



Universidad
de Alcalá

Diferencias y similitudes entre la interpretación en el ámbito de la protección internacional y la interpretación en servicios públicos

Differences and similarities between International Protection Interpreting and Public Service Interpreting

**Máster Universitario en Comunicación Intercultural,
Interpretación y Traducción en los Servicios Públicos**

Presentado por:

D^a HELENA TORRES DÍEZ

Dirigido por:

D. DENIS SOCARRÁS ESTRADA

Alcalá de Henares, a 2 de septiembre de 2013

ÍNDICE

Resúmenes	3
1. Introducción	4
1.1. Objeto de estudio y metodología.....	5
2. Marco teórico	7
2.1. Orígenes de la protección internacional.....	7
2.2. Marco legal.....	10
2.2.1. Marco legal internacional.....	10
2.2.2. Marco legal en España.....	13
2.3. Concesión de protección internacional en España.....	15
2.3.1. Requisitos de obtención de la protección internacional en España.....	15
2.3.2. Actos de persecución.....	16
2.3.3. Agentes perseguidores y protectores.....	17
2.3.4. Causas de exclusión.....	17
2.3.5. Solicitud de protección internacional.....	17
2.3.5.1. Tramitación de la solicitud.....	18
2.3.5.1.1. Órganos competentes.....	18
2.3.5.1.2. Primera fase: Admisión a trámite.....	19
2.3.5.1.3. Segunda fase: Fase de elegibilidad.....	19
2.3.6. Condiciones de acogida de los solicitantes.....	20
2.3.7. Amparo en que consiste la protección internacional.....	20
2.3.8. Intervención del ACNUR.....	21
3. Estado de la cuestión: Similitudes y diferencias de la ISP y la interpretación en el ámbito de la protección internacional	22
3.1. Interpretación en servicios públicos.....	22
3.1.1. Características de la interpretación en servicios públicos.....	27
3.1.2. Proceso de interpretación.....	30
3.1.3. El intérprete.....	33
3.1.4. Aspectos que dificultan la interpretación en los SSPP.....	34
3.1.5. Diferentes enfoques de la interpretación en los SSPP.....	35
3.1.5.1. Conceptos.....	35
3.1.5.2. Enfoques.....	36
3.1.6. Situación actual de la ISP.....	37
3.2. Interpretación en el contexto de la protección internacional.....	39
3.2.1. El papel del intérprete en entrevistas en el ámbito de la protección internacional.....	44
4. Muestra de datos y método: Encuestas y entrevistas	47
4.1. Encuestas.....	47
4.1.1. Preguntas.....	48
4.1.2. Respuestas obtenidas.....	48
4.2. Entrevistas.....	62
4.2.1. Modelos de entrevista.....	62
5. Análisis de encuestas y entrevistas	65
5.1. Análisis de las encuestas.....	65

5.2.	Análisis de las entrevistas.....	73
5.2.1.	Análisis del primer modelo de entrevista.....	73
5.2.2.	Análisis del segundo modelo de entrevista.....	82
6.	Conclusiones.....	85
6.1.	Conclusiones de la encuesta.....	85
6.2.	Conclusiones de las entrevistas.....	86
6.3.	Conclusiones del trabajo.....	87
7.	Notas.....	89
8.	Bibliografía.....	90
9.	Anexos.....	94
	ANEXO 1.....	94
	ANEXO 2.....	98
	ANEXO 3.....	103
	ANEXO 4.....	105

Lista de tablas y figuras

Figura 1.	30
Figura 2.	49
Figura 3.	49
Figura 4.	50
Figura 5.	50
Figura 6.	51
Figura 7.	52
Figura 8.	52
Tabla 1.	52
Figura 9.	53
Figura 10.	53
Figura 11.	54
Figura 12.	55
Tabla 2.	55
Figura 13.	56
Tabla 3.	56
Figura 14.	57
Tabla 4.	57
Figura 15.	58
Figura 16.	58
Figura 17.	59
Tabla 5.	59
Figura 18.	60
Figura 19.	61
Tabla 6.	61
Figura 20.	61
Tabla 7.	62
Tabla 8.	62
Tabla 9.	82

Resumen

La interpretación en el ámbito de la protección internacional es uno de los contextos incluidos en la interpretación en los servicios públicos (ISP), pero tiene características que la diferencian de otros ámbitos, como las diferentes formas de actuar del intérprete dependiendo del proveedor de servicios con el que trabaje. La falta de estudio al respecto y la necesidad de distinguir las peculiaridades de un ámbito bastante olvidado nos han llevado a investigarlo.

Para ello, hemos enmarcado este tipo de interpretación en su contexto histórico y legislativo y hemos explicado el procedimiento de solicitud de protección internacional. Posteriormente, hemos mostrado las diferencias y las similitudes que he observado mientras hacía prácticas en la OAR entre este ámbito concreto y la interpretación en servicios públicos en general. A continuación, para contrastar el resultado de nuestra investigación, hemos empleado el método empírico-analítico y hemos desarrollado una encuesta destinada a intérpretes en los servicios públicos con el fin de comprobar si su experiencia coincide con la teoría descrita en el apartado anterior. Para triangular los métodos de investigación hemos llevado a cabo una serie de entrevistas a profesionales que trabajan con solicitantes de asilo, así como a una intérprete voluntaria para comprobar si realmente el tipo de proveedor de servicios requiere una actuación determinada por parte del intérprete.

Tras todo este proceso hemos concluido que la interpretación en el ámbito de la protección internacional tiene diferencias significativas respecto a la ISP y que, si bien hemos detectado determinados patrones en la actuación del intérprete con cada tipo de proveedor, es necesario llevar a cabo investigaciones más exhaustivas para afirmarlo de forma rotunda.

Palabras clave: Interpretación, interpretación en los servicios públicos, interpretación en el ámbito de la protección internacional, figura/papel del traductor-intérprete.

Abstract

International protection interpreting is one of the settings included in public service interpreting (PSI). However, some of its characteristics differentiate it from the interpreting performed in other settings, such as the different ways interpreters can perform depending on the professional they are working with. The lack of research on this field and the necessity of distinguishing the peculiarities of such a forgotten realm have led us to its research.

In order to do that we have placed this type of interpreting in its historical and legislative context and explained the procedure to follow in order to apply for international protection. Subsequently, we have shown the differences and similarities which exist between this specific interpreting context and public service interpreting in general. After that, we have used the empirical analytic paradigm to verify if our ideas are correct and we have carried out a survey for public service interpreters. The objective of this survey is to confirm if their experience matches with the previous theoretical part. We have also interviewed some professionals who work with asylum applicants as well as a voluntary interpreter to check if the type of professional actually requires the interpreter performing a particular way.

After all this process we have reached the conclusion that there are some significant differences between international protection interpreting and PSI. Nevertheless, even if we have detected certain patterns in the interpreters' performance depending on the type of professional they are working with, further research is needed in order to be able to affirm this categorically.

Key words: Interpreting, public service interpreting, international protection interpreting, interpreter-translator's role

1. Introducción

La interpretación en los servicios públicos, a la que nos referiremos de ahora en adelante como ISP, y que Mikkelson (1996: 126) define como una “actividad que permite que personas que no hablan la/s lengua/s oficial/es del país en el que se hallan puedan comunicarse con los proveedores de servicios públicos con el fin de facilitar el acceso igualitario a los servicios jurídicos, sanitarios, educativos, oficiales y sociales”, comprende multitud de ámbitos y situaciones diferentes. Una de las más desconocidas es, sin duda, la interpretación en el ámbito de la protección internacional, es decir, para solicitantes de asilo o refugiados.

Uno de los principales problemas de la ISP en España es que no cuenta en absoluto con el reconocimiento que sí tiene la interpretación de conferencias. Esto se debe a una profunda falta de profesionalización y de pasividad por parte de las instituciones. Hassan Handi, en las jornadas de La traducción y la interpretación contra la exclusión social que tuvieron lugar en octubre de 2010 en Madrid, reivindicó la importancia de la ISP:

Mientras en el Ministerio de Asuntos Exteriores y Cooperación, en el Ministerio de la Presidencia o en el Senado se exige que los traductores e intérpretes sean de grupos superiores, con titulación y formación probada, en el Ministerio del Interior, en Defensa y en el de Justicia, los que realizan las traducciones e interpretaciones ni siquiera tienen nombre, están clasificados con la denominación de Técnico superior de gestión y servicios comunes, con la categoría de laborales, adscritos al Grupo 3, y sin que existan exigencias respecto a estudios universitarios o de traducción e interpretación. Mención aparte merecen las subcontrataciones generalizadas, sin seguimiento o control del cumplimiento de las mínimas garantías exigibles. Intervienen también parados contratados del INEM, sin ninguna formación previa en la traducción e interpretación y, a menudo, ni siquiera pueden expresarse adecuadamente en las lenguas de trabajo.

Si en el Ministerio de Asuntos Exteriores y Cooperación y en el de la Presidencia se ha optado por intérpretes profesionales de primera, con garantías de calidad teniendo en cuenta la importancia del Estatus de los interlocutores cabe hacerse la pregunta de por qué esto todavía no es posible en materias igualmente trascendentes, en los ministerios del Interior y de Justicia, materias como la seguridad del Estado, la protección internacional, así como procesos judiciales que afectan a los derechos fundamentales.

No puede haber unos ciudadanos de primera y otros de segunda, sean nacionales o extranjeros. No puede haber intérpretes de primera para unos, por ser quienes son, y de tercera, para otros. (Handi, 2010: 64-65).

Esta indiferencia por parte de las instituciones conlleva, como señala Handi, que muchos de los intérpretes empleados no sean profesionales y el uso de intérpretes *ad hoc* sea una práctica realmente frecuente. Peter Baker, un libanés inmigrante en Canadá a principios del siglo XX narra la siguiente historia, incluida en Harris (2000):

I landed at Halifax, Nova Scotia, in April 1909... When I first arrived at the Halifax immigration hall, I met with a gentleman, a countryman of mine. [...] Mr. Allen was an interpreter for Arab immigrants and he told the authorities that I was a dependent of his as an immigrant... I got out the same day and went to Mr. Allen's place. Mr. Allen had a house and a small dry goods store... Some other people were also staying in that structure. Later in that day Mr. Allen came and told me: "There are some of these people who want their luggage carried over to the railway station. Chances are you will earn a few dollars..." The people I was carrying the baggage for were all Armenians. They all spoke Turkish besides their Armenian language. I also spoke Turkish besides my Arabic language that I was taught in school back home, so Mr. Allen got me to do interpreting for him with these Armenian clients. (Harris, 2000: 1)

Puede parecer que esta historia queda muy atrás en el tiempo y muy lejos en el espacio, pero la realidad es que se trata del día a día en los servicios públicos de nuestro país: familiares, amigos, personal de la limpieza e, incluso, niños actúan como intérpretes improvisados en consultas médicas, oficinas de la Administración, etc.; como afirman Abril (2006) o Valero (2003), entre otros. Además, las agencias de traducción, como Seprotect,

mediante las que el Gobierno subcontrata intérpretes tampoco aseguran que el intérprete haya recibido algún tipo de formación en traducción e interpretación. La interpretación en el ámbito de la protección internacional no es una excepción, pues el uso de intérpretes no profesionales es una práctica muy habitual.

Numerosos autores, como Corsellis (2008) o Hale (2007), han mencionado las consecuencias que esta falta de profesionalidad conlleva, asunto que ha sido tratado también en multitud de trabajos y ponencias, como las jornadas de La traducción y la interpretación contra la exclusión social que citábamos anteriormente. Asimismo, el impacto psicológico que puede sufrir el intérprete en casos como este, en los que las experiencias que se narran son muy duras, ha sido también estudiado en distintas ocasiones. Esto se ve agravado por la situación de especial vulnerabilidad de los solicitantes de protección internacional y refugiados. Existen, también algunos trabajos, como el llevado a cabo por Barksy (1994) que abordan el tema de la actuación del intérprete desde el punto de vista de la mediación intercultural.

No obstante, no existen demasiados trabajos sobre las características que presenta la interpretación en el ámbito de la protección internacional respecto de otros ámbitos de la ISP, así como las propias diferencias que se dan entre los distintos contextos que abarca esta faceta de la ISP. Nos encontramos ante un ámbito en el que se pueden incluir multitud de proveedores diferentes, de entrevistas con objetivos diversos e intérpretes con formaciones y nacionalidades muy distintas.

Por lo tanto, el objetivo principal de este trabajo es determinar las características concretas de la interpretación en el ámbito de la protección internacional, haciendo distinción entre el tipo de entrevistas que allí se pueden desarrollar, los proveedores que pueden participar y las tareas que se incluyen en la labor del intérprete. Hemos querido centrarnos en el estudio de las interpretaciones presenciales, a pesar de que somos conscientes de que cada vez es más frecuente el uso de la interpretación telefónica, sobre todo en determinados contextos. Sin embargo, hemos considerado que la interpretación telefónica cuenta con unas características muy definidas y muy diferentes de aquéllas de la interpretación presencial, por lo que el trabajo abarcaría demasiados aspectos distintos sin ahondar en ninguno en concreto. Por lo tanto, proponemos el estudio de la interpretación telefónica en el ámbito de la protección internacional para futuras investigaciones y como complemento de esta investigación.

1.1. Objeto de estudio y metodología

Tras un periodo de prácticas como intérprete en la Oficina de Asilo y Refugio del Ministerio del Interior, la autora de este trabajo observó diferencias entre los distintos proveedores e intérpretes que allí trabajaban: tanto desde el punto de vista de desarrollar las interpretaciones como de la atmósfera en ellas reinante; así como grandes diferencias también entre lo aprendido durante el curso presencial del presente máster. Estas peculiaridades, junto con la ausencia de trabajos demasiado específicos al respecto y la necesidad de reivindicar la necesidad de profesionalización de estos ámbitos de la interpretación supusieron el punto de partida del presente trabajo.

En primer lugar, contamos con un marco teórico en el que explicamos los orígenes de la protección internacional, la legislación a nivel mundial, europeo y español al respecto y, por último, los requisitos necesarios para solicitar protección internacional en España, las características del proceso de solicitud, el amparo que reciben los refugiados, etc. A continuación presentamos el estado de la cuestión de la ISP y la interpretación en el ámbito de la protección internacional para comprobar si, efectivamente, presentan tanto diferencias como similitudes. Y, por último, procedemos al apartado de investigación.

La línea de investigación principal del trabajo es realizar una clasificación de los distintos contextos que se pueden encontrar dentro de la interpretación en el ámbito de la protección internacional. Así como comprobar las diferencias que existen a la hora de interpretar para cada uno de los proveedores que trabajan con solicitantes de protección internacional y qué buscan ellos en un intérprete y cuáles son las circunstancias ideales de una interpretación para ellos.

Una vez delimitado el ámbito de estudio de nuestro trabajo, presentaremos las hipótesis de partida que, a lo largo del trabajo, se irán confirmando o desmintiendo mediante el análisis de la bibliografía existente y de encuestas y entrevistas realizadas expresamente para esta investigación:

- La interpretación en el ámbito de la protección internacional en España es un ámbito de la ISP que, como tal, cuenta con multitud de similitudes con ésta pero que también tiene características especiales debido a la multitud de proveedores y situaciones que enmarca.
- La interpretación en este ámbito varía dependiendo del tipo de proveedor para el que se desarrolle, ya que cada uno de ellos muestra requerimientos y necesidades específicas al respecto.

Por último, para llevar a cabo el trabajo hemos empleado el método empírico-analítico, para lo que hemos realizado una encuesta a intérpretes de los servicios públicos, así como entrevistas a tres proveedores de la OAR, un abogado miembro del equipo jurídico de la Comisión Española de Ayuda al Refugiado (CEAR), así como una intérprete voluntaria de la CEAR.

De esta manera, determinamos las hipótesis de partida y creamos un marco teórico sobre el sistema de asilo en España y, a partir de la bibliografía citada, señalaremos las diferencias y similitudes entre las ISP y la interpretación en el ámbito de la protección internacional. Por último, se difundieron las encuestas y se realizaron las entrevistas para su posterior análisis y comprobar así si se confirman las hipótesis iniciales.

2. Marco teórico

2.1. Orígenes de la protección internacional

Durante toda la historia y por todo el mundo, las personas han tenido que abandonar sus hogares, sus ciudades e, incluso, sus países para huir de la persecución, los conflictos armados y la violencia política, por lo que siempre ha existido la necesidad de ayudar a esas personas.

Aunque la mayoría de las religiones incorporan conceptos como asilo, acogida y hospitalidad para quienes se encuentran en peligro, hasta este siglo [siglo XX] no han existido unas normas universales destinadas a su protección, y los esfuerzos encaminados a protegerlas y asistirles eran en esencia localizados y se llevaban a cabo a medida que surgían los casos. (ACNUR, 2000: 1)

Como se menciona en el libro publicado por el ACNUR, *La situación de los refugiados en el mundo 2000. Cincuenta años de acción humanitaria*, hasta que se creó la Sociedad de Naciones después de la Primera Guerra Mundial no se consideraba la cuestión de los refugiados como un problema que necesitara ser tratado en el ámbito internacional.

El primer paso en este sentido lo dio la propia Sociedad de Naciones al nombrar a varios Altos Comisionados, entre los que destacan Fridtjof Nansen y James McDonald, para que se ocuparan de grupos rusos, armenios y alemanes de refugiados. No obstante, ninguna de las medidas tomadas por esta organización llegó a convertirse en un proyecto a largo plazo.

Durante la Segunda Guerra Mundial el problema se intensificó y se produjo, como dice ACNUR (2000: 15), “el mayor desplazamiento de población de la historia moderna”, pues “en mayo de 1945, se calculaba que en Europa había más de 40 millones de personas desplazadas”. Además, en los meses posteriores a dicho mayo de 1945, 13 millones de alemanes fueron expulsados de la Unión Soviética, Polonia, Checoslovaquia y otros países de Europa oriental y 11,3 millones de desplazados y trabajadores forzosos fueron encontrados por los aliados en el territorio del antiguo *Reich* Alemán. Por otro lado, cuando quedó claro que Josef Stalin estaba imponiendo un nuevo totalitarismo comunista, más de un millón de rusos, bielorrusos, polacos, ucranianos, lituanos, estonios, letones, ucranianos, y personas de otras nacionalidades huyeron de dicho dominio comunista y se sumaron a las cifras anteriores. Asimismo, la retirada nazi provocó una guerra civil en Grecia y varios conflictos en el sudeste europeo que generaron decenas de miles de refugiados más.

Sin embargo, fuera de Europa también se produjeron situaciones que propiciaron desplazamientos masivos de población; por ejemplo, millones de chinos fueron desplazados en las zonas del país que se encontraban controladas por Japón.

Ante este panorama mundial y, sobre todo, europeo, las potencias aliadas, incluida la Unión Soviética, vieron la necesidad de solucionar este problema y, en 1943, crearon la Administración de las Naciones Unidas de Socorro y Reconstrucción (UNRRA, por sus siglas en inglés: *United Nations Relief and Rehabilitation Administration*) que fue sustituida por la Organización Internacional de Refugiados en 1947.

La amplia función principal de la UNRRA consistía en asistir en el socorro y la reconstrucción de las zonas devastadas y prestar asistencia a todos los desplazados por la guerra, no solo a los que habían huido de sus países de origen, en las zonas controladas por los aliados, aunque la Unión Soviética no permitió actuar en su territorio.

Con la guerra ya terminada, las labores de la UNRRA se centraron en la repatriación, lo que supuso el inicio de los problemas para la organización. El primer obstáculo lo constituía su imposibilidad de actuar de forma independiente, que se debía a su subordinación a las fuerzas aliadas. El segundo obstáculo, y el más importante, lo representaban los cerca de dos millones de ciudadanos soviéticos, especialmente ucranianos y bálticos, que se oponían a ser repatriados y que lo fueron en contra de su voluntad. Además, muchos de ellos terminaron

en campos de trabajo de Stalin. Esta situación despertó la polémica acerca de estas operaciones de repatriación.

Había tres posturas diferentes en este debate. Por un lado, los países del bloque oriental opinaban que sólo se debía prestar ayuda a los desplazados que volvieran a sus casas. Por otro lado, los países del bloque occidental creían que cada persona debía decidir si deseaba o no regresar sin que esta decisión afectara a su derecho a recibir asistencia y, por último, Estados Unidos se oponía a las repatriaciones y los programas de reconstrucción de los países del bloque oriental llevados a cabo por la UNRRA, pues consideraba que fortalecían el control soviético en esa zona.

Estados Unidos, que lideraba en gran medida la organización y aportaba el 70% de los fondos, se negó a continuar poniendo dinero y a ampliar el mandato a partir de 1947 y ejerció presión para crear una nueva organización para los refugiados que siguiera una orientación diferente, a lo que se oponían los países del bloque oriental.

Finalmente, en julio de 1947 se creó la Organización Internacional de Refugiados (OIR), un organismo especializado no permanente de las Naciones Unidas con un programa de tres años que acabaría el 30 de junio de 1950.

Su principal función consistía en ayudar a los refugiados europeos en labores de repatriación, identificación, registro, clasificación, atención, asistencia, protección legal y política, transporte, reasentamiento y reinserción. Además, este nuevo organismo supuso un cambio en la filosofía sobre refugiados, al abandonar la política de repatriación promovida por la UNRRA y pasar a desempeñar políticas de reasentamiento desde los países de asilo a terceros países.

La Constitución de la OIR incluía la afirmación de que el principal objetivo de la organización era “alentar y favorecer, de todas las maneras posibles, el pronto regreso [de los refugiados] a su país de nacionalidad o a su anterior residencia habitual”. No obstante, la resolución de la Asamblea General por la que se creó la OIR situaba dicho objetivo en su perspectiva adecuada, al declarar que “no será obligado a regresar a su país de origen ningún refugiado o persona desplazada [que exprese razones válidas en contra de dicho regreso]”. (ACNUR, 2000: 20)

El resultado final del trabajo realizado por la OIR fue de setenta y tres mil repatriaciones frente a más de un millón de reasentamientos, la mayoría de ellos a Estados Unidos, Australia, Canadá, Israel y varios países latinoamericanos. Estos reasentamientos supusieron un gran beneficio económico para los países receptores, así como una mejor distribución de la población, al descongestionar Europa en beneficio de democracias menos desarrolladas y pobladas. Sin embargo, los países del bloque oriental se oponían a estos reasentamientos y alegaban que eran un medio para conseguir mano de obra fácil y que, además, se estaba acogiendo a grupos subversivos que podían poner en peligro la paz internacional. La OIR se clausuró oficialmente en febrero de 1952 dejando en torno a cuatrocientas mil personas desplazadas en Europa a finales de 1951.

Pronto quedó claro que el problema de los refugiados no era una cuestión temporal provocada por el fin de las guerras mundiales. A finales de la década de los 1940, la Guerra Fría se endureció. Entre 1948 y 1949 se produjo un bloqueo en Berlín y se formaron los dos Estados alemanes, estalló la primera bomba atómica soviética y se creó la Organización del Tratado del Atlántico Norte. Fuera de Europa, Mao Zedong venció en China y, ya en 1950, comenzó la guerra de Corea. Todos estos fenómenos, junto con la instauración del comunismo en varios países, desde Checoslovaquia a la propia China, generaron nuevos flujos de refugiados con el problema añadido de que el Telón de Acero existente entre la Europa oriental y la occidental dificultaba la circulación de personas entre ambos bloques.

Ante este contexto político a nivel mundial, la creación de un nuevo órgano de la ONU para los refugiados parecía más que necesario; sin embargo, las diversas partes interesadas, incluido el Comité Internacional de la Cruz Roja (CICR), iban aplazándola por

varios motivos. En primer lugar, la Unión Soviética y sus Estados satélites boicotearon totalmente muchas de las negociaciones. Por otro lado, los Estados Unidos eran partidarios de un organismo temporal que necesitara poca financiación, cuyas funciones estuvieran estrictamente definidas y sus objetivos, limitados:

Principalmente la protección de los refugiados dependientes de la OIR que aún no tenían resuelta su situación, hasta que fueran reasentados de forma permanente. En concreto, querían que el nuevo órgano no desempeñara función alguna en las operaciones de ayuda de emergencia, privándolo de la asistencia de la Asamblea General para las operaciones y negándole el derecho a pedir contribuciones voluntarias. (ACNUR, 2000: 22)

Por último, los Estados de Europa occidental, muy afectados por la presencia de refugiados; junto con India y Pakistán, que también recibieron millones de refugiados a raíz de la partición de India producida en 1947, eran según ACNUR (2000: 23) “partidarios de un organismo para los refugiados fuerte, permanente, con múltiples fines, y propugnaron la creación de un Alto Comisionado independiente con capacidad para recaudar fondos y repartirlo entre los refugiados”.

Finalmente, en diciembre de 1949, este debate desembocó en la creación, por parte de la Asamblea General de la ONU, de la Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR). Este organismo tendría una duración de tres años a partir del 1 de enero de 1951 y dependería de la Asamblea General, en virtud del artículo 22 de la Carta de las Naciones Unidas. Además, el 14 de diciembre de 1950 la propia Asamblea adoptó el Estatuto de ACNUR, que reflejaba tanto el consenso entre, por un lado, Estados Unidos y otros Estados occidentales y, por otro, los países del bloque oriental; como las diferencias entre las prioridades inmediatas de Estados Unidos y las de los Estados de Europa occidental.

De acuerdo con el artículo 2 del citado Estatuto, la labor del ACNUR “tendrá carácter enteramente apolítico; será humanitaria y social y, por regla general, estará relacionada con grupos y categorías de refugiados”. Este carácter apolítico y humanitario ha resultado crucial para que el Alto Comisionado haya sobrevivido durante todos estos años; sin embargo, no deja de ser polémico, porque hay quien sostiene que el simple hecho de que dependa de la Asamblea General, un órgano político, imposibilita que sea totalmente apolítico.

Además de los aspectos ya mencionados, las dos funciones principales del ACNUR son la de proporcionar protección internacional a los refugiados y la de buscar soluciones permanentes al problema de los refugiados, colaborando con los gobiernos en las labores de repatriación voluntaria o de asimilación dentro de las nuevas comunidades nacionales.

El principal problema que surgió a raíz de la creación del ACNUR fue su financiación; puesto que, aunque tenía derecho a pedir contribuciones voluntarias, necesitaba el consentimiento de la Asamblea General para hacerlo, por lo que, a efectos prácticos, dependía del pequeño presupuesto administrativo de la Asamblea y de un también reducido “fondo de emergencia”. De esta manera, el ACNUR debía financiar cada proyecto a base de contribuciones voluntarias por parte, normalmente, de los Estados. Además, Estados Unidos se negó al principio a destinar fondos a esta organización por pensar que no era la más adecuada, aunque, posteriormente, invirtió 300.000 dólares al año. Estos problemas de financiación son la causa de que, inicialmente, no hubiera los suficientes recursos ni para llevar a cabo un programa de repatriación como la UNRRA, ni uno de reasentamiento como el realizado por la OIR. Esta situación es un claro reflejo de que las esperanzas puestas en el ACNUR para acabar con el problema de los refugiados no se harían realidad.

Sin embargo, poco a poco el ACNUR comenzó a reunir cada vez más dinero procedente de organizaciones de voluntarios, siendo la primera suma importante de dinero que recibió los 3,1 millones de dólares donados en 1951 por la Fundación Ford. Tres años más tarde, en 1954, se creó un nuevo Fondo de las Naciones Unidas para los Refugiados (FNUR) para desarrollar proyectos en países como Austria, la República Federal Alemana, Grecia e Italia. En 1950, el Congreso de Estados Unidos tomó la decisión de vetar el uso de

dinero estadounidense para organizaciones internacionales que trabajasen en países al otro lado del Telón de Acero y, por este motivo, sí que contribuyeron a este nuevo fondo.

Cabe destacar que, a pesar de su negativa a financiar el ACNUR, los Estados Unidos no le dieron la espalda al problema de los refugiados; sino que crearon su propio programa, el *United States Escapee Program*, y, además, ayudaron en la financiación del Comité Intergubernamental para las Migraciones Europeas, creado en 1952 con el fin de colaborar en el traslado de emigrantes y refugiados desde Europa a países de ultramar y que, más tarde, se convirtió en la Organización Internacional para las Migraciones. Asimismo, dentro del propio sistema de la ONU, financiaban al Organismo de Obras Públicas y Socorro de las Naciones Unidas para los Refugiados de Palestina en el Cercano Oriente (OOPS) y al Organismo de las Naciones Unidas para la Reconstrucción de Corea (UNKRA).

En este contexto internacional y con el Estatuto de los Refugiados de 1951, creado en la Convención de Ginebra, ya vigente; los diferentes Estados firmantes desarrollaron sus propias políticas nacionales relativas a la protección internacional, que cumplen con las disposiciones presentes en dicha Convención y en otros documentos posteriores de carácter internacional y comunitario. A continuación se expondrán dichos documentos internacionales en materia de asilo y protección internacional, así como la legislación española principal al respecto.

2.2. Marco legal

2.2.1. Marco legal a nivel mundial

Como acabamos de ver en el apartado 2.1. sobre los orígenes de la protección internacional, tras la Segunda Guerra Mundial, cientos de miles de refugiados vagaban por el continente europeo sin un destino concreto y se alojaban en campamentos improvisados. Con el fin de solucionar este problema, se celebró en la Oficina Europea de las Naciones Unidas de Ginebra, entre el 2 y el 25 de julio de 1951, la Conferencia de Plenipotenciarios sobre el Estatuto de los Refugiados y de los Apátridas, convocada por la Asamblea General en su resolución 429 (V), del 14 de diciembre de 1950. En ella, y tras tres semanas de negociaciones legales, se adoptó la Convención sobre el Estatuto de los Refugiados. A dicha Conferencia asistieron delegados de las siguientes veintiséis naciones: Australia, Austria, Bélgica, Brasil, Canadá, Colombia, Dinamarca, Egipto, Estado de la Ciudad del Vaticano, Estados Unidos de América, Francia, Iraq, Israel, Italia, Luxemburgo, Mónaco, Noruega, Países Bajos, Reino Unido de Gran Bretaña e Irlanda del Norte, República Federal de Alemania, Suecia, Suiza (cuya delegación representó también a Liechtenstein), Turquía, Yugoslavia, y Venezuela. Además, Irán y Cuba y varias organizaciones no gubernamentales con capacidad consultiva en el Consejo Económico y Social participaron como observadores. Por su parte, el Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados, la Organización Internacional del Trabajo, la Organización Internacional de los Refugiados y el Consejo de Europa estuvieron representados en la Conferencia, aunque no contaron con derecho a voto.

La entrada en vigor de esta Convención tuvo lugar el 22 de abril de 1954, de conformidad con el artículo 43 de la Serie de Tratados de Naciones Unidas, N° 2545, Vol. 189, p. 137.

La Convención sobre el Estatuto de los Refugiados, cuyas bases son la Carta de las Naciones Unidas y la Declaración Universal de los Derechos Humanos, ambas adoptadas en 1948, supone la fundación de la protección internacional de los refugiados y, por lo tanto, proporciona la definición de refugiado y establece los derechos inherentes a esta condición, incluyendo conceptos como la libertad de religión y movimiento, el derecho al trabajo, a la

educación y a disponer de documentación de viaje. Además, determina las obligaciones de los Estados para con los refugiados y viceversa. Una de las principales obligaciones que tienen los Estados es el llamado principio de no devolución, por el cual ningún refugiado puede ser devuelto a un país en el que corra el riesgo de ser perseguido. Otra de las obligaciones de esta Convención (artículo 7.1) consiste en que “todo Estado Contratante otorgará a los refugiados el mismo trato que otorgue a los extranjeros en general”.

Sin embargo, el alcance de esta Convención es limitado, pues solo contempla la protección respecto de los acontecimientos ocurridos, tanto en Europa como fuera de ella, antes del 1 de enero de 1951 y concede un mandato de tres años al Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados, que había sido creado el 14 de diciembre de 1950; pues se creía que ese periodo de tiempo sería suficiente para solucionar la crisis de los refugiados en la que se encontraba Europa.

Más de quince años después, el 4 de octubre de 1967, se adoptaba en Nueva York el Protocolo sobre el Estatuto de los Refugiados, que amplió el alcance de la Convención, eliminando sus restricciones temporales. La adhesión de España tanto a la Convención como al Protocolo tuvo lugar el 14 de agosto de 1978.

Los países firmantes de la Convención, el Protocolo o ambos, han de desarrollar su propia legislación para regular la protección internacional; sin embargo, las disposiciones incluidas en ambos documentos han de cumplirse en cualquier caso.

A pesar de que no sólo los nacionales de un tercer país pueden acceder al estatuto de refugiado, sino que los apátridas también tienen esa opción; estos últimos no siempre cumplen con los requisitos necesarios para optar a la concesión de asilo. Para resolver este problema, el 28 de septiembre de 1954 se llevó a cabo en Nueva York la adopción de la Convención sobre el Estatuto de los Apátridas, cuya adhesión España firmó el 24 de abril de 1997.

A nivel europeo, existe también legislación con disposiciones acerca de la protección internacional que, por supuesto, se ve reflejada en el ordenamiento jurídico español. Entre estos documentos legislativos se encuentran el Acuerdo *Schengen* y el Reglamento de Dublín II de 2003, que sustituyó al Convenio de Dublín de 1990.

El Acuerdo *Schengen* tiene sus orígenes en julio de 1984, cuando fue firmado por Francia y Alemania, creando la llamada *Schengenland*, un espacio libre de fronteras entre estos países cuyos objetivos eran la seguridad, la inmigración y la libre circulación de personas. Posteriormente se unieron los países del Benelux: Bélgica, Luxemburgo y Holanda. Más tarde se adhirieron Italia, Portugal, España, Grecia, Austria, Dinamarca, Suecia, Finlandia, Islandia, Noruega, Chipre, República Checa, República Eslovaca, Estonia, Hungría, Letonia, Lituania, Malta, Polonia, Suiza, Bulgaria y Rumanía. Las medidas que se aplican entre estos países son la supresión de fronteras interiores, tanto en carreteras como en aeropuertos y aeródromos, la realización de controles y el desarrollo de medidas para aumentar la seguridad en las fronteras exteriores, la aplicación de políticas comunes en materia de visados y de responsabilidad en cuanto a la concesión de asilo, la lucha contra el tráfico ilícito de sustancias psicotrópicas y estupefacientes y la ejecución de asistencia judicial internacional. España firmó, el 25 de junio de 1991 en Bonn, el Protocolo de Adhesión del Gobierno del Reino de España al Acuerdo entre los Gobiernos de los Estados de la Unión Económica Benelux, de la República Federal de Alemania y de la República Francesa, relativo a la supresión gradual de los controles en las fronteras comunes, firmado en *Schengen* el 14 de junio de 1985; tal cual quedó tras la modificación por parte del Protocolo de Adhesión del Gobierno de la República Italiana, firmado en París el 27 de noviembre de 1990. Además, dicho acuerdo se ratificó el 23 de julio de 1993 con la firma del Acuerdo de Adhesión del Reino de España al Convenio de Aplicación del Acuerdo de *Schengen*, modificado por el Reglamento (CE) nº 810/2009 del Parlamento Europeo y del Consejo, del 13 de julio, y por el Reglamento (UE) nº 265/2010 del Parlamento Europeo y del Consejo, del

25 de marzo.

La persecución del objetivo común de crear un espacio sin fronteras interiores conlleva un posible riesgo de que los solicitantes de asilo no sepan qué Estado va a examinar su solicitud y que, además, estos puedan ser víctimas de reenvíos sucesivos de un país a otro sin que ninguno se haga realmente cargo de su solicitud. Para evitar esto, los jefes de Estado de Bélgica, Dinamarca, la República Federal Alemana, Grecia, España, Francia, Irlanda, Italia, Luxemburgo, Países Bajos, Portugal y el Reino Unido de la Gran Bretaña e Irlanda del Norte firmaron, el 15 de junio de 1990 en Dublín, el Convenio relativo a la determinación del Estado responsable del examen de las solicitudes de asilo presentadas en los Estados miembros de las comunidades europeas, conocido como Convenio de Dublín. Este convenio contiene los criterios que se aplicarán, y el orden en que lo harán, para asignar a un Estado u otro la responsabilidad de examinar las solicitudes de asilo presentadas en cualquier Estado miembro, la información que podrán intercambiarse los Estados, los procesos de traslado de solicitantes, etc. En 2003, el Convenio de Dublín fue sustituido por el Reglamento (CE) 343/2003 del Consejo, conocido como Reglamento de Dublín II, aprobado el 18 de febrero de 2003.

Para ayudar a aplicar de forma efectiva las disposiciones del Convenio y el Reglamento de Dublín, se creó, por el Reglamento (CE) 2725/2000 del Consejo del 11 de diciembre, el sistema “Eurodac”, cuya unidad central gestiona la Comisión Europea. Se trata de un sistema de comparación de huellas dactilares de todos los solicitantes de asilo mayores de catorce años, y de algunas categorías de inmigrantes irregulares, que sirve para comprobar si un solicitante de asilo ya lo ha solicitado en otro país de la Unión Europea o si ha entrado de forma irregular en dicho territorio. Además de las huellas, se transmiten los siguientes datos: país de la UE de origen, sexo, país y fecha de la solicitud de asilo o la interceptación de la persona, número de referencia, fecha de toma de impresiones dactilares y fecha de transmisión de datos a la unidad central. Estos datos se conservan durante diez años, salvo que el solicitante obtenga antes la ciudadanía de alguno de los países de la UE. Cabe destacar que el sistema “Eurodac” afecta a los países de la Unión Europea y a los que aplican el Reglamento de Dublín II, es decir, Islandia, Noruega y Suiza.

Otro de los documentos legislativos y uno de los Tratados más importantes llevados a cabo por la Unión Europea, que también afecta a la legislación relacionada con el asilo, es el Tratado de Ámsterdam, por el que se modifican el Tratado de la Unión Europea, los Tratados constitutivos de las Comunidades Europeas y determinados actos conexos. Fue firmado en Ámsterdam el 2 de octubre de 1997, pero no entró en vigor hasta 1999.

Este documento, además de dejar constancia del objetivo de la Unión Europea de crear un espacio libre de fronteras, establece un plazo de cinco años a partir de su entrada en vigor para adoptar medidas en materia de asilo en los siguientes ámbitos:

Criterios y mecanismos para determinar el Estado miembro que asume la responsabilidad de examinar una solicitud de asilo presentada en uno de los Estados miembros por un nacional de un tercer país, normas mínimas para la acogida de solicitantes de asilo en los Estados miembros, normas mínimas para la concesión del estatuto de refugiado a nacionales de terceros países, normas mínimas para los procedimientos que deben aplicar los Estados miembros para conceder o retirar el estatuto de refugiado (Artículo 2, apartado 15 de la Primera Parte del Tratado de Ámsterdam por el que se modifican el Tratado de la Unión Europea, los Tratados constitutivos de las Comunidades Europeas y determinados actos conexos).

El mismo plazo de cinco años a partir de la entrada en vigor de este Tratado se establece para adoptar las siguientes medidas relativas a los refugiados y las personas desplazadas:

Normas mínimas para conceder la protección temporal a personas desplazadas procedentes de terceros países que no pueden volver a su país de origen y para las personas que por otro motivo necesitan protección internacional, fomento de un esfuerzo equitativo entre los

Estados miembros en la acogida de refugiados y personas desplazadas y en la asunción de las consecuencias de dicha acogida (Artículo 2, apartado 15 de la Primera Parte del Tratado de Ámsterdam por el que se modifican el Tratado de la Unión Europea, los Tratados constitutivos de las Comunidades Europeas y determinados actos conexos).

Cabe destacar que el Tratado de Ámsterdam contempla la posibilidad de que un ciudadano de un Estado miembro de la Unión Europea presente una solicitud de asilo y, al respecto, determina que, debido al grado de protección de los derechos y libertades fundamentales de los Estados miembros, todos ellos se consideran países seguros y; por lo tanto, una solicitud presentada por un ciudadano de cualquiera de estos Estados miembros sólo será admisible a trámite por otro Estado en los supuestos incluidos en el Tratado.

Para determinar la mejor manera de aplicar las disposiciones de este Tratado, se adoptó el 3 de diciembre de 1998 el Plan de Acción de Viena de la Comisión y el Consejo.

Además, el Consejo Europeo celebró una reunión en Tampere, Finlandia, los días 15 y 16 de octubre de 1999, que tuvo como objetivo convertir a la Unión Europea en un espacio de libertad, seguridad y justicia; empleando, para ello, de forma plena lo dispuesto en el Tratado de Ámsterdam. En esta Reunión se contempla la necesidad de que exista en la Unión un sistema europeo común de asilo y migración, basado en la plena y total aplicación de la Convención de Ginebra y el Protocolo de Nueva York de 1967. Según lo acordado en Tampere, este sistema debe incluir los siguientes aspectos: una forma de determinar qué Estado debe examinar cada solicitud de asilo, estándares comunes para un procedimiento de asilo eficaz y justo, condiciones mínimas de acogida de solicitantes de asilo, normas sobre el conocimiento y contenido del estatuto de refugiado y medidas relativas a las formas de protección subsidiaria. Además, en dicha reunión se contempló la necesidad de alcanzar un acuerdo sobre la protección temporal de personas desplazadas, así como la creación de una reserva financiera para prestar protección temporal en situaciones de flujo masivo de refugiados.

2.2.2. Marco legal en España

En España, el derecho de asilo está reconocido en el artículo 13.4 de la Constitución de 1978, que dispone que “la ley establecerá los términos en que los ciudadanos de otros países y los apátridas podrán gozar de asilo en España”; además, tanto la Convención como el Protocolo se incorporaron al ordenamiento jurídico el 22 de julio de 1978. Partiendo de estas bases, se aprobó el 26 de marzo de 1984 la Ley 5/1984 reguladora del derecho de asilo y de la condición de refugiado, que estuvo en vigor hasta el 20 de noviembre de 2009 y que fue modificada por la Ley 9/1994 y por la Ley Orgánica 3/2007. La primera modificación suprime la doble figura de asilo y refugio y establece una fase previa de examen de solicitudes que permite denegar más rápidamente las peticiones abusivas o infundadas y las que sean competencia de otro Estado. Dispone también que, salvo que el solicitante reúna los requisitos necesarios para permanecer en España de acuerdo al régimen general de extranjería, la denegación o no admisión a trámite de una solicitud supone el abandono del país y, por último, elimina la facultad que hasta entonces poseía el Ministro del Interior de suspender asociaciones de extranjeros, según la sentencia 115/1987 del Tribunal Constitucional.

En cuanto a la segunda modificación, la Ley Orgánica 3/2007, se centra en asegurar la igualdad efectiva entre hombres y mujeres. Este asunto está reconocido por los artículos 9.2 y 14 de la Constitución española, además de en varios tratados internacionales, como la Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer, aprobada por la Asamblea General de las Naciones Unidas en 1979 y ratificada por España en 1983 y, a nivel europeo, el Tratado de Ámsterdam. A raíz del artículo 111 del Tratado de Roma de 1957, se ha desarrollado una importante normativa europea en materia de género. Esta Ley Orgánica 3/2007 incorpora, en concreto, las disposiciones de la Directiva

2002/73/CE sobre la aplicación del principio de igualdad de trato entre hombres y mujeres en materia de empleo y las de la Directiva 2004/113/CE sobre la aplicación del principio de igualdad de trato entre hombres y mujeres en el acceso a bienes, servicios y suministros.

El 20 de noviembre de 2009 la Ley 5/1984 da paso a la Ley 12/2009 del 30 de octubre, reguladora del derecho de asilo y la protección subsidiaria. Esta ley se creó para cumplir con la necesidad de incorporar al ordenamiento jurídico español las normas comunitarias surgidas a partir del Tratado de Ámsterdam de 1997. Entre ellas destacan la Directiva 2004/83/CE del Consejo, del 29 de abril, por la que se establecen normas mínimas relativas al reconocimiento del estatuto de refugiado y de otro tipo de protección internacional: la protección subsidiaria; la Directiva 2005/85/CE del Consejo, del 1 de diciembre, sobre los procedimientos para conceder o retirar la condición de refugiado y el Capítulo V de la Directiva 2003/86/CE del Consejo, del 22 de septiembre, relativo al derecho de los refugiados a la reagrupación familiar.

Puesto que estas leyes sólo introducen el marco general que deben seguir los procedimientos de tramitación de las solicitudes de asilo, el 10 de febrero de 1995 se aprobó, por el Real Decreto 203/1995, el Reglamento de Asilo, que ha sido modificado por el Real Decreto 1325/2003 y el Real Decreto 2393/2004. La función de este Reglamento es la de completar las disposiciones de la Ley 5/1984 sobre el procedimiento para determinar el reconocimiento de la condición de refugiado; así como los efectos de las resoluciones, tanto favorables como desfavorables, y los recursos que se pueden interponer en caso de que la resolución sea desfavorable. A pesar de que la Ley 5/1984 ya ha sido derogada, no se ha redactado aún un nuevo reglamento que complete la nueva ley; por lo tanto, este Reglamento continúa en vigor en todo lo que no contradiga la nueva legislación.

Además de toda la legislación ya mencionada, relacionada exclusivamente con el asilo y la protección subsidiaria, la Ley de Extranjería (LO 4/2000) y sus modificaciones —la Ley Orgánica 8/2000, la Ley Orgánica 11/2003, la Ley Orgánica 14/2003 y la Ley Orgánica 2/2009— también incluyen determinadas competencias relacionadas con los solicitantes y receptores de protección internacional, en concreto con la concesión de los permisos de residencia y trabajo y el principio de no devolución. Al igual que en el caso de otras leyes, es necesaria la creación de un reglamento para ampliar y desarrollar las disposiciones incluidas en la Ley de Extranjería. De esta manera el 20 de abril de 2011 se aprueba, por el Real Decreto 557/2011, el Reglamento de Extranjería. Este contempla determinados aspectos como la exención de visado de los refugiados para entrar en España, la concesión de permisos de residencia de larga duración, el estatuto de los hijos de refugiados nacidos en España, así como la creación de programas específicos para refugiados desarrollados por la red de centros de migraciones del Ministerio del Interior; entre cuyas labores destaca el proporcionar información, atención, acogida, intervención social, formación y detección de situaciones de trata de seres humanos. Cabe destacar que de esta red dependen los centros de acogida de refugiados, que están regulados por la Orden Ministerial del 13 de enero de 1989.

La adhesión a la Convención sobre el Estatuto de los Apátridas y lo dispuesto en el artículo 34 de la Ley Orgánica 8/2000, según el cual “el Ministro del Interior reconocerá la condición de apátrida a los extranjeros que manifestando que carecen de nacionalidad reúnen los requisitos previstos en la Convención sobre el Estatuto de los Apátridas [...] y les expedirá la documentación prevista en el artículo 27 de la citada Convención”, hacen necesario el establecimiento de un procedimiento para determinar y regular las peculiaridades derivadas de la apatridia. Con este objetivo entra en vigor el 1 de agosto de 2001 el Reglamento de Apatridia, aprobado por el Real Decreto 865/2001, del 20 de julio, que contiene los requisitos para ser considerado apátrida, la iniciación y el proceso de solicitud de asilo para apátridas, la revocación y el cese de esta condición y sus consecuencias, así como las obligaciones de los apátridas reconocidos.

2.3. Concesión de protección internacional en España

Como ya se ha mencionado en el apartado 2.2.2. sobre la legislación española, la ley que recoge toda la información relativa al proceso de concesión de protección internacional en España es la Ley 12/2009. Ésta establece dos tipos de protección internacional: el asilo y la protección subsidiaria. El asilo comprende tanto a refugiados como a apátridas. Según el artículo 3 de la Ley 12/2009 y el artículo 1 de la Convención sobre el Estatuto de los Refugiados de 1951, se concede el estatuto de refugiado a “toda persona que, debido a fundados temores de ser perseguida por motivos de raza, religión, nacionalidad, opiniones políticas, pertenencia a determinado grupo social, de género u orientación sexual, se encuentra fuera del país de su nacionalidad y no puede, o a causa de dichos temores, no quiere acogerse a la protección de tal país”.

Por otro lado y de acuerdo con los artículos de los documentos citados, se concede asilo por motivos de apatridia a “toda persona que, careciendo de nacionalidad y hallándose fuera del país donde antes tuviera su residencia habitual, por los mismos motivos no puede o, a causa de dichos temores, no quiere regresar a él”.

En cuanto al nuevo tipo de protección internacional, la protección subsidiaria, se concede si una persona no reúne los requisitos necesarios para que se le conceda el asilo, pero sí existen motivos fundados para creer que correría un riesgo real de sufrir alguno de los daños previstos para la concesión del asilo si volviera a su país de nacionalidad (o al de su anterior residencia en caso de los apátridas). Esto es así porque, de acuerdo con el preámbulo de la Ley 12/2009, el objetivo de esta diferenciación es que “más allá de las diferencias que puedan existir entre las causas que justifican uno u otro [régimen de protección internacional], el propósito común de ambos es que las personas beneficiarias reciban una protección frente a riesgos para su vida, integridad física o libertad, que no pueden encontrar en sus países de origen”.

Además de estos los dos tipos de protección internacional ya nombrados, los Estados pueden otorgar la denominada protección temporal, regulada por la Directiva 2001/55/CE del Consejo, del 20 de julio, que establece las normas mínimas para conceder la protección temporal en caso de afluencia masiva de personas desplazadas. Este tipo de protección surge para hacer frente a flujos masivos de solicitantes de asilo y consiste en la admisión rápida de dichas personas en países seguros para evitar el desbordamiento de los sistemas de asilo. No obstante, este tipo de protección no garantiza el asilo a largo plazo.

2.3.1. Requisitos de obtención de la protección internacional

La concesión de protección internacional viene condicionada por el cumplimiento, por parte del solicitante, de una serie de requisitos, recogidos en el artículo 7 de la Ley 12/2009. Para que a una persona se le conceda el asilo, ha de ser objeto de persecución por motivos de raza, religión, nacionalidad, opinión política, pertenencia a un grupo social determinado, orientación o identidad sexual, género y edad. Para la comprensión de estos aspectos es necesario especificar qué se entiende por cada uno de estos conceptos.

En primer lugar, por raza se entiende el color, el origen o la pertenencia a un grupo étnico determinado.

Los motivos religiosos incluyen la profesión de creencias teístas, no teístas o ateas; así como la participación o no participación en cultos públicos o privados, ya sea de forma individual o colectiva; además de cualquier otro acto o expresión que implique una opinión religiosa o que esté basada en u ordenada por la religión.

La persecución por motivos de nacionalidad no se limita únicamente a la posesión de una ciudadanía, sino que comprende también la persecución a un grupo por su identidad

cultural, étnica o lingüística, sus orígenes geográficos o políticos y también por las relaciones que dicho grupo pueda tener con la población de otro Estado. Además de por la nacionalidad, la persecución por pertenencia a un grupo social determinado también se contempla como una de las causas de concesión de asilo. Para que un grupo sea considerado como social sus integrantes deben compartir características, antecedentes o creencias fundamentales para su identidad o conciencia a los que no pueden renunciar y que provoca que la sociedad que los rodea o los agentes perseguidores los consideren diferentes.

Una circunstancia especial supone la persecución por orientación sexual, identidad sexual, género y edad, porque depende de las circunstancias imperantes del país de origen del solicitante de asilo; pues estas causas, por sí solas, no son motivo de concesión de asilo. Cabe destacar que en el concepto de orientación sexual no se incluye ninguna conducta que esté tipificada como delito en el ordenamiento jurídico español. Es preciso señalar que, a la hora de determinar si los temores del solicitante son fundados, resulta indiferente si éste posee realmente la característica racial, religiosa, nacional, social o política que motiva la persecución siempre y cuando el agente perseguidor se la atribuya.

2.3.2. Actos de persecución considerados objeto de protección internacional

Una vez aclarados los actos de persecución susceptibles de ser considerados objeto de asilo, es necesario especificar en qué forma han de manifestarse para que sean considerados como tales. Esto se expone en el artículo 6 de la Ley 12/2009. Tanto el asilo como la protección subsidiaria coinciden en que el riesgo real de sufrir daños graves puede basarse en acontecimientos o actividades que le hayan sucedido al solicitante o en los que haya participado de forma no intencionada, tras abandonar su país de origen (o el de su residencia habitual en el caso de los apátridas) si se demuestra, de acuerdo con el artículo 15 de la Ley 12/2009, que dichos acontecimientos o actividades “constituyen la expresión de convicciones u orientaciones mantenidas en el país de origen o residencia habitual”. Sin embargo, cada uno de los tipos de protección internacional contempla unos actos de persecución para ser concedidos.

En el caso del asilo, estos actos incluyen violencia física, psíquica o sexual (tanto a niños como a adultos), medidas legislativas, policiales, judiciales o administrativas discriminatorias en sí mismas o en la forma de aplicarse, procesamientos o penas desproporcionados o discriminatorios (provengan o no de la denegación de tutela judicial), procesamientos o penas derivados de negarse a prestar servicio militar en un conflicto si cumplir dicho servicio conlleva delitos incluidos en las cláusulas de exclusión de la condición de refugiado que establece el artículo 8 de la Ley 12/2009.

No obstante, para ser objeto de asilo, la gravedad de dichos actos, bien por su naturaleza bien por su carácter reiterado, ha de ser suficiente como para suponer una violación grave de los derechos fundamentales incluidos en el artículo 15 del Convenio Europeo para la Protección de los Derechos Humanos y de las Libertades Fundamentales. También puede ocurrir que varias medidas, incluyendo las violaciones de derechos humanos, se acumulen de tal forma que afecten a una persona de manera similar a la comprendida en el caso anterior.

Por su parte, los actos que podrían desembocar en la concesión de la protección subsidiaria son la condena a pena de muerte o el riesgo a que ésta se ejecute, la tortura, los tratos degradantes o inhumanos y las amenazas graves contra la vida o la integridad de los civiles surgidas a raíz de la violencia indiscriminada propia de las situaciones de conflicto internacional o nacional.

2.3.3. Agentes perseguidores y protectores

Con anterioridad se ha mencionado a los agentes perseguidores (incluidos en el artículo 13 de la Ley 12/2009), también llamados agentes de persecución o causantes de daños graves. Estos son personas u organizaciones que obligan a la gente a huir de sus hogares y pueden ser, entre otros: el Estado, partidos u organizaciones que controlen la totalidad o una parte considerable del territorio de un Estado o agentes no estatales, en caso de que los dos primeros agentes enumerados, incluidas las organizaciones internacionales, no proporcionen protección efectiva contra la persecución o los daños graves.

Por otro lado, al igual que existen los agentes perseguidores, existen los agentes protectores (incluidos en el artículo 13 de la Ley 12/2009), que pueden ser, una vez más, el Estado o los partidos u organizaciones que controlen la totalidad o una parte considerable del territorio de un Estado. Para que se considere que existe protección, estos agentes han de adoptar medidas efectivas para impedir que la persecución o los daños graves se produzcan. Se consideran medidas efectivas, entre otras, el establecimiento de un sistema jurídico accesible por parte del solicitante que investigue, procese y sancione de forma eficaz estas acciones.

2.3.4. Causas de exclusión de la condición de refugiado

Es preciso regular también los motivos por los que determinadas personas pueden quedar excluidas de la condición de refugiado, que se encuentran recogidos en la Convención de Ginebra. En la legislación española se recogen en el artículo 8 de la Ley 12/2009. Las personas que quedarán excluidas de la condición de refugiados son, en primer lugar, aquellas a las que el Estado donde viven les haya concedido los derechos y deberes propios de los nacionales de ese país. En segundo lugar, según el artículo 1.D de la Convención, las personas que reciban protección o asistencia por parte de un órgano u organismo de las Naciones Unidas diferente del ACNUR; aunque cabe destacar que, en el momento en que dicha protección cese sin que la suerte de esas personas haya cambiado, se les concederá inmediatamente el asilo. Por otro lado, el artículo 1.F de la Convención determina que también quedan excluidas: a) las personas que hayan “cometido, participado en o incitado un delito contra la paz, un delito de guerra o un delito contra la humanidad” de los recogidos en los instrumentos internacionales relativos a estos delitos; b) las que hayan cometido, participado en o incitado un delito grave conforme al Código Penal (español, en este caso) fuera del país de refugio y antes de ser admitido en él como refugiado y que afecten “a la vida, la libertad, la identidad o la libertad sexual, la integridad de las personas o el patrimonio, siempre que fuesen realizados con fuerza en las cosas, o violencia o intimidación en las personas”; c) las que hayan participado en delincuencia organizada, entendida de acuerdo con el apartado cuatro del artículo 282 bis de la Ley de Enjuiciamiento Criminal y d) las que hayan cometido “actos contrarios a las finalidades y principios de las Naciones Unidas establecidos en el Preámbulo y en los artículos 1 y 2 de la Carta de las Naciones Unidas”. Por último, de acuerdo con el artículo 33.2 de la Convención, quedarán asimismo excluidas las personas consideradas, con fundados motivos, como un peligro para la seguridad del país receptor y que supongan una amenaza para la comunidad de ese país por haber sido condenados de forma definitiva por un delito especialmente grave.

2.3.5. Solicitud de protección internacional en España

La protección internacional se puede solicitar en España, según contemplan los artículos del 16 al 22 de la Ley 12/2009, en cualquier puesto fronterizo, es decir, en puertos y

aeropuertos internacionales; además de en la propia Oficina de Asilo y Refugio del Ministerio del Interior, en cualquier Oficina de Extranjeros, en comisarías de policía autorizadas y en Centros de Internamiento de Extranjeros. Es durante todo este procedimiento en el que se desarrolla la mayor parte del trabajo de los intérpretes.

Dicha solicitud debe presentarla el interesado, en el plazo de un mes desde la entrada en España o desde el momento en el que se produzcan los acontecimientos que la justifican. En caso de imposibilidad física o legal podrá hacerlo un representante y el interesado deberá ratificarla cuando las circunstancias que se lo impedían desaparezcan. Si la persona cumple con los requisitos necesarios para ser beneficiario de protección internacional no se puede sancionar su entrada ilegal en el país. En el momento de efectuar la solicitud, el solicitante ha de ser informado, en una lengua que comprenda, del procedimiento a seguirse, así como de sus derechos y obligaciones durante todo el proceso.

La solicitud consiste en una entrevista durante la que el solicitante responderá preguntas sobre sus datos personales, explicará los motivos por los que pide protección internacional y también cómo llegó a España.

El solicitante de protección internacional tiene, simplemente por serlo, derecho a ser documentado como tal, a asistencia jurídica e intérpretes gratuitos, a que ACNUR sea informado de su solicitud, a permanecer en el país hasta que se resuelva su caso (salvo que otro país de la Unión Europea o un Tribunal Penal Internacional lo reclame), a conocer en todo momento el contenido de su expediente y a la atención sanitaria en caso de necesidad, así como a recibir prestaciones sanitarias.

Por otro lado, también por el mero hecho de ser solicitante de protección internacional, tiene la obligación de colaborar con las autoridades españolas diciendo la verdad sobre su identidad, presentando cualquier documento que contribuya a fundamentar su solicitud y explicando detalladamente los motivos por los que solicita protección internacional; de proporcionar impresiones dactilares y fotografías y de permitir la grabación de sus declaraciones; de informar sobre su domicilio en España y de cualquier cambio que se produzca al respecto y, por último, tiene la obligación de comparecer ante las autoridades cuando sea requerido.

La ley contempla la posibilidad de que existan circunstancias especiales durante la entrevista. Estas circunstancias especiales se dan en personas especialmente vulnerables como son, según el primer apartado del artículo 46 de la Ley 12/2009: “menores, menores no acompañados, personas con discapacidad, personas de edad avanzada, mujeres embarazadas, familias monoparentales con menores de edad, personas que hayan padecido torturas, violaciones u otras formas graves de violencia psicológica o física o sexual y víctimas de tratos de seres humanos”. A estas personas se les dará un trato diferenciado y se dejará constancia de ello en el expediente. Cabe destacar que, por motivos de seguridad, se podrá registrar tanto al solicitante como sus pertenencias. Además, si existen motivos, será posible llevar a cabo una segunda entrevista personal.

2.3.5.1. Tramitación de solicitudes de protección internacional en España

2.3.5.1.1. Órganos competentes

Los órganos que se encargan de la tramitación de solicitudes son la Oficina de Asilo y Refugio (OAR) del Ministerio del Interior, la Comisión Interministerial de Asilo y Refugio (CIAR) y el ministro del Interior, tal y como dispone el artículo 23 de la Ley 12/2009.

La CIAR es un órgano colegiado adscrito del Ministerio del Interior y está formada por un representante de cada departamento competente en política exterior e interior, justicia, inmigración, acogida de los solicitantes de asilo e igualdad.

2.3.5.1.2. Primera fase: Admisión a trámite

Durante esta fase se determina si cada solicitud ha de ser tramitada y estudiada en España o si, por el contrario, corresponde a otro país; de acuerdo con el Reglamento de Dublín (CE) 343/2003 o con cualquier otro convenio internacional del que España forme parte. También se descartan las solicitudes que sean una reiteración de solicitudes anteriores, que hayan sido presentadas por nacionales de algún Estado de la Unión Europea o que, de conformidad con las disposiciones del artículo 25.2.b) y del artículo 26 de la Directiva 2005/85/CE del Consejo, el solicitante ya tenga derecho a residir o a obtener protección internacional en un tercer Estado, siempre que sea readmitido en dicho país y no exista peligro para su vida o libertad.

El proceso de esta fase es diferente dependiendo del lugar en el que se haya presentado la solicitud. Si ha sido en cualquiera de los lugares autorizados dentro del territorio español, se comunicará al solicitante en el plazo de un mes si su solicitud ha sido admitida a trámite y si la tramitación seguirá el procedimiento ordinario o el de urgencia. En caso de que la resolución sea negativa, el solicitante debe abandonar el país, salvo que tenga autorización para permanecer. Sin embargo, tiene la posibilidad de recurrir la decisión ante el juez.

Por otro lado, si la solicitud fue presentada en un puesto fronterizo, el solicitante debe permanecer en dicho lugar hasta que las autoridades tomen la decisión de si su solicitud es admitida a trámite, para lo que cuentan con un plazo de cuatro días. Si es admitida, el solicitante podrá entrar en el país. En cambio, si es negativa, puede presentar un recurso, llamado reexamen, ante un juez o tribunal en dos días desde el momento de la resolución. Si la respuesta del reexamen es negativa de nuevo, el solicitante deberá abandonar España, salvo que cuente con una autorización de residencia.

2.3.5.1.3. Segunda fase: Fase de elegibilidad

Esta segunda fase del procedimiento de concesión de asilo tiene lugar una vez que se ha admitido a trámite la solicitud y las autoridades tienen un plazo de seis meses, en el procedimiento ordinario, o de tres, en el procedimiento de urgencia, para tomar una decisión. No obstante, cabe la posibilidad de que el proceso se prolongue más de ese tiempo de acuerdo con lo previsto en el artículo 49 de la Ley 30/1992, del 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común. En caso de que esto suceda, se informará al interesado de los motivos del retraso.

La resolución de esta fase puede ser tanto negativa como positiva. Si es positiva, el solicitante es reconocido como refugiado o como persona bajo protección subsidiaria y estará sujeto a todos los derechos y obligaciones inherentes a esa condición. En cambio, si la decisión es negativa, el solicitante puede presentar un recurso ante la Audiencia Nacional, pero si su resolución vuelve a ser negativa, éste deberá abandonar España, a no ser que tenga algún tipo de autorización de residencia.

Como se ha mencionado en el apartado anterior (2.3.6.2.), las solicitudes que ya han sido admitidas a trámite pueden estudiarse mediante dos procedimientos: el ordinario y el de urgencia.

El procedimiento ordinario consiste en que los instructores de la Oficina de Asilo y Refugio estudian todas las solicitudes y realizan un informe con su opinión respecto de cada caso que trasladan a la Comisión Interministerial de Asilo y Refugio. La CIAR revisa el expediente presentado por la OAR y decide, en cada caso, si se concede o no el asilo. Por último, esta decisión es comunicada al ministro del Interior quien firma o no la concesión de asilo.

El procedimiento de urgencia es igual que el ordinario pero los plazos se reducen a la

mitad. Este procedimiento se lleva a cabo, según el artículo 25 de la Ley 12/2009, a petición del solicitante o en las solicitudes en las que tengan lugar los siguientes supuestos: que parezcan manifiestamente infundadas; que el solicitante presente necesidades específicas, por ejemplo, que sea un menor de edad no acompañado; que planteen cuestiones no relacionadas con el examen de los requisitos para que se reconozca la condición de refugiado o que se conceda la protección subsidiaria; que el país de origen y nacionalidad del solicitante (o de residencia habitual, en caso de los apátridas) sea considerado seguro; que haya sido presentada transcurrido ya el plazo previsto de un mes, sin motivo justificado y, por último, que el solicitante incurra en alguno de los motivos de exclusión o denegación de la protección internacional ya mencionados.

La solicitud puede archivarse cuando el solicitante la retire o desista de ella, según se recoge en la Ley 30/1992. Además, se podrá presumir de que esto se ha producido cuando el solicitante, en un plazo de treinta días, no responda a las peticiones de facilitar información para la solicitud, no se presente a las audiencias personales a las que haya sido convocado o no acuda a renovar la documentación que se le haya provisto; salvo que se demuestre que todo esto ocurrió debido a circunstancias ajenas a su voluntad.

2.3.6. Condiciones de acogida de los solicitantes de protección internacional

Los solicitantes de protección internacional que carezcan de recursos económicos podrán obtener los servicios sociales y de acogida necesarios para asegurar la satisfacción de sus necesidades básicas de forma digna, como se expone en el capítulo III de la Ley 12/2009.

La acogida se lleva a cabo, principalmente, a través de centros propios del Ministerio competente y de otros centros subvencionados de organizaciones no gubernamentales. Además, los solicitantes están autorizados a trabajar en España en los términos establecidos reglamentariamente.

No obstante, el Ministerio puede retirar o reducir estos servicios si el solicitante abandona el lugar de residencia asignado sin permiso de la autoridad competente; si accede a recursos económicos que le permitan hacer frente a la totalidad o parte de los costes de acogida; si, disponiendo de recursos económicos suficientes, se beneficia de forma indebida de las presentaciones o si vulnera los derechos de otros residentes o del personal del centro o dificulta la convivencia con ellos. Por otro lado, estas prestaciones se retirarán también cuando se haya dictado la resolución de su solicitud o cuando finalice el periodo autorizado de prestación.

2.3.7. Amparo en que consiste la protección internacional

La normativa tanto española (artículo 36 de la Ley 12/2009) como europea contempla los siguientes derechos para aquellas personas a las que se les haya concedido la protección internacional:

1. no devolución ni expulsión a su país de origen o nacionalidad o de residencia habitual en caso de los apátridas,
2. acceso a la información sobre sus derechos y obligaciones en una lengua que comprenda,
3. autorización de residencia y trabajo permanentes, según lo previsto en la Ley Orgánica 4/2000,
4. expedición de documentos de identidad y viaje,
5. acceso a los servicios públicos de empleo,
6. acceso, en las mismas condiciones que los españoles, a la educación, sanidad, vivienda, asistencia social y servicios sociales; así como a los derechos aplicables a las

- víctimas de violencia de género, a la seguridad social y a los programas de integración,
7. acceso, también en las mismas condiciones que los españoles, a la formación continua u ocupacional, al trabajo en prácticas, a los procedimientos de reconocimiento de diplomas y certificados académicos y profesiones; además de otras pruebas de calificaciones oficiales expedidas en el extranjero,
 8. libertad de circulación,
 9. acceso a programas de integración generales o específicos,
 10. acceso a programas de ayuda al retorno voluntario,
 11. mantenimiento de la unidad familiar y acceso a los programas de apoyo a tal efecto, según lo previsto en la legislación y
 12. en casos específicos causados por las dificultades sociales o económicas, las Administraciones Públicas podrán desarrollar servicios complementarios en materia de acceso al empleo, vivienda y educación; así como servicios especializados de traducción e interpretación, ayudas permanentes para ancianos y discapacitados y ayudas económicas de emergencia.

2.3.8. Intervención del ACNUR en el proceso de concesión de protección internacional

El ACNUR actúa como vigilante del proceso de concesión de protección internacional e interviene, en caso de ser necesario, para asegurarse de que los refugiados no sean sometidos a devoluciones forzosas a países en los que sus vidas corran peligro y de que reciban asilo. Además, este organismo intenta ayudar a los refugiados a que rehagan sus vidas mediante la integración en el país de acogida, la repatriación voluntaria a sus países de origen o el reasentamiento en un tercer país seguro, si fuera posible.

El ACNUR puede intervenir tanto en el proceso de solicitud como en el proceso de tramitación de dicha solicitud, según dispone el capítulo IV de la Ley 12/2009. En el primer caso, se le comunican las solicitudes de protección internacional presentadas en el país y, desde ese momento, el organismo de la ONU tiene derecho a informarse de la situación de los expedientes, de presenciar las audiencias, así como de presentar informes que se incluirán en los expedientes. Además, también podrá tener acceso a y podrá entrevistarse con todos los solicitantes, incluidos los que se encuentren en dependencias fronterizas, en Centros de Internamiento de Extranjeros o en centros penitenciarios.

En el segundo caso, lo más destacable es que el ACNUR está presente en la reuniones de la Comisión Interministerial de Asilo y Refugio y será dado audiencia antes de que se dicten las resoluciones finales de las solicitudes, pero también cuenta con un plazo de diez días para informar en los casos de no admisión a trámite de solicitudes y en los casos de urgencia cuyo resultado haya sido desfavorable.

3. Estado de la cuestión: Similitudes y diferencias de la ISP y la interpretación en el ámbito de la protección internacional

El objetivo de este trabajo consiste en determinar las características de la interpretación para solicitantes de asilo, en relación con otros ámbitos de la interpretación en servicios públicos. No obstante, merece la pena, en primer lugar, comparar dos actividades tan parecidas pero a la vez tan diferentes: la traducción y la interpretación.

Ambas consisten en trasladar a un idioma un texto emitido en un idioma distinto. Si se trata de una traducción, el texto original será emitido de forma escrita y, si se trata de una interpretación, el texto original será oral. Esto hace que el proceso de ambas actividades sea completamente distinto. La opinión de Hale (2007: 8) respalda esta afirmación: “*Although Interpreting and Translation have much in common, the differences between them are great. The fist, obvious, difference is that one is expressed in written form (Translation) and the other in oral form (Interpreting), and for this reason, the translation process includes a number of steps that are not available to the interpreter*”.

La primera diferencia, además de la ya mencionada, es que, mientras que el traductor cuenta con el texto completo antes de empezar a traducir, el intérprete oye el discurso en el mismo momento que ha de interpretarlo, si se trata de interpretación simultánea, o minutos antes, en el caso de la consecutiva. Este hecho tiene como consecuencia que el traductor pueda leer y analizar el texto completo antes de traducirlo, que antes y durante el proceso de traducción pueda documentarse y cuente con multitud de recursos (como textos paralelos, diccionarios, glosarios, memorias de traducción, etc.); mientras que el intérprete deberá documentarse siempre antes del momento de la interpretación teniendo, generalmente, sólo una idea general del tema a tratar y no podrá analizar previamente el texto, puesto que éste es creado a la vez que se interpreta.

Asimismo, el carácter oral de la interpretación hace que el producto final sea contemporáneo al producto original. Por el contrario, la traducción final de un texto escrito es el resultado del perfeccionamiento y la revisión de una serie de borradores redactados con anterioridad.

Por último, la capacidad de comunicarse con el emisor del texto original varía también de una actividad a otra. Por regla general, los traductores no suelen tener esa posibilidad para preguntarle al emisor los aspectos sobre los que tenga dudas o dificultades. En cambio, el intérprete, siempre que no esté realizando una simultánea en cabina, sí puede tener esa posibilidad de sugerirle a alguna de las partes que puede haberse producido un malentendido debido a aspectos culturales o lingüísticos y que tal vez quieran explorar ese tema.

Puesto que la interpretación es la actividad que nos ocupa en este trabajo, cabe mencionar su definición. A este respecto Hale (2007:5) cita la definición proporcionada por Pöchhacker (2004), según la cual “*interpreting is a form of Translation in which a first and final rendition in another language is produced on the basis of a one-time presentation of an utterance in a source language*”.

3.1. La interpretación en los servicios públicos

En la sociedad actual, las personas cambian de país de residencia por muchas razones distintas: trabajo, educación, amor, turismo, etc., pero también por culpa del hambre, la miseria, la explotación, así como otros motivos de vida o muerte. La globalización y los medios de transporte modernos han facilitado que el movimiento migratorio sea cada vez mayor. Esto provoca que las sociedades sean más y más multilingües y multiculturales y que los usuarios de servicios como la educación, la sanidad o la justicia no siempre hablen el idioma del país.

Esta situación es la causa por la que los intérpretes que trabajan en estos ámbitos sean muy necesarios para asegurar que estas personas puedan acceder a dichos servicios. Sin embargo, hay personas que argumentan que los inmigrantes deberían aprender la lengua del país en el que viven, pero no tienen en cuenta el tiempo que se tarda en hacerlo, los turistas que puedan requerir de cualquiera de estos servicios y que, además, el lenguaje empleado en ellos suele ser altamente especializado.

[...] las migraciones no son cosas, ni los inmigrantes son mercancías. Son seres humanos con sus aspiraciones y sus necesidades, sus costumbres y rasgos culturales, sus dificultades actuales y su voluntad de futuro. Por tanto, hay que integrar el fenómeno migratorio, no sólo como variable económica, sino también como realidad humana destinada a modificar la sociedad de acogida, al modificarse a sí misma (Goytisolo y Nair, 2000:52)

Esta frase ilustra la necesidad de que los inmigrantes no sólo deben integrarse y aceptar el funcionamiento de su nuevo país de residencia, sino que también deben poder acceder de forma igualitaria a los servicios públicos, puesto que cotizan en el país igual que sus nacionales, y eso implica tener derecho a ser atendidos en un idioma que comprendan. Además, el incumplimiento de esto último puede tener consecuencias negativas para la vida de los inmigrantes y supondría la vulneración de sus derechos humanos. Por todo esto, es necesario que los intérpretes que trabajan en este tipo de ámbitos sean profesionales.

No obstante, esta profesionalización de los intérpretes en los servicios públicos no siempre se produce y, de hecho, sólo determinados países, como Australia o Reino Unido, cuentan con medios más o menos efectivos para asegurar la calidad de los intérpretes y para que sea una profesión valorada. En Inglaterra, por ejemplo, existe desde 1994 un registro nacional de intérpretes en los servicios públicos (*National Register of Public Service Interpreters*) al que se accede al aprobar el examen correspondiente o bien al obtener el *Diploma in Public Service Interpreting (DPSI)* del *Chartered Institute of Linguists*. Por su parte, en Australia, *The Australian National Accreditation Authority for Translators and Interpreters (NAATI)* cuenta con un sistema de acreditación para traductores e intérpretes que consta de los siguientes niveles de competencia: *advanced translator (senior)*, *advanced translator*, *professional translator*, *paraprofessional translator*, *conference interpreter (senior)*, *conference interpreter*, *professional interpreter* y *paraprofessional interpreter*. También existe la *translator recognition* y la *interpreter recognition*, que certifican que la persona que la ostenta tiene experiencia en traducción o interpretación, pero sin especificar su nivel de competencia.

A pesar de tratarse de una actividad que se remonta a muchos siglos atrás, Handi *et al.* comentan que:

La profesión de intérprete se inaugura en París a principios del siglo XX con la Liga de las Naciones, es decir, en el campo diplomático. Al finalizar la Segunda Guerra Mundial, e impulsada por el juicio de Nuremberg que sirvió de escenario internacional para el uso de la interpretación simultánea, la profesión alcanzó su primer momento de auge con la recién creada Organización de las Naciones Unidas (1945), primero en Ginebra, luego en París y Nueva York, y de ahí se diseminó por todo el mundo, dondequiera que existiese una presencia de la ONU. A partir del uso de la interpretación simultánea con equipo de sonido [...] la profesión entra en una nueva etapa en la que su desarrollo pasa del campo diplomático al de la interpretación de congresos internacionales sobre los más diversos temas, lo que en general se denomina «interpretación de conferencias» (Handi *et al.*, 2011: 5)

El siguiente gran cambio en la profesión se produjo en 1978 cuando en Estados Unidos se aprobó la *Federal Court Interpreters Act of 1978* [Ley Federal de Intérpretes Judiciales de 1978], que estableció un examen federal de certificación de intérpretes judiciales, que se crearan normas profesionales y un código deontológico y que introdujo en los juicios la interpretación simultánea para el acusado y la consecutiva para los testigos. Hasta ese momento, el servicio de interpretación en juicios no estaba reconocido en la legislación del país ni de sus estados, por lo que se juzgaba y condenaba a reos cuyo inglés

era limitado o nulo sin que tuvieran posibilidad de participar en su defensa o, simplemente, de entender el proceso.

Entonces, se comenzaron a emplear intérpretes voluntarios y *ad hoc* no profesionales que, a menudo, tenían relación con una de las partes involucradas en el proceso, comprometiendo así su imparcialidad. Esto tuvo como consecuencia el aumento de recursos presentados por deficiencias en la interpretación, lo que hizo evidente la necesidad de profesionalizar dicha actividad, creándose la *National Association of Judiciary Interpreters and Translators* (NAJIT).

Hoy en día, en Estados Unidos se está tratando de alcanzar una mayor profesionalización de la figura del intérprete en el ámbito sanitario y la *National Board of Certification for Medical Interpreters*, que forma parte de la *International Medical Interpreters Association* (IMIA) y la *National Coalition of Interpreters in Health Care* (NCIHC) están tratando de desarrollar estándares de certificación a nivel nacional para estos intérpretes.

Cabe destacar que en Estados Unidos la interpretación sanitaria y la interpretación judicial son consideradas en sí mismas como ámbitos independientes de la interpretación y no como parte de la ISP. No obstante, en este trabajo se parte desde la perspectiva española que enmarca dichas actividades en la ISP, por lo que se incluyen como tal.

Además de en Estados Unidos, otros países como Australia cuentan con altos grados de profesionalización en el ámbito de la interpretación en servicios públicos; sin embargo, la tendencia general a nivel mundial es muy diferente y la utilización de intérpretes *ad hoc* no profesionales e, incluso, de familiares y amigos, es muy frecuente.

Esta falta de profesionalización, el hecho de que esta actividad depende de las características demográficas, sociopolíticas e institucionales de cada país, así como la gran variedad de instituciones, culturas, lenguas y participantes son circunstancias que provocan la falta de una denominación y una definición uniformes.

Abril (2006: 19) comenta que el primer debate ante el que se encuentran los estudiosos es el de si acuñar para la interpretación en servicios públicos (ISP) una denominación específica e independiente o si, por el contrario, es mejor enmarcarla en el concepto general de la interpretación. Como partidario de esta última idea Abril destaca a Gentile (1997: 117), quien afirma que “*we do not use the term community interpreting but simply interpreting, just as we do not use the term 'salted butter' because all our butter is salted*”, señalando así que, en Australia, este tipo de interpretación es el más generalizado y el de mayor peso.

Sin embargo, no es esta la única controversia que existe en torno a este tema. Entre los partidarios de otorgarle un espacio y una denominación propios a la ISP hay también diferentes posturas y las diversas denominaciones se determinan dependiendo de uno u otro factor. Si se tiene en cuenta el ámbito de trabajo y el contexto, aparecen las denominaciones de **interpretación en servicios públicos** o **interpretación comunitaria**; si depende de la técnica empleada, se llama **interpretación dialogada** o **bilateral**; si se tienen en cuenta las diferencias entre los sistemas socioculturales de los interlocutores que participan en el intercambio comunicativo, recibe el nombre de **interpretación cultural** y, por último, si se atiende a una distinción de ámbitos más exhaustiva, se habla de **interpretación judicial, sanitaria**, etc.

Así, cada país opta por una denominación diferente. Por ejemplo, en Australia la más común es la de *community interpreting*. Ésta también se emplea en Estados Unidos, aunque sólo para referirse a la interpretación en los servicios sociales, puesto que la interpretación judicial y médica suelen denominarse de forma específica. En Europa el nombre de *community interpreting* no está muy extendido, porque cabe la posibilidad de que exista confusión con la interpretación en la Comunidad Europea (la actual Unión Europea) y, en

consecuencia, se emplea más el término **interpretación en los servicios públicos**. Por otro lado, la Federación Internacional de Traductores propone el término *community-based interpreting*, que cuenta con el apoyo de autores muy influyentes, entre los que destaca Roberts (2002).

En España existen tres corrientes: la Universidad Rovira i Virgili de Tarragona defiende el nombre de **interpretación de enlace**, la Universidad de Alcalá se decanta por el término **interpretación en servicios públicos** y, por último, la Universidad de Granada prefiere la denominación de **interpretación social**. No obstante, las colaboraciones cada vez más constantes entre las dos últimas universidades ha provocado que la Universidad de Granada haya pasado recientemente a referirse a esta actividad de la misma manera que en la universidad madrileña.

Cabe destacar que también se emplea otro tipo de denominaciones (**mediador intercultural, mediador social intercultural, mediador cultural**, etc.) que, en realidad, se corresponden con otro tipo de profesional pues, según Giménez:

We understand Intercultural Mediation —or Social Mediation in multiethnic or multicultural contexts— to be a third-party mode of intervention into and on social topics with significant multiculturality, focusing on: the recognition of the Other and bringing the parties together; on communication and mutual understanding; and on regulating conflicts and institutional adaptation between social actors or institutions which are ethnoculturally different (Giménez, 1997:142)

De cualquiera de los nombres mencionados existen partidarios y detractores. En este trabajo se empleará el término **interpretación en los servicios públicos** o sus siglas, ISP.

También se ha comentado que la falta de consenso al respecto de esta especialidad no se reduce exclusivamente a su denominación, sino que tampoco existe un acuerdo con su definición. Para Wadensjö (1998: 33) es un “tipo de interpretación que tiene lugar en el ámbito de los servicios públicos para facilitar la comunicación entre el personal oficial y los usuarios”; mientras que para Mikkelsen (1996: 126) es una “actividad que permite que personas que no hablan la/s lengua/s oficial/es del país en el que se hallan puedan comunicarse con los proveedores de servicios públicos con el fin de facilitar el acceso igualitario a los servicios jurídicos, sanitarios, educativos, oficiales y sociales”.

Según Corsellis (2008: 4) “*public service interpreting and translation are, as the name implies, interpreting and translation carried out in the context of the public services, where service users do not speak the majority language of the country*”.

Roberts (1997: 11) cree que la interpretación en servicios públicos es “[...] *a type of interpreting done to assist those who are not fluent speakers of the official language of the country, to gain full and equal access to public services*”.

Por otro lado, Cheshier *et al.* (2003: 276) mencionaron en *Critical Link 3* que el comité formado por intérpretes profesionales designados por el *Australian Institute of Interpreters and Translators* considera que la “*community-based interpreting encompasses any interpreting which takes place in everyday or emergency situations in the community*”.

Para Abril (2006: 5) la ISP es “aquella que facilita la comunicación entre los servicios públicos nacionales [...] y aquellos usuarios que no hablan la lengua oficial del país y que habitualmente pertenecen a minorías lingüísticas y culturales: comunidades indígenas que conservan su propia lengua, inmigrantes políticos, sociales o económicos, turistas y personas sordas”.

Por último Pöchhacker considera que:

In the most general sense, community interpreting refers to interpreting in institutional settings of a given society in which public service providers and individual clients do not speak the same language [...] community interpreting facilitates communication within a social entity (society) that includes culturally different sub-groups. Hence, the qualifier ‘community’ refers to both the (mainstream) society such as its constituent sub-community (ethnic or indigenous community, linguistic minority, etc.) (Pöchhacker, 1999:126)

Todas las definiciones mencionan, evidentemente, que la interpretación tiene lugar entre usuarios y proveedores de servicios públicos y Hale (2007) señala varios escenarios en los que puede desarrollarse. En primer lugar afirma que, aunque los dos escenarios principales son el sanitario y el jurídico, la ISP también incluye, entre otros, la interpretación en materia de servicios sociales, inmigración o educación. Además, dentro de los dos tipos principales existen muchos contextos diferentes. La interpretación sanitaria puede desarrollarse en consultas privadas, hospitales o consultas con otros especialistas como patólogos, dietistas, o fisioterapeutas. Por otro lado, la interpretación jurídica puede incluir entrevistas e interrogatorios policiales, consultas con abogados, vistas ante tribunales o juicios.

Resulta evidente que, desde el punto de vista técnico, no existe una única manera de interpretar; sino que hay varias posibilidades, que se emplearán dependiendo de la situación concreta. En primer lugar, durante la **interpretación simultánea**, que apenas se desempeña en los servicios públicos, el intérprete, desde una cabina, traslada el mensaje del orador que recibe a través de los auriculares al oyente por medio del micrófono con un mínimo desfase temporal, o *décalage*. Una variante de este tipo es la **interpretación susurrada (o chuchotage)**, que se diferencia del primero en que, en lugar de en el interior de una cabina, el intérprete se sitúa al lado del oyente y le susurra al oído la interpretación que realiza, con un desfase temporal mínimo, del discurso del orador. Esta práctica es frecuente durante los juicios, cuando el acusado es la única persona que no entiende la lengua en la que se está desarrollando el procedimiento; así como en otras situaciones en las que el hablante hace una intervención demasiado larga que no conviene interrumpir debido, por citar sólo un ejemplo, a la emotividad del discurso.

Por otro lado, la **interpretación consecutiva**, consiste en que el orador divide el discurso en fragmentos de hasta diez minutos durante los cuales el intérprete toma notas para interpretarlos una vez que éste haya finalizado, de manera que el intérprete y el orador nunca hablan a la vez. Este tipo de interpretación es más propia de la interpretación de conferencias. Sin embargo, la interpretación más utilizada en los servicios públicos es una variante de este tipo: la **interpretación de enlace, interpretación dialogada, interpretación bilateral o liaison interpreting**. Se diferencia de la anterior en que se trata de una conversación y, por lo tanto, cada interlocutor es interpretado tras una o dos frases cortas de un idioma a otro tras cada turno de palabra. Respecto a este tipo de interpretación, Hale afirma lo siguiente:

In a dialogue, each turn from one speaker will prompt a response or a reaction from the other speaker. In a dialogue interpreting situation, each turn is processed through the interpreter, who, even when attempting to be fully accurate to the original, is a different person from the other interlocutors and will inevitably bring to the interaction his or her own person – a third participant. Different interpreters will produce different renditions, choosing different words, different syntax, different nuances, which may trigger different reactions in the participants, the significance of which is yet to be determined (Hale, 2007:12)

Como se puede desprender de estas palabras, el papel del intérprete va más allá del mero trasvase lingüístico, lo que ha desencadenado numerosas controversias y debates acerca de cuál es la mejor manera de actuar en situaciones como estas y qué consecuencias puede tener cada una de estas actuaciones. En este trabajo, este tema se tratará más adelante.

Además de los tipos de interpretación ya mencionados, es frecuente que el intérprete en los servicios públicos tenga que desempeñar una actividad que se encuentra a mitad de camino entre la traducción y la interpretación: la **traducción a la vista**. Ésta consiste en interpretar oralmente un texto escrito que se está leyendo en ese mismo momento, aunque el intérprete suele tener la posibilidad de leerlo completamente una vez antes de empezar a interpretarlo.

Cabe destacar que es una práctica cada vez más frecuente realizar interpretaciones telefónicas o mediante videoconferencias. Sin embargo, en este trabajo no se tratarán puesto que el objeto de estudio es la interpretación presencial.

3.1.1. Características de la interpretación en los servicios públicos

Alexieva (1997) desarrolló un sistema para establecer las características de los diferentes tipos de interpretación basado en dos parámetros principales. El primer parámetro es la **modalidad de la interpretación**, que distingue la técnica (simultánea o consecutiva) y la distancia entre los participantes que, en el caso de la simultánea es máxima y en el de la consecutiva, mínima. El segundo parámetro está compuesto por el análisis de los participantes, que se realiza en función del número de ellos, su dominio de las lenguas de la interacción, su implicación personal en el contenido, las relaciones de poder entre ellos, su papel en el intercambio comunicativo; el tema central y la relación con los participantes, el tipo de texto y sus estrategias de creación; las condiciones espacio-temporales en las que se desarrolla la comunicación y, por último los objetivos tanto de los participantes como de la situación comunicativa.

Abril (2006) realiza una adaptación del sistema de Alexieva para determinar las características de la ISP. Para ella, el primer parámetro son los participantes de la comunicación y distingue entre los interlocutores primarios y el intérprete. Los primeros son el proveedor de servicios públicos, hablante de la lengua mayoritaria oficial y cuya implicación en el contenido es indirecta, pues solo le afecta en el sentido de que tiene que tomar una decisión al respecto, pero no personalmente; y el usuario del servicio público que habla una lengua minoritaria y cuya implicación en el contenido es directa, porque tanto el contenido como el resultado le afectan personalmente. El papel del intérprete en estas situaciones es un tema muy polémico y controvertido que, debido a su complejidad, se tratará más adelante.

El segundo parámetro es el formato de la situación comunicativa, que se desarrolla en forma de entrevista y, como tal, se trata de una interacción dinámica entre personas que conlleva el factor de la impredecibilidad y que no se limita a un mero intercambio lingüístico; sino que cada interlocutor refleja sus modelos socioculturales. La interpretación que se lleva a cabo en una situación comunicativa en forma de entrevista es la de enlace o bilateral que, debido a ese carácter bilateral, es bidireccional y contribuye a que el intercambio, en el que los interlocutores se encuentran cara a cara, sea biádico y dialógico (Mason, 1999; 2000; 2001). Además, la distancia tan próxima a la que se encuentra el intérprete en este tipo de intercambios dificulta que éste se distancie de la situación y le enfrenta a debates éticos y profesionales y emocionales constantes pues, como dice Cambridge (2002: 119): “*PSI [Public Service Interpreters] are constantly performing the delicate balancing act of attempting to maintain a professional detachment while displaying empathy in situations that are intensely personal and private for the other two parties*”.

El análisis de la configuración contextual de la situación comunicativa conforma el tercer parámetro. La característica más evidente de este parámetro es el carácter oral de la interacción comunicativa. Además, Abril (2006: 50) indica que dicha situación comunicativa se desarrolla en “entornos *profesionales especializados e institucionales* que responden a una configuración contextual propia, determinante del discurso y relaciones discursivas entre los participantes”. Hale (2007) hace hincapié en que el intérprete ha de ser muy consciente de esta característica de la ISP y conocer los protocolos específicos de cada situación concreta y pone como ejemplo el caso de la interpretación en cárceles, donde el intérprete necesita saber qué objetos puede llevar consigo o que no puede realizar llamadas telefónicas. Estos protocolos dependen de la institución en la que se lleven a cabo.

La última de las características recogidas en este parámetro es la relación jerárquica entre los interlocutores primarios. Tebble (1999), quien también realizó una clasificación de las características de la ISP, se detiene en este aspecto y determina que el usuario de servicios públicos se encuentra en una posición de subordinación respecto del proveedor. Esto se debe a

varios aspectos. En primer lugar, el estatus social desigual entre ambos que se manifiesta en la utilización por parte del usuario de fórmulas de tratamiento y, por parte del proveedor, de estrategias lingüísticas para mantener la distancia social entre ellos e implicarse personalmente lo menos posible en la situación del usuario. El segundo aspecto lo supone el dominio desigual del conocimiento especializado que pone al proveedor en una posición de poder pues, en muchas ocasiones, el usuario, además de no conocer el lenguaje especializado, no está ni siquiera familiarizado con la organización y el funcionamiento de la institución. Por último, esta desigualdad se ve acentuada por el hecho de que es el proveedor quien ostenta la potestad absoluta de decidir sobre el resultado de la entrevista.

El cuarto parámetro analiza el tipo de texto y sus estrategias. En la ISP tiene lugar una sucesión de preguntas y respuestas gestionadas por el proveedor, quien elige qué preguntar y en qué momento. Esto deriva de la relación jerárquica desequilibrada mencionada anteriormente. Al tratarse de un intercambio oral, el carácter de la interacción debería ser espontáneo y no planificado e irse ésta desarrollando a medida que transcurre el intercambio comunicativo; sin embargo, esto sólo es así en el caso del usuario pues, como ya se ha comentado, el discurso del proveedor es semiespontáneo y planificado, ya que conoce el funcionamiento de la institución y el modelo de entrevista pregunta-respuesta es normalmente protocolario y, además, es posible que se apoye en documentos escritos. Es destacable también que el proveedor suele emplear un vocabulario especializado no compartido por el usuario, así como un registro mucho más formal. Ante esta situación de desequilibrio y vulnerabilidad por parte del usuario, el intérprete puede sentirse tentado a mediar en su favor en vez de mantenerse imparcial. Sobre esto se hablará más adelante.

El quinto parámetro se ocupa de los objetivos de la situación comunicativa que, evidentemente, son distintos para cada interlocutor primario. Por un lado, el usuario habla en representación de sí mismo y, como comenta Garber (2000: 16) en su ponencia recogida en *Critical Link 2*: “*The interpretation arises out of some sort of crisis in the life of the client*”, por lo tanto su objetivo consistirá en intentar solucionar esa crisis o problema, con el riesgo de que “*if communication is misunderstood, the crisis for the client is exacerbated*”. Por otro lado, el proveedor no es un representante de la institución para la que trabaja y su objetivo es, también de acuerdo con Garber (2000: 17), “[...] *to gather information, assess eligibility, provide services of some kind, make a referral or communicate a decision*”.

Esta situación reúne un conjunto de condiciones que hacen que pueda ser muy complicada, pues confluyen la crisis o el problema al que se enfrenta el usuario, con el desconocimiento de las instituciones del país y su funcionamiento, con la lejanía a la que generalmente se encuentran su familia y amigos, con la impotencia generada por la imposibilidad de comunicarse directamente con el proveedor y que éste comprenda sus características culturales y su lenguaje no verbal y con la posible desconfianza que este desconocimiento puede causar (tanto por parte del usuario como del proveedor) y que puede también derivar en que la información aportada por el usuario sea insuficiente o incorrecta para que el proveedor pueda tomar una decisión satisfactoria. La unión de todos estos factores crea un ambiente de estrés y nerviosismo que el intérprete ha de ser capaz de manejar.

El penúltimo parámetro, el sexto, se ocupa de las relaciones entre los participantes de la situación comunicativa. En este ámbito se estudian las diferencias de estatus y poder entre los interlocutores primarios que, como ya se ha comentado anteriormente, es asimétrica; pues el proveedor se encuentra en una situación ventajosa debido a su dominio de la lengua mayoritaria, su conocimiento del funcionamiento de la institución, su capacidad decisoria, su control de la situación comunicativa mediante la realización de preguntas determinadas en momentos concretos, etc. Asimismo, el intérprete también desempeña un papel fundamental en estas interacciones ya que, al ser la única persona que domina ambas lenguas, resulta indispensable. También realiza la función de moderador y coordinador de la comunicación

pues puede controlar los turnos de palabra.

También entra dentro de esta clasificación la disparidad cultural existente entre los interlocutores primarios que, en ocasiones, puede ser abismal. Gentile *et al.* (1996) distinguen tres dimensiones que crean esta enorme separación: el bagaje cultural, la experiencia vital y estatus (no solo personal, sino también de sus lenguas). La primera de las dimensiones, el bagaje cultural, se refiere a la cultura desde el punto de vista antropológico que se encuentra tan profundamente ligada a la lengua y a las expectativas que cada interlocutor pueda tener de una situación comunicativa. La experiencia vital es individual y está basada en lo acontecido en la vida de cada persona que hace que se forme su personalidad y, por último, el estatus que determina la asimetría presente en estos intercambios y que no sólo está determinado por la situación de subordinación del usuario ya explicada, sino que el hecho de que una lengua (la del proveedor) sea mayoritaria y la otra (la del usuario) sea minoritaria marca, en gran medida, la actitud a la que cada uno se enfrenta a la situación comunicativa. En todas las culturas existe la idea de defender el estatus o proteger la imagen social propia, pero las estrategias para hacerlo varían de una cultura a otra (Alexieva, 1997; Cambridge, 1999). El intérprete ha de ser capaz de desempeñar la difícil tarea de percibir y transmitir estas estrategias.

El último de los parámetros se centra en el papel de los participantes en la interacción y, en relación con los participantes, Goffman crea el concepto de *footing* para la interacción dialógica y Wadensjö (1992) lo desarrolla para la ISP. Goffman (1981, en Mason 1999; 152) define *footing* como “[...] *the alignment of an individual to a particular utterance, whether involving a production format, as in the case of the speaker, or solely a participation status, as in the case of the hearer*”. Es decir, los participantes en una interacción cara a cara pueden desempeñar distintos papeles, dependiendo de su función en la conversación. Si participan como emisores del mensaje, pueden ser meros sujetos discursivos o “máquinas parlantes” (*animators*), autores (*authors*) o responsables de sus enunciados (*participants*). En cambio, si participan como receptores, pueden ser *respondents*, si su intención es reaccionar y responder al mensaje; *recapitulators*, si pretenden recapitular el contenido de los mensajes anteriores y *reporters*, si su objetivo es simplemente repetir el enunciado, sin que recaiga ningún tipo de responsabilidad sobre él (Abril, 2006). Otra visión de este tema es la de Anderson (1976; 2002, en Abril, 2006), quien considera que los interlocutores adoptan los papeles de “productores” y “consumidores” de información de forma alternativa durante una interacción dialogada. En resumen, los interlocutores primarios son alternativamente emisores y receptores de información y en los mensajes que producen queda reflejada la dimensión cultural de cada uno de ellos, como se ha comentado anteriormente.

En las interpretaciones bilaterales, el intérprete desempeña tanto el papel de emisor como el de receptor constantemente, lo que le otorga un papel efectivo como sujeto activo en la conversación. Esto, junto con su presencia física durante la interacción, las expectativas creadas por los interlocutores respecto del papel del intérprete (pues en muchas ocasiones tratan de hacer que el intérprete tome su lado) y la necesidad de proteger su imagen social propia, hace que el concepto de invisibilidad del intérprete sea inviable. De hecho, a este respecto Angelelli (2003: 16) afirma que: “*The interpreter brings the self. The self cannot be artificially blocked as the ICE [interpreted communicative event] unfolds to create the illusion of an ‘invisible interpreter’. The interpreter is ‘opaque’ rather than ‘transparent’, ‘visible’, not ‘invisible’*”.

Los límites del papel del intérprete suponen un tema muy complejo sobre el que los distintos autores tienen opiniones y visiones diferentes y que merece la pena mencionar en detalle más adelante.

El análisis de las características de la ISP presentadas hasta ahora no es el único análisis existente. Tebble (1999) establece un marco para la definición de la interpretación

sanitaria basada en las variables de tenor, campo y modo de Halliday y Hasan (1985). No obstante, este marco es extrapolable al ámbito de la ISP en general. Para Tebble, el **campo**, es decir, el área o tema de conocimiento, la interacción es una negociación de un servicio perteneciente a un área de conocimiento profesional e institucionalizado en la que participan un profesional con amplios conocimientos sobre el tema y un usuario con conocimientos, generalmente, escasos. El cuanto al **modo**, el lenguaje, se trata de una comunicación oral realizada en dos idiomas en la que intervienen elementos tanto lingüísticos como extralingüísticos o no verbales. Cabe mencionar también que, en ocasiones, el intérprete puede desempeñar la traducción a la vista de documentos; por lo que los canales empleados en este tipo de comunicaciones son el fónico, el gráfico y, en caso de que se trate de una interpretación a lengua de signos, el signado. Por último, el **tenor** se ocupa de los roles y las relaciones entre los participantes. Como ya se ha explicado, la relación es jerárquica, estando el usuario en una posición subordinada respecto al proveedor de servicios públicos. Además, la distancia social entre ellos es máxima y la solidaridad, mínima.

3.1.2. El proceso de interpretación

A la hora de realizar una interpretación en una situación real, existen una serie de pasos y protocolos que es preciso seguir. Corsellis (2008) describe el proceso a seguir a la hora de realizar una interpretación en los servicios públicos. Una vez que el intérprete ha aceptado un encargo que se le ha propuesto, deberá llegar al lugar en el que se llevará a cabo con tiempo suficiente para hablar con la persona de contacto de la institución para identificarse y comprobar que toda la información ya conocida es correcta: el tema de la interpretación, la hora, el idioma y la nacionalidad del usuario para el que se va a interpretar, etc. Una vez comprobado que todo está en orden y mientras se espera a que llegue el momento de interpretar, es muy importante no entablar conversación con el usuario para evitar obtener información personal que pueda comprometer la imparcialidad y fomentar la implicación personal del intérprete.

Una vez en el lugar donde se vaya a desarrollar la interacción, la disposición de los asientos es fundamental. El proveedor y el usuario han de estar frente a frente y el intérprete situarse a un lado a la misma distancia de ambos, como se observa en la Figura 1. Esta colocación fomenta que los interlocutores se comuniquen entre ellos y puedan observar la comunicación no verbal y, además, coloca al intérprete en una posición neutral para evitar que ninguno de los interlocutores lo vea como partidario de alguno de ellos.

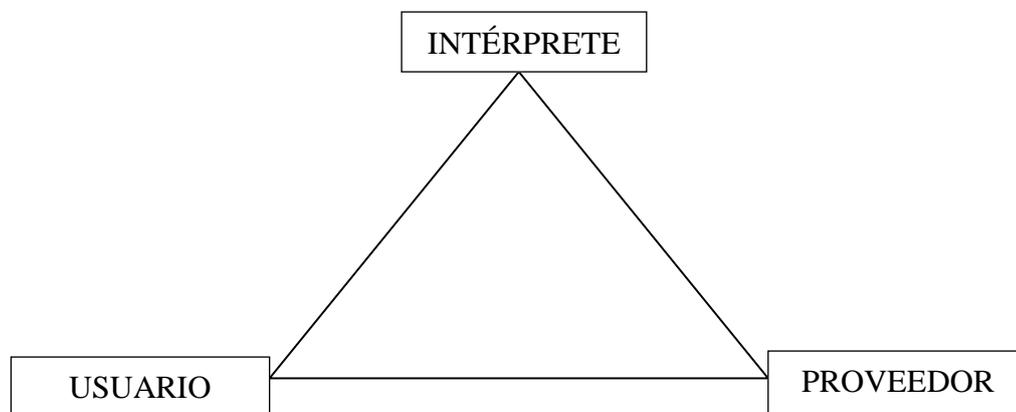


Figura 1. Disposición triangular durante una interpretación en servicios públicos

Antes de comenzar la interacción como tal, el intérprete debe presentarse a los otros interlocutores para aclarar su función, primero al usuario y, a continuación, al proveedor. En la interpretación se deben incluir los aspectos más destacados del trabajo del intérprete para que los interlocutores lo tengan en cuenta y para que, así, la interacción se desarrolle de forma más fluida y se puedan evitar situaciones que comprometan al intérprete y que le planteen debates éticos. Estos aspectos son señalar que el intérprete es profesional y que, por tanto, actuará de un modo confidencial e imparcial, interpretando todo lo que se diga durante la interacción. Es también importante destacar que los interlocutores tienen que dirigirse el uno al otro directamente, utilizando la primera persona. La siguiente presentación es un ejemplo de una presentación válida y completa en castellano:

“Buenos días/tardes, soy XXX y soy intérprete profesional confidencial e imparcial. Todo lo que se diga será interpretado de forma exacta. Por favor, hable directamente a su interlocutor [médico/abogado/agente]”

Una vez finalizadas las presentaciones, la interacción puede comenzar. En el caso de la ISP, como ya se ha comentado en el apartado 3.1. sobre la interpretación en servicios públicos, se realizará una interpretación de enlace o bilateral, salvo que las circunstancias requieran una interpretación susurrada. Los ejemplos más claros de este caso son, tal y como expone Corsellis (2008: 48): “[...] *particular stages during court hearings when the other-language speaker is not part of the exchange, for example, during the judge’s summing up or when strong emotions are being expressed*”.

No obstante, hay ocasiones en las que la interrupción por parte del intérprete está justificada. Esto es así si el intérprete necesita pedir que uno de los interlocutores hable más alto o más despacio para adaptarse al proceso de interpretación o pedir aclaraciones si el intérprete detecta una ambigüedad, si no ha comprendido algún dato o fragmento concreto de la interpretación. También para clarificar dudas terminológicas o para asegurarse de algún dato sobre el que tiene dudas. La mejor manera de pedir dichas aclaraciones es preguntando por la información problemática concreta, pues es una forma de demostrar profesionalidad. Asimismo, las interrupciones están justificadas si se realizan para informar a alguna de las partes de que el intérprete cree que puede haber algún malentendido o alguna referencia cultural no compartida por ambos que pueda afectar a la comprensión del mensaje. En este caso, es preferible realizar el comentario de forma indirecta, preguntándole al interlocutor si es posible que cierta situación o comentario se deba a un motivo cultural. Esto es así porque hay que tener siempre en cuenta la individualidad de la persona y no caer en estereotipos y generalizaciones, ya que una determinada convención cultural de un país no tiene por qué ser compartida por una persona concreta. Por último, el intérprete puede interrumpir a los interlocutores para evitar que hablen a la vez o para poder interpretar una intervención demasiado larga. De esta manera, el intérprete gestiona los turnos de palabra.

Es muy importante que los comentarios expresados por el intérprete se distingan de los comentarios que interpreta, para ello deben manifestarse en tercera persona y haciendo hincapié en que el intérprete está hablando en su nombre. Un ejemplo de este tipo de intervenciones sería el siguiente: “El intérprete considera que puede haberse producido un malentendido”. Asimismo, resulta fundamental que cualquier aclaración que el intérprete haga a cualquiera de las partes sea transmitida también a la otra parte, de esta manera se muestra su transparencia y se fomenta la confianza que ambos interlocutores tienen en él.

Durante una interpretación puede ocurrir que cualquiera de las partes, o las dos, consideren al intérprete como su aliado en esa interacción y le pidan que se extralimite en sus funciones. Por ejemplo, el proveedor puede preguntarle su opinión o hacer un comentario respecto del usuario que no quiere que sea interpretado o el usuario puede compartir con él información que no quiere compartir con el proveedor. En tal caso, el intérprete ha de recordar al interlocutor que durante la presentación advirtió que cualquier cosa que se dijera sería interpretada. Para realizar esta advertencia Corsellis (2008: 49) propone una frase tipo: “I

stated at the outset that I would interpret everything that was said. Shall I interpret that? ”.

Es posible que durante la interacción el intérprete observe que la atención de ambos interlocutores esté demasiado centrada en él. Para evitar esto, un recurso efectivo es mirar el cuaderno de notas y evitar el contacto visual. De esta manera, los interlocutores dejarán rápidamente de observar al intérprete y comenzarán a mirarse entre ellos.

Una vez ha finalizado la interpretación, Corsellis (2008) recomienda que el intérprete mantenga una conversación con el proveedor de servicios sobre el desarrollo de la interacción y sobre el contenido lingüístico de la misma. Asimismo, el intérprete deberá rellenar todo el papeleo necesario.

Además del proceso de la interpretación situacional que se acaba de explicar, existe el proceso mental que experimenta el intérprete durante la práctica de su profesión y que Hale (2007) divide en tres partes: la comprensión, la conversión y la reformulación.

En primer lugar, la **comprensión** consiste en el entendimiento del mensaje y depende de varios aspectos: la comprensión del idioma y sus formas y de las referencias culturales y la manera en la que se manifiestan (por ejemplo, la cortesía o el sarcasmo); el conocimiento del área en el que se desarrolla la interpretación, así como del tema y de su terminología específica y, por último, la detección de las posibles fuentes de malentendidos.

Hale (2007: 21) define el segundo proceso, la **conversión**, como el proceso mental de traducción y comenta: *“this is where the interpreter needs to make strategic mental choices to decide what is the most appropriate and most accurate rendition in the target language”*. La principal dificultad presente en esta fase es la necesidad de actuar en tiempo real.

Los factores que intervienen en el proceso de conversión son tres: el conocimiento de la lengua meta, las habilidades de interpretación y un conocimiento teórico subyacente. El primero de ellos, el conocimiento de la lengua meta, no incluye únicamente el conocimiento de la gramática, sino también el dominio del léxico, los diferentes registros y las convenciones pragmáticas de la lengua. Las habilidades que han de estar presentes en todo intérprete, que se adquieren mediante formación o práctica y que no tienen por qué estar presentes en las personas bilingües incluyen: la toma de notas, el dominio de los diferentes tipos de interpretación, el control de la situación, la habilidad para deconstruir y reconstruir el mensaje de forma casi instantánea, la capacidad de tomar decisiones difíciles bajo presión y la habilidad para concentrarse, escuchar y emplear la memoria tanto a largo como a corto plazo (Hale, 2007). Por último, el conocimiento teórico subyacente ayuda al intérprete a tomar cada decisión basándose dicho conocimiento y, de esta manera, saber argumentar el por qué de cada una de sus decisiones.

El proceso de conversión se puede realizar mediante tres enfoques diferentes. El primero de ellos consiste en la mera traducción palabra por palabra del mensaje original, manteniendo incluso el orden. En el segundo enfoque, que suele ser el empleado por intérpretes muy inexpertos, la traducción se realiza a nivel de frase, obteniendo como resultado una frase gramaticalmente correcta en la lengua meta pero que no capta la intención ni la fuerza ilocutiva del mensaje original. Thomas (1983: 101) llama a este resultado *pragmalinguistic transfer* y lo define como *“[...] the inappropriate transfer of speech act strategies from one language to another, or the transferring from the mother tongue to the target language, of utterances which are semantically/syntactically equivalent, but which, because of different ‘interpretative bias’ tend to convey a different pragmatic force in the target language”*. El último enfoque, llamado pragmático, transforma el mensaje tras comprenderlo como un discurso y no como palabras o frases. Según Hale (2007: 24), para lograr realizar el proceso de conversión de acuerdo con el enfoque pragmático el intérprete debe buscar la forma de transmitir el mensaje en cuestión en la lengua meta de tal forma que la reacción del receptor sea la misma que la de un receptor del mensaje en la lengua de origen.

La última fase de este proceso que tiene lugar en la mente del intérprete es la

reformulación, que es el resultado verbal final producido tras las dos primeras fases. La forma en que se manifiesta este resultado final depende del tipo de interpretación. En el caso de la interpretación bilateral, Hale (2007: 25) afirma que: *“when the interpreter interprets a dialogue, it is not only the content of the utterances that is crucial in the interaction, but also the manner in which these utterances are expressed, which denote much meaning intended by the speakers. Extra-linguistic features such as tone, intonation and register are important components of the interactive discourse”*.

3.1.3. El intérprete en servicios públicos

A lo largo de todo el apartado 3 y sus subapartados se han ido esbozando el papel, las características y las funciones del intérprete en los servicios públicos, pero se trata de un tema complejo que merece ser tratado de forma independiente.

Según Wadensjö (1998), los intérpretes han de entender que su labor no consiste únicamente en interpretar las palabras producidas por otra persona, sino que tienen que realizar actividades, como explicar, convencer, mentir, etc., en nombre de otra persona, es decir, deben transmitir la fuerza ilocutiva del mensaje: conseguir que el receptor del mensaje interpretado tenga la misma reacción que un receptor del mensaje original (Hale, 2007).

La transmisión de la fuerza ilocutiva requiere un proceso mental que Hale describe así:

It implies understanding the meaning of the utterance beyond the literal meaning of the words, understanding the speaker's intentions in context, taking into account the participants and the situation, and then assessing the likely reaction of the listeners to the utterance. It also involves understanding the appropriateness of the utterance according to the different cultural conventions that are linked to the languages in question. After having analysed the original utterance in detail, the interpreter will perform a mental process which will essentially pose the following questions: how would the original utterance (in the given context, with the given participants) be appropriately phrased in the target language and culture in order to reflect the author's intention and achieve a similar reaction in the listeners as the original might have? (Hale, 2007: 7).

Para realizar esta labor, el intérprete tiene que ser consciente de que su función consiste en permitir la comunicación entre personas de dos lenguas y, por consiguiente, dos realidades socioculturales diferentes, lo que le lleva a tener que conocer y controlar ambas lenguas culturas y, para ello, ha de prestar atención tanto al lenguaje verbal como al no verbal (gestos, registros, etc.), lo que le hará ser consciente de los elementos que pueden provocar un posible malentendido.

Sin embargo, no sólo ha de poseer estos conocimientos, sino que también ha de conocer los diferentes ámbitos de los servicios públicos en los que trabaja y su funcionamiento; así como conocimientos de los diferentes temas que se puedan tratar durante estas interacciones, sus registros formales e informales y su terminología específica. Esto es así porque, como afirma Hale (2007: 8): *“In Community Interpreting, interpreters are given very little information about their future assignment, either for reasons of confidentiality or insufficient knowledge about the purpose of the interaction”*. A esto se añade que no suele tener apenas tiempo para prepararlo con anterioridad pues, como explica Corsellis (2008: 7): *“Public service interpreters rarely have time to prepare for an assignment. The man detained in the police station, the child who has drunk an unidentified liquid and the woman in labor are not in a position to wait until an interpreter researches the relevant terminology and procedures”*.

Tampoco es información nueva el hecho de que el intérprete se encarga de la distribución de los turnos de palabra y puede hablar en su nombre a la hora de hacer las aclaraciones culturales que considere necesarias para que la fuerza ilocutiva del mensaje se transmita y para evitar malentendidos. Igual de importante es la imparcialidad, es decir, no implicarse personalmente ni identificarse con ninguna de las partes. En ocasiones esto puede

resultar difícil debido al desequilibrio que existe entre los interlocutores, del que ya se ha hablado, y al hecho de que la situación del usuario se puede agravar si la interacción no se desarrolla de la forma correcta. Este aspecto desemboca en varios dilemas éticos y debates sobre los límites del papel del intérprete, al respecto de los cuales Garber (2000) se pregunta hasta qué punto es responsabilidad del intérprete no solo que el mensaje sea transmitido de forma fiel, sino que haya de ser comprendido por el receptor. Es decir, ¿debe el intérprete adaptar el registro y el grado de formalidad y especialización para que el usuario comprenda el mensaje o debe mantener el mensaje original, porque su función no consiste en asegurarse de que existe dicha comprensión?

Todas estas particularidades del papel de intérprete en servicios públicos quedan recogidas en las tres características propuestas por Anderson (1976; 2002) y que Abril (2006) recoge. La primera característica se ocupa del conflicto de roles, es decir, del dilema que plantea servir a la vez y en igualdad de condiciones a dos clientes entre los que existe una barrera lingüística, cultural y de poder. La segunda consiste en la ambigüedad de la definición del papel del intérprete, es decir, la falta de consenso existente entre los diferentes profesionales y académicos sobre qué enfoque emplear y cuáles son los límites a la hora de interpretar. Finalmente, la última característica, la sobrecarga de responsabilidad, hace referencia a la gran presión física y mental a la que se ve sometido el intérprete y que está relacionada tanto con el cansancio que provoca interpretar intervenciones largas o solapadas, como con las expectativas que tienen los interlocutores respecto al papel del intérprete; puesto que ambos tienden a pensar que el intérprete está de su lado. Esta presión es un aspecto que tiende a olvidarse y que puede afectar al resultado final de la interpretación. Al respecto, Cambridge opina que:

The more pressure there is on the interpreter's short-term memory and processing ability while assimilation, word-search, and language switching go on, the more difficult it is for an interpreter to keep a filter in place that keeps out not so much the inappropriate, overt expression of confidences, but the shadows of them the nuance, assumptions about meaning based on information given at another time during a different conversation. It's one thing to control a single language to that level and another to control not only two, but the process as well the process as a factor is ignored at too many levels (Cambridge, 2002: 123).

En apartados posteriores se tratará con detenimiento el tema de los límites del papel del intérprete y se describirán los diferentes enfoques y posturas al respecto.

3.1.4. Aspectos que dificultan la interpretación

El desarrollo de una interpretación puede verse afectado por multitud de factores de diversa índole que dificultan de forma notable la labor del intérprete. Hale (2007) clasifica todos estos problemas dependiendo de su naturaleza.

En primer lugar, los aspectos relacionados con el contexto que dificultan la interpretación son, principalmente, las malas condiciones de trabajo. Por ejemplo, trabajar muchas horas sin realizar descansos hace que el cansancio invada al intérprete y, por supuesto, que la calidad de su trabajo disminuya. Además, la falta de información previa al encargo que imposibilita la documentación hace que el intérprete no pueda prepararse el tema específico que se vaya a tratar y, en consecuencia, que su conocimiento al respecto sea mucho menos profundo.

Los participantes también pueden condicionar el desarrollo de la interpretación si, por ejemplo, no se dirigen directamente el uno al otro sino que su atención está centrada en el intérprete. Asimismo, si los interlocutores no comprenden el papel del intérprete y tratan de implicarle personalmente en la conversación, éste puede verse haciendo frente a un dilema ético perfectamente evitable.

El tercer y último grupo de aspectos que dificultan la interpretación reúne aquellos

relacionados con la interpretación en sí. Algunos son evidentes, por ejemplo, si los interlocutores hablan de forma incoherente, con errores gramaticales, etc. También pueden ser causa de conflicto el vocabulario especializado, el dialecto de los interlocutores y el registro que utilicen o si, en un momento dado, se emplean insultos o palabrotas. Por otro lado, la falta de tiempo, junto con la presión a la que somete al intérprete, hace que éste tenga menos tiempo para pensar una solución satisfactoria a los problemas que surjan.

Por último, las diferencias culturales entre ambos interlocutores pueden crear conflictos realmente peliagudos, ya que la cultura y la lengua son absolutamente indisociables y cualquier intervención va a estar marcada por los aspectos característicos de su cultura. Es posible que se produzcan malentendidos si cada uno de los interlocutores se enfrenta a un asunto desde el punto de vista de su cultura y sin tener en cuenta la cultura de la otra persona. Además, hay que tener en cuenta que cuanto más diferentes sean las culturas más difícil será interpretarlas.

Estos elementos culturales pueden manifestarse en la lengua de muchas maneras, por ejemplo, en la forma de distribuir los turnos de palabra, la manera en la que se ven las preguntas personales, el lenguaje corporal o las nociones de pertinencia o relevancia de la información (Alexieva, 1997).

En el apartado de las características de la interpretación en servicios públicos se ha hablado de las tres dimensiones de la culturalidad: el bagaje cultural; la experiencia vital, que es propia de cada persona y viene determinada por aspectos como la educación, la clase social, la religión o la personalidad; y la diferencia de estatus. Conocer la existencia de estos tres tipos de cultura es esencial para un intérprete pues es importante no caer en estereotipos a la hora de realizar aclaraciones culturales durante las interpretaciones.

La siguiente cita ejemplifica la importancia de la cultura en los intercambios comunicativos:

Todas estas dimensiones de la disparidad cultural imprimen su marca en distintos aspectos de la comunicación: en las normas de la interacción comunicativa, en las estrategias de negociación, en la selección de léxico, estilo y registro, y en la misma intención comunicativa:

En primer lugar, el protocolo o las normas sociales de la comunicación constituyen un aspecto con una profunda marca cultural. El usuario ajeno a la cultura dominante puede desconocer las reglas de la comunicación en cuanto a la distribución de turnos de intervención, por ejemplo, lo que le impide actuar como interlocutor plenamente competente. En algunas culturas introducir preguntas personales en la conversación es una intromisión e invasión de la intimidad, mientras que en otras se utilizan para ‘romper el hielo’. El uso del lenguaje corporal o de los elementos paralingüísticos (incluido el contacto visual durante la entrevista formal) también se presta a confusión e incluso malentendidos, ya que es posible, por ejemplo, atribuir significados distintos a determinados gestos según la cultura de origen (Abril, 2006: 65-66).

3.1.5. Diferentes enfoques de la interpretación en servicios públicos

3.1.5.1. Conceptos

A estas alturas ya se ha detallado que no existe consenso sobre el papel del intérprete en la ISP ni una manera universalmente aceptada de llevar a cabo su labor; sino que hay multitud de posturas al respecto.

Para explicar dichas posturas es necesario definir determinados conceptos fundamentales para comprender los diferentes enfoques.

En primer lugar, es muy frecuente hablar de interpretar con **fidelidad** (*accuracy* en inglés) el mensaje original. Esto quiere decir que la interpretación debe conseguir mantener el mismo tono, forma y significado del mensaje en la lengua y la cultura de origen, lo que no significa en absoluto que ésta deba realizarse de forma literal, palabra por palabra. Al

contrario, Hale opina que:

An accurate interpretation will attempt to render the meaning of the utterance at the discourse level, taking into account the pragmatic dimension of language, transferring the intention behind the utterance and attempting to produce a similar reaction in the listeners in response to such utterance, as the original would have [...]. An accurate rendition will also take into account the lexical, grammatical and syntactic differences across the two languages, as well as the possible cross-cultural differences (Hale, 2007: 42)

En definitiva, es igual de importante transmitir fielmente la fuerza ilocutiva del mensaje original como su contenido.

El segundo concepto que es preciso comprender antes de hablar de los enfoques es la **imparcialidad**, es decir, la objetividad con la que el intérprete realiza su labor para asegurarse de que sus opiniones, sentimientos, creencias o intereses no interfieran con su objetivo de interpretar de forma fiel los enunciados pronunciados por los interlocutores. Así estos conservan su derecho a decidir qué expresar y cómo hacerlo. Esto no significa que el intérprete no pueda tener sus propias opiniones sobre lo que se diga en la interacción; pero sí que, sea cual sea dicha opinión, debe dejarla de lado para que el resultado sea el adecuado. Es importante destacar que, aunque el intérprete no puede decidir qué interpretar y qué omitir, sí puede decidir cómo interpretar para ser lo más fiel posible.

Los dos últimos conceptos son opuestos: la **invisibilidad** y la **visibilidad** y consisten en la creencia (o no) de que el intérprete ha de pasar completamente desapercibido en la interacción, como si no estuviera allí. Muchos estudiosos, como Angelelli (2003), argumentan que en el caso de la ISP la presencia física del intérprete imposibilita esa invisibilidad.

3.1.5.2. Enfoques

En torno a estos conceptos se desarrollan tres posturas o enfoques principales y un cuarto enfoque que aúna los anteriores.

El primero de ellos entiende al intérprete como mero cauce lingüístico o **conduit metaphor**, según lo denominó por primera vez Reddy (1979). Según este enfoque, el intérprete ha de ser invisible y es considerado simplemente un *language switching operator*; es decir, una herramienta que realiza un trasvase lingüístico, nunca un participante más en la conversación (Angelelli, 2003). Esto se basa en la idea errónea de identificar fidelidad con literalidad.

Donde más se emplea este enfoque es en el ámbito jurídico y Hale (2007) lo achaca a que, si la interpretación no es totalmente fiel e imparcial, puede tener graves consecuencias. Además de que la sala de justicia es un ámbito de confrontación en la que el lenguaje se emplea como instrumento para apoyar o desacreditar las versiones de los hechos.

En el polo completamente opuesto se encuentra el modelo de **abogacía** o *advocacy*, que surge de la creencia de que el intérprete debe equilibrar la situación desfavorecida del usuario de los servicios públicos respecto del proveedor, convirtiéndose así en defensor de sus derechos, en su “guardián” (ver Davidson, 2000). Los partidarios de este enfoque argumentan que una interacción bilingüe nunca puede ser igual que una monolingüe, por lo que la imparcialidad es inviable. En consecuencia, opinan que el intérprete debe mantener conversaciones monolingües independientes, aunque relacionadas entre sí, con cada uno de los participantes para, a continuación, resumírsela al otro participante omitiendo la información que considere que sobra, incluyendo la que crea que falta y adaptando el registro. De esta manera, sostienen, se ahorra tiempo al proveedor eliminando la información irrelevante y ayuda al usuario añadiendo lo que el primero haya olvidado mencionar.

Para Roberts (1997: 13): “*Advocacy implies defending, pleading for actively supporting the client. In other words, the community interpreter is seen as a guide and*

counsellor as well as a power broker working in favour of the 'underprivileged' client".

El tercero de los enfoques es el que tiene más defensores y es una mezcla ente los dos enfoques anteriores y algunos autores, como Hale (2007), lo denominan **enfoque imparcial**. Se basa en la creencia de que el intérprete debe mantener un papel neutral, sin necesidad de actuar como defensor del usuario porque, a pesar del desequilibrio inicial, éste ve aumentado su poder al hablar de la forma más directa posible con el proveedor y mediante la confianza que le otorga entender y ser entendido; es decir, al sentirse un interlocutor válido y legítimo (Garber, 2000).

A la imparcialidad también se asocia la transmisión de la fuerza ilocutiva del mensaje original, lo que afecta a la adaptación del registro y la interpretación de insultos. En el primer caso, la naturaleza de este enfoque determina que el registro no debe adaptarse por dos motivos fundamentales: el primero es que en determinados contextos, como juicios, el registro del hablante puede afectar a su credibilidad o la valoración que se forme de él. Por su parte, el segundo consiste en que el intérprete debe permitir que los interlocutores vayan adaptando entre ellos el registro hasta alcanzar un punto intermedio, tal y como ocurre en las circunstancias monolingües (Hale, 2007). El segundo caso puede provocar dilemas a los intérpretes, pero estos deben recordar su misión de mantener la fuerza ilocutiva del mensaje y que, además, ellos no son los responsables de los enunciados, sino sus transmisores.

Asimismo, el intérprete tiene la posibilidad de alertar de diferencias culturales o faltas de entendimiento por parte de los interlocutores para evitar malentendidos, estereotipos o generalizaciones de individualidades, siempre desde un punto de vista objetivo, sin mediar en favor de ninguno de los participantes; ya que, como opina Zimman (1994: 219): *"The limit has been reached when it comes to making decisions for other people. They need information but they don't need you to make up their minds for them"*.

A parte de estos tres enfoques principales, Roat *et al.* (1999) desarrollaron, para la interpretación sanitaria, el **modelo de intervención progresiva**, incluido en el curso formativo *Bridging the Gap: A Basic Training for Medical Interpreters* y que ha sido adoptado por asociaciones como la *California Healthcare Interpreters Association* (CHIA).

Dicho modelo de intervención progresiva parte de la base de que existen cuatro barreras en la comunicación: la lingüística; la del uso y dominio del registro, los conceptos y la terminología sanitarios y el propio sistema sanitario; las culturales y las sistémicas, es decir, las que derivan de la complejidad del sistema sanitario o de las actividades de sus profesionales. Dependiendo de la barrera a la que tengan que enfrentarse, el intérprete puede adoptar cuatro papeles: el de transcodificador (*conduit*), transmitiendo los enunciados sin adaptaciones siempre que las dificultades sean sólo lingüísticas; el de clarificador (*clarifier*), si es necesario explicar conceptos para los que no existe equivalencia, adaptar el registro o comprobar que la información se está comprendiendo; el de experto o agente cultural (*cultural broker*), cuando se encuentre ante barreras culturales; y, finalmente, el de defensor y agente del paciente (*advocate*), cuando existan barreras sistémicas que impiden que las necesidades del paciente sean cubiertas.

3.1.6. Situación actual de la ISP

Como ya se ha comentado, la situación de crisis a la que se enfrenta el usuario junto con la presencia física del intérprete hace que este tipo de interpretaciones le expongan a multitud de dilemas éticos. Para enfrentarse a ellos, la existencia de un código deontológico que proporcione las directrices necesarias para ayudar a los intérpretes a tomar las decisiones más adecuadas y profesionales resulta fundamental. No existe un código deontológico universal que colabore en la unificación de criterios para, así, asegurar la calidad de las interpretaciones. No obstante, sí existen varios códigos propuestos por diferentes agencias,

instituciones, asociaciones o autores, como García-Bayaert (2013), Handi *et al.* (2011) o Valero (2006) y todos ellos coinciden en los siguientes puntos fundamentales:

- **Confidencialidad:** el intérprete debe tratar como confidencial cualquier información obtenida durante el transcurso de las interpretaciones.
- **Fidelidad/exactitud:** el intérprete debe traducir de forma veraz y fidedigna y manteniendo el contenido y la intencionalidad del mensaje.
- **Responsabilidad e integridad:** el intérprete debe ser honrado a la hora de aceptar un encargo y no realizar ninguno para el que no esté capacitado.
- **Imparcialidad:** el intérprete debe mantenerse neutral e independiente, sin posicionarse en favor de ninguna de las partes, así como informar de cualquier conflicto de intereses que pueda surgir durante la interpretación, por ejemplo, si conoce a alguna de las partes.

Por otro lado, y según manifiesta Handi *et al.* (2011), a pesar de que las principales normas internacionales y nacionales, como el Convenio para la Protección de los Derechos Humanos y de las Libertades Fundamentales de 1950, el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos de 1966, el apartado 3 del artículo 17 de la Constitución Española de 1978, el artículo 520 de la Ley de Enjuiciamiento Criminal, etc. reconocen el derecho a ser asistido de forma gratuita por un intérprete a la hora de relacionarse con las instituciones y las administraciones públicas, ninguna de ellas especifica que éste tenga que ser profesional. Por ejemplo, el artículo 231.5 de la Ley Orgánica del Poder Judicial del 1 de julio de 1985 dispone que: *“En las actuaciones orales se podrá habilitar como intérprete a cualquier persona conocedora de la lengua empleada, previo juramento o promesa de aquélla”*.

Esta falta de reconocimiento por parte de las instituciones y la falta de un código deontológico universal que asegure la calidad de las interpretaciones provocan que la realidad de la ISP en España y en muchos otros países sea desalentadora. Actualmente, y con la excepción de países como Australia, Suecia, Canadá o el Reino Unido, en los que sí existe un alto grado de profesionalización; los intérpretes que se emplean en los servicios públicos se pueden agrupar de la siguiente manera:

- intérpretes profesionales,
- intérpretes no profesionales: profesionales bilingües de las instituciones; voluntarios, como trabajadores de ONG o estudiantes; personal empleado del servicio público que, normalmente, pertenece al grupo lingüístico del usuario; y familiares o amigos del usuario, incluso niños.

Los intérpretes no profesionales no pueden asegurar la calidad de la interpretación ni siguen las directrices del código deontológico. Hale (2007) recopila algunos de los errores más frecuentes de estos intérpretes. Por ejemplo, tienden a emplear el enfoque mediador, posicionándose en favor del usuario o añadiendo información si lo consideran necesario; a emplear la tercera persona en lugar de la primera; a contestar a las preguntas en vez de interpretar la pregunta y permitir que el otro interlocutor responda, etc.

Mención especial merece la utilización de familiares como intérpretes, que garantiza la ausencia de imparcialidad y que, además, puede provocar que el usuario no se sienta totalmente libre de contar lo que le sucede o, incluso, que el “intérprete” responda por él. Además, el uso de niños para esta función es especialmente arriesgado por la cantidad de vocabulario especializado que se suele emplear y porque no suelen estar preparados en muchas ocasiones para presenciar determinadas situaciones.

En resumen, es necesario profesionalizar la profesión y concienciar a la sociedad y a las instituciones de las ventajas que tienen la contratación de intérpretes profesionales.

3.2. Interpretación en el contexto de la protección internacional

When they do not have an adequate knowledge of the local language(s), as is most often the case at the outset, internally mobile people, migrants and asylum-seekers need language assistance in order to be able to interact with public services: immigration authorities, the police, local authorities, education authorities, healthcare personnel, social security officials etc. Until they have acquired sufficient command of the local language(s), therefore, their communication needs can only be met through translation and interpreting. This is particularly obvious for asylum-seekers for whom translation and interpreting are needed on their arrival if only to verify their status and their entitlement to asylum (SIGTIPS, 2011: 10)¹

La interpretación para solicitantes de protección internacional, dispuesta en el artículo 16.2 de la Ley 12/2009 de acuerdo con los supuestos comprendidos en el artículo 20 de la Ley Orgánica 4/2000, tiene características especiales porque incluye todo tipo de contextos y situaciones. María Jesús Arsuaga (2010), presidenta de la Comisión Española de Ayuda al Refugiado, destacó la importancia de la interpretación para estas personas, cuya situación es extremadamente delicada debido a la persecución a la que se han visto sometidas en su país de origen; así como por el nuevo problema al que se tienen que enfrentar: acreditar las razones que justifican su solicitud de protección internacional. Además, la mayoría de los solicitantes de asilo provienen de países en los que se habla un idioma diferente del español, por lo que la interpretación supone más una norma que una excepción.

La traducción y la interpretación resultan imprescindibles tanto para los inmigrantes como para los refugiados no hispanohablantes [...] En el terreno administrativo, les permiten realizar los trámites necesarios para poder integrarse en España como ciudadanos de pleno derecho y conocer la información que posibilita que puedan ejercer sus derechos y cumplir con sus deberes. Pero también hace posible que se conozcan sus historias, los abusos y violaciones de los derechos humanos a los que han sido sometidos, tanto en sus países como a manos de los traficantes de seres humanos, y que recuperen parte de su identidad, al poder identificarse o convalidar sus estudios, ya que, en definitiva, los pocos documentos que hayan podido conservar reconstruyen su vida y su identidad, como las piezas de un rompecabezas. Para los inmigrantes y refugiados que llegan a España sin conocer el idioma, el intérprete se convierte en su voz y sus oídos y, a veces, su única posibilidad de comunicarse con los demás, por lo que la confianza en la exactitud del mensaje transmitido debe ser absoluta. Para personas adultas, acostumbradas a gestionar por sí mismas sus vidas, la frustración al no poder comunicarse directamente puede ser similar a la que siente un niño (De las Heras, 2010b: 20)

Como muestra la cita anterior, durante todo el tiempo en el que el solicitante espera la resolución de su petición de protección internacional se ve inmerso en diferentes ámbitos, que se pueden dividir en dos grupos fundamentales: los relacionados con el proceso burocrático de la solicitud, es decir, los que se desarrollan en el contexto de las administraciones y los organismos públicos y aquellos externos a dicho proceso y contexto. Cada uno de estos ámbitos cuenta con unas características propias y, por lo tanto, la interpretación que se desarrolla en cada una de ellas es diferente.

Entre los ámbitos que no están relacionados con el proceso burocrático los solicitantes deben enfrentarse a entrevistas con abogados que les asesoran jurídicamente sobre su caso, a reconocimientos médicos, a conversaciones con ONG, como la CEAR, que les ayudan con los problemas o dudas que puedan surgirles, a consultas con psicólogos; así como a las diversas circunstancias involucradas en su alojamiento en centros de acogida, su asistencia a cursos de español, etc.

En el proceso burocrático también incluye varios tipos de entrevistas con solicitantes. En primer lugar, los que piden protección internacional en frontera cuentan por primera vez su experiencia en el propio puesto fronterizo y, una vez que dicha solicitud es admitida a trámite, el resto de los procedimientos tiene lugar en las dependencias de la Oficina de Asilo y Refugio. Las personas que solicitan protección directamente en la OAR no pasan,

evidentemente, por la entrevista en frontera. En la OAR pueden tener lugar varias situaciones: entrevistas en cabina, en las que el solicitante narra su historia para que forme parte del informe que estudiará el instructor; entrevistas de instrucción, que tienen lugar ante el instructor y que sólo ocurren si éste necesita indagar más sobre algún aspecto de la historia; conversaciones con trabajadores sociales, que tienen lugar a petición del solicitante para tratar temas de alojamiento u otras dudas o problemas que puedan tener y que no forman parte del proceso decisorio; y, por último, las conversaciones con el personal de ventanilla, que les informa de los trámites a seguir y los documentos que deben presentar, y con la Policía Nacional, que les toma las huellas dactilares.

Como es lógico, cada una de estas situaciones tiene sus particularidades, lo que implica que la interpretación que durante ellas se efectúa es diferente. La clasificación realizada inicialmente (dentro o fuera del marco institucional) determina la principal diferencia: el tipo de intérprete. Todas las entrevistas llevadas a cabo en la OAR y en frontera están previstas en la legislación relativa a la protección internacional y, por lo tanto, los intérpretes que trabajan en ellas no son en ningún caso ni voluntarios ni familiares o amigos de los solicitantes; sino que pueden ser: intérpretes en plantilla de la propia OAR, intérpretes contratados por la oficina por un periodo de tiempo determinado e intérpretes subcontratados para cada situación concreta a través de agencias de traducción con las que el Ministerio del Interior tiene convenio. Cabe destacar también que puede haber alumnos realizando prácticas de interpretación, pero no se les permite realizar entrevistas en cabina ni de instrucción.

La situación en las entrevistas no relacionadas con las instituciones es muy distinta. Puesto que no dependen del Ministerio y los solicitantes no suelen tener los medios económicos necesarios para contratar un intérprete de forma privada, este tipo de interpretaciones suelen desempeñarlas voluntarios de ONG; aunque, si van a tener lugar en centros de acogida asociados con el Ministerio es posible que acudan intérpretes a través de agencias de traducción.

Sin embargo, esta no es la única diferencia que hace que la interpretación en ambos contextos sea distinta. Otro factor fundamental es la costumbre de trabajar con intérpretes que tienen los profesionales con los que se entrevistan los solicitantes. Por un lado, todos los profesionales de la OAR están muy acostumbrados a ello porque la inmensa mayoría de las personas que piden protección internacional en España no son hispanohablantes. Por lo tanto, son tremendamente conscientes de lo que supone la labor del intérprete y cómo han de comportarse en las entrevistas en las que están presentes. Por otro lado, para los profesionales sanitarios, abogados, el personal de las administraciones públicas, etc. no suele ser habitual este tipo de prácticas, por lo que es más frecuente que sus acciones no sean las más adecuadas a la hora de facilitar o entender la labor del intérprete.

El desarrollo de la interpretación está muy determinado por el contexto en el que desarrolle. En el caso de las entrevistas que tienen lugar en la OAR también se encuentran diferencias entre los diferentes tipos que allí se desarrollan.

En primer lugar, cuando los solicitantes piden asilo en puestos fronterizos, la resolución de la admisión o no a trámite de la solicitud debe realizarse en cuatro días. Por eso, la declaración inicial que el solicitante hace en frontera debe ser lo más rápida posible. Si la lengua materna del solicitante es una lengua minoritaria, es bastante habitual que esta entrevista se lleve a cabo en su segunda lengua, pues puede ser difícil encontrar un intérprete de esa lengua minoritaria en tan poco tiempo; lo que provoca que el solicitante pueda no sentirse completamente cómodo o no sepa expresarse con exactitud. Además, es posible que la sala en la que se desarrolla la entrevista no garantice la disposición triangular de los asientos que fomenta sensación de neutralidad e imparcialidad del intérprete. Asimismo, es frecuente que éste sea de la misma nacionalidad que el solicitante, sobre todo si se trata de lenguas minoritarias, lo que también puede crear desconfianza por parte del funcionario

español o, incluso, por parte del propio solicitante, pues puede pensar que el intérprete vaya a informar a sus perseguidores.

Una vez en la OAR, la elección del intérprete es bien diferente. En *Formalización de solicitudes de asilo. Guía de buenas prácticas*, que la OAR entrega a sus trabajadores, hay un apartado sobre el intérprete en el que se explica que el solicitante es quien debe elegir el idioma en el que se realizará la entrevista; sin embargo, se especifica que puede ser cualquier otro idioma que domine si así lo exige, por ejemplo, la disponibilidad de intérpretes. En esta guía se detalla también que el intérprete debe ser una persona cualificada con conocimientos y experiencia en materia de asilo y que, en caso de que no sea posible encontrar un intérprete con la formación adecuada, por ser el idioma o el dialecto de la interpretación poco utilizado, los proveedores de la OAR deben extremar el cuidado a la hora de realizar preguntas y de analizar el registro de las respuestas; además de asegurarse repetidamente de que el solicitante está entendiendo lo que se dice. Asimismo, dichos proveedores deben tomar la decisión de posponer la entrevista hasta encontrar un intérprete apropiado si perciben que la comunicación no está fluyendo de forma adecuada.

No obstante, la elección de uno u otro intérprete no se basa únicamente en el idioma ni en la profesionalidad. Hay multitud de otros factores que influyen en esta decisión y que son igualmente importantes. Es extremadamente necesario que el intérprete asegure la neutralidad, es decir, que no dependa de la embajada o el consulado del país de origen del solicitante, que no sea afín a, por ejemplo, la organización política a la que este pudiera pertenecer y, por supuesto, que no lo conozca previamente. Además, se deben tener en cuenta aspectos sensibles. Si se trata de una mujer víctima de abusos sexuales, es posible que se sienta cohibida y no quiera hablar de sus experiencias delante de hombres. O, por ejemplo, aunque el intérprete hable su mismo idioma, si procede de un país o una etnia en conflicto con los del solicitante, tampoco es adecuado para participar en ese caso. En este sentido, De las Heras afirma:

Una persona siria de origen kurdo puede sentirse incómodo con un intérprete de árabe, aunque él pueda expresarse en kurdo y árabe, o un saharauí con un intérprete marroquí, etc. Hay que procurar, sobre todo en los casos más delicados, cuidar la idoneidad del intérprete y que sea siempre el mismo. Podemos pensar, por ejemplo, en los casos en los que una menor ha sido violada y maltratada sexualmente, ya que la mayoría de estas personas puede sentir recelo o vergüenza si tiene que relatar los detalles de lo ocurrido ante un hombre (De las Heras, 2010a: 58)

Todas estas consideraciones tienen como objetivo que el solicitante se sienta cómodo y no desconfíe de ninguna de las personas presentes en cada una de las situaciones a las que se enfrenta dentro de la OAR para así poder obtener la mayor cantidad de datos y detalles sobre su historia personal y facilitar la labor del instructor. Además de los supuestos anteriores, pueden darse otras situaciones que causen desconfianza en el solicitante e impidan que hable con libertad. El primero de ellos es el miedo. Muchos temen que los detalles que proporcionen puedan llevar a los perseguidores hasta ellos o sus familias, especialmente si estas se encuentran aún en su país de origen. En ocasiones, si es miembro de alguna organización o algún partido político ilegal, es posible que el solicitante haya interiorizado de tal manera los valores de secretismo y recelo que esas organizaciones necesitan desarrollar para no ser descubiertas que le resulte muy complicado ser sincero y narrar su historia de forma verídica. Esto es especialmente cierto cuando el intérprete comparte su misma nacionalidad, pues pueden sospechar que trabaje para la embajada o el gobierno.

Compartir la misma nacionalidad que el solicitante puede tener también consecuencias en el intérprete, especialmente si él ha sido también solicitante de asilo. Conocer de primera mano la situación real del país, incluso haberla vivido o tener familia que continúe allí, provoca que la implicación personal sea mucho más probable y, si esto ocurre, es posible que se produzca una pérdida de la imparcialidad y, en consecuencia, una pérdida de la

profesionalidad que puede derivar en desconfianza por parte del proveedor si piensa que puede estar actuando en favor del solicitante. Por lo tanto, es muy importante que el intérprete se distancie personalmente de la situación. A este respecto, De las Heras (2010b: 19) opina que “este tipo de interpretaciones requiere mantener un complicado equilibrio entre la empatía y el distanciamiento mínimo para poder mantener una actitud profesional”.

A pesar de tener características comunes, las distintas entrevistas que tienen lugar en la OAR tienen características diferentes, porque tienen objetivos diferentes. En primer lugar, el objetivo de las entrevistas en cabina, es el de recopilar todos los datos necesarios para crear el informe sobre el que el instructor tomará su decisión. Las cabinas son los despachos de los entrevistadores que cuentan con una mesa y sillas suficientes para el entrevistador, el solicitante, el intérprete y un abogado (en caso de que el solicitante acuda a la entrevista acompañado por uno), así como un ordenador y distintas estanterías con ficheros. La sala es lo suficientemente grande como para permitir la distribución triangular de los asientos y es muy importante que puedan cerrarse para aislar la entrevista del resto de las dependencias de la OAR y, así, asegurar la confidencialidad. Además, en dichos despachos suele haber mapas de los distintos continentes colgados de las paredes para ayudar al solicitante a describir su viaje. Esta entrevista es fundamental porque:

Since few asylum-seekers are able to prove their claims through written evidence such as decisions of courts, warrants of arrest or press reports of their arrest, many countries rely primarily upon an in-person interrogation or a hearing to establish the facts to examine the credibility of the applicant. In the absence of written evidence, the interrogation or hearing, and thus the communication between asylum-seeker and official, becomes crucial to the decision on political asylum applications (Kälin, 1986: 230)

En estas entrevistas, en las que la disposición de los asientos es triangular y el ambiente, formal; los solicitantes responden primero a preguntas sobre sus datos personales, su unidad familiar, sus estudios y las lenguas que habla y después relatan su viaje y los motivos por los que decidieron solicitar protección internacional.

Las entrevistas de instrucción sólo tienen lugar si el instructor, mientras estudia el expediente del solicitante, tiene dudas sobre algún aspecto concreto de su historia. En estas entrevistas la disposición de los asientos es también triangular y el ambiente es todavía más formal que en el caso de las entrevistas en cabina. La frecuente falta de documentos escritos que prueben la veracidad de las declaraciones de los solicitantes imposibilita determinar a ciencia cierta si una historia es falsa o verdadera. Por lo tanto, las decisiones de los instructores se basan en la credibilidad del solicitante y su historia. Para determinar dicha credibilidad, los instructores, al llevar a cabo estas largas entrevistas, están, según Barsky (1994: 4) “*attempting to find contradictions in the narrative*”.

No obstante, la determinación de la credibilidad no es tan sencilla pues no todas las culturas comparten la misma percepción del concepto de mentira, de hecho, Kälin (1986: 238) menciona estudios, como el de Gombrich (1971) o el de Gilsenan (1976) que demuestran que en algunas sociedades de Oriente Medio la mentira está considerada como una parte fundamental e inherente a la vida social.

Además, tal y como opina Barsky (1994: 5), “*the claimants are advised directly (by their lawyers and by other intermediary persons) and indirectly (by the very nature of the refugee determination system and the official descriptions thereof) to match their experience as closely as possible to the experience deemed acceptable, even if by doing so they must modify the narration of their own experience*”; a pesar de que su historia real sea objeto de asilo en sí misma. Esto puede deberse a que la concesión de la protección se basa en la construcción de una identidad determinada que tiene que encajar con el perfil occidental de refugiado, con sus esquemas culturales e institucionales, etc. De esta manera, según Abril (2006: 86), “ese conflicto entre identidad personal del solicitante de asilo y el patrón occidental de refugiado establece una dinámica comunicativa en la que no se trata solo de

transmitir información sino de identificar y formular una intención (la de encajar la identidad personal en la imagen esperada)”.

El último tipo de proveedor con el que puede entrevistarse el solicitante en la OAR son los trabajadores sociales. En estas situaciones, la disposición de los asientos no es triangular debido a la falta de espacio y el ambiente es mucho menos formal que en los dos casos anteriores. Esto es así porque el trabajador social pretende crear un entorno más familiar y relajado para que el solicitante se abra más desde el punto de vista psicológico y porque el hecho de que lo que ocurra en estas entrevistas no afecta a la decisión sobre la concesión de asilo tranquiliza al solicitante. No obstante, no siempre se consigue ese ambiente, porque son precisamente estos proveedores los que se encargan de gestionar la admisión de los solicitantes en centros de acogida, lo que puede dar lugar a conflictos.

En cuanto a las interpretaciones que se efectúan fuera del marco del proceso institucional, la distribución de los asientos dependerá del tamaño de la sala en la que tengan lugar y el ambiente será distinto dependiendo de la actitud del profesional en cuestión.

Desde el punto de vista estrictamente interpretativo, estas situaciones presentan numerosas dificultades. En primer lugar, la multitud de proveedores ante los que se puede trabajar y los distintos contextos fomentan la gran variedad de áreas del conocimiento con su correspondiente terminología. Además, debido al carácter inmediato y confidencial que suelen tener estas interpretaciones, el intérprete normalmente no cuenta con el tiempo necesario para documentarse adecuadamente.

Los factores psicológicos tan presentes en los solicitantes suponen una gran dificultad. Según Kälin (1986: 232), la dureza de los acontecimientos vividos, de las experiencias traumáticas que han sufrido en su país de origen; así como el choque cultural producido al cambiar de país que somete a los solicitantes a situaciones desconcertantes, estresantes y humillantes *“can gravely impair the applicant's ability to make a forceful statement: Such an asylum-seeker may speak in a confused, nervous, fragmented and unconvincing manner not because he or she is lying but because of the anxiety and insecurity caused by the difficulties of life in an entirely new social and cultural environment”*.

Handi (2010) comenta en su ponencia durante las jornadas La traducción y la interpretación contra la exclusión social que, de acuerdo con las estadísticas del año 2009, el 46,85% de los solicitantes de protección internacional en España eran analfabetos o sólo tenían estudios primarios. No obstante, también hay una gran cantidad de solicitantes con estudios superiores. La consideración de los problemas psicológicos mencionados es importante para la credibilidad de las personas, pues es importante no explicar un discurso incoherente o fragmentado con analfabetismo y, de esta manera, desacreditar a un solicitante que alega tener estudios universitarios.

El último gran problema que surge en estas interpretaciones es la cultura. Según Hale (2007: 88): *“The cross-cultural issues inherent in the exchange may be greater than in other legal domains, as these applicants normally would have no connection at all with the host country, unlike migrants who are permanent residents”*. Como ya se ha comentado, la habitual falta de documentación que pruebe la veracidad de las historias contadas por los solicitantes tiene como consecuencia que la decisión sobre la concesión de protección internacional tenga que basarse principalmente en la narración oral de los hechos, con las implicación culturales que ello conlleva. Kälin (1986: 234) afirma que: *“The cultural relativity of words, notions and concepts, and, even more importantly, the lack of consciousness of these differences in perception, are major sources of misunderstandings in cross-cultural communication”*. Siguiendo esta línea de razonamiento, Barsky (1994: 47) pone varios casos en los que las diferencias culturales que pueden ser determinantes de una resolución; como puede ser la disparidad en la concepción de los miembros de la familia ya que, por ejemplo, ciertos grupos de Ghana llaman “hermano/a” a todos los miembros de su

tribu, lo que supone una fuente de posibles malentendidos y Barsky (1994: 48) considera que *“there is no reason for the Ghanian claimant to think that 'brother' shouldn't imply 'member of a tribe' for the officials at the hearing”*. Otro caso muy representativo es la forma de medir el tiempo. No todas las culturas siguen el mismo sistema de medición temporal y, en ocasiones, eso puede desembocar en incoherencias en los relatos. En algunas culturas, como la balinesa, el tiempo se mide en acontecimientos, por lo tanto, es posible que un balinés no sea capaz de calcular cuánto tiempo ha pasado desde que ocurrió determinado hecho. En consecuencia, Kälin (1986: 237) concluye que: *“An asylum-seeker who, as a result of his or her cultural origin, has difficulties in clearly remembering all the relevant dates is confronted with a dilemma: Either he or she admits being unable to answer or tries to meet the expectations of the official and guesses at dates which might not be accurate. In both cases the applicant risks being found lacking credibility”*.

Por último, la concepción de lo que es relevante viene también determinada por la cultura. En algunos países lo aceptado culturalmente es que una persona, al realizar una narración, incluya datos aparentemente no relacionados con el tema. En occidente no es así y, además, las entrevistas con solicitantes de asilo tienden a estar muy guiadas por el proveedor en cuestión para conseguir la información que le interesa. Cuando esto ocurre, el solicitante puede sentirse muy frustrado y sentir que no le permiten expresarse ni contar su historia libremente.

3.2.1. El papel del intérprete en entrevistas en el ámbito de la protección internacional

La labor del intérprete en estas situaciones es fundamental, no sólo por el hecho de hacer posible la comunicación, sino también porque, como afirma Fenton (2004: 263): *“It is the task of the immigration officer to identify who is a true convention refugee on the basis of the claimant's accounts of their life story. The interpretation of this account by an interpreter may bear heavily on a positive or negative outcome for the refugee”*. Es decir, la labor desempeñada por el intérprete durante las entrevistas en las que el solicitante narra su historia personal es muy importante porque su actuación puede condicionar en gran medida la decisión, tanto para bien como para mal. Cabe destacar que, como se explicó anteriormente, en España quien toma la decisión sobre la concesión de asilo es un instructor de la Oficina de Asilo y Refugio del Ministerio del Interior y no un funcionario de inmigración como aparece en la cita de Fenton, pues ella se refiere al sistema de Nueva Zelanda. No obstante, independientemente de quién estudie los casos, la situación es la misma.

Con el fin de lograr la mejor interpretación, existen multitud de códigos deontológicos, aunque hay determinados aspectos en los que no existe consenso. Los dos puntos que comparten todos los códigos y con los que todos los intérpretes están de acuerdo son la confidencialidad y la imparcialidad. Al respecto de este último aspecto, el *Interpreter's Handbook* creado por el *Migration Review Tribunal and Refugee Review Tribunal* del gobierno Australiano (2011: 17) determina que: *“Interpreters must be objective, neutral and impartial at all times”*.

El aspecto más conflictivo lo supone la fidelidad. Kälin (1986: 231) sostiene que: *“The credibility of a person's statements depends not only on their content but also on how they are expressed”*. El propio Kälin (1986: 232) cree además que: *“The trustworthiness of a witness depends [...] to a considerable extent on the individual's ability to render his or her statement in a 'narrative' and coherent as opposed to a 'fragmented' manner”*. A partir de esta última afirmación surgen dos enfoques respecto a la fidelidad de la interpretación: la interpretación fiel y la abogacía.

El máximo defensor del enfoque de la abogacía es Barsky (2000) quien, basándose en su propia ideología de que no deberían existir fronteras y que la movilidad de personas entre

países no debería presentar obstáculos, opina que los intérpretes deben actuar como “abogados” de los solicitantes, mejorando sus narraciones y convirtiendo sus declaraciones incoherentes y dubitativas en historias coherentes y correctamente articuladas para, de esa manera, aumentar las posibilidades de éxito de la solicitud. Asimismo, sugiere que el intérprete empleado en cada caso debe compartir las ideas políticas del solicitante para poder ayudarlo; ya que, si no es así, el intérprete puede introducir sus propios intereses en la ecuación y perjudicar al solicitante.

Fenton (2004) y Hale (2007) manifiestan su desacuerdo con la postura de Barsky pues opinan que es contraria al concepto de imparcialidad presente en todos los códigos deontológicos de los intérpretes. Además, Hale (2007: 86) afirma que: “*If they [the interpreters] were to polish the style, this would lead to an inconsistency between the asylum seeker's background and education and the interpreter's rendition, which can also be detrimental to the evaluation of credibility of such an applicant*”. Es decir, a parte de la falta de profesionalidad y el riesgo que supone cambiar el testimonio de un solicitante, este método puede no resultar efectivo; ya que, si el solicitante afirma, por ejemplo, no tener estudios, una declaración con un registro alto y un estilo impecable puede suponer un descenso de su credibilidad y el resultado de esa abogacía por parte del intérprete podría ser el contrario al deseado.

En el extremo opuesto a la abogacía se encuentra el enfoque fiel, que es el defendido por la mayor parte de los intérpretes y, por supuesto, del resto de proveedores e instituciones involucrados en las entrevistas con solicitantes de asilo. Esta postura consiste en transmitir de forma exacta no sólo lo que se dice, sino también la forma en que se dice, la fuerza ilocutiva del mensaje. Esto es, si el solicitante responde a una pregunta de forma confusa o incoherente, el intérprete debe transmitirla de la misma manera en la que el solicitante la pronunció. A este respecto, la guía de buenas prácticas de la OAR afirma que:

El intérprete debe traducir directamente todo lo que el entrevistador pregunte y todo lo que el solicitante responda. Nunca debe resumir las preguntas o las respuestas, ni añadir información o explicaciones no proporcionados por el entrevistador o el solicitante. Tampoco debe sostener con el solicitante intercambios verbales, por ejemplo para solicitar una aclaración, que no traduzca (OAR, 2007: 28)²

Este enfoque plantea algunos aspectos conflictivos. El primero de ellos lo protagonizan las diferencias culturales. En el apartado de la interpretación en servicios públicos se llegó a la conclusión de que las aclaraciones culturales por parte del intérprete, si consideraba que eran necesarias para la correcta comprensión del mensaje, eran una herramienta válida. Sin embargo, en el caso de la interpretación para refugiados no es enteramente así. Una vez más hay que hacer distinción entre las interpretaciones que tienen lugar en el marco del procedimiento decisorio (en la OAR) y las que no. El segundo podría entenderse como cualquier otra entrevista entre un extranjero no hispanohablante y un proveedor de servicios públicos, por lo que las aclaraciones culturales serían posibles e, incluso, necesarias. En cambio, en las entrevistas que se desarrollan en la OAR es lo contrario. Como se deduce de la cita anterior, las explicaciones culturales son “explicaciones no proporcionadas por el entrevistador o el solicitante” ya que las personas al hablar e incluir aspectos culturales en su discurso no suelen ser conscientes de ello y, además, no suelen tener motivos para pensar que la otra persona no va a compartir esa peculiaridad cultural, ni siquiera para pensar que se trate de algo cultural y no común a todo el mundo. Este rechazo a las explicaciones culturales por parte de la OAR se debe, principalmente, a que los instructores suelen conocer muchísimo más la cultura y la situación actual en los países que los propios intérpretes, puesto que cada instructor se especializa en determinados países o conflictos.

Officials conducting the asylum-hearing must be knowledgeable not only of the relevant legal provisions but also of the specific problems of cross-cultural communication and the particular cultural background of the asylum-seekers whose cases they have to decide. This

requires not only adequate training but also an organizational scheme which permits officials to deal with asylum-seekers from only one or few culturally similar countries (Kälin, 1986: 239)

No obstante, aunque no se deben proporcionar explicaciones culturales, es importante dar la versión española de frases hechas, refranes y expresiones coloquiales, que forman parte de la cultura, para así mantener la fuerza ilocutiva del mensaje original del solicitante.

Por último, cabe hacer mención a la adaptación del registro. De acuerdo con las estadísticas, un alto porcentaje de los solicitantes es analfabeto o sólo tiene estudios primarios, por lo que el registro empleado en este tipo de situaciones puede resultarle difícil de comprender y verse intimidado por un lenguaje demasiado técnico. La OAR en su guía de buenas prácticas recomienda adecuar el registro, igual que De las Heras (2010a) lo hizo en su ponencia durante las jornadas de La traducción y la interpretación contra la exclusión social. La controversia, en este caso, se basa fundamentalmente en los solicitantes hispanohablantes. De acuerdo con el informe de la Comisión Española de Ayuda al Refugiado el año 2012, *La situación de las personas refugiadas en España*, en el año 2011 solicitaron protección internacional en España 440 cubanos (la segunda nacionalidad con más solicitantes por detrás de Costa de Marfil), 104 colombianos, 52 venezolanos, 45 hondureños, 21 salvadoreños, 11 ecuatoguineanos, 11 nicaragüenses, 7 bolivianos, 5 ecuatorianos, 2 argentinos, 2 uruguayos, un chileno, un panameño y un peruano. Es posible que dichos solicitantes hispanohablantes se encontraran en la misma situación que los no hispanohablantes, es decir, que tuvieran poca formación y pudieran verse igualmente intimidados por el registro y el lenguaje técnico y, sin embargo, no contaron con la ayuda de un intérprete para entenderlo. Por lo tanto, hay quien aboga por la postura de que lo adecuado es mantener el registro y dejar que ambos interlocutores, el proveedor y el solicitante, acoplen sus registros hasta llegar a un punto en común. Además, si el solicitante es una persona con estudios, es posible que se sienta ofendida si se le habla de forma demasiado básica, pues puede tener la sensación de que se le menosprecia.

4. Muestra de datos y método: Encuestas y entrevistas

Para obtener resultados sobre el tema que nos ocupa hemos empleado el método empírico-analítico, para lo que hemos llevado a cabo una encuesta entre intérpretes de los servicios públicos en España con el fin de estudiar si sus respuestas coincidían con las conclusiones teóricas obtenidas y tres tipos diferentes de entrevistas: una entrevista para los trabajadores de la Oficina de Asilo y Refugio del Ministerio del Interior y una para proveedores que trabajan con solicitantes de asilo fuera de la OAR, con el objetivo de analizar las diferencias entre su percepción del trabajo del intérprete con la de los trabajadores de la OAR y, por último, se realizó otra entrevista a un intérprete voluntario de la CEAR para observar si su forma de proceder y sus opiniones sobre la interpretación con refugiados coinciden o no con las del resto de profesionales encuestados y entrevistados. Además, por supuesto, de la observación por parte de la autora de las entrevistas interpretadas que se llevaron a cabo en la OAR a lo largo de su período de prácticas.

Tras enviar la encuesta a una muestra escogida durante un período de tiempo de un mes (del 22 de mayo de 2013 al 22 de junio de 2013) se obtuvieron 23 resultados. La encuesta estaba precedida por la siguiente presentación:

Encuesta de investigación realizada por Helena Torres Díez, estudiante del máster de Comunicación Intercultural, Interpretación y Traducción en los Servicios Públicos de la Universidad de Alcalá, dirigida a intérpretes en los servicios públicos y en el ámbito de la protección internacional cuyo objetivo es determinar características del segundo tipo, así como las diferencias entre ambos.

La encuesta es anónima y confidencial y será utilizada exclusivamente por la autora del estudio con fines académicos. Sólo le llevará entre 5 y 10 minutos completarla.

Gracias por su colaboración.

A partir de los resultados obtenidos en las encuestas, se desarrollaron dos modelos de entrevista para determinar si el trabajo de los intérpretes varía dependiendo del proveedor para el que se trabaje.

Entrevistamos a cuatro proveedores (tres trabajadores de la OAR y un abogado de la CEAR) y a una intérprete voluntaria de la CEAR.

Durante su período de prácticas en la OAR, la autora apalabró la realización de dichas entrevistas con un trabajador social, un instructor y un entrevistador de cabina. Las dos primeras tuvieron lugar el día 5 de junio de 2013 en las dependencias de la OAR en la madrileña calle Pradillo. La entrevista con el entrevistador en cabina fue más difícil de concertar debido a la carga de trabajo del proveedor y, finalmente, se llevó a cabo el día 27 de junio de 2013 en el mismo lugar. La duración de las entrevistas fue de entre 10 y 15 minutos. La entrevista del trabajador social está formada por 615 palabras; la del instructor, por 807 y la del entrevistador de cabina, por 720. En estas cifras están incluidas las 387 palabras que conforman las preguntas.

Por otro lado, para solicitar una entrevista a un proveedor y otra a un intérprete contactamos, el 1 de julio de 2013, con la responsable de voluntariado de la CEAR, quien nos puso en contacto con un abogado y una intérprete. Estas dos últimas entrevistas tuvieron lugar el 11 de julio de 2013 en las oficinas de la CEAR en la avenida del General Perón, en Madrid. Ambas entrevistas tuvieron también una duración de entre 10 y 15 minutos. La entrevista a la intérprete tiene 842 palabras, de las que 236 conforman las preguntas. Por su parte, la entrevista al abogado tiene 909 palabras, de las que 400 forman parte de las preguntas.

4.1. Encuestas

El objetivo de las encuestas es comprobar si las opiniones de los profesionales de la interpretación respecto a los distintos aspectos recogidos coinciden con los datos obtenidos a través de las encuestas y de la investigación de la bibliografía.

4.1.1. Preguntas

Las preguntas de la encuesta tenían forma de pregunta cerrada, es decir, se ofrecían varias respuestas para que el encuestado eligiera la que más se aproximaba a su opinión o situación, aunque en algunas de las preguntas existía la posibilidad de marcar tantas respuestas como se quisiera. Además, era posible marcar la opción “Otros” y que cada encuestado añadiera o matizara lo que considerara necesario. Las preguntas se dividieron en varios bloques, dependiendo del contenido:

1. Bloque de control: Preguntas 1 y 2. Sexo y nacionalidad de los encuestados. La que se ocupaba de la nacionalidad era una pregunta totalmente abierta.
2. Bloque académico: Pregunta 3. Cuál es su nivel de estudios y si tiene estudios concretos en traducción e interpretación.
3. Bloque profesional: Preguntas 4, 5, 6, 7 y 8. En qué ámbitos de los servicios públicos trabaja, si lo hace de forma voluntaria o profesional, qué tipo de clientes tiene y si ha interpretado para solicitantes de asilo.
4. Bloque de protección internacional: Preguntas 9, 10, 11, 12, 13, 14 y 15. Preguntas relacionadas con distintos aspectos de la interpretación para solicitantes de protección internacional. Sólo aquellos que hubiera declarado haber trabajado alguna vez en el ámbito de la protección internacional tenían acceso a estas preguntas.
5. Bloque general de interpretación: Preguntas 16, 17, 18 y 19. Preguntas sobre aspectos relacionados con la interpretación que pueden ser comunes tanto a la ISP como a la interpretación con solicitantes de protección internacional.
6. Pregunta 20: Pregunta abierta en la que se invita a los encuestados a añadir cualquier comentario que consideren necesario y que no se haya tratado a lo largo de la encuesta.

4.1.2. Respuestas obtenidas

Durante el mes que estuvo disponible la encuesta, 23 personas la rellenaron, completando todas ellas la encuesta en su totalidad, puesto que para poder continuar con la encuesta era necesario haber respondido a todas las preguntas anteriores. Cabe destacar que la encuesta contaba con saltos de preguntas, es decir, las preguntas que le aparecían a cada encuestado dependían de lo que hubiera respondido anteriormente. Por eso no todas las preguntas cuentan con el mismo número de respuestas.

A continuación, presentaremos los resultados de cada una de las preguntas incluidas en la encuesta con las diferentes respuestas que obtuvieron acompañados de gráficos y porcentajes para ilustrarlos de forma más clara.

1. Sexo

Los resultados de esta pregunta fueron los siguientes:

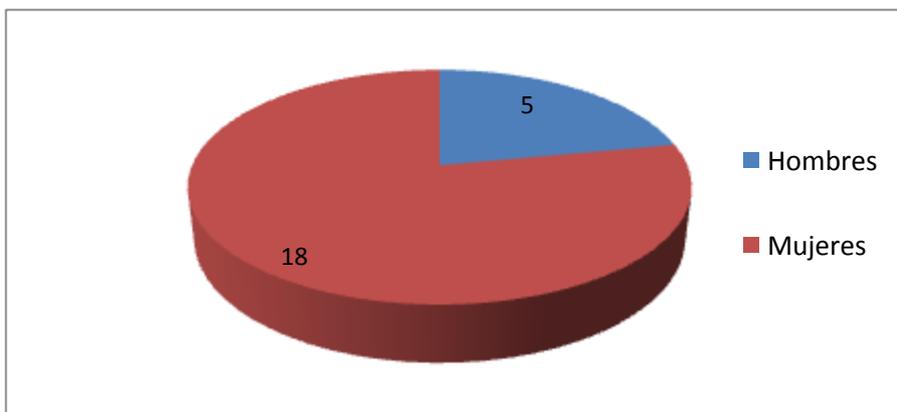


Figura 2. Sexo de los encuestados

De los 23 encuestados, 5 son hombres y 18, mujeres.

2. Nacionalidad

Estos fueron los resultados:

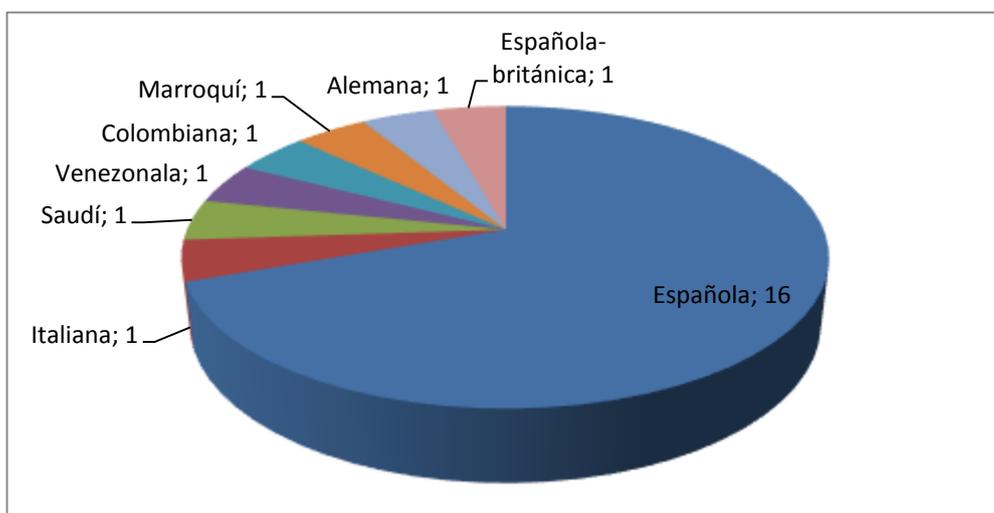


Figura 3. Nacionalidad de los encuestados

16 de las 23 personas encuestadas son de nacionalidad española, mientras que sólo hubo un encuestado de cada una de las otras siete nacionalidades.

3. Nivel de estudios

Las opciones que se ofrecían en esta pregunta eran: “Educación primaria”, “educación secundaria de primer ciclo (ESO o equivalentes)”, “educación secundaria de segundo ciclo (Bachillerato/B.U.P. o equivalentes)”, “formación profesional de grado medio”, “formación profesional de grado superior”, “estudios universitarios”, “estudios de posgrado” y “otros”. Estos fueron los resultados:

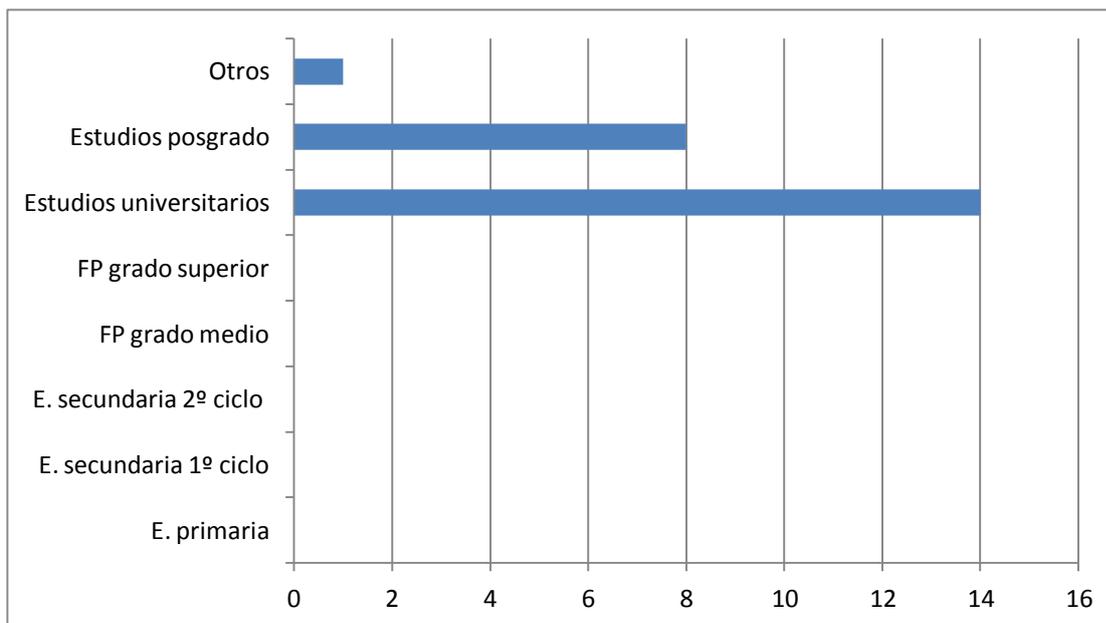


Figura 4. Nivel de estudios de los encuestados

De los 23 encuestados, 14 declararon tener estudios universitarios y 9, estudios de posgrado. Cabe destacar que en el gráfico consta que sólo 8 personas declararon tener estudios de posgrado. Sin embargo, la persona que marcó la opción “Otros” especificó que tenía estudios de máster, por lo que la incluimos en el grupo de posgrado.

4. ¿Tiene formación académica relacionada con la traducción y la interpretación?

En esta pregunta, los encuestados podían elegir una de las siguientes opciones: “No tengo formación académica en traducción/interpretación”, “soy licenciado en traducción e interpretación”, “he cursado/estoy cursando un máster en traducción/interpretación”, “he realizado/estoy realizando cursos de traducción/interpretación” y “otros”. Se obtuvieron los siguientes resultados:

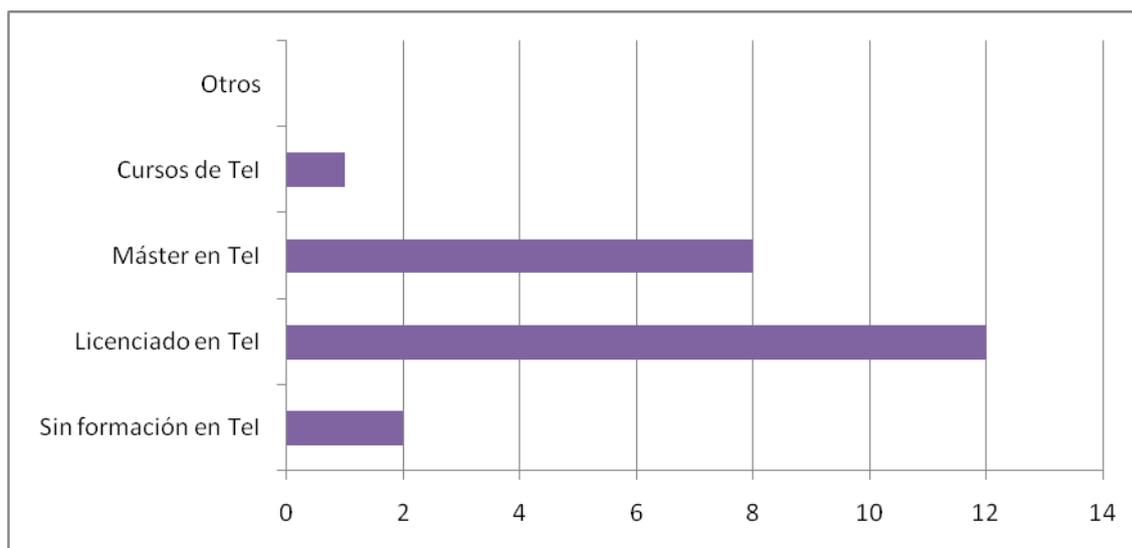


Figura 5. Formación en traducción e interpretación de los encuestados

Tal como muestra la Figura 5., de la totalidad de los encuestados, 12 son licenciados en traducción e interpretación, 8 están cursando o han cursado un máster en traducción e

interpretación, una persona ha realizado o está realizando cursos en traducción e interpretación y, por último, 2 personas no tienen ningún tipo de formación en traducción e interpretación.

5. ¿En qué ámbito de la interpretación en servicios públicos trabaja?

En esta pregunta se proponían las siguientes opciones, siendo posible marcar más de una de ellas: “Administrativo”, “jurídico/judicial”, “sanitario”, “ONG”, “protección internacional” y “otros”. Estos fueron los resultados:

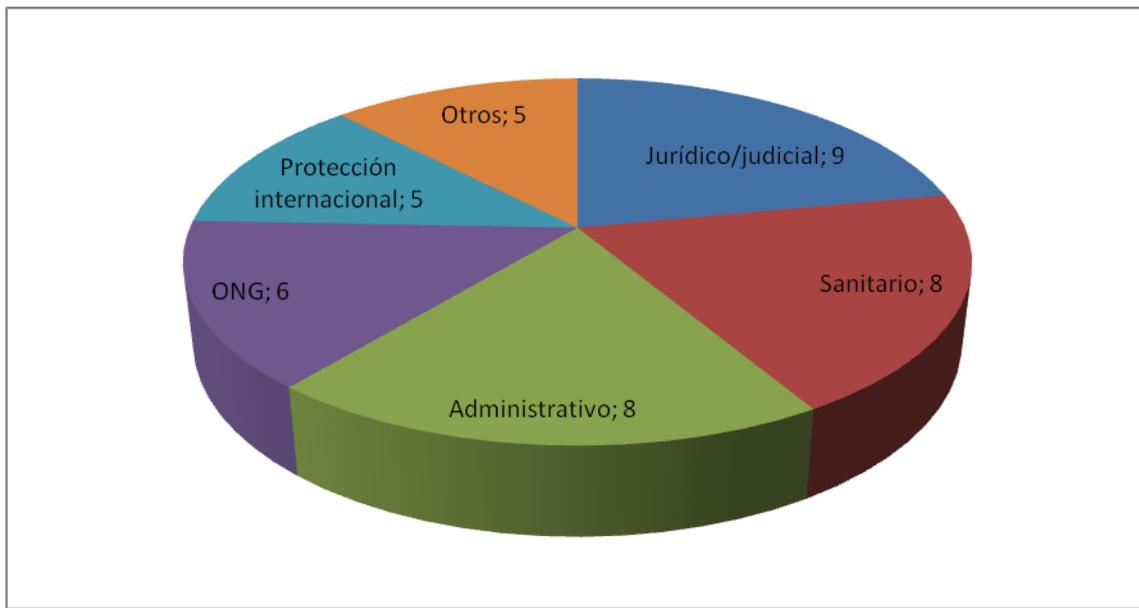


Figura 6. Ámbitos de los servicios públicos en los que trabajan los encuestados

9 encuestados trabajan en el ámbito jurídico/judicial. Por su parte, el número de personas que trabaja tanto en el ámbito como en el administrativo es 8. 6 encuestados trabajan con ONG y, por último, 5 personas trabajan en el ámbito de la protección internacional y también 5 personas marcaron “Otros”.

Las 5 personas que marcaron la opción “Otros” indicaron en qué otros ámbitos desempeñaban su labor, siendo los siguientes:

- Telefónico
- Cultura
- Turismo
- Energía
- Maltrato

6. ¿Trabaja de forma voluntaria o profesional?

A continuación se les preguntaba si desempeñaban su labor como intérpretes de manera voluntaria o profesional y tenían la posibilidad de seleccionar más de una opción y, además, de marcar la opción “Otros”. Estas fueron sus respuestas:

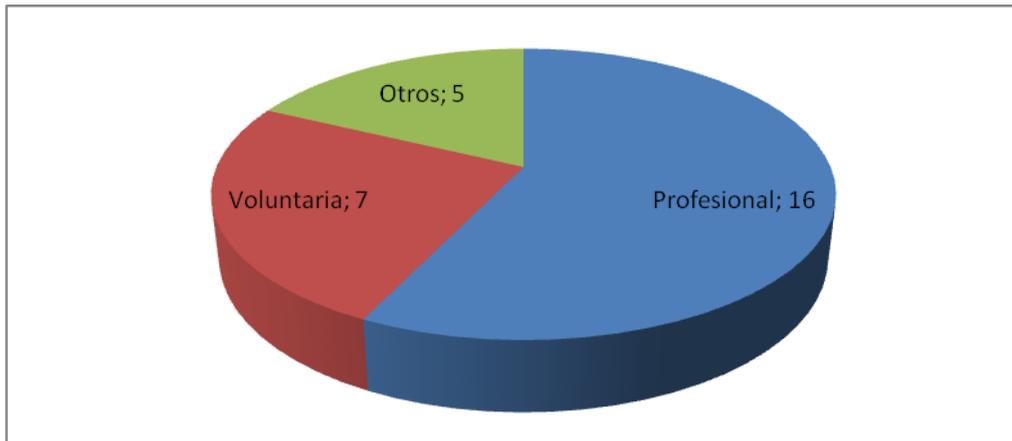


Figura 7. Porcentajes de encuestados que trabajan de forma profesional o voluntaria

La mayoría de los encuestados (16 personas) trabaja de forma profesional, 7 personas lo hacen de forma voluntaria y 5 personas marcaron la opción “Otros” y especificaron de qué otra forma desempeñaban su labor como intérpretes. Sus respuestas fueron las siguientes:

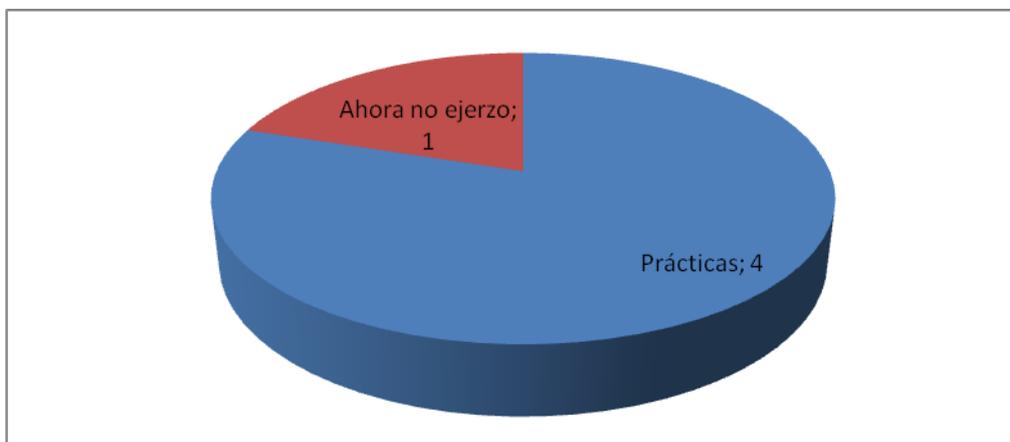


Figura 8. Diferentes respuestas en la opción “Otros”

4 personas declararon haber realizado prácticas y 1 persona no ejercer en la actualidad. Cabe destacar que una de las personas que marcó esta opción explicó de forma detallada su situación:

OTROS
Voluntaria. Soy voluntaria en CEAR, aunque trabajé dos semanas en la OAR a través de las prácticas formativas del máster en Comunicación Intercultural, Interpretación y Traducción en los Servicios Públicos

Tabla 1. Otras respuestas a la pregunta 6 de la encuesta

7. En caso de trabajar de forma profesional, trabaja:

Esta pregunta ofrecía las siguientes respuestas, siendo posible seleccionar más de una: “Con agencias”, “con ONG”, “con clientes directos”, “como intérprete en plantilla” y “otros”. Estos fueron los resultados:



Figura 9. Tipos de clientes de los encuestados

La mayor parte de los encuestados, es decir el 9 personas, trabaja con agencias. 7 encuestados trabajan como intérpretes en plantilla. A continuación, 6 de los intérpretes que rellenaron la encuesta son contratados directamente por los clientes y únicamente 4 trabajan con ONG. Además, también 4 marcaron la opción “Otros”.

Las personas que seleccionaron la opción “Otros” indicaron lo siguiente:

- Para el Gobierno
- Como autónoma
- No trabajo actualmente

8. ¿Ha trabajado alguna vez en el ámbito de la protección internacional, es decir, para refugiados/solicitantes de asilo?

Los resultados son los siguientes:

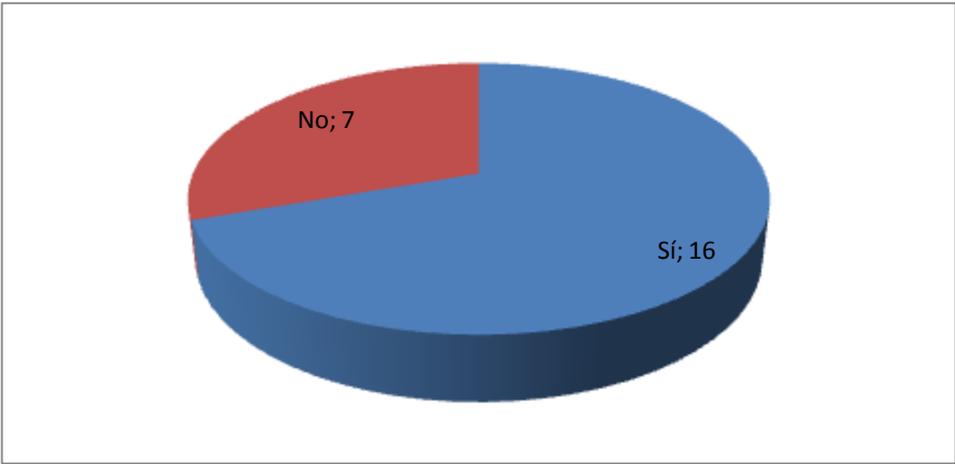


Figura 10. Encuestados que han trabajado alguna vez en el ámbito de la protección internacional

16 personas no han trabajado nunca para solicitantes de protección internacional, es decir, para solicitantes de asilo o refugiados; mientras que 7 personas sí lo han hecho.

9. ¿Considera que la interpretación para solicitantes de asilo o refugiados es

diferente a otros ámbitos de la interpretación en servicios públicos?

A esta pregunta sólo pudieron acceder las 7 personas que seleccionaron en la pregunta anterior que sí habían trabajado alguna vez en el ámbito de la protección internacional. Únicamente se podía marcar una de las opciones disponibles, que eran las siguientes: “Sí, tiene características propias”, “no, es igual que cualquier otro ámbito”, “tiene tanto similitudes como diferencias” y “otros”. Veamos cuáles fueron los resultados:

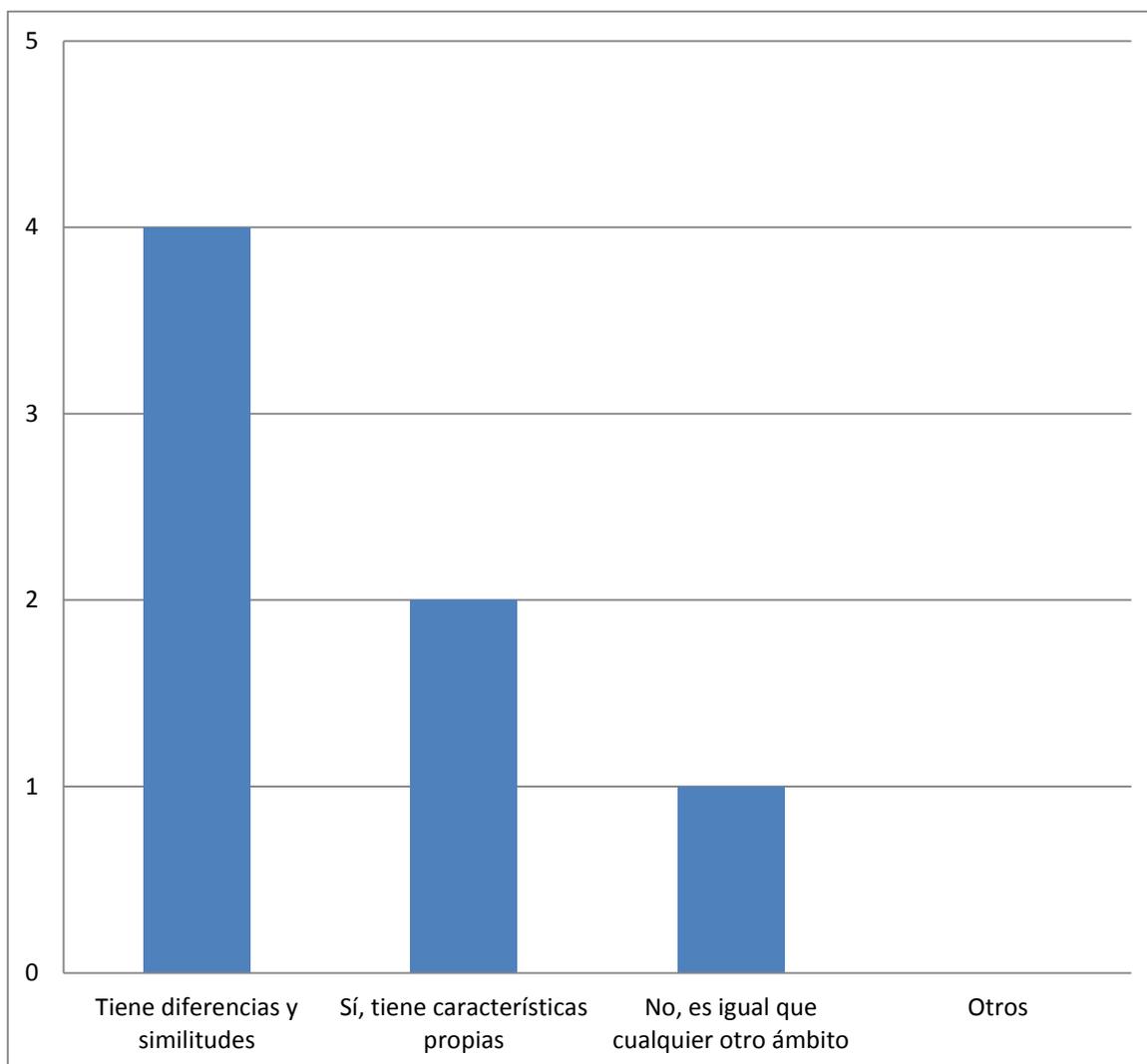


Figura 11. Diferencias y similitudes entre ISP e interpretación en el ámbito de la protección internacional

De los 7 encuestados que han trabajado alguna vez en el ámbito de la protección internacional, 4 consideran que no existen diferencias a la hora de interpretar en ese ámbito y en otros. 2 opinan lo contrario, que este ámbito tiene características propias. Por último, solo 1 persona cree que tiene la interpretación en este ámbito tiene tanto similitudes como diferencias respecto de la ISP.

10. ¿Cuáles son las características propias de la interpretación en el ámbito de la protección internacional, en relación con otros ámbitos de la interpretación en servicios públicos, como la interpretación sanitaria o en el ámbito jurídico administrativo?

Esta pregunta sólo la contestaron aquellas 7 personas que declararon haber trabajado

alguna vez en el ámbito de la protección internacional y ofrecía la posibilidad de escoger todas las opciones que se quisiera de entre las siguientes: “Hay que bajar el registro para que el solicitante de asilo/refugiado comprenda el mensaje”, “hay que actuar de moderador intercultural en muchas ocasiones”, “es importante conocer la situación actual del país de origen del solicitante de asilo/refugiado”, “hay que evitar formalismos innecesarios para que el solicitante de asilo/refugiado se sienta más predispuesto a hablar” y “otros”. Los resultados fueron:

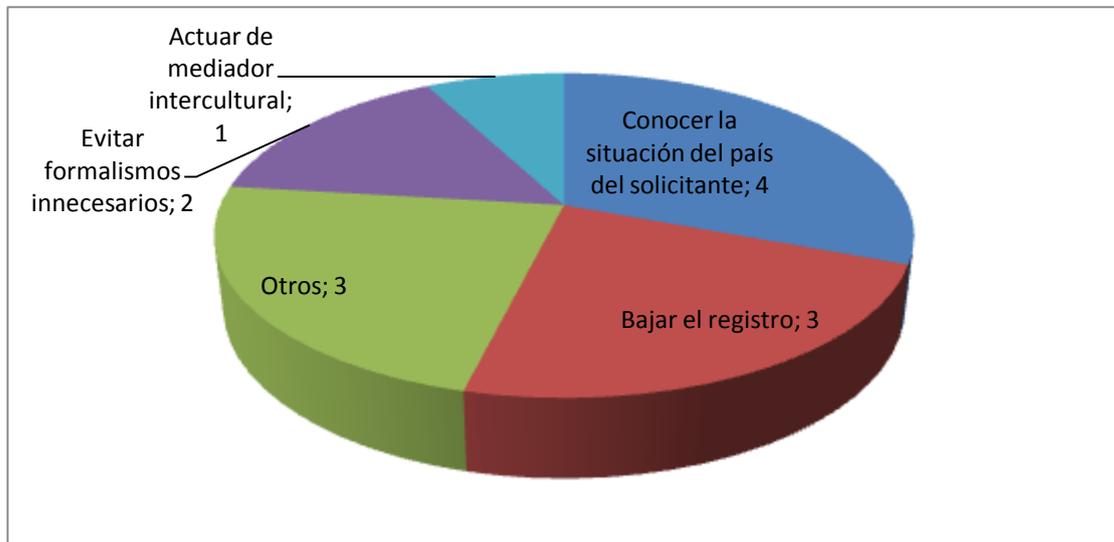


Figura 12. Características propias de la interpretación en el ámbito de la protección internacional

Para 4 de los encuestados que respondieron a esta pregunta es importante conocer la situación actual del país de procedencia del solicitante, 3 opinan que es importante bajar el registro para que el solicitante pueda comprender todo lo que se le dice, 2 consideran que es preciso evitar formalismos innecesarios para que el solicitante se sienta más cómodo y se abra más a contar lo que le ha sucedido y sólo el 1 persona cree que en ocasiones hay que actuar de mediador intercultural. Por último, 3 encuestados seleccionaron la opción “Otros” y añadieron los siguientes comentarios:

OTROS
Se necesita estar muy atento para captar matices.
Dejar que el interpretado se desahogue
Creo que es importante que el intérprete conozca el país de origen del solicitante, pero también el procedimiento de solicitud de protección internacional. También el intérprete debe ser consciente de la condición del solicitante, es decir, estas personas han sido perseguidas, amenazadas, torturadas, etc. en su país y en muchos casos llegan a España después de larguísimos viajes e, incluso, después de haber contactado con mafias de trato de personas. Además, el intérprete debe reflejar fielmente los detalles y las emociones del solicitante, pues en muchos casos la veracidad de sus alegaciones se basa en los detalles y la forma de contar su historia.

Tabla 2. Otras respuestas a la pregunta 10 de la encuesta

11. ¿Qué elementos hay que tener más en cuenta a la hora de interpretar a solicitantes de asilo/refugiados?

Una vez más, esta pregunta sólo estuvo disponible para aquellos que habían trabajado alguna vez con solicitantes de protección internacional. Se trata de una pregunta en la que se pueden elegir varias respuestas de entre las siguientes: “Cultura”, “religión”, “sexo”, “país de

origen”, “nivel de estudios”, “dialecto”, “acento”, “terminología específica” y “otros”. Estos fueron los resultados:

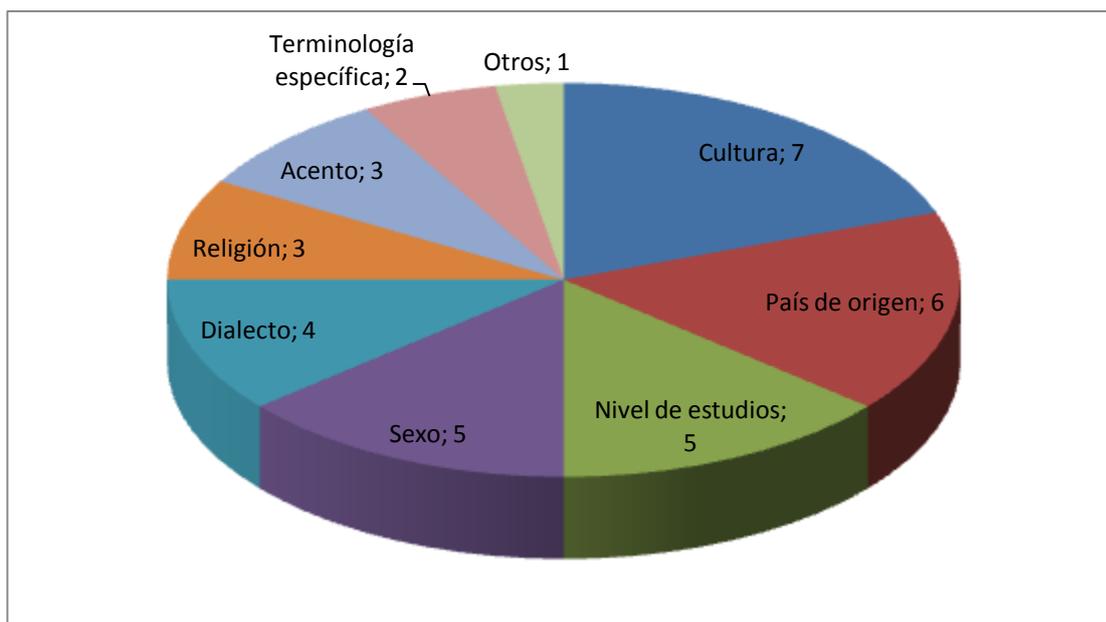


Figura 13. Elementos a tener en cuenta al interpretar para solicitantes de protección internacional

Los resultados de esta pregunta están bastante repartidos. Todos los encuestados que respondieron esta pregunta (7) creen que es importante tener en cuenta la cultura; 6 de ellos le dan importancia al país de origen del solicitante; 5 personas se decantan tanto por su nivel de estudios como por el sexo. El dialecto fue seleccionado por 4 personas; la religión y el acento fueron seleccionados por 3 personas; sólo 2 de los encuestados creen que la terminología específica en materia de asilo sea importante y, por último, 1 persona seleccionó la opción “otros” y añadió lo siguiente:

OTROS
Creo que también hay que tener en cuenta sus sentimientos, es decir, su estado anímico. Hay solicitantes que no quieren colaborar por miedo, desconfianza o incluso vergüenza por las vejaciones que han sufrido. Eso muchas veces se traduce en que se quedan callados o esconden ciertos datos o partes de su historia.

Tabla 3. Otras respuestas a la pregunta 11 de la encuesta

12. En cuanto al uso de la primera persona (reproduciendo el mensaje tal cual, usando el pronombre "yo") o de la tercera (interpretar usando construcciones tipo "el trabajador social dice") durante interpretaciones en el ámbito de la protección internacional, ¿con qué afirmaciones está más de acuerdo?

En esta pregunta pedíamos a los 7 encuestados que dijeron haber trabajado alguna vez para solicitantes de protección internacional, que seleccionaran todas las afirmaciones con las que estuvieran de entre las que se les ofrecían, que son las siguientes: “Hay que usar la primera persona para evitar frases más complejas”, “hay que usar la primera persona, pero advirtiéndolo previamente”, “hay que usar la tercera persona para evitar confusiones”, “el uso de la tercera persona puede provocar que el solicitante de asilo/refugiado no sepa a quién dirigirse”, “se ha de utilizar la primera persona, salvo que haya más de dos interlocutores; entonces hay que usar la tercera para dejar claro quién habla” y “otros”.

Los resultados fueron estos:

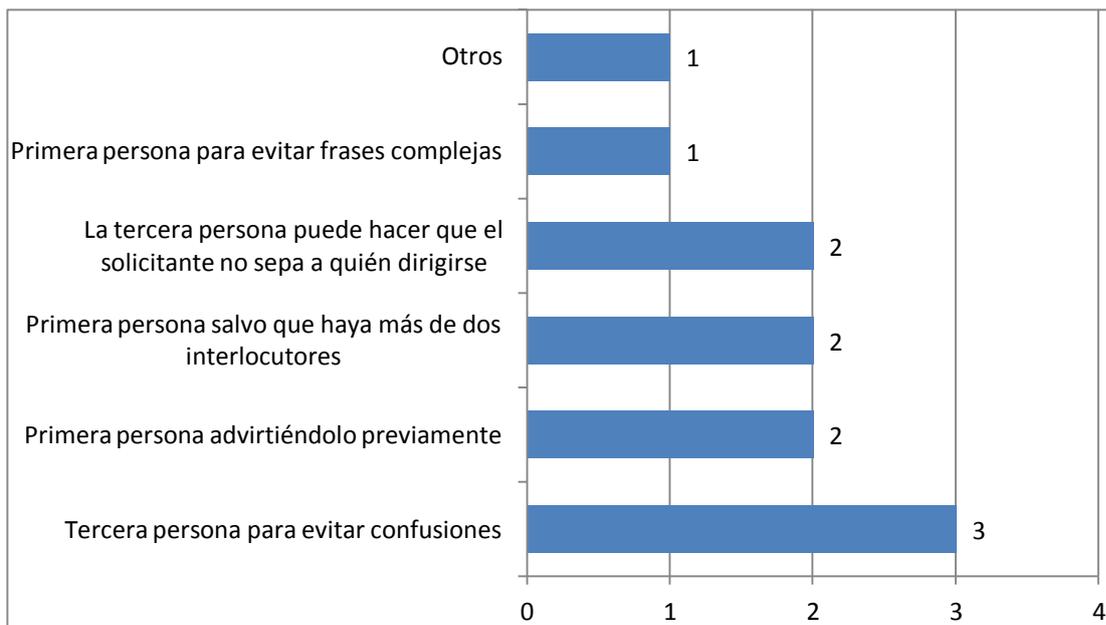


Figura 14. Afirmaciones sobre el uso de la primera o la tercera persona

3 de las respuestas se corresponden con la frase “hay que usar la tercera persona para evitar confusiones”. Las afirmaciones “hay que usar la primera persona, pero advirtiéndolo previamente”, “el uso de la tercera persona puede provocar que el solicitante de asilo/refugiado no sepa a quién dirigirse” y “se ha de utilizar la primera persona, salvo que haya más de dos interlocutores; entonces hay que usar la tercera para dejar claro quién habla” obtuvieron 2 votos cada una. Por último, a las opciones “hay que usar la primera persona para evitar frases más complejas” y “otros” fueron seleccionadas una vez.

Las explicaciones que se incluyeron en la respuesta “Otros” son las siguientes:

OTROS
En mi opinión, siempre que se pueda hay que usar la primera persona para evitar la fórmula “el solicitante dice”, “el trabajador social dice”, pero se puede usar la tercera persona cuando pueda haber confusiones o cuando el intérprete quiera “poner distancia” entre la intervención de uno de los interlocutores y él mismo.

Tabla 4. Otras respuestas a la pregunta 12 de la encuesta

13. ¿Observa diferencias a la hora de interpretar a solicitantes de asilo, dependiendo de si la otra persona es un trabajador social, un entrevistador de cabina, un instructor o un policía?

También en esta ocasión respondieron sólo los 7 que habían trabajado alguna vez en el ámbito de la protección internacional. Estas son las posibles respuestas, de las que sólo se podía seleccionar una: “No, el intérprete debe actuar siempre de la misma manera”, “sí, el nivel de formalismo es diferente dependiendo del profesional para el que se interpreta”, “no, todos los profesionales buscan el mismo nivel de formalismo”, “sí, al interpretar para instructores la interpretación tiene que ser más literal” y “Otros”. Los resultados son los siguientes:

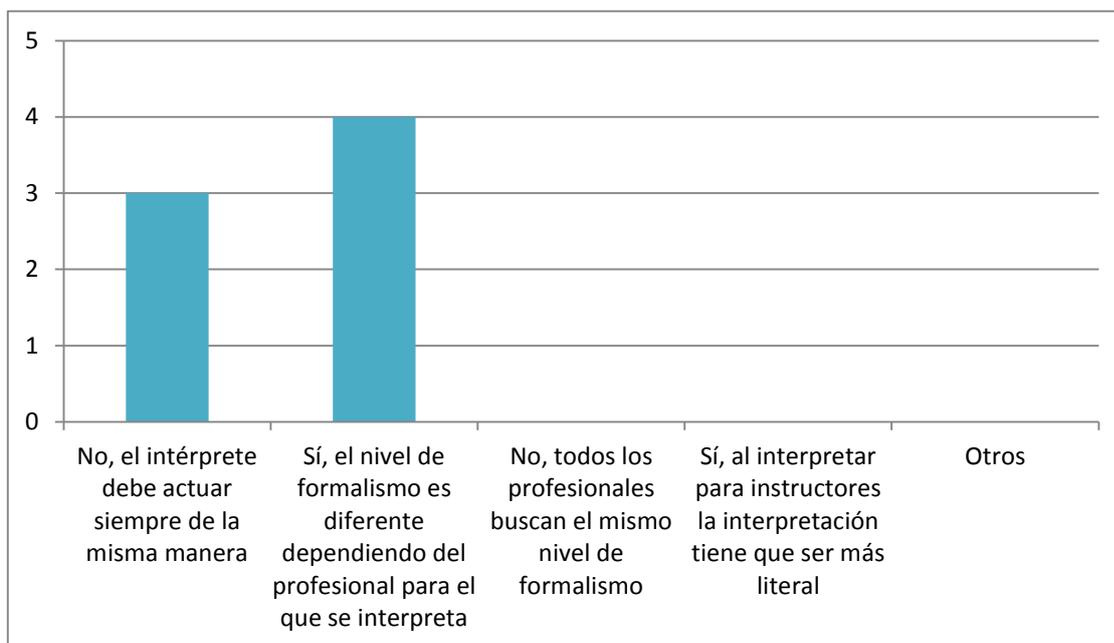


Figura 15. Afirmaciones sobre la actuación del intérprete

En este caso, las 7 personas que declararon haber trabajado alguna vez con solicitantes de protección internacional sólo seleccionaron dos opciones. La afirmación “no, el intérprete debe actuar siempre de la misma manera” la eligieron 3 personas y la frase “sí, el nivel de formalismo es diferente dependiendo del profesional para el que se interpreta” la marcaron 4 personas.

14. ¿Cree que, durante una interpretación en el ámbito de la protección internacional, el ambiente debe ser relajado y el solicitante de asilo/refugiado debe sentirse cómodo y respaldado?

Una vez más, sólo las 7 personas que declararon haber trabajado alguna vez con solicitantes de protección respondieron a esta pregunta que, en este caso, sólo contaba con dos respuestas posibles: sí o no. Estos fueron los resultados:

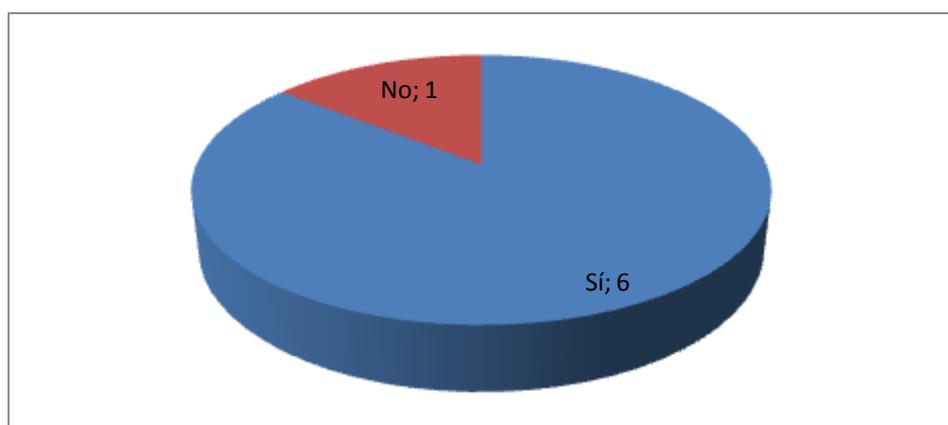


Figura 16. Respuestas sobre si es el ambiente debe ser relajado

El 6 de los encuestados consideran que sí es necesario crear un ambiente relajado en el que el solicitante se sienta cómodo, frente a 1 persona que cree lo contrario.

15. ¿Debe el intérprete colaborar y participar en la creación de dicho ambiente

relajado?

La última pregunta del bloque sobre la protección internacional fue respondida por las seis persona que seleccionaron “Sí” en la pregunta anterior y sólo permitía elegir una respuesta de entre las siguientes: “Sí, todos los participantes en la conversación deben poner de su parte para que el solicitante de asilo/refugiado se sienta cómodo”, “no, el intérprete debe limitarse a reproducir los mensajes que se pronuncien durante la conversación”, “sí, aunque el profesional con el que el solicitante de asilo/refugiado esté conversando no participe en la creación de dicho ambiente”, “no si el profesional con el que el solicitante de asilo/refugiado esté conversando no participa en la creación de dicho ambiente” y “otros”. Los resultados son los siguientes:

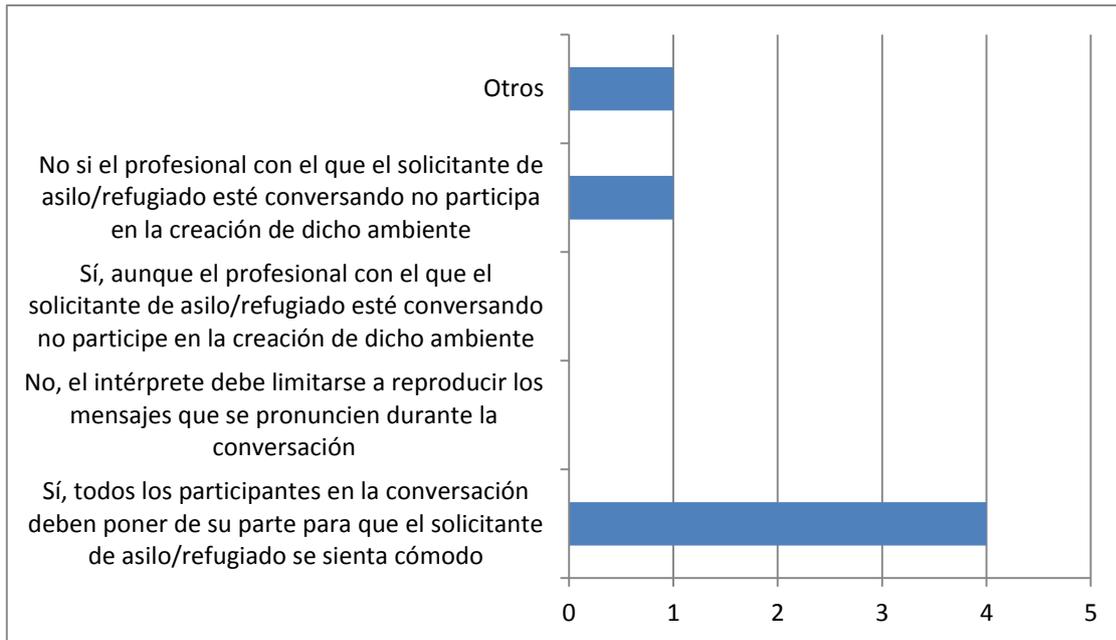


Figura 17. Respuesta sobre si el intérprete debe colaborar en la creación del ambiente relajado

Para 4 de los encuestados, tanto el intérprete como el resto de los participantes en la conversación deben hacer lo posible para que el solicitante se sienta cómodo. Únicamente 1 persona considera que el intérprete no debe preocuparse de la creación del ambiente relajado si el profesional con el que esté conversando el solicitante no lo hace y, por último, 1 persona seleccionó la opción “Otros” y añadió lo siguiente:

OTROS
Depende de muchos factores: de quién sea el otro interlocutor y de para quién trabaje el intérprete. Cuando se trabaja en una ONG el papel es más cercano al de mediador que al de intérprete y, en este caso, se involucra más en la creación del ambiente.

Tabla 5. Otras respuestas a la pregunta 15 de la encuesta

16. ¿Es necesaria la creación de un ambiente relajado en la interpretación en otros ámbitos de los servicios públicos, aparte de en el ámbito de la protección internacional?

Aquí comienza el último bloque, el relativo a aspectos generales de la interpretación, tanto en servicios públicos como en el ámbito de la protección internacional. Todos los encuestados respondieron a esta pregunta mediante la elección de una de las siguientes opciones: “Sí, siempre hay que intentar crear ese ambiente”, “no, sólo en el ámbito de la

protección internacional”, “sí, pero no en todos” y “no, en ningún ámbito”. Estos fueron los resultados:

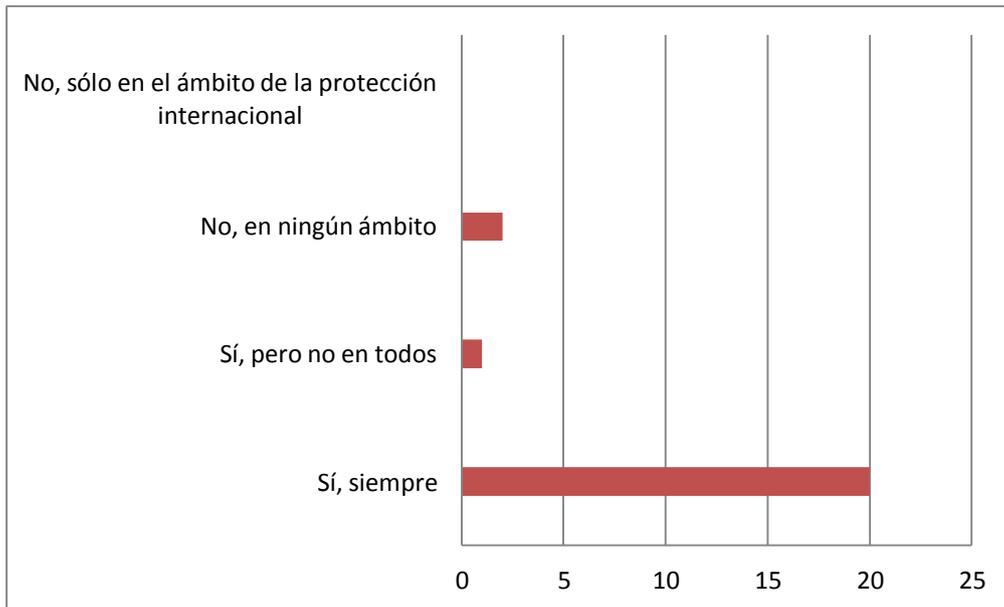


Figura 18. Ámbitos de la ISP en los se debe crear el ambiente relajado

Del total de los encuestados (23 personas), 20 personas opinan que se debe crear un ambiente relajado en todos los ámbitos de la interpretación en servicios públicos, 2 personas consideran que no se debe crear en ningún ámbito y sólo 1 persona cree que se debe crear en algunos ámbitos aparte de en el de protección internacional, pero no en todos.

17. ¿En qué ámbitos de la interpretación en servicios públicos es necesaria la creación de un ambiente relajado y cómodo?

Esta pregunta sólo estuvo disponible para aquellos que respondieran “sí, pero no en todos” en la pregunta anterior, por lo que únicamente una persona la respondió. Se podían seleccionar tantas opciones como se quisiera de entre las siguientes: “Sanitario”, “jurídico/judicial”, “administrativo”, “ONG”, “protección internacional” y “otros”. La persona que respondió a esta pregunta solamente seleccionó la opción “ONG”.

18. ¿Utiliza la toma de notas durante las interpretaciones?

Los encuestados tuvieron que elegir una de las siguientes opciones: “Sí, siempre”, “no, nunca”, “sí, pero sólo para intervenciones largas o si hay cifras o datos difíciles de recordar” y “otros”. Los resultados fueron los siguientes:

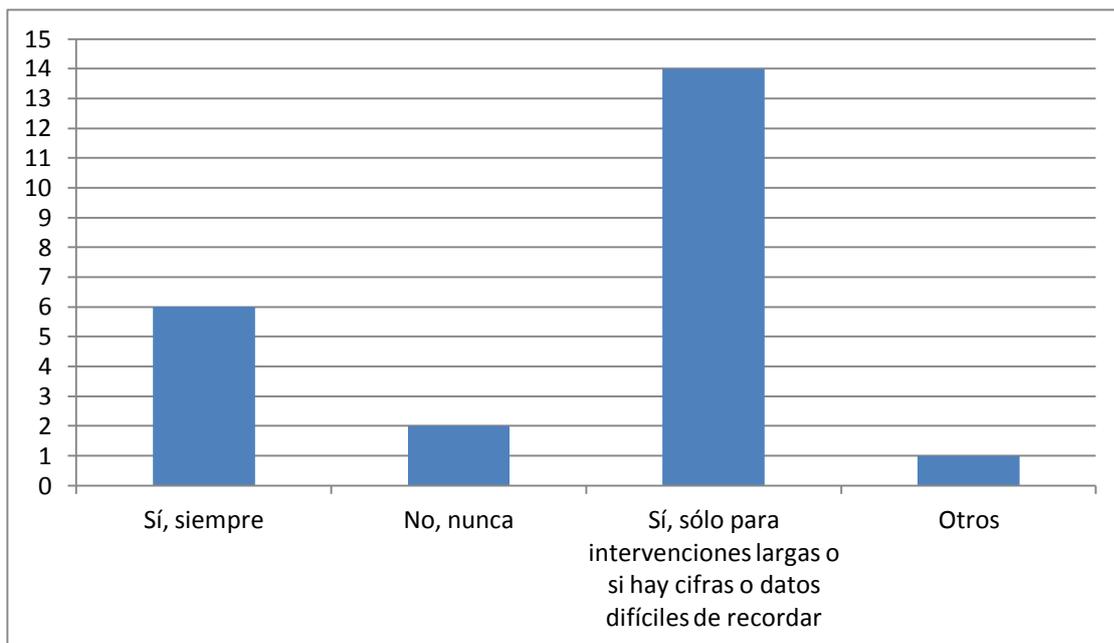


Figura 19. Utilización de la toma de notas durante la interpretación

De los 23 encuestados, 14 personas admiten tomar notas sólo en caso de intervenciones largas o si hay cifras o datos difíciles de recordar, 6 personas afirman tomar notas siempre, 2 personas no tomarlas nunca y 1 persona marcó la opción “Otros” y añadió lo siguiente:

OTROS
A veces, pero raramente.

Tabla 6. Otras respuestas a la pregunta 18 de la encuesta

19. ¿Delegan en usted los profesionales para los que interpreta algunas labores de comunicación? (Ej. "Dile lo que tiene que traer y que firme")

La última pregunta del bloque permitía escoger una única opción entre las siguientes: “Sí, es frecuente”, “no, nunca”, “a veces” y “otros”. Vemos a continuación los resultados:

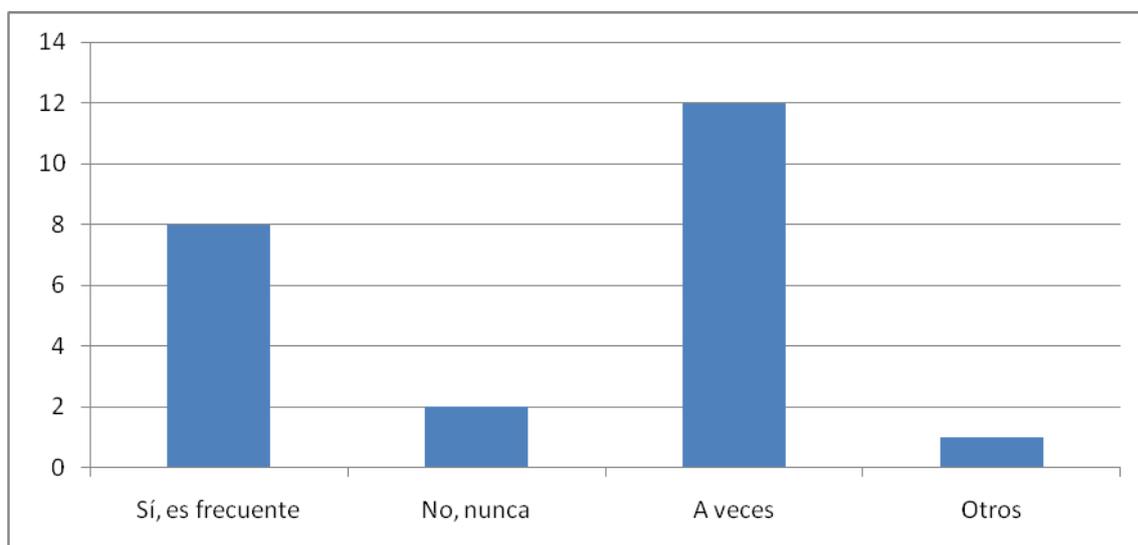


Figura 20. Frecuencia con la que los profesionales delegan tareas de comunicación en los intérpretes

De los 23 encuestados, 12 admiten que los profesionales a veces delegan tareas de comunicación en ellos, 8 dicen que es una práctica frecuente, 2 personas niegan que les haya ocurrido y 1 persona seleccionó “Otros” y añadió lo siguiente:

OTROS
A mí no me ha pasado, pero sé que se hace.

Tabla 7. Otras respuestas a la pregunta 19 de la encuesta

20. Otras observaciones

Para finalizar, la última pregunta era una pregunta abierta en la que se pedía a los encuestados que añadieran cualquier aspecto que les pareciera relevante y que no hubiera sido mencionado a lo largo de la encuesta y estos fueron los comentarios recopilados:

OTRAS OBSERVACIONES
Creo que has tocado todos los aspectos. Buena suerte.
Es común que no valoren tu papel como intérprete y que no hagan ningún esfuerzo para facilitar la comunicación.
No se menciona la modalidad de la interpretación telefónica que también se emplea mucho en la interpretación para los solicitantes de asilo cuando son derivados a los Servicios Sociales de las CCAA o a través de Cáritas/Cruz Roja.
Creo que el intérprete puede colaborar mucho en crear ese ambiente relajado mostrando profesionalidad y, si es necesario, recordando al solicitante o refugiado que está para ayudarle y que todo es confidencial.

Tabla 8. Observaciones recopiladas en la pregunta 20 de la encuesta

4.2. Entrevistas

4.2.1. Modelos de entrevista

Se llevaron a cabo dos modelos diferentes de entrevista, dependiendo del proveedor al que estuvieran destinadas.

En primer lugar, se entrevistó a tres proveedores de la OAR con tres puestos diferentes: un trabajador social, un entrevistador de cabina y un instructor de expedientes de solicitantes de protección internacional procedentes de África. Se les hicieron las mismas preguntas con el objetivo de comprobar si, a pesar de trabajar para la misma institución, el puesto que desempeñaban afectaba de alguna manera a su forma de trabajar con los intérpretes. Además, para esas mismas preguntas fueron planteadas también a un abogado miembro del servicio jurídico de la CEAR, en el que debe tratar de forma muy habitual con intérpretes, con el fin de comprobar si la institución para la que trabajan afecta a su manera de percibir la labor del intérprete. Las preguntas fueron las siguientes:

1. ¿Cuál es su puesto de trabajo dentro de la Oficina de Asilo y Refugio?
2. ¿Cuáles son las cualidades más importantes que busca en un intérprete y por qué?
3. ¿Qué aspectos considera más necesarios en un intérprete: el conocimiento de la cultura del solicitante de asilo, el conocimiento del funcionamiento de la OAR y del sistema español de asilo, la experiencia previa como intérprete para solicitantes de asilo, la formación como intérprete, o algún otro aspecto? ¿Por qué?
4. ¿Cómo debe comportarse un intérprete cuando trabaje con usted?
5. ¿Qué ambiente considera más adecuado para las entrevistas interpretadas en las que participa? ¿Cómo debe participar el intérprete en la creación de dicho ambiente?
6. La siguiente presentación es una presentación estándar de un intérprete de servicios

públicos que se pronuncia en los dos idiomas que se vayan a emplear durante la interpretación:

"Buenos días/tardes, soy XXX y soy intérprete profesional confidencial e imparcial. Todo lo que se diga será interpretado de forma exacta y, por favor, hable directamente a su interlocutor."

¿Qué opina de la presentación? ¿Qué añadiría, eliminaría o cambiaría y por qué? ¿La considera adecuada para las entrevistas interpretadas en las que participa?

7. ¿Debe el intérprete adaptar los mensajes pronunciados por el profesional de la OAR para que el solicitante de asilo lo comprenda? ¿Por qué?
8. Si el solicitante de asilo no comprende lo que se le ha preguntado, ¿qué debe hacer el intérprete? ¿Por qué?
9. ¿Qué cree que debe hacer el intérprete si el solicitante de asilo hace una pregunta cuya respuesta el intérprete conoce, o si es una pregunta para confirmar que ha entendido bien?
(Ej.: Intérprete: "Firme"
Solicitante: "¿Aquí?")
10. ¿Qué opina de que el profesional de OAR delegue en el intérprete ciertas labores de comunicación? (Ej.: "dile lo que tiene que traer y que firme") ¿Es una práctica frecuente?
11. ¿Cree que el intérprete debe utilizar la primera persona (yo) o la tercera persona (él/ella)? ¿Por qué?
12. ¿Suelen los intérpretes valerse de la toma de notas para realizar una interpretación exacta? ¿Considera que es una técnica válida, útil, necesaria, recomendable?
13. ¿Qué diferencias percibe, tanto en la forma de trabajar como en sus conocimientos, entre los intérpretes que tiene la OAR en plantilla y los contratados para interpretaciones concretas, así como los estudiantes en prácticas?

Cabe destacar que la entrevista planteada al proveedor de la CEAR no contenía la última pregunta de la entrevista a los profesionales de la OAR pero sí contenía la siguiente pregunta: "Si el intérprete percibe que se está produciendo un malentendido debido a las diferencias culturales entre usted y el solicitante de asilo, ¿cree que el intérprete debería dejar constancia de ese malentendido y explicarle por qué sucede?".

Por último, entrevistamos también a una de las intérpretes que trabajan de forma voluntaria en la CEAR para comprobar si sus respuestas coinciden tanto con las que los intérpretes proporcionaron en las encuestas como con las de los proveedores. Las preguntas que se le hicieron fueron las siguientes:

1. ¿Tiene formación como intérprete? ¿Cuál?
2. ¿En qué tipo de entrevistas entre refugiados y profesionales participa?
3. ¿Suelen saber estos profesionales cómo trabajar con intérpretes o no suelen estar acostumbrados?
4. ¿Qué diferencias percibe entre trabajar con los profesionales que saben trabajar con intérpretes y con los que no?
5. En su opinión, ¿qué aspectos son más importantes para realizar una buena interpretación: el conocimiento de la cultura del solicitante, el conocimiento del campo de especialización y su terminología...?
6. ¿Qué ambiente considera más adecuado para las entrevistas interpretadas en las que participa? ¿Cómo debe participar el intérprete en la creación de dicho ambiente?
7. ¿Antes de empezar a interpretar, realiza una presentación? ¿Qué información incluye en ella?
8. A la hora de interpretar, ¿qué es más adecuado, mantener la primera persona (yo) o

- cambiar a la tercera persona (él/ella)? ¿Por qué?
9. ¿Suele realizar aclaraciones culturales o alertar, si lo percibe, de que se está produciendo un malentendido?
 10. ¿Cree que hay que adaptar el mensaje al registro del refugiado para asegurarse de que lo entienda o, por el contrario, considera que hay que mantener el registro empleado por el profesional y dejar que sea el refugiado el que pida aclaración si no ha comprendido?
 11. Si el refugiado no comprende lo que se le ha preguntado, ¿qué debe hacer el intérprete? ¿Por qué?
 12. ¿Emplea la toma de notas?
 13. ¿Es frecuente que los profesionales deleguen en el intérprete ciertas labores de comunicación? (Ej: "Dile lo que tiene que traer").

5. Análisis de encuestas y entrevistas

5.1. Análisis de las encuestas

El objetivo de esta encuesta era observar si los profesionales de la ISP que no han trabajado nunca con solicitantes de protección internacional tienen percepciones distintas de determinados aspectos prácticos del proceso de interpretación. Somos conscientes de que la muestra es pequeña y no es posible realizar generalizaciones respecto de los resultados, sin embargo, sí puede servir como punto de partida para futuras investigaciones y como muestra de una determinada tendencia.

A continuación procedemos a analizar los resultados obtenidos en la encuesta pregunta a pregunta para determinar si la muestra recogida encaja con los datos incluidos en la bibliografía consultada. Como hemos dicho, al ser una muestra muy pequeña, es posible que no sea del todo representativa y, por ello, sería necesario realizar más investigaciones al respecto.

Las dos primeras preguntas, que conforman en grupo de control, servían únicamente para comprobar si existía alguna tendencia entre los encuestados y resultó evidente que sí: la mayoría son mujeres y de nacionalidad española.

En las **preguntas 3 y 4** —*Nivel de estudios y ¿Tiene formación académica relacionada con la traducción y la interpretación?*— nos interesaba saber el nivel de estudios de los encuestados y, más concretamente, si cuentan con formación en traducción e interpretación; puesto que en gran parte de la bibliografía se hace hincapié en la falta de intérpretes profesionales en ejercicio actualmente, en especial en el ámbito de los servicios públicos. A este respecto, De las Heras afirma lo siguiente:

La asistencia de intérpretes es un derecho de los solicitantes reconocido por ley, pero lo relevante es la garantía del derecho, lo que se traduce en que existan unas garantías de que el intérprete o traductor designado lo sea de verdad, es decir un profesional cualificado y sometido a la confidencialidad, formación en protocolos de actuación y conocimientos lingüísticos, extralingüísticos y técnicas de entrevistas en procedimientos de investigación con personas en situación de vulnerabilidad, en lugar, ni mucho menos, de alguien que “chapurrea” dos lenguas, como sucede en multitud de casos (De las Heras, 2010a: 64)

Pero Carmen de las Heras no es la única que hace referencia a este suceso. Pilar de Luna, Magistrada titular del Juzgado de lo Penal nº 29 de Madrid, denuncia que:

La Administración Pública española haya externalizado el servicio de traducción e interpretación, quedando éste en poder de empresas mercantiles [...]. La práctica totalidad de los intérpretes y traductores que están hoy trabajando para estas empresas no son licenciados en “Traducción e interpretación” y desconocen los riesgos que tiene la función que desempeñan. [...] La baja remuneración de los intérpretes y traductores que hoy hacen esta función, es lo que permite que personas que no proceden de la carrera de Traducción e Interpretación (algunos de ellos sin formación de ninguna clase) estén desempeñando este puesto de trabajo (De Luna, 2010: 74).

A continuación, con la **pregunta 5** —*¿En qué ámbito de la interpretación en servicios públicos trabaja?*— buscábamos conocer los ámbitos en los que trabajan los profesionales más frecuentemente. En este sentido se confirma la tendencia general, ya que la mayor parte de los encuestados afirman trabajar en los ámbitos sanitario, jurídico/judicial y administrativo; es decir, los tres contextos por excelencia de la ISP y sobre los que más se trata en la bibliografía. Muestra de ellos es que, por ejemplo, Hale (2007) dedica un apartado de su libro a la interpretación sanitaria y otro, a la jurídica/judicial. Además, cabe destacar que el ámbito de la ISP que obtuvo el menor porcentaje de entre los propuestos en la pregunta fue el de la protección internacional, confirmando así nuestra hipótesis de que es un ámbito olvidado en muchas ocasiones, tal vez debido a su carácter minoritario.

La **pregunta 6** —*¿Trabaja de forma voluntaria o profesional?*— pretendía comprobar si se cumple la tendencia de que gran parte de la labor de interpretación que se

realiza en los servicios públicos es voluntaria. 16 de los encuestados trabaja de forma profesional, mientras que 12 (a excepción de una persona que ya no ejerce como intérprete en los servicios públicos) trabajan de forma voluntaria, bien mediante unas prácticas formativas bien de forma voluntaria simplemente. Cabe destacar que 3 encuestados declararon trabajar tanto de forma profesional como de forma voluntaria. Estos resultados concuerdan con la afirmación de que gran parte del trabajo de ISP lo realizan voluntarios y que ni las Administraciones Públicas ni los profesionales le dan la importancia que se merece; ya que casi la mitad de los encuestados trabajan de forma voluntaria.

Con la siguiente pregunta, la **pregunta 7**, queríamos determinar el tipo de clientes que suelen contratar a los intérpretes. Según los resultados obtenidos, la mayoría de los encuestados (9) trabaja con agencias, seguidos de aquellos que son contratados directamente por su cliente (7), después van los que trabajan como intérpretes en plantilla (6) y, por último, los que trabajan con ONG (4).

Estos datos concuerdan con la tendencia general pues, como ya hemos mencionado en la introducción, las Administraciones Públicas han dejado gran parte de las labores de interpretación en manos de agencias, por lo que uno de los medios más comunes de trabajar en la ISP es a través de estas empresas. En cuanto a los intérpretes en plantilla, no podemos saber, puesto que no se incluía en la pregunta, de qué tipo de empresas o instituciones se trata; ya que existen diversas posibilidades: intérpretes de la OAR, de diferentes organismos públicos o ministerios, de hospitales que cuenten con departamento de traducción e interpretación e, incluso, ONG que cuenten con intérpretes en plantilla que no sean simplemente voluntarios. La opción de ser contratado por clientes directos también tiene bastantes respuestas debido a que no todos los extranjeros que requieran de interpretación en los servicios públicos pasan por dificultades económicas y es posible que, si pueden permitírselo, decidan contratar un intérprete con formación que les transmita confianza y les asegure profesionalidad. Además, hemos visto en las respuestas de la pregunta 5 que algunos intérpretes afirmaban trabajar en los ámbitos de la energía y el turismo, por ejemplo, que pueden ser más susceptibles de contratación por parte de clientes directos. Por último, la interpretación para ONG tiene un porcentaje bastante bajo, lo que puede ser sorprendente. Creemos que esto puede deberse a que la mayoría de los encuestados trabajaban de forma profesional, lo que reduce las posibilidades de que trabajen con ONG, cuyo departamento de traducción es normalmente voluntario. Además, es también posible que aquellos que declararon trabajar de forma voluntaria no lo hagan a través de ONG, sino como miembro de plantilla en un hospital, por ejemplo.

La **pregunta 8** —*¿Ha trabajado alguna vez en el ámbito de la protección internacional, es decir, para refugiados/solicitantes de asilo?*— obtuvo las siguientes respuestas: 16 de los encuestados afirmó no haber trabajado nunca en el ámbito de la protección internacional, frente 7 que dijeron haberlo hecho en alguna ocasión. Se trata de unos resultados muy esclarecedores que apoyan nuestra teoría de que, en muchas ocasiones, el ámbito de la protección internacional queda olvidado o relegado a un segundo plano; pues si ya los inmigrantes suelen ser “olvidados” por las instituciones y los profesionales de los servicios públicos, aún más lo son los solicitantes de protección internacional o los refugiados, que son incluso más vulnerables. Carmen de las Heras (2010a: 53) se refiere a éstos como “el colectivo quizás más desconocido” pues “al llegar a España por las mismas vías que cualquier inmigrante, permanecen invisibles, desconociéndose sus necesidades y problemas específicos y aplicándoseles las mismas políticas de cierre de fronteras”. Añade también que “la mayoría de la gente ve a los refugiados y desplazados en televisión, en campamentos en África o en Asia, y desconoce que a toda Europa y a España también llegan refugiados demandando protección”.

Cabe destacar que, de las 7 personas que afirmaron haber trabajado en este ámbito, 2

lo hacen de forma voluntaria a través de prácticas de formación y 1 de ONG, 4 lo hacen de forma profesional a través de agencias y sólo 1 es intérprete en plantilla de alguna institución u organismo que trabaje con solicitantes de protección internacional, presumiblemente la OAR. Es decir, se trata de un claro reflejo de la situación de este país no sólo respecto a la interpretación en este ámbito, sino en la ISP en general: la mayor parte del trabajo se lleva a cabo mediante subcontratación a través de agencias, gran parte la realizan voluntarios (o estudiantes de prácticas) y sólo una pequeña parte está en manos de intérpretes en plantilla contratados directa y permanentemente por las Administraciones Públicas.

La **pregunta 9** —*¿Considera que la interpretación para solicitantes de asilo o refugiados es diferente a otros ámbitos de la interpretación en servicios públicos?*— es la primera del bloque de protección internacional, cuyas preguntas sólo fueron contestadas por las siete personas que respondieron afirmativamente a la pregunta 8 y los que respondieron de forma negativa saltaron directamente a la pregunta 16.

Con esta pregunta buscábamos conocer la opinión de los intérpretes que trabajan en el ámbito de la protección internacional sobre si éste tiene características propias que lo diferencian de otros ámbitos o si, por el contrario, es exactamente igual que cualquier otro.

Durante el apartado 3.2. Interpretación en el contexto de la protección internacional comprobamos cómo existían tanto similitudes como diferencias respecto de la ISP, especialmente si la interpretación se desarrolla en el contexto burocrático o del procedimiento de resolución de la solicitud, aunque si tiene lugar fuera de dicho contexto también se diferencia, aunque en menor medida, de la ISP en general, principalmente debido a las características especiales de los solicitantes. Y así lo demuestran las respuestas a esta pregunta, puesto que 4 personas declararon que este ámbito tiene tanto similitudes como diferencias respecto de la ISP y 2 afirmaron que tiene características propias; frente a 1 encuestado que opinó que es igual que cualquier otro ámbito.

Con la **pregunta 10** —*¿Cuáles son las características propias de la interpretación en el ámbito de la protección internacional, en relación con otros ámbitos de la interpretación en servicios públicos, como la interpretación sanitaria o en el ámbito jurídico administrativo?*— buscábamos concretar cuáles son esas características propias de la interpretación en el ámbito de la protección internacional que la diferencian de la ISP. Una vez más, los resultados concuerdan perfectamente con lo incluido en el apartado 2.4.2.

La mayoría de los encuestados (4 de 7 personas) opina que conocer la situación actual del país de origen del solicitante es importante, cosa que no ocurre con el resto de los ámbitos de la ISP, en los que no importan tanto la situación actual del país como su cultura. La siguiente respuesta con mayor número de votos (3) fue la que afirmaba que era necesario bajar el registro para que el solicitante comprenda completamente todo lo que se dice. Este resultado se ve respaldado por la guía de buenas prácticas de la OAR, que recomendaba dicha adaptación; así como De las Heras (2010a: 58), quien afirma que “sería conveniente que el intérprete sepa adecuar el registro para que su interlocutor pueda entender claramente la información y no se sienta intimidado por un lenguaje demasiado técnico”. En cambio, la mayoría de los intérpretes del resto de servicios públicos, como comentamos en el apartado sobre la ISP, suelen abogar por que el intérprete mantenga el registro y dejar que los interlocutores se acoplen hasta llegar a un registro en el que ambos se sientan cómodos, como ocurre en las situaciones monolingües. Tal es el caso de Hale (2007: 140): “*In a monolingual situation, the speakers would adjust their speech to arrive at a middle ground. Those who argue for accuracy in interpreting [...] propose that the same should apply in an interpreted interaction. Interpreters need to attempt to maintain the register of the original speaker to allow the speaker to accommodate, if that is indeed their wish*”.

Además, 2 de los encuestados opinan que es necesario evitar formalismos innecesarios para que el solicitante se sienta más cómodo y predispuesto a hablar. Esta característica no se

da en la ISP, pues la mayor parte de las veces que un usuario no habla de forma clara no se debe al nivel de formalismo de la interacción, sino a las diferencias culturales que puedan existir entre ambos países, la elección del sexo del intérprete, el carácter privado del tema a tratar, etc. En cambio, los solicitantes de asilo pueden necesitar un ambiente menos formal para abrirse totalmente y contar su historia de forma completa. Además, puede ocurrir que si el carácter de la entrevista es demasiado formal, la sensación de que están siendo “estudiados” y de que cualquier cosa que digan puede provocar la denegación de su solicitud; por lo que es posible que sean más reacios a hablar con libertad. Este aspecto puede aplicarse también a las interpretaciones fuera de la OAR, ya que el solicitante no suele tener conocimiento ninguno sobre el funcionamiento de la Administración y las instituciones españolas y, muchas veces, tampoco saben qué derechos les amparan (pues la mayoría provienen de países en los que dichos derechos no están asegurados); con lo cual, cuanto más informal sea la situación, más cómodos se sentirán y serán más comunicativos

Sólo 1 persona seleccionó opción que decía que el intérprete ha de actuar en ocasiones de mediador intercultural encaja con lo que hemos visto hasta ahora; ya que los instructores, que son quienes estudian los expedientes de los solicitantes, están especializados en determinados países o zonas y, por lo tanto, tienen amplios conocimientos de la cultura y la situación actual del país de origen del solicitante; en ocasiones más que el propio intérprete, sobre todo si no comparte nacionalidad con el solicitante. La guía de buenas prácticas de la OAR (2011: 28) declara que el intérprete “nunca debe [...] añadir información ni explicaciones no proporcionados por el entrevistador o el solicitante”, lo que se puede aplicar perfectamente a las explicaciones culturales propias de la mediación. No obstante, si se está interpretando para solicitantes de asilo fuera del procedimiento de solicitud y fuera de la OAR, sí son necesarias estas aclaraciones culturales, porque los abogados, médicos, etc. con los que puedan tratar los solicitantes no tienen por qué tener ningún tipo de conocimiento sobre su cultura y dicha información puede resultar fundamental.

Por último, los aspectos añadidos por los encuestados en el apartado “Otros” son dignos de mención. El primero de ellos es el siguiente: “Se necesita estar muy atento para captar matices”. Como sabemos, el lenguaje no verbal o la forma en la que se dicen las cosas son muy importantes para comprender el significado real de los mensajes. En el ámbito de la protección internacional y sobre este respecto, Barsky (1994: 40) afirma que: “*Since the decisions about the validity claim were not made by the Senior Immigration Officer present [...], the role of the interpreter was all the more crucial because the whole apparatus of non-verbal communication was not available to the adjudicators*”. Es decir, la persona que presencia la declaración en la que el solicitante cuenta su historia no es la misma que decide si éste es o no objeto de protección internacional, por lo que el último no observa el lenguaje corporal del solicitante durante la entrevista. En consecuencia, el intérprete tiene que estar muy atento para intentar transmitir todos los matices, como el metalenguaje, del mensaje original. Esta es una clara diferencia respecto de la ISP, en la que los emisores y receptores de los mensajes son los interlocutores allí presentes.

El segundo comentario hace referencia a la necesidad de permitir que el solicitante se desahogue. En nuestra opinión, esto no forma parte de las funciones del intérprete, pues debe limitarse a interpretar de forma fiel lo que digan los interlocutores. Como hemos visto anteriormente, no es correcto interrumpir una intervención emotiva, por lo tanto, el intérprete esperará a que el solicitante pare de hablar. A diferencia de en otros ámbitos de la ISP, la interpretación susurrada no suele ser una opción porque en la OAR las entrevistas suelen grabarse o transcribirse y una susurrada dificultará ambos procesos. En el caso de interpretaciones fuera de la OAR, donde la susurrada sí es posible, debe ser, en cualquier caso, el profesional quien interrumpa o no al solicitante, nunca el intérprete. Si el profesional decide no permitir desahogarse al solicitante, el intérprete no puede evitarlo, aunque no

comparta su decisión.

El último comentario resume muy bien los conocimientos del intérprete y las peculiaridades de este ámbito de la interpretación:

Creo que es importante que el intérprete conozca el país de origen del solicitante, pero también el procedimiento de solicitud de protección internacional. También el intérprete debe ser consciente de la condición del solicitante, es decir, estas personas han sido perseguidas, amenazadas, torturadas, etc. en su país y en muchos casos llegan a España después de larguísimos viajes e, incluso, después de haber contactado con mafias de trato de personas. Además, el intérprete debe reflejar fielmente los detalles y las emociones del solicitante, pues en muchos casos la veracidad de sus alegaciones se basa en los detalles y la forma de contar su historia.

La **pregunta 11** —*¿Qué elementos hay que tener más en cuenta a la hora de interpretar a solicitantes de asilo/refugiados?*— incluía las siguientes respuestas: cultura, religión, sexo, país de origen, nivel de estudios, dialecto, acento, terminología específica y otros. Los porcentajes de las respuestas están muy repartidos y ninguna de las opciones supera el 20%, lo que indica que en este tipo de interpretaciones participan multitud de factores que es necesario conocer para que la interpretación sea adecuada y, por tanto, anula completamente la idea de intérprete como *conduit metaphor* e ilustra la complejidad que caracteriza este tipo de interpretaciones.

Además, uno de los encuestados añadió el siguiente comentario: “Creo que también hay que tener en cuenta sus sentimientos, es decir, su estado anímico. Hay solicitantes que no quieren colaborar por miedo, desconfianza o incluso vergüenza por las vejaciones que han sufrido. Eso muchas veces se traduce en que se quedan callados o esconden ciertos datos o partes de su historia”. Esta matización, incluida también en la parte teórica del trabajo, sustenta una vez más la idea de que tan importante es lo que se dice como el cómo se dice y que hay multitud de factores externos a la interpretación en sí que pueden influir y afectar al desarrollo de la misma. En consecuencia, el intérprete debe estar siempre muy atento a todas estas posibles “alteraciones” para poder realizar la interpretación más fiel y completa posible.

Con la **pregunta 12** —*En cuanto al uso de la primera persona (reproduciendo el mensaje tal cual, usando el pronombre "yo") o de la tercera (interpretar usando construcciones tipo "el trabajador social dice") durante interpretaciones en el ámbito de la protección internacional, ¿con qué afirmaciones está más de acuerdo?*— buscábamos conformar si la premisa de que hay que emplear la primera persona que se enseña en las universidades se aplica en situaciones de interpretación reales, pues habíamos observado, en las entrevistas llevadas a cabo en la OAR que presenciábamos, que esto no siempre es así.

Los resultados avalan estas discrepancias, ya que 3 de los encuestados opinó que hay que usar la tercera persona para evitar confusiones acerca de quién habla y las cuatro frases que abogaban por el uso de la primera persona obtuvieron un total de 5 votos. Estos datos nos llevan a pensar que, a pesar de que la gran mayoría de los encuestados apoya el uso de la primera persona, es decir, está de acuerdo y lleva a cabo lo que se enseña en las universidades, un porcentaje importante está a favor del uso de la tercera persona, a pesar de que todos los encuestados que respondieron a esta pregunta menos uno tenían algún tipo de formación en traducción e interpretación.

En el apartado “Otros” se añadió lo siguiente: “En mi opinión, siempre que se pueda hay que usar la primera persona para evitar la fórmula ‘el solicitante dice’, ‘el trabajador social dice’, pero se puede usar la tercera persona cuando pueda haber confusiones o cuando el intérprete quiera ‘poner distancia’ entre la intervención de uno de los interlocutores y él mismo.” Este encuestado apuesta por una utilización de la primera y la tercera persona de forma alternativa, dependiendo de la situación.

Los motivos de estas discrepancias en un asunto que, desde el punto de vista teórico, no tiene mayor complicación pueden ser varios. La primera explicación podría deberse a que los intérpretes que no tengan formación en traducción e interpretación opten de forma

inmediata por la tercera persona tanto para distanciarse de lo que digan los interlocutores como porque no ha recibido formación sobre lo contrario. No obstante, los resultados de esta encuesta contradicen esta posible explicación, puesto que, como ya hemos mencionado, la mayoría de los encuestados sí tiene formación.

Otra posible explicación es que en este contexto un porcentaje muy alto de los solicitantes son analfabetos o sólo tienen la educación básica, por lo que el uso de la primera persona podría confundirlos. Durante su período de prácticas en la OAR, la autora interpretó una entrevista entre una trabajadora social de la OAR y un solicitante de asilo, la proveedora le pidió al solicitante que fuera a buscarla cuando hubiera conseguido determinada documentación. La intérprete realizó el traspaso de la información en primera persona y, días más tarde, el solicitante, al volver a la OAR, preguntó por la intérprete y no por la trabajadora social. Este malentendido se debe exclusivamente a que el solicitante no entendió quién estaba hablando en cada momento porque la interpretación se estaba realizando en primera persona. Es, por lo tanto, posible que aquellos intérpretes que hayan protagonizado una situación de este tipo hayan optado, a partir de entonces, por emplear la tercera persona y evitar así malentendidos de este calibre.

La última explicación posible a estos resultados es un asunto que los intérpretes profesionales llevan reivindicando mucho tiempo: la falta de profesionalización, de códigos deontológicos y de colegios de traductores e intérpretes. Si se exigiera por ley que los intérpretes que trabajen en los servicios públicos hayan tenido que pasar por una formación obligatoria, se rigieran por un código deontológico universal y formaran parte de algún tipo de registro o colegio, todos los intérpretes serían personal cualificado y seguirían unas directrices o conductas generales que asegurarían el desarrollo y la visión que otros profesionales tienen de la interpretación; ya que se comportarían siguiendo los mismos protocolos. En este sentido, Corsellis (2008: 14) reivindica: *“It soon becomes apparent that specialised training and assessments, and professional structures, are needed to work responsibly in public sectors”*.

En la **pregunta 13** —*¿Observa diferencias a la hora de interpretar a solicitantes de asilo, dependiendo de si la otra persona es un trabajador social, un entrevistador de cabina, un instructor o un policía?*— pretendíamos determinar si el contexto en el que se desarrolla la entrevista afecta a la actuación del intérprete. A pesar de contar con varias opciones de respuesta, todos los encuestados seleccionaron únicamente dos: tres de ellos opinaron que el intérprete debe actuar de la misma manera independientemente del profesional para el que trabaje en ese momento y cuatro consideraron que el grado de formalismo que requiere cada situación es diferente.

Una vez más, las opiniones son completamente opuestas, mostrando una evidente falta de consenso en los protocolos de actuación que puede deberse a la falta de estructuras profesionales sólidas a la que nos venimos refiriendo y las consecuencias que ello conlleva. No obstante, durante el apartado dedicado a la interpretación para solicitantes de protección internacional hicimos hincapié en que es importante mantener la fuerza ilocutiva de los mensajes originales. Si bien es cierto que suele considerarse así sobre todo al interpretar las intervenciones del solicitante, debe aplicarse de la misma manera al transmitir lo pronunciado por el profesional. Esto es así porque, si el proveedor está tratando de mantener un tono de voz y una actitud informal y distendida para ganarse la confianza del solicitante, el intérprete no debería adoptar una postura formal; pues estaría obstaculizando la comunicación. Asimismo, si el proveedor actúa de manera distante y fría, no sería adecuado que la actitud del intérprete sea informal y cercana.

Ya hemos mencionado anteriormente que la situación de los solicitantes de protección internacional es de extrema vulnerabilidad y que, en muchas ocasiones, los problemas psicológicos que han desarrollado a raíz de sus vivencias, las dificultades de adaptación en el

nuevo país, el miedo y muchos factores pueden afectar al desarrollo de las entrevistas y provocar que se muestren reacios a contar su historia. Por estos motivos, con la **pregunta 14** —*¿Cree que, durante una interpretación en el ámbito de la protección internacional, el ambiente debe ser relajado y el solicitante de asilo/refugiado debe sentirse cómodo y respaldado?*— queríamos conocer la opinión de los encuestados al respecto del ambiente que debe reinar en las entrevistas con solicitantes de protección internacional. El 6 de 7 personas creen que dicho ambiente sí que ha de ser relajado, frente a solo 1 persona que considera lo contrario. Esto concuerda con la postura de Kälin (1986: 239), quien afirma que: “*It is important to avoid an atmosphere of intimidation during the hearing which makes the already confused and anxious asylum-seeker even more nervous and unconvincing and to use an interrogation technique which lets the asylum-seeker determine what he or she regards as relevant statements*”.

La **pregunta 15** —*¿Debe el intérprete colaborar y participar en la creación de dicho ambiente relajado?*— indaga de forma específica en el papel del intérprete a la hora de colaborar en la creación de este ambiente relajado. A esta pregunta sólo tuvieron acceso aquellos que respondieron afirmativamente a la pregunta anterior. De las 7 personas, 4 creen que tanto el intérprete como el resto de los participantes en la conversación deben contribuir en la medida que le permiten sus funciones en que el solicitante se sienta cómodo y sólo 1 persona cree que el intérprete sólo debe hacerlo si el proveedor que dirige la entrevista lo hace también. Esta última afirmación está más en consonancia con la idea de mantener la fuerza ilocutiva de los mensajes que hemos tratado previamente.

Kälin (1986: 239) defiende que la elección del intérprete ya afecta a la creación de este ambiente relajado: “*Only qualified interpreters should be employed who, whenever possible, are not of the same nationality as the asylum-seeker*”. Es decir, el mero hecho de no elegir un intérprete cuyas características inherentes puedan causar algún conflicto es, según Kälin (1986) una medida para asegurar el ambiente propicio en la interpretación. Ya hemos visto en apartados anteriores que el hecho de que el intérprete y el solicitante compartan nacionalidad puede acarrear diversos problemas, como la desconfianza por parte del solicitante o el proveedor o el mayor riesgo de implicación emocional por parte del intérprete. No obstante, no sólo la nacionalidad es un factor a tener en cuenta, sino también el sexo, la religión o las etnias.

Respecto a este asunto, un encuestado incluyó el siguiente comentario en la pregunta 20: “*Creo que el intérprete puede colaborar mucho en crear ese ambiente relajado mostrando profesionalidad y, si es necesario, recordando al solicitante o refugiado que está para ayudarle y que todo es confidencial*”. Es decir, además de la correcta elección del intérprete, la mejor manera que tiene éste de colaborar en la creación del ambiente relajado es actuar de forma profesional y adaptarse a cada situación y cada interlocutor de tal manera que su trabajo refleje siempre que cuenta con los conocimientos adecuados para llevar a cabo su labor y no ser en ningún caso un obstáculo para la comunicación.

Por último, una persona realizó la siguiente aclaración: “*Depende de muchos factores: de quién sea el otro interlocutor y de para quién trabaje el intérprete. Cuando se trabaja en una ONG el papel es más cercano al de mediador que al de intérprete y, en este caso, se involucra más en la creación del ambiente*”. Así, este encuestado considera que en el ámbito de las ONG el intérprete es más mediador que intérprete, por lo que gran parte de la creación de este ambiente recae sobre él. Sin embargo, en este trabajo hemos considerado la profesión de mediador intercultural como una profesión diferente de la de intérprete y, por lo tanto, se trataría de situaciones diferentes.

Con la **pregunta 16** —*¿Es necesaria la creación de un ambiente relajado en la interpretación en otros ámbitos de los servicios públicos, aparte de en el ámbito de la protección internacional?*— queríamos averiguar si esta necesidad de crear un ambiente

cómodo y relajado puede extrapolarse a otros ámbitos de la ISP. De los 23 encuestados, 20 afirmaron que la creación de tal ambiente debe llevarse a cabo también en otros ámbitos. Únicamente 2 personas creen que no debe realizarse en ningún ámbito y 1 persona opinó que únicamente en determinados contextos.

Esta postura casi unánime demuestra que no sólo los solicitantes de asilo, sino también los inmigrantes, son personas vulnerables que se pueden sentir intimidados a la hora de pasar por unos trámites con un carácter cultural tan marcado como son los servicios públicos y que tanto los intérpretes como los proveedores de dichos servicios deben esforzarse para que el usuario se sienta lo más cómodo y respaldado posible.

La pregunta anterior incluía la opción de responder “sí, pero no en todos”, haciendo referencia a que la creación de dicho ambiente es necesaria en algunos ámbitos de la ISP, pero no en todos ellos. Aquellos que seleccionaran dicha respuesta habrían de responder también a la **pregunta 17** —*¿En qué ámbitos de la interpretación en servicios públicos es necesaria la creación de un ambiente relajado y cómodo?*— para especificar a qué ámbitos concretos, además de la protección internacional, se refiere. Puesto que solo una persona escogió esa opción, los resultados de esta pregunta no pueden emplearse como muestra ni realizar generalizaciones sobre ellos. La respuesta de la encuestada a esta pregunta 17 fue que este ambiente tiene que crearse también en las interpretaciones para ONG.

Cabe destacar que la persona que seleccionó esta opción es la misma que realizó la matización del papel del intérprete como mediador intercultural en el caso de las ONG, por lo que deducimos que, desde su punto de vista, el papel del intérprete en las ONG no es tanto la mera interpretación, sino la comunicación intercultural y el acercamiento entre personas de culturas diferentes para conseguir no sólo que la comunicación funcione, sino también acercar a los interlocutores a otras culturas y lograr que el usuario se sienta más integrado en la sociedad.

Con la **pregunta 18** —*¿Utiliza la toma de notas durante las interpretaciones?*— pretendíamos averiguar si, a pesar de que en las universidades se enseña que hay que usarla siempre, es una práctica habitual. La mayoría de los encuestados (14) afirma emplearla solamente en caso de intervenciones largas o en las que aparecen datos o cifras difíciles de recordar, 6 lo hacen siempre, 2 no lo hacen nunca y el 1 persona marcó la opción “Otros” y añadió que lo hace “a veces, pero raramente”.

De estos resultados se desprende que, a pesar de ser una práctica bastante frecuente entre los intérpretes de servicios públicos, se suele reservar para ocasiones concretas. Se confirma así la tendencia percibida por la autora de este trabajo durante su periodo de prácticas en la OAR, donde observó que la mayor parte de los intérpretes profesionales que allí trabajaron durante ese tiempo no empleaba la toma de notas de forma generalizada. Esto puede deberse a que las intervenciones, por regla general, no duran más de un minuto y que, como ya hemos mencionado, el lenguaje no verbal es fundamental en este tipo de interpretaciones para poder captar la fuerza ilocutiva de los mensajes y transmitirlos de la forma más correcta posible y, por lo tanto, si la mirada está centrada en el cuaderno de notas, no puede prestarle al lenguaje corporal la atención que merece.

La **pregunta 19** —*¿Delegan en usted los profesionales para los que interpreta algunas labores de comunicación? (Ej. "Dile lo que tiene que traer y que firme")*— obtuvo unos resultados bastante esclarecedores, ya que 8 de los encuestados dijo que se trata de una práctica frecuente, 12 admitieron que tiene lugar a veces y sólo 2 afirmaron que no le había sucedido nunca. Además, 1 encuestado que marcó la opción “Otros” confirmó que, aunque a él no le había ocurrido nunca, era consciente de que suele suceder.

Estos resultados concuerdan con los de un estudio llevado a cabo por Pöchhacker (1998: 62) entre proveedores de servicios públicos en Austria: “*Service providers would also like to rely on the interpreter to fill in forms with non-German-speaking clients and, albeit to*

a more limited extent, to explain foreign cultural references and meanings as well as to formulate (presumably routine) questions and information”.

Como podemos comprobar, los resultados de Pöchhacker indican que los proveedores de servicios públicos en Austria esperan que los intérpretes realicen labores externas a su función, al igual que sucede con los proveedores españoles. Esto se debe principalmente, y una vez más, a la falta de profesionalización de la interpretación, que hace que en muchas ocasiones los intérpretes sin formación tampoco sepan cuáles son exactamente sus funciones; lo que tiene como consecuencia la confusión por parte de los proveedores. La profesionalización, además de conllevar la mejora en las labores de interpretación y de las condiciones de trabajo de los intérpretes, ayudaría a que los proveedores sean conscientes de las necesidades de este colectivo y de cuál es exactamente su papel.

Por último, la **pregunta 20** ofrecía la posibilidad a los encuestados de que añadieran cualquier observación que consideraran que no se había incluido en la encuesta. Todos los comentarios aparecen en el apartado anterior en el que se exponen los resultados y uno de ellos se ha incluido en el análisis de la pregunta a la que hacía referencia. Sin embargo, merece la pena volver a mencionar algunos:

- a) “Es común que no valoren tu papel como intérprete y que no hagan ningún esfuerzo para facilitar la comunicación”: Con este comentario, el encuestado denuncia lo poco valorada que está la profesión de intérprete, lo que provoca que los interlocutores no se esfuercen por facilitarle la labor. Esto se debe, sobre todo, a la falta de profesionalización a la que venimos haciendo referencia, que desemboca en una falta de conocimiento y reconocimiento hacia la profesión.
- b) “No se menciona la modalidad de la interpretación telefónica que también se emplea mucho en la interpretación para los solicitantes de asilo cuando son derivados a los Servicios Sociales de las CCAA o a través de Cáritas/Cruz Roja”: Como se menciona en la introducción, el objeto de estudio del presente trabajo son las diferencias y similitudes entre la ISP y la interpretación en el ámbito de la protección internacional, pero siempre de forma presencial; ya que, la interpretación telefónica no se realiza en la OAR y nos limitaría el estudio a la interpretación para solicitantes de asilo y refugiados fuera del procedimiento institucional y burocrático.

5.2. Análisis de las entrevistas

5.2.1. Análisis del primer modelo de entrevista

Las entrevistas de los tres proveedores de la OAR y la del proveedor de CEAR se analizarán juntas, de manera que se pueda ver el paralelismo entre sus respuestas y comprobar si lo que buscan en un intérprete varía dependiendo de su puesto de trabajo y si la institución para la que trabajan afecta a su forma de percibir la labor del intérprete.

La primera pregunta simplemente determina cuál es su puesto de trabajo.

En la segunda pregunta, sobre cuáles son las cualidades que buscan en un intérprete, encontramos cuatro respuestas diferentes. Para el trabajador social prima “que haga una entrevista fluida y que no mediatice la comunicación”, el entrevistador en cabina prefiere “que además del idioma que traduce sepa hablar bien español para lograr la máxima exactitud en la transcripción” y el instructor considera importante “que logre trasladar a la persona a la que se entrevista el contenido exacto de la pregunta que se le está formulando, puesto que las respuestas a las preguntas que se formulen al solicitante son fundamentales para poder tomar una decisión sobre su solicitud”. Además, el abogado de la CEAR proporcionó la siguiente lista de características: “Comprehensión del contexto, fidelidad en la traducción, cultura, disponibilidad, buen contacto humano, concentración, memoria, precisión, análisis, síntesis,

resistencia, discreción, confidencialidad”. Aquí podemos ver cómo el trabajador social prioriza la fluidez en la comunicación y que el intérprete no actúe en ningún momento como mediador, sino que se mantenga imparcial. Esta necesidad de fluidez para el trabajador social puede deberse al carácter más informal de su labor, ya que su función es más ayudar y aconsejar. Por otro lado, tanto el entrevistador en cabina como el instructor comentan la importancia de la exactitud, ya que las entrevistas que ambas realizan son fundamentales para la resolución de la solicitud porque la decisión se basa, entre otras cosas, en la narración que el solicitante hace de su historia. Cabe destacar que el entrevistador de cabina hace hincapié en el hecho de que el intérprete debe saber bien español, lo que nos hace pensar que es frecuente que los intérpretes que acudan a través de las agencias de traducción no siempre hablen correctamente español. Se trata de un ejemplo más de la falta de profesionalización que caracteriza a esta profesión. Por último, la respuesta del abogado muestra la gran cantidad de cualidades que ha de tener un intérprete, demostrando que no se trata únicamente de servir como una “máquina de traducir” y, entre todas esas cualidades, destaca, al igual que los demás encuestados, la fidelidad.

En la tercera pregunta pedíamos a los entrevistados que determinaran qué aspectos son para ellos más necesarios en un intérprete de entre una lista incluida en la pregunta, así como otros que no aparecieran. El trabajador social declaró que: “La formación como intérprete y el conocimiento de la cultura del solicitante. Ambas son imprescindibles para que el entrevistador y el entrevistado puedan recibir y emitir la información correctamente. En mi opinión, el intérprete debe saber transmitir y adaptar el mensaje, lo cual es mucho más importante que conozca el mensaje en sí”. El entrevistador en cabina cree que lo más importante es “la experiencia previa, porque es una actividad muy específica que requiere mente abierta y agilidad mental” y el instructor respondió:

Creo que sería un conjunto de todos los aspectos, pues no es lo mismo entrevistar a un africano que a un ciudadano procedente de los países del este, por ejemplo, el conocimiento de la cultura creo que es muy muy fundamental; aunque sin olvidar el resto de los otros aspectos señalados. Considerando todos estos aspectos en la entrevista del solicitante nos aproximaremos mejor al texto y contexto que el solicitante representa y nos describe.

Por su parte, el abogado coincide con el instructor en que se trata de una unión de todos los aspectos: “Todos. Un intérprete que conoce no traduce únicamente sino que adapta. Para poder adaptar tiene que desarrollar la capacidad de entender la transmisión del mensaje con todos los matices inherentes y conocer el destinatario y todo su entorno para que el mensaje transmitido tenga sentido. Cuanto mayor práctica tenga, menor será la necesidad de anticipar el contexto”.

Como podemos observar, cada uno de ellos destaca un aspecto diferente y el instructor y el abogado afirman que se trata de un conjunto de todos ellos. Es decir, el intérprete ha de tener multitud de conocimientos para ser capaz de interpretar correctamente y hacer bien su trabajo, lo que demuestra que no se trata simplemente de un proceso de trasvase de información de un idioma a otro y que entran en juego muchos factores que afectan al resultado final. Lo destacable de esta respuesta es que los cuatro entrevistados son muy conscientes de la dificultad de la interpretación y que requiere características más allá del simple conocimiento de dos idiomas. Esto puede explicarse por el hecho de que ellos trabajan constantemente con intérpretes, ya que sólo un porcentaje muy pequeño de los solicitantes son hispanohablantes, y observan a diario las diferencias entre unos intérpretes y otros. Destaca la respuesta del último encuestado, que representa muy bien la labor de los intérpretes en este ámbito: recopilar toda la información incluida en cada mensaje (a partir del mensaje en sí, el contexto, la cultura del solicitante, etc.) y traducirla de tal manera que conserve todos esos aspectos en la lengua meta.

La cuarta pregunta busca que describan el comportamiento que, en su opinión, debe mantener el intérprete. El trabajador social cree que el intérprete “debe actuar como un canal

de comunicación, interpretando y adaptando el mensaje si esto fuera necesario”. El entrevistador de cabina destaca que la correcta actuación del intérprete es “transcribiendo exactamente las preguntas y las respuestas” y el instructor concuerda en que lo importante es “que transmita fielmente lo expresado por el solicitante, teniendo en mi caso toda la libertad para transmitir del modo que crea más oportuno la pregunta que yo le pueda formular”. En este caso, las respuestas tienen más o menos la misma idea de fondo: la interpretación debe caracterizarse por su fidelidad y exactitud en cuanto al contenido. Además, el trabajador social y el instructor mencionan el hecho de que lo importante es precisamente ese contenido y que la forma es secundaria con tal de que el significado del mensaje es el correcto; es decir, el intérprete no es un mero *conduit metaphor*, sino que lo importante es transmitir el mensaje y su fuerza ilocutiva y, para ello, puede realizar las adaptaciones necesarias. Es también destacable que la descripción que hace el trabajador social del intérprete como “canal de comunicación” concuerda con la idea que mencionó anteriormente sobre la fluidez necesaria en las entrevistas que participa. Handi destaca la importancia de que las interpretaciones durante el proceso sean fieles porque:

Gran parte del trabajo de los instructores [...] se basa en el análisis minucioso de los relatos, contrastando todos los datos e informaciones, contenidos, contextos y matices. El relato debe ser creíble, coherente, claro, detallado, exento de contradicciones y de manifiestas incongruencias. La historia y las alegaciones de los solicitantes de asilo son la piedra angular del proceso, por no decir el aval que sustituye a los documentos identificativos y demás pruebas documentales oficiales. (Handi, 2010: 62)

La respuesta del abogado en este caso se desmarca un poco de las de los otros profesionales: “Con discreción, neutralidad, objetividad y fidelidad. Pero también reactividad en cuanto a posibles aportes pertinentes relacionados con su rol (matices culturales desconocidos, por ejemplo)”. Además de señalar la importancia de la fidelidad, indica otros aspectos que el resto no nombró en esta pregunta, aunque sí en otras. No obstante, lo más destacable de su respuesta es la mención de las explicaciones culturales. Como vimos a lo largo del trabajo, en el caso de la OAR las explicaciones culturales no son adecuadas debido a que los trabajadores suelen tener amplios conocimientos culturales. En cambio, los proveedores de la CEAR no cuentan con ellos, por lo que sí son necesarias las aclaraciones. Por lo tanto, el abogado respondió afirmativamente a la pregunta exclusiva a su entrevista sobre si las aclaraciones culturales son apropiadas y como explicación añadió que el intérprete “puede ser la única persona en dicha situación de comunicación capaz de entenderlo”.

La quinta pregunta trata sobre el ambiente y el entorno que prefieren los entrevistados durante las entrevistas en las que participan y sobre cómo debe participar el intérprete a la hora de crear dicho ambiente. El trabajador social considera que el ambiente de la entrevista “debe ser un ambiente de confianza y confidencialidad. El intérprete debe ofrecerse como una asistencia imprescindible para la comunicación e influir lo menos posible”. El entrevistador de cabina cree que debe tratarse de un “ambiente de confidencialidad y confianza. El intérprete ha de ser cordial y correcto, pero también distante”; mientras que el instructor afirma que “el ambiente es algo muy personal. Por supuesto que la sensación de confianza y proximidad por parte del intérprete facilita la comodidad del solicitante y la tranquilidad del mismo, de esta manera se consigue mejor el objetivo perseguido, que no es otro que el solicitante colabore y se exprese con toda libertad”. En las tres respuestas observamos el patrón de que el ambiente ha de ser de confianza y confidencialidad, para favorecer que el solicitante se sienta cómodo y respaldado y conseguir así su colaboración contestando de forma sincera a todo lo que se le pregunte. El trabajador social y el entrevistador de cabina prefieren que el intérprete se mantenga en un segundo plano, es decir, que sea correcto y amable y siempre dispuesto a ayudar, pero manteniendo siempre una actitud distante y neutral. Es posible que esta actitud se deba a la gran cantidad de intérpretes que comparten nacionalidad con el solicitante, que corren mayor riesgo de empatizar con él e involucrarse

personalmente; además, es posible que dicho solicitante trate de convertirlo en su aliado y que abogue a su favor. Por eso estos proveedores consideran preferible que el intérprete se mantenga distante y permita que la conversación se desarrolle entre los dos interlocutores. En consonancia con esta postura se encuentra la del abogado quien, a pesar de no especificar qué tipo de ambiente prefiere, sí deja claro que “el intérprete debe estar en un segundo plano, pero presente”. Por otro lado, el instructor opina que el intérprete debe mantener una actitud “de confianza y proximidad” para ayudar él también a la creación del ambiente de comodidad que busca en sus entrevistas. Esta última visión encaja con la del *Migration Review Tribunal and Refugee Review Tribunal* del Gobierno Australiano (2011: 14): “*The tribunals are aware that a hearing can seem daunting and the member will try to make the atmosphere of a hearing as relaxed and informal as possible*”. En conclusión, nos encontramos ante dos posturas muy distintas respecto al papel del intérprete.

La sexta pregunta busca la opinión de los entrevistados respecto a la presentación estándar que, de acuerdo con lo aprendido a lo largo del curso, deben realizar los intérpretes de los servicios públicos. El trabajador social dijo: “La considero correcta pero extensa en nuestro caso. Abogaría por un mensaje más corto”. El entrevistador de cabina matizó que “en la práctica, muchos entrevistados miran al intérprete, puesto que el idioma del entrevistador no lo entienden. Por tanto, suprimiría la última frase”. Y el instructor cree que “es muy cortés y correcta, muy profesional. A mí personalmente me parece un poco intimidatoria y bastante fría”. Como vemos, ninguno de los tres considera totalmente adecuada la presentación. La preferencia del trabajador social por una presentación más corta puede deberse a la necesidad de que la comunicación fluya y, por lo tanto, una presentación tan larga tal vez frene esa fluidez. Además, según afirmó en la pregunta anterior, el intérprete debe influir lo menos posible y ser lo más “invisible” posible, por lo que una presentación tan larga puede, en su opinión, interferir en esos objetivos. El instructor, que optaba por la creación de un ambiente relajado y cómodo considera que, a pesar de ser profesional y correcta, una presentación tan “fría” y “distante” choca con la creación de dicho ambiente, especialmente si, en su opinión, el intérprete ha de formar parte de ese ambiente. El entrevistador en cabina contempla la presentación desde un punto de vista más práctico y cree que en las situaciones reales el solicitante va a mirar al intérprete, por lo que no merece la pena incluirlo en la presentación. Por último, el abogado añadió un punto de vista totalmente diferente al afirmar que: “Para mí lo debe indicar el entrevistador y no el intérprete. El intérprete debe limitarse a declinarlo en el idioma del entrevistado. Si el intérprete toma la iniciativa de comenzar la entrevista indicando esas pautas, puede mostrar que tiene un cierto margen de autonomía”. Es decir, al ser el entrevistador quien dirige la comunicación, él debe ser el encargado de aclararle al solicitante el papel de cada uno de los interlocutores para dejar claro que el intérprete se limitará a sus funciones. No consideramos que esta manera de proceder sea la más adecuada, ya que, aunque el proveedor sea quien dirija la entrevista, el intérprete puede necesitar hacer determinadas especificaciones respecto de sus funciones que es posible que el proveedor olvide o dé por sentado, sin tener en cuenta que el solicitante no tiene por qué poseer esos conocimientos. Por otro lado, la presentación “autónoma” del intérprete puede ayudar a que se le vea como un profesional imparcial.

La séptima pregunta tiene como objetivo conocer la opinión de los entrevistados respecto a la adaptación de los mensajes que ellos pronuncian para facilitar su comprensión por parte del solicitante. El trabajador social afirma que “sí [debe adaptarlos], sin llegar a desvirtuarlos. A los profesionales que trabajan con personas de otros ámbitos culturales se les supone ya formación previa. El intérprete debe limitarse a adaptar el mensaje manteniendo el contenido del mismo”. El entrevistador de cabina también está a favor de la adaptación y añade: “Por ejemplo, casi nunca entienden la expresión ‘grupo étnico’, y el intérprete ha de traducir por ‘tribu’, ‘clan’, ‘raza’... según el país de procedencia”. La razón que da para esto

es que: “intentamos llegar al fondo de la cuestión y entender por qué una persona abandona su país y su cultura pidiendo refugio en el extranjero”. De esta misma tendencia es la opinión del instructor:

Por supuesto que sí [debe adaptar el mensaje], puesto que, personalmente, creo que cuando estoy entrevistando a alguien es porque quiero aclarar aspectos confusos de su petición; por lo que personalmente me interesa el objetivo final: obtener la información del solicitante que preciso para resolver el expediente, por lo que cualquier colaboración por parte del intérprete yo, personalmente, la considero adecuada.

Así como la del abogado: “Sí, siempre respetando el fondo de la comunicación, por supuesto. El objetivo es que la comunicación tenga lugar y sea productiva. La falta de adaptación puede provocar la interrupción total del diálogo. El entrevistador lo haría también si entendiese el idioma y las reacciones del entrevistado”. Como vemos, este profesional, igual que el trabajador social, también busca la fidelidad en la transmisión de mensajes, así como la fluidez de la comunicación.

En conclusión, la adaptación del mensaje (manteniendo siempre su sentido) es una práctica perfectamente aceptada, válida y empleada en las entrevistas llevadas a cabo por los tres proveedores, tal como afirman la guía de buenas prácticas de la OAR y Carmen de las Heras (2010a).

Las preguntas octava y novena buscaban determinar hasta qué punto consideran importante la transparencia los entrevistados. A la octava pregunta el trabajador social respondió que el intérprete “debe informar de ello [que el solicitante no ha entendido] al entrevistador y éste debe adaptar la pregunta a las características del entrevistado, apoyándose en el intérprete si lo necesita”, la entrevistadora de cabina contestó que debe “comunicarlo al entrevistador para que formule la pregunta de otra manera” y el instructor opina que el intérprete debe “comunicarlo al instructor, aunque el instructor se esté dando cuenta de ello, creo que es su responsabilidad porque de lo contrario se está siguiendo adelante con una parte del procedimiento que está viciada y por lo tanto nula, en cuanto que no reúne las garantías de dicho trámite y, en consecuencia, falseará la resolución final que haya que dictarse”. Estas tres respuestas muestran que los entrevistados son reacios a que existan conversaciones entre el solicitante y el intérprete sin saber qué están diciendo. Es decir, valoran mucho la transparencia. Por lo tanto, queda claro que la labor del intérprete no es la de explicarle al solicitante las preguntas, sino hacerle saber al entrevistador que el solicitante no ha entendido y que éste vuelva a repetir la pregunta. Hale incluye una cita de un juez malayo que se queja precisamente de esta práctica poco profesional por parte de los intérpretes:

...will converse with the witness for a long time, we don't know what's happening, suddenly he says 'his answer is no'. So I ask 'Why are you talking to him all this while?' He says, 'No, I was explaining the question to him'. That's not the role of my interpreter. If the witness does not understand the question, he just has to say 'I don't understand the question'. It's not up to the interpreter to explain the question to him. (Ibrahim, 2004: 256 en Hale, 2007: 107).

Aunque la cita anterior no está enmarcada en el ámbito de la protección internacional, vemos la indignación de los proveedores de servicios públicos ante la falta de transparencia, que indica falta de profesionalidad, por parte de los intérpretes.

No obstante, la opinión del abogado es, en este caso, diferente de las del resto de los entrevistados, ya que, él considera que el intérprete debe “reformular si el problema es de forma” y “si el problema es de fondo, debe transmitir la incomprensión al entrevistador”. Como vemos, en este caso la transparencia no es tan importante para el abogado, sino que lo que considera fundamental es que el mensaje se comprenda.

La novena pregunta planteaba una situación distinta pero similar, ya que se trataba de preguntas realizadas por el solicitante cuya respuesta conoce el intérprete y, en principio, no afectan al desarrollo de la entrevista. Ante esta situación, el trabajador social afirma: “Mi preferencia es que el intérprete solo actúe como canal de comunicación a pesar de que sepa la

respuesta. El entrevistador es el que dirige la entrevista y en muchas ocasiones puede querer recabar información con preguntas aparentemente obvias”. El entrevistador en cabina, en cambio, considera que “si la pregunta es puro trámite, como en el ejemplo, puede contestar el propio intérprete. Si es de más calado, ha de comunicarla al entrevistador”. Por último, la postura del instructor se sitúa a medio camino entre las dos opiniones anteriores y afirma que: “Lógicamente, depende de la confianza que se tenga con el intérprete y el intérprete con el instructor. Cuando se trabaja con asiduidad con el mismo intérprete las partes se conocen y el ambiente es más relajado, por lo que existe menos formalidad”. La respuesta del abogado sigue la tendencia de la del trabajador social y se basa en la idea de que, aunque la pregunta sea aparentemente muy simple e intrascendente, puede no serlo tanto:

En mi opinión el intérprete debe reproducir el mensaje en el otro idioma y no apropiarse de él, puede partir del principio de que conoce la respuesta pero no ser así. Si le han pedido que firme, probablemente le han mostrado dónde debe firmar. Pero si pregunta “¿Aquí?” también es posible que el mensaje no esté claro. Si no es tan obvio, puede ser efectivamente una respuesta sencilla “Sí, aquí”, pero también puede ser por ejemplo una falta de información que el entrevistador no ha indicado todavía... como “aquí y en la página 2”; o “aquí y con sus iniciales en el pie de página”.

Ante esta pregunta podemos observar tres posturas bien diferentes. En primer lugar, el trabajador social y el abogado prefieren que el intérprete sea totalmente transparente y le transmita cualquier pregunta, por muy evidente que sea. Esta postura concuerda más con la correcta labor del intérprete tal y como se estudia en las universidades y tal y como se recoge en los distintos códigos deontológicos. En segundo lugar, nos encontramos ante una opinión menos “estricta”, pues considera que las preguntas de trámite como la que aparece en el ejemplo puede responderlas el intérprete, tal vez para agilizar la comunicación. Por último, el punto de vista del instructor no depende del contenido de la pregunta en sí, sino de quién sea el intérprete. Como hemos visto, la OAR cuenta con intérpretes en plantilla que se encargan de las entrevistas que se desarrollan en sus idiomas de trabajo. Por lo tanto, instructor e intérprete se conocen y tienen confianza el uno con el otro, lo que hace que el instructor confíe en el criterio del intérprete para decidir qué preguntas es necesario que le transmita y cuáles, no.

La décima pregunta tenía como objetivo conocer la opinión de los entrevistados acerca de delegar labores de comunicación en el intérprete. El trabajador social respondió: “Puede que sea una práctica frecuente pero no la considero adecuada”. En cambio, el entrevistador de cabina afirmó que “es una práctica frecuente porque agiliza la comunicación”. Por último, el instructor considera que: “Suele ser una práctica frecuente. Personalmente intento no hacerla por respeto al solicitante”. Podemos comprobar que, tanto el trabajador social como el instructor abogan por la transparencia en ambos sentidos y prefieren actuar, en todo momento, como si de un solicitante hispanohablante se tratara. No obstante, el entrevistador de cabina cree que agiliza la comunicación. Quizá esa agilidad comunicativa es también la que mueve a este entrevistador a considerar adecuado que el intérprete responda las preguntas “trámite”. Cabe destacar que, a pesar de que dos de los tres encuestados declaran no llevarlo a cabo, los tres afirman que se trata de una práctica frecuente. Pueden existir varios motivos por los que esto ocurre, como la falta de conocimiento de las funciones del intérprete por parte de los proveedores o la falta de profesionalidad que, lamentablemente, caracteriza a muchos intérpretes. Un último motivo puede ser, como demuestra la opinión del entrevistador en cabina, el intento de agilización de la comunicación y del proceso burocrático en el que muchas veces se ven sumergidos los profesionales, que se ven obligados a repetir lo mismo una y otra vez.

La respuesta del abogado merece especial atención ya que destaca que este tipo de prácticas no se corresponden con la función del intérprete y añade que “puede ser la función de un mediador intercultural, por ejemplo, o de otro tipo de empleado que desempeñe esta

función, pero no es un rol propio del intérprete”. Con esta afirmación demuestra una gran comprensión de las funciones del intérprete, además de distinguir dos profesiones tan íntimamente relacionadas.

Con la undécima pregunta tratamos de aclarar el debate planteado también a los intérpretes en la encuesta sobre el uso de la primera o la tercera persona a la hora de interpretar. El trabajador social prefiere “la primera persona, puesto que es la voz del entrevistador y el entrevistado. La entrevista debería ser como si el intérprete no estuviese”. Como él piensa el abogado, pues afirma que:

[Debe usar] La primera persona. Debe ser lo más fiel posible. Por supuesto si el entrevistador es un hombre y el intérprete una mujer, debe hablar en primera persona en masculino. El entrevistado debe vivir el mensaje como si la voz de la persona que está hablando fuese la del entrevistador. Esto facilita la comprensión de la situación y del mensaje así como la fluidez de la comunicación. El intérprete, su persona, su personalidad, debe ser lo más neutra y fiel posible.

El entrevistador de cabina, por otro lado, opina que debe emplearse la tercera persona porque “según la Programación Neuro Lingüística (P.N.L.), el subconsciente no distingue entre el yo verdadero y el metafórico y me parece terrible que el subconsciente del intérprete asuma en primera persona determinadas experiencias. Traducir en tercera persona es otra manera de guardar la distancia necesaria”. En este sentido, Abril (2006: 51) afirma que: “El intérprete puede adoptar la primera persona para evitar ser identificado con el autor de un enunciado potencialmente conflictivo” como estrategia de defensa al percibir riesgo para la propia imagen social (*threats to face*). Por último, el instructor también cree que el intérprete “debe utilizar la tercera persona, pues no es el protagonista de los hechos que está transmitiendo”. Como vemos, tampoco entre los entrevistadores hay consenso sobre qué persona gramatical utilizar al interpretar y, además, han proporcionado tres argumentos diferentes para apoyar sus posturas. El trabajador social y el abogado se decantan por la primera persona, basándose en la invisibilidad del intérprete y la idea de que la entrevista debe desarrollarse tal y como lo haría sin que el intérprete estuviera presente. En cambio, el entrevistador de cabina y el instructor son partidarios de la opción contraria: la tercera persona y argumentan que la tercera persona puede ser la mejor manera de que el intérprete se distancie de los acontecimientos narrados y de evitar la implicación personal y los posibles problemas psicológicos que ésta puede acarrear. Asimismo, para el instructor interpretar en primera persona carece de sentido porque el intérprete no es quien ha vivido los hechos narrados. Por lo tanto, el desacuerdo sobre este aspecto está también presente entre los entrevistadores y cada uno tiene sus propias preferencias.

La decimosegunda pregunta es la última que respondieron todos los entrevistados, pues la decimotercera sólo fue contestada por el entrevistador de cabina. En ella se les preguntaba por la opinión que les merecía la toma de notas por parte de los intérpretes. El trabajador social declaró que: “en mi experiencia no es frecuente pero podría ser una técnica válida en momentos puntuales”. El entrevistador de cabina concuerda con el trabajador social con su afirmación: “No acostumbran a hacerlo, pero si lo hacen me parece válido siempre que favorezca la correcta interpretación”. El instructor no hace referencia a si los intérpretes emplean esta técnica de forma frecuente, pero considera válido “todo lo que sea preciso y necesario con tal de que la información que transmita sea lo más veraz, objetiva y ajustada a lo manifestado por el solicitante” y, por último, el abogado opina:

Puede suceder. Depende mucho del tipo de interpretación. En general en una entrevista se usa poco. En cuanto a la pertinencia, depende del intérprete. Pero creo que en una entrevista puede ser sintomático de un problema de ritmo o de dosificación de la información, que debe modificarse, a menos que el tema tratado incluya datos específicos (cantidades largas, fechas, por ejemplo).

Es decir, la toma de notas, como comprobamos en la encuesta realizada a los intérpretes, es una práctica que no se emplea tan frecuentemente en situaciones reales como

en el ámbito formativo.

Por último, la pregunta decimotercera sobre las diferencias entre las actuaciones de los distintos tipos de intérprete sólo fue respondida por el entrevistador en cabina y dijo lo siguiente:

Los estudiantes en prácticas son muy cuidadosos y muy prudentes. Los contratados tienden a congeniar mucho con el entrevistado, sobre todo si son del mismo país de origen, y tienen sus conversaciones aparte. Ponen mucho interés en llegar al fondo de las cuestiones, pues son muy conscientes de que gran parte del futuro del expediente se juega justamente en la entrevista. Los de plantilla van rápido y al grano, suelen guardar distancia con el entrevistado. Se ciñen a lo que pregunta el entrevistador.

La descripción que realizó el entrevistador de cabina encaja perfectamente con los prototipos de intérpretes que se pueden encontrar en la OAR. En primer lugar, los de prácticas siempre son “muy cuidadosos y muy prudentes” porque, por regla general, nunca han trabajado en situaciones reales en las que el usuario se juega tanto. Además, al tener formación, intentan tener en mente todo lo aprendido y actuar de la forma más profesional posible. El perfil del intérprete contratado cuadra a la perfección con el perfil retratado en la bibliografía: intérpretes en muchas ocasiones procedentes del mismo país que el solicitante que se implican demasiado personalmente en el caso y que tratan de ayudar a los solicitantes a que su entrevista se desarrolle de la forma más satisfactoria posible. Por último, los intérpretes en plantilla son muy conscientes de las preferencias de cada profesional y, al trabajar en la OAR de forma permanente y lidiar con este tipo de usuarios constantemente, son más capaces de mantener las distancias y no implicarse personalmente en el caso.

A continuación, la Tabla 9 refleja de forma conjunta las respuestas de estos cuatro proveedores:

	ABOGADO	TRABAJADOR SOCIAL	INSTRUCTOR	ENTREVISTADOR EN CABINA
Cualidades del intérprete	Comprensión del original, fidelidad, cultura, disponibilidad, buen contacto humano, concentración, memoria, precisión, análisis, síntesis, resistencia, discreción y confidencialidad	Fluidez y no mediatización de la comunicación	Fidelidad	Conocimiento del español
Aspectos más necesarios en un intérprete entre: conocimiento de la cultura del solicitante, conocimiento del funcionamiento	Todos porque el intérprete adapta y, para ello, necesita conocer al destinatario, su entorno y todos los matices inherentes	Formación como intérprete y conocimiento de la cultura para ser capaz de adaptar correctamente el mensaje	Todos	Experiencia previa

de la OAR y el sistema de asilo español, la experiencia previa o la formación como intérprete				
Cómo debe comportarse el intérprete	Con discreción, neutralidad, fidelidad y capacidad de reacción para realizar aportes propios de su rol	Como canal de comunicación que interpreta y adapta si es necesario	Fidelidad al interpretar, pero con libertad para hacerlo como crea oportuno	Con fidelidad
Ambiente de la entrevista y participación del intérprete en él	El intérprete debe estar en segundo plano pero presente	Ambiente de confianza y confidencialidad. El intérprete es una asistencia imprescindible, pero debe influir lo menos posible	Ambiente de confianza y proximidad en el que participa el intérprete para que el solicitante colabore más fácilmente	Ambiente de confianza y confidencialidad. El intérprete debe ser cordial y correcto, pero distante
Presentación del intérprete	La presentación debe hacerla el entrevistador para que no parezca que el intérprete tiene margen de autonomía	Correcta pero extensa. En su caso, preferencia por una presentación más corta	Cortés, profesional y correcta, pero fría e intimidatoria	Sobra la frase que recomienda hablar directamente al interlocutor porque en la práctica no se hace
Adaptación de mensajes	Sí, de forma fiel para que la comunicación sea productiva	Sí, pero sin desvirtuarlos, porque los trabajadores de la OAR tienen formación previa	Sí, para poder conseguir el objetivo final: obtener la información necesaria	Sí, para llegar al fondo de la cuestión
Qué debe hacer el intérprete si el solicitante no comprende la pregunta	Reformular si el problema es de forma e informar al entrevistador si es de fondo	Informar al entrevistador para que éste adapte la pregunta	Informar al entrevistador para no viciar la comunicación	Informar al entrevistador para que éste adapte la pregunta
Preguntas cuya respuesta conoce el intérprete	Traducir al entrevistador porque la respuesta puede no ser tan evidente	Traducir porque el entrevistador es quien dirige la comunicación y puede buscar información con preguntas	Si el intérprete y el entrevistador tienen completa confianza, el intérprete puede responder	Si la pregunta es mero trámite, puede responder el intérprete; si no, debe informar el entrevistador

		aparentemente evidentes		
Delegación de labores de comunicación en el intérprete por parte del proveedor	No forma parte de las funciones del intérprete	Frecuente pero inadecuada	Frecuente pero inadecuada	Frecuente porque agiliza la comunicación
Uso de la 1ª/3ª persona	La 1ª persona porque facilita la fidelidad y la fluidez	La 1ª persona porque la comunicación debe producirse como si el intérprete no estuviera presente	La 3ª persona porque el intérprete no es el protagonista de los hechos	La 3ª persona porque según el P.N.L. el subconsciente no distingue entre el yo verdadero y el metafórico y, además, la 3ª persona puede ayudar a guardar la distancia
Toma de notas	A veces, pero si es necesaria durante la entrevista puede deberse a un problema en el ritmo y la dosificación de la información, salvo en caso de cifras o datos complejos	No es frecuente pero es válida en determinadas ocasiones	Es válida siempre que ayude a transmitir la información de forma veraz, objetiva y fiel	No es frecuente pero es válida si favorece la correcta interpretación

Tabla 9. Respuestas de los proveedores al primer modelo de entrevista

5.2.2. Análisis del segundo modelo de entrevista

El segundo modelo de entrevista sólo fue planteado a una intérprete de la CEAR que no tiene ninguna formación como intérprete, aunque sí formación de posgrado en otra área, y lleva ocho años actuando de intérprete voluntaria para esta organización. Su trabajo se desarrolla principalmente en entrevistas con psicólogos, médicos, abogados y trabajadores sociales que, en su mayoría, son también miembros de la CEAR por lo que sí están acostumbrados a trabajar con intérpretes aunque ella afirma que “a veces se les olvida que no somos profesionales, aunque sí hay compañeros aquí en CEAR que sí son profesionales y trabajan de eso; pero a veces se les olvida. Le dan al *‘play’* y tú tienes que parales para poder interpretar”. Lo interesante de esta respuesta es que, a pesar de que los proveedores están acostumbrados a trabajar con intérpretes y, como pudimos comprobar con la entrevista del abogado, conocen bastante bien su labor, muchas veces no facilitan el trabajo. También destaca que la principal diferencia entre los proveedores, que saben trabajar con intérpretes, y los usuarios que “por lo general [...] nunca habían necesitado intérpretes antes” es que “les cuesta abrirse”, a lo que añade: “Es normal, porque lo han pasado mal y es muy difícil que cojan confianza desde la primera entrevista o desde el primer momento. Pero poco a poco ven que hablas árabe y saben que estás ahí para ayudarles”. Una vez más, surge el aspecto de la confianza y la necesidad de que los solicitantes se sientan respaldados y en un entorno que les

invite a contar su historia.

Para ella, lo más importante a la hora de realizar una interpretación es “saber el tema y a quién vas a interpretar” y pone un ejemplo: “Hoy he hecho una interpretación y sólo sabía de ellos que eran sirios, por toda la situación, pero me hubiera gustado saber un poco más sobre la situación concreta de estas personas”. Ya hemos mencionado que, en el caso de la ISP, es posible que el intérprete no se prepare de la forma más adecuada los conocimientos que vaya a poder necesitar debido al poco tiempo que suele transcurrir entre que se contacta con él y tiene lugar la interpretación. Ella afirma que en CEAR: “Por lo general sí me suelen contar un poco antes, sobre todo en casos difíciles o duros, y hacerme un resumen diciéndome por lo que han pasado y si hay que ir al médico, al psiquiatra...”. No obstante, esto suele tener lugar en el momento justo antes de la interpretación, sin que haya posibilidad de documentarse, aunque sí ayuda a la hora de estar prevenido frente a lo que pueda suceder durante la entrevista y a prepararse mentalmente para evitar al máximo la implicación personal. La intérprete también menciona el problema de la terminología: “A veces el lenguaje especializado me cuesta, porque a veces no conozco algunos términos y me quedo en blanco e intento decirlo de alguna forma”. Este es un ejemplo claro de las consecuencias de la falta de formación: intentar decirlo como sea para salir del paso. Un intérprete con formación nunca actuaría así, sino que pediría aclaración al profesional.

Esta intérprete considera que: “El ambiente tiene que ser muy cómodo y tiene que haber mucha empatía. El usuario tiene que sentirse en confianza porque, si no, no te va a contar su vida así como así. Y yo, si ellos se sienten cómodos, yo me siento cómoda. Y me esfuerzo para que vean que estamos allí para ayudarles. Tienen que ver mucha empatía”. Como vemos, al aspecto de la creación de un ambiente cómodo es común a todos los proveedores, aunque no todos están de acuerdo en la participación del intérprete.

En la pregunta sobre la presentación ella afirma que: “Sí, siempre [me presento]. Como vienen muchos usuarios saharauis, a veces piensan que soy marroquí y se sienten un poco amenazados. Entonces, siempre digo mi nombre, que estoy ahí para ayudarles con la interpretación y también que soy argelina. Aunque Carmen [una supervisora] alguna vez me ha dicho que no hace falta”. Esta respuesta es un ejemplo de cómo la nacionalidad del intérprete puede provocar conflictos y problemas de confianza con el solicitante, por lo que es muy importante elegir un intérprete adecuado para cada ocasión. Especialmente si queremos crear el ambiente de confianza y empatía del que se ha hablado anteriormente. También destaca que su supervisora considera la presentación innecesaria, en contra de lo que se recomienda durante la formación y más en la línea de la opinión de los proveedores.

En cuanto al uso de la persona gramatical, ella dice usar la tercera porque “usar la primera es muy difícil”, aunque es consciente de que es la forma emplean los intérpretes profesionales, ya que afirma que: “Alguna vez lo he hablado con mis compañeros y ellos dicen que usan la primera persona, pero yo no soy profesional y siempre me sale la tercera”. La intérprete reconoce que es más correcto usar la primera, pues es lo que hacen los intérpretes profesionales; aunque hemos visto que, en el caso de los solicitantes de asilo, no todos los profesionales prefieren el uso de la primera.

Al contrario de lo que resulta más frecuente en el ámbito de la protección internacional: adaptar el registro, ella afirma que su primera interpretación siempre es manteniendo el registro del profesional y “si no lo entienden, intento explicarlo de forma más sencilla” aunque reconoce que “por lo general, no lo entienden así que tengo que usar palabras más sencillas”. Esta postura se encuentra en medio de lo que ocurre en la ISP y lo que ocurre en el ámbito de la protección internacional. Por un lado, en la ISP se aboga por que sean los proveedores de servicios los que adapten el registro si el usuario no ha entendido, mientras que en el caso de la protección internacional, el intérprete suele adaptarlo directamente. Es posible que la actuación de esta intérprete se deba a su falta de formación,

pero que trate de actuar de la forma que ella considera más profesional

La intérprete declara que: “Si noto que el usuario no ha entendido o me dice que no ha entendido, le digo al profesional que voy a intentar explicárselo con otras palabras”. Vemos que esta forma de proceder encaja con la respuesta del abogado de la CEAR, que creía que esto era lo adecuado si el problema de comprensión es de forma. Sin embargo, los trabajadores de la OAR preferían ser informados del malentendido y ser ellos quienes reformulen la pregunta.

En cuanto al empleo de la toma de notas, afirma lo siguiente:

No, nunca [la uso] porque yo nunca hago una interpretación literal. A veces los abogados se enrollan mucho para decir lo mismo y el usuario lo mismo. Te dicen una cosa, te la repiten, te la vuelven a repetir. Así que yo intento resumir y ser lo más concisa posible, porque, si no, nunca terminaríamos. A los abogados muchas veces tengo que pararles porque se les olvida que estamos allí y que tenemos que interpretar.

La intérprete confirma la tendencia de que la toma de notas no es excesivamente frecuente en este ámbito. Además, ella apuesta por no hacer una “interpretación literal” y por resumir el contenido del mensaje. En este sentido, realizar una interpretación literal es, evidentemente, un error. No obstante, tal vez la repetición de información por parte de los interlocutores puede tener algún tipo de objetivo, como dar importancia a un determinado aspecto o contarlo de distintas maneras para que quede bien claro y es posible que, al resumir, no se logre transmitir la fuerza ilocutiva de los mensajes.

Por último, la intérprete niega que a ella le haya sucedido que los proveedores deleguen en ella labores de comunicación, aunque comenta que “lo que sí me ha pasado es tener que traducir lo que pone en un documento en ese mismo momento”; es decir, realizar una traducción a la vista que, en principio, tampoco forma parte de las funciones del intérprete.

6. Conclusiones

A continuación procederemos a desarrollar las conclusiones que hemos extraído de las encuestas y las entrevistas empleando como base la información recogida en los apartados 1., 2. y 3. del trabajo. Dichas conclusiones se dividirán en tres apartados. El primero comprenderá las obtenidas a partir de los resultados de las encuestas; el segundo, a partir de las respuestas recogidas durante las entrevistas; y, por último, el tercer apartado recopila las conclusiones generales sacadas del trabajo en su conjunto. La razón de dicha separación es enmarcar las conclusiones de los dos primeros apartados en su contexto para, posteriormente, relacionarlas a modo de conclusión final.

6.1. Conclusiones de la encuesta

A partir del análisis de las encuestas llegamos a una serie de conclusiones. En primer lugar, aunque la mayoría de los encuestados tiene estudios, dado que la denuncia de la falta de profesionalización en la ISP en general es una tendencia común a toda la bibliografía, la conclusión es que los intérpretes con formación en el campo tienden a implicarse más en todos los aspectos relacionados con la profesión y, por lo tanto, consultan foros, están en contacto con otros profesionales a través de la red y están más predispuestos a colaborar con otros profesionales o, en este caso, estudiantes.

También hemos podido observar que la protección internacional sigue siendo un ámbito olvidado debido al carácter especialmente vulnerable de estas personas y que los dos campos más fuertes siguen siendo los que lo han sido tradicionalmente: el sanitario y el jurídico. Además, hay un porcentaje muy elevado de voluntarios, confirmando la tendencia de la falta de profesionalización en el sector. Esta situación ayuda a perpetuar la creencia existente de que cualquiera que hable (o “chapurree”) dos lenguas está capacitado para realizar labores de interpretación y que el proceso consiste en una mera trasposición de lo dicho en un idioma a otro, sin que entren en la ecuación más factores; es decir, que el interprete actúa únicamente como cauce lingüístico o *conduit metaphor* (Reddy, 1979). Según esta percepción Angelelli (2003: 16) afirma que: “*The interpreter is not considered a party to the conversation but rather a ‘language switch operator’ in line with the conduit model of communication*”. Es destacable también que la mayoría de los intérpretes que sí son profesionales trabajan a través de agencias de traducción, manifestando la desatención de la Administración Pública a esta actividad habiéndola dejado en manos de estas empresas que no aseguran la calidad de los intérpretes.

La mayoría de los intérpretes (86%) afirma que la interpretación en el ámbito de la protección internacional tiene características propias diferentes de las de la ISP y que, en él, intervienen multitud de factores que influyen en la correcta transmisión del mensaje y su fuerza ilocutiva.

Además, nos encontramos ante una falta de consenso respecto de dos temas fundamentales: el uso de la primera o tercera persona gramatical y si existen diferencias a la hora de interpretar para un profesional u otro.

En lo que sí hay consenso es en que el ambiente que reine en las interpretaciones con solicitantes de asilo ha de ser relajado, cómodo y que transmita confianza, así como en que el intérprete desempeña un papel en la creación de dicho ambiente. Nuestros resultados muestran también que la toma de notas es poco frecuente y se lleva a cabo normalmente para apuntar datos o cifras difíciles de recordar y que la delegación de labores de comunicación en el intérprete por parte del proveedor del servicio es una práctica habitual.

6.2. Conclusiones de las entrevistas

A partir de las entrevistas a los tres trabajadores de la OAR y al abogado de la CEAR buscamos comprobar si se cumplen determinados perfiles de intérprete dependiendo del puesto de trabajo de cada uno. Por otro lado, el objetivo de la entrevista a una intérprete voluntaria y sin formación de la CEAR es observar si se cumple con los aspectos mencionados a lo largo del trabajo.

Para el trabajador social, el intérprete, que debe tener formación y conocimientos de la cultura del solicitante, ha de ser un canal de comunicación que permita que ésta fluya para lo que, si fuera necesario, puede adaptar el mensaje, pero siempre con la información correcta y no mediatizada y tratando de ser lo más fiel, transparente e invisible posible. Esta invisibilidad se manifiesta en su preferencia por el uso de la primera persona gramatical y en que no considera adecuada la delegación de labores de comunicación ni las explicaciones, ni culturales ni de otro tipo, por parte del intérprete. Asimismo, aunque busca un ambiente de confianza y profesionalidad, considera que el intérprete debe participar mediante una conducta profesional, manteniéndose en segundo plano.

Para el entrevistador de cabina, el intérprete, que debe tener experiencia previa y conocer perfectamente el español, ha de transmitir los mensajes de forma totalmente fiel, con la posibilidad de adaptar los mensajes para lograr transmitir la fuerza ilocutiva del mensaje. Además, considera adecuado delegar labores de comunicación en el intérprete y que éste responda por él a las preguntas “trámite” para agilizar la comunicación, aunque rechaza las explicaciones más trascendentes por parte del intérprete. El ambiente que busca es también confidencial y de confianza, pero manteniendo la distancia necesaria para evitar que se involucre demasiado o que el solicitante busque su ayuda. Para mantener esta distancia considera que es más aconsejable emplear la tercera persona gramatical en las interpretaciones. Además, sus concepciones entre los distintos intérpretes confirman los estereotipos mencionados a lo largo del trabajo.

El instructor también cree que el intérprete ha de tener multitud de cualidades y conocimientos y que debe transmitir los mensajes de la forma más exacta posible, adaptándolos si lo considera necesario. No obstante, él aboga por una actitud más próxima por parte del intérprete para que el solicitante se sienta más tranquilo y crear un ambiente de confianza. Al igual que el trabajador social, no está de acuerdo con delegar en el intérprete tareas de comunicación, con que dé explicaciones de ningún tipo, ni con que responda a preguntas “trámite”, aunque este último caso lo considera posible si se trata de un intérprete de confianza con el que trabaja de forma más o menos asidua. De igual modo, también considera que el intérprete debe emplear la tercera persona.

El último profesional, el abogado, considera, al igual que el instructor, que existen muchas cualidades necesarias para ser un buen intérprete. En cuanto a la labor de éste, prioriza la fidelidad, la imparcialidad y la discreción, así como la fluidez de la comunicación. El intérprete, aunque debe mantenerse en un segundo plano, ha de ser visible y explicar malentendidos culturales e, incluso, reformular preguntas si el solicitante no ha comprendido; aunque nunca debe realizar labores de comunicación en sustitución del proveedor. Asimismo, es partidario del uso de la primera persona para favorecer la fluidez en la comunicación.

Por su parte, la intérprete de la CEAR da mucha importancia a conocer la situación de los solicitantes y con qué proveedor se va a desarrollar la entrevista, para saber qué esperarse. Opina que es importante que el ambiente sea cómodo y que el intérprete debe empatizar con el solicitante y hacerle sentir en confianza. A la hora de interpretar, resume y sintetiza la información y prefiere mantener el registro para, posteriormente, adaptarlo si observa que el solicitante no ha entendido, aunque informa al proveedor de lo que está sucediendo. Emplea la tercera persona, aunque es consciente de que los intérpretes profesionales usan la primera.

La entrevista de esta intérprete ilustra la realidad del problema de la mayoría de los intérpretes sin formación: tienden a empatizar demasiado con los solicitantes y a implicarse demasiado, seguramente por las ganas que tienen de ayudarlos y de que su solicitud llegue a buen puerto; no suelen conocer la terminología específica de los diferentes ámbitos en los que trabajan; recurren a soluciones erróneas “para salir del paso”, en vez de proceder de la manera adecuada, como haría un intérprete con formación y, en muchas ocasiones, pueden pecar de falta de transparencia al proporcionarle al solicitante explicaciones que corresponde dar al proveedor del servicio. Además, aunque no es el caso de esta intérprete en concreto, la afirmación por parte del entrevistador de cabina de que es muy importante que sepan hablar bien español nos hace pensar que es relativamente habitual encontrarse con intérpretes que ni siquiera manejan el español correctamente.

En general, nos encontramos ante una serie de preferencias comunes y otras, distintas. Por un lado, todos los profesionales consideran fundamental la fidelidad en el mensaje, siendo posible adaptarlo para lograr la fuerza ilocutiva pretendida. También están de acuerdo en que el intérprete requiere de multitud de habilidades y cualidades para desarrollar su labor y no el mero hecho de conocer dos idiomas. Para todos ellos es importante que el ambiente de la entrevista sea cómodo y de confianza y confidencialidad. Por último, todos ellos coinciden en que la presentación estándar proporcionada no les parece la más adecuada en el tipo de interpretaciones que buscan.

Por otro lado, hemos encontrado dos tendencias dependiendo de si las entrevistas en las que participan forman parte del proceso de examen de la solicitud o no. En este sentido, el trabajador social y el abogado primaban la fluidez de la comunicación y la idea de que ésta debe llevarse a cabo “como si el intérprete no estuviera”, prefiriendo, por lo tanto, la primera persona gramatical. En cambio, el entrevistador en cabina y el instructor abogan por que los mensajes sean lo más fieles posible, pero manteniendo siempre la distancia entre el intérprete y el solicitante, para lo que prefieren una tercera persona; aunque la comunicación sea menos fluida.

En otro sentido, los profesionales de la OAR, independientemente de su posición, se diferencian del resto en que las aclaraciones culturales no están aceptadas, pues se entiende que ellos poseen un conocimiento cultural suficiente para captar los matices culturales.

Mención especial merecen la toma de notas y la presentación: ambos aspectos quedan delimitados de forma muy clara en el proceso formativo. No obstante, la toma de notas es, de forma prácticamente unánime, declarada como una práctica poco habitual, salvo por motivos puntuales; llegándose incluso a afirmar que, si la interpretación se está desarrollando correctamente, es innecesaria. En cuanto a la presentación, ninguno de los proveedores consideraba completamente adecuada la presentación estándar que se les propuso como ejemplo y la intérprete incluía en su presentación su nacionalidad, prescindiendo de los cuatro aspectos fundamentales: la confidencialidad, la fidelidad, la profesionalidad y la imparcialidad.

Por último, aspectos como la delegación en el intérprete de tareas comunicativas, la explicación por parte del intérprete de preguntas “trámite” y la participación de éste en la creación del ambiente de la entrevista no han presentado un patrón concreto que se corresponda a un tipo de profesional.

6.3. Conclusiones del trabajo

A lo largo del trabajo hemos podido comprobar que la primera de nuestras hipótesis: la ISP y la interpretación en el contexto de la protección internacional presentan similitudes, puesto que esta última se encuentra enmarcada en la primera. No obstante, también se observan diferencias entre ambas en distintos aspectos, como los factores que entran en juego

al determinar la idoneidad del intérprete, la concepción de la adaptación del mensaje, la aceptación de las explicaciones culturales, etc.

En cuanto a la segunda hipótesis, ya enfocada a la interpretación en el ámbito de la protección internacional, hemos detectado diferencias en algunos aspectos dependiendo del proveedor. La primera distinción, mencionada ya a lo largo del trabajo, se encuentra entre los profesionales de la OAR (e, incluso, de la CEAR) que están acostumbrados a trabajar con intérpretes constantemente y, por lo tanto, conocen las funciones de estos; y aquellos proveedores a los que acuden los solicitantes y que no suelen participar en este tipo de interacciones. Las diferencias son evidentes y equivalentes a las que se encuentran la ISP en general. Las diferencias son evidentes y equivalentes a las que se encuentran la ISP en general. Además, también se han detectado diferencias entre los distintos tipos de proveedores que sabían trabajar con intérpretes y que han sido mencionadas en el apartado anterior (5.2. Conclusiones de las entrevistas).

En resumen, a lo largo del trabajado hemos presentado un contexto general de la historia de la protección internacional, así como su legislación nacional e internacional. También hemos explicado los requisitos que deben cumplir los solicitantes de protección internacional y el proceso que deben seguir para, finalmente, convertirse en beneficiarios de dicha protección. Una vez determinado este contexto, hemos procedido a desarrollar las características, tanto de la ISP como de la interpretación en el ámbito de la protección internacional, observando sus diferencias similitudes. Para terminar, realizamos una entrevista a intérpretes en los servicios públicos que nos sirvió de punto de partida para localizar los asuntos conflictivos de esta actividad y, a continuación, entrevistamos a tres profesionales de la OAR y a un abogado y una intérprete voluntaria de la CEAR a los que les preguntamos, entre otros asuntos, por los aspectos conflictivos que surgieron a raíz de las encuestas para obtener las conclusiones que hemos descrito en este apartado. Con esto hemos pretendido estudiar más a fondo un ámbito especial de la ISP que queda relegado a un segundo plano en muchas ocasiones.

Somos conscientes de que las limitaciones del trabajo, pues habría sido interesante contar con un mayor número de respuestas para la encuesta, abarcando un abanico mayor de intérpretes para poder extraer resultados que condujeran a conclusiones más representativas de la tónica general de la situación actual de la ISP en España. De igual modo hubiera resultado provechoso haber podido contar con la opinión de otros profesionales de la OAR y de la CEAR que tal vez ayudarían a encontrar patrones en los aspectos de los que no se ha podido extraer un patrón concreto.

Debido a estas limitaciones, nos gustaría instar a la realización de futuros estudios de esta materia; ya que consideramos que una mayor comprensión, estudio y profesionalización en este ámbito de la ISP son muy necesarios debido a la especial vulnerabilidad de sus usuarios. En este sentido, además de ampliar las encuestas y las entrevistas ya realizadas en este trabajo, podría resultar muy útil analizar casos y entrevistas concretas en las distintas situaciones enmarcadas en la interpretación en el ámbito de la protección internacional. Estas potenciales líneas de investigación podrían ayudar al estudio de este ámbito, así como a la profesionalización de la ISP.

7. Notas

1. Special Interest Group on Translation and Interpreting in Public Services. Grupo creado por la Comisión Europea. Formado por: Fotini Aspostolpu, Anastasia Atabekova, Izabella Badiu, Maria da Conceição Bravo, Danielle D'Hayer, Fernando Ferreira Alves, Erik Hertog, Mira Kadric, Sylvia Kalina, Helge Niska, Isabelle Perez, Sonja Pöllabauer, Mia Ratinckx, Antony Scott, Erik Uytterhoever, Carmen Valero Garcés y Maurizio Viezzi (Presidente). Creado el 10-20 de marzo de 2010 y disuelto en 2012.
2. *Formalización de solicitudes de asilo. Guía de buenas prácticas*. Documento realizado por la Dirección General de Política Interior del Ministerio del Interior español que se entrega a los trabajadores de la Oficina de Asilo y Refugio.

8. Bibliografía

- Abril, M.I. (2006) *La Interpretación en los Servicios Públicos: caracterización como género, contextualización y modelos de formación. Hacia unas bases para el diseño curricular*. Tesis doctoral. Granada. Recurso online disponible en: <<http://hera.ugr.es/tesisugr/16235320>> [Último acceso el 2 de junio de 2013].
- ACNUR (2000) *La situación de los refugiados en el mundo 2000. Cincuenta años de acción humanitaria*. Barcelona: ICARIA Editorial. Recurso online disponible en: <<http://www.acnur.org/publicaciones/SRM/>> [Último acceso el 3 de mayo de 2013].
- Alexieva, B. (1997) “A typology of interpreted-mediated events” en *The translator*, 3(2). pp. 153-174.
- Angelelli, C. (2003) “The Interpersonal Role of the Interpreter in Cross-Cultural Communication. A Survey of Conference, Court and Medical Interpreters” en *The Critical Link 3: Interpreters in the Community*. Ámsterdam y Filadelfia: John Benjamins Publishing Co. pp. 15-26.
- Artículo 2, apartado 15 de la Primera Parte del Tratado de Ámsterdam por el que se modifican el Tratado de la Unión Europea, los Tratados constitutivos de las Comunidades Europeas y determinados actos conexos
- Australian Government: Migration Review Tribunal and Refugee Review Tribunal (2011) *Interpreter's Handbook*. Sydney: Migration Review Tribunal and Refugee Review Tribunal. Recurso online disponible en: <<http://www.mrt-rrt.gov.au/CMSPages/GetFile.aspx?guid=3e230da7-96de-4103-a7f4-4f18ee25519a>> [Último acceso el 14 de junio de 2013].
- Barsky, R. (1994) *Constructing a Productive Other*. Ámsterdam y Filadelfia: John Benjamins Publishing Co.
- Barsky, R. (2000) *Arguing and Justifying: Assessing the Convention Refugee's Choice of Moment, Motive and Host Country*. Aldershot y Burlington: Ashgate.
- Chesher, T., Slatyer, H., Doubine, V. Jaric, L. y Lazzai, R. (2003) “Community-Based Interpreting: The Interpreter's Perspective” en *The Critical Link 3: Interpreters in the Community*. Ámsterdam y Filadelfia: John Benjamins Publishing Co. pp. 273-292.
- Consejo de la Unión Europea. Reglamento (CE) 343/2003 del Consejo.
- Consejo de la Unión Europea. Reglamento (CE) 2725/2000 del Consejo.
- *Convención sobre el Estatuto de los Apátridas*. Naciones Unidas, Nueva York, 28 de septiembre de 1954.
- *Convención sobre el estatuto de los refugiados*. Naciones Unidas, Ginebra, 28 de julio de 1951.
- Cambridge, J. (1999) “Information loss in bilingual medical interviews through untrained interpreters” en *The translator*, 5 (2). pp. 201-209.
- Cambridge, J. (2002) “Interlocutor roles and the pressure on the interpreters” en *Traducción e Interpretación en los Servicios Públicos: Nuevas Necesidades para Nuevas Realidades*. Alcalá de Henares, Madrid: Universidad de Alcalá-Servicio de Publicaciones. pp. 119-124. [CD-ROOM].
- Corsellis, A. (2008) *Public Service Interpreting: The First Steps*. Basingstoke: Palgrave Macmillan.
- Davidson, B. (2000). “The interpreter as institutional gatekeeper: the social-linguistic role of interpreters in Spanish-English medical discourse” en *Journal of Sociolinguistics*, 4 (3). pp. 379-405.
- De las Heras, C. (2010a) “Solicitantes de asilo, refugiados, apátridas: una Babel invisible” en *La traducción y la interpretación contra la exclusión social*. Madrid:

CEAR. pp. 53-60.

- De las Heras, C. (2010b) “Traduciendo para los refugiados: servicio de traducciones de la Comisión Española de Ayuda al Refugiado” en *Puntoycoma*, 119. Recurso online disponible en <ec.europa.eu/translation/bulletins/puntoycoma/119/pyc1196_es.htm> [Último acceso el 2 de junio de 2013].
- De Luna, P. (2010) “La traducción y la interpretación contra la exclusión social. Necesidades y carencias actuales. Alternativas” en *La traducción y la interpretación contra la exclusión social*. Madrid: CEAR. pp. 71-75.
- España. Artículo 13.4 de la Constitución de 1978
- España, Artículo 231.5 de la Ley Orgánica 6/1985, de 1 de julio, del Poder Judicial.
- España. Ley 5/1984, del 26 de marzo, reguladora del derecho de asilo y de la condición de refugiado. (Vigente hasta el 20 de noviembre de 2009).
- España. Ley 9/1994, de 19 de mayo, de modificación de la Ley 5/1984, de 26 de marzo, reguladora del derecho de asilo y de la condición de refugiado.
- España. Ley Orgánica 4/2000, de 11 de enero, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social.
- España. Ley Orgánica 8/2000, de 22 de diciembre, de reforma de la ley orgánica 4/2000, de 11 de enero, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social.
- España. Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres (Vigente hasta el 01 de Enero de 2014).
- España. Ley 12/2009 del 30 de octubre de 2009, reguladora del derecho de asilo y de la protección subsidiaria.
- España. Reglamento de Asilo. Aprobado por el Real Decreto 203/1995, de 10 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento de aplicación de la Ley 5/1984, de 26 de marzo, reguladora del derecho de asilo y de la condición de refugiado, modificada por la Ley 9/1994, de 19 de mayo.
- España. Reglamento de Extranjería. Aprobado por el Real Decreto 557/2011, de 20 de abril, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley Orgánica 4/2000, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social, tras su reforma por Ley Orgánica 2/2009.
- España. Reglamento de reconocimiento del estatuto de apatridia. Aprobado por el Real Decreto 865/2001, de 20 de julio.
- Fenton, S. (2004) “Expressing a well founded fear: Interpreting in Convention Refugee Hearings” en *Claims, Changes and Challenges in Translation Studies: Selected Contributions from the EST Congress, Copenhagen, 2001*. Ámsterdam y Filadelfia: John Benjamins Publishing Co. pp. 263-269. Recurso online disponible en: <www.refugee.org.nz/Reference/Sabine.html> [Último acceso el 5 de junio de 2013].
- Garber, N. (2000) “Community Interpretation: A Personal View” en *The Critical Link 2: Interpreters in the Community*. Ámsterdam y Filadelfia: John Benjamins Publishing Co. pp. 9-20.
- Handi, H., Garrido, R., Fernández, M., Fiol, C., González, L., Mantecón, A., Navaza, B., Ortigosa, M.D., Plaza, S. y Valencia, L. (2011) *El libro blanco de la traducción y la interpretación institucional. Conocer para reconocer*. Madrid: Ministerio de Asuntos Exteriores y Cooperación.
- Gentile, A., Ozolins, U., y Vasilakakos, M. (1996) *Liaison Interpreting, A Handbook*. Melbourne: Melbourne University Press.
- Gentile, A. (1997) “Community interpreting or not? Practices, standards and

- accreditation” en *The Critical Link: Interpreters in the Community*. Ámsterdam y Filadefia: John Benjamins Publishing Co. pp. 109-118.
- Giménez, C. (1997) “La naturaleza de la mediación intercultural” en *Revista Migraciones*, 2. Universidad Pontificia de Comillas. pp. 125-159.
 - Goytisolo, J. y Nair, S. (2000) *El peaje de la vida. Integración o rechazo de la emigración en España*. Madrid: El País-Aguilar.
 - Hale, S. B. (2007) *Community Interpreting*. Basingstoke: Palgrave Macmillan.
 - Handi, H. (2010) “La traducción y la interpretación contra la exclusión social en el marco de la protección internacional” en *La traducción y la interpretación contra la exclusión social*. Madrid: CEAR. pp. 61-66.
 - Harris, B. (2000) “Foreword: Community Interpreting – Stage Two” en *The Critical Link 2: Interpreters in the Community*. Ámsterdam y Filadefia: John Benjamins Publishing Co. pp. 1-5.
 - Kälin, W. (1986) “Troubled Communication: Cross-Cultural Misunderstandings in the Asylum-Hearing” en *International Migration Review*, 20 (2) Número especial: Refugiados: Cuestiones y direcciones (verano). pp. 230-241.
 - Mason, I. (1999) “Introduction” en *The translator*, 5 (2). Pp. 147-160.
 - Mason, I. (2000) “Models and methods in dialogue interpreting research” en *Intercultural Faultlines*. Manchester: St. Jerome. 215-231.
 - Mason, I. (2001) “Introduction” en *Triadic Exchanges: Studies in Dialogue Interpreting*. Manchester: St. Jerome. pp. i-vi.
 - Mikkelson, H. (1996) “Community Interpreting. An emerging profession” en *Interpreting*, 1. Londres: John Benjamins Publishing Co. pp. 125-129.
 - Ministerio del Interior, Dirección General de Política Interior (2007) *Formalización de solicitudes de asilo. Guía de buenas prácticas*. Madrid: Ministerio del Interior, Secretaría General Técnica.
 - Pöchhacker, F. (1999) “‘Getting organized’: The evolution of community interpreting” en *Interpreting. History of interpreting*. pp. 125-140.
 - Pöchhacker, F. (2004) *Introducing Interpreting Studies*. Londres y Nueva York: Routledge.
 - *Protocolo sobre el estatuto de los refugiados*. Naciones Unidas, Nueva York, 4 de octubre de 1967.
 - Reddy, M. J. (1979) “The conduit metaphor. A case of frame conflict in our language about language” en *Metaphor and Thought*. Londres: Cambridge University Press. pp. 284-324.
 - Reglamento (CE) 343/2003 del Consejo, del 18 de febrero de 2003.
 - Reglamento (CE) 2725/2000 del Consejo del 11 de diciembre.
 - Roat, C., Gheisar, B., Putsch, R. y SenGupta, I. (1999) *Bridging the Gap: A Basic Training for Medical Interpreters*. Seattle: Cross Cultural Health Care Program (CCHCP).
 - Roberts, R. (1997) “Community Interpreting Today and Tomorrow” en *The Critical Link: Interpreters in the Community*. Ámsterdam y Filadefia: John Benjamins Publishing Co. pp. 7-28.
 - SIG TIPS (2011) *Final Report*. Comisión Europea.
 - Tebble, H. (1999) “The tenor of consultant physicians. Implications for medical interpreting” en *The translator*, 5 (2). pp. 179-199.
 - Thomas, J. (1983) “Cross-cultural pragmatic failure” en *Applied Linguistics*, 4 (2) (verano). pp. 91-111.
 - Valero, C. (2003) “Responding to Communication Needs: Current Issues and

Challenges in Community Interpreting and Translating in Spain” en *The Critical Link 3: Interpreters in the Community*. Ámsterdam y Filadelfia: John Benjamins Publishing Co. pp. 177-192.

- Valero, C. (2006) *Formas de Mediación Intercultural, Traducción e Interpretación en los Servicios Públicos. Conceptos, datos, situaciones y práctica*. Granada: Comares.
- Wadensjö, C. (1992) *Interpreting as Interaction. On Dialogue Interpreting in Immigration Hearings and Medical Encounters*. Linköping: Linköping University.
- Wadensjö, C. (1998) *Interpreting as Interaction*. Londres y Nueva York: Longman.
- Zimman, L. (1994) “Intervention as pedagogical problem in community interpreting” en *Teaching Translation and Interpreting 2 – Insights, Aims, Visions*. Ámsterdam y Filadelfia: John Benjamins Publishing Co. pp. 217-224.

9. Anexos

ANEXO 1: Encuesta para intérpretes en los servicios públicos

1. Sexo

- Hombre
- Mujer

2. Nacionalidad

3. Nivel de estudios

- Educación primaria
- Educación secundaria de primer ciclo (ESO o equivalentes)
- Educación secundaria de segundo ciclo (Bachillerato/B.U.P.)
- Formación profesional de grado medio
- Formación profesional de grado superior
- Estudios universitarios
- Estudios de posgrado
- Otros

4. ¿Tiene formación académica relacionada con la traducción y la interpretación?

- No tengo formación académica en traducción/interpretación
- Soy licenciado en traducción e interpretación
- He cursado/estoy cursando un máster en traducción/interpretación
- He realizado/estoy realizando cursos de traducción/interpretación
- Otros

5. ¿En qué ámbitos de la interpretación en servicios públicos trabaja?

- Administrativo
- Jurídico/judicial
- Sanitario
- ONGs
- Protección internacional
- Otros

6. ¿Trabaja de forma voluntaria o profesional?

- Voluntaria
- Profesional
- Otros

7. En caso de trabajar de forma profesional, trabaja:

- Con agencias
- Con ONG
- Con clientes directos
- Como intérprete en plantilla
- Otros

8. ¿Ha trabajado alguna vez en el ámbito de la protección internacional, es decir, para refugiados/solicitantes de asilo?

- Sí

- No

9. ¿Considera que la interpretación para solicitantes de asilo o refugiados es diferente a otros ámbitos de la interpretación en servicios públicos?

- Sí, tiene características propias
- No, es igual que cualquier otro ámbito
- Tiene tanto similitudes como diferencias
- Otros

10. ¿Cuáles son las características propias de la interpretación en el ámbito de la protección internacional, en relación con otros ámbitos de la interpretación en servicios públicos, como la interpretación sanitaria o en el ámbito jurídico administrativo?

- Hay que bajar el registro para que el solicitante de asilo/refugiado comprenda el mensaje
- Hay que actuar de moderador intercultural en muchas ocasiones
- Es importante conocer la situación actual del país de origen del solicitante de asilo/refugiado
- Hay que evitar formalismos innecesarios para que el solicitante de asilo/refugiado se sienta más predispuesto a hablar
- Otros

11. ¿Qué elementos hay que tener más en cuenta a la hora de interpretar a solicitantes de asilo/refugiados?

- Cultura
- Religión
- Sexo
- País de origen
- Nivel de estudios
- Dialecto
- Acento
- Terminología específica
- Otros

12. En cuanto al uso de la primera persona (reproduciendo el mensaje tal cual, usando el pronombre "yo") o de la tercera (interpretar usando construcciones tipo "el trabajador social dice") durante interpretaciones en el ámbito de la protección internacional, ¿con qué afirmaciones está más de acuerdo?

- Hay que usar la primera persona para evitar frases más complejas
- Hay que usar la primera persona, pero advirtiéndolo previamente
- Hay que usar la tercera persona para evitar confusiones
- El uso de la tercera persona puede provocar que el solicitante de asilo/refugiado no sepa a quién dirigirse
- Se ha de utilizar la primera persona, salvo que haya más de dos interlocutores; entonces hay que usar la tercera para dejar claro quién habla.
- Otros

13. ¿Observa diferencias a la hora de interpretar a solicitantes de asilo, dependiendo de si la otra persona es un trabajador social, un entrevistador de cabina, un instructor o un policía?

- No, el intérprete debe actuar siempre de la misma manera
- Sí, el nivel de formalismo es diferente dependiendo del profesional para el que se interpreta
- No, todos los profesionales buscan el mismo nivel de formalismo
- Sí, al interpretar para instructores la interpretación tiene que ser más literal
- Otros

14. ¿Cree que, durante una interpretación en el ámbito de la protección internacional, el ambiente debe ser relajado y el solicitante de asilo/refugiado debe sentirse cómodo y respaldado?

- Sí
- No

15. ¿Debe el intérprete colaborar y participar en la creación de dicho ambiente relajado?

- Sí, todos los participantes en la conversación deben poner de su parte para que el solicitante de asilo/refugiado se sienta cómodo
- No, el intérprete debe limitarse a reproducir los mensajes que se pronuncien durante la conversación
- Depende del profesional con el que el solicitante de asilo/refugiado esté conversando
- Sí, aunque el profesional con el que el solicitante de asilo/refugiado esté conversando no participe en la creación de dicho ambiente.
- No si el profesional con el que el solicitante de asilo/refugiado esté conversando no participa en la creación de dicho ambiente
- Otros

16. ¿Es necesaria la creación de un ambiente relajado en la interpretación en otros ámbitos de los servicios públicos, aparte de en el ámbito de la protección internacional?

- Sí, siempre hay que intentar crear ese ambiente
- No, sólo en el ámbito de la protección internacional
- Sí, pero no en todos
- No, en ningún ámbito

17. ¿En qué ámbitos de la interpretación en servicios públicos es necesaria la creación de un ambiente relajado y cómodo?

- Sanitario
- Jurídico/judicial
- Administrativo
- ONG
- Protección internacional
- Otros

18. ¿Utiliza la toma de notas durante las interpretaciones?

- Sí, siempre.
- No, nunca.
- Sí, pero sólo para intervenciones largas o si hay cifras o datos difíciles de recordar.
- Otros

19. ¿Delegan en usted los profesionales para los que interpreta algunas labores de

comunicación? (Ej. "Dile lo que tiene que traer y que firme")

- Sí, es frecuente
- No, nunca
- A veces
- Otros

20. Otras observaciones

ANEXO 2: Entrevistas a profesionales de la OAR

ENTREVISTA 1: TRABAJADOR SOCIAL

1. ¿Cuál es su puesto de trabajo dentro de la Oficina de Asilo y Refugio?

Trabajador social

2. ¿Cuáles son las cualidades más importantes que busca en un intérprete y por qué?

Que haga la entrevista fluida y que no mediatice la comunicación.

3. ¿Qué aspectos considera más necesarios en un intérprete: el conocimiento de la cultura del solicitante de asilo, el conocimiento del funcionamiento de la OAR y del sistema español de asilo, la experiencia previa como intérprete para solicitantes de asilo, la formación como intérprete, o algún otro aspecto? ¿Por qué?

La formación como intérprete y el conocimiento de la cultura del solicitante. Ambas son imprescindibles para que el entrevistador y entrevistado puedan recibir y emitir la información correctamente. En mi opinión, el intérprete debe saber transmitir y adaptar el mensaje, lo cual es mucho más importante que conozca el mensaje en sí.

4. ¿Cómo debe comportarse un intérprete cuando trabaje con usted?

Debe actuar como un canal de comunicación, interpretando y adaptando el mensaje si esto fuera necesario.

5. ¿Qué ambiente considera más adecuado para las entrevistas interpretadas en las que participa? ¿Cómo debe participar el intérprete en la creación de dicho ambiente?

Debe ser un ambiente de confianza y confidencialidad. El intérprete debe ofrecerse como una asistencia imprescindible para la comunicación e influir lo menos imposible.

6. La siguiente presentación es una presentación estándar de un intérprete de servicios públicos que se pronuncia en los dos idiomas que se vayan a emplear durante la interpretación:

"Buenos días/tardes, soy XXX y soy intérprete profesional confidencial e imparcial. Todo lo que se diga será interpretado de forma exacta y, por favor, hable directamente a su interlocutor."

¿Qué opina de la presentación? ¿Qué añadiría, eliminaría o cambiaría y por qué?

¿La considera adecuada para las entrevistas interpretadas en las que participa?

La considero correcta pero extensa en nuestro caso. Abogaría por un mensaje más corto.

7. ¿Debe el intérprete adaptar los mensajes pronunciados por el profesional de la OAR para que el solicitante de asilo lo comprenda? ¿Por qué?

Si, sin llegar a desvirtuarlos. A los profesionales que trabajan con personas de otros ámbitos culturales se les supone ya formación previa. El intérprete debe limitarse a adaptar el mensaje manteniendo el contenido del mismo.

8. Si el solicitante de asilo no comprende lo que se le ha preguntado, ¿qué debe hacer el intérprete? ¿Por qué?

Debe informar de ello al entrevistador y este debe adaptar la pregunta a las características del entrevistado, apoyándose en el intérprete, si lo necesita.

9. ¿Qué cree que debe hacer el intérprete si el solicitante de asilo hace una pregunta

cuya respuesta el intérprete conoce, o si es una pregunta para confirmar que ha entendido bien?

(Ej.: Intérprete: "Firme"

Solicitante: "¿Aquí?")

Mi preferencia es que el intérprete solo actúe como canal de comunicación a pesar de que sepa la respuesta. El entrevistador es el que dirige la entrevista y en muchas ocasiones puede querer recabar información con preguntas aparentemente obvias.

10. ¿Qué opina de que el profesional de OAR delegue en el intérprete ciertas labores de comunicación? (Ej.: "dile lo que tiene que traer y que firme") ¿Es una práctica frecuente?

Puede que sea una práctica frecuente pero no la considero adecuada.

11. ¿Cree que el intérprete debe utilizar la primera persona (yo) o la tercera persona (él/ella)? ¿Por qué?

La primera, puesto que es la voz del entrevistador y entrevistado. La entrevista debería ser como si el intérprete no estuviese.

12. ¿Suelen los intérpretes valerse de la toma de notas para realizar una interpretación exacta? ¿Considera que es una técnica válida, útil, necesaria, recomendable?

En mi experiencia no es frecuente pero podría ser una técnica válida en momentos puntuales.

ENTREVISTA 2: ENTREVISTADORA DE CABINA

1. ¿Cuál es su puesto de trabajo dentro de la Oficina de Asilo y Refugio?

JEFE NEGOCIADO INFORMACION N17.- Realizo entrevistas a los solicitantes de asilo

2. ¿Cuáles son las cualidades más importantes que busca en un intérprete y por qué?

Que además del idioma que traduce sepa hablar bien español. Para lograr la máxima exactitud en la transcripción.

3. ¿Qué aspectos considera más necesarios en un intérprete: el conocimiento de la cultura del solicitante de asilo, el conocimiento del funcionamiento de la OAR y del sistema español de asilo, la experiencia previa como intérprete para solicitantes de asilo, la formación como intérprete, o algún otro aspecto? ¿Por qué?

La experiencia previa, porque es una actividad muy específica que requiere mente abierta y agilidad mental.

4. ¿Cómo debe comportarse un intérprete cuando trabaje con usted?

Transcribiendo exactamente las preguntas y las respuestas.

5. ¿Qué ambiente considera más adecuado para las entrevistas interpretadas en las que participa? ¿Cómo debe participar el intérprete en la creación de dicho ambiente?

Ambiente de confidencialidad y confianza. El intérprete ha de ser cordial y correcto, pero también distante.

6. La siguiente presentación es una presentación estándar de un intérprete de servicios públicos que se pronuncia en los dos idiomas que se vayan a emplear durante la

interpretación:

"Buenos días/tardes, soy XXX y soy intérprete profesional confidencial e imparcial. Todo lo que se diga será interpretado de forma exacta y, por favor, hable directamente a su interlocutor."

**¿Qué opina de la presentación? ¿Qué añadiría, eliminaría o cambiaría y por qué?
¿La considera adecuada para las entrevistas interpretadas en las que participa?**

En la práctica, muchos entrevistados miran al intérprete, puesto que el idioma del entrevistador no lo entienden. Por tanto, suprimiría la última frase.

7. ¿Debe el intérprete adaptar los mensajes pronunciados por el profesional de la OAR para que el solicitante de asilo lo comprenda? ¿Por qué?

Sí, por ejemplo, casi nunca entienden la expresión "grupo étnico", y el intérprete ha de traducir por "tribu", "clan", "raza"... según el país de procedencia.

Porque intentamos llegar al fondo de la cuestión, y entender porque una persona abandona su país y su cultura pidiendo refugio en el extranjero.

8. Si el solicitante de asilo no comprende lo que se le ha preguntado, ¿qué debe hacer el intérprete? ¿Por qué?

Comunicarlo al entrevistador para que formule la pregunta de otra manera.

9. ¿Qué cree que debe hacer el intérprete si el solicitante de asilo hace una pregunta cuya respuesta el intérprete conoce, o si es una pregunta para confirmar que ha entendido bien?

(Ej.: Intérprete: "Firme"

Solicitante: "¿Aquí?")

Si la pregunta es de puro trámite, como en el ejemplo, puede contestar el propio intérprete. Si es de más calado, ha de comunicarla al entrevistador.

10. ¿Qué opina de que el profesional de OAR delegue en el intérprete ciertas labores de comunicación? (Ej.: "dile lo que tiene que traer y que firme") ¿Es una práctica frecuente?

Es una práctica frecuente porque agiliza la comunicación.

11. ¿Cree que el intérprete debe utilizar la primera persona (yo) o la tercera persona (él/ella)? ¿Por qué?

La tercera persona.

Según la Programación Neuro Lingüística (P.N.L), el subconsciente no distingue entre el yo verdadero o el metafórico, y me parece terrible que el subconsciente del intérprete asuma en primera persona determinadas experiencias.

Traducir en tercera persona es otra manera de guardar la necesaria distancia.

12. ¿Suelen los intérpretes valerse de la toma de notas para realizar una interpretación exacta? ¿Considera que es una técnica válida, útil, necesaria, recomendable?

No acostumbran a hacerlo, pero si lo hacen me parece válido siempre que favorezca la correcta interpretación.

13. ¿Qué diferencias percibe, tanto en la forma de trabajar como en sus conocimientos, entre los intérpretes que tiene la OAR en plantilla y los contratados para interpretaciones concretas, así como los estudiantes en prácticas?

Los estudiantes en prácticas son muy cuidadosos y muy prudentes.

Los contratados tienden a congeniar mucho con el entrevistado, sobre todo si son del mismo país de origen, y tienen sus conversaciones aparte. Ponen mucho interés en llegar al fondo de las cuestiones, pues son muy conscientes de que gran parte del futuro del expediente se juega justamente en la entrevista.

Los de plantilla van rápido y al grano, y suelen guardar distancia con el entrevistado. Se ciñen a lo que pregunta el entrevistador.

ENTREVISTA 3: INSTRUCTORA

1. ¿Cuál es su puesto de trabajo dentro de la Oficina de Asilo y Refugio?

Instructora de expedientes que contienen solicitudes de protección internacional de personas procedentes del continente Africano.

2. ¿Cuáles son las cualidades más importantes que busca en un intérprete y por qué?

Que logre trasladar a la persona a la que se entrevista el contenido exacto de la pregunta que se le está formulando, puesto que las respuestas a las preguntas que se le formulen al solicitante son fundamentales para poder tomar una decisión sobre su solicitud.

3. ¿Qué aspectos considera más necesarios en un intérprete: el conocimiento de la cultura del solicitante de asilo, el conocimiento del funcionamiento de la OAR y del sistema español de asilo, la experiencia previa como intérprete para solicitantes de asilo, la formación como intérprete, o algún otro aspecto? ¿Por qué?

Creo que sería un conjunto de todos los aspectos, pues no es lo mismo entrevistar a un africano que a un ciudadano procedente de los países del este por ejemplo, el conocimiento de la cultura creo que es muy muy fundamental aunque sin olvidar el resto de los otros aspectos señalados. Considerando todos estos aspectos en la entrevista al solicitante, nos aproximaremos mejor al texto y contexto que el solicitante representa y nos describe.

4. ¿Cómo debe comportarse un intérprete cuando trabaje con usted?

Que transmita fielmente lo expresado por el solicitante, teniendo en mi caso toda la libertad para transmitir del modo que crea más oportuno la pregunta que yo le pueda formular.

5. ¿Qué ambiente considera más adecuado para las entrevistas interpretadas en las que participa? ¿Cómo debe participar el intérprete en la creación de dicho ambiente?

El ambiente es algo muy personal, por supuesto que la sensación de confianza y proximidad por parte del intérprete facilita la comodidad del solicitante y la tranquilidad del mismo, de esta manera se consigue mejor el objetivo perseguido que no es otro que el solicitante colabore y se exprese con toda libertad.

6. La siguiente presentación es una presentación estándar de un intérprete de servicios públicos que se pronuncia en los dos idiomas que se vayan a emplear durante la interpretación:

"Buenos días/tardes, soy XXX y soy intérprete profesional confidencial e imparcial. Todo lo que se diga será interpretado de forma exacta y, por favor, hable directamente a su interlocutor."

**¿Qué opina de la presentación? ¿Qué añadiría, eliminaría o cambiaría y por qué?
¿La considera adecuada para las entrevistas interpretadas en las que participa?**

Es muy cortés y correcta, muy profesional. A mí personalmente me parece un poco

intimidatoria y bastante fría.

7. ¿Debe el intérprete adaptar los mensajes pronunciados por el profesional de la OAR para que el solicitante de asilo lo comprenda? ¿Por qué?

Por supuesto que si puesto que, personalmente creo, que cuando estoy entrevistando a alguien es porque quiero aclarar aspectos confusos de su petición por lo que personalmente me interesa el objetivo final: obtener la información del solicitante que preciso para resolver el expediente, por lo que cualquier colaboración por parte del intérprete yo personalmente la considero adecuada.

8. Si el solicitante de asilo no comprende lo que se le ha preguntado, ¿qué debe hacer el intérprete? ¿Por qué?

Comunicarlo al instructor, aunque el instructor se esté dando cuenta de ello, creo que es su responsabilidad porque de lo contrario se está siguiendo adelante con una parte del procedimiento que está viciada y por lo tanto nula en cuanto que no reúne las garantías de dicho trámite y en consecuencia, falseará la resolución final que haya que dictarse.

9. ¿Qué cree que debe hacer el intérprete si el solicitante de asilo hace una pregunta cuya respuesta el intérprete conoce, o si es una pregunta para confirmar que ha entendido bien?

(Ej.: Intérprete: "Firme"

Solicitante: "¿Aquí?")

Lógicamente depende de la confianza que se tenga con el intérprete y el intérprete con el instructor. Cuando se trabaja con asiduidad con el mismo intérprete las partes se conocen y el ambiente es más relajada por lo que existe menos formalidad.

10. ¿Qué opina de que el profesional de OAR delegue en el intérprete ciertas labores de comunicación? (Ej.: "dile lo que tiene que traer y que firme") ¿Es una práctica frecuente?

Suele ser una práctica frecuente, personalmente intento no hacerla por respeto al solicitante.

11. ¿Cree que el intérprete debe utilizar la primera persona (yo) o la tercera persona (él/ella)? ¿Por qué?

Creo que debe utilizar la tercera persona, pues no es el protagonista de los hechos que está transmitiendo.

12. ¿Suelen los intérpretes valerse de la toma de notas para realizar una interpretación exacta? ¿Considera que es una técnica válida, útil, necesaria, recomendable? Sí, ¿por qué no?

Todo lo que sea preciso y necesario con tal de que la información que transmita sea lo más veraz, objetiva y ajustada a lo manifestado por el solicitante.

ANEXO 3: Entrevista a profesional de CEAR

- 1. ¿Cuál es su puesto de trabajo dentro de la CEAR?**
Abogado. Miembro de equipo jurídico.
- 2. ¿Cuáles son las cualidades más importantes que busca en un intérprete y por qué?**
Comprensión del contexto, fidelidad en la traducción, cultura, disponibilidad, buen contacto humano, concentración, memoria, precisión, análisis, síntesis, resistencia, discreción, confidencialidad.
- 3. ¿Qué aspectos considera más necesarios en un intérprete: el conocimiento de la cultura del solicitante de asilo, el conocimiento del sistema español de asilo, la experiencia previa como intérprete para solicitantes de asilo, la formación como intérprete, o algún otro aspecto? ¿Por qué?**
Todos. Un intérprete que conoce no traduce únicamente sino que adapta. Para poder adaptar tiene que desarrollar la capacidad de entender la transmisión del mensaje con todos los matices inherentes y conocer el destinatario y todo su entorno para que el mensaje transmitido tenga sentido. Cuanto mayor práctica tenga, menor será la necesidad de anticipar el contexto.
- 4. ¿Cómo debe comportarse un intérprete cuando trabaje con usted?**
Con discreción, neutralidad, objetividad y fidelidad. Pero también reactividad en cuanto a posibles aportes pertinentes relacionados con su rol (matices culturales desconocidos, por ejemplo).
- 5. ¿Qué ambiente considera más adecuado para las entrevistas interpretadas en las que participa? ¿Cómo debe participar el intérprete en la creación de dicho ambiente?**
El intérprete debe estar en un segundo plano pero presente.
- 6. La siguiente presentación es una presentación estándar de un intérprete de servicios públicos que se pronuncia en los dos idiomas que se vayan a emplear durante la interpretación:**
"Buenos días/tardes, soy XXX y soy intérprete profesional confidencial e imparcial. Todo lo que se diga será interpretado de forma exacta y, por favor, hable directamente a su interlocutor."
¿Realizan los intérpretes con los que trabaja presentaciones de este tipo? ¿Qué añadiría, eliminaría o cambiaría y por qué? ¿La considera adecuada para las entrevistas interpretadas en las que participa?
Para mí lo debe indicar el entrevistador y no el intérprete. El intérprete debe limitarse a declinarlo en el idioma del entrevistado. Si el intérprete toma la iniciativa de comenzar la entrevista indicando esas pautas, puede mostrar que tiene un cierto margen de autonomía.
- 7. ¿Debe el intérprete adaptar los mensajes pronunciados por el profesional de la CEAR para que el solicitante de asilo lo comprenda? ¿Por qué?**
Sí, siempre respetando el fondo de la comunicación, por supuesto. El objetivo es que la comunicación tenga lugar y sea productiva. La falta de adaptación puede provocar la interrupción total del diálogo. El entrevistador lo haría también si entendiese el idioma y las reacciones del entrevistado.
- 8. Si el solicitante de asilo no comprende lo que se le ha preguntado, ¿qué debe hacer el**

intérprete? ¿Por qué?

Reformular si el problema es de forma. Si el problema es de fondo, debe transmitir la incompreensión al entrevistador.

9. **¿Qué cree que debe hacer el intérprete si el solicitante de asilo hace una pregunta cuya respuesta el intérprete conoce, o si es una pregunta para confirmar que ha entendido bien?**

(Ej.: **Intérprete: "Firme"**

Solicitante: "¿Aquí?")

En mi opinión el intérprete debe reproducir el mensaje en el otro idioma y no apropiarse de él, puede partir del principio de que conoce la respuesta pero no ser así. Si le han pedido que firme, probablemente le han mostrado dónde debe firmar. Pero si pregunta "¿Aquí?" también es posible que el mensaje no esté claro. Si no es tan obvio, puede ser efectivamente una respuesta sencilla "Sí, aquí", pero también puede ser por ejemplo una falta de información que el entrevistador no ha indicado todavía... como "aquí y en la página 2"; o "aquí y con sus iniciales en el pie de página".

10. **¿Qué opina de que el profesional delegue en el intérprete ciertas labores de comunicación? (Ej.: "dile lo que tiene que traer y que firme") ¿Es una práctica frecuente?**

No es la función de un intérprete. Puede ser la función de un mediador intercultural, por ejemplo, o de otro tipo de empleado que desempeñe esa función a mayores, pero no es un rol propio del intérprete.

11. **Si el intérprete percibe que se está produciendo un malentendido debido a las diferencias culturales entre usted y el solicitante de asilo, ¿cree que el intérprete debería dejar constancia de ese malentendido y explicarle por qué sucede?**

Sí, debe explicarlo al entrevistador. Puede ser la única persona en dicha situación de comunicación capaz de entenderlo.

12. **¿Cree que el intérprete debe utilizar la primera persona (yo) o la tercera persona (él/ella)? ¿Por qué?**

La primera persona. Debe ser lo más fiel posible. Por supuesto si el entrevistador es un hombre y el intérprete una mujer, debe hablar en primera persona en masculino. El entrevistado debe vivir el mensaje como si la voz de la persona que está hablando fuese la del entrevistador. Esto facilita la comprensión de la situación y del mensaje así como la fluidez de la comunicación. El intérprete, su persona, su personalidad, debe ser lo más neutra y fiel posible.

13. **¿Suelen los intérpretes valerse de la toma de notas para realizar una interpretación exacta? ¿Considera que es una técnica válida, útil, necesaria, recomendable?**

Puede suceder. Depende mucho del tipo de interpretación. En general en una entrevista es poco. En cuanto a la pertinencia, depende del intérprete. Pero creo que en una entrevista puede ser sintomático de un problema de ritmo o de dosificación de la información, que debe modificarse, a menos que el tema tratado incluya datos específicos (cantidades largas, fechas, por ejemplo).

ANEXO 4: Entrevista a intérprete de CEAR

1. ¿Tiene formación como intérprete? ¿Cuál?

No, soy argelina y hablo francés, porque en Argelia se habla francés y árabe: inglés y español. Pero interpreto más para árabe y francés.

2. ¿En qué tipo de entrevistas entre refugiados y profesionales participa?

Entrevistas casi siempre con personal de CEAR: psicólogos, con un médico una vez, con abogados, con trabajadores sociales, depende.

3. ¿Ha trabajado alguna vez en la OAR?

No, nunca.

4. ¿Suelen saber estos profesionales cómo trabajar con intérpretes o no suelen estar acostumbrados?

Sí, pero a veces parece que se les olvida que no somos profesionales, aunque sí hay compañeros aquí en CEAR que sí son profesionales y trabajan de eso; pero a veces se les olvida. Le dan al “*play*” y tú tienes que pararlos para poder interpretar. Sí, es gente acostumbrada a trabajar con intérpretes.

5. ¿Qué diferencias percibe entre trabajar con gente que sabe trabajar con intérpretes y gente que no?

Por lo general los usuarios nunca habían necesitado intérpretes antes y les cuesta abrirse. Es normal, porque lo han pasado mal y es muy difícil que cojan confianza desde la primera entrevista o desde el primer momento. Pero poco a poco ven que hablas árabe y saben que estás ahí para ayudarles.

6. En su opinión, ¿qué aspectos son más importantes para realizar una buena interpretación: el conocimiento de la cultura del solicitante, el conocimiento del campo de especialización y su terminología...?

Es muy importante saber el tema y a quién vas a interpretar. Hoy he hecho una interpretación y sólo sabía de ellos que eran sirios, por toda la situación, pero me hubiera gustado saber un poco más de la situación concreta de estas personas. Por lo general sí me suelen contar un poco antes, sobre todo en casos difíciles o duros, y hacerme un resumen diciéndome por lo que han pasado y si hay que ir al médico, al psiquiatra...

A veces el lenguaje especializado me cuesta, porque a veces no conozco algunos términos y me quedo en blanco e intento decirlo de alguna forma.

7. ¿Qué ambiente considera más adecuado para las entrevistas interpretadas en las que participa? ¿Cómo debe participar el intérprete en la creación de dicho ambiente?

El ambiente tiene que ser muy cómodo y tiene que haber mucha empatía. El usuario tiene que sentirse en confianza porque, si no, no te va a contar su vida así como así.

Y yo, si ellos se sienten cómodos, yo me siento cómoda. Y me esfuerzo para que vean que estamos ahí para ayudarles. Tienen que ver mucha empatía.

8. ¿Antes de empezar a interpretar, realiza una presentación? ¿Qué información incluye en ella?

Sí, siempre. Como vienen muchos usuarios saharauis, a veces piensan que soy marroquí y se sienten un poco amenazados. Entonces, siempre digo mi nombre, que estoy ahí para

ayudarles con la interpretación y también que soy argelina. Aunque Carmen [una supervisora] alguna vez me ha dicho que no hace falta.

9. A la hora de interpretar, ¿qué es más adecuado, mantener la primera persona (yo) o cambiar a la tercera persona (él/ella)? ¿Por qué?

Yo uso siempre la tercera persona. Alguna vez lo he hablado con mis compañeros y ellos dicen que usan la primera persona, pero yo no soy profesional y siempre me sale la tercera. Usar la primera es muy difícil.

10. ¿Suele realizar aclaraciones culturales o alertar, si lo percibe, de que se está produciendo un malentendido?

Sí, si hace falta, sí. De vez en cuando ocurre algo de ese tipo y sí que lo aclaro.

11. ¿Cree que hay que adaptar el mensaje al registro del refugiado para asegurarse de que lo entienda o, por el contrario, considera que hay que mantener el registro empleado por el profesional y dejar que sea el refugiado el que pida aclaración si no ha comprendido?

Si no lo entienden, intento explicarlo de una forma más sencilla, pero de primeras mantengo el registro. Pero, por lo general, no lo entienden, así que tengo que usar palabras más sencillas.

12. Si el refugiado no comprende lo que se le ha preguntado, ¿qué debe hacer el intérprete? ¿Por qué?

Si noto que el usuario no ha entendido o me dice que no ha entendido, le digo al profesional que voy a intentar explicárselo con otras palabras.

13. ¿Emplea la toma de notas?

No, nunca porque yo nunca hago una interpretación literal. A veces los abogados se enrollan mucho para decir lo mismo y el usuario lo mismo, te dicen una cosa, te la repiten, te la vuelven a repetir. Así que yo intento resumir y ser lo más concisa posible, porque, si no, nunca terminaríamos. A los abogados muchas veces tengo que pararles porque se les olvida que estamos allí y que tenemos que interpretar.

14. ¿Es frecuente que los profesionales deleguen en el intérprete ciertas labores de comunicación? (Ej: "Dile lo que tiene que traer").

A mí no me ha pasado nunca, lo que sí me ha pasado es tener que traducir lo que pone en un documento en ese mismo momento.