



Interpretación con Refugiados

El derecho de asilo: *Lost in translation?*

Autora: Laura Gascón Higuera

Directora: María Dolores Guindal Pintado

25 // abril // 2019

Facultad de Ciencias Humanas y Sociales

Departamento de Traducción e Interpretación y Comunicación Multilingüe

Grado en Traducción e Interpretación

«Estas historias eran contadas con tanta contención que los ojos se me llenaban de lágrimas y la voz se me quebraba cuando las traducía, porque cuando a alguien parece no quedarle ninguna emoción para su historia, tu propio corazón debe proporcionársela».

-Daoud Hari, El Traductor

AGRADECIMIENTOS Y DEDICATORIA

En primer lugar, quería agradecer su colaboración a todas aquellas personas que han accedido a formar parte de esta investigación. Valoro enormemente vuestro tiempo y buena disposición a la hora de responder a mis preguntas. Sin vosotros, este trabajo no habría sido posible.

Sin embargo, he de mencionar que mi agradecimiento va más allá de aquel que siento por la ayuda que me habéis prestado. Todas y cada una de las personas que habéis colaborado en esta investigación, tanto las que aparecéis con vuestro nombre y apellidos como las que habéis colaborado de forma anónima, brilláis por vuestro buen hacer, vocación y vuestras ganas de daros a los demás ofreciendo servicios de calidad. De dar lo mejor de vosotros mismos para caminar hacia una sociedad más justa: trabajar con amor. Sois así un ejemplo de buenas prácticas y es gracias a vuestro espíritu crítico que los programas mejoran y los derechos avanzan.

Por otro lado, me gustaría agradecer a mi directora del trabajo, María Dolores Guindal Pintado, por su buena disposición y su trabajo. Gracias por haberme orientado y escuchado y por haberme animado siempre a seguir.

Por último, quería mostrar mi agradecimiento a Cristina Fernández, que aunque no aparezca en el cuerpo de este trabajo, me ha ayudado enormemente con él y con mi propia vocación, me ha enseñado a trabajar con personas en movimiento, con migrantes y refugiados. Gracias por haberme hecho ver que la empatía, el esfuerzo y la dedicación pueden sanar corazones.

ÍNDICE

LISTA DE ABREVIATURAS.....	1
1. INTRODUCCIÓN.....	2
2. FINALIDAD Y MOTIVOS.....	2
3. ESTADO DE LA CUESTIÓN.....	3
4. MARCO TEÓRICO.....	5
4.1. EL DERECHO A ACCEDER A LOS SERVICIOS DE INTERPRETACIÓN.....	5
4.1.1. <i>Derecho internacional</i>	5
4.1.2. <i>Derecho regional</i>	6
4.1.3. <i>Derecho nacional</i>	7
4.2. LA CAPACITACIÓN DEL INTÉRPRETE.....	8
5. OBJETIVOS Y PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN.....	10
6. METODOLOGÍA.....	10
7. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN.....	11
6.1. DIMENSIONES DE LA INTERPRETACIÓN.....	11
6.1.1. <i>Interpretación en frontera</i>	12
6.1.2. <i>Interpretación en territorio</i>	13
6.2. ÁMBITOS DE ACTUACIÓN.....	14
6.2.1. <i>Judicial, policial y procedimientos de asilo (policía, servicios penitenciarios, asilo y justicia)</i>	14
6.2.2. <i>Sanitario (sanidad, salud mental y terapia)</i>	16
6.2.3. <i>Social (atención social, centros de juventud, familia, oficinas y CAR)</i> ..	17
6.3. MALAS PRÁCTICAS.....	18
6.3.1. <i>Escasa profesionalización y mala selección de los intérpretes</i>	19
6.3.2. <i>Interpretación ad hoc y falta de intérpretes</i>	22
6.3.3. <i>Condiciones laborales de los intérpretes</i>	25
CONCLUSIONES.....	26

6.4. DECÁLOGO	27
BIBLIOGRAFÍA	30
ANEXO.....	1
1. ENTREVISTAS A SOLICITANTES Y REFUGIADOS	1
2. ENTREVISTAS A EXPERTOS	3

LISTA DE ABREVIATURAS

ACNUR	Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados
BOE	Boletín Oficial del Estado
CAR	Centro de Acogida a Refugiados
CEAR	Comisión Española de Ayuda al Refugiado
COMRADE	Comité de Defensa de los Refugiados, Asilados e Inmigrantes
CIE	Centro de Internamiento para Extranjeros
IcR	Interpretación en el contexto de los Refugiados
ISP	Interpretación en los Servicios Públicos
OAR	Oficina de Asilo y Refugio
ONG	Organización no gubernamental
RITAP	Red de Intérpretes y Traductores de la Administración Pública
UE	Unión Europea

1. INTRODUCCIÓN

Las migraciones son un fenómeno complejo y cambiante. Vemos como, a partir de los noventa, España pasa de ser un país emisor a un país receptor de inmigrantes. Así, desde entonces el número de extranjeros residentes en nuestro país ha aumentado, hasta llegar a nuestras fechas, hasta la llamada «crisis de refugiados», momento en el que los flujos migratorios han llegado a las líneas prioritarias de las agendas políticas y sociales.

Con el recrudecimiento de los conflictos en Siria e Irak, el año 2015 marcaba el inicio de la mayor crisis humanitaria y migratoria desde el fin de la Segunda Guerra Mundial, una crisis política y de valores, que ha supuesto un reto para todo el continente y sus sistemas de acogida, incapaces en su mayoría de gestionar propiamente estos flujos. Las repercusiones para España son especialmente urgentes ya que, aunque tras el Acuerdo UE- Turquía de 2016, en el que se preveía el cierre de la ruta del Mediterráneo central y de la ruta terrestre, y los recientes acuerdos entre Libia e Italia las llegadas a Grecia e Italia disminuyeron considerablemente, en España se han triplicado, llegando a las 54.065 solicitudes en 2018 (Comisión Española de Ayuda al Refugiado, 2019).

Así, desde el año 2015, el número de personas que llegan a nuestras fronteras en busca de protección internacional y que se ven en la necesidad de comunicarse con las administraciones públicas viene incrementado significativamente año tras año. Con ello, vemos que uno de los problemas y cuestiones que pueden amenazar los derechos de estas personas recae en algo tan necesario como es la comunicación en sí misma y que se ve marcada por problemas comunicativos que surgen como parte del multilingüismo y el contacto con usuarios procedentes de diferentes países, culturas, códigos y costumbres. Cuando el usuario no conoce la lengua del país de acogida, la figura del traductor o intérprete ha de funcionar como nexo de unión entre la administración y el inmigrante, desempeñando así un papel imprescindible.

2. FINALIDAD Y MOTIVOS

El incremento de llegadas de solicitantes de asilo ha creado nuevas barreras de comunicación, que suponen un impedimento para rehacer las vidas de personas que huyen

de experiencias dolorosas, de violencia extrema, desastres naturales o de persecución por diferentes motivos.

Así, dada la importancia de superar las barreras comunicativas para poder acceder a los servicios públicos, el derecho a expresarse en la lengua materna es una garantía procesal en la mayoría de países democráticos, que goza en España de respaldo constitucional e internacional. Un derecho que está íntimamente unido al reconocimiento de identidad al que tiene derecho cualquier ser humano.

Por desgracia, aunque la normativa que regula los servicios de traducción en dichos entornos ha evolucionado, esta no ha conseguido reflejar la realidad social en la que vivimos. Esto se puede ver reflejado en las peticiones que han hecho organizaciones de ayuda humanitaria, como ACNUR, e instituciones, como el Defensor del Pueblo, a trabajar en la mejora de los servicios de interpretación ofrecidos en los servicios públicos y a aumentar la cantidad de intérpretes cualificados en los procedimientos de protección internacional.

De hecho, vemos que, aunque durante estos últimos años, se han diseñado nuevas líneas de actuación y se han abierto investigaciones sobre el tema, en España no hay estudios integrales sobre esta situación y los datos empíricos disponibles son escasos.

De este modo, el presente trabajo entiende que es necesario profundizar en las repercusiones que tiene poner en mano de intérpretes poco o nada cualificados el acceso a los servicios de acogida. Se toma este tema como un punto crítico, una asignatura pendiente para los derechos humanos, la sociedad y los estudios de Traducción e Interpretación. Así, pretendemos analizar la situación actual de dichos servicios, los problemas a los que nos enfrentamos y las repercusiones que tienen, siempre insistiendo en que es una cuestión de derechos y un tema totalmente contemporáneo.

3. ESTADO DE LA CUESTIÓN

Como venimos diciendo, la interpretación en el contexto de los refugiados, un tema que frecuentemente es una cuestión de vida o muerte, ha resultado prácticamente invisible a la sociedad.

Para ubicar este estudio, tomaremos la línea diseñada por Pinilla, Jordà-Mathiasen y Prado- Gascó (2016) en la que proponen el término de «Interpretación en el contexto de los Refugiados» (IcR) con el fin de aumentar la visibilidad de este campo. Así, esta referencia se enmarcaría en el campo de la Interpretación en los Servicios Públicos (ISP). La ISP es definida por Abril (2006) como aquella interpretación que facilita la comunicación entre servicios públicos y las personas que no hablan la lengua del país, habitualmente minorías lingüísticas y culturales. A pesar de que tampoco existe un reconocimiento oficial de la figura ejercida por el intérprete en los servicios públicos, sí que en este ámbito se han abierto más líneas de investigación.

Para aterrizar propiamente el concepto de «Interpretación en el Contexto de Refugiados», necesitamos entender a quién está dirigida. Así, partimos de la definición de «refugiado» que brinda el Estatuto de los Refugiados de las Naciones Unidas (OACDH, 2012) en su artículo 1:

Un refugiado es aquel que debido a fundados temores de ser perseguida por motivos de raza, religión, nacionalidad y no pueda o, a causa de dichos temores, no quiera acogerse a la protección de tal país; o que, careciendo de nacionalidad y hallándose, a consecuencia de tales acontecimientos, fuera del país donde antes tuviera su residencia habitual, no pueda o, a causa de dichos temores, no quiera regresar a él.

Este concepto, que es ampliado por otra serie de tratados y documentos, no debe ser confundido con el de «solicitante de asilo», que sería aquella persona que «solicita el reconocimiento de la condición de refugiado y cuya solicitud todavía no ha sido evaluada en forma definitiva» (ACNUR, 2013).

Así, vemos que tanto el refugiado como el solicitante de asilo son susceptibles de ser usuarios de este tipo de interpretación. Así, cuando hablemos de Interpretación con Refugiados, entenderemos por refugiado a todo aquel susceptible de serlo, es decir, solicitantes de asilo, refugiados (o receptores de otro tipo de protección internacional, como puede ser la protección subsidiaria) e incluso a aquellas personas a las que se les haya denegado la solicitud de asilo.

4. MARCO TEÓRICO

4.1. El derecho a acceder a los servicios de interpretación

Como ya hemos mencionado, el acceso a los servicios de interpretación es y ha de ser un derecho. Sin embargo, su regulación es claramente insuficiente, centrándose en su mayoría en el ámbito penal y criminal. A continuación, resumiremos las principales leyes que lo rigen, recogiendo sus disposiciones. Nos centraremos en los tres marcos jurídicos que afectan a España: el derecho internacional, el regional y el nacional.

4.1.1. Derecho internacional

Tal y como afirma Xavier Arzoz (2007), las organizaciones internacionales y los medios de comunicación han contribuido a la creación de una falsa imagen de que los derechos lingüísticos están protegidos internacionalmente, cuando en la actualidad estos son insuficientes. La realidad es que el significado tangible y positivo de los derechos lingüísticos necesita una mayor regulación. A pesar de estos datos, sí que encontramos el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, ratificado por España. En su artículo 14.3. dispone:

Durante el proceso, toda persona acusada de un delito tendrá derecho, en plena igualdad, a las siguientes garantías mínimas: a) a ser informada sin demora, en un idioma que comprenda y en forma detallada, de la naturaleza y de las causas de la acusación formulada contra ella [...] f) a ser asistida gratuitamente por un intérprete, si no comprende o no habla el idioma empleado en el tribunal (OHCHR, 1966).

Por otro lado, numerosos académicos afirman que el derecho a tener un intérprete está reconocido y protegido por el derecho internacional al ser este una costumbre internacional, es decir, una norma jurídica que se ha creado y ha sido establecida por un uso social efectivo, uniforme y continuado y que ha de practicarse con *opinio iuris*, es decir, convicción de estar ajustándose a una norma jurídica (Picazo y Gullón, 2012). Esto quiere decir que, como por lo general, los estados han hecho un uso efectivo, uniforme y continuado de la figura del intérprete en los servicios públicos y esto ha sido realizado con la convicción de estar actuando bajo derecho, esta práctica se ha

convertido en una costumbre, una norma del derecho internacional que es vinculante para todos los estados.

Además, aunque carecemos de legislación que lo regule, es necesario entender que muchos de los derechos reconocidos por la Declaración Universal de Derechos Humanos no pueden ser efectivos sin la posibilidad de tener acceso a un intérprete.

Para la redacción de este trabajo, en este punto también hemos de mencionar la relevancia de todos aquellos textos internacionales que regulan la situación y los derechos de las personas que se encuentran en situación de desplazamiento forzoso.

4.1.2. Derecho regional

En el marco europeo, encontramos uno de los instrumentos principales en lo que al derecho a intérprete se refiere: el Convenio para la Protección de los Derechos Humanos y de las Libertades Fundamentales, aprobado por el Consejo de Europa y ratificado por España. Este texto dispone lo siguiente:

Artículo 5. Derecho a la libertad y a la seguridad.

2. Toda persona detenida preventivamente debe ser informada, en el más breve plazo y en una lengua que comprenda, de los motivos de su detención y de cualquier acusación formulada contra ella.

Artículo 6. Derecho a un proceso equitativo

3. Todo acusado tiene, como mínimo, los siguientes derechos:

a) a ser informado, en el más breve plazo, en una lengua que comprenda y detalladamente, de la naturaleza y de la acusación formulada contra él(...)

e) A ser asistido gratuitamente de un intérprete, si no comprende o no habla la lengua empleada en la audiencia.

Como podemos ver, tanto este texto como el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos se centran en el derecho a intérprete ante un tribunal. Este punto nos es muy relevante, ya que constituye uno de los principales ámbitos en los que la IcR tiene lugar. Sin embargo, es insuficiente.

Así, podemos continuar analizando la legislación de la Unión Europea, que sí que es más específica. Encontramos la directiva 2013/32/UE del Parlamento Europeo y del Consejo que establece 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». Además, en su artículo 8 establece que en los centros de internamiento y en los puestos fronterizos «los Estados miembros proporcionarán servicios de interpretación en la medida en que sea necesario para facilitar el acceso al procedimiento de asilo» (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). Por otro lado, la directiva 2011/95/UE establece en su artículo 22 que una vez reconocido el estatuto de refugiado o de protección subsidiaria el Estado ha de ofrecer «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).

Como podemos ver, el derecho de la Unión sí que establece unos mínimos que son vinculantes para España en el ámbito de la ICR.

4.1.3. Derecho nacional

Al referirnos a la legislación española, el primer texto que hemos de manejar es la Constitución. El artículo 24.1 cita: «todas las personas tienen derecho a obtener la tutela efectiva de los jueces y tribunales en el ejercicio de sus derechos e intereses legítimos sin que, en ningún caso, pueda producirse indefensión». La jurisprudencia y la doctrina entienden que este artículo hace del derecho a intérprete y a la traducción en el proceso penal una exigencia constitucional.

Además, la ley 12/2009, reguladora del derecho y asilo de la protección subsidiaria recoge en su artículo 16.2: «los solicitantes de protección internacional tendrán[...] derecho a intérprete» y añaden que este derecho no ha de tener ningún coste económico para los mismos. Por lo tanto, la ley española sí que prevé que un solicitante

de asilo ha de tener derecho a una interpretación, bajo las condiciones que a continuación recogeremos.

4.2. La capacitación del intérprete

Si continuamos analizando el marco jurídico español, vemos que la Ley Orgánica del Poder Judicial, del 1 de julio de 1985, dispone en el artículo 231.5 que: «En las actuaciones orales se podrá habilitar como intérprete a cualquier persona conocedora de la lengua empleada, previo juramento o promesa de aquélla». Aunque resalta en su artículo 441: «El intérprete será elegido entre los que tengan títulos de tales, si los hubiere en el pueblo. En su defecto, será nombrado un maestro del correspondiente idioma, y si tampoco le hubiere, cualquier persona que lo sepa».

Vemos que lo que debería ser una excepción a la regla, la designación de un intérprete solo por el hecho de que conozca ambos idiomas, se ha convertido en la regla general: la escasa regulación y profesionalización de este trabajo han llevado a entender como intérpretes a cualquier persona que domine ambos idiomas. De hecho, la Administración raramente controla la capacitación y los conocimientos de las personas que están ofreciendo estos importantes servicios (Red de Intérpretes y Traductores de la Administración Pública, 2012).

Es necesario destacar la importancia de la formación. El trabajo del intérprete esta sujeto a unos principios éticos y está marcado por una serie de decisiones espontáneas que pueden dañar gravemente la interpretación si estas no están tomadas en base a una educación específica en este ámbito. Estos problemas se agudizan en casos como los que se dan en la IcR, cuando una buena comunicación puede marcar la vida del individuo, del cliente. Por lo tanto, no podemos pensar que es suficiente conocer dos idiomas para poder ofrecer este tipo de servicios. El trabajo del intérprete no es simplemente transformar una lengua en otra, especialmente en este ámbito, donde es fundamental entender bien la situación y el origen de la persona a la que interpretamos. Vemos que el intérprete aquí se convierte en un agente social de gran responsabilidad.

Así, ahora profundizaremos en algunas cuestiones que afectan al trabajo del intérprete que se dedica a este ámbito. Lo primero que tenemos que tener en cuenta es que en la IcR aparecen distintos roles: el de transcodificador (transmitir de manera

exhaustiva y precisa), el de facilitador de la comunicación (adaptación del registro, explicar conceptos cuando el mensaje no se entiende), el de experto bilingüe y bicultural (proporcionar el marco cultural necesario para facilitar la comunicación y evitar malentendidos) y el de defensor activo (posibilidad de adoptar una posición a favor de uno de los interlocutores) (León-Pinilla, Jordà-Mathiasen y Prado-Gascón, 2016).

Así, llegamos al concepto de invisibilidad del intérprete descrito por Venuti, es decir, si el intérprete transmite el contenido de forma literal o si añade aclaraciones u observaciones, lo que desemboca en el dilema de qué papel es el que ha de desempeñar el intérprete y su relación con el concepto de «mediador cultural»: ¿debe ser el intérprete también mediador cultural en la IcR?

Carlos Giménez (1997, p. 142) afirma que la mediación intercultural está orientada hacia «el acercamiento de las partes, la comunicación y comprensión mutua, el aprendizaje y desarrollo de la convivencia, la regulación de conflictos y la adecuación institucional entre actores sociales o institucionales etnoculturalmente diferenciados». Además, es necesario destacar que el mediador intercultural, figura que cada vez está más extendida, suele asumir servicios que van más allá de la interpretación, por ejemplo, tareas de orientación, sensibilización y educación. Los intérpretes, por su lado, suelen limitarse a tareas de interpretación y suelen ser personas con formación específica en Traducción e Interpretación y que suelen guiarse por unos principios comunes, los códigos éticos desarrollados por asociaciones de intérpretes (Navaza, Estévez y Serrano, 2009).

De todas formas, vemos que, aunque la interpretación y la mediación son disciplinas distintas, estas son interdependientes y complementarias, el perfil profesional es difuso y las tareas no están claramente delimitadas. Para la autora, teniendo en cuenta los roles que aparecen en la IcR, no se puede obviar el papel de mediador que acaba desempeñando el intérprete que trabaja en los servicios públicos. Sin embargo, es necesario que este rol sea ejercido siguiendo los principios éticos básicos del trabajo del intérprete: calidad, fidelidad, humildad, profesionalidad, confidencialidad, imparcialidad, integridad y empatía.

5. OBJETIVOS Y PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

El objetivo del presente estudio es el de resaltar la importancia de la Interpretación en el contexto de los Refugiados, realizar un estudio de la realidad actual en España y analizar las repercusiones que esto tiene para los migrantes y para las resoluciones de protección internacional. Para ello, se intentará responder a las siguientes preguntas:

- ¿Cuáles son los principales retos a los que se enfrenta un intérprete que trabaja con migrantes forzosos?
- ¿Cómo influye el entorno en el trabajo del intérprete? ¿Cuáles son las repercusiones prácticas y diferencias entre el trabajo en territorio y el trabajo en frontera?
- ¿Quiénes son las personas que ofrecen los servicios de interpretación habitualmente? ¿Tienen formación?
- Cuando las personas que ejercen de intérpretes no son profesionales:
 - ¿Cuáles son los errores que se suelen cometer en relación al código ético que ha de guiar el trabajo del intérprete?
 - ¿Cuáles son las repercusiones para el «cliente»?
- ¿Cuáles son los principales ámbitos en los que se desarrolla la IcR?

Así, el trabajo parte de la hipótesis de que en España la interpretación se hace «como se puede», no «como se debe» y de que esto tiene grandes repercusiones a la hora de resolver las solicitudes de protección internacional y, además, afecta gravemente a la salud de las personas que llegan a nuestros servicios de acogida.

6. METODOLOGÍA

Para la redacción de este trabajo se pretende analizar el papel del intérprete a lo largo de todo el proceso y todas las etapas de acompañamiento que se realiza al solicitante, tanto en frontera como en el territorio y en los diferentes ámbitos de actuación.

Se ha realizado un análisis cualitativo, revisando la información disponible en internet y en diferentes manuales. Así, hemos podido observar que este ámbito cada vez es más estudiado, aunque no hay ningún estudio integral. Podemos observar un mayor interés por parte de estudiantes universitarios, que se ve reflejado en la proliferación de

trabajos y tesis que tratan este tema. Sin embargo, en el ámbito más formal vemos que los estudios que tratan la interpretación en los servicios públicos, suelen estar centrados en la interpretación médica y han estado obviando esta dimensión durante años. Entre los autores que se han consultado para la redacción de este trabajo podemos destacar a Pöllabauer (2005), Jones y Gill (1998), Pinilla, Jordà-Mathiasen y Prado- Gascó (2016), los comunicados de Carmen de las Heras y Navaza, Estévez y Serrano (2009).

Además, se han llevado a cabo entrevistas tanto con los «clientes», los propios refugiados y solicitantes, para ver su opinión, sus perspectivas y hacer de este trabajo un medio y un canal de transmisión de sus propias voces, como con los trabajadores y expertos en estos servicios.

Hemos optado por realizar un análisis cualitativo, por conducir entrevistas en lugar de distribuir formularios, por tres motivos principales. Primero, la dificultad de conseguir una muestra significativa que refleje la realidad. Segundo, al ver que toda la literatura existente coincide en que la selección de intérpretes se hace mal, siendo un proceso poco valorado y nada profesionalizado, se ha considerado que las entrevistas personales reflejarían mejor la naturaleza de estas malas prácticas. Finalmente, esta decisión ha tenido que ver con la situación en la que se encuentran los solicitantes de asilo y refugiados: muchos de ellos no se sienten cómodos al rellenar formularios, por lo que este formato puede hacer que se pierda mucha información y no reflejar bien las sensaciones que realmente tienen. Las entrevistas personales permiten explicar la naturaleza del estudio, les hace confiar y sentirse escuchados, lo que hace que la información recogida sea más auténtica.

Las entrevistas se realizaron entre marzo y abril de 2019 con los expertos y en mayo de 2018 con los refugiados. Además, se ha mantenido la privacidad de aquellas personas que así lo han deseado.

7. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN

6.1. Dimensiones de la interpretación

Como ya hemos mencionado, la IcR se enmarca en la interpretación en los servicios públicos, ya que se centra en la comunicación con los proveedores de este tipo

de servicios. Sin embargo, podemos destacar dos ámbitos de trabajo dentro de la IcR cuyo elemento diferenciador recae en las circunstancias y en el tiempo.

Así, podemos distinguir entre la interpretación en frontera y la interpretación en territorio. En ambos casos, la ley establece que el intérprete ha de trabajar con el solicitante y los proveedores de servicios (letrado, policía, etc.) (art. 21 LA/25 LA) (Estevan, 2017) y, en ambos casos la búsqueda de intérpretes, si los hay y cuando se recurre a un profesional, se realiza de la misma forma. Así, vemos que provienen de puestos de la Administración, de la empresa Ofilingua (con la que trabaja la policía y los Centros de Acogida a Refugiados) o de ONG.

Por lo tanto, si la Administración no tiene un intérprete en plantilla de un idioma concreto, se recurriría a la empresa subcontratada. Ante esta situación, para suplir las necesidades que la Administración no ha solucionado, encontramos ONG que han creado servicios de Traducción e Interpretación (con las que la Administración a veces ha colaborado e, incluso, subvencionado): se han diseñado programas desde CEAR, COMRADE o ACCEM cuyo fin es el de cubrir esta demanda lingüística.

6.1.1. Interpretación en frontera

El proceso de asilo consta de varias etapas. Cuando una persona llega a territorio y no cumple los requisitos para entrar al país, se le ha de explicar que tiene dos opciones: regresar o solicitar asilo. Se le explican los supuestos bajo los cuales tiene derecho a solicitar protección internacional y, si así lo desea, tiene cuatro días para conseguir que su solicitud sea admitida a trámite. Posteriormente, la Oficina de Asilo y Refugio realiza el resto de procedimientos, durante los que se realizarán más entrevistas y se presentarán una serie de documentos oficiales (Torres Díez, 2013). Así, tal y como menciona Azucena Lorenzo (ver anexo 2.4.), la primera declaración es la criba inicial para ver si el caso puede ser tenido en cuenta. Por lo tanto, el papel que el intérprete desempeña en este momento es crucial.

Para el profesional, la interpretación en frontera suele requerir una mayor especialización y sensibilidad dada la carga emocional y la amenaza de una expulsión inminente: la verosimilitud de los datos y de los hechos es decisiva. El estado emocional del solicitante y la responsabilidad de las consecuencias que pueden desprenderse del

resultado son, además, una presión añadida para el trabajo del intérprete, ya difícil de por sí dada la falta de coherencia y las deficiencias de la expresión a la hora de relatar datos y hechos traumáticos (Las Heras, 2012). Tal y como relata May Rodríguez (ver anexo 2.3.), «la gente que llega a un país tiene un motivo [...]. Es una entrevista en la que te juegas mucho y nunca tienes la sensación de haberlo dicho todo o de haberlo dicho de la forma correcta. Cualquier cosa puede afectar». Por lo tanto, la formación específica en este punto es imprescindible, ya que un intérprete ha de saber trabajar con estas declaraciones nerviosas y llenas de silencios, ha de poder hacer que esto no se convierta en un obstáculo para la persona que se encuentra en frontera y que está sometida a gran presión.

Por tanto, en frontera se dispone de menos tiempo. Esto es un punto clave, ya que no se puede esperar mucho tiempo a conseguir un intérprete: el margen de actuación es muy limitado.

Además, es común que los solicitantes lleguen indocumentados y confusos, por lo que se crea una situación en la que el intérprete es considerado la «figura amiga»: es la primera persona que les entiende y les permite expresarse. Este caso se ve reflejado en la entrevista realizada al personal de una entidad de acogida presente en el aeropuerto (ver anexo 2.1.), en la que se describe la relación con los intérpretes hablando de confianza y cercanía constante, una visión del intérprete como punto de referencia y ayuda. Aquí vemos un ejemplo muy claro de cómo el intérprete en este contexto va más allá de la mera transmisión de palabras, lo que supone también un reto para el profesional: que la humanidad y la naturalidad que surge al tratar con personas no cruce la frontera de la neutralidad e imparcialidad.

6.1.2. Interpretación en territorio

Por otro lado, en territorio se dispone de más tiempo y es más común que haya documentación. Como dice May Rodríguez (ver anexo 2.3.), en territorio ya están aquí, ya puede haber más flexibilidad.

Esta flexibilidad se ve también reflejada en el trabajo del intérprete: cuando no se encuentra un profesional para el idioma requerido, es posible adaptarse y esperar, tal y

como menciona la técnica de formación del CAR de Vallecas (ver anexo 2.5.6.). Sin embargo, en frontera hay un límite temporal que puede llevar a realizar entrevistas en idiomas secundarios (ver anexo 2.1.) si no se encuentra un intérprete que pueda acudir en el plazo requerido.

Por otro lado, en territorio vemos una tendencia a que el solicitante se muestre más cerrado, que quiera dejar atrás todo lo que ha vivido, por lo tanto, el intérprete ha de conocer y entender la situación en la que se encuentra el solicitante y usar las técnicas pertinentes para que esto no se vuelva en contra del usuario.

Además, destacamos un punto crucial en el que se están realizando grandes esfuerzos. Durante los últimos años, ha habido una gran mejora en los sistemas de apoyo lingüístico: por lo general, todos tienen acceso a clases de español y cada vez es más frecuente que estas sean impartidas por profesionales o voluntarios formados. Por lo tanto, es frecuente que durante las interpretaciones en territorio, el usuario ya tenga algunos conocimientos de español.

6.2. Ámbitos de actuación

Para realizar la división entre los distintos ámbitos de actuación que aparecen en la IcR nos basaremos en la taxonomía propuesta por Pinilla, Jordà-Mathiasen y Prado-Gascó (2016).

6.2.1. Judicial, policial y procedimientos de asilo (policía, servicios penitenciarios, asilo y justicia)

En este ámbito, probablemente el punto más crucial sería la entrevista de asilo, que es vital para decidir si se brinda o no y en qué medida la protección internacional al solicitante. Por lo tanto, la calidad de la interpretación es decisiva. Se tiene en cuenta todo, los detalles son vitales. Sin embargo, estas entrevistas están caracterizadas por la falta de intérpretes cualificados (León-Pinilla et al., 2016).

En este punto, encontramos una carencia de regulación o control de estas entrevistas, en particular en lo relativo a los exámenes lingüísticos: en lugar de analizar y estudiar las habilidades lingüísticas de aquellos solicitantes que llegan indocumentados,

muchas veces se tiene en cuenta la opinión de los intérpretes para comprobar la autenticidad del acento de los solicitantes. Una pregunta aparentemente informal, agravada por la escasa profesionalización del sector, que los intérpretes no están preparados para responder (Catanzaro, 2016).

Esta situación también se ve reflejada en los resultados del estudio de Pöllabauer (2003). Aunque estas investigaciones se realizaron hace tiempo y no se basaban en la situación española, nos son muy relevantes, ya que es la misma escasez de intérpretes cualificados la que se vive hoy en día en nuestras fronteras. En este estudio se observó que los intérpretes en las entrevistas de asilo, lejos del concepto de «invisibilidad» descrito por Venuti, intervenían de diferentes formas: a menudo actuaban como asistentes de los policías, omitían información que creían irrelevante, exigían a las personas que fueran concretas en sus respuestas o entablaban conversaciones que luego no traducían. Además, había un gran contraste entre la forma de expresarse del solicitante (insegura y nada elocuente) y la del interprete (segura y elocuente). A menudo no se explicaban aspectos socioculturales relevantes y eran los propios intérpretes los que redactaban el acta de las entrevistas.

Ejemplos reales de esta falta de intérpretes cualificados los encontramos a lo largo de todas las entrevistas realizadas. Por ejemplo, el testimonio de Hasan (ver anexo 1.1.), ilustra como, en su entrevista de asilo, su intérprete marroquí que apenas entendía el dialecto levantino no le daba todos los detalles, modificando u omitiendo información relevante.

En las entrevistas realizadas a May Rodríguez, Mere Ortíz y al personal de una de las entidades de acogida presente en el aeropuerto (ver anexo 2.1., 2.2. y 2.3.) se mencionan casos de solicitantes que han tenido resoluciones desfavorables en sus entrevistas o entrevistas cuyos contenidos no tenían nada que ver con la situación real de los solicitantes y que se han podido ver muy influenciadas por la presencia de un intérprete no cualificado. Tal y como ellos mismos dicen, esta situación hay que contextualizarla: no se puede culpar íntegramente al intérprete, hay que respetar su profesionalidad y su figura. Sin embargo, son estos casos los que ponen en evidencia la gravedad de las consecuencias para los derechos humanos de la falta de profesionalización y el escaso control de los intérpretes que trabajar en este ámbito.

6.2.2. Sanitario (sanidad, salud mental y terapia)

Así, reflexiona el médico de Lampedusa, Pietro Bartolo (2017, pág. 26):

Casi nunca nos planteamos la cuestión de la debilidad, de la fragilidad emocional, de los traumas de quienes llegan a nuestro país en busca de ayuda. Es como si, tal vez involuntariamente, los considerásemos seres humanos con una psique diferente a la nuestra, menos merecedores de atención. Sin embargo, el papel de los psicólogos en la asistencia a quien huye del hambre y las guerras es absolutamente esencial.

Partiendo de sus palabras, vemos que otra área destacable dentro de la Interpretación con Refugiados sería el ámbito sanitario, en el que la falta de regulación genera grandes disparidades entre las diferentes Comunidades Autónomas. Vemos que este ámbito es de gran relevancia cuando hablamos de atención y acompañamiento a personas refugiadas, ya que es muy común que requieran atención médica: pueden haberse enfrentado a situaciones de persecución o violencia extrema, lo que tiene graves repercusiones en su salud física y mental y, además, tienen que hacer frente a todo lo que conlleva la integración en un país de acogida y la incertidumbre sobre su futuro. Así, la falta de un acompañamiento lingüístico apropiado puede provocar efectos nocivos en la salud de la persona que busca protección internacional (León-Pinilla et al., 2016).

En la actualidad, sí que existen iniciativas gestionadas desde los propios centros médicos, ONG, empresas privadas y centros de acogida. En las entrevistas realizadas en el CAR de Vallecas (ver anexo 2.5.), vemos que desde el propio centro se ofrece un servicio de apoyo psicológico y se gestionan las citas en centros de salud, para las cuales, en caso de necesitarlo, se busca un intérprete.

Siguiendo con estas entrevistas, es interesante destacar los apuntes que hace la psicóloga del centro (ver anexo 2.5.1.) y contrastarlos con el resto de testimonios: mientras que desde otros servicios, como el prestado por el trabajador social, se tiende a preferir una interpretación que tienda más a la mediación y se resalta la utilidad de reformular y adaptar (ver anexo 2.5.2.), para la psicóloga es muy importante la literalidad, el no perder ningún tipo de información. Tal y como ella dice, «perder información es hacer una mala intervención o un mal informe psicológico». Por tanto, es muy importante que el intérprete tenga una formación previa y que haya reflexionado sobre qué técnicas ha de utilizar según el momento en el que se encuentre. Hablamos aquí de que el

profesional ha de tener la capacidad de adaptar su trabajo a las necesidades del contexto para que la comunicación sea realmente efectiva.

Vemos que la interpretación en los servicios médicos es la que más líneas de investigación tiene abiertas, sin embargo, aunque estas iniciativas existen y funcionan, la mayor parte de centros médicos siguen contando con recursos escasos. Tal y como dice Azucena Lorenzo (ver anexo 2.4.), aunque algunos centros organicen las citas médicas y gestionen la llegada del intérprete, normalmente los usuarios no van acompañados a no ser que hayan llegado ya con una patología que esté en su expediente.

Así, los profesionales sanitarios tienen que realizar en muchos casos su trabajo en base a los conocimientos propios de una lengua vehicular, amigos o familiares del paciente, atribuyéndoles, de este modo, responsabilidades que no les corresponden. De igual manera, en muchos centros tampoco se dispone de formularios, documentos informativos o de consentimiento informado traducidos, ni siquiera a los idiomas más comunes (Las Heras, 2012).

6.2.3. Social (atención social, centros de juventud, familia, oficinas y CAR)

El papel del intérprete es también fundamental en programas de acogida, centros educativos, ONG, en programas de formación, etc. Para poder elaborar un itinerario adecuado de incorporación e integración en la sociedad es vital que ellos puedan expresar su opinión. Así, se realizan entrevistas periódicas en las que si no existe una comunicación correcta se pueden provocar grandes daños en el usuario, «obligándoles» a volver a contar y repetir sucesos traumáticos.

Vemos que aunque en centros, como el CAR de Vallecas, los servicios de interpretación funcionan y son considerados vitales, principalmente en las primeras entrevistas (pues posteriormente el residente ya tendrá conocimientos del idioma adquiridos en las clases de español y el día a día), en otros centros y ONG que también gestionan los itinerarios y la inserción de solicitantes de asilo, los servicios de interpretación son inexistentes. May Rodríguez (ver anexo 2.3.), insiste en la necesidad de traer intérpretes formados al centro. Ante tal inexistencia, las gestiones se hacen «como se pueden». En sus propias palabras, «haciendo de la necesidad, virtud». Se tiende a

utilizar a otro migrante como traductor: personas que aunque estén en fases distintas, se identifican mutuamente, creando una situación de empatía, una práctica que analizaremos más tarde.

Mientras que desde los servicios médicos hablábamos de que el intérprete ha de tender a la literalidad, aquí podemos resaltar una labor de mediación. A la hora de diseñar un itinerario, es importante explicar y adaptarse a los aspectos culturales: quien controla estas pautas, hace que la conversación sea más sencilla (ver anexo 2.5.2.).

Por otro lado, dentro de este ámbito, cabe destacar también el caso de los CIE, en los que no existe un servicio oficial de interpretación: se hace todo a través de otro interno que traduce. Este caso nos es relevante ya que, aunque estos centros de internamiento están pensados para acoger a personas en situación irregular y no a refugiados o solicitantes de asilo, ONG han denunciado la frecuencia en la que se encuentran solicitantes de protección internacional internados en este tipo de centros. Algunas veces, este problema se produce por falta de comunicación (ICADE; Per la Justicia Social; Dret al Dret; Observatorio de Derechos Humanos, 2015).

Los CIE presentan gran cantidad de problemas éticos que se agravan con la falta de información sistemática (expediente personal, situación legal, expulsión, etc.), relacionada en parte con la inexistencia de servicios de Traducción e Interpretación. Esta carencia es especialmente grave a la hora de realizar los reconocimientos médicos y las consultas, donde gran parte de las revisiones se basa en preguntar a los internos por su salud e historial médico y donde tampoco se les ofrece el servicio de traducción (ICADE et. al, 2015).

6.3. Malas prácticas

A lo largo de nuestra investigación y entrevistas hemos podido observar gran cantidad de factores y malas prácticas que impiden la comunicación y que hacen que peligren los derechos humanos de las personas desplazadas y en movimiento. Para facilitar el análisis, estructuraremos y recogeremos estos factores en los grupos siguientes: escasa profesionalización y mala selección de los intérpretes, interpretación *ad hoc* y falta de intérpretes y condiciones laborales.

6.3.1. Escasa profesionalización y mala selección de los intérpretes

La formación específica es imprescindible. Acercarte a la realidad de un refugiado o migrante forzoso es un paradigma distinto, no puedes hacer un acercamiento como con cualquier otro migrante. Hay muchos traumas y situaciones que tienen que ser cuidadas con un cariño particular. Hay gente que lo hace muy natural, pero un intérprete que va a tratar con refugiados tiene que saber qué es un estrés postraumático y cómo identificarlo, qué es un síndrome del superviviente, tiene que saber entender muchos de los silencios que va a haber y que esos silencios no se conviertan en una piedra contra esa persona (May Rodríguez, ver anexo 2.3.)

Esta formación específica, la profesionalización de un trabajo tan importante como es el del intérprete que trabaja con personas refugiadas, es una tarea pendiente. De hecho, la totalidad de los entrevistados mencionan que las personas que trabajan como intérpretes no tienen formación en el tema.

Podemos distinguir dos grupos. El primero, y minoritario, estaría formado por profesionales licenciados en Traducción e Interpretación, pero que desconocen el proceso de asilo y la realidad de las personas con las que trabajan. De este modo, la calidad de su trabajo se ve afectada por el desconocimiento de las pautas culturales, que son de gran importancia en estos casos, de la legislación, de los posibles problemas psicológicos o los traumas que se pueden encontrar. Son discursos muy duros, para los que el profesional ha de estar preparado, sensibilizado y formado.

Es cierto que, a lo largo de su trabajo, el intérprete irá aprendiendo y los propios usuarios le explicarán y comentarán sus vivencias. Este fenómeno está además potenciado por la visión que se tiene del intérprete como «mano amiga» y de confianza. Sin embargo, no podemos relegar la formación de los profesionales a las experiencias personales que estos vivan durante sus horas de trabajo.

Por otro lado, el segundo perfil de intérprete que hemos detectado es el de una persona que simplemente conoce los dos idiomas. Normalmente, estas personas proceden del país en el que se habla la lengua en la que trabajan y muchos de ellos han pasado también por el proceso de asilo (ver anexo 2.1.). Esta figura, que tiene como ventaja la empatía tanto por parte del intérprete como del usuario, que se pueden llegar a identificar por su procedencia y vivencias, arrastra también una serie de problemas, ya que, tal y

como describe la técnica de formación del CAR de Vallecas, «al final no necesitamos una persona que simplemente nos haga una traducción del idioma, necesitamos una persona que sepa mantener la confidencialidad del mensaje y que no se calle cosas por si nos molestan». Estos problemas, que están ligados a la falta de reflexión y de conocimiento de los valores y ética que rigen el trabajo del intérprete pueden tener efectos muy graves para los solicitantes de protección internacional, desde una mala evaluación médica o un mal diseño de su itinerario de inserción hasta una resolución negativa de su solicitud de asilo.

Tal y como dice el personal de acogida presente en el aeropuerto de Madrid (ver anexo 2.1.):

Se nota mucho quién es europeo, graduado en Traducción e Interpretación.
Se nota la formación, pero también se nota que no es nativo. Eso influye mucho, me parece que ayuda que los solicitantes se sientan identificados y compartan rasgos culturales con el intérprete, se sienten más cómodos.
Cada perfil tiene sus ventajas y desventajas.

Así, ahora analizaremos los fenómenos que reflejan la falta de profesionalidad de un intérprete y que aparecen descritos a lo largo de las entrevistas. Vemos que la mayor parte de los entrevistados denuncian la frecuencia con la que se crean conversaciones paralelas entre el intérprete y el usuario, de las que no se informa a la persona que está proporcionando los servicios. Además, muchos de ellos adelantan información si ya han acudido varias veces y se saben el proceso, lideran ellos la conversación, emiten juicios de valor u omiten información, en lugar de actuar como puente de unión para que la comunicación sea posible (ver anexo 2.5.).

«El papel de los intérpretes es muy importante», dice la técnica de mediación y sensibilización (ver anexo 2.5.5.):

Saber colocarse, que el residente sepa que nos tiene que consultar a nosotros, que no se cree un vínculo y el tener la capacidad de que, aunque se conozca la respuesta, nos pregunte a nosotros. Creo que ahí está la línea de la profesionalidad. Creo que la tarea del intérprete en este ámbito es más delicada y requiere un autocuidado, que es muy importante para la gente que trabajamos en lo social.

Otro punto en el que hay que insistir, queda reflejado en el mensaje del trabajador social del CAR (ver anexo 2.5.2.): «la puntualidad es muy importante. Sobre todo cuando se queda fuera del centro». La puntualidad es siempre parte del trabajo del intérprete y es imprescindible: si se trata de una cita médica o una entrevista de asilo, el intérprete ha de ser muy riguroso con el tiempo. «Muchas veces, cuando llegan a la cita, no está ni una cosa [intérprete] ni la otra [abogado]. Yo les digo a todos que es su derecho, que es verdad, es su derecho», dice May Rodríguez (ver anexo 2.3.).

Estas malas prácticas, que violan la veracidad y corrección del mensaje tienen un peso añadido: al elegir un intérprete muchas veces se olvidan factores tan importantes como son la situación política y social de los países de los que estas personas vienen huyendo y la importancia y diferencias entre los distintos dialectos.

Estos problemas quedan claramente reflejados cuando hablamos de intérpretes de árabe, tal y como relata Hasan (ver anexo 1.1.)

Quando a mí me hicieron la entrevista mi intérprete era un marroquí. Un marroquí que no sabía árabe, hablaba dariya, su dialecto. Pero no entiendo, si la mayor parte de refugiados somos de Siria y de Palestina, por qué no ponen a alguien que hable como nosotros. El árabe moderno lo hablaba muy mal y encima me di cuenta de que no me traducía todo lo que decía. Porque yo ya había estudiado algo de español en Egipto.

Los dialectos son así de vital importancia: si el intérprete y el usuario no se entienden, en situaciones como una entrevista de asilo, no se puede trabajar. «En una entrevista de asilo no hay un más o menos: te lo juegas todo. Es derecho internacional, o entras en los supuestos de persecución internacional o no entras: no hay más o menos» (ver anexo 2.3.): la comunicación tiene que ser clara y completa.

Además de los problemas con los dialectos, vemos que la situación política y social, añadida a la escasa profesionalización del papel del intérprete, puede llevar a situaciones como esta:

En Melilla. Un kurdo casado con una marroquí, el intérprete marroquí también. Con persecución y segregación social en Marruecos por la nacionalidad del padre, la madre repudiada por la familia y el barrio. La entrevista se la tiene que hacer un marroquí. Esto son pequeños detalles

que hay que tener en cuenta: su entrevista fue un desastre, luego hubo que repetirla aquí (ver anexo 2.3.).

Esta situación se da también, por ejemplo, con los solicitantes saharauis que reciben un intérprete marroquí. Por supuesto, una de las máximas del intérprete ha de ser la neutralidad y, si hablamos de un intérprete bien formado, que sabe transmitir tranquilidad y profesionalidad en su trabajo, esto no tendría por qué ser un problema. Sin embargo, ante la situación actual, esto es un tema muy polémico, relacionado con el bienestar de los refugiados.

Por otro lado, este escaso control por parte de las empresas y organizaciones a la hora de elegir los intérpretes que tienen en plantilla, nos lleva a sospechar que la confidencialidad del mensaje también corre peligro. Hasan, receptor de protección subsidiaria, dice (ver anexo 1.1.):

Yo tengo un amigo que trabaja en una de las organizaciones como intérprete [...]. Trabaja ahí, con los solicitantes. No quiero decir mucho, pero él no respeta la confidencialidad de las entrevistas. No se controla eso y es un problema, porque mucha información que se cuenta en las entrevistas puede ser muy peligrosa para nosotros.

Efectivamente, si no se respeta la confidencialidad de estos mensajes, se puede poner en peligro la vida de los solicitantes de protección internacional.

6.3.2. Interpretación ad hoc y falta de intérpretes

Desgraciadamente, una opción frecuente en la interpretación en los servicios públicos es el uso de voluntarios no formados: soluciones *ad hoc* que carecen de profesionalidad. Así, vemos que aunque se considere al intérprete una figura fundamental, la realidad es que su tarea no está lo suficientemente valorada, como podemos ver en el alto número de situaciones en el que se recurre a estos voluntarios que comparten nociones del mismo idioma para que actúen como intérpretes.

De hecho, vemos que la mayor parte de intérpretes suelen venir de los siguientes grupos o entornos, tal y como argumenta Abril (2006, pág. 41):

- Familiares, amigos o acompañantes del usuario, incluidos los niños.

- Voluntarios ajenos al círculo inmediato del usuario, tales como trabajadores de alguna ONG, estudiantes de facultades o centros de enseñanza de idiomas, etc.
- Personal empleado del servicio público en cuestión (servicio de limpieza en un hospital, por ejemplo), normalmente del mismo grupo lingüístico que el usuario.
- Profesionales bilingües (médicos o trabajadores sociales, por ejemplo) que atienden al usuario en su idioma e interpretan para un colega de su servicio.
- Personas contratadas oficialmente como intérpretes por la Administración aunque no tengan formación ni experiencia específica en interpretación.

Esta última figura es la que hemos estudiado en el punto anterior: la gravedad de que las personas contratadas para las labores de interpretación no tengan una formación específica para desarrollar sus tareas con profesionalidad. Sin embargo, podemos observar que este no es el único problema: no solo los intérpretes carecen de formación, sino que, además, muchas veces ni siquiera aparece la figura del intérprete como tal.

Aunque no para todas las situaciones se necesita la presencia de un intérprete, para determinados casos sí que es imprescindible. Tal y como relata la responsable de residencia del CAR de Vallecas (ver anexo 2.5.3.):

Ellos ya se encargan de buscar a otro residente que les haga la interpretación. Eso por mi parte solo, porque son cuestiones más prácticas y que no requieren confidencialidad, son cuestiones del día a día del centro. Con los otros servicios sí que se necesita un intérprete.

En el testimonio de Mahamadou, solicitante de asilo, podemos percibir que, aunque en el resto de servicios sí que se necesite un intérprete, no siempre lo hay: su mejor amigo se ha visto forzado a hacer de intérprete (francés-bambara) en numerosas situaciones para que él pudiese entender (ver anexo 1.1.). Esto no solo viola el derecho a intérprete que recoge la legislación española sino que además pone en riesgo cualquier gestión burocrática o personal que tenga que llevar a cabo. Esta práctica puede llevar a situaciones muy problemáticas: no se respetan las máximas de profesionalidad, exactitud y, sobre todo, imparcialidad. En estas situaciones es común la omisión o el cambio de

ciertos puntos del relato, ya que el intérprete conoce estos sentimientos y, al empatizar con el usuario, este no es fiel al discurso (Hicheri, 2008).

Por lo tanto, las implicaciones derivadas del uso de no profesionales son muchas. Es frecuente que, ante la carencia de protocolos de conducta, el «traductor natural» (Harris Sherwood, 1978) se identifique con una de las partes y actúe en consecuencia, sintiéndose autorizado a ampliar sus competencias, adoptando un papel de mediador e incluso influyendo en el intercambio comunicativo.

Además, vemos que uno de los riesgos que tiene el identificar al intérprete con uno de los interlocutores puede llevar a concepciones erróneas sobre el estatus del propio intérprete (Abril, 2006). Especialmente si el intérprete pertenece al mismo grupo lingüístico que el refugiado, el menor estatus de estos se suele trasladar también al intérprete (Pöllabauer, 2000). Así, muchas veces no se entiende el papel del intérprete como un profesional que trabaja para facilitar la comunicación, sino que se ve como una persona que trabaja para la minoría, ya que son *ellos* los que no hablan *nuestro* idioma (Gentile, Ozolins y Vasilakakos, 1996).

Si intentamos analizar los motivos por los que esto se da, vemos que una de las explicaciones más evidentes recae en el hecho de que no hay suficientes intérpretes. El personal de una entidad de acogida presente en el aeropuerto de Madrid dice:

Por la mañana hay una serie de intérpretes que son de policía, son como un funcionario, fijos ahí [...]. Por la tarde, que es cuanto yo trabajo, solo hay un intérprete y solo habla árabe e inglés: ya está. Aquella persona que es de Senegal, solo habla wolof, no sabe leer y escribir y está en un contexto de miedo, un contexto que nunca ha conocido, se encuentra en una situación de desventaja» (ver anexo 2.1.).

Esto lleva, sobre todo en frontera donde no hay tiempo para esperar a encontrar un intérprete, a que muchas veces se utilicen idiomas secundarios: idiomas más comunes para los que el usuario tiene algún conocimiento. Cuando esto sucede, es necesario asegurarse de que la persona se sienta cómoda en esa segunda lengua para que sus derechos lingüísticos se vean cumplidos: son testimonios muy delicados.

Además, el personal de acogida de la entidad presente en el aeropuerto, comenta que la falta de intérpretes también provoca problemas en cuanto a las notificaciones:

La policía ha de notificar tanto la denegación como la admisión a trámite de la solicitud. Hay ocasiones en las que no se hacen en el idioma en el que se debería: que se deberían hacer en wolof y se han hecho en francés o incluso en español, que la persona habla árabe pero se hace en inglés. Quizá porque el intérprete no puede acudir y se va a demorar mucho tiempo, la policía se ve “obligada” a notificar en el idioma que no es (ver anexo 2.1.).

Esta situación es muy problemática ya que, en la práctica, se entrega un documento de vital importancia para los solicitantes y que ellos no saben lo que dice, por lo que se ven forzados a buscar a alguien que les traduzca el contenido de su documento.

6.3.3. Condiciones laborales de los intérpretes

Son condiciones muy precarias. Les pagan mal y, además, los horarios pueden ser bastante malos. Les llaman a lo mejor a las 9 de la mañana y pueden estar hasta las 2 de la noche. No se pueden planificar, organizar o tener disciplina: si recibo la llamada voy y no se cuánto me va a durar: si una hora o todo el día. [...] Además, debido a las condiciones y la precariedad, para muchos de ellos esto es un segundo trabajo. Si les llaman se presentan, pero no es una aspiración para ellos ser intérpretes: saben que su valor añadido es el conocimiento del idioma (ver anexo 2.1.).

De este modo, la precariedad del empleo tiene grandes repercusiones en la calidad de las interpretaciones. Vemos que los intérpretes no tienen aspiraciones de serlo ya que necesitan trabajos secundarios para poder vivir, no pueden ver la interpretación como fuente principal de sus ingresos. No tienen además ningún tipo de seguridad laboral y han de enfrentarse a jornadas laborales muy largas que tienen repercusiones tanto en la calidad de las interpretaciones como en la salud del propio intérprete. Además, las empresas no ofrecen ni la formación ni la remuneración que deberían a sus empleados. Así, no podemos entender la situación que tenemos, la calidad de las interpretaciones y las malas prácticas que se realizan, si no tenemos en cuenta las condiciones laborales a las que se ven sometidos los profesionales.

CONCLUSIONES

En el presente trabajo se ha hecho evidente que la comunicación es imprescindible para el bienestar de las personas que son incapaces de comunicarse en el idioma en el que se ofrecen los servicios públicos del país al que llegan. El desconocimiento del idioma se ve así como un posible desencadenante de marginalización y miseria que es muy peligroso para la psicología de aquellas personas que ya vienen de una situación muy delicada.

- Se entiende la IcR como una cuestión de actualidad, directamente relacionada con los derechos humanos y en la que hay mucho trabajo por hacer.
- Entre los principales retos para el intérprete que trabaja con refugiados, vemos que se tiene que enfrentar a declaraciones muy nerviosas y cargadas de silencios, a condiciones laborales precarias, ámbitos de actuación muy distintos (desde revisiones médicas hasta entrevistas de asilo), usuarios con una situación psicológica en muchos casos complicada y diferencias culturales muy marcadas (intérprete como mediador cultural). Se enfrenta así a declaraciones muy duras de escuchar, lo que requiere un autocuidado ya que, además, el qué se transmite y cómo se transmite va a tener repercusiones vitales en la vida del usuario, lo cual supone una presión añadida para el trabajo del intérprete.
- Por otro lado, podemos concluir que el trabajo en frontera es el más complicado y en el que más hay por hacer. Nos enfrentamos a usuarios que acaban de llegar, confusos, con miedo y expectantes. Son declaraciones difíciles de manejar, cargadas de incoherencias y vacíos: cualquier cosa puede afectar ya que es una situación crítica. De su declaración en frontera depende el acceso a territorio, es la primera criba. Además, hay menos tiempo, por lo que la llegada del intérprete no puede demorarse mucho.
- En cuanto a la formación, vemos que la IcR es claramente una asignatura pendiente. Nos enfrentamos a un perfil mayoritario de personas que simplemente hablan las dos lenguas y que normalmente proceden del mismo país que el usuario. Así, conocen muy bien el idioma de partida y las pautas culturales, pero carecen de formación alguna en Traducción e Interpretación. Por otro lado, la gente que sí que tiene formación en Traducción e Interpretación, carece de formación

específica en trabajo con refugiados. Además, vemos que también es frecuente que no aparezca la figura del intérprete o que la interpretación se realice *ad hoc*.

- Esta falta de formación tiene numerosas repercusiones para los usuarios y para sus derechos humanos. Observamos gran cantidad de situaciones en las que la falta de profesionalidad se ve reflejada en el incumplimiento de los códigos de conducta y deontológicos que ha de tener un intérprete que trabaja en este tipo de servicios. Los principios de confianza, no intromisión, fidelidad, confidencialidad e imparcialidad no se respetan en muchos casos. Se llega a minusvalorar la importancia de ser fiel a los principios éticos, de conocer la terminología, la cultura o el funcionamiento de los principios éticos, relegando al formación del intérprete a las vivencias que tenga durante su actividad profesional.
- Además, las condiciones laborales a las que se enfrentan los intérpretes son muy precarias, con horarios difíciles y falta de seguridad laboral.

Así, este trabajo entiende que la carencia de intérpretes cualificados no ha de tratarse como un tema invisible o secundario y que ha de dejar de verse como un sector precario que explota a personas que no tienen las capacidades lingüísticas o éticas necesarias.

Tal y cómo dice May Rodríguez (ver anexo 2.3.), «ayudar a alguien puede ser lo más bonito que hagas, si eso no nos motiva es que algo falla en la sociedad». En efecto, ayudar a que alguien pueda comunicarse y entenderse tiene que ser visto como una tarea importante para la que se necesitan profesionales muy cualificados, en el caso contrario, los intérpretes se ven como guardianes poco fiables de los derechos humanos en un mundo en el cuando se trata de cuestiones sociales la interpretación se hace «como se puede» y no como se debe.

6.4. Decálogo

Tras la redacción de la presente investigación y en vistas de las conclusiones alcanzadas, la autora ha redactado el siguiente decálogo con el fin de aportar una modesta guía a seguir para mejorar y acercarse a una situación en la que el derecho de asilo y la

protección internacional no se «pierdan en la traducción» y se brinden desde una máxima justa:

1. Se impartirán talleres de sensibilización a las personas que ofrecen servicios públicos sobre la importancia de utilizar intérpretes formados y sobre la necesidad de especificar el dialecto y la zona de origen del usuario, con el fin de elegir el intérprete adecuado.
2. Se mejorarán las condiciones laborales de los intérpretes que trabajan tanto para la Administración como para las empresas subcontratadas (Ofilingua), haciendo especial hincapié en la mejora de los horarios y los salarios, de manera que este sector sea percibido como una oportunidad profesional y no como un sector laboral precario.
3. Se ampliará la oferta de cursos específicos de formación en las universidades, dando visibilidad a la IcR. Se ha de entender el ámbito académico como una vía hacia el bienestar de este colectivo.
4. Se ofrecerán cursos de formación a los intérpretes en plantilla, tanto sobre la tarea de interpretación en sí misma como sobre temas relevantes para el colectivo con el que trabajan (legislación, psicología, igualdad de género, LGTBI, empatía, etc.), con el fin de proporcionarles las herramientas necesarias para que realicen su trabajo sin dificultades.
5. Se mejorarán los procesos de selección de las empresas, comprobando la profesionalidad y las cualificaciones del intérprete con el fin de asegurar tanto la calidad lingüística como el cumplimiento de los valores éticos que han de guiar el trabajo del intérprete.
6. Los gobiernos y las organizaciones internacionales mejorarán y ampliarán la legislación sobre los derechos lingüísticos, dando visibilidad y concienciando sobre la importancia de que todo el mundo pueda comunicarse con los servicios públicos.
7. La Administración aumentará el número de intérpretes propios evitando, en la medida de lo posible las subcontrataciones. Es imprescindible que se destinen los recursos necesarios para que el modelo incluya traductores, mediadores e intérpretes profesionales.

8. Se aumentará la presencia de intérpretes fijos, especialmente en frontera, donde el margen de actuación es menor y la atención es urgente.
9. Se monitorizará y controlará la calidad de las interpretaciones para asegurar que todo intérprete trabajando en este ámbito esté cualificado para ello.
10. Se asegurará y controlará que toda la información importante que tenga que llegar a los refugiados y solicitantes esté adaptada a los mismos.

BIBLIOGRAFÍA

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*. Granada: Universidad de Granada.

ACNUR (2013). *Solicitantes de Asilo*. Obtenido de <http://www.acnur.org/t3/a-quien-ayuda/solicitantes-de-asilo/n> [Última consulta: 25/03/2019].

Arzoz, X. (2007). The Nature of Language Rights. Obtenido de <https://www.ecmi.de/fileadmin/downloads/publications/JEMIE/2007/2-2007-Arzo.pdf> [Última consulta: 20/04/2019].

Bartolo, P. (2017). *Lágrimas de sal. La historia de un médico de Lampedusa*. Barcelona: Penguin Random House, pág. 26

Catanzaro, M. (5 de agosto de 2016). *El Periódico*. España aplica los exámenes lingüísticos sin ninguna regulación o control. *El Periódico*. Obtenido de <https://www.elperiodico.com/es/internacional/20160805/espana-aplica-oficiosamente-test-linguisticos-para-refugiados-5308551> [Última consulta: 18/04/2018].

ICADE, Per la Justícia Social, Dret al Dret y Observatorio de Derechos Humanos (2015). *Situación actual de los centros de internamiento para extranjeros en España y su adecuación al marco legal vigente*. Obtenido de http://www.icafe.comillas.edu/images/Clinica_Juridica_ICADE/Informe_situacion_actual_CIE_junio_15.pdf [Última consulta: 18/04/2019].

Comisión Española de Ayuda al Refugiado, CEAR (2019). Más que cifras. Obtenido de <http://www.masquecifras.org> [Última consulta: 06/03/2019].

Estevan, E. P. (2017). El papel del intérprete en las comunicaciones sociales en el contexto de asilo y refugio. *FITISPos International Journal*. Obtenido de http://www3.uah.es/fitispos_ij/OJS/ojs2.4.5/index.php/fitispos/article/view/153 [Última consulta: 19/04/2019].

Gentile, A., Ozlonis, U. y Vailakakos, M. (1996). *Liaison Interpreting. A Handbook*. Victoria: Melbourne University Press.

Giménez, C. (2016). La naturaleza de la mediación intercultural. *Migraciones. Publicación del Instituto Universitario de Estudios sobre Migraciones*, 0(2), págs. 125-159. Obtenido de <https://revistas.comillas.edu/index.php/revistamigraciones/article/view/4888/4712> [Última consulta: 20/04/2019].

Harris, B. y Sherwood, B. (1978). Translating as an innate skill. En Gerver, D. y Sinaiko, H.W. (Eds.), *Language Interpretation and Communication. Proceedings of the NATO Symposium* (Venice, 26 septiembre- 1 octubre, 1977), págs. 155-170. Nueva York/London: Plenum Press.

Hicheri, L. (2008). Traducción e interpretación en instituciones públicas. *El español, lengua de traducción para la cooperación y el diálogo*. Actas del IV Congreso de Esletra, págs. 213-218. Toledo: Esletra.

Ley 12/2009, de 30 de octubre, reguladora del derecho de asilo y de la protección subsidiaria. Boletín Oficial del Estado, 20 de noviembre de 2009, nº 263. Obtenido de: <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2009-17242> [Última consulta:20/04/2019].

Navaza, B., Estévez, L. y Serrano, J. (2009). Saque la lengua, por favor. Panorama actual de la interpretación sanitaria en España. *Panave*. Vol. X, nº30. Segundo semestre.

OACDH (2012). *Convención sobre el Estatuto de los Refugiados*. Obtenido de <http://www2.ohchr.org/spanish/law/refugiados.htm> [Última consulta: 20/04/2019]

OHCHR (1966). *Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos*. <https://www.ohchr.org/sp/professionalinterest/pages/ccpr.aspx> [Última consulta: 12/04/2019]

Pöllabauer, S. (2003). *Translatorisches Handeln bei Asylanhörungen. Eine diskursanalytische Untersuchung*. Graz: University of Graz.

Red de Intérpretes y Traductores de la Administración Pública (2012). *Marco jurídico de la traducción e interpretación en las administraciones públicas*. Obtenido de: <http://www.ritap.es/marco-juridico-de-la-traduccion-e-interpretacion-en-las-administraciones-publicas/> [Última consulta: 08/03/2019]

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.

Unión Europea. Directiva (UE) 2011/95 del Parlamento y del Consejo del 13 de diciembre de 2011, 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. Diario Oficial de la Unión Europea L 337/9. 20 de diciembre de 2011.

Unión Europea. Directiva (UE) 2013/32 del Parlamento Europeo y del Consejo del 26 de junio de 2013 sobre procedimientos comunes para la concesión o la retirada de la protección internacional. Diario Oficial de la Unión Europea L 180/60. 29 de junio de 2013.

ANEXO

1. Entrevistas a solicitantes y refugiados

Los nombres de los entrevistados no coinciden con los reales con el fin de proteger la privacidad de estas personas. Las entrevistas con Hasan y Mahamadou se realizaron en Abril de 2018.

- Hasan es Sirio, de 24 años. Viene de Alepo y vive en Madrid, es receptor de protección subsidiaria.
- Mahamadou es de Costa de Marfil y tiene 22 años, Al momento de realizar la entrevista era solicitante de asilo. Su solicitud fue denegada.

1.1. Cuerpo de las entrevistas

¿Crees que se brinda un servicio de interpretación y traducción adecuado?

Hasan: No. Cuando a mí me hicieron la entrevista mi intérprete era un marroquí. Un marroquí que no sabía árabe, hablaba *dariya*, su dialecto. Pero no entiendo, si la mayor parte de refugiados somos de Siria y de Palestina, por qué no ponen a alguien que hable como nosotros. El árabe moderno lo hablaba muy mal y encima me di cuenta de que no me traducía lo que decía. Porque yo ya había estudiado algo de español en Egipto, pero claro, no lo suficiente. Me traducía lo justo: para conseguir asilo sí, porque soy sirio y se conoce nuestra situación, pero no lo traducía todo. El Gobierno nos da muchas ayudas, pero nosotros no sabemos muy bien y cuando me preguntaban por mi situación económica y esas cosas no lo decía bien. Así, no me daban las ayudas que me podían dar.

Mahamadou: Algunas veces... mi mediadora de Cruz Roja: muy bien. Y aquí, en Pueblos Unidos, también muy bien con las profesoras de español. Si no, bueno... el español es muy difícil y yo tampoco hablo buen francés. Les da igual lo que digamos, no nos entendemos.

¿Quién ofrece los servicios de traducción para la tramitación de las solicitudes? (Estado/ONG)

Hassan: El marroquí era del Gobierno. Pero las ONG también tienen. Yo conozco sobre todo Accem y Cruz Roja, que ofrecen estos servicios. En Cruz Roja son muy buenos.

Bueno, yo tengo un amigo que trabaja en una de las organizaciones como intérprete. No me gusta contar estas cosas, porque es mi amigo. Es intérprete y trabaja ahí, con los solicitantes. No quiero decir mucho, pero él no respeta la confidencialidad de las entrevistas. No se controla eso y es un problema, porque mucha información que se cuenta en las entrevistas, si no se respeta la confidencialidad, puede ser muy peligrosa para nosotros.

Mahamadou: Sobre todo Cruz Roja. Aunque no se. Yo lo que quiero es aprender bien español.

¿Alguna vez has tenido que interpretar para otro solicitante?

Hassan: No, eso nunca.

Mahamadou: Yo no. Pero Issa, mi mejor amigo, mi hermano, sí. Él sí habla y a veces me ha ayudado. Porque es difícil entenderse con el poco francés y español que hablo. Así que él sí que ha tenido que traducir para mí, él habla en francés y luego me lo cuenta en bambara, con la policía, en el médico... en Melilla también. Estábamos juntos, saltamos juntos. Él me ayudaba siempre porque mi francés es muy malo.

¿Crees que se te ha dado la suficiente información sobre los procesos burocráticos en España?

Hassan: No, ahora sí se. Pero en su momento y cuando de verdad lo necesitaba, no. No viene bien que sepamos las cosas a las que tenemos derecho. Por ejemplo, yo tengo un amigo. Es Afgano. Vino a Madrid con un visado de turista, de forma legal. Pero claro, él quería quedarse a vivir aquí. Ni siquiera sabía que tenía derecho a asilo, y él es afgano, ya sabes los problemas que hay ahí, ¿no? Guerra... Se enteró de casualidad.

Yo sí sabía que podía pedir asilo, pero de lo otro, las ayudas económicas y eso... muy difícil enterarse. No se nos da la información que necesitamos.

Mahamadou: Yo no entiendo nada: llevo mucho tiempo en España y todavía no tengo papeles, no puedo trabajar. No se cómo hacerlo. Pregunto y nadie me dice nada muy claro, no se. No se si irme a Francia, España es muy difícil para mí. Me encanta España y tengo muy buenos amigos aquí. Pero yo necesito trabajar.

2. Entrevistas a expertos

Estas entrevistas se han realizado entre marzo y abril de 2019. Son todos profesionales que trabajan en la atención directa a personas refugiadas, en frontera y en territorio, y que trabajan en diferentes programas y tipos de atención distinta. Algunos entrevistados han preferido mantener su anonimidad.

2.1. Entrevista a personal de una entidad de acogida presente en el Aeropuerto Adolfo Suárez Madrid-Barajas

¿Cómo se gestiona la llegada de los solicitantes?

Policía, antes de que llegue un vuelo, verifica la identidad de los pasajeros para el control de las fronteras. Así, antes de que un vuelo aterrice, policía sabe las personas que no cumplen los requisitos para llegar a España. Les paran y les verifican, les llevan a una oficina y les explican que no reúnen todos los requisitos. Esa persona entonces puede decidir regresar o pedir asilo. En este punto policía les debe informar de los derechos que tienen. Si deciden pedir asilo se paraliza su vuelta y se les lleva a una sala, que es donde estamos trabajando nosotros. En esa sala policía les hace una “minientrevista” en la que se les pasa un papel.

Lo que pasa es que, claro, si fuese una personal al día todo se haría como se debe pero si tienes que atender a 40-50 no hay recursos humanos suficientes para hacerlo como se merecen: la atención tanto por parte de la policía como de otras entidades cae.

Entonces les entregamos el papel, que está en español, inglés, francés y árabe. Si no sabes leer o no hablas esos idiomas la policía suele ayudar.

Además, por la mañana hay una serie de intérpretes que son de policía, son como un funcionario, fijos ahí. Son de francés, árabe, turco, inglés y ya, creo (las lenguas más conocidas). Por la tarde, que es cuando yo trabajo, solo hay un intérprete y solo habla árabe e inglés: ya está. Aquella persona que es de Senegal, solo habla wolof, no sabe leer y escribir y está en un contexto de miedo, un contexto que nunca ha conocido, se encuentra en una situación de desventaja con respecto, a lo mejor, un venezolano que sabe español y tiene formación superior. Hay una desventaja de poder sobre quién eres, de dónde vienes y qué idioma hablas.

¿Y para las entrevistas de asilo?

Pueden elegir en qué idioma la quieren. Es verdad que eso se suele respetar pero, por ejemplo, un Senegalés que habla wolof pero también habla francés: se tiende a intentar que hagan la entrevista en francés, por cuestiones de tiempo y facilidad para encontrar intérprete. Ahí nosotros tratamos de hablar con esa persona para asegurar que se sienta cómoda para contar su vida en francés, porque es muy complicado. Velamos un poco para que sus derechos se vean garantizados en cuanto al idioma y que se sientan cómodos.

Ha pasado en ocasiones que no se ha encontrado a un intérprete y esa persona ha entrado a España, porque se cumple el plazo: como policía no puede mantener a esa persona más de un tiempo determinado, entra a territorio. Me ha pasado una o dos veces, con personas que hablaban tamil. El resto se suele respetar, aunque pasen varios días. Hay casos de personas que han pasado una semana esperando a que se encuentre al intérprete. Es complicado.

Ahora, por ejemplo, como la mayoría son sudamericanos no hay dificultades en cuanto a intérprete. Pero es verdad que en ocasiones es complejo.

¿Cómo se busca a intérpretes? ¿Existe un registro?

Policía contacta con la empresa Ofilingua y esta empresa tiene una serie de personas que habla lingala, wolof, etc. Suelen venir bastante a menudo, cuando policía llama ya preguntan directamente por la persona que habla el idioma que necesitan. Es gente que ya sabe como proceder, que conocen el proceso de policía y de asilo, lo que facilita la interpretación.

En algunos casos, idiomas menos comunes, sí que son rotativos, no viene la misma persona y, por tanto, policía tiene que explicarles un poco el modo de proceder. Pero suelen recurrir a personas que ya conocen y que han pasado por la sala de asilo.

Intentan además buscar a un hombre y a una mujer y que si la solicitante es mujer, que la intérprete también lo sea, aunque hay ocasiones que es imposible.

¿Hay algún otro tipo de problemas?

Hay problemas también en cuanto al árabe. Como hay tantos dialectos, se ven muchos intérpretes marroquíes traduciendo a gente que viene de Palestina: se crean dificultades en cuanto al lenguaje, no entienden exactamente qué es lo que dice esa persona, etc.

Por mucho que se habla de neutralidad, policía y todos los actores buscan que la persona que interpreta entienda la situación del solicitante. Yo la mayoría de intérpretes que conozco han sido refugiados anteriormente, han pasado por el proceso y entienden la situación. Qué mejor que ellas para traducir e interpretar a los solicitantes.

También creo que se debería de fomentar que policía tuviese un mayor dominio de los idiomas. Que por lo menos tuviesen ciertos conocimientos de inglés, francés o árabe. Es decir, me parece que la figura del intérprete es muy importante pero que, además policía nacional sería más efectiva y profesional si hablase algo más que el español.

¿El papel del intérprete tira más hacia el de mediador en estos casos?

El intérprete siempre tiene que tener una situación neutra, pero cuando hay una serie de aspectos muy culturales sí que el intérprete lo explica: grupos étnicos, diferentes confesiones religiosas, diferencias entre regiones en un mismo país. Hay veces que se ve necesario: eso no es parte de la entrevista y no se registra como tal, es de cara a que el policía y el abogado lo entiendan. Por ello, es necesario que el intérprete conozca la situación y la dinámica del país de origen.

Por lo demás, se mantiene neutro y se traduce lo que dice la otra persona.

¿Alguna vez habéis recibido alguna queja de solicitantes por falta de comprensión del intérprete o con el intérprete?

A veces, aunque no se si es responsabilidad de policía, del abogado o del intérprete, pero sí que es verdad que cuando se reciben algunas denegaciones tras la primera entrevista hay algunas quejas de “esto yo no lo he dicho”, “el intérprete no me ha entendido bien”... echan un poco la culpa a la intérprete. Esto puede ser justo o no: no sabemos lo que pasa en las entrevistas. Hay que entender la rabia de la persona que ha recibido la denegación pero también el papel y la profesionalidad del intérprete. En el reexamen tienen la oportunidad de corregir lo que se pone ahí.

En cuanto a las notificaciones también ha habido quejas. La policía ha de notificar tanto la denegación como la admisión a trámite de la solicitud. Hay ocasiones en las que no se

hacen en el idioma que se debería: que se deberían hacer en wolof y se han hecho en francés o incluso en español, que la persona habla árabe pero se hace en inglés. Quizá porque el intérprete no puede acudir y se va a demorar mucho tiempo, la policía se ve “obligada” a notificar en el idioma que no es.

Entonces, somos nosotros muchas veces la que tiene que explicar qué es el documento que reciben. Por nuestra posición y por los valores que rigen la actuación de la entidad nosotros no podemos traducir documentos, la policía debería buscar un intérprete porque, además, nosotros tampoco hablamos esos idiomas, pero a veces tenemos que hacerlo. El papel del intérprete es neutro y lo hace mejor, nosotros ya hemos establecido un vínculo con esa persona por lo que nos deja en una posición muy complicada.

Por otro lado, muchas veces nos ceden los intérpretes para ayudarnos a explicarles cómo proceder (por ejemplo, dónde tienen que dormir). Y yo si que me he encontrado con situaciones en las que tengo la sensación de que no me traducen todo o no traducen lo mismo que estoy diciendo: el lenguaje corporal es muy importante y ahí se hace evidente que el contenido no es exactamente el mismo. No porque no sepan el idioma al que traducen, sino porque tienen dificultades con el español. A veces se producen malentendidos por esto.

¿Cómo son las condiciones en las que trabajan los intérpretes?

Por lo que me han comentado son condiciones muy precarias. Les pagan mal y, además, los horarios pueden ser bastante precarios. Les llaman a lo mejor a las 9 de la mañana y pueden estar hasta las 2 de la noche. No se pueden planificar, organizar o tener disciplina: si recibo la llamada voy y no se cuánto me va a durar: si una hora o todo el día. El papel del intérprete en estos procesos suele ser bastante precario.

Además, se nota mucho quién es europeo, graduado en Traducción e Interpretación. Se nota la formación, pero también se nota que no es nativo. Eso influye mucho, me parece que ayuda que los solicitantes se sientan identificados y compartan rasgos culturales con el intérprete, se sienten más cómodos. Cada perfil tiene sus ventajas y desventajas.

Además, debido a las condiciones y la precariedad, para muchos de ellos esto es un segundo trabajo. Si les llaman se presentan, pero no es una aspiración para ellos ser intérpretes: saben que su valor añadido es el conocimiento del idioma.

¿Cómo es la relación con los intérpretes?

A mi me llama mucho la atención ver cuánto confían en los intérpretes. Yo haría lo mismo: si me encuentro a una persona que habla mi mismo idioma, me uno a ella. Suelen tener una cercanía constante y preguntarles “¿y cómo es España?”, “¿y de qué puedo trabajar?” y muchas veces los intérpretes, por humanidad, les contestan y les intentan ayudar con las expectativas. A veces crean conversaciones, cosa que, supuestamente, no se debería hacer pero que por naturalidad y humanidad acaba sucediendo.

2.2. Entrevista a Mere Ortíz

Mere Ortíz es licenciada en Filología Hispánica y graduada en Filosofía. Tiene quince años de experiencia en CEAR, CAR, centros penitenciarios y otras organizaciones de profesora de español como lengua extranjera.

¿En qué fases del proceso de acogida aparecen los intérpretes?

Cuando la persona refugiada es derivada al centro que va a gestionar su acogida, aparece la figura del traductor si no le es posible comunicarse en su idioma (antes de este momento yo no estoy aún dentro del proceso y no puedo contarte de primera mano). Lo que llaman "traductor" no siempre es un intérprete formado. Muchas veces ni siquiera tiene estudios universitarios. En ocasiones algunas organizaciones utilizan simplemente a una persona que hable los dos idiomas. He visto casos en los que se usaba para esto a un antiguo residente del centro, o a uno que llevara algo más de tiempo y supiera un poco de español.

¿En qué momentos crees que es imprescindible? (Entrevista de asilo, acompañamiento, médico, etc.). En esos momentos, ¿existe un intérprete?

Es imprescindible en momentos de especial vulnerabilidad como estos que enumeras, pero es imprescindible que sea un profesional que garantice la veracidad y profesionalidad de la gestión. Conozco casos de personas con un veredicto desfavorable es la entrevista de asilo como consecuencia de una traducción errónea o inexacta.

Se juegan mucho contando cual es el motivo de su persecución; merecen que su historia sea traducida por un profesional.

¿Crees que se da información adecuada sobre sus derechos y obligaciones a los solicitantes?

No, rotundamente. Las entrevistas en la OAR (Oficina de Asilo y Refugio) y en la policía dejan muchísimo que desear.

¿Crees que es necesario que un intérprete que trabaja con refugiados tenga una formación específica sobre el tema y conozca el proceso de asilo? ¿La tienen?

No la tienen. Me parece imprescindible que la tengan, al igual que los profesores que trabajan con ellos. Es un entorno de especial vulnerabilidad que requiere estrategias y habilidades específicas; no vale aquí que un profesor enseñe como una academia, el escenario es heterogéneo, delicado, y mucho más difícil.

¿Qué papel crees que juega el idioma en el proceso de integración y acogida?

Fundamental. El aprendizaje de la lengua es condición de posibilidad de la integración. No hay posibilidad de retomar la vida, en ninguna de sus dimensiones, si no se conoce la lengua.

A esto no se le da la importancia que merece. Prueba de ello es que se deja la enseñanza del español a inmigrantes en manos de voluntarios sin formación ni experiencia. Lo hacen la mayoría de las organizaciones, pero ¿te imaginas que una universidad pusiera el aprendizaje de la lengua de sus estudiantes Erasmus en manos de cualquier nativo sin formación ni titulación?, ¿verdad que sería un escándalo? Con ellos se hace todos los días.

Cuando llega una persona a nuestro país y no conoce el idioma se enfrenta a numerosas barreras, ¿qué efectos crees que tienen? (en su psicología, salud o integración).

La barrera del idioma provoca situaciones de miedo, indefensión, incompreensión... Estas fronteras cobran una importancia fundamental en el caso de personas con una situación emocional muy vulnerable, que tienen que hacer frente al duelo de haberse visto obligadas a dejarlo todo, y a la incertidumbre de tener que construir una nueva vida. La enseñanza de la lengua debe ocupar un lugar privilegiado desde el primer día, y debe dejarse en manos de profesionales cualificados y con experiencia. Si se hace con estudiantes universitarios, ¿con qué criterio no vamos a hacerlo con personas cuya vida y supervivencia depende del aprendizaje de la lengua?

¿Alguna vez algún solicitante ha mostrado descontento con los servicios de apoyo lingüístico que ha recibido?

Muchas veces. No solo descontento, se han encontrado con el drama de que su solicitud

de asilo había sido denegada. Es fundamental que esta labor solo la hagan profesionales.

¿Quién ofrece los servicios de apoyo lingüístico? ¿crees que hay carencias?

El Ministerio de Empleo y Seguridad Social dota a las organizaciones y los centros de refugiados para que paguen a profesores profesionales (se han concienciado hace poco de que deben ser profesionales quienes lo hagan). Hay que seguir luchando ahora para que esos profesionales estén formados en la enseñanza a inmigrantes y refugiados, y para que los másteres de Enseñanza de Español como Lengua Extranjera incluyan obligatoriamente una asignatura para entrenar a los futuros profesores en la enseñanza a este sector. Lamentablemente, la enseñanza de español a inmigrantes (no refugiados o solicitantes de asilo) sigue dejándose en manos de personas que, con muy buena voluntad, no están cualificadas ni cuentan con experiencia para hacerlo de manera rápida y efectiva.

Principales problemas y posibles soluciones

Es necesaria y urgente la profesionalización del sector: profesores y traductores cualificados, titulados y con experiencia y formación específica en este escenario.

2.3. Entrevista a May Rodríguez

Programa de Hospitalidad en Madrid, Pueblos Unidos.

En Pueblos Unidos, ¿cómo se hace la comunicación posible cuando el usuario no conoce el idioma? ¿Cómo se prepara el acompañamiento, los documentos, etc.?

Bueno, normalmente yo trato de hacer de la necesidad virtud. Pueblos Unidos es un espacio abierto y es un espacio muy de frontera. Cuando me enfrento a una intervención con un interlocutor con el que no soy capaz de entenderme en ninguno de los idiomas que yo hablo o que habla él, lo que intento es gestionar una cita con un usuario que hable su idioma y el mío y utilizar a un migrante como traductor. Están en fases distintas pero se identifican mutuamente, hablan de sus propios itinerarios y la empatía que se crea es muy bonita.

¿En qué fases suelen intervenir los intérpretes? ¿En cuáles crees que es imprescindible?

Yo creo que los intérpretes son imprescindibles en frontera. Imprescindibles. La gente que llega a un país tiene un motivo y tiene que especificar ese motivo. En frontera es imprescindible. Luego hay otros momentos en los que es muy importante, por ejemplo para tema administrativo, para el acompañamiento. Para algo tan sencillo como ir al médico. Pero eso es algo que ya es aquí, ya es más trabajable. Pero en frontera es imprescindible.

Y en frontera, ¿suele existir?

No.

¿Crees que los intérpretes están bien formados? ¿Crees que un intérprete que trabaja con refugiados debe estar formado específicamente para ello?

La formación específica es imprescindible. Acercarte a la realidad de un refugiado o migrante forzado es un paradigma distinto, no puedes hacer un acercamiento como con cualquier otro migrante. Hay muchos traumas y situaciones que tienen que ser cuidadas con un cariño particular. Hay gente que lo hace muy natural pero un intérprete que va a tratar con refugiados tiene que saber qué es un estrés postraumático y cómo identificarlo, qué es un síndrome del superviviente, tiene que saber saber entender muchos de los

silencios que va a haber y que esos silencios no se conviertan en una piedra contra esa persona que está en frontera. Yo creo que sí, tendrían que tener una formación especial.

En cuanto a la calidad, yo todos los que he conocido lo hacen con bastante amor y bastante cariño, pero creo que ellos mismos a veces se ven sin herramientas.

¿Sabes quién suele poner los intérpretes?

Los tiene que poner la administración. El usuario tiene que reclamar antes, mucho antes, la necesidad de un intérprete y, en su caso, la necesidad de una asistencia letrada. Todo esto lleva tiempo. Muchas veces, cuando llegan a la cita, no está ni una cosa ni la otra. Yo les digo a todos que es su derecho, que es verdad, es su derecho.

¿Alguna vez algún solicitante ha mostrado descontento por los servicios de apoyo lingüístico que ha recibido?

Prácticamente todos. Pero también hay que contextualizarlo. Es una entrevista que puede llegar a estresar mucho, te juegas mucho, nunca tienes la sensación de haberlo dicho todo o de haberlo dicho de la forma correcta. Cualquier cosa puede afectar.

Sobre todo en el tema árabe hay problemas. Por ejemplo, marroquí que habla solo dariya es intérprete para entrevista en frontera a familia siria que habla un levantino muy pulido. No tenía nada que ver lo que ellos habían vivido con esa entrevista. Nada. Ellos diciendo que no se les estaba entendiendo y el intérprete diciendo que él traduce más o menos lo que quieren decir. En una entrevista de asilo no hay un más o menos: te lo juegas todo. Es derecho internacional, o entras en los supuestos de persecución o no entras: no hay más o menos. Como este ejemplo hay mil.

Otro ejemplo: en Melilla. Un kurdo casado con una marroquí, el intérprete marroquí también. Con persecución y segregación social en Marruecos por la nacionalidad del padre, la madre repudiada por la familia y el barrio. La entrevista se la tiene que hacer un marroquí. Esto son pequeños detalles que hay que tener en cuenta: su entrevista fue un desastre, luego hubo que repetirla aquí.

El descontento además no es porque solo hablen dariya, pero no acaban de entender del todo a la persona que tienen delante y ellos no terminan de verse entendidos.

Ya si nos vamos a idiomas minoritarios, pues olvídate. Se tiene que hacer de una tercera lengua: tienen que acabar contándolo en una lengua que no dominan.

¿Conclusión?

Ayudar a alguien puede ser lo más bonito que hagas, si eso no nos motiva es que algo falla en la sociedad.

2.4. Entrevista a Azucena Lorenzo

Licenciada en Filología Hispánica, presidenta de la Asociación para la Integración Lingüística de los Inmigrantes (ASILIM).

¿En qué momentos crees que es imprescindible la existencia de un intérprete?

Yo creo que desde que llegan a España y dicen que quieren solicitar asilo es imprescindible, porque la primera declaración que hacen es la criba para ver si su caso puede ser tenido en cuenta. Entonces, si no eres capaz de comunicarte en el idioma o no dominas un idioma mayoritario, como el inglés o el francés, puede ser que lo primero que digan se desestime. Si dicen que vienen de un pueblo y ese sitio se confunde con otro o lo dicen mal, justo a lo mejor ahí no hay conflicto. Así, es fundamental que exista un intérprete.

¿Existe la figura del intérprete a lo largo del proceso de acompañamiento? Por ejemplo, para ir al médico.

En muchos centros no les acompañan. En otros me consta que las citas médicas se las organizan los propios trabajadores sociales de los centros de acogida. Normalmente, no van acompañados a no ser que vengan ya con una patología y que esté dentro de su propio expediente.

¿Crees que los intérpretes han de tener formación específica para ello?

Tiene que ser un intérprete que tenga formación. Si va a tratar con refugiados o solicitantes, se tiene que formar en ese ámbito, tanto en el tipo de persona que se va a encontrar, el perfil y circunstancias que normalmente tiene una persona que solicita asilo, como la legislación y aspectos técnicos. Hace años tiraban de voluntariado en muchos casos, sin ninguna formación y con declaraciones muy delicadas. Es una responsabilidad muy grande para una persona que es voluntaria. Tiene que ser un profesional pagado y muy bien formado.

¿Crees que se les informa bien de sus derechos?

Yo creo que se les informa, pero el idioma es un factor fundamental. Si tú no entiendes bien un idioma, por mucho que te lo expliquen no te vas a enterar bien de todo. Yo creo que sí que se les informa pero que esa información no siempre está adaptada al perfil de

estas personas. Hay que tener en cuenta que estas personas vienen de una situación muy delicada y con un idioma que desconocen. Hay que intentar que el máximo de información les llegue y hacer un esfuerzo para que llegue de forma clara y completa.

¿Alguna vez habéis tenido quejas de algún usuario por el apoyo lingüístico que recibe?

Actualmente no tanto, desde los últimos acontecimientos se está teniendo más en cuenta la necesidad de que las clases de español sean más profesionales y que todos las tengan. Antes teníamos situaciones muy chocantes.

Te cuento un caso de hace años: un estudiante nuestro, tamil de Sri Lanka, tenía que hablar con su abogada. Ella le hablaba en español y él no se enteraba. Le pasó el móvil a su profesora y la profesora se lo fue interpretando del español al español. La empatía de intentar explicar en español, la voluntad, es muy importante.

Creo que se han producido casos porque los profesionales antes no estaban preparados para este tipo de público. Todos tienen que tener una formación específica para el tipo de usuario al que están atendiendo.

¿Qué efectos crees que tiene el desconocimiento del idioma en la salud de los solicitantes?

Vienen ya con unas circunstancias muy delicadas. La mayoría necesitan tratamiento especial. A eso, añádele que no hablan el idioma: es un estrés tremendo. Por eso, en nuestras clases el componente afectivo es muy importante. Necesitas que cojan confianza, que se sientan tranquilos y que se creen uniones entre la gente.

2.5. Entrevistas al personal del Centro de Acogida a Refugiados de Vallecas

2.5.1. Entrevista a psicóloga

La psicóloga se encarga de la atención individualizada a los residentes, hace talleres grupales relacionados con la psicología y se encarga de las gestiones sobre la salud física (médicos, hospitales, etc.)

¿En qué momentos de tu trabajo aparecen los intérpretes? ¿En cuáles crees que es imprescindible?

Aparecen en el momento que tengo que ver a una persona que no habla español, inglés o francés (que son los idiomas que yo hablo). Si aparece una persona de cualquier otro idioma necesito intérprete. Aviso con dos días de antelación y pido el intérprete para que venga al centro o para acompañarles a algún centro médico.

¿Crees que están bien formados los intérpretes? ¿Tienes dificultades con los idiomas minoritarios?

Suele funcionar bien. Depende de qué idiomas hay más o menos intérpretes, en ese caso a lo mejor tardamos un poco más en conseguir el intérprete.

En cuanto a lo primero, no están bien formados. Entre otras cosas porque no son intérpretes: son personas que hablan bien ambos idiomas pero no se han formado como intérpretes. Salvo raras excepciones que sí que tienen formación específica.

No están formados en esos ámbitos ni en muchos otros temas como son el colectivo LGTBI, violencia de género, infancia... en muchas cosas que hay que estar formado. Y esa formación la debería proporcionar la empresa.

¿Alguna vez han surgido problemas a raíz de esto?

Son pequeñas cosas que las vas evitando en el día a día. Tú ya sabes con que intérpretes te gusta trabajar y con cuáles no, por la calidad de la interpretación, el lenguaje. Pero también sabes quién te va a seguir y va a traducir lo más literalmente posible cuando se lo pides. Con otros te das cuenta de que no están traduciendo bien.

Desde el servicio de psicología, para mí lo ideal son interpretaciones en primera persona y no en tercera persona (la mayor parte lo hacen en tercera persona), porque me resulta más fácil seguir la historia. Y la traducción literal: por ejemplo, si yo pregunto si duerme

bien por la noche, necesito que el intérprete responda exactamente lo que me cuentan, lo más literal posible. Desde aquí, perder información es hacer una mala intervención o un mal informe psicológico.

¿Qué efectos tiene para la salud el desconocimiento del idioma?

Al principio es una confusión muy grande. Si ya vienes con una mochila cargada de traumas y miedos, esto es un añadido durante un tiempo. Es un momento de soledad y tristeza

Cuando acuden a hospitales y centros de salud, ¿van acompañados de un intérprete?

Sí. Se lo gestionamos desde aquí. Se a qué citas médicas tienen que acudir con intérprete y yo lo solicito.

¿Alguna vez has tenido quejas de algún solicitante con el intérprete?

Sí, pero no es problema de la persona, es problema del idioma. Los profesionales tenemos que tener en la cabeza que tenemos que decir en Ofilingua qué dialecto en concreto necesitamos, se intenta pedir el dialecto concreto que se necesita.

¿Alguna vez has tenido que recurrir a que alguien del centro te haga de intérprete o apañártelas tú sola?

Me apaño como puedo. Si uso algún usuario para que me haga alguna interpretación es para que me de información muy concreta, para otras cosas no. Para todo lo que me cuentan prima la confidencialidad.

2.5.2. Entrevista al trabajador social del CAR

¿En qué momentos de tu trabajo aparecen los intérpretes?

Para mí, en la entrevista de ingreso. Es una entrevista que dura más o menos una hora y en la que se da mucha información. Le decimos al intérprete que se presente y que nos presente a nosotros, que insista en que toda la información está protegida y es confidencial y hacemos la entrevista.

¿Crees que los intérpretes están bien formados?

Hay de todo. Hay gente que piensa que la información ha de ser literal y luego otros pensamos que no es tan necesaria la literalidad: hay que adaptarse a los aspectos culturales de los países de procedencia, porque si no no se entiende. Hay que dejar en ese sentido un poco de libertad al intérprete. Quien controla estas pautas culturales hace que la conversación sea mucho más fácil.

¿Crees que tienen que tener formación específica?

Lo que ocurre es que la mayor parte de los intérpretes son autóctonos de la zona de procedencia del usuario, entonces esas pautas culturales son las que ellos conocen. Yo creo que eso es importante. A parte, tienen que tener formación en interpretación y mantenemos en todo momento informados de lo que está sucediendo.

Hay intérpretes que trabajan en diferentes sectores. No es lo mismo una interpretación aquí, que en el médico, que en la entrevista de asilo.

¿Alguna vez han surgido problemas con los servicios de interpretación?

La puntualidad es muy importante. Sobre todo cuando se queda fuera del centro. Por lo demás, si tenemos alguna información previa, intentamos pedir los intérpretes más adecuados: según dialecto, si creemos que es mejor que venga un hombre o una mujer, etc.

2.5.3. Entrevista a la responsable de residencia

¿En qué momento de tu trabajo aparece la figura del intérprete?

Bueno, mi principal misión aquí es coordinar los servicios del centro para que los residentes estén lo mejor posible. Cuando los residentes vienen yo me reúno con ellos y si no hablan el idioma necesitamos un intérprete. Normalmente, lo hacemos el mismo día el trabajador social y yo y utilizamos el mismo intérprete. Ahí se les entrega una copia de las normas del centro, si es posible en su idioma, pero de todas formas el intérprete le cuenta cómo funciona el centro, qué normas nos rigen y resolvemos posibles dudas.

Luego se les acompaña a la habitación, se les explica un poco las principales ubicaciones del centro.

Si después hay alguna otra duda, ellos ya se encargan de buscar a otro residente que les haga la interpretación. Eso por mi parte solo, porque son cuestiones más prácticas y que no requieren confidencialidad, son cuestiones del día a día del centro. Con los otros servicios sí que se necesita un intérprete.

¿Cómo es la relación con los intérpretes?

Los hay más profesionales y menos profesionales. Hay algunas veces que incluso los propios intérpretes avanzan más de lo que nosotros les decimos porque ya se saben lo que tenemos que decir. Si ya han venido muchas veces, cuando el residente hace una pregunta, el intérprete a veces contesta directamente sin trasladárnosla a nosotros. Eso no está bien, pero es verdad que algunas veces pasa.

¿Crees que se necesita formación específica?

Yo creo que sí. Para nuestro colectivo sería muy importante. Hay algunas veces que simplemente son personas que conocen dos idiomas pero que no han tenido formación muy específica sobre lo que tiene que ser una interpretación.

Ya te comento lo que pasa, deberían ser más literales e informarnos de lo que está ocurriendo.

¿Has tenido quejas por parte de los usuarios?

No, los usuarios lo que tienen es mucha tendencia a pensar que el intérprete forma parte de los trabajadores del centro y a tener una relación que va más allá de la interpretación.

2.5.4. Entrevista al integrador social

¿En qué momento de tu trabajo aparecen los intérpretes?

Normalmente yo hago acompañamientos, por ejemplo, a la óptica, al dentista... entonces cuando no se defienden nada, necesitamos un traductor. La semana pasada por ejemplo, uno nos acompañó a la óptica porque, claro, si no sabes el abecedario o no puedes decir hacia qué lado se abre la figura, que es como te miden la graduación, pues no podemos hacer nada.

Además, si tienen que hacer algún trámite de seguridad social, algunas veces vamos con traductor, porque les pueden preguntar qué cursos quieren o qué no quieren... En temas de matriculación de institutos también. Antes de empezar nos reunimos y se trae un traductor.

¿Sueles tener problemas para encontrar intérpretes?

No, el sistema es muy sencillo y muy fácil. Van a cualquier sitio, no hay que avisar con mucha antelación...

¿Crees que tienen que estar bien formados?

No creo que tengan una formación específica, aunque acaban conociendo las historias porque suelen atenderles también en las entrevistas de asilo y demás partes del proceso. De hecho son los propios internos los que les suelen explicar un poco, como aquí todos hablamos castellano, cuando ven a los intérpretes, crean una relación con ellos y se desahogan y aprovechan para contarles. Yo creo que los intérpretes están formados pero por las vivencias que tienen con ellos.

¿Suele haber quejas?

No, sí que es verdad que alguna vez yo digo dos frases y ellos dicen más o que a mí me resumen lo que están diciendo. Como ellos ya conocen el proceso, algunas veces caen en contestar ellos mismos las preguntas.

2.5.5. Entrevista con la técnica de mediación y sensibilización

¿En qué partes de tu trabajo intervienen los intérpretes?

Para las entrevistas de empleo, los itinerarios de inserción laboral y en talleres que consideramos importantes. No somos partidarios de usar intérpretes porque hay que forzarles a que aprendan castellano. Entonces, la primera entrevista en tema laboral sí que se utiliza porque hay que saber todos los datos o les vamos a dar información legal, sí que se utiliza un traductor. Para lo demás, despacito y con paciencia, lo intento hacer en castellano.

Para las charlas se sigue la misma filosofía, en algunas hemos llegado a utilizar hasta tres traductores a la vez.

¿Crees que están bien formados?

Bueno, yo tengo un curso de traducción, entonces soy poco objetiva con este tema, pero muchas de las nociones que yo tengo no se dan. Hay grandes profesionales y da gusto trabajar con ellos, pero hay otros que tienden a interpretar lo que decimos. Me refiero a que dan valoraciones o explicaciones o puesto que ya saben la información que vamos a dar, se adelantan. Y ese no es el tema, el tema es que te ciñas a la traducción. Sobre todo en momentos tan importantes. En alguna charla, a lo mejor, han dado su opinión y esa no es su tarea.

Eso no quiere decir que hay un porcentaje grande que lo hace bien.

¿Crees que es necesaria formación específica?

Sí, para cada colectivo. Primero, como intérprete en sí y luego para cada colectivo. Porque a lo mejor no estas preparado para escuchar ciertas cosas. Aquí salen historias muy complicadas y si las estás escuchando y te pones a llorar, pues no se puede trabajar así. No es lo mismo traducir un congreso de médicos que una entrevista de asilo.

¿Has tenido algún problema con los intérpretes?

Sí que es verdad que con algunos no tengo dudas de que esté llegando todo lo que estoy diciendo. Con otros, me da la sensación de que algunas palabras no se están diciendo tal cual. Alguna vez sí que he tenido quejas por parte de los usuarios, aunque muy poquitas, en general hay muy buena relación con los intérpretes.

El servicio no es malo pero sí que se podría mejorar. Hay gente que aunque tenga las dos lenguas, no está formada lo suficiente.

Creo que el papel de los intérpretes es muy importante: saber colocarse, que el residente sepa que nos tiene que consultar a nosotros, que no se cree un vínculo y el tener capacidad de que, aunque se conozca la respuesta, preguntarnos a nosotros, creo que ahí está la línea de la profesionalidad. Creo que la tarea del intérprete en este ámbito es más delicada y requiere un autocuidado, que es muy importante para la gente que trabajamos en lo social.

2.5.6. Entrevista a la técnica de formación

¿En qué fases de tu trabajo intervienen los intérpretes?

En el caso de personas no hispanohablantes, en las entrevistas iniciales. Cuando una persona entra en el centro, les cito para una entrevista inicial y en ese momento utilizamos un intérprete. Yo no suelo pedir intérpretes para el resto porque entiendo que desenvolverse con el español es parte del itinerario.

¿Crees que los intérpretes con los que trabajas están bien formados?

No en todos los casos. Nos hemos encontrado con personas muy profesionales que tienen muy clara cuál es su función, con profesionales que hacen también tareas de mediación que, si saben mantener bien la línea, nos puede resultar útil, y luego nos hemos encontrado con intérpretes que no hacen bien su profesión, que lo que hacen es emitir juicios de valor, no trasladan exactamente el mensaje, se empiezan a construir conversaciones entre el intérprete y el usuario y tú estas al margen.

Desgraciadamente, se dan muchos de estos casos, especialmente en los idiomas menos comunes, en los que es más complicado encontrar intérpretes. Muchas veces son personas que llevan mucho tiempo en España y manejan los dos idiomas y ya está.

Creo que es imprescindible que tengan una formación. Al final, yo no necesito una persona que simplemente me haga una traducción del idioma, necesito una persona que sepa mantener la confidencialidad del mensaje, que no se calle cosas. Muchas veces noto que a lo mejor la persona a la que estoy entrevistando está diciendo cosas que quizá para mí son importantes y que el intérprete se lo está callando por si me molesta.

¿Has llegado a tener quejas de los usuarios?

Alguna vez, pero de forma muy puntual. A lo mejor si necesitamos un intérprete de árabe y no especificamos que es un sirio y te mandan a alguien de Marruecos, que no se entienden bien. Pero lo habitual no es eso, normalmente no hay quejas.

¿Para los idiomas minoritarios encontráis intérpretes?

Hace unos años sí que hubo un caso que tuvimos que hacerlo en una segunda lengua porque no encontrábamos intérprete del idioma concreto que hablaba el residente. Pero

normalmente ese no es el caso, lo que puede pasar es que tarden un poco más en conseguir el intérprete y que no sea el horario que necesitamos. Entonces nos adaptamos.

¿Conclusión?

En un trabajo muy importante. Cuando tenemos un intérprete que trabaja bien lo notamos mucho, se nota que todo fluye. Cuando no lo hace como debería, es una pena sobre todo pensando que la persona no está recibiendo adecuadamente la información.