados ni programas formativos que capaciten [a los] estudiantes con las herramientas necesarias para hacer frente a este contexto profesional» (León Pinilla, Jordà Mathiasen, y Prado Gascó, 2014, p. 892).

Conforme a esto, en caso de no poder recurrir a un intérprete profesional normalmente se acude a los siguientes profesionales para cubrir las necesidades lingüísticas: (i) « familiares, amigos o acompañantes del usuario, incluidos los niños»; (ii) «voluntarios [...] de alguna ONG, estudiantes de facultades o centros de enseñanza de idiomas»; (iii) «personal empleado del servicio público en cuestión [...] normalmente del mismo grupo lingüístico que el usuario»; (iv) «profesionales bilingües que atienden al usuario en su idioma e interpretan para un colega de su servicio»; y (v) «personas contratadas oficialmente como intérpretes por la Administración aunque no tengan formación ni experiencia específica en interpretación» (Abril Martí, 2006, pp. 41-42).

El problema radica en «la creencia de que el conocimiento de varias lenguas es suficiente para saber traducir e interpretar» (Rodríguez Navaza, 2010, p. 81) y en que «[n]o importa la calidad del servicio que se presta, y prima el interés lucrativo de la empresa adjudicataria del servicio sobre las garantías procesales» (de Luna Jiménez de Parga, 2010, p. 74) y es que «las agencias de traducción, como Seprotec, mediante las que el Gobierno subcontrata intérpretes tampoco aseguran que el intérprete haya recibido algún tipo de formación» (Torres Díez, 2013, pp. 4-5).

De hecho, los profesionales que tratan con personas refugiadas, como los juristas, carecen de conocimientos sobre cómo realizar su labor contando con la presencia de intérpretes: «[n]o saben si tienen que adaptar su discurso al ritmo del intérprete(...) desconfían de si se está transmitiendo el mensaje con exactitud» (Las Heras, 2010, p. 57). Todo esto complica la labor del intérprete aún más.

2.1.3. LA VISIBILIDAD DEL INTÉRPRETE

A pesar de que la globalización ha aumentado considerablemente la demanda de asistencia lingüística en la administración pública y el flujo de personas refugiadas continúa aumentando, «la labor del traductor e intérprete en los servicios públicos aún no ha conseguido reconocimiento profesional como actividad cultural imprescindible en estos ámbitos» (Hicheri, 2008, p. 213). «Esto se debe a una profunda falta de profesionalización y de pasividad por parte de las instituciones» (Torres Díez, 2013, p. 4)

Asimismo, esta falta de reconocimiento se materializa en situaciones en las que o bien se «recurr[e] a terceras personas» o se «cuestion[a] la necesidad del intérprete» (Hicheri, 2008, p. 214) por parte de la administración pública, alegando que la persona

en cuestión se maneja en el idioma. Estas irregularidades pueden agravar e incluso bloquear la comunicación y el entendimiento entre las partes, ya que «la interpretación lingüística va a la par de una mediación cultural» (Hicheri, 2008, p. 216)

Por lo tanto, se trata de una labor muy compleja que requiere unos salarios y condiciones laborales proporcionados (Las Heras, 2010, p. 60) «porque sólo así, estando en contacto directo y cotidiano con la problemática (...), podrán tener la formación continua que en este campo se precisa» (de Luna Jiménez de Parga, 2010, p. 75). Lo ideal serían «unas condiciones de trabajo óptimas, un cambio de intensidad de trabajo, un programa debidamente organizado de los servicios de interpretación, unos espacios de formación específica y el intercambio de experiencias» (Stefanova, 2010, p. 86).

Sin embargo, la realidad es bien distinta, por lo que resulta necesario cambiar la situación actual. Se debe exigir una acreditación a los intérpretes y una vez obtenida, sus derechos deben ser reconocidos y garantizados mediante unas condiciones laborales adecuadas. Así, Martín (2000, p. 220; citado en Hicheri, 2008, p. 215) afirma que «tiene que haber un reconocimiento general de este oficio como realidad profesional, no sólo por parte de la Administración sino por parte de otros muchos sectores del país».

2.2. MARCO REGULATORIO

El acceso a servicios de interpretación es un derecho. Por lo tanto, el presente documento pretende analizar el marco regulatorio estatal existente en esta materia para posteriormente abordar su cumplimiento y garantía ya que pese a ser un derecho que poseen las personas refugiadas, este no siempre se respeta. Para ello, resulta necesario: en primer lugar, definir el concepto de «refugiado» conforme al Derecho internacional; en segundo lugar, analizar el Derecho de la Unión Europea ya que éste último «tiene primacía sobre el derecho nacional para poder garantizar su uniformidad en todos los Estados miembros» (MAEC) y «tiene autonomía con respecto al Derecho interno de los Estados» (MAEC); y en tercer lugar, estudiar la legislación nacional.

2.2.1. DERECHO INTERNACIONAL

En primer lugar, hay que definir el concepto de «refugiado» para analizar *a posteriori* la legislación existente que resulte relevante. La definición más amplia y menos restrictiva proviene del Derecho internacional. No obstante, cabe destacar que

«[e]l derecho internacional de los refugiados forma parte de un mosaico más amplio que comprende el derecho internacional de los derechos humanos y el derecho internacional humanitario» (ACNUR y Unión Interparlamentaria, 2001, p. 17). Conforme al Derecho internacional se entiende por «refugiado» aquella persona que es perseguida y ante el miedo busca protección en un país extranjero.

De conformidad con la Convención de 1951 sobre el Estatuto de los Refugiados, un refugiado es una persona que: tiene fundados temores de ser perseguida por motivos de raza, religión, nacionalidad, pertenencia a determinado grupo social, u opiniones políticas; se encuentra fuera del país de su nacionalidad; no puede o no quiere acogerse a la protección de ese país, o regresar a él a causa de dichos temores (ACNUR y Unión Interparlamentaria, 2001, p. 9).

Existe una gran variedad de normas e instrumentos internacionales en esta materia y España se erige como uno de los países signatarios. Así, es Estado parte de la *Convención de 1951 sobre el Estatuto de los Refugiados* (ACNUR y Unión Interparlamentaria, 2001, p. 11).

2.2.2. DERECHO DE LA UNIÓN EUROPEA

En segundo lugar, se procederá a analizar el Derecho de la Unión Europea. El Derecho comunitario es muy amplio y comprende tanto el Derecho originario como el Derecho derivado. El primero hace referencia a los actos constitutivos y de adhesión de la Unión Europea, mientras que el Derecho derivado hace referencia a la normativa existente y es, por tanto, de especial relevancia para examinar el marco regulatorio del derecho de acceso a servicios de interpretación para los refugiados. No obstante, hay que mencionar dentro del Derecho derivado de la Unión los acuerdos internacionales y los siguientes actos: los Reglamentos, las Directivas, las Decisiones, las Recomendaciones y los Dictámenes, ya que no todos poseen los mismos efectos y aplicación. Así, los Reglamentos constituyen «actos aplicables directamente en todos los Estados miembros y de manera uniforme» (MAEC) y las Directivas son «actos que fijan los objetivos a alcanzar, pero que dejan a los Estados miembros la elección de los medios para alcanzarlos» (MAEC). Las Decisiones sólo «obliga[n] [...] al destinatario» (MAEC) y los dos últimos actos no tienen carácter vinculante.

De este modo, dentro de los acuerdos internacionales, en el marco de la Unión Europea, destaca el Sistema Europeo Común de Asilo (SECA) establecido por la

Convención sobre el Estatuto de los Refugiados de 1951. (ACNUR, 2016) Así, la política de asilo:

tiene por objeto armonizar los procedimientos de asilo de los Estados miembros mediante la instauración de un sistema común de asilo, con miras a ofrecer un estatuto apropiado a todo nacional de un tercer país que necesite protección internacional y a garantizar el respeto del principio de no devolución (Parlamento Europeo, 2016, p. 1).

Como el Derecho comunitario no hace más que establecer unos mínimos, la legislación existente en materia de servicios de interpretación para refugiados no es mucha. Sin embargo, destaca el artículo 5 de «Sistemas de acogida y asilo» del Capítulo II del SECA del «Reglamento (UE) no 516/2014 por el que se crea el Fondo de Asilo, Migración e Integración» en el que se recoge que: «el Fondo apoyará [...] la prestación de servicios de apoyo como servicios de traducción e interpretación» (Reglamento (UE) nº 526/2014 del Parlamento Europeo y del Consejo de 16 de abril de 2014 por el que se crea el Fondo de Asilo, Migración e Integración, 2014 L150/168, p. 177).

Asimismo, las Directivas 2013/32/UE y 2011/95/UE del Parlamento Europeo y del Consejo también resultan relevantes. (Parlamento Europeo, 2016, p. 3). La primera estipula: en el párrafo (28) que «se debe garantizar mediante servicios de interpretación la comunicación básica necesaria para permitir a las autoridades competentes comprender si las personas expresan el deseo de solicitar protección internacional» (Directiva 2013/32/UE del Parlamento Europeo y del Consejo de 26 de junio de 2013 sobre procedimientos comunes para la concesión o la retirada de la protección internacional (refundición), 2013 L 180/ 60); y en el art. 8 sobre «Información y asesoramiento en centros de internamiento y en puestos fronterizos» que «los Estados miembros proporcionarán servicios de interpretación en la medida en que sea necesario para facilitar el acceso al procedimiento de asilo en [puestos fronterizos]» (Directiva 2013/32/UE del Parlamento Europeo y del Consejo de 26 de junio de 2013 sobre procedimientos comunes para la concesión o la retirada de la protección internacional (refundición), 2013 L 180/ 60). La segunda establece en el art. 22 que tras «la concesión del estatuto de refugiado o del estatuto de protección subsidiaria» el Estado proporcionará el «acceso a la información sobre los derechos y las obligaciones relacionados con dicho estatuto, en una lengua que entiendan o que se suponga razonablemente que entienden» (Directiva 2011/95/UE del Parlamento Europeo y del Consejo de 13 de diciembre de 2011, 2011 L 337/9).

En definitiva, todas estas estipulaciones tanto del reglamento como de las directivas reconocen que el Fondo de Asilo, Migración e Integración sustentará los servicios de interpretación y el derecho del refugiado a ser informado sobre sus derechos y obligaciones en un idioma que comprenda. Este tipo de normativa tiene aplicación en el Reino de España. No obstante, conforme con la opinión del jurista Alfredo Campos García, «[e]xisten deficiencias y retrasos como norma general en la transposición de esta normativa» (véase Anexo 1, apartado 2.1, p. 3).

2.2.3. DERECHO DE ESPAÑA

En tercer lugar, el Derecho español en lo relativo a la interpretación con refugiados es muy limitado, por ello se explicará el proceso legal al que se enfrentan los solicitantes de protección y se harán las referencias pertinentes a la legislación existente en materia del acceso a los servicios de interpretación, basándose en el *Marco jurídico de la traducción e interpretación en las administraciones públicas* recogido por la Red de Intérpretes y Traductores de la Administración Pública (RITAP) y concretamente tomando como modelo la legislación en materia de interpretación judicial (RITAP, 2012).

El proceso de solicitud de asilo y refugio es complejo y consta de varias etapas. Primero, las personas que solicitan protección desde la frontera deben exponer sus vivencias y conseguir que su solicitud sea admitida a trámite. Suelen disponer de un plazo de cuatro días y, en muchas ocasiones, los solicitantes se expresan en un segundo idioma. Además, las condiciones del espacio físico no son las más adecuadas. Posteriormente, la Oficina de Asilo y Refugio realiza el resto de los procedimientos. Así, en la cabina se realizan entrevistas sobre la experiencia personal del solicitante y, si se estima necesario, un instructor continúa con las entrevistas para profundizar en ciertos aspectos. Una vez finalizadas estas entrevistas, los trabajadores sociales asisten al solicitante y responden a aquellas dudas que le puedan surgir. Asimismo, el solicitante deberá presentar un gran número de documentos oficiales sobre los que será informado a través del personal de ventanilla, así como proveer de sus huellas dactilares a la Policía Nacional (Torres Díez, 2013, p. 40).

Así, a la hora de abordar la legislación existente en materia de interpretación en España, resulta necesario observar la evolución de los ámbitos en los que se estima necesaria. De acuerdo con esto, no solo se mencionarán de forma cronológica las leyes

en materia de interpretación en el contexto de personas refugiadas sino que en el ámbito judicial.

En primer lugar, resulta necesario citar la Constitución Española de 1978 que establece en el artículo 17.3 «[t]oda persona detenida debe ser informada de forma inmediata, y de modo que le sea comprensible, de sus derechos y de las razones de su detención» (Cortes de España, 1978). De este modo, el acceso a los servicios de interpretación es un derecho según la Constitución.

Siete años más tarde, se aprobaría la Ley Orgánica del Poder Judicial que recoge en artículo 231.5: «[l]a habilitación como intérprete en las actuaciones orales o en lengua de signos se realizará de conformidad con lo dispuesto en la ley procesal aplicable» (Ley Orgánica del poder judicial 6/1985 de 1 de julio de 1985) y lo que dispone la ley procesal aplicable indica que «se podrá habilitar como intérprete a cualquier persona conocedora de la lengua empleada, previo juramento o promesa de aquella» (RITAP, 2012). Este punto resulta controvertido ya que cualquiera simplemente por el hecho de conocer dos idiomas puede ser intérprete de acuerdo con la ley y esto no debería ser así.

De hecho, es pertinente mencionar que existen diferencias entre los profesionales dentro de la Administración en función del Ministerio del que se trate. (Ministerio del Interior Gobierno de España) Cabe señalar que «en el Ministerio del Interior, en Defensa y en el de Justicia, los que realizan las traducciones e interpretaciones ni siquiera tienen nombre, están clasificados con la denominación de Técnico superior de gestión y servicios comunes» (Handi, 2010, p. 64) a diferencia de los profesionales del MAEC que sí deben cumplir con una serie de exigencias. La RITAP menciona que el del MAEC es «el único ejemplo en el que la Administración española ofrece un servicio debidamente organizado [...], que podría servir como modelo para el conjunto de las instituciones» (RITAP, 2012), conforme al «Real Decreto 2555/1977, de 27 de agosto» (RITAP, 2012).

Otra ley de suma relevancia en el ámbito de la interpretación es la Ley de Enjuiciamiento Criminal que recoge la necesidad de servicios de interpretación, entre otros, el artículo 440 expone que: «[s]i el testigo no entendiere o no hablare el idioma español, se nombrará un intérprete, que prestará a su presencia juramento de conducirse bien y fielmente en el desempeño de su cargo» (Real decreto de 14 de septiembre de 1882 por el que se aprueba la Ley de Enjuiciamiento Criminal, 1983). La ley continúa en el artículo siguiente postulando que: «[e]l intérprete será elegido entre los que tengan

título de tales, si los hubiere en el pueblo. En su defecto será nombrado un maestro del correspondiente idioma, y si tampoco lo hubiere, cualquier persona que lo sepa» (Real decreto de 14 de septiembre de 1882 por el que se aprueba la Ley de Enjuiciamiento Criminal, 1983). Desgraciadamente, esto se aplica al contexto del enjuiciamiento criminal y al de los refugiados, esta es una realidad hoy, ya que muchas veces no hay a disposición de la Administración profesionales que dominen las lenguas minoritarias requeridas, por lo que se subcontrata a personas que conocen la lengua aunque no sean intérpretes. El experto en psicología, el Sr. Achotegui afirma que «[e]l problema con la [interpretación] es cuando los refugiados hablan lenguas minoritarias para las que no tenemos intérprete porque nos es difícil conseguirlos» (véase Anexo 1, apartado 2.2, p. 6).

En el año 2000, con la Ley de Enjuiciamiento Civil, se estableció en el artículo 143.1.:

Cuando alguna persona que no conozca el castellano ni, en su caso, la lengua oficial propia de la Comunidad [...] el Secretario por medio de decreto podrá habilitar como intérprete a cualquier persona conocedora de la lengua de que se trate, exigiéndole juramento o promesa de fiel traducción (Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil, 2001).

El derecho de asistencia de intérprete también está recogido en la Ley Orgánica 4/2000 y en el Real Decreto 2393/2004. Ambas legislaciones resultan muy relevantes para la interpretación para personas refugiadas ya que la primera establece en artículo 22.2. que «los extranjeros que se hallen en España tienen derecho a [...] la asistencia de intérprete si no comprenden o hablan la lengua oficial que se utilice» (Ley Orgánica 4/2000, de 11 de enero, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social, 2000). La segunda establece en artículo 13.1. que en los puestos fronterizos, «los funcionarios responsables del control denegarán la entrada en el territorio español a los extranjeros [...] mediante [...] asistencia letrada [...] y, en su caso, de intérprete» (Real Decreto 2393/2004, de 30 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley Orgánica 4/2000, de 11 de enero, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social., 2005). También se recoge la asistencia de intérprete en los artículos 35.3, 46.5, 51.8, 131.2, 139.b, 156.2.a y 157.3. (RITAP, 2012)

No obstante, hay que mencionar:

La Ley Orgánica 5/2015, de 27 de abril, por la que se modifican la Ley de Enjuiciamiento Criminal [previamente mencionada] y la Ley Orgánica 6/1985 de 1 de julio del Poder Judicial, para transponer la Directiva 2010/64/UE, de 20 de octubre de 2010, relativa al

derecho a interpretación y a traducción en los procesos penales y la Directiva 2012/13/UE, de 22 de mayo de 2012, relativa al derecho a la información en los procesos penales (Ley Orgánica 5/2015, de 27 de abril, por la que se modifican la Ley de Enjuiciamiento Criminal y la Ley Orgánica 6/1985, de 1 de julio, del Poder Judicial, para transponer la Directiva 2010/64/UE, de 20 de octubre de 2010, relativa al derecho a interpreta, 2015, pp. 36559 a 36568).

Esta ley detalla exhaustivamente el derecho a la traducción e interpretación y resulta de especial importancia para el ámbito de la interpretación. En el artículo 123 se estipula que: «los imputados o acusados que no hablen o entiendan el castellano o la lengua oficial en la que se desarrolle la actuación tendrán [...] derecho a ser asistidos por un intérprete» tanto en «el interrogatorio policial», en «las conversaciones que mantenga con su Abogado» como en «las actuaciones de juicio oral» (Ley Orgánica 5/2015, de 27 de abril, por la que se modifican la Ley de Enjuiciamiento Criminal y la Ley Orgánica 6/1985, de 1 de julio, del Poder Judicial, para transponer la Directiva 2010/64/UE, de 20 de octubre de 2010, relativa al derecho a interpreta, 2015, pp. 36559 a 36568).

De este modo, resulta posible afirmar que la figura del intérprete y el acceso a los servicios de interpretación se han reconocido en la legislación española a lo largo del tiempo sobre todo en materia penal, criminal y civil. De hecho, la legislación existente en materia de interpretación para refugiados se compone del Derecho internacional, del Derecho derivado de la Unión y destaca la ley 12/2009 reguladora del derecho de asilo y de la protección subsidiaria que estipula en el artículo 16.2. que: «los solicitantes de protección internacional tendrán[...] derecho a intérprete» y en el artículo 18.1.b. que: «[e]l solicitante de asilo [...] t[i]en[e] derecho a asistencia jurídica gratuita e intérprete» (Ley 12/2009, de 30 de octubre, reguladora del derecho de asilo y de la protección subsidiaria, 2009).

Dentro de la Administración Pública existen diferentes organismos que contribuyen a la lucha contra la exclusión social de los refugiados como la Oficina de Ayuda al Refugiado (OAR), la Subdirección General de Integración de los Inmigrantes; y asociaciones de ayuda como pueden ser el Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR), la Asociación Comisión Católica Española de Migración (ACCEM), la Comisión Española de Ayuda al Refugiado (CEAR), el Comité de Defensa de los Refugiados y Asilados de España, entre otras. (Ministerio del Interior, 2013).

En conclusión, hay que tener en cuenta que el Derecho comunitario no deja de ser una normativa que busca establecer unos mínimos, por lo que «[a]l tratarse de una normativa de mínimos, no termin[a] de conseguir ese fin último de aunar y crear un verdadero sistema común en todos los estados miembros» (véase Anexo 1, apartado 2.1, p. 3). Dentro del sistema regulatorio español, resulta imprescindible un mayor desarrollo legislativo en materia de interpretación para refugiados ya que según el jurista Alfredo Campos García, «no es malo aunque insuficiente para el volumen de casos existentes [...] debería haber una mejor sincronía entre el ritmo de estudio de expedientes y la acogida a refugiados» (véase Anexo 1, apartado 2.1, p. 3). Aún queda un largo camino por recorrer para el fortalecimiento del derecho de acceso a servicios de interpretación para refugiados. Este es un pilar importante ya que «[u]n buen servicio de interpretación contribuye a consolidar el Estado de derecho que España ha adquirido trabajosamente» (Alban, 2010, p. 70).

2.3. MARCO DESDE EL ÁMBITO DE LA PSICOLOGÍA

Durante el acto comunicativo entre la persona en búsqueda de asilo o refugio y el representante de la Administración, el intérprete se enfrenta a diferencias lingüísticas y culturales entre los interlocutores. No obstante, el intérprete debe tener en consideración además el comportamiento y las reacciones de la persona refugiada, ya que esta se encuentra ante la incertidumbre generada por sus circunstancias económicas, sociales y culturales nuevas. Conforme a esto, resulta pertinente analizar dichos actos comunicativos también desde el ámbito de la psicología.

Desde el punto de vista de la psicología, las reacciones que pueden manifestar las personas refugiadas se deben a «la pérdida [...], lo traumático [...], la incertidumbre o los problemas con la adaptación» (Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid, 2016, p. 6) y son a tres niveles: cognitivo, emocional y comportamental. Las circunstancias económicas, sociales y culturales nuevas a las que se enfrentan generan incertidumbre y esta afecta a sus capacidades básicas como «la memoria, la atención o la concentración» (Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid, 2016, p. 8). Emocionalmente, las reacciones más comunes son «la ansiedad, el miedo o la inseguridad» (Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid, 2016, p. 8). Su comportamiento se caracteriza por «inquietud, conductas agresivas, actitud defensiva, inhibición en la toma de decisiones» (Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid, 2016, p. 9). Hay que tener en cuenta los motivos que

hay detrás de la solicitud de refugio o asilo, Doña Tania Pérez observa que «[l]os motivos para solicitar asilo son muy variados: motivos políticos, religiosos, bélicos, matrimonios forzosos, persecuciones por orientación sexual, etc.» (véase Anexo 1, apartado 2.3, p. 9).

Por ello, la atención psicológica resulta fundamental para el trabajo con refugiados ya que son personas que han experimentado una serie de circunstancias traumáticas y se enfrentan a una realidad nueva y desconocida. (Las Heras, 2010, p. 57) En realidad, «[n]adie mejor que la propia persona que experimenta el proceso de migración sabe lo que significa la palabra *refugiado*» (Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid, 2016, p. 5). Por lo tanto, la información que se disponen a compartir es de un carácter personal muy elevado, y pese a ser víctimas, es posible que se avergüencen de lo padecido. (González y las Heras, 2010, p. 57). Asimismo, hay que tener en consideración que el miedo es un factor importante en su realidad y en consecuencia, la desconfianza, el temor, la aprensión pueden ser determinantes en la ineficacia de un acto comunicativo. (González y las Heras, 2010, p. 57).

Joseba Achotegui, fundador y director del Servicio de Atención Psicopatológica y Psicosocial a Inmigrantes y Refugiados (SAPPIR) y uno de los pioneros en ofrecer a los refugiados e inmigrantes acceso a servicios de salud mental, observa dos problemas habituales en la interpretación con refugiados. En primer lugar, hay ocasiones en las que el refugiado se comunica en un idioma minoritario y no existen intérpretes para ese idioma. En segundo lugar, hay que tener en consideración a la hora de trabajar con intérpretes que el refugiado debe estar conforme con su participación ya que «con frecuencia desconfían de ellos» (véase Anexo 1, apartado 2.2, p. 6) porque «temen que puedan dar información sobre ellos y se muestran desconfiados acerca de si tendrán contacto con sus enemigos» (véase Anexo 1, apartado 2.2, p. 6).

Asimismo, define al intérprete como una figura positiva, valorada y reconocida y reconoce que «[e]l no poder expresarse en la propia lengua es un estresor y aprender una nueva lengua lleva tiempo y no todo el mundo tiene la misma facilidad» (véase Anexo 1, apartado 2.2, p. 7). No obstante, señala que no todo el mundo puede ejercer dicha profesión ya que el intérprete necesita formación especializada para «no interferir en la relación terapéutica». Así, puntualiza que los intérpretes con los que trabajan en el SAPPIR «son estudiantes de psicología de origen árabe o psicólogos árabes por lo que ya tienen formación en la temática sobre la que interpretan».

De este modo, la confianza, la empatía, la seguridad desempeñan un papel fundamental en el proceso comunicativo y en la mediación intercultural. (Stefanova, 2010, p. 85). «La confianza para expresarse, para comunicarse, es un proceso que se consigue cuando se mantienen las partes, emisor e intérprete, en diferentes momentos, por esto se respeta el seguimiento con el mismo intérprete social» (Stefanova, 2010, p. 85). En definitiva, encontrar el punto intermedio entre la distancia profesional para evitar involucrase y la empatía constituye una ardua tarea. (Las Heras, 2010, p. 58).

3. MARCO TEÓRICO

La comunicación constituye la función principal del lenguaje que permite que los seres humanos interactuemos. Es en este proceso de interacción en el que el intérprete participa. De hecho, la interpretación «existe desde que el género humano tuvo uso de palabra puesto que siempre fueron necesarios los intermediarios entre pueblos de culturas e idiomas distintos para facilitar la comunicación a todos los niveles» (Valdivia Campos, 1995, p. 175).

El modelo de comunicación verbal más conocido es del Roman Jakobson que consta de un emisor que envía un mensaje acerca de un referente a un receptor en un código común a través de un canal en un contexto determinado. (Instituto Cervantes, 1997-2017). A este modelo habría que añadir la figura del intérprete como otro elemento interventor. No obstante, situar este nuevo elemento y caracterizarlo constituye una compleja tarea, ya que el trabajo del intérprete «se limit[a] a ser un puente de comunicación, tanto lingüístico como cultural, entre el asistido y las entidades públicas [...]» (Hicheri, 2008, p. 216).

Las acciones de los intérpretes son multidisciplinarias, abarcan tanto elementos culturales como emocionales que pueden estar implícitos o explícitos por lo que resultan «difíciles de trasladar a otra lengua sin caer en manipulaciones por simplificar o por ser demasiado literales» (Handi, 2010, p. 64). Así, la interpretación no consiste solamente en traducir sino que se trata de «una comunicación transcultural y para ello han de tenerse en cuenta diferentes aspectos: la importancia y rigidez que da la persona a la jerarquía y el género, así como la forma en que la persona concibe el espacio físico (...) y el tiempo (...)» (Stefanova, 2010, p. 85). Para medir dichos aspectos, se emplearán las distancias comunicativas de Aguirre Fernández-Bravo y Roca Urgorri (2014) y las escalas de Bistra Alexieva (1997) entre los parámetros de «universalidad» y «especificidad cultural», por considerarse herramientas válidas para delimitar y describir con mayor precisión el acto comunicativo mediado por intérprete en presencia de una persona refugiada. Así, en el formulario se plantearán preguntas, teniendo en consideración dichas herramientas, que se señalarán en esta sección cuando resulte pertinente (véase Anexo 2, p. 2).

3. 1. LAS ESCALAS DE BISTRA ALEXIEVA

Con la finalidad de comprender los actos comunicativos mediados por intérpretes, Bistra Alexieva propone una *Tipología de eventos mediados por intérpretes*, en la que se contempla tanto el modo de ejecución como a los participantes en el acto comunicativo, el tema, el contexto comunicativo, el tipo de texto, las especificidades espaciales, las especificidades temporales, la intención y la finalidad de dicho acto. (Alexieva, 1997).

De acuerdo con Alexieva, los acontecimientos en los que interviene un intérprete se pueden situar en un continuo entre universalidad y especificidad cultural en función del grado de presencia de elementos y características culturales en el acto comunicativo, e incluye dentro de este continuo una serie de escalas: (i) distancia frente a proximidad, (ii) no implicación frente a implicación, (iii) igualdad frente a desigualdad, (iv) formalidad frente a informalidad, (v) escrituralidad frente a oralidad, (vi) cooperación frente a no cooperación, (vii) objetivos comunes frente a objetivos contrarios (Alexieva, 1997, p. 169).

Volviendo al tema que nos ocupa, si aplicamos estas escalas a una situación mediada por un intérprete para refugiados resulta posible afirmar que se trata de actos comunicativos culturalmente específicos, ya que: (i) hay dos tipos de distancia: por un lado, la existente entre la persona en búsqueda de asilo y refugio y su país de origen, lo que provoca una pérdida de la especificidad cultural; por otro lado, la distancia física dada entre los interlocutores que es pequeña y favorece la intimidad y, por tanto, la especificidad cultural (Alexieva, 1997, pp. 167-168); (ii) la persona refugiada está muy implicada, ya que constituye el referente del acto comunicativo (Alexieva, 1997, p. 161); (iii) los interlocutores poseen distinto estatus, por lo que puede haber mayor tensión durante el acto comunicativo, (Alexieva, 1997, pp. 161-162); (iv) el número de interlocutores es reducido, lo que implica que el grado de formalidad del acto comunicativo es modesto (Alexieva, 1997, p. 164); (v) el acto comunicativo se adapta en función de las necesidades de cada persona en búsqueda de asilo o refugio, por lo que se caracteriza por la oralidad; (vi y vii) la existencia o no de objetivos comunes determina el grado de cooperación de los interlocutores, en este caso, mientras que la persona refugiada tiene un objetivo determinado y pretende llegar a un acuerdo cooperando y mostrando una menor especificidad cultural, el funcionario simplemente

cumplirá con el protocolo y el reglamento vigente tanto si este actúa o no en detrimento de la persona refugiada (Alexieva, 1997, pp. 168-169).

En definitiva, se trata de actos comunicativos con un grado de especificidad cultural bastante elevado que se caracterizan por un grado de formalidad medio y de oralidad elevado. Los interlocutores no disfrutan del mismo estatus y sus niveles de implicación son diferentes, por lo tanto, no comparten unos mismos objetivos y no siempre se garantiza la cooperación. Así, se formula en el formulario una pregunta sobre el tipo de diferencias que dificultan más el proceso de comunicación entre la persona refugiada y el intérprete.

Por este motivo, el hecho de “[n]o saber el término correcto puede entorpecer uno o dos turnos del intercambio comunicativo, pero la falta de conocimiento cultural puede frustrar a algunos o a todos participantes y así entorpecer todo el acto comunicativo” (Alexieva, 1997, p. 171) y es por este motivo que la adecuación del intérprete a cada caso constituye el eje central de todo el proceso, ya que un fallo en la adecuación puede conducir a conflictos porque sin comunicación efectiva el entendimiento resulta mucho más difícil de lograr. Dicho lo anterior, «[h]ay que procurar, sobre todo en los casos más delicados, cuidar la idoneidad del intérprete y que sea siempre el mismo» (Las Heras, 2010, p. 58).

3.2. LAS DISTANCIAS COMUNICATIVAS

Como cualquier otro tipo de profesional, los intérpretes poseen una serie de características tanto biográficas como académicas que los diferencian del resto y les proporcionan un valor añadido. Así, del mismo modo que se acude al dermatólogo y no al oftalmólogo para tratar una enfermedad cutánea, esta especificidad también existe en materia de intérpretes. Existe una relación directa entre los idiomas interpretados y los lugares donde están teniendo lugar los conflictos es un hecho (Las Heras, 2010, p. 56).

En contraste con lo anterior, no necesariamente se produce la interpretación del idioma oficial del país donde está teniendo lugar el conflicto, ya que «las personas que pertenecen a un determinado grupo étnico pueden sentirse más seguras [...], expresándose en su lengua materna o porque, por su situación concreta, asocian la lengua oficial al grupo que les ha perseguido. Así, Carmen Las Heras, pone como ejemplo como «una persona siria de origen kurdo puede sentirse incómoda con un

intérprete de árabe, aunque ella pueda expresarse en kurdo y árabe o un saharauí con un intérprete marroquí» (Las Heras, 2010, pp. 56-58).

No obstante, si se logra acceder a un profesional que domine la lengua requerida, surgen otros problemas derivados de este vínculo lingüístico. Por un lado, el refugiado puede intentar obstaculizar la neutralidad del intérprete, intentando establecer un vínculo especial que puede llevar a que el refugiado confunda las responsabilidades y tarea del intérprete, incluso «llegando a considerarle culpable de que se le deniegue el asilo» (Las Heras, 2010, p. 58).

Por otro lado, en ocasiones el intérprete puede compartir experiencias parecidas con el refugiado por lo que mantener el distanciamiento profesional puede resultar complicado (Las Heras, 2010, p. 58). Asimismo, conviene puntualizar que «sería conveniente que el intérprete sepa adecuar el registro, para que su interlocutor pueda entender claramente la información y no se sienta intimidado por un lenguaje demasiado técnico» (Las Heras, 2010, p. 58).

Se infiere que para poder garantizar la adecuación del intérprete, este necesita una preparación previa, en especial debe considerar las distancias comunicativas que tienen que adoptar, entendidas como «[l]as distintas posiciones relativas posibles del intérprete frente a los hablantes» (Aguirre Fernández-Bravo y Roca Ugorri, 2014, pp. 76-77).

De este modo, hay que tener en consideración la distancia: espacial, temporal, interactiva, semántica, identificativa, emocional, profesional y en las relaciones de poder. En primer lugar, la distancia espacial es la distancia física que adoptará el intérprete con respecto a los interlocutores. Se recomienda en general una «disposición triangular equidistante» (Aguirre Fernández-Bravo y Roca Ugorri, 2016). Pongamos por caso que la persona refugiada se encuentra sentada en un despacho frente a un funcionario de la administración pública, si el intérprete se sienta del lado del refugiado se crea una situación en la que parece que el intérprete defiende los intereses de la persona refugiada y si se sienta del lado del funcionario los de la administración. Por este motivo se recomienda la disposición triangular equidistante, ya que favorece la simetría y el equilibrio.

En segundo lugar, la distancia temporal consiste en «regular la longitud de los segmentos del mensaje» (Aguirre Fernández-Bravo y Roca Ugorri, 2014, p. 77) conforme a las capacidades del intérprete. Así, por ejemplo, si una de las partes realiza una intervención demasiado larga, el intérprete debe interrumpir a la parte interventora

cuando llegue al límite de sus capacidades para poder garantizar una interpretación completa y fiel.

En tercer lugar, la distancia interactiva consiste en «la coordinación de la comunicación entre los interlocutores» (Aguirre Fernández-Bravo y Roca Urgorri, 2014, p. 77). Sirva de ejemplo el caso en el que uno de los interlocutores no respeta el derecho del otro a interaccionar, el intérprete tiene que intervenir para regular los turnos (Aguirre Fernández-Bravo y Roca Urgorri, 2016).

En cuarto lugar, la distancia semántica consiste en la técnica que adopta el intérprete para expresar el acto ilocutivo (Wadensjö, 1998). Hay que tener en cuenta que el refugiado es externo a nuestra cultura y nuestros valores, por lo que el acto ilocutivo dentro del discurso puede necesitar una mayor aclaración.

En quinto lugar, la distancia identificativa consiste en la «identifica[ci]ón gramatical[...] con su interlocutor asumiendo su mensaje en primera persona, o mantener una mayor distancia identificativa usando la tercera persona» (Aguirre Fernández-Bravo y Roca Urgorri, 2014, p. 77). En los casos en los que uno de los interlocutores pretende que el intérprete tome una posición respecto al acto o se sientan identificados con el interlocutor, como puede ser el caso de un refugiado que comparta los mismos orígenes que su intérprete y asuma que la labor del intérprete es su defensa, adoptar una tercera persona gramatical, siempre que sea posible, puede facilitar el distanciamiento del intérprete.

En sexto lugar, la distancia emocional es una de las más difíciles de gestionar en estas situaciones. Resulta de vital importancia que el intérprete no se implique de forma emocional. Se trata de situaciones muy complicadas en las que el refugiado ha sufrido vejaciones, por lo que resulta extremadamente difícil no establecer un vínculo emocional con esa persona. Este suele ser uno de los motivos de mayor estrés para los intérpretes en el ámbito de la interpretación para refugiados (Las Heras, 2010, p. 58). Un ejemplo que ilustra claramente esta tensión es una experiencia que compartió en 2008 la intérprete y traductora Leila Hirachi la misma tuvo lugar mientras trabajaba como intérprete de enlace en la Oficina Municipal de información y Orientación para la Integración de los Inmigrantes, cuando un joven marroquí “[e]n medio de la conversación empezó a alterarse, llorando y gritándome que tenía que ayudarlo por todos los medios y amenazando con suicidarse” (Hicheri, 2008, p. 217).

En séptimo lugar, en la distancia profesional «el intérprete debe definir su papel como profesional ante los interlocutores para ganarse su confianza y poder

mantener unos estándares éticos» (Aguirre Fernández-Bravo y Roca Urgorri, 2014, p. 78). Existe un código deontológico de los intérpretes y, por lo tanto, el intérprete antes de que se inicie el acto comunicativo debe informar a cada una de las partes acerca de su función como profesional de la interpretación para evitar, por ejemplo, situaciones en las que una de las partes solicita la opinión del intérprete. Así, en el formulario se incluye una pregunta acerca de si debe prevalecer la empatía frente a la distancia profesional en las situaciones emocionalmente complicadas.

Por último, la distancia en las relaciones de poder resulta muy relevante en este tipo de situaciones, ya que el desequilibrio es enorme. El intérprete tiene que manejar los desequilibrios existentes de la mejor manera posible y estos a su vez pueden plantear muchas dificultades. Así, por ejemplo, existe un desequilibrio de poder cuando una persona refugiada se encuentra ante la administración pública solicitando refugio o asilo. Mientras que el funcionario domina las etapas del proceso de asilo o refugio y la legislación vigente en esta materia, la persona refugiada es ajena a todo el proceso y, a veces, el intérprete debe pedir una mayor aclaración sobre ciertos aspectos o puntos que el funcionario en un primer momento no consideraría proporcionar. Asimismo, «es de suma importancia utilizar un registro lingüístico sencillo, acorde y sobre todo cercano a su realidad» (Hicheri, 2008, p. 217). De este modo, con el objetivo de analizar la autopercepción del rol del intérprete, en el formulario se pregunta a los intérpretes si consideraban que debían proceder como un mero canal de comunicación o actuar como un intérprete defensor en una situación entre la administración pública y un refugiado.

Indiscutiblemente, consideramos que todas las distancias comunicativas son importantes, ya que tienen un impacto directo en el acto comunicativo. Sin embargo, dentro de este tipo de interpretación, las distancias identificativa, emocional, profesional y en las relaciones de poder resultan las más delicadas y una buena gestión de las mismas resulta clave. Así, en el formulario se solicita a los intérpretes que pongan en orden de importancia las distancias comunicativas.

En definitiva, las escalas de Bistra Alexieva y las distancias comunicativas constituyen elementos metodológicos fundamentales para el presente trabajo. En primer lugar, las escalas permiten deducir el grado de especificidad cultural elevado de este tipo de interpretación y caracterizarla con un grado de formalidad medio y de oralidad elevado y con la posibilidad de existencia de intereses disyuntivos entre las partes, ya que no disfrutaban del mismo estatus y sus niveles de implicación son diferentes. En segundo lugar, las distancias comunicativas influyen directamente en el acto

comunicativo y, por tanto, resulta vital identificar las más delicadas para poder gestionarlas adecuadamente.

4. METODOLOGÍA

A continuación se muestra la metodología empleada en el presente trabajo. Cabe destacar que se trata de un estudio que carece de contrastación, ya que «en el ámbito español, no conocemos ningún estudio integral sobre la situación de la interpretación para refugiados propiamente dicha, por lo que parece que se trata de un trabajo pendiente en nuestro país» (León Pinilla, Jordà Mathiasen, y Prado Gascó, 2014, p. 892).

4.1. ENTREVISTAS

Tras realizar un análisis de la bibliografía y problemática existente, se procedió a la realización de entrevistas a cuatro profesionales procedentes de los ámbitos previamente examinados en el estado de la cuestión: (i) un jurista, (ii) un psicólogo, (iii) dos trabajadoras sociales y (iv) una intérprete; con el objetivo de responder a las preguntas formuladas al inicio del trabajo y demostrar que el acceso a los servicios de interpretación es un derecho que poseen las personas refugiadas que no siempre se garantiza y que el intérprete desempeña una labor fundamental como canal de comunicación y mediador cultural¹. Todos los entrevistados se localizaron tras una exhaustiva búsqueda en internet sobre su labor y a través de intermediarios que pudiesen facilitar su email o datos de contacto. Asimismo, se escogió un experto de cada ámbito para poder aportar una modesta, pero ajustada, visión de la realidad.

En primer lugar, Don Alfredo García Campos, funcionario del cuerpo de gestión de la OAR (Oficina de Asilo y Refugio del Ministerio del Interior) y abogado proporcionó la perspectiva jurídica (para más información véase su CV en el Anexo 1, apartado 2.1). Por esta razón, se le plantearon todas las cuestiones pertinentes en materia jurídica y regulatoria tanto a nivel europeo como nacional desde el reconocimiento del derecho al acceso de los servicios de interpretación, legislación, políticas y lagunas existentes. Asimismo, debido a su experiencia en la OAR se le preguntó sobre los servicios de interpretación de este organismo. Por último, se le solicitó una reflexión sobre la figura del mediador cultural como antiguo mediador en el Programa de Inmigrantes y Refugiados de Cruz Roja en la Comunidad de Madrid.

¹ La transcripción completa de las entrevistas puede consultarse en el Anexo 1.

En segundo lugar, don Joseba Achotegui Loizate brindó la perspectiva de la psicología. Se seleccionó a este profesional frente a otros expertos por ser el fundador y director del SAPPPIR (Servicio de Atención Psicopatológica y Psicosocial a Inmigrantes y Refugiados) del Hospital Sant Pere Claver en Barcelona (para más información véase su CV en el Anexo 1, apartado 2.2). Así, no solo se le preguntó sobre los motivos de creación del SAPPPIR, sino que también acerca del modo de proceder, de los servicios más solicitados y, por supuesto, acerca de la colaboración de los intérpretes. En este último aspecto se abordaron temáticas como el modo de instrucción de los profesionales para trabajar con intérpretes, las dificultades existentes para garantizar la colaboración de intérpretes tanto desde un punto de vista de capacitación como de la conformidad con su presencia por parte del refugiado y el duelo por la lengua. Por último, se solicitó que reflexionase sobre la figura del intérprete y mediador cultural como Secretario general de la Sección de Psiquiatría Transcultural de la asociación Mundial de Psiquiatría.

En tercer lugar, doña Tania Pérez Giráldez, Responsable de Acogida de CEAR Leganés, junto con doña Silvia Portillo, técnica de intervención social de CEAR Bilbao, abordaron la perspectiva de trabajo social (para más información véase su CV en el Anexo 1, apartados 2.3 y 2.4). A ambas se les cuestionó sobre su experiencia durante las intervenciones con refugiados, su toma de contacto, los servicios más solicitados, la colaboración con intérpretes y sus opiniones sobre la importancia de la presencia de un intérprete o mediador cultural.

En cuarto lugar, doña Nadia Labani Feito aportó la perspectiva de una intérprete de refugiados. Se realizó una entrevista a doña Nadia Labani Feito debido a su profunda experiencia en dicho ámbito, ya que trabaja de forma activa como intérprete en la AACCEM, la OAR, el CIE (Centro de Internamiento de Extranjeros) y el Aeropuerto Barajas (para más información véase su CV en el Anexo 1, apartados 2.5). Así, se le cuestionó acerca de su experiencia como intérprete, para poder establecer su relevancia y garantizar una adecuada selección de profesionales, y se le pidió una descripción de la labor de intérprete. Además, se le preguntó sobre las distancias comunicativas y las posibles dificultades existentes a la hora de proceder. Como existe una línea muy fina entre la empatía y el distanciamiento profesional, también se le preguntó acerca de la distancia emocional y los desequilibrios de poder existentes entre los interlocutores y las estrategias personales empleadas. Por último, se abordaron tanto la temática del acceso a los servicios de interpretación y los posibles métodos de

garantizar dicho derecho, como las diferencias culturales, religiosas o étnicas existentes entre el intérprete y los interlocutores que pueden frustrar la comunicación.

4.2. ELABORACIÓN DEL FORMULARIO

Con el propósito de aportar un enfoque más profundo al ámbito de la interpretación con refugiados, y tratándose del objeto de estudio del presente trabajo, se realizó a partir de las entrevistas un formulario para que un grupo más numeroso de intérpretes pudiese aportar opiniones y observaciones pertinentes de una forma objetiva. Por consiguiente, se elaboró una encuesta, basado en el análisis recogido en el *Marco teórico*, que tenía como principal objetivo la elaboración de un decálogo de propuestas para los grupos de interés más relevantes en dicho ámbito (véase Anexo 2 para consultar el formulario y las respuestas obtenidas).

Para ello, se tuvieron en consideración los tres pilares fundamentales que pueden motivar un avance en este ámbito profesional: el derecho, la psicología y la interpretación. El formulario consistió en ocho preguntas: las tres primeras dirigidas a caracterizar al intérprete que realiza el formulario; la cuarta enfocada a la valoración personal de la garantía derecho de acceso a los servicios de interpretación; la quinta consistía en tres afirmaciones relacionadas con la autopercepción de su labor como intérprete y la distancia emocional, sobre las que debía declarar su grado de conformidad con las mismas; la sexta sobre el orden de importancia de las distancias comunicativas; la séptima relacionada con la distancia en las relaciones de poder; y la octava enfocada a las diferencias entre el intérprete y la persona refugiada que más dificultan el proceso de comunicación.

A todas las preguntas planteadas se añadió un apartado para observaciones y pese a mantener el anonimato de los intérpretes encuestados, sí que se preguntó información acerca de su género y sobre la organización o institución con la que colabora. El primer elemento puede resultar valioso para establecer patrones y aportar una visión más fiel y realista sobre los profesionales cuestionados. El segundo elemento se consideró trascendental, ya que proporciona información acerca de los *stakeholders* o grupos de interés activos en este ámbito.

Una vez establecidas la primera toma de contacto y la temática principal de la investigación, se cuestionó sobre la hipótesis del trabajo. Se preguntó acerca de si el derecho al acceso a los servicios de interpretación ya está suficientemente garantizado,

y en caso de no estarlo, los diferentes modos en los que se podría garantizar de una forma más efectiva: la implementación de legislación o la incrementación de la sensibilización social. Al tratarse de un derecho que poseen las personas refugiadas y cuyo disfrute es esencial para facilitar una integración en la sociedad de acogida de la persona en búsqueda de asilo y refugio, se infiere la importancia del intérprete como canal de comunicación y mediador cultural, por lo que resulta relevante realizar una valoración de la percepción del rol del intérprete, es decir, la autopercepción, y la percepción de la realidad laboral mediante la aplicación del método de evaluaciones sumarias también conocido como escala Likert (Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales y el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, 1982). Se escogió dicha escala porque es sencilla de adaptar y emplear y permite realizar series de afirmaciones sobre temáticas diversas. La escala Likert dispone cinco niveles de respuesta: (1) totalmente en desacuerdo, (2) en desacuerdo, (3) indeciso, (4) de acuerdo, (5) totalmente de acuerdo. (Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales y el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, 1982).

De este modo, se realizaron tres afirmaciones: (a) el trabajo de un intérprete es indispensable, (b) los servicios de interpretación son accesibles para las personas refugiadas en la UE, y (c) en situaciones emocionalmente complicadas entre personas y la administración pública la empatía debe prevalecer sobre la distancia profesional. La última afirmación está intrínsecamente relacionada con las distancias comunicativas que desempeñan una función fundamental en los actos comunicativos mediados por intérpretes. De este modo, la siguiente pregunta consistió en el modo de priorizar las distancias por parte de un intérprete en este tipo concreto de acto comunicativo para poder comprender cuáles son las distancias más sensibles a la hora de interpretar.

En este sentido, como las diferencias de poder entre las partes que interactúan en el acto comunicativo son cristalinas, a veces el intérprete puede enfrentarse a una situación en la que la persona refugiada desconoce el procedimiento y modo de proceder ante la administración y se encuentra en una situación de desventaja frente al funcionario, ya que se está enfrentando al mismo tiempo al duelo migratorio y a toda una serie de cambios. Esto provoca que la persona refugiada tienda a percibir que el intérprete debe posicionarse y defender su causa. De acuerdo con esto, se investigó acerca de la función que debe desempeñar el intérprete; si debe ser un mero canal de comunicación o si debe actuar como un intérprete defensor.

Por último, se cuestionó sobre la diferencia que dificulta en mayor medida el proceso de la comunicación: (a) diferencias étnicas, (b) diferencias religiosas y (c) diferencias culturales.

4.3. DIFUSIÓN DEL FORMULARIO Y DESCRIPCIÓN DEL PÚBLICO RECEPTOR

Desgraciadamente, la difusión del formulario no constituye una tarea sencilla, ya que los intérpretes permanecen invisibles en este ámbito, como mencionamos previamente, la mayoría de las veces los subcontratan organismos por lo que no tienen puestos establecidos de forma permanente, así que contactar con ellos resulta especialmente difícil. Por este motivo, se estipuló realizar la encuesta en inglés y en español para poder llegar a más intérpretes.

A la hora de contactar con los profesionales se procedió a través de correos electrónicos con los siguientes destinatarios: doña Linda Fitchett, directora de la AIIC (Asociación Internacional de Intérpretes de Conferencias); doña Carmen Las Heras, responsable del servicio de traducciones, traductora e intérprete de árabe y francés de la CEAR(Comisión Española de Ayuda al Refugiado); doña Elena Zubiaurre Wagner, Olga de la Llana Dörr y Lucía Sánchez del Villar, profesoras de interpretación de la Universidad Pontificia de Comillas; doña Tania Pérez Giráldez, responsable del dispositivo de acogida para personas solicitantes de protección internacional en CEAR Leganés; y la Fundación San Juan del Castillo Pueblos Unidos.

Además, gracias a la recomendación de doña Linda Fitchett, se envió el formulario para su posterior distribución a: doña Angela Sasso, presidenta del CLI (Critical Link International), una institución internacional que da voz a los intérpretes comunitarios; doña Sandra Hale, presidenta de AUSIT; don Geoffrey Buckingham, expresidente de la APCI (Association of Police and Court Interpreters de Reino Unido) y miembro del Comité ejecutivo de la APTIJ (Asociación Profesional de Traductores e Intérpretes Judiciales); don Pascal Rillof, coordinador de la ENPSIT (Red Europea de Traducción e Interpretación en los Servicios Públicos); doña Barbara Moser-Mercer de la FTI (Faculty of Translation and Interpreting de la Universidad de Ginebra) y al National Register of Public Service Interpreters en Reino Unido.

Asimismo, se utilizaron las redes sociales *Twitter* y *LinkedIn* de forma activa y se contactó por teléfono con organizaciones no gubernamentales y organismos oficiales

que operan con intérpretes con asiduidad. Sin embargo, *Twitter* y las llamadas telefónicas no resultaron vías especialmente útiles a diferencia de *Linkedin*, que facilitó la interacción con intérpretes de refugiados o con el personal de organizaciones que operan con intérpretes.

El formulario va dirigido al colectivo de intérpretes que trabajan con personas refugiadas, ya que se trata de obtener la opinión y consideraciones de dichos profesionales derivadas de su experiencia con respecto a las herramientas previamente definidas en el *Marco teórico* y la realidad de dicho sector. Esta población resulta difícil de identificar, ya que no todas las personas que ejercen de intérpretes de refugiados, en realidad son intérpretes profesionales. Se dirige a todos aquellos intérpretes que posean experiencia en el trato con refugiados a lo largo de su carrera profesional, sin importar la generación a la que pertenezcan. Con respecto a la ubicación, la población de interés se encuentra tanto en territorio nacional como europeo e internacional. Asimismo, hay que considerar que pese a ser un derecho el acceso a los servicios de interpretación, este no se garantiza y, por lo tanto, no existe un colectivo numeroso, homogéneo y permanente. Así, teniendo en consideración los recursos disponibles, la muestra será el resultado de un proceso aleatorio, es decir, al azar.

El formulario lo realizaron ocho intérpretes, cinco mujeres y tres hombres, provenientes de las siguientes organizaciones: Earth refugee, Pueblos Unidos, albergues de emergencia para refugiados en Charlottenburg (Berlín), COMRADE (Comité de defensa de los refugiados y asilados en España), SEPROTEC Multilingual Solutions de Valencia, EASO (Oficina Europea de Apoyo al Asilo), CEAR Valencia y del servicio psicológico de CEAR. Se procederá a continuación al análisis cualitativo de las respuestas.

Figura 1: Organizaciones colaboradoras



Fuente 1: Elaboración propia

5. ANÁLISIS

La interpretación para refugiados constituye un ámbito muy complejo y bastante desconocido. Para poder ofrecer una visión global de los profesionales involucrados directa o indirectamente con dicho ámbito, a continuación se mostrarán las opiniones de cinco profesionales especializados en: la legislación existente, el impacto psicológico derivado de la búsqueda de asilo y refugio, el trato e interacción con personas refugiadas y, por supuesto, la interpretación con dichas personas. Así, se expondrá un breve resumen de las opiniones de un jurista, un psicólogo y dos trabajadoras sociales; todos ellos con una larga trayectoria profesional en este ámbito. Solo se presentarán las observaciones del experto en el ámbito de la psicología que no hayan sido mencionadas previamente en la sección *Marco desde la psicología* del presente trabajo. Posteriormente, con el fin de aportar un mayor enfoque a la cuestión que nos atañe, se analizarán las opiniones aportadas a través de una entrevista personalizada y ocho formularios a intérpretes que trabajan con personas refugiadas.

5.1. ENTREVISTAS: ÁMBITOS JURÍDICO, DE LA PSICOLOGÍA Y DEL TRABAJO SOCIAL.

En primer lugar, don Alfredo Campos García es abogado, especializado en administrativo, extranjería, asilo y refugio y posee una larga experiencia en la Administración Pública como en organizaciones no gubernamentales. Para este jurista, el sistema nacional de acogida es insuficiente ya que no es capaz de gestionar la gran cantidad de solicitudes. Así, articula que «debería haber una mejor sincronía entre el ritmo de estudio de expedientes y la acogida a refugiados» (véase Anexo 1, apartado 2.1, p. 3) y para ello propone la gestación de un organismo público dedicado a ello.

En lo referente a la interpretación puntualiza que «[e]n ocasiones se echa en falta una mayor profesionalización de los intérpretes; sobre todo en aquellos idiomas menos habituales» (véase Anexo 1, apartado 2.1, p. 4). Profundiza aún más y define tanto al intérprete como al mediador: al primero como «clave para el desarrollo adecuado de la entrevista (...), pilar fundamental en el procedimiento de asilo» (véase Anexo 1, apartado 2.1, p. 4); y al segundo como «ese facilitador de la comunicación a

todos los niveles entre el recién llegado y la sociedad de acogida» (véase Anexo 1, apartado 2.1, p. 4).

Finalmente, pese a citar como políticas migratorias más importantes tanto a nivel estatal como europeo el Sistema Europeo Común de Asilo (SECA) y la directiva de Retorno en lo que respecta a temáticas de migración, el Sr. Campos observa la necesidad de adoptar más legislación en este ámbito y explica que «[a]l tratarse de una normativa de mínimos, no terminan de conseguir ese fin último de aunar y crear un verdadero sistema común en todos los estados miembros» (véase Anexo 1, apartado 2.1, p. 3) y que la transposición de las directivas es, en general, lenta y debería mejorarse.

En segundo lugar, don Joseba Achotegui, fundador y director del Servicio de Atención Psicopatológica y Psicosocial a Inmigrantes y Refugiados (SAPPIR), fue uno de los pioneros en ofrecer a los refugiados e inmigrantes acceso a servicios de salud mental. El Sr. Achotegui observa dos problemas habituales en esta área. En primer lugar, hay ocasiones en las que el refugiado se comunica en un idioma minoritario y no existen intérpretes para ese idioma. En segundo lugar, hay que tener en consideración a la hora de trabajar con intérpretes que el refugiado debe estar conforme con su participación, ya que «con frecuencia desconfían de ellos» (véase Anexo 1, apartado 2.2, p. 6) porque «temen que puedan dar información sobre ellos y se muestran desconfiados acerca de si tendrán contacto con sus enemigos» (véase Anexo 1, apartado 2.2, p. 6).

En tercer lugar, se mostrarán las opiniones de dos trabajadoras sociales experimentadas en nuestro ámbito. Por un lado, doña Tania Pérez es la coordinadora de un dispositivo de acogida de solicitantes de protección internacional de CEAR Leganés, constituido por tres técnicos de intervención social. Además de coordinar, entrevista a los solicitantes de ingreso, gestiona sus necesidades y realiza seguimientos. Para esta trabajadora social, en la mayoría de los casos, los solicitantes de asilo no dominan el español, por lo que «se solicitan servicios de interpretación dentro de la organización» (véase Anexo 1, apartado 2.3, p. 9). No obstante, observa que solicitan estos servicios «cuando tenemos una entrada de una persona en el dispositivo que no habla árabe, inglés, francés o portugués» (véase Anexo 1, apartado 2.3, p. 10), ya que si habla uno de estos cuatro idiomas, estos «se cubren entre lxs miembrxs del equipo» (véase Anexo 1, apartado 2.3, p. 10).

Primero, conviene reflexionar acerca de esta afirmación, ya que probablemente los miembros del equipo del dispositivo hablarán o dominarán dichos idiomas, mas no

son profesionales de la interpretación. Esto también se puede ilustrar en la observación que realiza acerca del uso de intérpretes en las intervenciones psicológicas: «[e]l psicólogo de CEAR (...) emplea servicio de interpretación en la primera cita si es necesario, es decir, si la persona no habla español, inglés o francés (idiomas que domina este compañero)» (véase Anexo 1, apartado 2.3, p. 10).

Segundo, en caso de no hablar dichos idiomas y necesitar un intérprete, entonces la Sra. Pérez Giráldez afirma que «[l]a experiencia es muy positiva y necesaria para una correcta primera acogida de la persona al igual que para el seguimiento de la persona en el dispositivo» (véase Anexo 1, apartado 2.3, p. 10). Incluso afirma que «[e]s imprescindible una buena comunicación para que la persona disponga de una información clara y completa y para que pueda exponer sus dudas» (véase Anexo 1, apartado 2.3, p. 11).

Por otro lado, doña Silvia Portillo, técnica de intervención social de CEAR Bilbao, es una especialista en Integración Social. La Sra. Portillo considera que «para poder realizar un buen trabajo con las personas refugiadas es fundamental la COMUNICACIÓN» (véase Anexo 1, apartado 2.4, p. 13). Esta trabajadora social, del mismo modo que la anterior, describe que colaboran intérpretes «si no maneja[n] el idioma de la persona refugiada» (véase Anexo 1, apartado 2.4, p. 13). De conformidad con lo expuesto, resulta imperativo que los trabajadores sociales conozcan la diferencia entre conocer un idioma e interpretar y estén concienciados acerca de la importancia que tiene trabajar con intérpretes.

5.2. ENTREVISTA Y FORMULARIO SOBRE EL ÁMBITO DE LA INTERPRETACIÓN

En lo referente al ámbito de la interpretación, Doña Nadia Labani es intérprete, traductora y mediadora cultural y su experiencia como intérprete con refugiados se remonta al año 2014 con la entrada de refugiados de origen sirio a España. Ha colaborado con CEAR y con ACCEM. Sin embargo, la Sra. Labani reconoce que: «[a]l principio [l]e daba mucho miedo porque nunca había trabajado con refugiados y no sabía muy bien a qué [s]e iba a enfrentar, por lo que pregunt[ó] e investig[ó] muchísimo» (véase Anexo 1, apartado 2.5, p. 15). A continuación, introduciremos sus observaciones y comentarios extraídos de su entrevista siguiendo la estructura de las preguntas del formulario.

5.2.1. LAS COMBINACIONES DE IDIOMAS

En primer lugar, conviene reflexionar acerca de las combinaciones de idiomas empleados por los intérpretes, ya que se pueden considerar un indicativo de los movimientos poblacionales y migratorios que están teniendo lugar en la actualidad. Conforme a las respuestas obtenidas, las combinaciones de idiomas predominantes entre los intérpretes que realizaron el formulario son la combinación árabe-español y árabe-inglés, seguidas del francés.

De hecho, la combinación de idiomas de la intérprete Labani es árabe-español y las trabajadoras sociales entrevistadas observaron que «[l]o más frecuente es solicitar intérpretes de árabe, ruso y farsi» (véase Anexo 1, apartado 2.3, p. 11) y que «[p]ara idiomas como el persa se solicita [intérprete]» (véase Anexo 1, apartado 2.4, p. 13). El resto de los idiomas empleados por los intérpretes que respondieron al formulario son: el punjabi, el ucraniano, el somalí, el persa, el urdu, el afgano, el ruso, el eritreo, el etíope, el wólof, el phula y el bambara.

Asimismo, resulta pertinente señalar que uno de los intérpretes emplea como idiomas de trabajo once de los doce idiomas minoritarios previamente mencionados, exceptuando el urdu, lo que en tela de juicio su grado de formación a la hora de ejercer de intérprete, ya que no es habitual que un intérprete tenga doce idiomas de trabajo porque el manejo de un número tan elevado de idiomas, en principio, tendrá repercusiones negativas en la calidad de las prestaciones.

5.2.2. LA GARANTÍA DEL DERECHO DE ACCESO A LOS SERVICIOS DE INTERPRETACIÓN

En segundo lugar, conviene reflexionar acerca del derecho de acceso a los servicios de interpretación, analizado previamente en el *Estado de la cuestión*, y la garantía del mismo. El 50 % de los intérpretes que realizaron el formulario sostiene que los servicios de interpretación no son accesibles, un 25 % se mantiene neutral y un 25 % opina que sí que lo son. Coincidiendo con la mayoría, doña Nadia Labani articula que el derecho al acceso a los servicios de interpretación no siempre se garantiza y enfatiza la importancia de la asistencia de un intérprete. El propio director del SAPPiR añade que «[e]l problema con la [interpretación] es cuando los refugiados hablan lenguas minoritarias para las que no tenemos intérprete porque nos es difícil conseguirlos» (véase Anexo 1, apartado 2.2, p. 6).

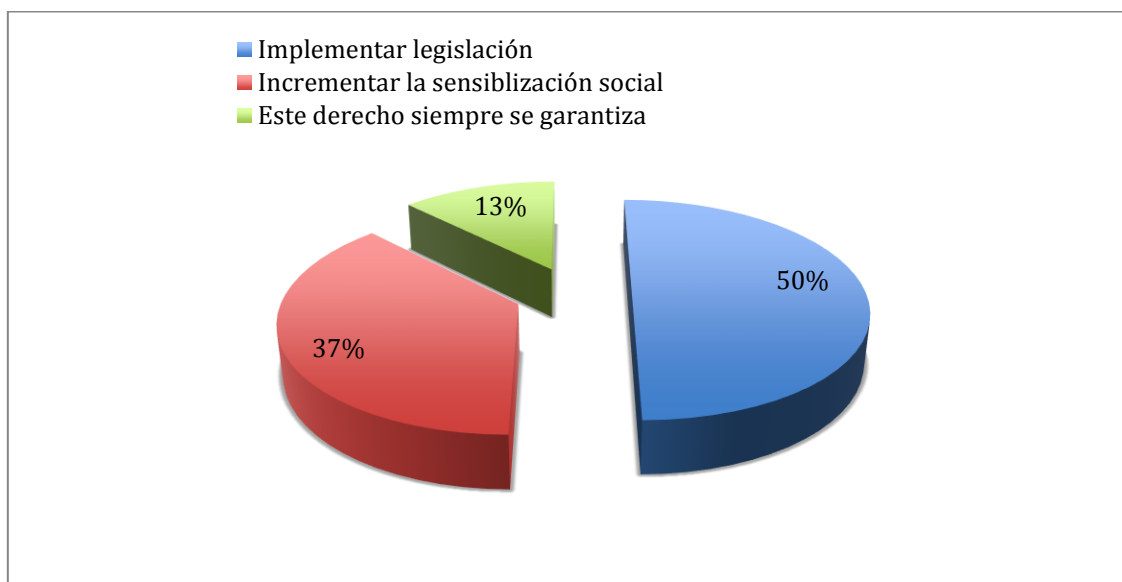
Asimismo, doña Nadia Labani puntualiza que «algunas ocasiones los usuarios desconocen que es un derecho que tienen por ley, y dan gracias por tener a alguien que les eche una mano de vez en cuando» (véase Anexo 1, apartado 2.5, p.). La intérprete considera que lo que necesitan los refugiados nada más entrar en el país de acogida es información facilitada en su idioma. La intérprete se atreve a hacer esta afirmación, ya que está habituada a tratar con refugiados provenientes de Melilla que sostienen no haber tenido apenas acceso a estos servicios. Además, precisa que «debe haber intérpretes fijos, en el aeropuerto, en la oficina de asilo, y en los centros de acogida» (véase Anexo 1, apartado 2.5, p. 19). Sin embargo, hay que señalar que don Joseba Achotegui afirma que:

«[l]a presencia de un intérprete o mediador en una primera visita primero se ha de acordar con el refugiado porque con frecuencia desconfían de ellos. Dada la persecución que han vivido temen que puedan dar información sobre ellos y se muestran desconfiados acerca de si tendrán contacto con sus enemigos» (véase Anexo 1, apartado 2.2, p. 6).

La existencia del derecho de acceso a los servicios de interpretación denota que el trabajo del intérprete es imprescindible, ya que «[e]l no poder expresarse en la propia lengua es un estresor y aprender una nueva lengua lleva tiempo y no todo el mundo tiene la misma facilidad» (véase Anexo 1, apartado 2.2, p. 7). Así, de los ocho encuestados, el 87,5 % está de acuerdo con esta afirmación, y sólo un 12,5 %, es decir, uno de los intérpretes está en desacuerdo. Una de las trabajadoras sociales entrevistadas afirma que «[e]l equipo técnico del dispositivo de acogida de CEAR Leganés valora como imprescindible el servicio de intérprete dentro de la organización» (véase Anexo 1, apartado 2.3, p. 10).

Resulta especialmente importante conocer la experiencia y opinión de los intérpretes profesionales de refugiados, ya que conocen esta realidad de primera mano y son los únicos que ostentan el poder de denunciar dicha situación, ya que aunque en la teoría ya haya indicativos de carencias, es decir, pocas menciones a dicho derecho en la legislación española, europea e internacional, es en la práctica donde se pone de manifiesto el incumplimiento del mismo. Por lo que resulta fundamental que la autopercepción que tengan los intérpretes sobre la función que deben desempeñar sea positiva, para que una vez conscientes, puedan alzar sus voces y luchar por una mejora de la situación.

Figura 2: La garantía del derecho a los servicios de interpretación



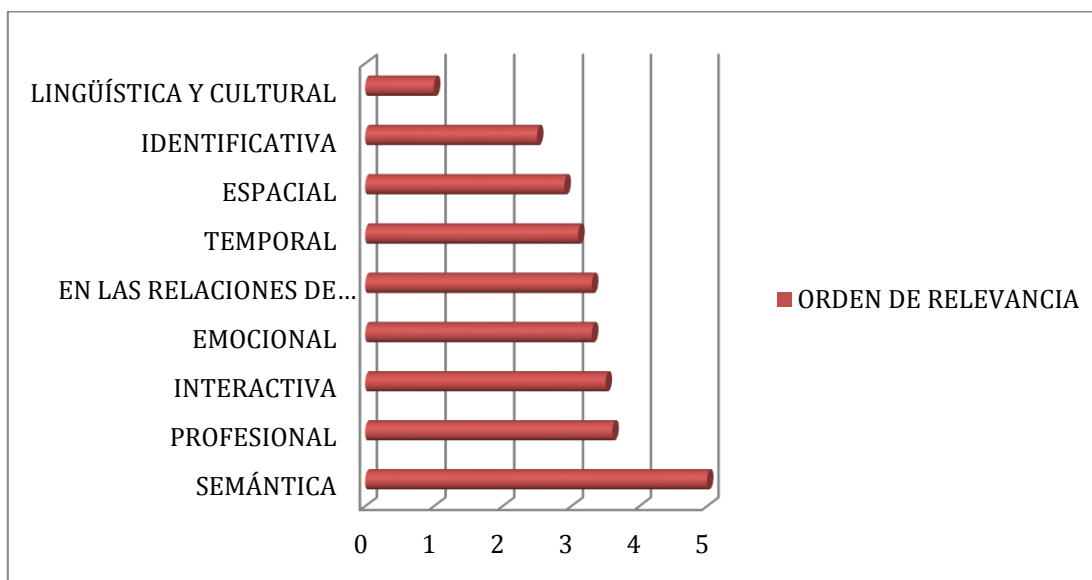
Fuente: Elaboración propia de los datos extraídos del formulario

Con el propósito de mejorar dicha situación, conviene aplicar la prudencia aristotélica para realizar cambios virtuosos y por ello conviene reflexionar acerca de las acciones que consideran los intérpretes que realizaron el formulario que podrían llevarse a cabo para favorecer el acceso a los servicios de interpretación en la Unión Europea. Así, el 50 % de los intérpretes y de forma unánime el 100 % de los intérpretes masculinos coinciden en que hay que implementar más legislación, el 37,5 % incrementar la sensibilización social y únicamente un 12,5 % de los intérpretes afirma que el derecho de acceso a los servicios de interpretación siempre se garantiza.

5.2.3. LAS DISTANCIAS COMUNICATIVAS

En tercer lugar, una gestión eficaz de las distancias comunicativas constituye un arte que es pertinente dominar. Además, ciertas distancias comunicativas tienen más peso y relevancia dependiendo del acto comunicativo. Así, desde el punto de vista de los ocho intérpretes encuestados el orden de importancia de gestión de las distancias comunicativas es, tal y como se muestra en la figura 3, el siguiente: (1) distancia semántica, (2) distancia profesional, (3) distancia interactiva, (4) distancia emocional y distancia en las relaciones de poder, (5) distancia temporal, (6) distancia espacial, (7) distancia identificativa y (8) distancia lingüística y cultural.

Figura 3: Las distancias comunicativas



Fuente: Elaboración propia de los datos extraídos del formulario

Estos resultados coinciden en gran parte con la previsión realizada en el *Marco teórico*. Conviene señalar que la distancia identificativa y la distancia lingüística y cultural son las distancias que ostentan las últimas posiciones en lo que respecta a la relevancia de las distancias comunicativas, de lo que podría deducirse que una correcta gestión de la distancia profesional inhibe los problemas derivados de la distancia identificativa.

A este respecto, doña Nadia Labani señala dos que presentan una especial dificultad. La primera consiste en la distancia emocional y la segunda en las relaciones de poder. Para ella, la gestión de la distancia comunicativa emocional es una ardua tarea. Así, la interpretación para refugiados es un trabajo complejo porque se «debe poseer y mostrar la suficiente empatía como para que esa persona se sienta cómoda, sin caer en la trampa de involucrarse emocionalmente en el asunto» (véase Anexo 1, apartado 2.5, p. 15). Para esta intérprete, la mejor manera de gestionar y monitorizar la distancia emocional consiste en focalizar la concentración en el discurso y repetir de forma reiterada: «Nadia, piensa en las palabras nada más, luego piensas en el conjunto de la historia» (véase Anexo 1, apartado 2.5, p. 16).

En lo referente a dicha distancia, se preguntó a los intérpretes que realizaron el formulario si en situaciones entre refugiados y la administración pública la empatía debe prevalecer sobre la distancia profesional y los resultados fueron los siguientes: un 28,6 % está en desacuerdo, un 42,9 % de los intérpretes mantiene una postura neutral, otro 14,3 % está de acuerdo y un 28,6 % está totalmente de acuerdo. Por lo tanto, no

existe una postura generalizada con respecto a la gestión de dicha distancia, siempre teniendo presente que se trata de una muestra que refleja las opiniones de ocho intérpretes.

Para doña Nadia Labani intérprete, la segunda distancia comunicativa cuya gestión puede resultar es la del desequilibrio en las relaciones de poder existente entre los interlocutores. Cuando se dan estas circunstancias, se planteó a los intérpretes sobre el procedimiento a seguir: ser un mero canal de comunicación o actuar como intérprete defensor, ofreciéndoseles la oportunidad de definir ellos mismos su *modus operandi*. No se aportaron opciones de respuesta más completas porque esta pregunta tenía como objetivo evaluar la autopercepción de la función del intérprete. Así, el 50 % de los encuestados opinan que el intérprete debe de ser un mero canal de comunicación: el intérprete hace frente a las necesidades lingüísticas de un modo fiel e imparcial frente al 25 % que opina que debe actuar como intérprete defensor proporcionando asesoramiento y representando sus intereses. El 25 % restante observan que «un intérprete es más que un canal imparcial de comunicación» (véase Anexo 2, p. 6) y que «it should be a mere channel of communication, but I would say a mix of both» (véase Anexo 2, p. 6). El 25 % restante que se decantó por definir su función demostró tener muy claro su trabajo, ya que un intérprete debe ser más que un mero canal de comunicación, mas no debe intervenir en el acto comunicativo posicionándose del lado de una de las partes. En lo referente a este segundo aspecto, doña Nadia Labani afirma que las claves principales como intérprete para refugiados consisten en tener presente en todo momento que se está realizando un trabajo y que hay que mantenerse neutral.

Conforme a la experiencia personal de la intérprete, en principio los representantes de las organizaciones están acostumbrados a tratar con refugiados. Sin embargo, algunas veces es posible enfrentarse a situaciones en las que los representantes no están acostumbrados a tratar con personas refugiadas, en los que Nadia «opt[a] por pedir autorización del usuario para explicar la situación, e intent[a] acercar las posiciones de la mejor forma posible, explicando cómo funcionan algunas cosas en el país de origen, o la situación actual del usuario; y a veces funciona y a veces no» (véase Anexo 1, apartado 2.5, p. 17).

5.2.4. LAS DIFICULTADES EN EL ACTO COMUNICATIVO

Por último, se trata de actos comunicativos con un grado de especificidad cultural bastante elevado. De modo que en lo referente a los aspectos que dificultan en mayor medida el proceso de comunicación entre la persona refugiada y el intérprete, las posturas son contrarias. Mientras que el 50 % de los intérpretes opina que las diferencias étnicas, religiosas y culturales complican la situación al mismo nivel; el 50 % restante opina que ninguna de ellas influye, siempre y cuando «el intérprete [sea] profesional y con muchos conocimientos». De acuerdo con doña Nadia Labani, las divergencias en cultura, religión o etnia no suponen una gran dificultad a la hora de interpretar, pero se debe tener en cuenta que los refugiados se van adaptando a medida que aumenta su contacto con la sociedad receptora. Así, uno de los intérpretes precisa que «un mal intérprete adopta un juicio sobre el contenido de lo interpretado» (véase Anexo 2, p. 6).

En definitiva, los resultados obtenidos ponen de manifiesto que las especificidades culturales son las que pueden acarrear problemas durante el acto comunicativo, pero que, en realidad, si se gestionan bien las distancias comunicativas y se conocen las especificidades culturales, el acto comunicativo puede llevarse a cabo sin ninguna dificultad. Por este motivo se afirma, tal y como se observó en el apartado anterior, el intérprete es más que un mero canal de comunicación porque la dimensión lingüística siempre lleva implícita la dimensión cultural.

6. CONCLUSIONES

La actual crisis de refugiados supone un desafío de gran magnitud para Europa y deja abiertos muchos flancos, uno de ellos, el lingüístico-cultural. La comunicación constituye un vector que afecta y posee implicaciones directas en la situación de las personas refugiadas, ya que el no conocer el idioma y no poder comunicarse en el mismo pueden suponer tal barrera que condicione todo su proceso de aceptación e integración en la sociedad de acogida. Ante esta barrera lingüística y cultural, el acceso a los servicios de interpretación se erige en un derecho para el que la legislación internacional, europea y española establece únicamente unos mínimos. Por este motivo, no se garantiza el acceso a los servicios de interpretación, y en caso de que se disfrute del derecho, no están establecidos unos controles de seguridad y calidad sobre dichos servicios. Así, pese a que el derecho esté reconocido *de jure*, existe una profunda carencia de regulación que garantice dicho derecho. Por lo tanto, la situación actual debería cambiar inmediatamente ya que como articuló Carmen Las Heras «debe prevalecer, por encima del afán lucrativo y de intereses mercantiles, el respeto a los derechos y la protección a los ciudadanos que no conocen nuestro idioma y que se encuentran en una situación más vulnerable» (Las Heras, 2010, p. 59).

Con el objetivo de lograr este cambio, es decir, facilitar la comunicación, luchar contra la exclusión social y romper esta barrera lingüística y cultural, se erige la figura del intérprete. Los intérpretes constituyen una de las piezas centrales de este rompecabezas, ya que constituyen el puente o canal de comunicación entre la persona recién llegada y la sociedad del país de acogida. Dichos profesionales desempeñan una doble función, son canales de comunicación y mediadores culturales, ya que la dimensión lingüística y la dimensión cultural son inseparables. Al amparo de nuestro marco teórico y tras consultar a los intérpretes de refugiados, resulta posible afirmar que las combinaciones de idiomas más empleadas entre los encuestados son la combinación árabe-español y árabe-inglés. Los encuentros con refugiados se caracterizan por encontrarse desplazados hacia la especificidad cultural en el continuo definido por Bistra Alexieva. Se trata de idiomas a los que se asocia una fuerte presencia de elementos culturales que el intérprete debe conocer. Además, los intérpretes encuestados señalan que es importante una buena gestión de las distancias comunicativas, en especial, de las distancias semántica, profesional, interactiva,

emocional y en las relaciones de poder en este tipo de encuentros. Por este motivo, el intérprete es una figura indispensable que requiere una formación y capacidades determinadas. El intérprete no solo debe poseer conocimientos lingüísticos y culturales, sino también terapéuticos, y debe estar familiarizado con los procedimientos establecidos por la administración pública.

El intérprete debe ser consciente de la importancia de su arte, es decir, tener una autopercepción positiva de su función para así abandonar su capa de invisibilidad y luchar contra la pasividad mostrada por las instituciones. Debe denunciar dicha situación por dos razones fundamentales. En primer lugar, un intérprete necesita poder vivir en condiciones decentes para poder realizar su trabajo. Los niveles de presión y de estrés emocional que experimentan en muchas situaciones, necesitan ser recompensados. En segundo lugar, los intérpretes se encuentran en una situación ventajosa para denunciar dicha situación frente a la situación vulnerable que sufren las personas refugiadas, primeras perjudicadas e interesadas en que se les garantice su derecho. Hay que tener en consideración que para que las personas refugiadas puedan defender sus derechos y buscar una vida mejor en la sociedad de acogida, primero necesitan comunicarse y hacerse entender o como articuló Lope de Vega «[a]ntes de ser defendido, prefiero ser entendido» (citado en Borobia, 2012).

En conclusión, resulta imprescindible desarrollar legislación en el marco de acceso a los servicios de interpretación por parte de las personas refugiadas y en el marco laboral de la interpretación, tanto en materia de acreditación como en materia de financiación y control, con el fin de asegurar unos estándares de seguridad y calidad a las personas refugiadas y unas condiciones laborales dignas para los intérpretes. Para lograr todo esto, las instituciones deben intentar paliar las necesidades actuales del sector, mientras que las organizaciones no gubernamentales poseen un importante papel que desempeñar en la concienciación de la sociedad para que por un lado «estos servicios se presten, respetando un código ético con garantías de confidencialidad, imparcialidad, capacidad lingüística y formación» (Las Heras, 2010, p. 59) y por otro lado, se reconozca esta labor tan ardua llevada a cabo por los profesionales. «No prestarles la atención que necesitan, significaría silenciar la injusticia y ser un poco cómplices de los que violan sus derechos» (Las Heras, 2010, p. 60).

6.1. DECÁLOGO

Tras un modesto análisis de la situación actual del ámbito de la interpretación con intérpretes, se presentan a continuación un conjunto de propuestas que abordan aspectos jurídicos, laborales, lingüísticos y psicológicos.

1. Las instituciones educativas y la administración pública sensibilizarán a los propios intérpretes sobre la necesidad e importancia de su labor.
2. Las instituciones educativas y la administración pública sensibilizarán a los técnicos y profesionales de otros ámbitos (administración pública, derecho, psicología, trabajo social) que colaboren con refugiados sobre la necesidad de intérpretes y las diferencias entre interpretar y dominar o hablar un idioma.
3. Las instituciones educativas y la administración pública facilitarán la labor del intérprete mediante la formación de todo profesional (funcionarios, juristas, médicos, psicólogos, trabajadores sociales...) que interactúe con refugiados para que aprendan a desempeñar sus funciones contando con la presencia de intérpretes.
4. La administración pública evitará, en la medida de lo posible, la práctica consistente en la subcontratación de agencias de intérpretes mediante la contratación de un grupo de intérpretes profesionales que se dedique únicamente a trabajar con la administración.
5. Las instituciones educativas y la administración pública suplirán las carencias lingüísticas en lengua del país de acogida y se aportarán los conocimientos interpretativos y terapéuticos necesarios a todas aquellas personas refugiadas que deseen dedicarse a la interpretación. Así, se podrán satisfacer las necesidades de la administración pública mediante la provisión de profesionales que operen con lenguas minoritarias, garantizando unos mínimos de seguridad y calidad.
6. Las instituciones educativas y la administración pública facilitarán la impartición de cursos de formación especializados (terapéuticos, mediación intercultural, procedimientos legales...) para aquellos intérpretes que decidan trabajar en el ámbito de interpretación con refugiados.

7. Agencias independientes monitorizarán y realizarán controles de niveles de calidad del servicio prestado por los intérpretes que trabajen para la administración pública.
8. El Estado creará un organismo público para: (i) agilizar el sistema de diligencia de solicitudes de acogida y asilo de forma que el examen de los expedientes y la acogida de la persona refugiada se realice con sincronía; y (ii) perfeccionar el sistema de armonización de la legislación comunitaria, lo que implica una gestión eficaz de la trasposición de directivas europeas.
9. La Comisión Europea y el Parlamento Europeo desarrollará y aplicará una normativa comunitaria constituida principalmente por reglamentos y directivas con el objetivo de instaurar un sistema europeo exhaustivo y eficaz, superando así el sistema de mínimos establecido.
10. La administración pública adoptará políticas de sensibilización social sobre el derecho de acceso a los servicios de interpretación y la importancia de la labor de los intérpretes que trabajen con estos colectivos.

7. REFERENCIAS

- Abril Martí, M. I. (2006). *La interpretación en los servicios públicos: Caracterización como género, contextualización y modelos de formación. Hacia unas bases para el diseño curricular*. Universidad de Granada, Departamento de Traducción e Interpretación. Granada: la Universidad de Granada.
- Achotegui Loizate, J. (1 de octubre de 2010). *El duelo por la lengua en el síndrome de Ulises I*. Recuperado el 5 de marzo de 2016, de http://ec.europa.eu/spain/pdf/actas-jornada-traduccion-y-la-interpretacion-contra-la-exclusion-social-1-octubre-2010_es.pdf
- ACNUR. (2016). *El ACNUR y la UE*. Recuperado el 6 de marzo de 2016, de <http://www.acnur.org/t3/que-hace/proteccion/el-asilo-en-la-union-europea/>
- ACNUR. (s.f.). *Emergencia en Europa*. Recuperado el 3 de marzo de 2016, de La Agencia de la ONU para los Refugiados: <http://acnur.es/emergencia-en-europa>
- ACNUR y Unión Interparlamentaria. (2001). *Protección de los Refugiados: Guía sobre el Derecho Internacional de los Refugiados*. Recuperado el 25 de marzo de 2016, de Guía sobre el derecho internacional de los refugiados : <http://www.acnur.org/t3/fileadmin/Documentos/Publicaciones/2012/8951.pdf?view=1>
- Aguirre Fernández-Bravo, E., y Roca Urgorri, A. M. (2016). La interpretación de enlace. *Bloque 2: Tema 2: Introducción a la Interpretación II: La interpretación de enlace*. Madrid, Madrid, España.
- Aguirre Fernández-Bravo, E., y Roca Urgorri, A. M. (2014). *Traducción e interpretación. Lectura y comprensión de textos especializados en ciencias de la salud*. (P. Úcar Ventura, y M. D. Rodríguez Melchor, Edits.) Madrid: Universidad Pontificia de Comillas.
- Alban, K. (1 de octubre de 2010). *La traducción y la interpretación contra la exclusión social: una experiencia personal*. Recuperado el 5 de marzo de 2016, de http://ec.europa.eu/spain/pdf/actas-jornada-traduccion-y-la-interpretacion-contra-la-exclusion-social-1-octubre-2010_es.pdf
- Alexieva, B. (1997). A Typology of Interpreter-Mediated Events. *The Translator*, 3 (2), 153-174.

- Asín Ferrer, C. (26 de agosto de 2015). *Europa No Da La Talla Ante La Mayor Crisis De Refugiados De La Historia*. Recuperado el 10 de marzo de 2016, de <http://www.codigonuevo.com/la-mayor-crisis-de-refugiados-de-la-historia/>
- Borobia, S. R. (27 de febrero de 2012). *El trabajo de los traductores fue un éxito en el juicio del 11-M*. Recuperado el 22 de abril de 2016, de La Opinión: <http://www.laopinion.es/sociedad/2012/02/27/trabajo-traductores-exito-juicio-11-m/399142.html>
- Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid. (2016). *Guía para la intervención psicológica con inmigrantes y refugiados*. Madrid: Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid.
- Cortes de España. (6 de diciembre de 1978). *Constitución Española de 1978*. Recuperado el 5 de marzo de 2016, de http://www.congreso.es/docu/constituciones/1978/1978_cd.pdf
- de Luna Jiménez de Parga, P. (1 de octubre de 2010). *La traducción y la interpretación contra la exclusión social. Necesidades y carencias actuales. Alternativas*. Recuperado el 5 de marzo de 2016, de http://ec.europa.eu/spain/pdf/actas-jornada-traduccion-y-la-interpretacion-contrala-exclusion-social-1-octubre-2010_es.pdf
- Directiva 2011/95/UE del Parlamento Europeo y del Consejo de 13 de diciembre de 2011. (20 de diciembre de 2011 L 337/9). *por la que se establecen normas relativas a los requisitos para el reconocimiento de nacionales de terceros países o apátridas como beneficiarios de protección internacional, a un estatuto uniforme para los refugiados o para las personas con derecho a protección subsidiaria y al contenido de la protección concedida (refundición)*. Obtenido de Diario Oficial de la Unión Europea: <https://web.icam.es/bucket/DIRECTIVA%2095%202011%20CALIFICACION%20L00009-00026.pdf>
- Directiva 2013/32/UE del Parlamento Europeo y del Consejo de 26 de junio de 2013 sobre procedimientos comunes para la concesión o la retirada de la protección internacional (refundición). (29 de junio de 2013 L 180/ 60). Obtenido de Diario Oficial de la Unión Europea: <https://web.icam.es/bucket/ATT00131.pdf>
- González, L., y las Heras, C. (2010). En L. González, y C. las Heras (Ed.), *La traducción y la interpretación contra la exclusión social*.

- Handi, H. (1 de octubre de 2010). *La traducción y la interpretación contra la exclusión social en el marco de la protección internacional*. Recuperado el 5 de marzo de 2016, de http://ec.europa.eu/spain/pdf/actas-jornada-traduccion-y-la-interpretacion-contra-la-exclusion-social-1-octubre-2010_es.pdf
- Hicheri, L. (2008). Traducción e interpretación en instituciones públicas. *El español, lengua de traducción para la cooepración y el diálogo. Actas del IV Congreso*, págs. 213-218. Madrid: Esletra.
- Instituto Cervantes. (1997-2017). Diccionario de términos clave de ELE. *Comunicación*.
- Las Heras, C. (1 de octubre de 2010). *Solicitantes de asilo, refugiados, apátridas: una Babel invisible*. Recuperado el 5 de marzo de 2016, de http://ec.europa.eu/spain/pdf/actas-jornada-traduccion-y-la-interpretacion-contra-la-exclusion-social-1-octubre-2010_es.pdf
- León Pinilla, R., Jordà Mathiasen, E., y Prado Gascó, V. (2014). Educar para transformar. *XI Jornadas Internacionales de Innovación Universitaria* (págs. 890-897). Valencia: Universidad Europea de Valencia.
- Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil. (8 de enero de 2001). Obtenido de Boletín Oficial del Estado núm.7: <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2000-323>
- Ley 12/2009, de 30 de octubre, reguladora del derecho de asilo y de la protección subsidiaria. (20 de noviembre de 2009). Obtenido de Boletín Oficial del Estado núm. 263: <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2009-17242>
- Ley Orgánica 4/2000, de 11 de enero, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social. (1 de febrero de 2000). Obtenido de Boletín Oficial del Estado núm. 10: <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2000-544>
- Ley Orgánica 5/2015, de 27 de abril, por la que se modifican la Ley de Enjuiciamiento Criminal y la Ley Orgánica 6/1985, de 1 de julio, del Poder Judicial, para transponer la Directiva 2010/64/UE, de 20 de octubre de 2010, relativa al derecho a interpreta. (28 de abril de 2015, pp. 36559 a 36568). Obtenido de Boletín Oficial del Estado núm. 101: https://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-2015-4605

- Ley Orgánica del poder judicial 6/1985 de 1 de julio de 1985. (3 de julio de 1985).
Obtenido de Boletín Oficial del Estado, núm. 157:
<https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-1985-12666>
- MAEC. (s.f.). *El Derecho comunitario*. Recuperado el 25 de marzo de 2016, de Ministerio de Asuntos Exteriores y Cooperación:
<http://www.exteriores.gob.es/RepresentacionesPermanentes/EspanaUE/es/quees2/Paginas/El-Derecho-comunitario.aspx>
- Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales y el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. (1982). *Construcción de una escala de actitudes tipo Likert*. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales y el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.
- Ministerio del Interior Gobierno de España. (s.f.). *Direcciones útiles*. Recuperado el 5 de marzo de 2016, de Ministerio del Interior Gobierno de España:
<http://www.interior.gob.es/web/servicios-al-ciudadano/extranjeria/asilo-y-refugio/direcciones-utiles>
- Ministerio del Interior. (2013). *Servicios al ciudadano: direcciones útiles*. Recuperado el 26 de marzo de 2016, de Gobierno de España, Ministerio del Interior:
<http://www.interior.gob.es/web/servicios-al-ciudadano/extranjeria/asilo-y-refugio/direcciones-utiles>
- Parlamento Europeo. (2016). *La política de asilo*. Recuperado el 9 de marzo de 2016, de Ficha técnica: http://www.europarl.europa.eu/ftu/pdf/es/FTU_5.12.2.pdf
- Real Decreto 2393/2004, de 30 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley Orgánica 4/2000, de 11 de enero, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social. (7 de febrero de 2005).
Obtenido de Boletín Oficial del Estado núm.6:
<https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2005-323>
- Real decreto de 14 de septiembre de 1882 por el que se aprueba la Ley de Enjuiciamiento Criminal. (1 de enero de 1983). Obtenido de Boletín Oficial del Estado núm. 260: <http://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-1882-6036&tn=2>
- Reglamento (UE) nº 526/2014 del Parlamento Europeo y del Consejo de 16 de abril de 2014 por el que se crea el Fondo de Asilo, Migración e Integración. (16 de abril de 2014 L150/168). *por el que se crea el Fondo de Asilo, Migración e Integración, por el que se modifica la Decisión 2008/381/CE del Consejo y*

por el que se derogan las Decisiones n ° 573/2007/CE y n ° 575/2007/CE del Parlamento Europeo y del Consejo y la Decisión 2007/435/CE del Consejo. Obtenido de Diario Oficial de la Unión Europea: http://extranjeros.empleo.gob.es/es/Subvenciones/AreaIntegracion/retorno_voluntario/documentos/Reglamento_UE_516_2014_del_Parlamento_y_Consejo_por_el_que_se_crea_el_FAMI_xEspecxfico_FAMIX.pdf

- RITAP. (2012). *Marco jurídico de la traducción e interpretación en las administraciones públicas*. Recuperado el 5 de marzo de 2016, de Red de Intérpretes y Traductores de la Administración Pública: <http://www.ritap.es/marco-juridico-de-la-traducccion-e-interpretacion-en-las-administraciones-publicas/>
- Rodríguez Navaza, B. (1 de octubre de 2010). *Sociedad multicultural y demanda de traducción e interpretación: necesidades y carencias actuales*. Recuperado el 5 de marzo de 2016, de <http://cvc.cervantes.es/lengua/tices/navaza.htm>
- Santana Falcón, R. (2013). El medidor cultural en los servicios públicos: una nueva profesión. *Estudios de Traducción* , 3, 33-43.
- Stefanova, U. (1 de octubre de 2010). *Traducción e interpretación para personas en riesgo o en situación de exclusión social*. Recuperado el 5 de marzo de 2016, de http://ec.europa.eu/spain/pdf/actas-jornada-traducccion-y-la-interpretacion-contrala-exclusion-social-1-octubre-2010_es.pdf
- Torres Díez, H. (2013). *Diferencias y similitudes entre la interpretación en el ámbito de la protección internacional y la interpretación en servicios públicos*. Alcalá de Henares: Universidad de Alcalá.
- Valdivia Campos, C. (1995). La interpretación. *Anales de filología francesa* , 7, 175-181.
- Valero Garcés, C. (2 de julio de 1999). Una cuestión terminológica: traducción e interpretación en los servicios públicos. *Revista Diaria de Traducción* , online.
- Wadensjö, C. (1998). *Interpreting as Interaction*. Nueva York: Longman.


ANEXO I: ESPECIALISTAS EN EL CAMPO

ÍNDICE:

1. ABSTRACT	1
2. ESPECIALISTAS	1
2.1. DON ALFREDO GARCÍA CAMPOS	2
2.2. DON JOSEBA ACHOTEGUI LOIZATE	5
2.3. DOÑA TANIA PÉREZ GIRÁLDEZ	8
2.4. DOÑA SILVIA PORTILLO	12
2.5. DOÑA NADIA LABANI	14

1. ABSTRACT

El presente anexo tiene por objeto recoger las fuentes de documentación empleadas en el presente trabajo de fin de grado. Conforme a esto, se procederá con una breve presentación del especialista en cuestión y de su relación con el ámbito y a continuación se adjunta la entrevista realizada al sujeto. Los especialistas que se muestran en el presente documento tienen una relación directa con el ámbito de los refugiados y de la Administración pública. Los actores relevantes en el área son numerosos. De acuerdo con esto, se pretende recoger los especialistas más significativos en función del ámbito. Asimismo, hay que puntualizar que no todos los especialistas u organizaciones relacionadas se han mostrado accesibles a la hora de facilitar información. Finalmente, señalar que se trata de una temática muy interesante que abarca multitud de aspectos, administraciones y actores por lo que este trabajo de campo pretende tocar de una forma breve a los principales implicados.

2. ESPECIALISTAS

En esta sección se presenta la trayectoria profesional de cada uno de los especialistas en el campo y se presenta la entrevista realizada a cada uno de ellos. Toda la información sobre su currículum está basada en su perfil de *linkedin* última visita: 28 de enero de 2017 o por el CV proporcionado por los mismos.

Don Alfredo García Campos

Email: alfredocamposga@gmail.com

• **Linkedin:** <https://www.linkedin.com/in/alfredocamposgarcia>



2.1. DON ALFREDO GARCÍA CAMPOS

«Facilitador de la comunicación a todos los niveles entre el recién llegado y la sociedad de acogida»

Experiencia relacionada con el ámbito...

Funcionario del Cuerpo de Gestión

Enero 2016-

Actualidad

Oficina de Asilo y Refugio- Minsiteiro del Interior

Mediador en la Cruz Roja Comunidad de Madrid

Agosto

2015- Enero 2016

Mediador en el Programa de Inmigrantes y Refugiados de Cruz Roja en la Comunidad de Madrid. Comprende el Centro de Acogida Temporal “San Blas” del Ayuntamiento de Madrid y Sala de Asilo del puesto fronterizo del aeropuerto de Adolfo Suárez Madrid Barajas.

Técnico de la Cruz Roja de la Comunidad de Madrid

Abril

2015- Mayo 2015

Técnico en el Centro de Acogida de Emergencia para personas sin hogar de Leganés. Campaña del Frío 2014-2015. Posteriormente, técnico de apoyo en Centro de Día.

Coordinador del CAS de Valdemorillo

Junio 2013- Julio

2014

Puesta en marcha de la asociación MUN2; constituida por un grupo de profesionales con una larga trayectoria en el ámbito de las migraciones y los servicios sociales.

Experto independiente de la DG Home Affairs para evaluar propuestas del EIF

Abril 2013- Mayo 2013

European Integration Fund (EIF)

Abogado en la Fundación Esperanza Ecuador

Febrero

2013- Marzo 2013

Voluntariado en cooperación sobre cuestiones de asilo y protección internacional

Coordinador de Programas de Centro de Estancia Temporal de Inmigrantes

Mayo 2006- Enero 2013

Ministerio de Empleo y Seguridad Social

Coordinador de Centros de Acogida (NGO Accem)

Mayo

2000- Mayo 2006

Responsable de la coordinación de los diferentes profesionales que trabajan con solicitantes de asilo. Seguimiento del informe jurídico y la investigación previa necesaria de la información hasta la resolución del expediente.

Don Alfredo García Campos

Email: alfredocamposga@gmail.com

• LinkedIn: <https://www.linkedin.com/in/alfredocamposgarcia>



Entrevista...

1. Como abogado especializado en administrativo, extranjería y asilo y refugio:

1.1.¿Cuál es su experiencia dentro del ámbito de los refugiados?

Experiencia tanto dentro de la Administración Pública: CETI de Ceuta, Oficina de Asilo como en el tercer sector: ong Accem

1.2. Si tuviese que destacar la legislación existente en esta materia, tanto a nivel europeo como español ¿cuáles considera que son las políticas migratorias y de asilo más importantes?

En el Sistema Europeo Común de Asilo (SECA) destacaría las Directivas de Procedimiento, Cualificación, Acogida y Reglamento sobre Determinación de Estado Responsable del Estudio de una solicitud de Protección Internacional; como núcleo central de la cuestión. En cuestiones migratorias, hay mucha normativa, podría destacar la directiva de Retorno, etc.

1.3.¿Cuál es su punto de vista acerca de las políticas existentes en la Unión?

Al tratarse de una normativa de mínimos, no terminan de conseguir ese fin último de aunar y crear un verdadero sistema común en todos los estados miembros.

2. Dentro del marco regulatorio español, ¿Considera que en España se realiza una adecuada aplicación de estas medidas (directivas europeas...)? ¿Cuáles son las principales carencias existentes en la atención a los recién llegados a España?

Existen deficiencias y retrasos como norma general en la transposición de esta normativa. El sistema español de acogida no es malo aunque insuficiente para el volumen de casos existentes. Igualmente, debería haber una mejor sincronía entre el ritmo de estudio de expedientes y la acogida a refugiados. Se echa en falta un ente a nivel estatal que coordine todas las políticas migratorias.

Don Alfredo García Campos

Email: alfredocamposga@gmail.com

• **Linkedin:** <https://www.linkedin.com/in/alfredocamposgarcia>



- 3. El acceso a servicios de interpretación es un derecho. No obstante, la garantía de este derecho no siempre se produce, ¿cuál es su experiencia dentro del ámbito de la interpretación con refugiados? ¿Considera que es necesaria más legislación en este ámbito?**

En ocasiones se echa en falta una mayor profesionalización de los intérpretes; sobre todo en aquellos idiomas menos habituales. Sí, entiendo que sería necesaria una mayor regulación de su actuación dada su trascendencia.

- 4. Posee experiencia dentro del marco de trabajo de la Oficina de Asilo y Refugio (OAR), ¿Qué tipos de servicios son los más solicitados? ¿Utilizan servicios de interpretación? ¿Cómo describiría la primera toma de contacto con los refugiados? ¿Resulta necesaria la presencia de un intérprete o mediador cultural?**

La figura del intérprete es clave para el desarrollo adecuado de la entrevista, que es el pilar fundamental en el procedimiento de asilo. La figura del mediador sería también muy deseable para poder atenuar esas barreras culturales que a veces hacen inviable la comunicación.

- 5. En lo referente al trato con refugiados y teniendo en cuenta su trayectoria como mediador en el Programa de Inmigrantes y Refugiados de Cruz Roja en la Comunidad de Madrid: ¿Cómo definiría la figura del mediador cultural y hasta qué punto considera usted que es importante?**

Concibo la figura del mediador como ese facilitador de la comunicación a todos los niveles entre el recién llegado y la sociedad de acogida. Su papel es clave, especialmente en circunstancias tan especiales como la de los solicitantes de asilo que se encuentran en el puesto fronterizo a la espera de una decisión sobre su petición de asilo. Ese mediador/interlocutor va a servir de nexo entre el ciudadano extranjero y junto con él, le va a facilitar el acceso a los diferentes servicios y prestaciones a los que tiene derecho.

Don Joseba Achotegui Loizate

- **Email:** jachotegui@ub.edu
- **Linkedin:** <https://www.linkedin.com/in/joseba-achotegui-loizate-365ba563>



2.2. DON JOSEBA ACHOTEGUI LOIZATE

«La figura del intérprete es muy positiva pero ha de tener formación en psicología para no interferir en la relación terapéutica»

Experiencia relacionada con el ámbito...

Secretario general de la Sección de Psiquiatría Transcultural de la WPA

2012- Actualidad

Asociación Mundial de Psiquiatría

Fundador y Director del SAPPPIR

1994- Actualidad

Servicio de Atención Psicopatológica y Psicosocial a Inmigrantes y Refugiados del Hospital Sant Pere Claver de Barcelona

Director del Curso de Postgrado online

1997-

Actualidad

« Salud mental e intervenciones psicológicas con inmigrantes, refugiados y excluidos sociales » de la Universidad de Barcelona en colaboración con la Universidad de Berkeley y la Universidad Paris V

Asesor para la Comisión de libertades y derechos del Parlamento Europeo

1998-2004

En temas de migración y reagrupación familiar

Presidente de la Sección Colegial de Psiquiatras del Colegio de Médicos de

Barcelona 1997-2001

Miembro del CIPP de la Fundació Vidal y Barraquer de Barcelona

1982-1994

Colectivo de Investigaciones Psicopatológicas y Psicosociológicas, especializado en Migración y Salud Mental

Entrevista...

1. Como fundador y director del SAPPPIR (Servicio de Atención Psicopatológica y Psicosocial a Inmigrantes y Refugiados) del Hospital Sant Pere Claver en Barcelona: ¿Cómo surge la idea de crear el SAPPPIR?

El SAPPPIR se funda en 1994 en el momento en que comienzan a llegar inmigrantes de modo relevante a España. Al ver que no tenían acceso a la salud mental decidimos organizar el Servicio. Desde el año 80 ya habíamos investigado

Don Joseba Achotegui Loizate

- **Email:** jachotegui@ub.edu
- **Linkedin:** <https://www.linkedin.com/in/joseba-achotegui-loizate-365ba563>



en ambulatorios y centros de salud sobre el tema de la salud mental de los inmigrantes.

- 2. En lo referente al trato con refugiados: ¿Qué manera tienen de proceder en el SAPPPIR? ¿Qué tipos de servicios son los más solicitados? ¿Utilizan servicios de interpretación?**

Vemos pocos refugiados porque la mayoría quiere ir hacia el norte de Europa y en España no se les ayuda. Se les trata con el mismo protocolo de intervención porque todos viven el duelo migratorio y creemos que la mayoría de los inmigrantes aunque no sean refugiados viven también situaciones de violencia y exclusión. Usamos intérpretes.

- 3. En caso de que el SAPPPIR utilice servicios de interpretación, ¿qué tipo de instrucción tienen en el SAPPPIR sus profesionales para trabajar con intérpretes?**

Nuestros intérpretes son estudiantes de psicología de origen árabe o psicólogos árabes por lo que ya tienen formación en la temática sobre la que interpretan.

- 4. El acceso a servicios de interpretación es un derecho. No obstante, la garantía de este derecho no siempre se produce, ¿cuál es su experiencia dentro del ámbito de la interpretación para refugiados?**

El problema con la traducción es cuando los refugiados hablan lenguas minoritarias para las que no tenemos intérprete porque nos es difícil conseguirlos.

- 5. En las intervenciones psicológicas con refugiados, ¿Cómo describiría la primera toma de contacto con los refugiados? ¿Resulta necesaria la presencia de un intérprete o mediador cultural?**

La presencia de un intérprete o mediador en una primera visita primero se ha de acordar con el refugiado porque con frecuencia desconfían de ellos. Dada la

Don Joseba Achotegui Loizate

- **Email:** jachotegui@ub.edu
- **Linkedin:** <https://www.linkedin.com/in/joseba-achotegui-loizate-365ba563>



persecución que han vivido temen que puedan dar información sobre ellos y se muestran desconfiados acerca de si tendrán contacto con sus enemigos.

- 6. Como afirma en su publicación El síndrome de Ulises, “existe una gran deshumanización al abordar las migraciones de hoy”, ¿a que se debe esto? ¿cree que la introducción de una figura como la de un intérprete mejoraría dicha situación?**

Creo que la figura del intérprete es muy positiva pero ha de tener formación en psicología para no interferir en la relación terapéutica.

- 7. En su estudio sobre la vulnerabilidad con respecto a la migración menciona el duelo por la lengua, ¿podría explicar un poco más en que consiste el mismo?**

El no poder expresarse en la propia lengua es un estresor y aprender una nueva lengua lleva tiempo y no todo el mundo tiene la misma facilidad.

- 8. Como Secretario general de la Sección de Psiquiatría Transcultural de la Asociación Mundial de Psiquiatría, ¿cómo definiría la figura del mediador cultural y hasta que punto considera usted que es importante?**

Es una figura valorada y reconocida, pero insisto en que debería tener formación, no lo puede hacer cualquier persona.

Doña Tania Pérez Giráldez

- **Email:** taniaggiraldez@gmail.com
- **Teléfono:** 647.289.884



2.3. DOÑA TANIA PÉREZ GIRÁLDEZ

«Es imprescindible una buena comunicación para que la persona disponga de una información clara y completa y para que pueda exponer sus dudas.»

Biografía...

Diplomada en Trabajo Social

2013

Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED), Facultad de Ciencias Políticas y Sociología (Madrid). Trabajadora social colegiada nº25-9290.

Título Oficial de Postgrado en Agente de Igualdad de Género

2014

Máster de Igualdad de Género en las Ciencias Sociales. Universidad Complutense de Madrid, Facultad de Ciencias Políticas y Sociología.

Diplomada en Educación Social

2008

Universidad de Vigo (Campus de Ourense), Facultad de Ciencias de la Educación.

Biografía y Experiencia relacionada con el ámbito...

Responsable de dispositivo de acogida en CEAR, Leganés

2015-2016

Coordinación de equipo técnico, ingreso de la población acogida, tramitación de ayudas económicas, derivación a recursos internos y externos a la organización, diseño y seguimiento de itinerarios de intervención para la integración social de las personas residentes en el dispositivo, promover la autonomía de las/os usuarias/os facilitando la formación para posibilitar el acceso al mercado laboral, así como coordinación con la Administración Local.

Educadora Social en APRAMP (Madrid)

2014

Atención integral a mujeres adultas y adolescentes de diferentes nacionalidades en Piso de Acogida para mujeres y adolescentes víctimas de trata y explotación sexual.

Trabajadora social en el Centro Penitenciario Madrid V, Soto del Real

2012

Funciones de atención, reeducación y reinserción social de los internos y mediación con sus familiares. Coordinación con el resto de profesionales y con las organizaciones y entidades sin ánimo de lucro que colaboran en el centro.

Doña Tania Pérez Giráldez

- Email: taniappiraldez@gmail.com
- Teléfono: 647.289.884



Entrevista...

1. ¿Cuál es su experiencia dentro del ámbito de los refugiados?

Soy Responsable del Programa de Acogida de CEAR Leganés. En CEAR Leganés hay dos programas y, en mi caso, coordino un dispositivo de acogida de cinco pisos para personas solicitantes de protección internacional. En nuestro dispositivo tenemos personas solas y familias de diferentes nacionalidades y edades que deben compartir espacio. Los motivos para solicitar asilo son muy variados: motivos políticos, religiosos, bélicos, matrimonios forzosos, persecuciones por orientación sexual, etc.

En mi caso, realizo la coordinación de un equipo técnico formado por tres técnicos/as de intervención social. Lxs técnicxs tienen como principal función realizar acompañamientos (médicos, oficina de empleo, empadronamiento y otras gestiones) y realizar talleres para conocer el nuevo contexto o para cubrir necesidades detectadas en las personas (reciclaje, limpieza del hogar, primeras compras, higiene personal, habilidades sociales, etc). En el equipo tenemos un técnico de habla árabe para la atención y seguimiento de personas refugiadas.

Junto con la coordinación, realizo las entrevistas de ingreso, el seguimiento y las derivaciones que necesiten las personas refugiadas del dispositivo. En el dispositivo se cubren las necesidades básicas de lxs residentes: alojamiento, manutención, transporte, gastos sanitarios y educativos.

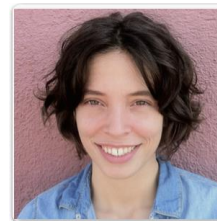
Junto con la coordinación del equipo, soy la trabajadora social de referencia de las personas acogidas. Las derivaciones pueden ser a recursos internos de la organización o externos a ella. Las derivaciones más frecuentes son: atención psicológica, atención jurídica y orientación laboral.

Durante el periodo de estancia en el dispositivo (6 o 9 meses según el caso), se realiza un itinerario para la integración social de la persona beneficiaria o familia, según proceda. El principal objetivo es lograr la autonomía de la persona promoviendo su formación y acceso al mercado laboral.

En muchos casos, las personas no conocen el idioma y desde un principio se facilita la asistencia a clases de español. En estos casos, mientras la persona no domina el idioma, se solicitan servicios de interpretación dentro de la organización.

Doña Tania Pérez Giráldez

- Email: taniaggiraldez@gmail.com
- Teléfono: 647.289.884



2. El acceso a servicios de interpretación es un derecho. No obstante, la garantía de este derecho no siempre se produce, ¿cuál es su experiencia dentro del ámbito de la interpretación con refugiados?

En CEAR hay un departamento de traducciones e interpretaciones. Cuando tenemos una entrada de una persona en el dispositivo que no habla árabe, inglés, francés o portugués (idiomas que se cubren entre lxs miembrxs del equipo), tenemos que ponernos en contacto con este departamento y solicitar intérprete que se necesite según la nacionalidad de la persona que va a ingresar. La experiencia es muy positiva y necesaria para una correcta primera acogida de la persona al igual que para el seguimiento de la persona en el dispositivo.

También solicitamos a ese mismo departamento, traducciones de documentos de la persona (títulos académicos, sentencias de divorcio, etc.).

3. En las intervenciones psicológicas con refugiados, ¿Cómo describiría la primera toma de contacto con los refugiados? ¿Resulta necesaria la presencia de un intérprete o mediador cultural?

El psicólogo de CEAR que lleva nuestros casos del dispositivo, emplea servicio de interpretación en la primera cita si es necesario, es decir, si la persona no habla español, inglés o francés (idiomas que domina este compañero). Mi función además de realizar estas derivaciones a atención psicológica (se hace en todos los casos la primera derivación, la continuación de la intervención psicológica queda en manos de la persona usuaria), es informar al compañero de la necesidad de solicitar intérprete para dicha cita. Este proceso es el mismo para las derivaciones a abogado/a y a la técnica de empleo de CEAR. Así mismo, cuando se producen con conflictos de convivencia y se necesita mediar y la persona no se defiende en español, solicitamos también el servicio de intérprete para mejorar la intervención. El equipo técnico del dispositivo de acogida de CEAR Leganés valora como imprescindible el servicio de intérprete dentro de la organización.

Doña Tania Pérez Giráldez

- Email: taniaggiraldez@gmail.com
- Teléfono: 647.289.884



4. En CEAR: ¿Qué tipos de servicios considera usted que son los más solicitados? ¿Utilizan servicios de interpretación? ¿Cómo describiría la primera toma de contacto con los refugiados? ¿Resulta necesaria la presencia de un intérprete o mediador cultural?

Los servicios más solicitados en CEAR son: atención social prestada por trabajadores/as sociales, atención y asesoramiento jurídico, atención psicosocial prestada por psicólogos/as especializados, orientación sociolaboral prestada por técnicas de empleo y en todos ellos se solicita servicio de intérprete.

Lo más frecuente es solicitar intérpretes de árabe, ruso y farsi.

La primera toma de contacto con las personas refugiadas en nuestro dispositivo se realiza vía telefónica para concretar cita. En la cita se informa sobre el dispositivo, plazos de estancia, itinerario de intervención para la integración de la persona, ayudas económicas y normativa de convivencia en los pisos. Seguidamente se produce el ingreso y comenzamos con los trámites primeros: empadronamiento, tarjeta sanitaria y demanda de empleo. Es imprescindible una buena comunicación para que la persona disponga de una información clara y completa y para que pueda exponer sus dudas. Por ello mismo, es fundamental contar con intérprete en caso de que no podamos comunicarnos fluidamente con la persona.

Silvia Portillo

- **Email:** axarquika@hotmail.com
- **Linkedin:** <https://es.linkedin.com/in/silvia-portillo-88586146/en>



2.4. SILVIA PORTILLO

«Para poder realizar un buen trabajo con las personas refugiadas es fundamental la comunicación»

Experiencia relacionada con el ámbito...

Técnica de intervención social

Abril 2016- Actualidad

CEAR, Comisión Española de Ayuda al Refugiado

Coordinadora Programa Acogida CEAR Sevilla

Octubre 2015- Marzo 2016

Primera acogida. Establecimiento de itinerarios de inserción social. Programa de formación y empleo.

Trabajadora social

Abril 2015- Septiembre 2015

Primera acogida. Establecimiento de itinerarios de inserción social. Colectivo: personas solicitantes de protección internacional.

Investigación social

Mayo 2014- Julio 2014

Proyecto de investigación sobre economías alternativas. economía solidaria, economía feminista y economía ecológica. Programa de formación e inserción laboral Lehen Aukera.

Técnica de Educación para el Desarrollo

Febrero 2009- Agosto 2010

Identificación de y coordinación con actores sociales participantes. Programación del contenido y desarrollo de la campaña publicitaria. Edición de los materiales educativos y divulgativos. Desarrollo del proyecto educativo en diferentes provincias andaluzas. Justificación financiera. Evaluación.

Responsable del Área Social de CEAR SUR

Noviembre 2007- Febrero 2009

Coordinación del equipo de trabajo. Desarrollo de proyectos y programas destinados a dicho colectivo. Intervención social (individual, familiar y/o grupal). Participación en redes sociales. Capacitaciones formativas. Gestión del voluntariado. Elaboración de informes semestrales y memorias anuales.

Entrevista...

1. ¿Cuál es su experiencia dentro del ámbito de los refugiados?

Soy técnica de intervención social. Trabajo dentro del área de acogida, en la primera fase del Itinerario de Integración Social.

Silvia Portillo

- **Email:** axarquika@hotmail.com
- **Linkedin:** <https://es.linkedin.com/in/silvia-portillo-88586146/en>



2. El acceso a servicios de interpretación es un derecho. No obstante, la garantía de este derecho no siempre se produce, ¿cuál es su experiencia dentro del ámbito de la interpretación con refugiados?

Para poder realizar un buen trabajo con las personas refugiadas es fundamental LA COMUNICACIÓN. Desde mi servicio siempre prevemos el país de origen de la persona, junto con la lengua materna y otras lenguas que domina, para facilitar un primer contacto y una buena relación. En la oficina contamos con personal laboral de diferentes nacionalidades que manejan otros idiomas, junto con un servicio de traducción que podemos solicitar si no manejamos el idioma de la persona refugiada.

3. En las intervenciones psicológicas con refugiados, ¿Cómo describiría la primera toma de contacto con los refugiados? ¿Resulta necesaria la presencia de un intérprete o mediador cultural?

No puedo opinar sobre las intervenciones psicológicas porque no intervengo en dicha área.

4. En la CEAR: ¿Qué tipos de servicios considera usted que son los más solicitados? ¿Utilizan servicios de interpretación? ¿Cómo describiría la primera toma de contacto con los refugiados? ¿Resulta necesaria la presencia de un intérprete o mediador cultural?

Las ayudas más solicitadas son: ayudas para las necesidades básicas y para la búsqueda de un alojamiento (habitación, piso,..etc). Normalmente durante el primer contacto, se da a la persona información sobre sus derechos como refugiada, explicación del programa y su funcionamiento. En la mayoría de los casos atendidos, las personas hablan francés, inglés o árabe y el equipo técnico domina dichas lenguas. Para idiomas como el persa se solicita persona traductora.

Nadia Labani

- Email: nadiafeito@gmail.com
- LinkedIn: <https://www.linkedin.com/in/nadialabanifeito>



2.4. NADIA LABANI

«Nos toca contar historias muy duras, y resulta complicado no sentir el dolor de la persona que tenemos al lado»

Presentación...

Traductora e Intérprete de varios idiomas. Asesora cultural con muy buen conocimiento de la cultura y las tradiciones tanto españolas como del mundo árabe, especialmente las de Oriente Medio. Experiencia profesional de más de 15 años. Coordinadora en la Unión de Sirios en el Extranjero (Delegación de España). Profesora de árabe en el Centro Cultural de Aldea del Fresno y en el instituto de seguridad global ISG. Profesora de español en clases particulares en Alepo (Siria).

- **Combinaciones de idiomas:** interpretación (árabe-español, español-árabe), traducción (árabe-español, español-árabe, inglés-español, inglés-árabe, español-inglés, árabe-inglés, francés-español, francés-árabe), transcripción y localización (árabe y español).

Biografía y Experiencia relacionada con el ámbito...

Freelance translator: Translators without borders
2015- Actualmente

Octubre

Traducciones relacionadas con refugiados

Colaboradora/intérprete de la CEAR

Enero 2014- Actualmente

Interpretaciones entre los distintos trabajadores de los centros de la Comisión Española de Ayuda al Refugiado y los refugiados de habla árabe, y las oportunas traducciones de documentos relacionadas con las solicitudes de asilo.

Traductora Freelance en ACCEM

Enero 2014- Actualmente

Interpretaciones presenciales entre diferentes trabajadores (personal de ACCCEM de la OAR, CIE y Aeropuerto de Barajas) y los refugiados y solicitantes de asilo de habla árabe.

Nadia Labani

- Email: nadiafeito@gmail.com
- LinkedIn: <https://www.linkedin.com/in/nadialabanifeito>



Entrevista...

1. Usted ha colaborado con diferentes organizaciones de ayuda a refugiados y solicitantes de asilo: ¿Cuál es su experiencia dentro del ámbito de la interpretación para refugiados? ¿Cómo describiría la labor del intérprete que trabaja con refugiados?

A principios del 2014 y como consecuencia de la creciente necesidad de intérpretes a causa de la llegada masiva de refugiados sirios a España, comencé mi colaboración con CEAR y luego con ACCEM, centrándome más tarde en la colaboración con la primera.

Al principio me daba mucho miedo porque nunca había trabajado con refugiados y no sabía muy bien a qué me iba a enfrentar, por lo que pregunté e investigué muchísimo, sirviéndome de gran ayuda la coordinadora de traducciones de CEAR, quién me contó muchas de las cosas que luego fui comprobando por mí misma; como que había casos más "fáciles" y otros más complicados, que me debía mantener al margen, pero que a veces era difícil... Y me dio algún que otro truquillo para concentrarme.

La interpretación para refugiados es muy complicada, porque una debe poseer y mostrar la suficiente empatía como para que esa persona se sienta cómoda, sin caer en la trampa de involucrarse emocionalmente en el asunto, ya que a veces, nos toca contar historias muy duras, y resulta complicado no sentir el dolor de la persona que tenemos al lado.

También es un trabajo muy gratificante, ya que las personas perciben nuestro apoyo, y poco a poco se forja una relación intérprete-refugiado casi de amistad, en la que te preguntan cosas y cuentan con tu opinión (aquí es donde hay que tener cuidado con lo que decimos), y al final terminas celebrando sus éxitos como si fueran tuyos.

Nadia Labani

- Email: nadiafeito@gmail.com
- LinkedIn: <https://www.linkedin.com/in/nadialabanifeito>



2. Una buena gestión de las distancias comunicativas es esencial para lograr el equilibrio profesional. De este modo, hay que tener en consideración la distancia: espacial, temporal, interactiva, semántica, identificativa, emocional, profesional y en las relaciones de poder: ¿Cuáles son desde su punto de vista las más difíciles de gestionar en este tipo de situaciones?

Tal como te comentaba anteriormente, es una situación muy difícil, y considero que es más importante tener las cosas claras en nuestra mente que cualquier otra cosa; es decir, hay que tener claro que estamos ahí para hacer un trabajo, que no debemos interactuar más de lo necesario, y desde luego que no podemos intervenir con opiniones personales.

Pero también es de suma importancia que mostremos empatía, que la persona refugiada nos perciba amables y cercanos y que note nuestra solidaridad con su situación para que se sienta cómoda y se anime a hablar.

En base a lo anterior considero que la distancia emocional es muy importante, porque de lo contrario nos podemos involucrar en una situación de la que nos va a resultar muy difícil salir cuando lo queramos hacer, y de la que podemos salir dañados a nivel personal o/y profesional, o lo que es peor podemos perjudicar al usuario.

Por eso yo misma, no paro de recordarme que soy una trabajadora más, que debo hacer mi trabajo lo mejor que pueda y luego irme a vivir mi vida y solucionar mis problemas, y no quedarme anclada en la entrevista que he realizado por mucho que me haya impresionado o me haya dejado cosas en las que pensar, porque si algo es cierto es que te dejan mucho a lo que dar vueltas en la cabeza y mucho que cuestionar.

Nadia Labani

- Email: nadiafeito@gmail.com
- LinkedIn: <https://www.linkedin.com/in/nadialabanifeito>



3. **Citando a Carmen Las Heras, “resulta complicado establecer el equilibrio adecuado entre la empatía y el distanciamiento profesional y mantener una actitud correcta en situaciones emocionalmente difíciles para no involucrarse, pero transmitir tranquilidad al interlocutor” (Las Heras, 2010, p. 58). Desde su punto de vista: ¿Hasta que punto resulta complicado gestionar la distancia emocional? ¿Cuál es su manera de proceder ante esta situación? ¿Qué estrategias emplea?**

Vaya si tiene razón Carmen, de hecho fue ella la que me introdujo en este campo, y todos los días empleo sus consejos y recuerdo sus palabras.

A mí, personalmente, me resulta muy difícil mantener ese equilibrio, y al principio me costaba mucho, me tiraba horas, incluso días, pensando en todo lo que había oído (y dicho), y es que me impresionaba mucho todo el sufrimiento humano al que se enfrentan los refugiados, pero luego fui aprendiendo a aplicar algunos trucos; ya que cuando noto que me empieza a afectar me concentro en las palabras, y me digo: "Nadia, piensa en las palabras nada más, luego piensas en el conjunto de la historia." y así logro mantenerme a cierta distancia.

Con esto no quiero decir que uno se llega a acostumbrar, o que deja de sentir lo que le rodea, pero con el tiempo aprendes a marcar las distancias y a tener cada cosa en su lugar; aunque siempre, cuando estoy llegando al lugar de la interpretación, me recuerdo que esto es un trabajo, que mi objetivo es ayudarles y la mejor forma de hacerlo, es concentrarme y traducir.

4. **Cuando un refugiado interacciona con representantes de la Administración Pública, los desequilibrios de poder entre los interlocutores son una realidad: ¿Podría describir la distancia en las relaciones de poder? ¿Cómo la resuelve?**

En realidad, mis intervenciones han tenido lugar en su gran mayoría con los propios trabajadores de las organizaciones con las que colaboro (abogados, trabajadores sociales, psicólogos...), que están muy familiarizados con el tema y no dan lugar a circunstancias similares.

Pero sí que ha habido alguna ocasión en la que me he visto en la situación que comentas, en la que un representante de la administración pública exige algo

Nadia Labani

- Email: nadiafeito@gmail.com
- LinkedIn: <https://www.linkedin.com/in/nadialabanifeito>



sin comprender la situación del refugiado (en algunas ocasiones expresándose con desprecio), como puede ser el caso de alguien con estudios universitarios que ha perdido su título, que es tratado como un ignorante o lo que es peor, un impostor; y en otros casos se muestra desconocimiento, rechazo y sospecha hacia quien muestra la tarjeta de solicitante de asilo (tarjeta roja) no reconocida por algunos trabajadores de la administración pública, que optan por rechazar la solicitud del refugiado.

Así que aunque solo me debo limitar a "traducir", yo siempre opto por pedir autorización del usuario para explicar la situación, e intento acercar las posiciones de la mejor forma posible, explicando cómo funcionan algunas cosas en el país de origen, o la situación actual del usuario; y a veces funciona y a veces no.

5. Usted es una de las Coordinadoras de la Unión de Sirios en el Extranjero de la Delegación de España: ¿Considera que los ciudadanos sirios cuando llegan a España se les facilita el acceso a servicios de interpretación? ¿Ha vivido o conoce alguna situación en la que las diferencias culturales, religiosas o étnicas entre intérprete y los interlocutores hayan complicado la comunicación?

Creo que no se facilita el uso de los servicios de interpretación como debería ser, ya que a la llegada de una persona extranjera es muy importante tener un intérprete que le explique las cosas, como sus derechos y obligaciones, los procedimientos que debe iniciar y seguir, las ayudas que puede recibir... Y por lo que veo, el acceso a este servicio no siempre es posible, y en algunas ocasiones los usuarios desconocen que es un derecho que tienen por ley, y dan gracias por tener a alguien que les eche una mano de vez en cuando.

El tema de las diferencias culturales, religiosas y étnicas es muy importante en la interpretación para refugiados, ya que existen personas bastante sensibles a estos temas; pues a las mujeres árabes por ejemplo les cuesta hablar abiertamente con un hombre, mientras que algunos hombres árabes tienden a considerar que una mujer no les puede ayudar, o decir lo que deben hacer... Además de que un refugiado tiende a sentirse incomprendido al verse rodeado de gente perteneciente a otra cultura y con otra forma de ser muy diferente a la suya o a la que está acostumbrado a ver en su país. Luego están los temas religiosos que muchas veces

Nadia Labani

- Email: nadiafeito@gmail.com
- LinkedIn: <https://www.linkedin.com/in/nadialabanifeito>



son difíciles de comprender para quien no mantiene las mismas creencias. No obstante, no considero que esto constituya un gran problema, simplemente son temas a tener en cuenta a la hora de hacer una interpretación para personas recién llegadas, porque más adelante se van acostumbrando a la sociedad y a su funcionamiento y ellos mismo lo van comprendiendo y muchas veces adoptando.

6. El acceso a servicios de interpretación es un derecho. No obstante, la garantía de este derecho no siempre se produce: ¿De qué manera se podría mejorar el acceso a servicios de interpretación en este campo? ¿Falta regulación y legislación en materia de interpretación?

Tal como ya comenté en la anterior pregunta, creo que este servicio no funciona como debería, pues yo me pongo en el lugar de esa persona recién llegada, que desconoce casi todo sobre el funcionamiento de la vida, las leyes, sus derechos y sus deberes en este nuevo país ¿qué es lo que necesita? Información, pero por más que se le facilite y expliques no la va a entender, a no ser que sea en su idioma, por lo tanto considero, que debe haber intérpretes fijos, en el aeropuerto, en la oficina de asilo, y en los centros de acogida.

Además sería buenísimo que además de eso, se llevase a cabo una sesión informativa general, durante la primera semana desde la llegada del refugiado; sesión que debe ser en su idioma, acompañada de los documentos con información de interés para su consulta en caso de ser necesaria más adelante.

Pues una de las situaciones más comunes que veo, es el caso de reasentados o refugiado llegados desde Melilla, que dicen no haber sido informados de lo que supone venir a España (península) e iniciar los procesos necesarios aquí; también dicen que quitando la breve entrevista de asilo apenas han visto a intérpretes...



ANEXO II: FORMULARIO INTÉRPRETES

ÍNDICE:

1. ABSTRACT	1
2. FORMULARIO Y RESPUESTAS	2

1. ABSTRACT

El presente anexo tiene por objeto recoger las respuestas al formulario online empleadas en el presente trabajo de fin de grado. Así, se presentará el formulario en inglés y español realizado a los intérpretes y después se recogen las respuestas obtenidas en una tabla en la que figura el número de pregunta y la respuesta de los intérpretes. Los profesionales que realizaron el formulario son intérpretes especialistas en el ámbito. No obstante, hay que puntualizar que se pretendía llegar a un mayor número de intérpretes con respecto al número de intérpretes que accedieron a realizar las entrevistas, lo que demuestra que es un colectivo de difícil acceso.

2. FORMULARIO Y RESPUESTAS

FORM/ FORMULARIO

1. **Name of the organization/** Nombre de la organización
2. **Gender/** Género
3. **Combination of languages/** Combinación de idiomas
4. **Access to interpreting services is a right. However, this right is not always ensured. What could be done to improve the accessibility of interpreting services within the EU?/** El acceso a los servicios de interpretación es un derecho. No obstante, este derecho no siempre se garantiza. ¿Qué podría hacerse para favorecer el acceso a los servicios de interpretación en la UE?
 - a) **Implement more legislation/** Implementar legislación
 - b) **Raise social awareness/** Incrementar la sensibilización social
 - c) **The right to access interpreting services is always ensured/** El derecho de acceso a los servicios de interpretación siempre se garantiza

Observations/ Observaciones:

5. **Please grade from 1 to 5 the following statements depending on your level of agreement.**

(1) **Strongly disagree/** (1) Totalmente en desacuerdo

(2) **Disagree/** (1) En desacuerdo

(3) **Neutral/** (3) Neutral

(4) **Agree/** (4) De acuerdo

(5) **Strongly agree/** (5) Totalmente de acuerdo

- a. **The work of an interpreter is indispensable./** El trabajo de un intérprete es indispensable.
- b. **Interpreting services are accessible for refugees within the EU./** Los servicios de interpretación son accesibles para las personas refugiadas en la UE.
- c. **In emotionally complicated situations involving refugees and the public administration empathy should prevail over professional distance./** En

situaciones emocionalmente complicadas entre personas refugiadas y la administración pública la empatía debe prevalecer sobre la distancia profesional

6. Within the framework of interpreting for refugees, please put in order of importance the following communication distances: / En el marco de la interpretación con personas refugiadas, por favor ponga en orden de importancia las siguientes distancias comunicativas:

1. **The position of the interpreter in the room/** La ubicación del intérprete en la sala (ESPACIAL)
2. **Interpreting when deemed appropriate/** Interpretar cuando sea oportuno (TEMPORAL)
3. **The regulation of the parties' interventions/** La regulación de la intervención de las partes (INTERACTIVA)
4. **Transmitting the meaning of the interventions without altering the form of the message if possible./** La transmisión del significado del mensaje sin alterar en la medida de lo posible su forma. (SEMÁNTICA)
5. **The adoption of the first or third person when interpreting/** La adopción de la primera o tercera persona cuando se interpreta (IDENTIFICATIVA)
6. **The ability to distance from emotional complex issues /**La habilidad de distanciamiento frente a situaciones emocionalmente complejas (EMOCIONAL)
7. **Explaining the role of the interpreter/**La explicación del papel del intérprete (PROFESIONAL)
8. **The ability to handle situations with a difference in power between the parties/** La capacidad de manejar situaciones en las que existe una diferencia de poder entre las partes (RELACIONES DE PODER)
9. **The inhibition of the identification of the interpreter with one of the languages and cultures/** La inhibición de la identificación del intérprete con una de las lenguas y cultural (LINGÜÍSTICA Y CULTURAL)

7. How should an interpreter proceed when dealing with a situation between the public administration and a refugee, in which the difference of power between the parties is clear? / ¿Cómo debería proceder un intérprete en una situación entre la administración pública y una persona refugiada en la que existe una evidente diferencia de poder entre las partes?

- a) **As a mere channel of communication/** Un mero canal de comunicación
- b) **As an interpreter defending the refugee's interests/** Actuar como intérprete defensor

Observations/ Observaciones:

8. Which of the following differences between the refugee and the interpreter hamper the interpreting and communication processes?/ ¿Cuáles de las siguientes diferencias entre la persona refugiada y el intérprete dificultan el proceso de comunicación?

- a) **Ethnic differences/** Diferencias étnicas
- b) **Religious differences/** Diferencias religiosas
- c) **Cultural differences/** Diferencias culturales

Observations/ Observaciones:

PREGUNTAS/ INTÉRPRETES	1	2	3	4
1	Earth refugees	COMRADE	SEPROTEC Y CEAR	Pueblos Unidos
2	Mujer	Mujer	Mujer	Hombre
3	Árabe-inglés	Inglés-francés-castellano	Urdu, punjabi, Inglés al español	Árabe-español
4	Incrementar la sensibilización social	Implementar legislación	El derecho de acceso a los servicios de interpretación siempre se garantiza	Implementar legislación
5A	5	5	2	4
5B	2	5	3	2
5C	2	3	5	3
6	<ol style="list-style-type: none"> 1. Espacial 2. Interactiva 3. Temporal 4. Identificativa 5. Profesional 6. Lingüístico-cultural 7. Emocional 8. Semántica 9. Relaciones de poder 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Profesional 2. Semántica 3. Relaciones de poder 4. Identificativa 5. Interactiva 6. Temporal 7. Espacial 8. Emocional 9. Lingüístico-cultural 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Profesional 2. Espacial 3. Semántica 4. Temporal 5. Emocional 6. Relaciones de poder 7. Interactiva 8. Identificativa 9. Lingüístico-cultural 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Semántica 2. Interactiva 3. Emocional 4. Temporal 5. Profesional 6. Lingüístico-cultural 7. Identificativa 8. Espacial 9. Relaciones de poder
7	Un mero canal de comunicación: el intérprete hace frente a las necesidades lingüísticas de un modo fiel e imparcial.	Un mero canal de comunicación: el intérprete hace frente a las necesidades lingüísticas de un modo fiel e imparcial.	Un mero canal de comunicación: el intérprete hace frente a las necesidades lingüísticas de un modo fiel e imparcial.	Un mero canal de comunicación: el intérprete hace frente a las necesidades lingüísticas de un modo fiel e imparcial.
8	Diferencias culturales	Diferencias culturales	All above said	Diferencias culturales

PREGUNTAS/ INTÉRPRETES	5	6	7	8
1	Refugee emergency shelter in Charlottenburg, Berlin	CEAR	CEAR	EASO
2	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre
3	Alemán-inglés-árabe	Castellano/árabe, ucraniano, somalí, persa, urdu, afgano francés, ruso, eritreo, etíope, wólof, phula y bambara	Árabe, francés e inglés a español	Árabe-inglés
4	Incrementar la sensibilización social	Implementar legislación	Incrementar la sensibilización social	Implementar legislación
5A	5	5	5	5
5B	2	1	3	5
5C	4	2	3	5
6	<ol style="list-style-type: none"> 1. Semántica 2. Espacial 3. Relaciones de poder 4. Identificativa 5. Interactiva 6. Emocional 7. Temporal 8. Lingüístico-cultural 9. Profesional 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Profesional 2. Temporal 3. Interactiva 4. Relaciones de poder 5. Emocional 6. Semántica 7. Lingüístico-cultural 8. Espacial 9. Identificativa 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Emocional 2. Relaciones de poder 3. Semántica 4. Lingüístico-cultural 5. Temporal 6. Interactiva 7. Identificativa 8. Espacial 9. Profesional 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Semántica 2. Identificativa 3. Relaciones de poder 4. Emocional 5. Profesional 6. Espacial 7. Interactiva 8. Lingüístico-cultural 9. Temporal
7	It should be a mere channel of communication, but I would say a mix of both	Actuar como intérprete defensor proporcionando asesoramiento y representando sus intereses.	Actuar como intérprete defensor proporcionando asesoramiento y representando sus intereses.	Un intérprete es más que un canal imparcial de comunicación.
8	None of the above (in my case)	Las tres por igual. Un mal intérprete adopta un juicio sobre el contenido de lo interpretado.	Diferencias culturales	Si el intérprete es profesional y con muchos conocimientos, ninguna de las mencionadas.