



Universidad
de Alcalá

La interpretación social en el Programa de Protección Internacional y Asilo. Es el momento de entrar en acción.

**Social interpreting in the Programme of International Protection and Asylum. It is time
to take action.**

CURSO ACADÉMICO: 2018/2019

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

Presentado por:

D^a MARI CARMEN FERNÁNDEZ RUIZ

Dirigido por:

Dra. D^a CARMEN PENA DÍAZ

Alcalá de Henares, a 3 de junio de 2019

Índice

1. RESUMEN:.....	5
2. Introducción	6
3. Interpretación en los servicios públicos	9
4. Organización No Gubernamental (ONG)	11
4.1. Definición y características de las ONG en España	11
4.1.1. La ONG dentro de la sociedad civil	13
4.1.2. Características de las ONG	13
4.2. Su imprescindible labor en la sociedad	14
4.3. Diferentes programas y organización	16
5. Programa de Protección Internacional y Asilo.....	18
5.1. Definición	18
5.2. Legislación.....	21
5.3. Funcionamiento del Programa de Protección Internacional y Asilo	24
6. Interpretación en el Programa de Protección Internacional y Asilo.....	29
6.1. Características del intérprete	29
6.2. Gestión de las emociones	33
7. Estudio empírico. Encuestas a intérpretes profesionales y entrevistas a ONG y empresas de interpretación	34
7.1. Método de análisis	35
7.2. Preguntas de la encuesta	36
7.3. Preguntas de las entrevistas	38
8. Encuentro CEAR.....	40
9. Resultados de las entrevistas	46
9.1. Entrevista Cruz Roja.....	46
9.2. Entrevista a VOZE.....	48
9.3. Entrevista Andalucía Acoge	51
9.4. Entrevista a CEAR.....	55
10. Resultados de los cuestionarios realizados.....	61
11. Conclusiones	68
12. Bibliografía.....	74
13. Translation of sections: Introduction, Conclusions and Methodology.	78
Anexo 1	95
Anexo 2.	98

Anexo 3.....	102
Anexo 3.....	106
Anexo 5.....	110

1. RESUMEN:

Actualmente, España se encuentra entre los países más afectados por la crisis migratoria que sufre Europa debido a la situación inestable vivida en otros lugares. La cifra de solicitantes de asilo que nuestro país recibió el año pasado (2018) fue escalofriante. Las diferentes ONG que acogen a estas personas tienen dificultades comunicativas al principio del proceso debido principalmente al desconocimiento del idioma. Por ello, solicitan los servicios de interpretación que cada vez cobran más importancia en este ámbito de trabajo.

Esta investigación tiene el objetivo de conocer la realidad del intérprete social en el ámbito de ONG y de Protección Internacional y Asilo, buscar soluciones a los problemas más comunes y, por último, concienciar de su labor esencial en la integración de los solicitantes. El punto de partida ha sido el anterior trabajo de investigación (TFG) relacionado con el tema, pero enfocado a todos aquellos que realizaban tareas interpretativas, ya fueran profesionales o no. En este caso, para obtener información actualizada, se realizaron encuestas a intérpretes profesionales y entrevistas a diferentes actores del Programa.

La principal hipótesis de este estudio es el cambio de la situación actual de la interpretación social en ONG y en el Programa de Protección Internacional y Asilo. Este cambio ha supuesto una mayor concienciación de los trabajadores de ONG, que consideran necesario el trabajo del intérprete. Para comprobar la veracidad de esta hipótesis, primero, se expondrá un marco teórico relacionado con los puntos principales del trabajo; después, se comentará el Encuentro de Comunicación Interlingüística de CEAR celebrado este año (2019); y, por último, se analizarán los resultados obtenidos en las encuestas y entrevistas. Para finalizar, en las conclusiones se podrá observar que los resultados desmienten la hipótesis establecida al principio del trabajo, porque, aunque se están dando pasos, la situación continúa igual que hace años.

PALABRAS CLAVE:

Comunicación, interpretación, profesionalización de TISP, figura del intérprete social en ONG, Programa de Protección Internacional y Asilo.

ABSTRACT:

Nowadays, Spain is one of the countries most affected by the migration crisis in Europe due to the unstable situation in other places. The number of asylum seekers that our country has received last year (2018) was surprising. The different NGOs that receive these people have communication difficulties at the beginning of the process due to the lack of knowledge of the language. For this reason, they ask for interpretation services which are becoming increasingly important in this field.

This research has the objective of knowing the reality of the social interpreter in the field of NGOs and International Protection and Asylum, seeking solutions to the most common

problems and, finally, raising awareness of their essential work in the integration of asylum applicants. The starting point was the previous research work (TFG) related to the subject, but focused on all those who performed interpretative tasks, whether professional or not. In this case, in order to obtain updated information, surveys were carried out with professional interpreters and interviews were conducted with different parties in the Programme.

The main hypothesis of this study is the change of social interpretation in NGOs and in the Programme of International Protection and Asylum. This change has led to greater awareness among NGO workers who consider necessary the interpreter's work. To check the veracity of this hypothesis, first, a theoretical framework related to the main points of the investigation will be presented; then, the Interlinguistic Communication Meeting of CEAR held this year (2019) will be commented on; and, finally, the results obtained in the surveys and interviews will be analysed. In the conclusions, we will observe that the results disprove the hypothesis established at the beginning of the study, because, although steps are being taken, the situation remains the same as it was years ago.

KEYWORDS:

Communication, interpretation, professionalization of TISP, figure of social interpreter in NGO, Programme of International Protection and Asylum.

2. Introducción

La interpretación social está cada día cobrando más relevancia en nuestra sociedad. Esta especialidad de interpretación también está teniendo cabida dentro de los programas de Grado de Traducción e Interpretación y se están estudiando nuevos programas educativos de especialización como Máster Universitarios. Esta profesión tiene una importante vinculación con el ámbito de Protección Internacional y Asilo que está gestionado por distintas organizaciones y entidades en España.

Motivada por mi anterior trabajo de investigación del Grado de Traducción e Interpretación, he elegido el tema de la interpretación social dentro de las ONG y, más concretamente, dentro del Programa de Protección Internacional y Asilo. En primer lugar, quería investigar más acerca de su realidad, puesto que en el Trabajo Fin de Grado me centré solamente en el aspecto de los voluntarios y la poca profesionalización que existía en ese momento (año 2017). A parte de mi vocación por este tema en concreto, debido a que uno de los motivos por el cuál elegí este máster fue la posibilidad de trabajar en una ONG en este Programa, he realizado prácticas tanto en Cruz Roja en Córdoba dentro del programa de asilo como intérprete, traductora y profesora de castellano, como en Andalucía Acoge (prácticas curriculares del máster) traduciendo textos relacionados con el programa de asilo. Este tipo de investigación puede ayudar en el ámbito específico que se estudia, pero también puede ayudar a mejorar el resto de las actividades profesionales de los traductores e intérpretes en otras modalidades y ámbitos de trabajo.

En un principio, se utilizó las fuentes bibliográficas del trabajo de investigación previo para, a partir de esta base teórica, continuar investigando y encontrando información y datos que fueran más precisos con el nuevo objetivo establecido en este trabajo. El marco teórico de esta investigación comienza introduciendo de manera resumida la interpretación social o la

interpretación en los servicios públicos. En este primer punto, se reflexiona sobre la importancia del reconocimiento por parte de la sociedad de los intérpretes sociales, pues como explican Valero Garcés y Pena (2008) la sociedad en general reconoce la necesidad de personas que eliminen estas barreras en los diferentes sectores y así dirigir sus miradas hacia una sociedad multicultural con nuevas expectativas.

Tras esta introducción general de la profesión de los intérpretes sociales, el segundo punto teórico ofrece una información general sobre las ONG. En concreto, en este punto se definirá una Organización No Gubernamental, se explicarán sus características y su función indispensable para la sociedad y, por último, se explicarán, de manera general, los diferentes programas llevados a cabo. En este apartado se pretende dejar claro el objetivo último de la ONG: “Su objetivo principal es defender aquellas causas para las cuales los gobiernos y otros organismos internacionales no pueden actuar, y proporcionar apoyo de todo tipo a los distintos colectivos más desfavorecidos o a poblaciones que han sido víctimas de algún suceso puntual como una guerra, una catástrofe natural, etc.” (Olmedo Roisin, 2014: 14)

Después, se define el Programa de Protección Internacional y Asilo, detallando su legislación específica tanto europea como española, las fases y el funcionamiento de este programa en España. Este punto de información va desde lo más general, comenzando por el ámbito europeo, hasta lo más específico, terminando en el territorio español, que es donde se centra este trabajo de investigación. Aquí, resultará muy interesante conocer los factores que son imprescindibles para otorgar el estatus de refugiado: “Los informes de los instructores toman en consideración tres factores: 1) el relato del solicitante, 2) la prueba aportada en apoyo de su petición y 3) la información sobre el país de origen.” (El Defensor del Pueblo, 2016: 34) Como se podrá observar, en todo este proceso la labor del intérprete es muy importante, porque será el único capaz de, con un trabajo profesional y de calidad, ayudar a que estos requisitos se consigan de manera precisa.

Y el último punto de este marco teórico introduce la interpretación social en el Programa de Protección Internacional y Asilo en España. Aquí, se especifican las características que todo intérprete que trabaje dentro de este ámbito debe poseer, al igual que se muestran algunas de las situaciones que pueden acontecer en este Programa y la manera en la que el intérprete profesional debe actuar ante tales circunstancias. Además, se argumentará que el intérprete es un profesional necesario para que sea un Programa de calidad. “Una entrevista de asilo es justa y eficaz únicamente si cumple unos mínimos estándares de calidad, como disponer de intérpretes profesionales, expertos, comprometidos, con formación multidisciplinar y sensibilidad.” (Handi, 2010)

Por lo tanto, la teoría en la que se basa esta investigación se ha estructurado de una manera deductiva, pues se parte de lo general para ir aproximándose poco a poco al tema principal de la investigación. Sin embargo, también hay que tener en cuenta que en ningún momento se olvidan los objetivos marcados que posteriormente se expondrán y cada aspecto teórico se tratará en las preguntas formuladas en la parte práctica del trabajo.

En cuanto al marco práctico y al material utilizado para el análisis, la investigación se ha centrado en encuestas a intérpretes profesionales que trabajan dentro de este ámbito. La diferencia principal entre esta investigación y la realizada en el año 2017 es que esta última se centraba en los voluntarios que actuaban de intérpretes y este trabajo se centra en los intérpretes formados y profesionales que trabajan en este ámbito. Además, para conseguir más información, también se decidió entrevistar a algunos actores que intervienen en el Programa de Asilo y acudir al Encuentro de Comunicación Interlingüística organizado por CEAR.

Considero que esta investigación es necesaria para salvaguardar los derechos humanos, debido a que tener un intérprete de la lengua materna de los refugiados es un derecho que en muchas ocasiones se vulnera sin darse apenas cuenta de ello. Además, creo que, como el Encuentro de Comunicación Interlingüística de CEAR demostró, ya se ha investigado de manera teórica lo suficiente sobre el tema. El problema es que actualmente se deben buscar soluciones tangibles, es decir, entrar en acción.

Por lo tanto, este trabajo de investigación parte de las siguientes hipótesis:

- El reconocimiento de esta profesión por parte de los profesionales de las ONG ha cambiado mucho la situación de la interpretación social en este ámbito.
- Los profesionales de las ONG tienen un mayor conocimiento sobre las funciones del intérprete social.
- Los profesionales de las ONG son conscientes de que deben trabajar con un intérprete debidamente formado en este ámbito.
- Continúa existiendo el problema relacionado con la documentación previa por parte de los profesionales.
- La actuación de los intérpretes se sigue viendo afectada por la falta de información previa sobre el encuentro.
- Los usuarios que acuden a las ONG consideran que el intérprete es un trabajador más de esta organización o entidad.
- Los usuarios de las ONG confunden el papel del intérprete.

Junto con estas hipótesis se establecieron los siguientes objetivos que intentará cubrir el trabajo de investigación:

- Conocer la formación necesaria para ser intérprete en el Programa de Protección Internacional y Asilo en una ONG.
- Exponer las características especiales de la interpretación en el contexto de asilo.
- Saber cuales son los principales problemas a los que se enfrentan los intérpretes en estas situaciones.
- Conocer la actitud de los usuarios de las ONG ante la presencia de un intérprete profesional.
- Conocer si los trabajadores de las ONG saben trabajar con los intérpretes de manera conjunta.
- Buscar soluciones tangibles para algunos de los problemas que los intérpretes encuentran.
- Concienciar mediante las entrevistas a los diferentes actores del Programa de Protección Internacional y Asilo de la importancia del papel del intérprete para el proceso de integración de una persona refugiada.

A continuación, se expondrá la parte teórica del trabajo. Sin embargo, antes me gustaría expresar la dificultad que he encontrado, tanto en el anterior trabajo de investigación como en el presente, respecto a obtener datos e información que me pudieran ayudar a llevar a cabo el trabajo. Ha sido muy difícil encontrar a intérpretes profesionales que se dediquen a este ámbito

y que prestaran un poquito de su tiempo para realizar las encuestas. Debido a esta falta de información, decidí buscar otras vías para conseguir los datos que necesitaba. Por ello, y tras consultarlo con mi tutora, decidí realizar las entrevistas a diferentes ONG y empresas de interpretación. Es por ello, que este trabajo no solo cuenta con encuestas, como desde un principio estaba pensado, sino que también se analizarán entrevistas y la información obtenida en el Encuentro realizado por CEAR el pasado mes de abril. En todo momento, se ha buscado conseguir la máxima información posible de todos los actores que, como a continuación se explicará, forman parte del Programa de Protección Internacional y Asilo en España.

3. Interpretación en los servicios públicos

España es uno de los países que recibe cada día más personas extranjeras. En la actualidad, este país se encuentra inverso en la gran crisis migratoria que está sufriendo Europa. Aparte de ser un destino de viaje para muchos extranjeros, España constituye uno de los principales lugares de destino de migrantes y solicitantes de asilo de diferentes nacionalidades. La presencia de estas personas en España “se traduce en una serie de derechos y deberes como el acceso a los servicios públicos, educación, sanidad, justicia, etc.” (Mateo Alcalá, 2004: 2) que estas personas poseen como cualquier otro ser humano.

Debido a esta situación, la interpretación en los servicios públicos ha ido cobrando cada vez más importancia, puesto que su principal función es eliminar toda barrera lingüística que existe entre los recién llegados al país y la administración pública o los proveedores de los servicios públicos. Con todo lo acontecido en España, la sociedad en general reconoce la necesidad de personas que eliminen estas barreras en los diferentes ámbitos y así dirigir sus miradas hacia una sociedad multicultural con nuevas expectativas (Valero Garcés y Pena, 2008). Esto queda reflejado en las continuas quejas por parte del personal sanitario cuando tienen que comunicarse con población extranjera. (Mateo Alcalá, 2004: 9)

Por este motivo, la investigación es el primer paso importante a dar para conocer las necesidades de la sociedad actual. Cada vez la investigación es más amplia en los servicios públicos y se puede mencionar en España la gran labor del grupo FITISPos. Este grupo de investigación está centrado en la traducción e interpretación social y lleva a cabo proyectos de investigación sobre ello.

Tras conocer las necesidades del país que año tras año recibe más población extranjera y, por ello, debe enfrentarse a barreras lingüísticas y culturales en la comunicación, se han desarrollado en España programas de formación para los intérpretes sociales, necesarios en la sociedad actual. Algunos de los programas de formación más reconocidos a nivel nacional son: el Máster Universitario de Comunicación Intercultural, Interpretación y Traducción en los Servicios Públicos de la Universidad de Alcalá de Henares, al que pertenece este trabajo de investigación; el Máster Universitario de Comunicación Intercultural, Traducción e Interpretación de la Universidad Pablo de Olavide (Sevilla), el Máster Oficial de Traducción y Mediación Intercultural de la Universidad de Salamanca, el Máster Oficial de Traducción, Interpretación y Estudios Interculturales de la Universidad Autónoma de Barcelona.

Remitiéndose a los resultados obtenidos en la investigación previa a este trabajo de investigación, la situación de la interpretación en los servicios públicos ha mejorado, aunque todavía queda mucho camino por recorrer, como este proyecto demostrará.

Es curioso el caso de España. Hace no muchos años eran sus antepasados los que tenían que huir de su país de origen debido a la situación de guerra en la que se encontraba España, o

actualmente la población más joven se ve obligada a emigrar debido a la pobre situación laboral. Sin embargo, los ciudadanos españoles, parecen olvidar muy fácilmente, los problemas o las barreras lingüísticas que ellos se encuentran cuando viajan a lugares exóticos como turistas. (Baigorri, Alonso, Otero Moreno, Payàs, Russo, Travieso, 2008: 32) Algo positivo de esta sociedad es que la sensibilidad española respecto a este tema de la comunicación ha mejorado mucho. La administración intenta todo lo posible para facilitar la comunicación y el acceso de personas migrantes a los diferentes servicios y derechos que poseen. Así, lo hacen dando a conocer estos problemas de comunicación. (Baigorri, Alonso, Otero Moreno, Payàs, Russo, Travieso, 2008: 33) Sin embargo, es lamentable ver que los recursos que se utilizan para solucionar estos problemas son medidas momentáneas. Se busca una solución rápida y que no suponga un gran coste, “[...] como si con el tiempo no hubiéramos acumulado experiencias suficientes para poder ofrecer soluciones de eficacia contrastada en nuestros países y en otros [...]”. (Baigorri, Alonso, Otero Moreno, Payàs, Russo, Travieso, 2008: 35)

En muchos aspectos de los servicios públicos todavía existe una falta de reconocimiento de la profesión del intérprete dentro de estos. En multitud de ocasiones se utiliza una lengua franca con la que los profesionales de los diferentes servicios públicos puedan comunicarse de manera puntual con los usuarios, prescindiendo así de los servicios de una tercera persona: los intérpretes sociales. Sin embargo, como Hunington (1996) explica: “*language is a means of communication and not a source of identity. The use of a lingua franca, such as English, is a way bridging, not a eliminating language and cultural differences.*” (citado en Buri, 2008: 54) Es decir, con esta lengua “común” se pueden comunicar, pero no se eliminan ni diferencias culturales ni lingüísticas, por lo que el malentendido puede aparecer en cualquier momento.

El desconocimiento, tanto por parte de la Administración como de los usuarios, de la función o de la actividad interpretativa da lugar a que existan problemas de comunicación difíciles de resolver entre ellos. Estas quejas son fundamentales para que, poco a poco, quede reflejada de manera más clara la importancia de la función de un intérprete profesional en los servicios públicos, ya que es el único capaz de resolver los problemas comunicativos y romper esas barreras lingüísticas y culturales. El uso de intérpretes profesionales garantiza la comprensión y la comunicación correcta.

Otro gran problema que aún no se ha resuelto es que los propios familiares, conocidos, voluntarios e, incluso, el personal proveedor de estos servicios públicos realice las funciones de los intérpretes o mediadores interlingüísticos e interculturales. Si se quiere conseguir la profesionalización de la interpretación, no se puede permitir que esto siga sucediendo tras tantos años de investigación. La profesionalización de la interpretación se ve mermada debido a estas personas que realizan de manera voluntaria la actividad sin ninguna formación. Bien es cierto que esta es la primera etapa de todos los países que se encuentran más desarrollados en la profesionalización de la interpretación social. (Mateo Alcalá, 2004: 2-3)

Para ello, se debe concienciar a la sociedad de estos problemas, pues como ya se ha mencionado con anterioridad, todos los ciudadanos también sufren estas situaciones si viajan a otros países donde no conocen ni la lengua ni la cultura. En primer lugar, los profesionales deben concienciar a las personas afectadas por estas barreras lingüísticas, es decir, a los proveedores de los servicios y a los usuarios. En segundo lugar, no solo se debe quedar en una queja dentro de estos servicios, sino que debe hacerse eco de las consecuencias que pueden suponer una mala comunicación. “En la prensa de algunos países se ha llegado a descubrir los terribles acontecimientos desencadenados por la falta de intérpretes (Fehr-Snyder 2002), y en nuestro caso, vamos a tener que empezar a hacer públicas las desgracias ocurridas para que se tome en consideración el verdadero alcance del problema que se plantea.” (González, E. 2008: 238) De esta manera, podrá hacerse público qué es lo que pasa realmente cuando una persona que habla

otra lengua tiene que enfrentarse a estas barreras que, en la mayoría de las ocasiones, se solucionan de una manera rápida y sin ninguna calidad.

Para conseguir esta profesionalización, también hay que respetar la profesión entre los intérpretes. “Sólo un intérprete seguro de su papel como facilitador de la comunicación y cuya conducta inequívoca ofrezca las necesarias garantías de imparcialidad y confidencialidad obtendrá la confianza de ambas partes en su actuación. Y esto, a su vez, fomentará el respeto hacia la interpretación como profesión” (Marti, Abril, 2001 citado en Mateo Alcalá, 2004: 9). Si los intérpretes consiguen ser los mejores embajadores de su profesión, conseguirán el tan ansiado reconocimiento. Por ello, es tan necesario que su actuación sea impecable y que no susciten dudas de su profesionalidad y de su buen saber hacer.

El personal sanitario es el que más quejas presenta por no poder comunicarse de manera efectiva con los pacientes a los que debe examinar. Por ello, es el servicio que más está trabajando en buscar una solución y que cada vez más solicita estos servicios de interpretación profesionales, aunque no todos los casos son iguales, todavía gran parte del personal desconoce la labor del intérprete.

4. Organización No Gubernamental (ONG)

A continuación, se describirá la función, las características principales, y algunos datos a tener en cuenta del objeto de estudio de esta investigación.

4.1. Definición y características de las ONG en España

En primer lugar, se debe definir qué es una ONG. Para ello, se analizarán algunas de las definiciones para finalizar con sus características. Tal y como Olmedo Roisin (2014) afirma, no hay actualmente una definición oficial para todo el mundo, puesto que es un término complejo y los diferentes investigadores tienen ciertas discrepancias, como a continuación se podrá apreciar.

La ONU define la ONG como “una agrupación de ciudadanos voluntarios, sin ánimo de lucro, que se organizan en un nivel local, nacional o internacional para abordar cuestiones de bienestar público” (Naciones Unidas, 2019). En esta definición me gustaría destacar las diferentes ONG que existen respecto a la localización ya sean locales, en una ciudad o población; nacionales, dentro de un país; e internacionales, de varios países. Además, su objetivo siempre va a ser favorecer a la mayoría, al bienestar público. El Centro de Información de las Naciones Unidas para España añade esta definición: “Las ONG’s, inspiradas en una labor concreta y dirigidas por personas unidas por un interés común, desempeñan una gran variedad de funciones humanitarias y servicios, transmiten a los gobiernos las inquietudes de los ciudadanos, defienden y observan determinadas políticas y mediante la información que proporcionan, fomentan la participación política”. (citado en Barragán Sánchez, 2014: 9) Estas son las funciones o las actividades principales que puede desempeñar una organización no gubernamental. Depende de la situación y de las necesidades de los proyectos, realizarán estas u otras, pero siempre buscando el bien común, el bien de la sociedad.

“Las ONG se caracterizan porque son organizaciones estables, tienen personalidad jurídica y capacidad legal de acuerdo con la normativa vigente, no tienen ánimo de lucro, y trabajan activamente en la cooperación para el desarrollo, especialmente las denominadas ONGD. Por ello mismo poseen una voluntad de cambio social. Se declaran independientes de cualquier

poder político, ideológico o religioso y, algunas, como son los casos de Amnistía Internacional y Greenpeace, son consideradas entidades consultivas independientes por las Naciones Unidas”. (Arroyo Almaraz y Martín Nieto, 2011: 247)

Estos autores destacan la personalidad jurídica y la capacidad legal de estas organizaciones y, además, señalan su independencia total de cualquier referencia política, religión, ideología, etc. Solo trabajan para conseguir el tan ansiado cambio social. Otro aspecto de esta completa definición es que se diferencia entre la ONG y la ONGD. La única diferencia entre ellas es que esta última trabaja en la cooperación para el desarrollo.

“Son instituciones privadas y sin ánimo de lucro, cuyas actividades se basan en unos principios y en unos valores determinados y que persiguen la consecución de un bien social a través de una gestión democrática, transparente y participativa, encauzando la labor solidaria de personas voluntarias.” (citado en Barragán Sánchez, 2014: 9) El Manual de ayuda para la gestión de entidades no lucrativas de la fundación Luis Vives explica en su definición que las labores realizadas por las ONG, cuya finalidad es el bien de la sociedad, están basadas en unos valores y en unos principios señalados en cada organización. También expone que esta labor está realizada por voluntarios, personas sin remuneración económica.

Tras leer y analizar las definiciones de varios autores y organizaciones, se considera que la definición más completa y que mejor define a la ONG es de Skibick Araújo:

La ONG es una construcción (el quién, el qué, el porqué y el cómo) que va por pasos: primeramente es la unión de personas, legal y formal, que deciden intervenir en el mundo de manera proactiva y transformadora. Personas que no aceptan la inercia estimulada por las actuales estructuras sociales y deciden ser sujetos y actuar contra las injusticias y el desprecio. En segundo lugar, esta acción va dirigida a grupos marginados, excluidos y desgraciados, producidos por nuestra sociedad opulenta y avariciosa. La acción objetiva restituir el respeto y la dignidad robados por unos pocos a los muchos que componen el planeta. Las acciones se darán por la simple razón de que todos son seres humanos con derechos y deberes, que merecen disfrutar del planeta de manera equitativa y en base a las mismas oportunidades. Y eso se dará a través de la organización y de la educación, de unos que tienen que estar conscientes que tienen derechos y merecen vivirlos y de otros que tienen deberes y que conviene ejercerlos. Las realizaciones se quedan a cargo de un trabajo conjunto entre todos los involucrados a través de políticas a ser practicadas de manera seria, justa y ecuánime. Valorando los principios éticos y humanísticos. Siendo así, está claro que esta definición debería ser para todas las organizaciones, que tuvieran el compromiso de poner la vida en lo más alto de los objetivos, no importando las fronteras, los colores, las creencias o los intereses personales. (Skibick Araújo, 2009: 61)

De esta definición tan completa, destaca que la ONG está formada por un conjunto de personas que, unidas de manera legal y formal, toman la decisión de cambiar el mundo de las estructuras sociales establecidas para eliminar la injusticia. Su destinatario es el grupo de personas marginadas por la sociedad por diferentes motivos, y la finalidad es conceder a estos todos los derechos y deberes que, como ciudadanos, poseen. Esta labor se realiza gracias a diferentes actividades educativas y proactivas que promueven la concienciación de la sociedad para que conozcan que hay personas que son excluidas en cierto modo y que estas personas conozcan que tienen los mismos derechos que el resto de la sociedad con la que convive diariamente.

“Las Organizaciones no Gubernamentales –ONG–, hacen parte del denominado Tercer Sector, Sector Social o Sector sin Ánimo de Lucro, que está compuesto por un sinnúmero de organizaciones con diferentes intereses y un elemento común, su fin no lucrativo, por lo que se denominan Organizaciones sin ánimo de lucro –OSAL.” (Pérez Ortega, Arango Serna y Sepúlveda Atehortua, 2011: 244) Es decir, quienes llevan a cabo las funciones del Tercer Sector o Sector Social son, principalmente, las ONG. “Este Sector tiene un papel decisivo en la provisión de servicios y fondos, especialmente aquellos dirigidos a personas vulnerables y a grupos de población con necesidades específicas y que, en consecuencia, requieren de atención

adaptada a las mismas.” (Banakh, 2018: 9) Aunque en muchas ocasiones las ONG pasen desapercibidas, su labor y su entrega es fundamental, sobre todo para aquellos que tienen dificultades para conseguir los servicios que necesitan.

4.1.1. La ONG dentro de la sociedad civil

A continuación, se analizará la inclusión de la ONG dentro de la sociedad civil considerado por muchos autores. Entre ellos, Cruz y Espinoza (2002) que consideran que la ONG se encuentra dentro de la sociedad civil, que está compuesta por otros elementos tales como los líderes sociales, académicos e investigadores, organizaciones de la sociedad civil. Su objetivo es participar en los quehaceres públicos de una sociedad para denunciar las injusticias sociales y garantizar los derechos humanos y los derechos constitucionales de cada individuo.

Siguiendo esta línea de la ONG dentro de la sociedad civil, se encuentra la definición de Antonio Castillo (2004: 141 citado en Barragán Sánchez, 2014: 9): “asociaciones que manifiestan las inquietudes y pensamientos de los individuos de una sociedad, presentándose como expresión de la comunidad civil, a través de agrupaciones que definen un ideal, un pensamiento común a una serie de personas.” Trabajan por y para la sociedad. La definición directa del Diccionario de Acción Humanitaria y Cooperación al Desarrollo, de manera breve, explica perfectamente su principal objetivo: creadas dentro de la sociedad civil para solventar las necesidades y crear un impacto en la sociedad actual. “[...]organizaciones sin ánimo de lucro surgidas de la sociedad civil con objeto de generar un determinado impacto de la sociedad” (Diccionario de Acción Humanitaria y Cooperación al Desarrollo, 2000: 403 citado en Skibick Araújo, 2009: 57).

Otros autores como Cross & Zúñiga (2003) consideran que las ONG tienen una función política. Es decir, son organizaciones que cuentan con la independencia del Estado o del gobierno y de la política, pero que su función es influir en las decisiones tanto políticas como económicas o sociales.

Continuando con este enfoque político se encuentra la definición de Revilla Blanco que considera que el objetivo de la ONG es la participación tanto social como política de los ciudadanos comprometidos con apoyar y ayudar a los grupos sociales más desfavorecidos. “Las organizaciones no gubernamentales (ONG) forman parte de los repertorios de acción colectiva en España y se constituyen como un recurso más para la participación social y política de la ciudadanía comprometida en la atención a grupos sociales vulnerables y en la denuncia de las causas de esa vulnerabilidad.” (Revilla Blanco, 2015: 1)

Un aspecto de las ONG que no se puede olvidar mencionar y recalcar es que toda organización está basada en valores. Estos valores forman la ideología, compuesta por ciertas ideas para conseguir una sociedad en la que se respeten los derechos y deberes por todos y para todos. “Estos valores e ideologías deben estar fundamentados en valores éticos, que respeten por encima de todo, la vida en sus diferentes manifestaciones. [...] Además, deben estar basados en una ideología humanística, que valore las relaciones humanas, las interacciones, y las personas como individuos libres y con derecho a una vida digna” (Skibick Araújo, 2009: 54)

4.1.2. Características de las ONG

Tras la lectura de todas las definiciones y explicaciones de los anteriormente citados autores, se resumirán las principales características de una ONG.

Las Organizaciones no Gubernamentales son entidades o federaciones sin ánimo de lucro, poseen autonomía y son autogobernables. Son organizaciones estables que realizan labores de coordinación para desarrollar todas las actividades que llevan a cabo, así como conseguir la financiación para ello. Suelen contar con un equipo de gobierno que eligen de manera democrática, y gran parte de la labor la realizan voluntarios que trabajan por y para los demás.

Las ONG son completamente independientes del Estado, de cualquier ideología y de cualquier religión. Además, tampoco dependen de administraciones públicas. Son entidades privadas que cooperan con las anteriormente mencionadas administraciones para conseguir una sociedad más justa para todos y, en especial, conseguir un modelo social justo para aquellos que, por una razón o motivo, se encuentran desplazados o rechazados por la sociedad. Las ONG son entidades jurídicas y tienen capacidad legal.

La principal motivación de una ONG es su labor social. El sentido social es lo que mueve a una ONG a crear proyectos y elaborar actividades para conseguir un cambio social. Esa es la principal finalidad de una ONG: conseguir un desarrollo comunitario y que, como se ha mencionado anteriormente, exista una cooperación para conseguir tal desarrollo. Así, estas entidades se centran sobre todo en grupos o poblaciones marginales, rechazados por la sociedad y que sufren a diario las consecuencias de esto. Sin embargo, debemos tener claro que no es una entidad de carácter representativo de ningún grupo social.

Para llevar a cabo estas finalidades y estas motivaciones acceden a diversidad de sectores: desde la sanidad hasta la educación, pasando por el sistema jurídico y las administraciones públicas, en los que promueven sus objetivos y finalidades mediante diferentes actividades y proyectos como los de desarrollo, asistencia humanitaria, sensibilización a la sociedad, educación o presión política al Estado.

Para finalizar, resaltar que las ONG son las intermediarias de los intereses de la sociedad y buscan siempre que se respeten los derechos fundamentales que todo ser humano posee. Mediante sus proyectos de diferente índole, ejercen influencia sobre la población, la sociedad en general, y el gobierno para que tomen conciencia de las medidas necesarias para que la sociedad cambie.

4.2. Su imprescindible labor en la sociedad

Para comprender mejor la labor de las Organizaciones no Gubernamentales es esencial conocer su origen, cuándo aparecieron y con qué finalidad. Autores como Contreras Nieto (1997) lo explica de la siguiente manera:

“[...] desde mediados del siglo XIX [...] situaciones como el abolicionismo, las emergencias y los asuntos humanitarios originaron agrupaciones sociales que aspiraban a mejorar las condiciones de vida en general (Contreras Nieto, 1997: 107, 108)” (citado en Olmedo Roisin, 2014: 19)

Sin embargo, otros autores coinciden en que el concepto de organización no gubernamental nació en los años de posguerra y, en su inicio, esta designación fue planteada por las Naciones Unidas.

Con el paso del tiempo, se dieron cuenta de que los objetivos y que la forma de ver las ONG debería cambiar: “Urge que las ONG abandonen los objetivos que únicamente tienden a trabajar

en las consecuencias y pasen a trabajar en las causas, todas juntas al unísono, globalmente.” (Skibick Araújo, 2009: 54) Es decir, se pretende cambiar el punto de vista de la ONG para que se esfuercen y aporten todo su trabajo desde los primeros pasos, desde las causas y no desde las consecuencias, que es como desde un primer momento comenzaron a funcionar estas organizaciones. Además, se enfatiza en el concepto globalmente. Tiene que ser algo de todas las ONG del planeta y que no se dividan los esfuerzos por países o continentes.

Respecto a las funciones de las ONG, hay algunos autores que citando a la ONU señalan que:

[...] las ONG llevan a cabo una variedad de servicios humanitarios, dan a conocer las preocupaciones ciudadanas al gobierno, supervisan las políticas y apoyan la participación política a nivel de comunidad” (ONU, sin fecha); evidenciando lo anterior, la activa participación que cumplen las ONG en el ámbito político; convirtiéndose en un componente clave en el desarrollo de políticas gubernamentales (Pérez Ortega, Arango Serna, Sepulveda Atehortua, 2011: 247)

Realmente la función en sí, no es política, sino que algunas ONG tienen como objetivo elaborar y colaborar para que tengan lugar políticas que beneficien a todos los ciudadanos, concienciar de la importancia de la democracia y de que los ciudadanos participen en la toma de decisiones políticas de las que luego se beneficiarán o con las que luego convivirán.

Estos autores, además de señalar la función política de las ONG, apuntan que su principal función es la de solventar todas las necesidades que hay dentro de una sociedad. Para ello, es imprescindible analizar la situación en la que se encuentra para considerar las mejores soluciones de cara a que esa sociedad pueda desarrollarse. Para ello, estas organizaciones forman un grupo social. Entre todos consiguen que, tanto en un país como de manera internacional, la sociedad comience a cambiar.

Es evidente que las ONG, sin importar su diversidad o clasificación, son organizaciones sociales dinámicas, críticas y creativas, que con su accionar aportan soluciones reales a necesidades de todo orden en la sociedad. Desarrollan alianzas regionales, nacionales e internacionales para cumplir su misión y van generando un tejido humano y social integral e integrador, que trasciende fronteras e incide en todos los ámbitos de la sociedad. Además, promueven procesos reivindicativos a nivel social y político que generan transformaciones institucionales en el ordenamiento jurídico de las naciones. (Muriel Valencia, 2016: 9)

Todas las ONG buscan el beneficio de una sociedad en general y no de un grupo en concreto, como se ha mencionado anteriormente en este apartado. Las ONG no son grupos de defensa de una parte de la sociedad, sino que buscan ayudar a todos. “Su interés no es solo el beneficio de los miembros de la asociación, sino un interés público, que en general, se organiza a través de direcciones desde arriba” (Coss & Zúñiga, 2003 citado en Pérez Ortega, Arango Serna y Sepulveda Atehortua, 2011: 250).

“[...]las ONG cumplen un papel fundamental en el campo de los derechos humanos.” (Escobar Delgado, 2010: 128) Es uno de sus principios básicos: los derechos humanos son respetados y se cumplen sin importar ninguna característica de las personas que conforman la sociedad. Además, es necesario que las personas conozcan de su existencia y que sepan cuáles son sus derechos fundamentales.

Su principal idea es que los ciudadanos realicen por sí mismos los cambios, ayudados de estas entidades, pero que sean ellos mismos los que establezcan las bases de la sociedad en la que quieran vivir, mediante la política, la seguridad, las oportunidades económicas y sociales, etc. “Para las ONG son prioridades entre otras, la participación de la sociedad en la construcción de la política pública, la adquisición igualitaria de los servicios económicos, el incremento de las oportunidades sociales, el aumento de las garantías de transparencia y la seguridad protectora para la sociedad.” (Pérez Ortega, Arango Serna y Sepulveda Atehortua, 2011: 259)

“Estos tipos de ONG adoptan conscientemente metodologías destinadas a romper la pasividad de las personas. [...], y promueven el sentido de la “concienciación” que es lo que da sustento a los discursos de estas ONG.” (Skibick Araújo, 2009: 58) Esta autora, con otras palabras, expresa lo anteriormente citado. Las ONG quieren que la sociedad tome partido de lo que sucede en sus países o lo que le rodea y que, así, todos los ciudadanos sean agentes activos en la construcción de una sociedad que beneficie a todo el mundo y, por ello, todos los mensajes de estas organizaciones tienen como finalidad la concienciación de diferentes aspectos de la sociedad.

“Su objetivo principal es defender aquellas causas para las cuales los gobiernos y otros organismos internacionales no pueden actuar, y proporcionar apoyo de todo tipo a los distintos colectivos más desfavorecidos o a poblaciones que han sido víctimas de algún suceso puntual como una guerra, una catástrofe natural, etc.” (Olmedo Roisin, 2014: 14) Las ONG se encargan de aquellas personas desfavorecidas que los gobiernos no ayudan y que han sufrido algunos sucesos desafortunados y necesitan ayuda para volver a integrarse en la sociedad.

“No importa de qué país procede la ONG, o cuál es su marco de actividad, lo que importa realmente es que haya personas concienciadas sobre los problemas de otros y presten su ayuda para mejorar la vida de los demás, [...] Una ONG está compuesta por personas que ayudan a los demás también ser personas.” (Banakh, 2018: 13) Esta autora detalla perfectamente la principal labor de las ONG. En primer lugar, sea de la índole que sea la ONG crea conciencia en el resto de la sociedad que decide tomar partido en las injusticias o en las necesidades de otras personas y estos los ayudan para que recuerden que también son ciudadanos y son iguales que ellos con sus derechos y sus deberes.

Como ya se ha mencionado anteriormente, este tipo de asociaciones pretende asistir y apoyar las poblaciones más desfavorecidas o que se encuentran en situación difícil ya sea por motivos económicos, sociales, políticos, medioambientales, sanitarios, etc. Con el fin de luchar por causas como los derechos humanos, la paz, el comercio justo o la protección de las personas, los animales y el planeta. (Olmedo Roisin, 2014: 21)

Esta lucha es la que todas las organizaciones llevan adelante con proyectos diferentes, pero todos remando hacia la misma dirección: crear una sociedad justa, que respete la vida y los derechos fundamentales.

“La historia enseña que muchas ONG fueron y son responsables de avances o de manutenciones de tales situaciones en todo el mundo.” (Skibick Araújo, 2009: 55) Las ONG han jugado y juegan un papel imprescindible en la creación del lugar que hoy en día habitamos. Han ayudado a los más necesitados, han luchado por los derechos de todos, y se han encargado de que valores imprescindibles como la vida o la paz sean tomados en cuenta y pasen las circunstancias que pasen nunca se olviden de ellas.

Su papel es cada vez más importante, sobre todo integrador en una sociedad que, ya sea por unas circunstancias u otras, es cada vez más multicultural y en un mismo espacio conviven personas con culturas y costumbres completamente diferentes, pero buscando siempre vivir en armonía y respeto.

4.3. Diferentes programas y organización

Las dos principales ramas en las que trabajan las ONG son la acción social y el desarrollo. Entre estas dos ramas existen unas diferencias notables que a continuación expone Revilla Blanco (2015):

En lo que se refiere a los ámbitos de actuación de las ONG, existen dos grandes áreas: la acción social y el desarrollo (ONGD). [...] Las ONG de acción social trabajan con la población en España, mientras que las ONG de desarrollo luchan por esta cohesión, igualdad y participación a través de la cooperación internacional [...] También, en segundo término, implica diferencias en los modelos de actuación [...] en el tamaño de las organizaciones, en el tipo de recursos que movilizan. (Revilla Blanco, 2015: 3-4)

Por lo tanto, la principal diferencia es el ámbito en el que trabajan. Es decir, ONG trabaja principalmente dentro de un país y ONGD lo hace de manera internacional. Ello conlleva diferentes maneras de actuar y el tamaño de la organización también difiere.

Lawry Lynn (2009: 40-41 citado en Muriel Valencia, 2016: 15) diferencia entre las siguientes organizaciones dependiendo de su orientación: *charitable orientation* [orientación caritativa], son las encargadas de proporcionar alimentos y cualquier necesidad a aquellas personas que son pobres o que debido a un desastre natural o de cualquier naturaleza se han quedado sin nada; *service orientation* [orientación servicial], son organizaciones que ofrecen servicios tales como salud, planificación familiar o educación; *participatory orientation* [orientación participativa], son aquellas ONG que realizan actividades en las que los propios participantes se benefician de las labores realizadas, así se promueve el desarrollo de la comunidad; *empowering orientation* [orientación de poder], su finalidad es que los usuarios de estos programas conozcan los aspectos sociales, culturales y políticos de la sociedad que les rodea y, de esta manera, conozcan su potencial para manejar su vida.

Una de las principales acciones de estas organizaciones son las que se realizan con la finalidad de educar y de concienciar a la población sobre las necesidades de otras personas y de la realidad que se vive en nuestro país. Sin embargo, estas actividades no son fáciles de realizar y requieren mucho esfuerzo.

En pocas palabras, sería importante hacer prevalecer la educación para que la gente pudiera ser concienciada, formada e informada. En el ámbito de la cultura, la meta sería fortalecer las identidades, las creencias, las costumbres de los pueblos, a través del respeto y la convivencia armónica. Acciones para la organización, concienciación y relación, no son fáciles, exigen mucho de las personas y organizaciones. (Skibick Araújo, 2009: 55)

Además de estas actividades, a menudo realizan otras complementarias a las acciones del Estado, como es el caso del Programa de Protección Internacional y Asilo que se analizará más adelante. Es cierto que no hay que confundir la realización de estas acciones con la vinculación con el gobierno.

En cuanto a la organización interna de una ONG, encontramos a un gobierno que establece la base de la organización para elaborar los proyectos que se realizarán para favorecer a la sociedad siguiendo unos principios que toda ONG debe tener. “Los órganos de gobierno internos de las ONG son los encargados de decidir a qué tipo de población apoyar, qué clase de programas -medio ambiente, educación, derechos humanos, salud, etc.- favorecer según sus principios e ideologías, con el propósito de contribuir al interés común de una población definida.” (Pérez Ortega, Arango Serna, Sepulveda Atehortua, 2011: 251)

En cuanto a la forma jurídica de las ONG, un 54% de las entidades se califican de fundación, mientras que el 46% son denominadas asociaciones (Fundación Lealtad, 2015).

Es preciso mencionar que el grueso de toda ONG es el trabajo de los ciudadanos que no reciben ninguna compensación económica y que su única finalidad para prestar servicios a estas organizaciones es conseguir una sociedad justa y en la cual se respeten los derechos fundamentales. Estas personas son las denominadas voluntarios. Actualmente el número de personas voluntarias ha aumentado y lo que más llama la atención es que estas personas en su

mayoría son jóvenes. “En la mayoría de los países de Europa occidental y en Norteamérica ha aumentado el número de personas que dedican parte de su tiempo a tareas de voluntariado.” (Escobar Delgado, 2010: 128)

Debido al crecimiento de las ONG y a su ámbito de trabajo cada vez más complejo e internacional, estas organizaciones cuentan con un mayor número de profesionales que trabajan de manera remunerada para conseguir las finalidades establecidas. “La presencia de trabajadores profesionales conlleva un personal más comprometido hacia la organización, más eficaz, con conocimientos específicos y una formación que les confiere mayor capacidad para desenvolverse ante las dificultades y para preservar hasta alcanzar las metas fijadas, lo que representa una importante seguridad para la ONG.” (Olmedo Roisin, 2014: 15)

Debido a esta profesionalización de las actividades que realizan las personas que forman parte de la ONG, se han creado programas y proyectos de formación para que estos profesionales ofrezcan unos servicios de calidad a los usuarios.

Además de todas estas personas, tanto voluntarios como equipo de gobierno o profesionales remunerados, existe también la colaboración en distintos proyectos de instituciones importantes a nivel internacional. “Hoy en día, instituciones como el Banco Mundial o la Unión Europea colaboran con las organizaciones de ayuda humanitaria que constituyen uno de los actores más importantes e influyentes de la cooperación internacional actual.” (Olmedo Roisin, 2014: 22)

Respecto a la financiación de los programas y actividades, las ONG cuentan con fondos públicos y privados. La financiación pública, que proviene del Estado, ha disminuido considerablemente desde la crisis económica:

[...]está disminuyendo la financiación pública (brutal recorte del presupuesto para cooperación internacional, disminución de fondos para asistencia social), porque, como efecto de la crisis y de las políticas adoptadas para enfrentarla ha aumentado la precariedad y la vulnerabilidad social y porque se está restando apoyo social a su área de actuación principal, la cooperación internacional al desarrollo [...] (Revilla Blanco, 2015: 1)

Según el informe de la Fundación Lealtad (2015), en España la financiación actualmente está dividida en un 50% tanto a nivel pública como privada.

5. Programa de Protección Internacional y Asilo

5.1. Definición

“El derecho de Asilo es el derecho de toda persona a buscar protección fuera de su país de origen o de su residencia habitual y disfrutar de ella en caso de que cumplan con los requisitos de la definición de refugiado contenida en la Convención de Ginebra de 1951 sobre el Estatuto de Refugiados y el protocolo de Nueva York de 1967.” (Navarro Gandullo, Alconada de los Santos y Rubio Razo, 2015: 12)

El asilo, tal y como aparece en la definición de Garrido Rodríguez, es la protección que las personas, por motivos que a continuación se describirán, buscan en otro país diferente al suyo. A estas personas se las denomina refugiados.

[...] el término “refugiado” se aplicará a toda persona que debido a fundados temores de ser perseguida por motivos de raza, religión, nacionalidad, pertenencia a determinado grupo social u opiniones políticas, se encuentre fuera del país de su nacionalidad y no pueda o, a

causa de dichos temores, no quiera acogerse a la protección de tal país; o que careciendo de nacionalidad y hallándose fuera del país donde antes tuviera su residencia habitual, no pueda o, a causa de dichos temores, no quiera regresar a él. (Artículo 1 de la Convención de Ginebra citada en Navarro Gandullo, Alconada de los Santos, Rubio Razo, 2015: 12)

Las personas refugiadas son aquellas que huyen de sus países o de los países en los que hubieran vivido porque tienen miedo de morir, porque sufren persecuciones debido a diferentes motivos y buscan ayuda y protección en otros países.

Se debe señalar la diferencia que existe entre protección subsidiaria y refugiado. Mientras que las personas que poseen protección subsidiaria deben renovar este estatus a los cinco años y se analiza si continúa o no con este estatus, el refugiado renueva la tarjeta roja, pero sin analizarse de nuevo su situación. (El Defensor del Pueblo, 2016: 41)

Esta diferencia la señala la Directiva 2005/85/CE del Consejo, de 1 de diciembre de 2005 que indica que hay dos tipos de protección internacional: El derecho de asilo y el derecho de protección subsidiaria. Este último está dirigido a aquellas personas que no reúnen los requisitos para obtener el estatus de refugiado, pero sin embargo tienen motivos para considerar que si vuelven a sus países sus vidas pueden correr un grave peligro (Artículo 4 de la Ley de Asilo).

El Programa de Protección Internacional y Asilo

[...] contribuye al fortalecimiento de las herramientas con las que cuentan las personas y les presta un apoyo profesional, proporcionándoles información y conocimiento del contexto del país de acogida. No obstante, la participación en el programa es limitada en el tiempo (entre dieciocho y veinticuatro meses en aquellos casos de situación de grave vulnerabilidad) (Informe CEAR, 2017: 16)

El principal objetivo del programa es fortalecer a aquellas personas que por distintos motivos se ven obligadas a abandonar su país o el país en el que han vivido mediante ciertas herramientas, ofreciéndoles formación sobre el nuevo país en el que están viviendo y en el que reconstruirán su vida. La duración del programa suele ser entre dieciocho y veinticuatro meses para que estas personas consigan su objetivo: ser ciudadanos de plenos derechos en la nueva sociedad en la que viven. El sistema de acogida tiene como finalidad la integración de los solicitantes de asilo y refugiados para que consigan la autonomía para poder desarrollarse como personas con plenos derechos. (López Martín, Gil Garrido, Montero Orozco, 2016: 2)

“El número de personas desplazadas de manera forzosa: que buscan refugio, que solicitan asilo, que solicitan protección, que quieren llegar a países donde existen los derechos, donde no se persigue por creencias, por ideas, por raza o por etnia, ha desbordado la capacidad de los habituales procedimientos de entrada.” (El Defensor del Pueblo, 2016: 6)

El pasado año (2018) la cifra de solicitantes de asilo en nuestro país según el ACNUR fue de 55.668 solicitudes. La situación es crítica, de ahí que el programa tiene que funcionar correctamente para poder ayudar a todas esas personas que tienen que empezar su vida desde cero, lejos de todo lo que conocían y por necesidad.

Actualmente en España, una de las razones por las que se reconoce el derecho a refugio es la trata de personas, debido a que estas personas son forzadas y engañadas a innumerables sacrificios por tal de conseguir una vida mejor y escapar de sus países donde no tienen cómo vivir. La trata de personas viola completamente los derechos humanos y se considera una esclavitud moderna. (Navarro Gandullo, Alconada de los Santos y Rubio Razo, 2015: 25)

En la mayoría de los casos, las migraciones son forzadas para buscar una vida mejor respecto al trabajo, pero también a la alimentación, a la salud. Es por ello que muchas de estas personas han sufrido “experiencias traumáticas en sus países de origen, pero también detenciones,

torturas, abusos, violaciones y agresiones durante el trayecto migratorio y, además, han tenido que enfrentarse a condiciones de extrema precariedad e incertidumbre a su llegada a Europa.” (Informe CEAR, 2017: 8).

Todas estas personas que dejan sus países de origen lo hacen debido a que los medios de comunicación han divulgado que hay países donde la vida es diferente, es decir, mejor, hay garantías de derechos fundamentales y es por ello que estos migrantes deciden tomar la decisión de dejarlo todo y recorrer un camino difícil y arriesgado para conseguir llegar a su meta: Europa. (El Defensor del Pueblo, 2016: 6)

Aunque en la mayoría de los casos, las personas refugiadas son vulnerables y aún todavía no se las trata como ciudadanos de pleno derecho, sino que se les aparta de la vida central de las distintas ciudades, existe “la obligación de tratar a los solicitantes de asilo y a los refugiados de conformidad con los Derechos humanos y las normas del Derecho de los refugiados; la responsabilidad de los Estados de acogida de garantizar la naturaleza civil y pacífica del asilo, y el deber de los refugiados y solicitantes de asilo de respetar y cumplir con las leyes de los Estados de acogida” (El Defensor del Pueblo, 2016: 18).

Aquellos solicitantes que “han cometido un delito contra la paz o de guerra o un delito contra la humanidad; que ha cometido un delito común fuera del país de solicitud de asilo antes de su admisión como refugiado, o que ha realizado actos diferentes a las finalidades y principios de las Naciones Unidas” (Navarro Gandullo, Alconada de los Santos y Rubio Razo, 2015: 33) serán excluidos del programa de Protección Internacional y Asilo y no podrán obtener la condición de refugiado.

Aquellas personas que se benefician del Programa de Protección Internacional y Asilo son: los solicitantes de la protección internacional; las personas con protección internacional; las personas con solicitud aceptada para ser examinada; las personas con protección temporal; las solicitantes de apátrida, o las personas apátridas; inmigrantes vulnerables, en riesgo de exclusión social. (López Martín, Gil Garrido y Montero Orozco, 2016: 2-3)

Uno de los principales objetivos de este programa es la integración social. “El proceso de integración social de los solicitantes de asilo y los refugiados en España involucra al conjunto de la sociedad, puesto que es un ejercicio de cambio que afecta tanto a los que están como a los que llegan.” (López Martín, Gil Garrido y Montero Orozco, 2016: 8) La sociedad en general desconoce en gran medida los motivos por los que estas personas deben abandonar sus países, al igual que desconoce este Programa y el derecho de asilo. Por ello, las ONG son fundamentales para concienciar y sensibilizar de la realidad de la sociedad española y, de esta manera, conseguir la integración de estas personas.

El Programa de Protección Internacional y Asilo es llevado a cabo por las ONG, pero reciben la financiación mediante subvenciones del Estado. Los fondos con los que cuentan “proviene de los Presupuestos Generales del Estado para la Secretaría General de Inmigración y Emigración, recibiendo cofinanciación, en algunos programas, del Fondo Europeo de Refugiados, del Fondo Social Europeo y del Fondo de Asilo, Migración e Integración.” (López Martín, Gil Garrido y Montero Orozco, 2016: 2)

La Unión Europea tiene un papel fundamental en este programa y ha tenido que crear una legislación especial para estas personas, para que sus derechos sean respetados. Para acoger a todas estas personas, se ha tenido que pensar y crear una política para “recibir a cientos de miles de personas, desplazadas por las guerras, por el terror y por la persecución, provenientes de países alejados geográficamente.” (El Defensor del Pueblo, 2016: 6)

5.2.Legislación

La Sociedad de Naciones fue la encargada de establecer el derecho de asilo, el que se conoce actualmente, tras la Segunda Guerra Mundial. El proceso para su internacionalización empezó con la Declaración Universal de los Derechos humanos de 1948. (Navarro Gandullo, Alconada de los Santos y Rubio Razo, 2015)

La Unión Europea comienza a concienciarse más sobre las migraciones dentro de su territorio a partir del Tratado de Ámsterdam en 1999. Desde entonces, busca establecer una legislación común para todos los países sobre la migración y el asilo. Sin embargo, existe una gran variedad de contextos en los Estados Miembros, lo que dificulta llegar al ansiado marco común de actuación. (Garrido Rodríguez, 2012: 4)

Desde el Tratado de Ámsterdam, la Unión Europea ha llevado a cabo distintos programas para mejorar la política migratoria. El Programa Tampere, 1999-2004, trataba los temas de la integración de los migrantes, la acogida de los refugiados y la libre circulación de los ciudadanos dentro de la Unión Europea. Fue en este periodo, concretamente a finales de 2000, cuando se proclamó la Carta de Derechos Fundamentales en la que aparecen recogidos los Derechos Humanos tales como la dignidad humana, la igualdad ante la ley, la no discriminación o el derecho a la protección social, entre otros. (Garrido Rodríguez, 2012: 6) “La UE trabaja desde entonces en la creación de un Sistema Europeo Común de Asilo (SECA) y en la mejora del marco legislativo vigente” (El Defensor del Pueblo, 2016: 22).

El Programa de la Haya, 2005-2009, se aprobó por el Consejo Europeo y su objetivo fue mejorar la capacidad de la Unión Europea y de sus miembros para salvaguardar los derechos fundamentales y el acceso a la justicia y proteger a aquellos que lo necesiten según la Convención de Ginebra sobre el estatuto de los refugiados. Para ello, el Consejo creyó que era necesario un sistema común de asilo (Garrido Rodríguez, 2012: 11).

La Convención de Ginebra tuvo lugar en 1951 y entre los principios más importantes se encuentra el Principio de no devolución (artículo 33). Dicho principio “obliga a los Estados a no devolver, retornar, expulsar o extraditar a un refugiado a su país de origen ni a otros en los que su vida o su libertad corran peligro.” (El Defensor del Pueblo, 2016: 18)

Esta Convención fue firmada por todos los Estados miembros del Consejo de Europa en 1951 sobre el Estatuto de los Refugiados, así como el Convenio Europeo de 1950 para la Protección de los Derechos Humanos y de las Libertades Fundamentales. Sin embargo, la firma de los instrumentos internacionales per se no supone una interpretación armonizada y uniforme en la aplicación de esta legislación en los distintos Estados. (El Defensor del Pueblo, 2016: 19)

La Convención de Ginebra fue la responsable de fundar la protección internacional de los refugiados. La comunidad internacional tiene, por primera vez, la responsabilidad de otorgar la protección internacional. Hay 143 Estados en esta convención entre ellos España. El Convenio de Ginebra junto con el Protocolo de Nueva York de 1967 son la base universal para la protección de los refugiados. (Navarro Gandullo, Alconada de los Santos, Rubio Razo, 2015)

El Consejo Europeo en todo momento declara tener como objetivo crear un espacio común de protección y solidaridad para un procedimiento universal de asilo y un estatuto uniforme para conceder la protección internacional. Además, es necesario que se traten las solicitudes de asilo de manera equivalente. (Garrido Rodríguez, 2012: 37)

El Programa Estocolmo, 2010-2014, tiene la finalidad de continuar con lo avanzado en el Programa de La Haya y, así, promover retos nuevos sobre los derechos de los ciudadanos. (Garrido Rodríguez, 2012: 32)

Respecto a la organización dentro de la Unión Europea se creó un Mecanismo de Protección Civil, con el objetivo de apoyar a aquellos países que se encontraran desbordados debido a una situación de crisis. No obstante, pocos son los Estados miembros que han decidido apoyar esta causa y ayudar a países como Serbia o Croacia. (El Defensor del Pueblo, 2016: 12)

En la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea el artículo 18 recoge el derecho de asilo y el artículo 19 prohíbe devolver a una persona a su país de origen si esto supone un grave riesgo para su vida o para sus derechos como ser humano. (El Defensor del Pueblo, 2016: 22)

El Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea (TFUE) es un instrumento que obliga a la UE a tomar medidas sobre la situación de asilo conforme a la Convención de Ginebra de 1951. Por ello, debe establecer:

[...] un estatuto uniforme de asilo válido en toda la Unión, un estatuto uniforme de protección subsidiaria, procedimientos comunes para la concesión y retirada de dichos estatutos, criterios y mecanismos para determinar el Estado miembro responsable de examinar las solicitudes, normas relativas a las condiciones de acogida, y asociación y cooperación con terceros países. (El Defensor del Pueblo, 2016: 22)

El Reglamento de Dublín de 2013 es otro de los instrumentos jurídicos principales del sistema de Protección Internacional y Asilo. “El principio esencial del Reglamento de Dublín supone que la responsabilidad de examinar las solicitudes recaiga en el Estado miembro que haya desempeñado el papel más preponderante en la entrada o residencia del solicitante en la UE.” (El Defensor del Pueblo, 2016: 23) Este Reglamento establece un sistema de organización de los Estados para saber qué país es responsable de qué solicitud de asilo según el “sistema de Dublín” en función de unos objetivos y unas jerarquías establecidos. (Navarro Gandullo, Alconada de los Santos y Rubio Razo, 2015)

El Reglamento Eurodac es una base de datos de huellas dactilares de todos los solicitantes de asilo de la UE. “El nuevo Reglamento permite que las fuerzas de policía nacionales y Europol comparen las impresiones dactilares vinculadas a investigaciones criminales con las contenidas en Eurodac.” (El Defensor del Pueblo, 2016: 24)

También se encuentra la “Directiva 2013/32/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de junio de 2013, sobre procedimientos comunes para la concesión o la retirada de la protección internacional.” (El Defensor del Pueblo, 2016: 24) Esta directiva establece un procedimiento para llevarse a cabo en las fronteras que asegure que el solicitante de asilo puede realizar la solicitud de manera rápida y eficaz.

El Derecho de asilo aparece recogido tanto en el artículo 14 de la Declaración Universal de Derechos Humanos, como en el artículo 18 de la Carta de Derechos Fundamentales de la Unión Europea del 2000. (Navarro Gandullo, Alconada de los Santos y Rubio Razo, 2015)

El Programa de Protección Internacional y Asilo cuenta con la financiación y el apoyo del Fondo Europeo para los Refugiados. (Garrido Rodríguez, 2012: 12)

Dentro del Programa, hay diferentes órganos, como es el caso del GRECO, cuyo objetivo es ofrecer la “[...] capacitación laboral para los refugiados con medidas destinadas a fomentar su promoción profesional mediante la formación laboral y con medidas para estimular su inserción en el mercado laboral.” (Garrido Rodríguez, 2012: 46)

Otro órgano dentro de este programa es el Tribunal Europeo de Derechos Humanos (TEDH) que se fundó para asegurar que los Estados cumplieran las obligaciones establecidas en el Convenio de Ginebra. “El TEDH examina quejas presentadas por personas físicas, grupos de particulares, organizaciones no gubernamentales y personas jurídicas que aleguen vulneraciones del CEDH.” (El Defensor del Pueblo, 2016: 19)

En septiembre de 2008 se creó la Oficina Europea de Apoyo al Asilo (EASO), cuya “[...] finalidad es potenciar la colaboración en materia de asilo entre los Estados miembros en el marco de la creación del SECA.” (El Defensor del Pueblo, 2016: 22) SECA es el Sistema Europeo Común de Asilo que la Unión Europea formó para salvaguardar los derechos de los ciudadanos. SECA está formado por: la Directiva sobre procedimiento de asilo, la Directiva sobre requisitos, el Reglamento de Dublín y el Reglamento Eurodac. (Navarro Gandullo, Alconada de los Santos y Rubio Razo, 2015)

En el año 2003, se establecieron los principios que debían figurar en la política común del Consejo de Europa: “flexibilidad, información transparente a los solicitantes, accesibilidad y efectividad de los recursos legales, condiciones de vida dignas para la estancia de los refugiados y respeto de los derechos humanos.” (El Defensor del Pueblo, 2016: 19)

Además, la recomendación 1645 de 2004, sobre el acceso a la asistencia y protección a los solicitantes de asilo en los puertos marítimos y zonas costeras, obliga a los Estados a proporcionar a los solicitantes de asilo asistencia jurídica y traductora en el momento en el que lleguen a sus costas. (El Defensor del Pueblo, 2016: 20)

Respecto al procedimiento sobre qué país se responsabiliza de gestionar las solicitudes de asilo, también existen algunos problemas. Puesto que, aunque “las normas europeas establecen que se debe solicitar protección en el primer país de la UE al que se llegue, los Estados situados a lo largo de la ruta, en lugar de asumir sus responsabilidades de gestionar las solicitudes de asilo, comenzaron a considerarse a sí mismos solo como países de tránsito.” (El Defensor del Pueblo, 2016: 12) Esto ha provocado que no se cumplan las normas y que haya diferencias entre los distintos países.

Por último, para llevar a cabo una buena política del Programa de Protección Internacional y Asilo es necesario reforzar el tercer sector para que su capacidad ejecutiva sea mayor. De la misma manera, hay que mejorar los servicios públicos, formar a los profesionales que trabajan en ellos sobre la interculturalidad y, sobre todo, fomentar las buenas prácticas. Con ello, se conseguirá la integración de estas personas y el sistema les proporcionará los derechos que como seres humanos deben tener. (Garrido Rodríguez, 2012: 50)

En el marco legislativo de España, el derecho de asilo aparece recogido en el artículo 13.4 de la Constitución y en la Ley 2/2014 del 25 de marzo que modificó a la anterior Ley 12/2009, de 30 de octubre, reguladora del derecho de asilo y de la protección subsidiaria. Esta Ley de 2014 incluye la protección subsidiaria, la reagrupación familiar, la consideración especial de grupos vulnerables y las obligaciones legales sobre las condiciones materiales de acogida. (El Defensor del Pueblo, 2016: 26)

Para llevar a cabo sus funciones, y debido a la gran crisis migratoria en la que se vio envuelta España, en septiembre de 2015, el Consejo de Ministros decide crear la Comisión Interministerial para la Crisis de los Refugiados, siendo la presidenta la vicepresidenta del Gobierno. (El Defensor del Pueblo, 2016: 29)

Antes de esta situación, en los años 90 se llegó a un acuerdo entre el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social (actual Ministerio de Empleo y Seguridad Social) con ONG como Cruz Roja, CEAR y ACCEM para que fueran los responsables de la atención social, jurídica y sanitaria de los solicitantes de asilo. El Programa de Protección Internacional y Asilo es responsabilidad del Ministerio de Empleo y Seguridad Social desde 2004 y está gestionado por la Dirección General de Integración de los Inmigrantes que, mediante convenios, encarga a las organizaciones no gubernamentales. (López Martín, Gil Garrido y Montero Orozco, 2016: 1)

Entre los órganos que existen en España para llevar a cabo el Programa de Asilo, se encuentra la OAR, Oficina de Asilo y Refugio que se sitúa en la Subdirección General de Asilo, que al mismo tiempo es dependiente de la Dirección General de Política Interior del Ministerio del Interior. Se trata de una autoridad decisoria cuya principal tarea es examinar las solicitudes de asilo. Según la Directiva de Procedimiento de 2013, esta autoridad debe tener los medios apropiados y el personal cualificado para ello. (El Defensor del Pueblo, 2016: 27)

Según el artículo 34 de la Ley de Asilo, la Administración debe “trasladar al ACNUR las solicitudes que se presenten.” (El Defensor del Pueblo, 2016: 42) Por lo tanto, el ACNUR, que es la Agencia de la ONU para los Refugiados, debe conocer todas las solicitudes y supervisar que el procedimiento se lleva a cabo correctamente.

ACNUR cuenta con el apoyo del Tribunal Supremo, puesto que considera que su papel es imprescindible en la tramitación de las solicitudes de asilo. ACNUR también interviene en la CIAR porque cree que su opinión debe aparecer en cada uno de los expedientes en caso de que su posición difiera de la postura de la Administración. “La CIAR está compuesta por cinco miembros y no es usual pedir la colaboración de expertos, aun cuando puede haber casos concretos que puedan merecer opiniones especializadas. [...] La Comisión, además, no trata todos los casos sino solo aquellos en los que existe discrepancia con la propuesta de la instrucción.” (El Defensor del Pueblo, 2016: 45-46)

Para finalizar, parte del programa se lleva a cabo en los Centros de Acogida a Refugiados (CAR) que comenzaron a funcionar en España en 1989. (López Martín, Gil Garrido y Montero Orozco, 2016:1)

5.3. Funcionamiento del Programa de Protección Internacional y Asilo

En los últimos años, las solicitudes de asilo han aumentado de manera vertiginosa, lo que ha provocado un gran impacto en el Programa de Protección Internacional y Asilo en España. Así, se han visto afectados tanto la tramitación de estas solicitudes como el sistema de acogida. (El Defensor del Pueblo, 2016: 16) Esta grave situación necesita una respuesta rápida y apropiada de las personas que trabajan con los solicitantes a diario. (Navarro Gandullo, Alconada de los Santos y Rubio Razo, 2015)

“La Directiva 2011/95/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 13 de diciembre de 2011[...] tiene como objetivo principal la mejora de la calidad del proceso decisorio y pretende asegurar que quienes huyan de la persecución, la guerra y la tortura sean tratados de manera justa e igualitaria.” (El Defensor del Pueblo, 2016: 25)

Por lo tanto, las personas que trabajan durante el proceso de solicitud y de acogida deben realizar su labor de manera justa hacia los solicitantes y buscando siempre una respuesta ante las dificultades que pudieran suceder.

Muchos de los solicitantes de asilo son interceptados en el mar y rescatados en su intento de acceder al territorio de la UE o al de los Estados miembros del Consejo de Europa. En las operaciones de vigilancia de la frontera desarrolladas en el mar no solo se han de respetar los derechos humanos y el derecho de los refugiados, sino también se ha de aplicar el Derecho internacional del mar. (El Defensor del Pueblo, 2016: 20)

La solicitud de asilo comienza con la presentación formal por parte de la persona solicitante. En caso de imposibilidad, la solicitud es presentada por el representante de esta, pero su imposibilidad debe ser fundamentada. Tienen derecho a asilo aquellas personas no comunitarias y las apátridas en España. Estas solicitudes pueden presentarse en la Oficina de Asilo y Refugio, en los puestos fronterizos de la entrada a España, en los Centros de Internamiento de Extranjeros; en las Oficinas de Extranjeros y en las Comisarias Provinciales de Policía. Sin embargo, la Ley 12/2009 no permite realizar solicitudes de asilo en los lugares de representación del Estado español, pero sí permite que el embajador pueda ofrecer el traslado a España a aquellas personas que considere que corren peligro. Para presentar la solicitud, la persona interesada tiene un mes desde que entra en España. Los solicitantes de asilo tienen derecho a asistencia sanitaria, asistencia jurídica gratuita durante todo el proceso y a un intérprete. (Navarro Gandullo, Alconada de los Santos y Rubio Razo, 2015)

A la hora de realizar la solicitud, esta persona debe ser informada en su lengua materna del procedimiento, de la confidencialidad de los datos, de los derechos y obligaciones, de la posibilidad de hablar con el ACNUR, las posibles consecuencias de no cumplir las obligaciones o de no colaborar con las autoridades y de las prestaciones sociales a las que tiene acceso por ser solicitante de asilo. (Navarro Gandullo, Alconada de los Santos y Rubio Razo, 2015)

La solicitud se formaliza con una entrevista personal. En estos documentos firmados debe aparecer la historia de la persona solicitante contando el motivo de su solicitud. Junto a ella, deberá presentar unos documentos de identidad, que se les pedirá. Entonces, la persona solicitante puede indicar si hay personas que dependen de ella y si solicita, por tanto, para estas personas, el asilo por extensión. Si estas personas se encuentran en España, deben permanecer junto al solicitante y aportar su documentación. (Navarro Gandullo, Alconada de los Santos y Rubio Razo, 2015)

Para la instrucción de la solicitud, la Ley de asilo permite realizar entrevistas a los solicitantes que tienen lugar en la OAR o en dependencias autorizadas. Esta primera entrevista puede ser con o sin abogado. Estas entrevistas se llevan a cabo respetando la privacidad y la confidencialidad. Un instructor puede solicitar una segunda entrevista cuando considera que la información es insuficiente. “El perfil del entrevistador es diferente según el lugar en el que se presente la demanda y, por tanto, la calidad de la entrevista varía mucho en función de la persona que asume esta función.” (El Defensor del Pueblo, 2016: 33) El expediente de la solicitud termina con una propuesta de resolución que se emite a la Comisión Interministerial de Asilo y Refugio (CIAR) quien decide si se concede o deniega la protección internacional. (El Defensor del Pueblo, 2016: 28, 32-33)

En ocasiones, el ACNUR se encarga de pedir una nueva entrevista o estudio debido a la falta de calidad en el procedimiento por diversos motivos como: “problemas de valoración de la credibilidad de los hechos alegados y del temor manifestado por el solicitante; deficiencias de la entrevista inicial por distintas razones, entre otras, la falta de realización de la misma o el haberse sustituido por alegaciones escritas, etc.” (El Defensor del Pueblo, 2016: 44)

Tras presentar la solicitud, esta debe ser registrada en un plazo máximo de tres días hábiles a partir del día siguiente de la formulación, según recoge el artículo 6 de la Directiva 2013/32/UE, con la posibilidad de prolongarse hasta seis días cuando la solicitud es formulada por una

autoridad no competente. Sin embargo, la Administración no cumple normalmente estos plazos. (El Defensor del Pueblo, 2016: 29)

Una vez sea admitida la solicitud de asilo, existen dos procedimientos: urgencia o procedimiento ordinario. El procedimiento ordinario dura 6 meses, si después de ese tiempo no ha habido respuesta se considera desestimada. El procedimiento de urgencia es igual que el procedimiento ordinario salvo que el plazo es reducido a la mitad. (Navarro Gandullo, Alconada de los Santos y Rubio Razo, 2015)

La Administración tiene un mes desde la presentación de la solicitud de asilo para dictar la admisión o la inadmisión de esta. Durante este tiempo, el solicitante permanece en España con la tarjeta roja, que es el documento de identificación como solicitante de asilo. (Navarro Gandullo, Alconada de los Santos y Rubio Razo, 2015)

Para las solicitudes realizadas en los puestos fronterizos, el periodo es de cuatro días para determinar si se admiten a trámite o no, aunque el ACNUR puede ampliarlo hasta 10 días. Cuando se inadmite la solicitud, se dispone de dos días para pedir la revisión de esta. Si esto se incumple, pasa a tratarse de un procedimiento ordinario. La admisión a trámite supone que el solicitante de asilo puede entrar en España y recibe la tarjeta roja.

El procedimiento en frontera se realiza en un Centro de Internamiento de Extranjeros y hay una mayor probabilidad de inadmisión o denegación de la solicitud debido a la diferencia en las causas por las que se puede inadmitir. (Navarro Gandullo, Alconada de los Santos y Rubio Razo, 2015)

“Los informes de los instructores toman en consideración tres factores: 1) el relato del solicitante, 2) la prueba aportada en apoyo de su petición y 3) la información sobre el país de origen.” (El Defensor del Pueblo, 2016: 35) La información del país normalmente se recoge por fuentes de información en línea. Realizar una instrucción correcta es de vital importancia para tomar una decisión que tendrá consecuencias en la vida del solicitante. Además, la Directiva 2011/95/UE, de 13 de diciembre, dicta en su artículo 4 que la credibilidad es el principio fundamental para asignar o desestimar una petición de asilo. (El Defensor del Pueblo, 2016: 35-36)

También hay que tener en cuenta que, según la Directiva sobre Reducción o Retirada del Beneficio de las Condiciones Materiales de Acogida, la acogida puede ser retirada a la persona que no haya presentado la solicitud lo antes posible tras haber llegado a España o a aquella que haya ocultado sus recursos económicos. (Informe CEAR, 2017: 4)

La Guía EASO fue elaborada con el objetivo de ayudar a los Estados miembros a ofrecer al solicitante la oportunidad de motivar su solicitud. “La guía indica que la preparación es la clave para una buena entrevista y cuanto mejor preparado esté el funcionario, más eficaz resultará y más pertinentes las preguntas planteadas.” (El Defensor del Pueblo, 2016: 34)

El Ministerio del Interior es el encargado de dictar la resolución motivada, siempre y cuando todo el proceso sea supervisado por el ACNUR. (Navarro Gandullo, Alconada de los Santos y Rubio Razo, 2015)

Respecto a los porcentajes de denegaciones de solicitudes de asilo y protección internacional, España tenía un porcentaje muy bajo de concesiones del estatuto de refugiado comparado con otros países de la UE. Sin embargo, en estas mismas cifras, se puede apreciar que España ofrece la protección subsidiaria a la mayoría de las personas procedentes de Siria. Por el contrario, en otros países, estos mismos solicitantes de asilo consiguen el estatus de refugiado. (El Defensor del Pueblo, 2016: 39-41)

“En caso de denegación o no admisión a trámite, la resolución que se dicte agota la vía administrativa y el interesado tiene la posibilidad de interponer recurso de reposición o acudir a la vía contenciosa, salvo que se trate de una petición en frontera en cuyo caso puede solicitar reexamen.” (El Defensor del Pueblo, 2016: 45)

El principio de *Non-Refoulement* es imprescindible en la solicitud de asilo. Este principio, que aparece recogido en la Convención de Ginebra, establece que ningún Estado podrá devolver a un refugiado o solicitante de asilo a su país de origen o país de residencia habitual, si en dicho país su vida corre peligro. (Navarro Gandullo, Alconada de los Santos y Rubio Razo, 2015)

Los solicitantes de asilo, al concederle la protección internacional, tienen una serie de derechos, como residir en España o trabajar en este país. Al mismo tiempo, se benefician de unos programas y prestaciones que también podían haber disfrutado antes. En caso de dificultad social o económica, cuentan con servicios de empleo, de vivienda, de educación, al igual que servicios de traducción e interpretación o de ayuda a personas mayores o con discapacidad. De igual modo, toda persona refugiada debe respetar la Constitución y el ordenamiento jurídico español. (Navarro Gandullo, Alconada de los Santos y Rubio Razo, 2015)

“La Directiva 2013/33/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de junio de 2013, por la que se aprueban normas para la acogida de los solicitantes de protección internacional” establece las condiciones de acogida, tales como el alojamiento, la comida o la vestimenta y una cantidad monetaria para los gastos diarios. (El Defensor del Pueblo, 2016: 24-25)

El artículo 18.9 de la Directiva de Acogida permite a los Estados miembros establecer unas condiciones diferentes de las previstas cuando la capacidad de alojamiento temporal esté completa, como es el caso de España, pero por un periodo breve de tiempo. Sin embargo, no autoriza a que se utilicen hostales y albergues cuando los solicitantes triplican el número, al igual que el tiempo en estos centros y no se pueden garantizar las condiciones mínimas. (Informe CEAR, 2017)

Como ya se ha mencionado con anterioridad, la financiación económica del Programa de Protección Internacional y Asilo proviene del Estado, en concreto de los Presupuestos Generales del Estado aprobados cada año. Sin embargo, las ONG son las encargadas de llevar a cabo el Programa prestando los servicios necesarios.

En el año 2017 aumentó la diferencia existente entre las solicitudes de asilo y la ausencia de recursos para su gestión en España. “Esta realidad causó dificultades de acceso al Sistema de Acogida e Integración (en adelante SAI) de personas con necesidades materiales de acogida tanto en territorio español como las que esperaban ser trasladadas aquí.” (Informe CEAR, 2017: 1)

“Además, la falta de plazas específicas ha conducido a utilizar las del Programa de Atención Humanitaria para dar acogida a personas solicitantes hasta su paso a las del SAI.” (Informe CEAR, 2017: 5) Esto supone un problema, puesto que los solicitantes deben cambiar de provincia y de trabajadores de ONG, con los que ya habían conseguido un vínculo de confianza. Por eso, en multitud de ocasiones, las personas que consiguen el tan ansiado estatus de refugiado, tienen grandes dificultades para integrarse en la sociedad.

Los Centros de Migraciones dependientes de la Dirección General de Migraciones (DGM) donde se lleva a cabo el programa de acogida de este Programa de Asilo son: “los CAR (Centros de Acogida a Refugiados), los CETI (Centros de Estancia Temporal a Inmigrantes) de Ceuta y Melilla, los dispositivos de acogida, subvencionados por el Ministerio de Empleo y Seguridad Social (MEYSS) y gestionados por ONGs.” (López Martín, Gil Garrido y Montero Orozco, 2016: 3)

En estas ONG se llevan a cabo actividades de índole social, laboral, psicológico, jurídico, etc. para ayudar a los solicitantes de asilo. Sin embargo, la estancia en el programa tiene un tiempo limitado: dieciocho meses en condiciones normales, prorrogables a veinticuatro en caso de grave vulnerabilidad. (Informe CEAR, 2017: 16)

La primera etapa, también conocida como fase de acogida, se trata de, una vez que el usuario llega al país, ofrecerle todo lo que necesita para que tenga una acogida apropiada. Entre otros servicios profesionales cuenta con servicios “de intervención psicológica, interpretación y traducción y asesoramiento legal, que complementan el trabajo que se realiza en el centro.” (López Martín, Gil Garrido y Montero Orozco, 2016: 4) Esta fase tiene una duración de unos 6 meses. A los 6 meses, los solicitantes de asilo tienen autorización para trabajar en España, que se reflejará en su documentación. (Navarro Gandullo, Alconada de los Santos y Rubio Razo, 2015)

La segunda etapa, conocida como fase de integración, empieza cuando los usuarios terminan la fase de acogida, pero todavía necesitan algunas ayudas. “Para ello, se define un itinerario de acompañamiento, destinado a promover su autonomía e independencia. Esta fase se llevará a cabo fundamentalmente a través de los servicios de Ayudas Económicas y de Intervención Social y en todo caso en la misma provincia donde se ha iniciado el itinerario.” (López Martín, Gil Garrido y Montero Orozco, 2016: 4) Su duración es de 6 meses.

“El itinerario podrá completarse con una tercera fase o fase de autonomía, en la que el beneficiario puede necesitar asistencia o apoyo eventual o esporádico en determinadas áreas.” (López Martín, Gil Garrido y Montero Orozco, 2016: 4) El periodo también es de 6 meses.

En total, el itinerario general tiene una duración de 18 meses. Sin embargo, para las personas con una especial vulnerabilidad, este periodo puede extenderse hasta 24 meses: 9 meses de acogida, 11 meses de integración y 4 meses de autonomía. (López Martín, Gil Garrido y Montero Orozco, 2016: 4)

“En cuanto a las actuaciones relativas a aspectos sanitarios, la legislación española garantiza la asistencia sanitaria a las personas solicitantes de asilo y refugiadas con carácter general.” (López Martín, Gil Garrido y Montero Orozco, 2016: 5) Para acceder al servicio sanitario, los solicitantes deben adquirir su tarjeta sanitaria.

Los solicitantes de asilo también cuentan con asistencia psicológica debido a todo lo que han sufrido para llegar a España. “No es difícil imaginar que estos sentimientos, así como las experiencias vividas antes y durante el desplazamiento tienen un impacto grave sobre su bienestar psicosocial y su salud mental.” (Informe CEAR, 2017: 7)

Dentro del programa de asilo, también hay asistencia jurídica durante el proceso mediante:

[...] la prestación de información legal básica sobre procedimientos de solicitud de protección internacional, sobre solicitudes de nacionalidad española, estatuto de apátrida u otras consultas relacionadas con la protección internacional o extranjería; el apoyo en la tramitación administrativa de las solicitudes de protección internacional conforme a lo previsto en la normativa vigente. (López Martín, Gil Garrido y Montero Orozco, 2016: 5)

Respecto a las actividades sociales llevadas a cabo, todas ellas tienen el objetivo de integrar. En ellas se tiene en consideración que cada persona tiene un proceso de integración diferente. (López Martín, Gil Garrido y Montero Orozco, 2016: 5)

En términos de alojamiento, en la primera fase los usuarios se encuentran en centros de acogida de las distintas organizaciones y, en la segunda, se les ofrece ayudas económicas para el alquiler de una vivienda. “Sin embargo, en los últimos años se ha producido un aumento notable de los

precios del alquiler y un endurecimiento de las condiciones para acceder a una vivienda.” (Informe CEAR, 2017: 16-17)

Aprender el idioma del país es una herramienta imprescindible para la integración. Es por ello que las organizaciones cuentan con una actividad centrada en aprender el castellano para facilitar su vida en España. (Informe CEAR, 2017: 18)

En el ámbito de la educación, las actividades que se realizan están relacionadas sobre todo con la escolarización de los menores. (López Martín, Gil Garrido y Montero Orozco, 2016: 4)

“El paso por el SAI contribuye a reforzar aspectos esenciales para la inclusión, como el aprendizaje del idioma, el acompañamiento psicosocial, la mediación en el acceso a la vivienda, la dotación de ayudas económicas, la orientación y mediación formativa laboral...” (Informe CEAR, 2017: 22) Sin embargo, es desalentador ver como el objetivo de la integración y la inclusión no se consigue después de la inversión de tiempo, esfuerzo y dinero.

6. Interpretación en el Programa de Protección Internacional y Asilo

6.1. Características del intérprete

Actualmente en España, las ONG realizan labores de acompañamiento a usuarios y mediación o interpretación lingüística, recurriendo a los propios profesionales con dominio de idiomas, a voluntarios y a otros migrantes que conocen los idiomas. Sin embargo, esta situación está cambiando, porque las ONG han valorado más sus servicios de interpretación y traducción propios que ofrecen tanto a los usuarios cuando lo requieren, como a los servicios públicos para que puedan atender a los usuarios que pertenecen a la ONG. (La Greca Saint Esteven, 2012)

También existen ONG específicas de servicios de traducción e interpretación, es decir, que su objetivo primordial es concienciar a otras ONG de la importancia de este servicio para las personas que desconocen el idioma. (Olmedo Roisin, 2014)

La principal diferencia entre la interpretación en este ámbito y otros tipos de interpretaciones es la gran vocación y la despreocupación del valor económico.

En este ámbito existen algunas dificultades, como es el caso de las denominadas lenguas “raras” o minoritarias, ya que apenas hay intérpretes cualificados de estos idiomas, e incluso algunos intérpretes de estos idiomas no hablan las dos lenguas de la intervención correctamente. Otro problema a tratar es el uso del inglés o el francés como lengua vehicular por parte de las ONG. Se emplean estos idiomas para que sean los propios profesionales los que hablen directamente con los usuarios, sin darles a estos la posibilidad de elegir el idioma en el que desean comunicarse. (Olmedo Roisin, 2014)

En general, las ONG deben utilizar un servicio de traducción, interpretación y mediación de calidad, porque los intérpretes profesionales son necesarios para garantizar la comunicación y, así, los profesionales de la ONG puedan ayudar a los usuarios de manera eficaz y sin ninguna barrera. Estos mismos intérpretes profesionales deben concienciar de la importancia de esta profesión “respetando un código ético con garantías de confidencialidad, imparcialidad, capacidad lingüística y formación.” (Las Heras, 2010)

En el marco legislativo dentro del Programa de Protección Internacional y Asilo, el derecho a intérprete aparece recogido en la Directiva 2013/32/UE, de 26 de junio, en su artículo 12 que determina que “los solicitantes sean informados en una lengua que comprendan, o que sea razonable suponer que comprenden, sobre diversas cuestiones relacionadas con el procedimiento. [...] El precepto incluso señala que en este y en otros casos en los que el interesado sea convocado, los servicios se abonarán a través de fondos públicos.” (El Defensor del Pueblo, 2016: 30)

El artículo 15 de esta misma Directiva señala que en la entrevista “los Estados miembros seleccionarán a un intérprete que pueda garantizar una correcta comunicación entre el solicitante y la persona que celebre la entrevista y que la comunicación se mantendrá en la lengua que prefiera el solicitante, a menos que haya otra lengua que comprenda y en la que sea capaz de comunicarse claramente.” (El Defensor del Pueblo, 2016: 30)

El Derecho a intérprete también aparece recogido en la Ley de Asilo española y se reconoce como una necesidad de los solicitantes de asilo. Además, se debe tener en cuenta que la actuación de un intérprete no solo es un derecho reconocido, sino que debe ser una garantía de derecho, es decir, como se expondrá más adelante, los intérpretes deben estar cualificados para su función. (Handi, 2010)

Sin embargo, esta garantía de derecho no parece comprenderse. En el Ministerio de Interior, en el Ministerio de Defensa o en el de Justicia, los intérpretes contratados no reciben tal denominación sino “Técnico superior de gestión y servicios comunes” y no se necesita ningún requisito académico para poder trabajar. También, se encuentran las empresas que ganan concurso público y contratan a intérpretes sobre los que no ejercen ningún control. Y, para terminar, también trabajan como intérpretes en estos ministerios personas desempleadas contratadas por el INEM sin formación. Lo sorprendente es que en el Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación, en el de Presidencia y en el de Senado, los intérpretes deben estar formados y con titulación propia. Esto hace reflexionar, ¿por qué en unos campos sí y en otros no?

La barrera lingüística en multitud de ocasiones provoca malentendidos entre los usuarios y los proveedores de los servicios públicos. Es por ello, que cada vez más, se aprecia la importancia de aquellas personas que son capaces de eliminar estas barreras: los intérpretes. (Loutan, Farinelli, Pampallona, 1999) Los servicios de traducción e interpretación tienen la función principal de favorecer la comunicación entre personas con distintos idiomas y culturas.

En el caso del Programa de Protección Internacional y Asilo, la principal tarea del intérprete es permitir que el funcionario de la Administración entienda el relato completo y preciso del solicitante de asilo, para que, así, pueda presentar su caso y conseguir la condición de refugiado. (El Defensor del Pueblo, 2016: 30) “Una entrevista de asilo es justa y eficaz únicamente si cumple unos mínimos estándares de calidad, como disponer de intérpretes profesionales, expertos, comprometidos, con formación multidisciplinar y sensibilidad.” (Handi, 2010) La función de los intérpretes profesionales de puente de comunicación entre el solicitante y la Administración en estos casos es esencial, puesto que su trabajo tiene consecuencias en la decisión de los instructores. Los intérpretes son fundamentales tanto en las entrevistas con los abogados, con la OAR, con la Administración, o en los puestos fronterizos.

Además, estos profesionales dentro del programa también pueden ayudar a los instructores a conocer toda la información necesaria del país de donde proviene el solicitante para tomar una decisión. (El Defensor del Pueblo, 2016: 35)

En los servicios de interpretación y traducción de las ONG, como es el caso de CEAR, se garantiza la traducción de los documentos que se presentan en la OAR y en las administraciones, al igual que aquellos que ayudan a la integración, y la interpretación para poder acceder a los servicios públicos. (Las Heras 2010) En estos servicios, se defienden los derechos humanos y se conoce la importancia de esta profesión para la vida de estas personas.

En general, el intérprete es aquella persona que “mejora la comunicación y la relación que existe entre las personas, promueve la autonomía y contribuye a la inserción social de las minorías y de otros inmigrantes en situación de riesgo de exclusión social.” (Stefanova, 2010)

Es necesario explicar que la labor de un intérprete no es meramente trasladar un significado de una lengua a otra quedándose en un plano lingüístico, sino que se deben profundizar en temas culturales que aparecen en la comunicación cuando el usuario y el profesional provienen de realidades diferentes. Los elementos lingüísticos siempre están “marcados culturalmente, con cargas connotativas explícitas o implícitas difíciles de trasladar a otra lengua sin caer en manipulaciones por simplificar o por ser demasiado literales.” (Handi, 2010)

Por ello es tan necesaria la figura del mediador intercultural. “Éste va a garantizar una correcta comunicación y el mutuo entendimiento entre las partes, beneficiando tanto al personal de la ONG o asociación, como al usuario o paciente no hablante del idioma del país.” (Olmedo Roisin, 2014: 28) Esta figura puede estar integrada dentro del intérprete siempre y cuando, este se encargue de diferenciar ambas funciones y que los interlocutores comprendan cada uno de sus roles. Es decir, el intérprete actúa en todo momento dando voz al emisor tal y como este emite el mensaje, pero si en algún momento percibe un problema cultural, debe mediar en tercera persona.

El ser humano, por naturaleza, es un ser social, necesita de sus semejantes para desenvolverse dentro de cualquier grupo o sociedad; necesita interactuar, transmitir y recibir información en cualquier medio o circunstancia en que se halle. Por lo tanto, la comunicación y la interacción se convierten en la columna vertebral y eje central que sostienen las relaciones entre humanos. (Handi, 2010)

Por esta razón, la comunicación es la finalidad última de un buen trabajo de interpretación. Conseguir que los interlocutores se comuniquen adecuadamente sin que el intérprete obstaculice, sino que solo facilite el entendimiento es realizar un trabajo profesional y de calidad. Esto se manifiesta en que los interlocutores hablan entre ellos sin apenas darse cuenta de la presencia del intérprete en la sala o que los interlocutores mantengan el contacto visual y se dirijan en primera persona.

“Como es obvio, la propia naturaleza de la protección internacional exige la intervención de distintos agentes, instituciones y estamentos, (entrevistadores, instructores, abogados, policías, trabajadores sociales, intérpretes y, en su caso, jueces). Es una tarea que exige intervenciones multidisciplinarias.” (Handi, 2010) Por ello, el área de trabajo de los intérpretes es multidisciplinar, porque pueden trabajar con un abogado y hablar de leyes, con un médico y tratar el estado de salud, o con un psicólogo y conversar sobre las emociones de los usuarios. Por este motivo, los intérpretes deben estar bien formados en cuanto a terminología variada, al mismo tiempo que poseer las herramientas para realizar un proceso de documentación exhaustivo ante la falta de conocimiento terminológico.

Dentro de esta gran variedad de interpretación en el Programa de Protección Internacional y Asilo, se podría diferenciar entre la interpretación en puestos fronterizos y la interpretación dentro del territorio español.

El elemento diferenciador son las circunstancias y el tiempo. Los elementos culturales son clave en este momento y los proveedores de servicios son conscientes, en su mayoría, de que el intérprete puede ser una pieza fundamental. La interpretación en frontera suele requerir de mayor especialización y sensibilidad dado que la carga emocional es mayor, se dispone de menos tiempo para la entrevista y los solicitantes suelen llegar indocumentados. (Pérez Estevan, 2017: 177)

Por lo tanto, el intérprete es fundamental en el proceso de integración porque participa en todos los aspectos de la vida, como son la educación, la salud o la atención jurídica.

La mayoría de la sociedad desconoce la finalidad del intérprete. Considera que cualquier persona que conoce dos idiomas puede facilitar la comunicación. El problema de esta falta de reconocimiento de la profesión es el desconocimiento por parte de los propios trabajadores de los servicios públicos y, en ocasiones, de las ONG de la labor del intérprete, de su código ético o de sus tareas. “Este problema que supone la falta de reconocimiento y las malas condiciones laborales es aún mayor en el marco de los servicios sociales y públicos, donde precisamente la traducción e interpretación, y en definitiva la comunicación, son necesidades tan importantes” (Olmedo Roisin, 2014)

A parte de esta gran dificultad en el ámbito de la interpretación en los servicios públicos, dentro del Programa de Protección Internacional y Asilo hay otro reto: la responsabilidad de los intérpretes. Su labor es esencial para la vida de un solicitante, que tras haber vivido situaciones muy delicadas utiliza su voz para que un país le proteja y le garantice los derechos humanos. (Handi, 2010)

Otro factor que puede resultar complejo es la terminología y el proceso en el que se contextualiza el programa que el intérprete debe conocer previamente. “También, desde mi punto de vista, sería conveniente que el intérprete sepa adecuar el registro, para que su interlocutor pueda entender claramente la información y no se sienta intimidado por un lenguaje demasiado técnico.” (Las Heras, 2010)

“El ACNUR considera que la colaboración de un buen intérprete es un requisito indispensable para un procedimiento justo y cuando no se cuenta con una persona cualificada a estos efectos, cualquier prueba obtenida en el curso de la entrevista personal puede ser poco fiable.” (El Defensor del Pueblo, 2016: 30)

En el Programa de Protección Internacional y Asilo el intérprete no solo tiene que facilitar la comunicación de la manera más fiel posible, sino que también debe transmitir confianza y seguridad a la persona a la que va a interpretar. El solicitante de asilo se encuentra ante la ardua tarea de relatar sus traumáticas experiencias delante de dos personas totalmente desconocidas. Por ello, el intérprete debe mostrar un gran respeto y facilitarle todo lo posible una situación cómoda. Sin embargo, en estos casos, “resulta complicado establecer el equilibrio adecuado entre la empatía y el distanciamiento profesional” (Stefanova, 2010)

El profesional que contrata al intérprete debe tener en cuenta que sea idóneo para la situación y, dentro de lo posible, que pueda trabajar durante todo el proceso del solicitante para mantener la confianza. El intérprete tiene la función de garantizar los derechos, pero también de ofrecer al solicitante la confianza para que pueda expresarse libremente.

Como se repite en todas las investigaciones de traducción e interpretación, esta tarea no requiere solamente conocer dos idiomas. Esta idea errónea es conocida por la mayoría del personal de las ONG. Todavía hoy en día hay personas, sobre todo de idiomas minoritarios, que hacen de intérpretes sin ninguna formación específica, sin respetar el código deontológico, sin conocer el tema a tratar o sin saber documentarse de manera adecuada.

Aunque el número cada vez es menor, en ocasiones los intérpretes son familiares (a veces menores), amigos o conocidos que hablan ambos idiomas, sobre todo cuando se trata de idiomas minoritarios, o trabajadores de las ONG que no poseen formación sobre interpretación. “En definitiva, la falta de profesionalidad a todos los niveles, dando lugar a traducciones e interpretaciones cargadas de errores, que llevan a confusión, que no son fieles al texto de partida y que no cumplen con la finalidad última: la comunicación.” (Olmedo Roisin, 2014)

La formación de los intérpretes se centra sobre todo en los aspectos de la lengua, en la confidencialidad de la información y en la mediación cultural. (Loutan, Farinelli, Pampallona, 1999) El perfil de un intérprete profesional debe ser aquella persona que cumple la confidencialidad, que sabe enfrentarse a multitud de situaciones, que tiene conocimientos del idioma, de la cultura y de las técnicas utilizadas para las entrevistas de asilo. (Handi, 2010) Este profesional tiene que saber trabajar en contextos multiculturales, tener habilidades sociales y comunicativas y conocer el funcionamiento de los servicios públicos. (Stefanova, 2010)

Además, el intérprete debe seguir en todo momento un código deontológico básico basado en: imparcialidad, precisión, confidencialidad e integridad. (Pérez Estevan, 2017)

“Es muy frecuente que traductores o/e intérpretes trabajen en malas condiciones, con recursos muy limitados, y, dejando en este caso de lado la labor de voluntariado, con remuneraciones a veces vergonzosas.” (Olmedo Roisin, 2014) Los traductores e intérpretes también suelen ser contratados con otro nombre, lo que favorece su desconocimiento dentro de la sociedad, aunque sus tareas sean puramente la traducción y la interpretación.

“Unas condiciones de trabajo óptimas, un cambio de intensidad de trabajo, una programación debidamente organizada de los servicios de interpretación, unos espacios de formación específica y el intercambio de experiencias crean un buen ambiente entre estos profesionales.” (Stefanova, 2010) Con estas consideraciones y consiguiendo que los profesionales de las ONG conozcan el trabajo de un intérprete, la interpretación y, sobre todo, el acto comunicativo será un éxito.

6.2. Gestión de las emociones

En estudios previos (Loutan, Farinelli, Pampallona, 1999), los intérpretes encuestados afirmaron que tras las interpretaciones realizadas tuvieron la necesidad de hablar con los médicos o con sus familiares sobre lo que habían vivido y experimentado. Los profesionales deben darse cuenta de estas reacciones para poder darles el tiempo que estimen necesario para realizar su trabajo y así conseguir un resultado más óptimo.

Los relatos de asilo son completamente diferentes unos de otros, pero si se puede destacar una similitud: el gran contenido negativo. Este sufrimiento, dolor, desarraigo que el solicitante emite debe ser transmitido completamente por el intérprete, porque es un componente significativo de la solicitud. Para ello, el intérprete tiene que meterse en la piel del solicitante y esto es muy complejo. (Handi, 2010) Sobre todo, una de las mayores dificultades es mantener una actitud correcta en situaciones emocionalmente complicadas para no involucrarse, pero transmitir tranquilidad al interlocutor. (Las Heras, 2010) Los intérpretes se encuentran sometidos a una gran presión.

Sin embargo, este impacto emocional a menudo se olvida y no se toma en consideración para los trabajadores. Una solución para aliviar este impacto sería crear grupos de *mindfulness* para

que, dentro de la confidencialidad, los intérpretes puedan expresarse y liberarse de las cargas emocionales y las tensiones que soportan.

7. Estudio empírico. Encuestas a intérpretes profesionales y entrevistas a ONG y empresas de interpretación

La parte práctica de este trabajo de investigación consiste en tres tipos de encuestas y en la información obtenida del Encuentro de Comunicación Interlingüística organizado por CEAR los días 4 y 5 de abril de 2019. Los tres tipos de encuestas están dirigidos a los distintos actores que forman parte del Programa de Protección Internacional y Asilo. De este modo, la mayor parte de los datos se han conseguido por encuestas en línea mediante el enlace a un formulario, pero también se han realizado encuestas telefónicas y una encuesta presencial.

Las encuestas en línea están dirigidas a intérpretes profesionales que hayan trabajado o trabajen actualmente con ONG en el ámbito de Protección Internacional y Asilo. El objetivo principal de estas preguntas era conocer la realidad, de primera mano, sobre la profesión, al igual que todas las preocupaciones que estos profesionales tienen, los problemas a los que se enfrentan casi a diario y las soluciones que toman. Del mismo modo, se pretende conocer cuáles son las necesidades de estos profesionales para que mejore su trabajo. La encuesta se realizó con el Formulario de Google y fueron enviadas a aquellas empresas y ONG que contestaron a la petición de investigación. Las respuestas recogidas pertenecen a intérpretes de VOZE, la empresa de interpretación telefónica; CEAR, Comisión Española de Asilo y Refugio que cuenta con un servicio de traductores propio; InterpretSolutions, empresa que ofrece servicios a ONG; Dualia, empresa de interpretación telefónica que también presta servicios a ONG y, por último, a todos aquellos colegas que han tenido la amabilidad de responder al cuestionario. Las preguntas de este cuestionario se analizarán más adelante.

Las encuestas telefónicas y presencial fueron realizadas con el objetivo de obtener más información de las ONG en particular y de la empresa VOZE, que presta servicios a ONG. Estas encuestas no se iban a llevar a cabo al principio, pero se decidió añadir porque con las encuestas en línea obtenidas no se iban a conseguir las respuestas suficientes para que la investigación tuviera relevancia. Por este motivo, se pensó que sería una buena solución entrevistar a los diferentes actores del Programa de Asilo, tema del trabajo de investigación. Las ONG entrevistadas de manera telefónica fueron Cruz Roja Madrid y Andalucía Acoge. CEAR fue entrevistada de manera presencial. En todas estas encuestas, la persona entrevistada fue la encargada del Programa de Protección Internacional y Asilo y, en el caso de CEAR, la encargada del servicio de traducciones de esta comisión. En Andalucía Acoge también se entrevistó a la tutora de prácticas curriculares que pertenece al área técnica de la entidad. Con estas entrevistas se pretende conocer su opinión sobre la contratación de servicios profesionales de interpretación, sobre esta actividad y sobre el desarrollo del programa y, al mismo tiempo, tiene el objetivo de concienciar sobre la mejora que supondría contar con un servicio de interpretación profesional.

Por último, también se ha utilizado un breve resumen de los aspectos más importantes que se abordaron en el Encuentro de Comunicación Interlingüística organizado por CEAR y al que acudieron los responsables del Programa de Protección Internacional y Asilo en España. Aunque no acudieron todos, hubo representantes de todos los factores y sectores que afectan a este programa: Comisión Europea en España, ACNUR, el Ministerio y el Ayuntamiento de Madrid, distintas ONG, asociaciones y entidades, Universidades españolas que ofertan

formación específica sobre interpretación social, y traductores e intérpretes que trabajan o han trabajado en este sector.

Los tipos de encuestas empleados son acertados para obtener los datos necesarios que cubran los objetivos establecidos en esta investigación y que prueban o desmienten las hipótesis del principio del trabajo. Una de las razones por las que se han elegido las encuestas telefónicas y en línea es para conseguir datos de manera más rápida. Además, los formularios son completamente anónimos, por lo que no se incumple en ningún momento el principio de confidencialidad que todo intérprete profesional debe obedecer. La entrevista personal se ha realizado con CEAR, porque fue propuesta por la entrevistada y de esta manera se ha conseguido más información sobre el funcionamiento del servicio de traducciones, siendo esta organización una de las únicas que incluye este servicio dentro de sus competencias. Además, esta entrevista permite el contacto directo y, en cualquier momento, se puede pedir aclaraciones o se pueden readaptar las preguntas.

7.1. Método de análisis

El método hipotético-deductivo, utilizado en el trabajo de investigación previo, se ha elegido también para llevar a cabo este análisis. El motivo principal es que la investigación ha partido desde unas hipótesis para solucionar los problemas que existen en el ámbito (Pardo, 1997). Del mismo modo, se realizará un análisis empírico que dará como resultado la afirmación o refutación de estas hipótesis preestablecidas con los resultados obtenidos de la realidad.

Aunque se ha intentado contactar con la mayoría de las organizaciones y entidades que se encargan del Programa de Protección Internacional y Asilo y con las empresas que han ganado el concurso público del Ministerio, se han obtenido un total de 36 respuestas en las encuestas en línea. A estas respuestas se le añade aquella información conseguida en las entrevistas, de las cuales cuatro se han realizado vía telefónica y una de manera presencial. Además, al igual que sucedió en el anterior trabajo, el “secretismo” está todavía muy presente en la profesión y debido a temas de confidencialidad o a la carga de trabajo que tantas organizaciones y entidades han expuesto que tienen, las respuestas han sido tan escasas. Este podría ser uno de los principales motivos por los que las investigaciones, como se analizará más adelante, no terminan de mostrar resultados tangibles y que puedan dar sus frutos.

Siguiendo de nuevo a Salkind (1999) esta investigación se divide en tres fases. En primer lugar, se ha planteado el problema para llevar a cabo la investigación y, tras analizar el problema, se han establecido las hipótesis previas en las que se basa el estudio. Se analizó la situación real de la interpretación social en general y en las ONG a través de lo expuesto por los profesores del Máster y por lo leído y analizado durante el transcurso de este. Es por ello, que se creyó necesario volver a retomar el tema de investigación que se trató en el año 2017 y establecer unas hipótesis diferentes.

Al establecer estas hipótesis, se pensó la manera más factible de llevar a cabo el trabajo. Es decir, se propusieron los objetivos a alcanzar y la manera de conseguirlos. Por ello, se eligió el método para obtener la información y los datos más pertinentes para la investigación a través de encuestas y se elaboraron las preguntas para los destinatarios establecidos.

En la segunda fase que establece Salkind (1999) se recopila y se analiza la información obtenida con las encuestas y entrevistas. Para conocer la realidad de las hipótesis establecidas y cumplir los objetivos establecidos se debe tener en cuenta toda la información conseguida mediante el método elegido para, tras analizarlo, llegar a las conclusiones de la investigación.

Las preguntas tanto de las entrevistas como de las encuestas tienen la finalidad de probar las hipótesis y de cumplir los objetivos. Por este motivo, el contenido de estas respuestas está relacionado con el marco teórico del trabajo. Existe una vinculación en todo momento entre la teoría y la práctica.

La tercera y última fase consiste en demostrar si las hipótesis establecidas eran ciertas o falsas (Salkind, 1999). Esta reflexión tendrá lugar en la última parte del trabajo dentro de las conclusiones, en las cuales se detallan los principales aspectos a los que se ha llegado tras el análisis de las respuestas y de los datos obtenidos en la parte práctica del trabajo y se concluye con las hipótesis que se afirman y se refutan tras estudiar estos datos.

En esta última parte, también se expone si el trabajo ha cumplido con los objetivos establecidos desde un principio y si, de la misma manera, existen nuevas inquietudes que se puedan investigar en futuros estudios.

7.2.Preguntas de la encuesta

La encuesta dirigida a los intérpretes profesionales que trabajan en el ámbito de las ONG dentro del Programa de Protección Internacional y Asilo fue creada con *GoogleForms* y al comienzo de este formulario se redactó una pequeña introducción en la que se incluía una explicación del motivo de esta encuesta, el objetivo de la investigación en la que se estaba trabajando y se le pedía a los intérpretes su colaboración con el proyecto, dejando a su disposición un correo electrónico para cualquier duda que pudieran tener. En esta breve introducción también se explicaba que en ningún momento las preguntas formuladas y sus respuestas iban a romper el principio de confidencialidad del intérprete profesional.

Así, las preguntas de esta encuesta son en su mayoría semiabiertas, es decir, tienen respuestas preestablecidas de elección múltiple, aunque también pueden añadir un comentario u otra respuesta con la opción “Otro”. De esta manera, se obtiene más información del encuestado porque, por un lado, no se le obliga a que dé una respuesta elaborada, pero, por otro lado, no se le impide esa posibilidad. Así, es decisión del intérprete dar una respuesta corta y rápida o una respuesta larga y con información necesaria.

Dentro del cuestionario también hay dos preguntas cerradas que buscan conocer datos de una manera precisa y sencilla. Para estas preguntas no se necesita una respuesta larga con argumentos, puesto que después posiblemente haya una pregunta con respuestas más precisas o el motivo de estas preguntas cerradas.

Las preguntas abiertas que existen en el cuestionario no son obligatorias y buscan que el intérprete se sienta libre de responder con total honestidad ante los problemas encontrados. Estas preguntas se formulan una vez que el encuestado ya conoce el contexto y ha respondido a otras preguntas más sencillas, pero que han provocado que este empiece a reflexionar sobre el tema y, así, en las preguntas abiertas pueda expresar todo aquello que en las preguntas cerradas o semiabiertas no han podido exponer.

A continuación, se dividirán las preguntas de las encuestas en tres bloques dependiendo de la finalidad: preguntas de hechos, preguntas de opinión y preguntas de información.

Preguntas de información

Estas preguntas están formuladas con la finalidad de obtener información sobre los intérpretes que han sido sujetos de esta investigación. Estos datos servirán para centrar el estudio y así

analizar la información conseguida de acuerdo con los distintos aspectos que caracterizan a estos encuestados.

¿Hace cuánto interpreta en contexto de Protección Internacional y Asilo dentro de ONGs?

Con esta pregunta se conocerá la experiencia de los intérpretes dentro del ámbito de estudio. Conforme mayor sea la experiencia, más información podrá aportar sobre las diferencias entre la situación actual y la vivida años atrás.

¿Qué formación posee?

Aunque esta pregunta contiene respuestas de elección múltiple, se ha dejado un espacio para otro tipo de formación que el intérprete podrá añadir. Sin embargo, la finalidad es saber si los intérpretes tienen la formación específica y necesaria para llevar a cabo esta labor. Por ello, las respuestas que aparecen están relacionadas con la Traducción y la Interpretación.

¿Trabaja en equipo con el resto de profesionales de la ONG o de manera autónoma?

De nuevo, esta pregunta ofrece información sobre la posición del intérprete dentro del ámbito. En esta ocasión, la respuesta a esta pregunta se aproxima más a los objetivos propuestos por este trabajo de investigación. La finalidad es conocer si realmente existe una comunicación entre las ONG que ofertan el servicio de interpretación y los propios intérpretes para que juntos puedan facilitarse el trabajo mutuamente.

Preguntas de hechos

Estas preguntas buscan dar respuesta a una de las hipótesis centrales de este estudio que es conocer si realmente la actividad interpretativa en el ámbito de la ONG y en el Programa de Protección Internacional y Asilo ha cambiado y ha mejorado.

¿Recibe formación por parte de la ONG antes de interpretar?

La finalidad de esta cuestión es saber si el intérprete ha recibido formación por parte de las ONG con relación a la organización o entidad donde trabaja y al Programa de Protección Internacional y Asilo. Como se ha planteado en los objetivos, un conocimiento básico del ámbito donde se trabaja es indispensable para que los intérpretes puedan realizar su labor de la manera más correcta posible.

¿Qué problemas se ha encontrado a la hora de interpretar?

Esta pregunta abierta y obligatoria busca conocer las principales dificultades o retos que los intérpretes se encuentran. Este es un objetivo dentro de la investigación y con esta pregunta se quiere dar voz a las quejas de los intérpretes para que entre todos se pueda dar una solución no temporal, sino buscar soluciones duraderas y eliminar estas dificultades.

¿Qué soluciones ha tomado?

De igual modo que la pregunta anterior, esta respuesta puede ayudar a analizar la manera de reaccionar de los intérpretes ante los problemas anteriormente mencionados y si su forma de actuar es la adecuada y profesional, o, todo lo contrario. Además, también puede que estas soluciones sean buenas prácticas y así puedan incluirse en trabajos de formación con futuros intérpretes sociales.

¿Se ha visto afectado/a emocionalmente con algunas de las situaciones?

Esta pregunta cerrada tiene dos objetivos principales: dar a conocer el impacto emocional que estas intervenciones pueden suponer y hacer reflexionar al intérprete sobre este aspecto. Quizás el aspecto emocional es al que menos importancia se le ha dado, pero es fundamental que los intérpretes posean herramientas para soportar la carga emotiva.

¿Le han pedido que realizara otras funciones diferentes a la interpretación?

La finalidad de esta respuesta es conocer si realmente, tal y como dicen las organizaciones y entidades, se conoce la función y las tareas de un intérprete o si por el contrario todavía continúa este desconocimiento. Por lo tanto, esta información también ayudará a conocer la realidad de las hipótesis establecidas.

Preguntas de opinión

El principal objetivo de estas preguntas es conocer la opinión de los intérpretes sobre su trabajo y sobre factores que afectan a que su labor sea realizada de la manera más correcta posible.

¿Cómo calificaría este trabajo?

Esta pregunta se encuentra entre las primeras del cuestionario e invita a los intérpretes encuestados a reflexionar sobre su trabajo. Es decir, a pensar en las ventajas y desventajas, en los aspectos a mejorar y en los aspectos óptimos. Con una respuesta cerrada de elección entre el 0 y el 5 podemos apreciar la motivación de estos profesionales en sus puestos de trabajo.

¿Qué aspectos considera imprescindibles para su profesión en este ámbito?

Desde su punto de vista, se busca conocer qué formación e información considera un intérprete indispensable para realizar su función. Esto es, formación específica, información sobre el proceso, comunicación con el resto de profesionales... Esta pregunta puede ser de utilidad para futuros programas de formación para intérpretes en este ámbito.

¿Considera que los profesionales de la ONG y los usuarios a los que interpreta conocen las funciones del intérprete?

Nuevamente se pregunta al intérprete por si cree que las personas a las que ayuda en la comunicación conocen realmente su función y saben trabajar con ellos. Como se ha analizado anteriormente, una pregunta de hechos demostrará si los profesionales de las ONG conocen realmente la labor del intérprete. Con esta pregunta, se hace reflexionar al intérprete sobre las labores que como profesional debe de realizar.

¿Qué aspectos mejoraría de su profesión en la ONG?

Esta pregunta es abierta y totalmente voluntaria. Se ofrece al intérprete este espacio al final del formulario con la finalidad de, tras haber reflexionado sobre los objetivos principales de la investigación, expresar en qué sentido se debe mejorar el servicio donde trabajan y en algunos casos ofrecer comentarios muy relevantes para el análisis y algunas soluciones o alternativas de trabajo.

7.3.Preguntas de las entrevistas

Las entrevistas realizadas a Cruz Roja Madrid, Andalucía Acoge, VOZE y CEAR tuvieron una estructura muy parecida a las encuestas realizadas a los intérpretes. Sin embargo, las preguntas fueron formuladas de manera diferente, puesto que las funciones que realizan los intérpretes, las empresas contratadas y las ONG en el proceso son distintas.

Todas las entrevistas, telefónicas y presenciales, comenzaron explicando el motivo de la investigación al entrevistado mediante una pequeña introducción. En esta primera parte, se le detallaba tanto la Universidad a la que pertenecía el trabajo fin de máster, de dónde venía la idea de investigar sobre este tema y la finalidad del estudio. Por su puesto, también se trataban brevemente los principales objetivos del trabajo. Antes de comenzar con la entrevista en sí, se le preguntaba a los entrevistados si permitían que fueran grabados para recoger toda la información de la manera más precisa posible. Por ello, todas las transcripciones se han conseguido a través de las grabaciones realizadas.

En cuanto a las preguntas, todas ellas eran abiertas, aunque en algún caso la respuesta de los entrevistados ha sido afirmando o negando la pregunta sin aportar información adicional. Las preguntas no obligaban en ningún momento a estas personas a ofrecer más o menos información de las que ellas quisieran aportar. A continuación, se expondrán las distintas preguntas de manera breve y dividiéndolas en tres grupos: preguntas de información, preguntas de hechos y preguntas de opinión.

Preguntas de información. De la misma manera que sucedía en las encuestas, estas preguntas buscaban saber más datos sobre la forma de actuar de las ONG y de las empresas de interpretación. Por ello, se le preguntaba a las ONG sobre los programas que realizan en general como organización o entidad y, específicamente dentro del Programa de Protección Internacional y Asilo sobre las actividades que llevan a cabo con los usuarios a los que atienden. A estas mismas organizaciones se les preguntaba por el tipo de perfil contratado de profesionales dentro del Programa de Asilo y, para irse acercando más al objetivo principal del estudio, se busca saber si cuentan con intérpretes y sus condiciones, es decir, voluntarios, personal contratado o empresas contratadas. A la empresa de interpretación y al servicio de interpretación en CEAR se les preguntó por los servicios que ofrecían a las ONG y sobre las condiciones laborales que estos profesionales tienen. De esta manera, se fue centrando el tema, para a continuación ir consiguiendo la información necesaria para cumplir los objetivos y las hipótesis del trabajo.

Preguntas de hechos. Con la finalidad de conocer más sobre la realidad en la que se encuentran los intérpretes de este ámbito y comprobar si las hipótesis establecidas sobre esta situación son ciertas, se formularon estas preguntas que buscaban saber, desde la sinceridad de los entrevistados, la realidad a la que se enfrentan día a día.

Así, se preguntó sobre los problemas de comunicación que pudieran existir entre el personal de las ONG y los usuarios a los que atienden y la solución que utilizan en el momento, sobre su conocimiento acerca de los intérpretes y las diferencias que existen entre traductor, intérprete y mediador, sobre los requisitos exigidos a los intérpretes para formar parte del servicio de traducción e interpretación en este programa, sobre los retos o dificultades que estos intérpretes o ellos como profesionales se enfrentan respecto a la comunicación y sobre la reacción de los usuarios en general ante la presencia del intérprete.

Del mismo modo, también se preguntaba por la comunicación que existe entre los diferentes actores del Programa dentro de las organizaciones, como la información que la empresa de interpretación ofrece a la entidad u organización, sobre la información que la organización ofrece al intérprete, o sobre la formación que las ONG aportaba sobre su funcionamiento y sobre el Programa de Protección Internacional y Asilo. También se cuestionaba la información

que reciben los usuarios sobre el derecho que tienen a intérpretes de su idioma. Estas preguntas, a parte de ofrecer todos los datos de la realidad de la profesión, busca que estas personas paren un segundo en sus quehaceres y reflexionen sobre estas cuestiones y analicen sus buenas y malas prácticas.

Preguntas de opinión. Para finalizar y tras abordar los temas principales en los que se basan los objetivos y las hipótesis de la investigación, se pregunta a los entrevistados su opinión sobre ciertos temas ya mencionados anteriormente. Por ello, tras haber mostrado los temas principales en el ámbito y su estudio, con estas cuestiones los coordinadores también pueden reflexionar sobre los aspectos tratados y, quizás, mostrar interés y atención para cambiar aquello que no esté funcionando como debería.

Se pregunta sobre aspectos imprescindibles, en su opinión, que un intérprete profesional debe poseer para trabajar en este ámbito. También se quiere saber si considera la función del intérprete fundamental para el funcionamiento del Programa de Asilo, si cree que el trabajo conjunto puede mejorar el sistema de asilo y las posibles alternativas para perfeccionar el servicio de interpretación. Para finalizar, se formulan las cuestiones que harán a los coordinadores reflexionar sobre todos los temas tratados anteriormente: ¿el intérprete es esencial en el proceso de integración?, ¿considera que este servicio puede ayudar a la profesionalización de la interpretación en otros ámbitos?

8. Encuentro CEAR

El Encuentro de Comunicación Interlingüística organizado por CEAR y llevado a cabo en la Comisión Europea de España sita en Madrid tuvo lugar los días 4 y 5 de abril. La temática del evento era la comunicación interlingüística dentro del Programa de Protección Internacional y Asilo analizando la realidad, pero el objetivo más importante era buscar soluciones a las necesidades actuales.

MÓDULO I. VISIÓN PANORÁMICA: ACTUALIDAD Y FUTURO DEL SECTOR

En primer lugar, tomó la palabra Etienne De Perier, representando a la Comisión Europea en España. En su discurso destacó que hay ayuda por parte de la Comisión para buscar las posibles soluciones a la situación que vive actualmente la traducción y la interpretación en los Servicios Públicos. Señalaba los datos de solicitudes de asilo en España el año anterior, en 2018, que ha supuesto un gran aumento comparándose con años anteriores.

De Perier hacía reflexionar al público sobre la integración de estas personas en nuestra sociedad, en nuestro país. Considera que el papel del intérprete es fundamental, puesto que este profesional permite el primer contacto del solicitante con la sociedad española y es la única persona que puede garantizar que se cumplan los derechos fundamentales de aquellos a los que interpreta. Afirma que la asistencia de un intérprete es un derecho fundamental recogido en la legislación europea y, como tal, debe respetarse. Además, aseguró que en multitud de ocasiones los intérpretes son los únicos capaces de identificar a las víctimas de trata en una entrevista o durante el contacto con ellas.

Para que el derecho a la asistencia de un intérprete al igual que otros derechos se cumplan, todos los Estados Miembros cuenta con los Fondos Europeos (FAMI) y las Agencias Europeas (FRONTEX) destinadas exclusivamente al Programa de Protección Internacional y Asilo.

Tener el apoyo económico de Europa es importante, tal y como indicó De Perier, pero la Unión Europea con este hecho se desvincula del problema destacando que hay fondos para conseguir un servicio de traducción e interpretación, sin preocuparse demasiado por el cumplimiento de los derechos fundamentales de los ciudadanos.

Tras la intervención del representante de la Comisión Europea en España, tomó la palabra la directora general de CEAR, Estrella Galán. Galán, destacó que la conciencia por la necesidad de los servicios de traducción e interpretación en el Programa de asilo cada vez es mayor y que la situación había cambiado con respecto a años anteriores. Señalaba que se deberían fomentar las buenas prácticas de los intérpretes para mejorar la calidad del servicio.

Como más tarde reflejaron el resto de ponentes, la situación de la traducción e interpretación en el Programa de Protección Internacional y Asilo no ha cambiado en muchos aspectos, puesto que el intérprete social profesional aún hoy en día con su trabajo lucha por sobrevivir.

Tras la presentación del Encuentro, el oficial de Protección Adjunto del ACNUR, Juan Carlos Arnaiz, fue el primero en dar su discurso. Arnaiz señaló en todo momento que se debe buscar la calidad del Sistema de Asilo, empezando en el servicio de interpretación por el cual el ACNUR está realmente preocupado. Considera que, para ello, se deben realizar más actividades para mejorar el trato dado a los intérpretes en sus lugares de trabajo, al igual que el Programa de Protección Internacional y Asilo debe poseer las herramientas necesarias para que los intérpretes puedan realizar adecuadamente su labor.

Arnaiz resaltó la importancia de los traductores e intérpretes como profesionales que garantizan principalmente el derecho a la integración de las personas recientemente llegadas a España, sobre todo en situaciones culturales, educacionales, etc. Añadió que contar con un servicio de traducción e interpretación de calidad es una garantía para el proceso y que es un trabajo que requiere formación especializada. El ACNUR cuenta con programas de formación especializada para intérpretes en estos contextos. Además, cree que debe preponderar la empatía y la confidencialidad en estos intérpretes y que se deben establecer unos requisitos de contratación.

Arnaiz ofreció datos recogidos por el ACNUR, sobre las solicitudes de asilo del año pasado. 55.668 es la cifra de solicitudes que nuestro país recibió el año pasado (2018), comparándolo con el año anterior (2017) 31.731 se pudo apreciar el gran aumento anteriormente mencionado. También resulta escalofriante que en este año (hasta abril de 2019) ya se hayan realizado 15.910 solicitudes.

El Programa de Asilo debe conocer cómo trabajar con intérpretes para poder conseguir un sistema de calidad. Arnaiz volvió a señalar que el derecho a la asistencia de un intérprete aparece recogido tanto en la Directiva Europea como en la Ley de Asilo de España. Indicó que en nuestro país existe una gran diversidad de prácticas respecto a la interpretación. Estas deficiencias y buenas prácticas dentro del mismo servicio pueden deberse a que la oferta pública la ganan empresas de traducción e interpretación.

Aunque hay retos por solventar, el representante del ACNUR, quiso tranquilizar al público haciéndoles saber que hay una gran preocupación, como un aspecto positivo. Según su criterio, algunas de las posibles soluciones son: la creación de un registro oficial para intérpretes con una serie de requisitos; el control de las exigencias por parte de las empresas; la elaboración de guías para la formación de los intérpretes; el impulso de iniciativas de calidad. Pero más importante, se debe potenciar la creación de un control de calidad de este servicio tan importante para el Sistema de Asilo.

Arnaiz, también señaló que existen malas prácticas por parte del sistema respecto a los intérpretes, probablemente relacionado con el tema de no saber trabajar juntos. Los profesionales que trabajan dentro del Programa de asilo en ocasiones piden a los intérpretes que hagan las preguntas o que aporten su opinión sobre la credibilidad del usuario. Un aspecto muy importante, como ya se ha visto en la parte teórica, para la resolución de la solicitud. Estas tareas que sobrepasan los límites de actuación del intérprete junto con la baja remuneración por su trabajo y la falta de apoyo psicológico frente a la gran carga emocional son algunas de las malas prácticas realizadas por los profesionales que forman parte del programa de asilo.

Respecto a esta intervención de Juan Carlos Arnaiz, la preocupación comentada es un aspecto positivo, pero no es suficiente. Además, en cuanto al problema de la formación, la mayoría de los idiomas poseen la formación necesaria en nuestro país. Sin embargo, los dos grandes retos nombrados son ciertos: los profesionales no saben trabajar con traductores e intérpretes y se deben establecer unos requisitos a las empresas que ganan el concurso público.

En esta primera parte del Encuentro, también destacó la intervención de Annelies Van Den Eynden, responsable de Exámenes del Servicio de Interpretación en los Servicios Públicos de la Agencia para la Integración de Flandes. La forma de actuar de Flandes puede ayudar a solventar algunos de los problemas de la interpretación social en España. Van Den Eynden explicó que las contrataciones en el programa son llevadas a cabo por las agencias de traducción e interpretación, pero la diferencia es que estas deben tener a todos sus intérpretes registrados en una lista oficial a la que se accede a través de unas pruebas. Además, otra de las buenas prácticas de este programa es la realización de informes con asidua periodicidad por parte de estas agencias que entregan a los servicios de formación para conocer cuales son los idiomas más necesarios en ese momento.

Los informes que realizan las agencias de Flandes es una forma muy importante de comunicación entre las agencias y las instituciones que ofertan la formación como método para favorecer la calidad del servicio.

Carmen García, representando al Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social afirmó que el Programa de Protección Internacional y Asilo está subvencionado por este Ministerio. García considera que la comunicación es primordial para las relaciones humanas y, por este motivo, el servicio de traducción e interpretación es tan importante en el Programa de Asilo. Los solicitantes son personas vulnerables que, junto a los extranjeros, tienen derecho, según establece la legislación española, a asistencia gratuita de un intérprete, al igual que tener todos los documentos traducidos.

El Ministerio, al que García pertenece, es el encargado de garantizar que estos derechos se cumplan y encarga la labor de acogida mediante subvenciones a ONG y entidades, 19 en total, destacando las más importantes CEAR, ACCEM y CRE. La representante del Ministerio admitía que un servicio de calidad de interpretación es necesario en este programa, pero, en su opinión, hay todavía mucho que aprender y mucho que trabajar para conseguir este servicio de calidad.

García quiso advertir a los asistentes de que se prevé una crisis humanitaria para este verano en España y que es necesario trabajar en la formación del servicio de interpretación para solventar los problemas de comunicación tan pronto como sea posible. Afirmó que hay financiación para tener un servicio de interpretación de calidad y que se debe trabajar en la confidencialidad y en la profesionalidad de los intérpretes, para que la comunicación sea efectiva, evitando gestos y conociendo los problemas culturales que pudieran o pudiesen existir durante dicho encuentro.

Al igual que ya se le comunicó a la representante del Ministerio, García, en este Encuentro, la formación en interpretación social o interpretación en los Servicios Públicos existe, como más tarde expusieron las representantes de diferentes universidades que ofertan tal especialización. Bien es cierto que en determinados idiomas no hay tanta formación. Otro tema posteriormente tratado fue la financiación tan amplia que García afirmaba que había, pero que ninguno de los presentes, especialistas en traducción e interpretación en este ámbito, han encontrado o accedido a ella para mejorar el servicio.

El representante del Ayuntamiento de Madrid, Luis José Nogués, afirmó que están inmersos en el tercer sector y considera que lo que se necesita de manera urgente es la unificación. Es necesario un pacto general para que los derechos de todos los ciudadanos sean respetados. Al mismo tiempo, considera que se debe potenciar la concienciación social y política. Señala que, en el 2009, la política social se vio afectada y reducida debido a la crisis, pero que en el momento en el que nos encontramos por justicia social se debe crear una política de integración más potente.

Por ello, para que el proceso de inclusión e integración social y la cohesión social exista completamente debe haber una buena comunicación. “La palabra es el principal instrumento para poder comunicarnos.” Por ello, Nogués considera que el servicio de interpretación y traducción es tan importante sobre todo en los Servicios Públicos donde cree que deberían estar presentes. Además, afirma que dentro del Programa de Protección Internacional y Asilo la coordinación no existe entre los diferentes actores. Este es un gran reto que debería resolverse.

El representante del Ayuntamiento de Madrid señaló que el servicio de traducción e interpretación debería estar diseñado para los Servicios Públicos, puesto que en la mayoría de las ocasiones son las ONG o entidades encargadas del Programa de Asilo las que deben organizar esta tarea en los distintos servicios. También, como propone Nogués, se debería mejorar la coordinación del programa y unificarla para conseguir un servicio de calidad y, en definitiva, garantizar los derechos fundamentales a todas las personas.

Carmen Las Heras también intervino en el Encuentro como responsable del Servicio de Traducción e Interpretación de CEAR. Las Heras, como señaló Estrella Galán al principio del Encuentro, destacó que CEAR siempre ha apostado por la comunicación desde el primer momento, fomentando de esta manera la herramienta que dará voz a los usuarios y que les convertirá en ciudadanos de plenos derechos. Todo depende de la sociedad que se busque conseguir: CEAR busca que predomine la comunicación y la integración.

Aunque los usuarios deben aprender el castellano al llegar al país, esta tarea es ardua sabiendo que abandonan su país y se ven forzados a vivir en un país en el que no quieren vivir. Además, Las Heras afirmaba que las situaciones que han sufrido hacen que sus nuevas obligaciones sean difíciles de llevar a cabo. Es un proceso de adaptación difícil. Por ello, la función del intérprete en los primeros meses es tan necesaria, puesto que las situaciones a las que se tiene que enfrentar el solicitante son difíciles. Entre ellas: explicar su historia y los motivos por los cuales han dejado sus países o los síntomas que sufren en un centro médico.

Las Heras perfila al intérprete como un profesional que debe respetar el código deontológico (confidencialidad, fidelidad, imparcialidad) manteniendo en todo momento respeto hacia la situación en la que va a intervenir e identificar las diferencias culturales que puedan suponer un problema para la comunicación. Además, estos profesionales deben tener en cuenta la carga emocional a la que se enfrentan, puesto que en ocasiones van a ser los responsables de transmitir malas noticias o las situaciones en las que se va a encontrar van a ser extremas.

De la misma manera, Las Heras señalaba algunas dificultades que hoy en día deben hacer frente, como encontrar profesionales de idiomas minoritarios, puesto que no debemos olvidar que ser intérprete no significa conocer dos lenguas. Lamenta que la situación no ha cambiado y que sigue siendo la misma de hace años. Cree que el servicio de Traducción e Interpretación debe ser de calidad y gratuito y que para ello es necesario crear un registro con una normativa y unas pruebas de acceso. También considera que se debe definir el papel del traductor, intérprete y del mediador; que la profesión debe ser reconocida por el resto de los profesionales; que las asociaciones profesionales deben fortalecerse y ser más activas; y finalmente que el gobierno es quien debe exigir la calidad a estos servicios puesto que ellos son los encargados de ofertar estos trabajos como concurso público.

La idea de Carmen Las Heras de perfilar al traductor e intérprete se considera que está cubierta, puesto que este profesional está bien definido. La coordinadora del servicio de traducciones de CEAR destaca los aspectos principales que todo intérprete profesional debe respetar. Este debe estar formado y ser consciente en todo momento de su papel dentro del Programa de Asilo.

Nicole Noongana, fue solicitante de asilo y actualmente es intérprete social. La directora general de la Asociación Karibu y miembro del Consejo Asesor de Casa África considera que la situación no ha cambiado. Cree que el intérprete debe ganarse la confianza del usuario para conseguir una comunicación fructífera. Uno de los principales problemas que Noongana se encuentra es que profesionales como psicólogos o trabajadores sociales desconocen la función de los intérpretes y en ocasiones quieren hacer su trabajo, es decir, cuando creen que entienden a los usuarios siguen la conversación sin esperar la interpretación.

También destaca el impacto emocional de estas intervenciones en los intérpretes, dado que a veces se deja de lado el apoyo psicológico que el intérprete puede necesitar. Señala que dependiendo de las situaciones en las que se encuentre la interpretación es diferente y hay que tener recursos y herramientas para poder hacer frente a estas diferencias. Noongana también reflejó que la culpa de que la situación continúe igual es en parte de los intérpretes porque han aceptado todo lo propuesto. Es necesario que las agencias que se encarguen del servicio de traducción e interpretación sean agencias públicas.

Como apuntaba Noongana, se debería dar más importancia al gran impacto emocional que sufren los intérpretes ante la mayoría de las situaciones del Programa de Protección Internacional y Asilo. De igual forma, la creación de agencias públicas podría ayudar a dar un servicio de calidad estableciendo una remuneración razonable.

MÓDULO II. PREPARACIÓN DE PROFESIONALES ANTE LOS NUEVOS RETOS

En esta parte del Encuentro, la representación de las distintas universidades que ofertan estudios sobre la traducción y la interpretación en los servicios públicos, UAH, URJC, UAB, UJI, reflexionaron sobre las principales preocupaciones.

Debido a los nuevos flujos migratorios en Europa, consideran que nos encontramos en un punto de inflexión, en el momento de entrar en la acción para hacer frente a esta situación.

Creen que el intérprete profesional conoce su papel, que está bien delimitado y ya se ha estudiado suficiente sobre este profesional. El problema en este momento es que la sociedad en general y los profesionales de los Servicios Públicos desconocen este perfil, al mismo tiempo que no saben trabajar con ellos. Consideran que se debe crear un código deontológico único, incluyendo a todos los intérpretes, porque todos los profesionales deben remar en la misma dirección. Para una mayor concienciación sobre que un intérprete y un mediador cultural no tienen las mismas funciones es necesario que los profesionales intérpretes en los Servicios Públicos respeten y cumplan el código deontológico establecido.

Como apuntaron las representantes de las universidades, ha llegado el momento de poner en práctica todo lo que se ha estudiado e investigado durante tantos años. Las soluciones que se deben tomar llegados a este punto deben ser prácticas.

Tras estas intervenciones, tuvo lugar la participación de intérpretes que han realizado labores de interpretación en el Programa de Protección Internacional y Asilo. Entre ellas destacó Rocío Fernández, Traductora e Intérprete jurada de francés y profesora en la UAH y Université Paris Diderot. Fernández centró su discurso en las emociones. Confiesa que la carga emotiva es muy grande y que no suelen prestar atención a este aspecto. Ella misma hacía la siguiente reflexión “¿Quién enseña a controlar esas emociones? Nadie”.

También explicó la importancia de la cultura. Los intérpretes profesionales deben conocer las idiosincrasias de los países a los que pertenecen los interlocutores para hacer una interpretación de calidad. Un intérprete debe conocer la cultura, la geografía, tener interés por su trabajo, tener vocación, nunca dejar de formarse personalmente y sobre todo no prejuzgar a nadie. Esto último puede provocar graves errores en la interpretación.

Respecto a los principales problemas, Fernández considera que en ocasiones no se da información necesaria antes de realizar la interpretación debido a la confidencialidad. Los intérpretes deben saber esta información para realizar su trabajo correctamente. Al mismo tiempo, cree que debido a las necesidades que existen actualmente, la formación para intérpretes sociales debería readaptarse.

Como Fernández dispuso, la información previa es esencial para realizar una buena interpretación. El intérprete debería tener como mínimo la misma información que posee el profesional que va a realizar la intervención.

MÓDULO III. ASILO Y REFUGIO: PARADIGMA DE LOS NUEVOS RETOS

El último día del Encuentro, se llevaron a cabo diferentes actividades prácticas. Cada asistente podía elegir una. En el ámbito social, Raquel Santos como trabajadora social y Baba Dante, Maryana Kovalyuk, Cherif Abouyab y Sara Getenet como intérpretes dieron su punto de vista de la interpretación en el ámbito social. Consideran que la comunicación es esencial para la inclusión de estas personas usuarias.

Creen que el primer paso para realizar una buena interpretación es analizar a la persona, tener un buen primer contacto, puesto que ya este primer gesto dará confianza al solicitante. Se debe conseguir que se genere un ambiente de confianza, tanto con el profesional como con el usuario. La presentación inicial del intérprete es fundamental para que ambas partes conozcan su papel. También es importante conocer en qué idioma se siente más cómodo para contar su historia, si el usuario tuviera más de uno. Sobre la confianza, los intérpretes presentes resaltaban que la cercanía con estos usuarios es importante, pero siempre cuidando la función principal, que es simplemente darles voz.

Consideran que conocer la cultura es esencial sobre todo cuando los gestos o el lenguaje no verbal puedan suponer malentendidos en la comunicación. Para ello, el intérprete debe distinguir su papel de mediador y resolver este problema. También trataron el tema de la carga emocional y resaltaron que es necesario, aunque en ocasiones no sea posible, tener una preparación previa para poder soportar estas situaciones tan difíciles.

Otro asunto importante y de actualidad que se abordó fue la interpretación por teleconferencia. Todos coincidían que no es el mejor medio para que los usuarios puedan exponer sus historias, puesto que se pierde el calor humano. Creen que la ubicación física en el momento de la interpretación es muy importante y que debe haber una situación triangular para que los

interlocutores no pierdan el contacto visual. Para finalizar, hicieron referencia a que este trabajo no es independiente, sino que es un trabajo grupal del trabajador social y del intérprete para que la comunicación sea efectiva.

Es importante recordar que en la interpretación social en este ámbito se tratan temas muy humanos. Aunque los intérpretes deben intentar ser invisibles, ello no implica alejarse de las emociones del usuario. Expresar esas emociones de la misma manera que lo hace el emisor harán de la interpretación todo un éxito a nivel comunicativo.

9. Resultados de las entrevistas

9.1. Entrevista Cruz Roja

Esta entrevista fue realizada al coordinador del Programa de Refugiados de Cruz Roja de Madrid. La entrevista fue realizada por teléfono (en los anexos se encuentra la transcripción). A continuación, se analizarán las respuestas obtenidas.

Actividades dentro del Programa de Protección Internacional y Asilo.

En primer lugar, se le preguntó al coordinador por las actividades que Cruz Roja en Madrid realiza dentro del Programa de Protección Internacional y Asilo. Este respondió que Cruz Roja en Madrid lleva a cabo tanto la primera acogida o acogida temporal como la segunda fase del programa, por lo que cubre toda la intervención de los solicitantes de asilo.

Añadía que los perfiles profesionales que se encargan de todas las actividades se dividen en dos grupos: el personal laboral formado por trabajadores sociales, mediadores, abogados y psicólogos; y el cuerpo voluntario que se encarga de las traducciones, el acompañamiento social, los talleres y el aprendizaje del castellano. En este punto de la entrevista, se observó un aspecto ya apreciado en el trabajo de investigación previo que continuaba existiendo en la Cruz Roja: el voluntariado se encarga de la tarea de traducción e interpretación.

Afirmaba que el objetivo de estas actividades es cubrir las necesidades psicosociales de las personas y ser capaces de llegar a estas necesidades. En ningún momento de la entrevista, el coordinador habla sobre la integración como objetivo del programa, aspecto que se ha tratado anteriormente y que se considera el objetivo principal del Programa de Asilo.

Problemas de comunicación entre profesionales y usuarios del Programa.

El coordinador de CRE respondía que en algunas ocasiones tienen dificultades de comunicación. Sobre todo, en los últimos meses, han recibido un gran número de personas georgianas y esto ha supuesto un problema porque no suele ser común. Este problema puede deberse perfectamente a que se trata de un idioma minoritario y poco conocido en nuestro país. Afirma que la totalidad del personal habla inglés o francés, por lo que la comunicación fluye. Por esta afirmación, se entiende que las entrevistas o las distintas reuniones con los usuarios se realizan en estos idiomas, pero sería interesante saber si esos profesionales tienen un nivel lo suficientemente alto como para comunicarse perfectamente en dichos idiomas, al igual que conocer la cultura y la forma de expresarse de los distintos países de los que proceden estas personas.

El coordinador mencionaba que en los últimos años no han tenido demasiados problemas debido a que han recibido sobre todo personas hispanohablantes. Sin embargo, señaló que hace

unos años tuvieron problemas con población china. Debido posiblemente a que el chino en aquel momento era un idioma minoritario igualmente como ocurre ahora con el georgiano. Determina que es una dificultad puntual, no algo común.

Soluciones ante un problema de comunicación.

El coordinador del Programa de Cruz Roja afirma que en primer lugar ante un problema de comunicación buscan dentro de los traductores que trabajan en el equipo. Por ejemplo, solicitan a alguien que hable georgiano, puesto que es la opción más sencilla. Por lo que comentó con anterioridad, estos trabajadores son el personal laboral anteriormente mencionado que en ningún momento son traductores o intérpretes profesionales.

Si esta opción no es viable, contratan el servicio de la empresa Dualia por vía telefónica y realizan la traducción así. Esta es una solución rápida, pero su efectividad es dudosa. El coordinador recalca que, si es una situación urgente y ninguna de las opciones anteriores son viables, solucionan el problema con GoogleTranslate. Sinceramente, el hecho de utilizar esta herramienta no ayuda a la comunicación, sino que la entorpece aún más con graves errores.

Diferencia entre un traductor, un intérprete y un mediador intercultural.

Afirma que se conoce la diferencia entre estas labores, puesto que cuentan con un servicio de traducción específico tradicionalmente. Resulta curioso que en esta pregunta afirme que tienen este servicio, aunque por lo anteriormente contestado posiblemente será un servicio de voluntarios. Continúa exponiendo que, si necesitan traducir un documento, contratan el servicio, buscando una traducción profesional. Se puede apreciar que la pregunta no la responde, puesto que solo se centra en las traducciones y con traducción profesional se está refiriendo a las traducciones juradas.

Servicio de interpretación en la ONG.

Nuevamente, ante la pregunta de quién realiza las interpretaciones en Cruz Roja, el coordinador confirma que son en primer lugar los voluntarios, aunque en ocasiones pueden ser los trabajadores que conocen el idioma, como ya mencionó anteriormente, y en tercer lugar el servicio de Dualia. Su respuesta vuelve a confundir, porque señala que, de manera puntual, contratan a servicios “buenos” para la traducción de documentos. Confunde esta respuesta porque se preguntó por la interpretación y porque indica que solo se contratan servicios de buena calidad para las traducciones, pero no para las interpretaciones, por lo que la calidad no es igual en unas tareas que en otras.

Información por parte de la empresa: Servicios ofertados.

El coordinador cuenta que el acuerdo con Dualia está cerrado a nivel de oficina central. Este acuerdo se firmó con una cartera de servicios. Desde Madrid lo que básicamente hacen es contratar vía telefónica concretando una cita. Es decir, contactan únicamente para la actividad en sí. Por ello, se entiende que la comunicación no es muy distendida y que no hay *feedback* o contacto entre ellos solamente para realizar la actividad.

Comunicación con el servicio de interpretación contratado.

El coordinador explica que es un proceso sencillo. Se llama a un número de teléfono, se comunica la necesidad de idioma y de horario y tras esta llamada se genera la cita. El día de la cita llega la persona y se realiza la actividad. En cuanto a la comunicación de la actividad no se informa sobre la actividad, por lo que se entiende con los datos aportados.

Información a los intérpretes por parte de Cruz Roja Española sobre la organización y sobre el Programa.

Señala que a los voluntarios sí se les da una formación específica de la institución y del proyecto, pero que ellos directamente a Dualia no. Supone que lo harían en el momento de cerrar el acuerdo con ellos en la oficina central. De nuevo, se observa la poca comunicación entre la empresa y la ONG y esto afecta al trabajo que debería ser colectivo, un trabajo en grupo, entre la ONG y el intérprete. Sin embargo, estos no saben ni con quién trabajan.

Información sobre la temática de la intervención.

El coordinador comenta que sí se ofrece esta información sobre todo si es un asunto delicado, se intenta trabajar con la persona que va a hacer la traducción. Por las respuestas anteriores, se entiende que la información se ofrece a los voluntarios que realizan las labores de interpretación.

Aspectos imprescindibles para un intérprete.

Señaló que los intérpretes deben poseer un conocimiento muy extenso del idioma a traducir y respetar los valores de la institución, de Cruz Roja. Sin embargo, no habla en ningún momento sobre la formación específica de un traductor o intérprete, de la importancia de los aspectos culturales o de seguir un código ético.

Importancia de la función del intérprete en el Programa de Protección Internacional y Asilo.

Considera que es fundamental el intérprete en este programa, debido a que si algunas traducciones no se realizan a través de un intérprete son complicadas. Con esta respuesta y con el resto de la entrevista se puede observar que la persona entrevistada no estaba familiarizada con los procesos de comunicación y confundía continuamente los términos de traducción e interpretación.

Interpretación como medio de integración.

El coordinador afirma esta pregunta, sin aportar más información.

Derecho a intérprete de su idioma.

Ante la pregunta de si los usuarios saben que tienen derecho a un intérprete en su idioma, contesta que hay asuntos tan “quisquillosos” que, si no se entienden bien, puede que no se haga una intervención correcta. Sin embargo, no responde a la pregunta realizada.

Trabajo conjunto para mejorar el servicio.

El coordinador termina su entrevista afirmando que sí es posible realizar un trabajo conjunto y que es un objetivo bastante interesante para desarrollar en los próximos años junto a distintas entidades.

9.2. Entrevista a VOZE

Esta entrevista fue realizada a la cofundadora de la empresa de interpretación telefónica VOZE. La entrevista fue vía telefónica y la transcripción completa se encuentra en los anexos. A continuación, se analizarán las respuestas.

Servicios a ONG.

VOZE lleva ofreciendo servicios a ONG desde 2016. Los servicios que prestan a estas organizaciones o entidades son: interpretación telefónica, interpretación presencial y, también traducción jurada y traducción general.

Comunicación con los profesionales de ONG.

La cofundadora explica que la petición de este servicio se realiza a través de email con una plantilla. Normalmente la comunicación entre la ONG y la empresa se realiza por email y por teléfono. En la plantilla de la petición de este servicio se indica el día, la hora, la dirección del lugar donde se realizará el encuentro en el caso de ser una interpretación presencial, el tema, a veces un *briefing* del usuario y alguna petición especial, como por ejemplo que sea una mujer o un hombre por temas culturales. Tras la interpretación, VOZE envía a la ONG un enlace de evaluación *online* en el cuál el trabajador puede hacer sus comentarios según unos criterios sobre la actuación del intérprete que VOZE tendrá en cuenta. Esta evaluación es una gran oportunidad para conseguir una mayor comunicación entre los diferentes actores del Programa de Asilo y puede mejorar la calidad del servicio ofrecido.

Problemas de comunicación entre VOZE y la ONG.

Expone que la ONG no siempre ofrece la información necesaria para que el intérprete se prepare antes del encuentro y en el caso de darla son poco precisos. Este aspecto afecta a la actuación de los intérpretes porque no saben a qué se van a enfrentar. La cofundadora de VOZE explica que suelen ser más específicos en el ámbito sanitario porque indican la especialidad. La consecuencia de este problema es que el intérprete no se puede preparar correctamente y al realizar su intervención tratará diversos temas que quizás no esperaba.

Diferencias entre traductor, intérprete y mediador.

La cofundadora afirma que a veces se le pide al intérprete que realice labores diferentes de la suya o que den su opinión sobre lo que está sucediendo. VOZE forma a los trabajadores de las ONG para que conozcan cómo trabajar con intérpretes: su código de conducta, qué gestionar, cómo se presenta un intérprete, las labores de un intérprete... Así, evalúan mejor el trabajo y son más exigentes. Considera que la situación en general mejora mucho tras haberle dado una formación a estos trabajadores. Este punto de la formación a los trabajadores sobre esta figura es muy importante para conseguir el resultado que todos esperan: una buena comunicación.

Requisitos por parte de la ONG.

Los trabajadores de las ONG solicitan que los intérpretes sean profesionales siempre que sea posible, esto es, en los idiomas más hablados. En los idiomas más desconocidos o menos hablados este requisito es más difícil conseguirlo. Sin embargo, los trabajadores están tranquilos al saber que VOZE ofrece una formación para los intérpretes. Los trabajadores de ONG que llevan tiempo en el programa trabajando con intérpretes son capaces de diferenciar cuando este es profesional.

Requisitos para formar parte de VOZE.

VOZE selecciona a los intérpretes por su currículum, es decir, por su formación, teniendo prioridad aquellos que sean traductores, intérpretes, mediadores interculturales y filólogos. Los seleccionados deben pasar una formación online de 25 horas y aprobar una prueba de interpretación para formar parte del equipo de VOZE. Una vez ya forman parte, estos profesionales tienen una formación continua en relación con los nuevos clientes de la empresa. Esta formación continua es esencial, ya sea en el ámbito que sea, y debe ser aplicable en todas

las empresas de traducción e interpretación, puesto que es un aspecto muy positivo para conseguir una mayor calidad.

Condiciones laborales.

La cofundadora detalla que la mayoría de los traductores e intérpretes que trabajan con VOZE son autónomos, pero también hay personal contratado. Aunque en esta entrevista no se preguntó por la cuantía, se conoce por una formación con la empresa que los intérpretes que trabajan como autónomos no pueden vivir solamente de esta actividad.

Información sobre el tema de la intervención.

Los intérpretes si tienen información sobre el tema, aunque afirma que la mayoría de los intérpretes cuentan con una gran experiencia en ONG y conocen el funcionamiento de esta. Además, VOZE ofrece una formación a los intérpretes sobre el proceso del Programa de Protección Internacional y Asilo: las fases del programa y el tipo de reuniones que tienen lugar. Esta formación se hace a partir de material compartido con las ONG. Esta formación que se realiza de manera conjunta la empresa y la ONG es un gran punto y fomenta de manera conjunta la formación de los intérpretes en el ámbito.

Principales retos para los intérpretes en ONG.

Una gran dificultad es dominar muchos ámbitos temáticos que pueden darse en una intervención con ONG dentro del Programa de Asilo como pueden ser sanitario, jurídico, etc. Además, también hay una dificultad a nivel emocional, debido a los delicados temas que se tratan durante estas sesiones. Los intérpretes deben prepararse para los relatos de las situaciones tan desagradables que viven o que han tenido que vivir. Por ello, estos intérpretes deben tener una preparación psicológica o un apoyo psicológico con el que puedan sobrellevar esa carga emocional.

La Traducción e Interpretación ha mejorado en las ONG.

La Traducción e Interpretación en este ámbito si ha mejorado puesto que se recurre más a menudo a profesionales o empresas. Por lo general, ya no suelen utilizar a familiares o conocidos para realizar estas tareas y los trabajadores prefieren distanciarse, aunque hablen varios idiomas con los que pueden comunicarse con estas personas y, así, puedan realizar su trabajo real. Por ello, están bastante concienciados sobre el tema. Sin embargo, como este trabajo demostrará, no todas las ONG son conscientes de ello, pero es una buena noticia que en algunas de ellas estén dando pasos.

Interpretación ONG – Reconocimiento de la profesión.

La cofundadora considera que con la interpretación en la ONG se puede conseguir un reconocimiento de la profesión, puesto que el personal de los Servicios Públicos ve al intérprete que acompaña al usuario y que realiza su labor de manera profesional. De esta manera, entienden su importancia y se acercan a esta profesión a través de las ONG. Puede que en un futuro este personal llegue a demandar la figura del intérprete en sus centros para sus quehaceres diarios. Los profesionales de los Servicios Públicos no conocen la interpretación profesional porque no los ven actuar. Por ello, se debe potenciar la actuación de estos profesionales para así mostrar el trabajo real.

Interpretación – integración.

La cofundadora considera que, sin la interpretación, los profesionales y los solicitantes del programa no pueden comunicarse. Es un servicio necesario para solventar las primeras

necesidades (económicas, psicológicas, sanitarias) hasta que estas personas aprendan el idioma del lugar en el que se encuentran.

Trabajo conjunto para mejorar el servicio.

VOZE comparte las experiencias con otras ONG, pero consideran que no sería posible trabajar con otras empresas porque no existe comunicación con ellas. Esta falta de comunicación entre las distintas empresas privadas se debe a la gran competitividad que existe en el mercado por el concurso público que realiza el Gobierno para llevar a cabo esta labor.

9.3. Entrevista Andalucía Acoge

Esta entrevista se realizó a la tutora de prácticas y a la coordinadora del Programa de Asilo en esta entidad. La entrevista tuvo lugar de manera telefónica, por lo que en los anexos podrá leerse al completo. A continuación, se analizarán las respuestas.

Programas en Andalucía Acoge.

Andalucía Acoge está formada por nueve asociaciones en Andalucía, Ceuta y Melilla. En estas asociaciones hay muchos programas de intervención que tratan la educación, el asesoramiento jurídico, el asesoramiento sociolaboral. La tutora de prácticas mencionó algunos proyectos como el proyecto de trabajo específico con mujeres, los proyectos con menores, los proyectos de ámbito comunitario donde se realiza una intervención en los barrios. En todos estos proyectos y en estas actividades se ofrece a la persona una información integral desde todos los ámbitos. El objetivo principal de Andalucía Acoge es la integración y su lema es que todos los que compartimos territorio somos ciudadanos y tenemos los mismos derechos humanos. Al definir los programas, la tutora de prácticas como representante de la entidad muestra una gran importancia a que los derechos no sean en ningún momento vulnerados.

Actividades dentro del Programa de Protección Internacional y Asilo.

Seis proyectos conforman el Programa de Asilo dentro de Andalucía Acoge, debido a que esta entidad tiene todas las prioridades. El Proyecto Tarhib es el proyecto de acogida en el cual las familias conviven con otras familias en pisos de acogida con una duración de 18 meses, dependiendo de la fase en la que llegan las personas. El Proyecto Alepo es un proyecto de formación para los técnicos. Estos técnicos forman equipos multidisciplinares (psicólogos, educadores sociales, trabajadores sociales, juristas) que atienden a los solicitantes de asilo. El Proyecto Kleos tiene el objetivo de sensibilizar a la sociedad en general. El Proyecto Equilem es el encargado de la inserción sociolaboral de los usuarios. Y por último el proyecto de equipamiento y el Proyecto Welti que tiene lugar en el CETI de Ceuta y Melilla. Tanto el proyecto de formación, Alepo como el proyecto de sensibilización, Kleos son muy interesantes desde el punto de vista de este trabajo de investigación puesto que es importante formar a los profesionales para que conozcan las funciones de los intérpretes y los traductores, al igual que sería interesante sensibilizar a la sociedad sobre las grandes barreras idiomáticas y culturales a las que se enfrentan los solicitantes al llegar a España.

Profesionales que trabajan en el Programa de Protección Internacional y Asilo.

Los profesionales de Andalucía Acoge que trabajan en el Programa de Protección Internacional y Asilo son psicólogos, trabajadores sociales, educadores sociales, abogados. Todos ellos son expertos en intervención con personas solicitantes de asilo con experiencia y formación. Los profesionales que trabajan en este Programa conocen la legislación específica de Asilo dentro

de la ley de extranjería. Se concluye por tanto con esta respuesta que los traductores e intérpretes nuevamente no forman parte de este grupo de profesionales contratados.

Problemas de comunicación entre los profesionales y los usuarios.

La tutora de prácticas afirma que la mayoría de los problemas de comunicación entre los profesionales y los usuarios se deben al idioma. Para ciertos idiomas como el ucraniano y el croata deben contratar a servicios de traducción, sin embargo, suelen contratar a trabajadores que hablen inglés, francés o árabe para cubrir más o menos estos idiomas. Además, señala que el servicio de traducción es necesario para elaborar materiales. Con estos materiales puede referirse a folletos informativos o a documentos de información que el usuario necesita saber. Inquieta el tema de los trabajadores con idiomas puesto que cabe preguntarse hasta qué punto esto resuelve el problema, si los trabajadores conocen perfectamente ambos idiomas y ambas culturas, etc.

Soluciones ante estos problemas de comunicación.

Normalmente suelen resolverlo utilizando a los profesionales anteriormente mencionados que hablan inglés, francés o árabe y sino contratan al servicio de traducción e interpretación dependiendo de las necesidades idiomáticas que tengan en ese momento (ruso, ucraniano, croata). En cuanto a los idiomas, las entidades no eligen a las familias. Estas son derivadas por el Ministerio. La coordinadora del Programa añadió en su respuesta que normalmente para dar solución al problema de comunicación, primero valoran el nivel de español del usuario para saber si se puede comunicar o no y valoran también si se puede utilizar otras lenguas vehiculares como el inglés, el francés o el árabe. Si esto no es posible o si se trata de algo tan importante como una primera evaluación psicológica, recurren a los intérpretes.

Las lenguas vehiculares pueden suponer un grave peligro, puesto que quizás ni el usuario ni el trabajador se puedan expresar de manera correcta en esa lengua al no ser su lengua materna y eso dificulta la comunicación. Al mismo tiempo, estas lenguas dejan de lado el componente cultural que todo idioma posee y es importante tener en cuenta. Resulta curioso que la coordinadora mencionara que en ciertas ocasiones cuando se trata de algo importante contratan al servicio de interpretación, pero, ¿qué es importante en este proceso y qué no?

Diferencias entre traductor, intérprete y mediador.

Ante esta pregunta, tanto la coordinadora como la tutora de prácticas afirmaron que conocían la diferencia con un sí, pero sin ninguna explicación más. Esta respuesta hace dudar sobre su conocimiento de estas tres tareas completamente diferentes.

Intérpretes en el Programa de Protección Internacional y Asilo.

Los intérpretes son contratados a través de una empresa privada a la que contratan estos servicios. Sin embargo, en el CETI de Ceuta y Melilla (Centro de Estancia Temporal de Inmigrantes) cuando se necesita de los servicios de un traductor o intérprete deben comunicárselo al Ministerio, quien es el encargado de facilitar este servicio. La coordinadora, por su parte, afirma la contratación de los servicios a una empresa privada, pero que en ocasiones también contratan a autónomos. Explica que debido al presupuesto es más fácil contratar a una empresa grande que tenga una gran variedad de servicios e idiomas que no a varias, puesto que deben pedir autorización al Ministerio para ello. Para los autónomos ocurre algo parecido, detalla que tienen que preverlo dentro del presupuesto del personal de Andalucía Acoge y no conocen en el momento a cuántos van a necesitar, por lo que el sistema les obliga casi a trabajar con una empresa. Puntualiza que en ningún momento Andalucía Acoge utiliza a

familiares o amigos o cualquiera que pueda tener una relación no profesional con el usuario como intérprete de esta persona, debido a que se tratan temas personales y protegidos.

Esto es un punto muy positivo de Andalucía Acoge y que de esta manera se puede potenciar la concienciación de cómo realizar una interpretación de calidad. Además, debido a su énfasis en el tono de voz al responder esta pregunta, se advierte que hay una gran preocupación por este tema. Sin embargo, en esta pregunta también se puede analizar que dentro del Sistema de Asilo todo es complicado y que no existe una unificación para pedir el servicio de traducción e interpretación, porque en Andalucía lo pide la entidad, pero en el CETI lo solicita el Ministerio. De la misma manera, la Administración debería facilitar el proceso de burocracia que existe para solicitar los servicios que son necesarios para llevar a cabo el Programa.

Información por parte de la empresa.

La coordinadora comentaba que los servicios que ofrece la empresa son: traducción, traducción jurada, interpretación telefónica, interpretación presencial. Al preguntarle por la interpretación telefónica, comentó de manera rotunda que habían vetado este tipo de interpretación porque tiene un coste altísimo y porque, aunque soluciona un problema de inmediatez, prefieren usar otros idiomas para poder comunicarse porque en la mayoría de los casos estos servicios se ofrecen en entornos que no son adecuados por el ruido, o porque no entienden el mensaje, además de todos los matices de expresión y el lenguaje no verbal que se pierden con este sistema.

Por lo que expone con su respuesta, este sistema puede mejorar, pero es difícil que se puedan conseguir unos resultados óptimos en este contexto de asilo, donde el lenguaje no verbal y la forma de expresarse de los usuarios cobra tanta relevancia.

Comunicación con el servicio de interpretación contratado.

La coordinadora responde que es fácil trabajar con esta empresa, puesto que hay una persona de contacto. Sin embargo, al explicar el proceso, indica que hay una persona de contacto para la traducción, una persona de contacto para la interpretación y una persona de contacto para la facturación. También relata que dan un *feedback* a la empresa sobre los intérpretes profesionales y los solicitan en los siguientes encuentros y en el caso contrario, piden a la empresa esperar antes que trabajar con el intérprete que según sus criterios no ha realizado bien su trabajo. En este mismo punto, señaló que es difícil encontrar intérpretes de determinados idiomas como es el caso del georgiano o el albanés actualmente, porque son idiomas minoritarios. De estos idiomas no es fácil encontrar a personas que lo hablen y menos aún a un intérprete con cierta calidad.

Tras leer la respuesta a esta pregunta, se aprecia que existe una desorganización en cuanto al contacto de la entidad con la empresa porque se dividen tareas como la facturación y la solicitud del servicio de traducción entre diferentes personas, por ejemplo. En este aspecto, debería haber una unificación y centrar a una persona de contacto para todos los servicios relacionados con la traducción e interpretación. Sin embargo, por otra parte, se puede apreciar una relación buena de comunicación con la empresa en cuanto a que la entidad da su calificación sobre los intérpretes que trabajan con ellos, para que así la empresa lo considere y pueda dar soluciones a esta falta de calidad y quizás puedan establecer unos criterios exigibles a los intérpretes. Respecto a los idiomas más difíciles de encontrar intérpretes, vuelve a aparecer el georgiano. Ante esta situación difícil, hay que buscar una solución lo antes posible.

Información a los intérpretes sobre Andalucía Acoge y sobre el Programa de Protección Internacional y Asilo.

Andalucía Acoge ofrece a los intérpretes información sobre lo que esperan que tenga lugar en el encuentro y firman un documento de privacidad. También, si es la primera vez que van a Andalucía Acoge se les explica qué hace la entidad y se les ofrece información básica sobre el sistema de asilo para que pueda prepararse.

La firma del documento de privacidad se debe quizás a que no todas las entidades ni todos los intérpretes conocen que un intérprete profesional debe seguir un código ético en el que está incluida la confidencialidad de la información. Quizás un colegio o un registro oficial de intérpretes resolvería este problema. Respeto a la información que recibe el intérprete, por la respuesta de la coordinadora parece ser que esta se da al llegar el intérprete al lugar de la intervención el mismo día. Si esto fuera así, ¿en qué momento se prepara el intérprete?

Información sobre la temática de la intervención.

La coordinadora explica que la información que ofrece a los intérpretes es la siguiente: composición familiar, país de origen, qué se tratara (normalmente son temas jurídicos), proceso migratorio realizado por la persona, objetivo de la reunión.

Sorprende gratamente toda la información que se le ofrece al intérprete antes de la intervención, al igual que esta información debe darse al intérprete con el tiempo suficiente para poder prepararse. La información previa sobre la intervención más una buena formación por parte del intérprete dan como resultado una interpretación de calidad.

Aspectos imprescindibles para un intérprete.

Para la coordinadora es imprescindible que el intérprete sea profesional. Afirma que se percibe claramente quien ha estudiado, se ha preparado o tiene experiencia. Andalucía Acoge no busca un intérprete que muestre sus emociones en la interpretación o da su opinión sobre lo escuchado.

Esta respuesta denota interés y ganas de mejorar en cuanto a la interpretación. Además, la coordinadora conoce más o menos cual es la función de un intérprete y cuales son sus tareas, lo que supone una gran noticia.

Papel del Ministerio en el Programa de Protección Internacional y Asilo.

El único papel del Ministerio es ofrecer la financiación del Programa de Asilo. La coordinadora menciona que dentro de la subvención hay una línea específica de traducción e interpretación que es opcional. Las entidades y organizaciones tienen la potestad de elegir si dar prioridad o no a tener a personas contratadas haciendo este trabajo.

Esta información sorprende, pero al mismo tiempo denota interés tanto por Andalucía Acoge que demuestra una vez más que quiere ofrecer unos buenos servicios de interpretación a sus solicitantes, como por el Ministerio respecto a la importancia de la comunicación en este proceso.

Importancia de la función del intérprete dentro del Programa de Protección Internacional y Asilo.

Tanto la coordinadora como la tutora de prácticas consideran que la función del intérprete es imprescindible en el Programa de Asilo. La coordinadora añade que sin esta figura no conseguirían la información necesaria para valorar la situación de una familia, ni para ofrecerles una acogida adecuada, ni para conseguir integrarlos en la sociedad y para que consigan su autonomía. Es un papel básico en el programa.

De acuerdo con la coordinadora, la función del intérprete es básica dentro del programa de asilo y gracias a esta se puede conseguir la integración de una persona en nuestra sociedad.

Interpretación como medio de integración.

La tutora de prácticas considera que sí, porque la barrera idiomática es muy grande y cree importante que cuando llegas a un país que no es tu destino, pues en la mayoría de los casos llegan de manera forzosa, sin conocer el idioma, haya alguien que te pueda entender y te pueda ayudar a comunicarte. Señala que la cultura también es otra gran barrera junto con el clima y la luz, y sobre todo resalta que la decisión de estas personas de cambiar de país no ha sido voluntaria. A esta respuesta, la coordinadora añade que la interpretación junto a las clases de castellano es imprescindible para la integración de la persona.

Derecho a intérprete de su idioma.

Los usuarios están totalmente informados sobre el derecho a intérpretes en su idioma. La coordinadora añade que, cuando llega una persona al centro, se le presenta a todo el equipo formado por una psicóloga, educador social, trabajador social. Ese mismo día si la persona no habla español, hay un intérprete con él en todo momento. Con las personas que hablan un idioma minoritario, si saben hablar otro idioma utilizan este, puesto que, de estos idiomas minoritarios, como ya ha comentado anteriormente, es difícil encontrar intérpretes.

Se puede apreciar que, con toda la información ofrecida, ninguna de las entrevistadas responde a la pregunta realizada. Del mismo modo que se ha comentado anteriormente, puede suponer un peligro utilizar idiomas vehiculares si se desconoce si el personal y el usuario saben expresarse perfectamente en este idioma y si conocen los aspectos culturales y el lenguaje no verbal utilizado por estas personas.

Trabajo conjunto para mejorar el servicio.

La tutora de prácticas afirma la pregunta sobre la colaboración entre las distintas organizaciones y entidades asegurando que hay comunicación entre ellas para buscar soluciones siempre que lo necesitan y que se ayudan las unas a las otras. La coordinadora, por su parte, cree que sería ideal trabajar de manera conjunta para mejorar este servicio. Piensa que es importante parar y mejorar entre todos.

Es importante lo comentado por la coordinadora porque actualmente se buscan soluciones para salir del paso rápidamente, pero no se cuida el sistema de cara al futuro. Además, la colaboración entre las distintas entidades sociales es imprescindible y que se apoyen y busquen soluciones juntas, pero, ¿qué sucede con el resto de actores que forman el Programa de Protección Internacional y Asilo?

9.4. Entrevista a CEAR

Esta entrevista se realizó a la coordinadora del Servicio de Traducciones de CEAR. La entrevista tuvo lugar de manera presencial en la oficina de CEAR. Esta conversación fue grabada y en los anexos se podrá leer al completo. A continuación, se analizarán las respuestas.

Servicio de interpretación en CEAR.

La coordinadora comentó que, al principio, cuando CEAR comenzó a recibir refugiados de otros países que no hablaban el castellano, el servicio era un poco informal. Esto se debía a que la organización era muy pequeña y eran los propios refugiados que conocían ambos idiomas los que se encargaban de realizar las interpretaciones de manera voluntaria para devolver el favor a la sociedad que les había acogido. La necesidad surgió cuando los abogados se dieron

cuenta de que no se podían comunicar con los refugiados a los que daban el servicio. Hay que tener en cuenta que CEAR al principio de su historia ofrecía sobre todo asistencia jurídica. CEAR se fundó a partir de la transición y todo esto sucedió antes del año 1992, puesto que a partir de esta fecha el servicio se fue organizando y profesionalizando como más o menos se encuentra actualmente.

Como en la parte teórica se ha podido comprobar, todos los servicios de interpretación social comenzaron de una manera voluntaria. Sin embargo, pocas son las organizaciones o entidades que deciden dar un paso más allá y mejorar este servicio mediante la profesionalización, la formación y, así, consiguiendo una mayor calidad, como fue el caso de CEAR.

Servicios prestados por parte del Servicio de traducciones de CEAR.

CEAR ofrece servicios de traducción, aunque no tienen traducción jurada debido a que poseen una subvención del Ministerio que les autoriza para hacer las traducciones de todos los trámites de protección internacional y asilo y para la integración de los solicitantes y de los inmigrantes muy vulnerables. Por ello, para estas traducciones solo con el sello de CEAR es suficiente. La coordinadora explica que el grueso de la traducción son documentos como alegaciones, certificados de nacimiento, mensajes de *Whatsapp* o documentos académicos que las personas que llegan necesitan tener traducidos. Una parte más pequeña es aquella solicitada por los centros CEAR como carteles o notificaciones para traducir normalmente al inglés, francés, árabe y ruso. CEAR también ofrece servicios de interpretación e intenta que este servicio sea presencial. Si no fuera posible, la segunda opción es utilizando Skype porque al menos hay imagen. Si no hay otra manera de hacerlo y es un asunto urgente, se utiliza el teléfono, pero se intenta que sean las mínimas veces posibles. La coordinadora explica que no hay servicios de acompañamiento dentro del servicio de traducciones de CEAR porque se entiende que son diferentes tareas las realizadas entre un intérprete, un mediador y un acompañante. Si para el encuentro o la reunión se necesita un acompañante, en este caso irá este y en el lugar del encuentro o de la reunión se encontrarán con el intérprete, pero en ningún caso el intérprete acompañará a la persona desde el centro al lugar del encuentro.

En esta respuesta se pueden analizar varios aspectos. En primer lugar, al no contar con traductores jurados, el proceso se agiliza al tener la autorización del Ministerio, pero al mismo tiempo hacer este tipo de traducciones que son tan especializadas y tienen tanta dificultad y complejidad requiere una formación específica y por lo tanto las personas que se dedican exclusivamente a la traducción jurada tienen las herramientas para enfrentarse a este tipo de textos. En segundo lugar, destacar la importancia que la coordinadora del servicio da al lenguaje no verbal y a las emociones expresadas por las personas en estos encuentros, puesto que en todo momento se busca que haya un contacto visual de las tres partes que conforman la comunicación del encuentro: el emisor, el receptor y el intérprete. Para finalizar, también es un gran acierto por parte de la gestión de CEAR separar la actividad de acompañamiento y la actividad de interpretación puesto que hay grandes diferencias y en ningún momento el intérprete es aquella persona que apoya al usuario, porque la imparcialidad se perdería y entrarían en juego muchos aspectos emocionales. Este es un gran punto para profesionalizar la interpretación y para darle más visibilidad en el resto de los Servicios Públicos donde pueda darse estos encuentros.

Ventajas y desventajas del servicio de intérpretes dentro de una ONG (CEAR).

La coordinadora considera que este servicio tiene todas las ventajas y ninguna desventaja. Cree que depende del perfil del usuario al que la ONG ofrezca los servicios. Si sucediera que solo hay un caso excepcional de falta de comunicación o entendimiento, no sería necesario que la organización monte un servicio de traducción e interpretación. Pero, si esta entidad u

organización acoge a personas de una gran variedad de países, esta se pregunta que cómo no se plantea esta organización la posibilidad de crear este servicio. Lo compara con el ejemplo de pretender ofrecer asistencia jurídica sin abogados.

Aquí, quizás la ONG, en este caso CEAR, debería ver cuáles son sus debilidades o sus puntos a mejorar, debido a que la respuesta de la coordinadora ante las desventajas fue rotunda, sin dudar que no había nada mal en este servicio. Quizás no comprendiera la pregunta, pero quizás deberían reconocer sus límites para continuar creciendo en ese aspecto. Sin embargo, la coordinadora ofrece un gran ejemplo: es imposible facilitar una adecuada comunicación con los usuarios si no tienes las herramientas para ello.

Formación necesaria para los intérpretes de este servicio.

El perfil ideal de intérpretes en este servicio sería un graduado en traducción e interpretación o filología, con formación específica en Servicios Públicos, con formación en el tercer sector o en el Programa de Protección Internacional y Asilo, con experiencia profesional y, aunque no puede demostrarse en un currículum, que tenga compromiso por los derechos fundamentales y vocación por esta profesión. El único problema es que este perfil ideal solo se puede encontrar en los intérpretes de idiomas mayoritarios en España, pero para otros idiomas los coordinadores no se pueden ceñir a estos criterios porque no existe formación. Estas personas conocen el idioma porque es su lengua materna, pero no tienen ni formación ni experiencia en el ámbito. Lo que se les pide a estas personas es que tengan un nivel idóneo de los idiomas de trabajo.

En este sentido, este problema se ha reconocido durante todo el trabajo y debe hacerse algo al respecto. La vocación mencionada por la coordinadora en este punto es un factor importantísimo. Si no hay compromiso a la hora de hacer el trabajo en este ámbito es muy difícil que se pueda llegar a realizar un buen trabajo. Sin embargo, también hay que tener cuidado con el compromiso, porque en multitud de ocasiones se puede confundir y llevarse esta vocación a lo personal y la consecuencia más grave puede ser romper los principios del código ético.

Información a los intérpretes sobre CEAR y sobre el Programa de Protección Internacional y Asilo.

El servicio de traducciones de CEAR se divide en profesionales voluntarios y en profesionales remunerados. Los profesionales voluntarios hacían formaciones cada seis meses, pero desde hace tres años el volumen de trabajo ha sido inabarcable y se ha tenido que reinventar todo el sistema. Ahora, debido a este motivo, a los voluntarios se les envía siempre todas las formaciones que se encuentran cerca de ellos que estén relacionadas con Asilo y Refugio y se intenta hablar con ellos para que tengan unas directrices sobre cómo se debe trabajar en este contexto. La idea del Encuentro celebrado los días 4 y 5 de abril era abarcar esa demanda de formación y averiguar cómo plantearse la formación de nuevo.

Es cierto que el número de solicitudes los últimos años ha aumentado de una manera vertiginosa y que las ONG en general han actuado de la mejor manera que han podido ante tal carga de trabajo. Sin embargo, estas organizaciones también tienen un papel muy importante dentro de la formación de los intérpretes en este contexto, porque ellos conocen perfectamente el funcionamiento del sistema y saben controlar las distintas situaciones que pueden suceder.

Diferencia entre un traductor, un intérprete y un mediador.

La coordinadora afirma que la mayoría de los trabajadores de CEAR conocen las diferencias y son conscientes de que sin los intérpretes no podrían trabajar. CEAR cuenta con una guía de cómo trabajar con intérpretes para el resto de profesionales que trabaja en la organización. Los

trabajadores que llevan más tiempo saben trabajar con ellos. Estos trabajadores coinciden en que un buen intérprete puede facilitar mucho el trabajo, pero que un mal intérprete, por el contrario, puede hacer que no puedan realizar su labor. El servicio de traducciones está gestionado por traductores e intérpretes y su función es de bisagra y un punto positivo es que conocen perfectamente las actividades profesionales desarrolladas en este ámbito. Así, los traductores e intérpretes se sienten más cómodos al hablar con ellos, porque comprenden su trabajo. La coordinadora considera que la confusión de traducción e interpretación es normal porque no es su tema, pero con la difusión de estas guías y el trato con el resto de profesionales se ha conseguido concienciar y que rectifiquen cuando se equivocan en el término utilizado. Sin embargo, con la mediación y la interpretación se está haciendo ver que las funciones son diferentes. Para que haya una interpretación siempre tiene que haber otra persona, es decir, tres personas mínimo en la interacción.

En esta respuesta se puede destacar la fantástica idea de crear una guía para trabajar con intérpretes. Esta es una gran solución para que tanto el resto de personal como los intérpretes sepan trabajar juntos y de esta manera conseguir el resultado más óptimo. Respecto a la gestión del servicio de traducciones, de acuerdo con la coordinadora, los traductores e intérpretes son las personas idóneas para ello porque son profesionales del campo y conocen todo lo que necesitan. Sin embargo, puede concienciarse más a los trabajadores de la ONG para que no confundan los términos empleados. Bien es cierto que no es su tema, pero sí que lo conocen, trabajan con ellos día a día. Concienciar a los compañeros de trabajo es el primer paso para poder poco a poco concienciar de la profesión al resto de la sociedad.

Reacción de los usuarios ante la figura del intérprete.

Sucedan todo tipo de situaciones. Hay personas que llegan con mucho miedo y desconfían de todo, como es normal después de haber vivido situaciones tan duras y personas que al llegar preguntan por alguien que hable su idioma. La coordinadora señalaba que algunas de estas personas que llegan aterradas consiguen vencer la desconfianza haciéndoles ver que se encuentra ante un intérprete profesional y que mantendrán la confidencialidad al igual que otro profesional. Hay veces que lo entienden y otras veces que prefieren no tener intérprete, aunque esto no suele ocurrir.

Indicar al usuario que el intérprete que se encuentra donde va a tener lugar el encuentro es ante todo alguien profesional es esencial dado que, así, el mismo usuario podrá confiar en esta persona, pero al mismo tiempo sabrá que no le va a ayudar a conseguir lo que quiera. Este dato es importante, porque en ocasiones ocurre que el usuario se dirige al intérprete sin tener en cuenta al receptor del mensaje y esto provocaría un error de comunicación.

Derecho a intérprete de su idioma.

El equipo de CEAR pregunta a la persona recién llegada si necesita intérprete y, en el caso de hablar más de un idioma, en cuál de ellos se expresa mejor. Si no hay intérprete de ese idioma elegido y hay un segundo idioma, se lleva a cabo el proceso en este. La comunicación es el factor importante. Se intenta que el idioma que vaya a emplear la persona sea en el que mejor se exprese.

Como explica la coordinadora, se debe buscar que se comuniquen en un idioma que no le cueste trabajo cuando sea posible, porque normalmente la información que tienen que dar es complicada. Si a esta información se le añade la dificultad de expresarse en un idioma diferente al suyo materno, la comunicación puede llegar a ser poco fructífera.

Condiciones laborales de los intérpretes.

Actualmente en el servicio de traducciones de CEAR hay 4 personas profesionales contratadas dentro del personal laboral que se encargan de la organización, un equipo de profesionales voluntarios y un equipo de colaboradores formado por profesionales autónomos. En Melilla, también hay contratados dos traductores de árabe como personal laboral. Como indicó la coordinadora, Marruecos es la puerta de entrada a España y, por ello, hay mucho trabajo y se debe actuar con rapidez.

Papel del Ministerio.

El Programa de Protección Internacional y Asilo está subvencionado por el Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social, que se encarga de la materia de asilo y esta subvención se reparte entre varias organizaciones y entidades, entre ellas CEAR que, como se ha comentado en la parte teórica, se encarga de llevarlo a cabo. Esta subvención consta de varias líneas de trabajo. Una de ellas es de traducción e interpretación. Aunque hay errores dentro de la gestión del Ministerio, la coordinadora considera que destinar fondos a esta actividad profesional de manera específica se debe a que reconocen la necesidad de este servicio, por lo que especifica que en este aspecto ha habido cambio. Las ONG son las encargadas de elegir las líneas de actuación y el Ministerio controla que esos fondos se destinan exclusivamente a esa actividad.

Como se indica en esta respuesta, es esencial que desde el Ministerio se den cuenta de la necesidad, pero quizás se debería controlar este servicio de otra manera. Quizás se debería pensar en un método de control de la calidad por parte del Ministerio.

Información para los intérpretes sobre la temática de la intervención.

Este aspecto es un problema, según la coordinadora. Afirma que los compañeros de CEAR lo intentan, pero en ocasiones ni ellos mismos lo conocen. Otras veces, no tienen tiempo y no se lo pueden comunicar al intérprete. Desde el servicio de traducciones insisten en que se dé más información, sobre todo en los casos especialmente duros emocionalmente. Si es una intervención con los trabajadores de asistencia psicológica, los coordinadores del servicio piden que cinco minutos antes el intérprete acuda al lugar de la intervención y el compañero le explique un poco las características de esta. Los compañeros de CEAR solicitan el servicio de interpretación a través de un formulario e indican si quieren a un intérprete específico o con una característica especial, debido a temas culturales. Estos profesionales pueden reflejar una característica que quieren o que sea imprescindible. En este caso, si no estuviera disponible esta característica, se cambia la fecha del encuentro. En el ámbito psicológico, se han dado casos donde un mismo intérprete ha llevado a la misma persona desde su comienzo hasta que ha finalizado. Lo importante para los psicólogos es que la confianza y el vínculo funcione.

Esta solución tomada en el ámbito psicológico de que el intérprete llegue al lugar antes que el usuario rompe el principio de imparcialidad, puesto que el intérprete ya ha comenzado su trabajo de una manera u otra, sin estar el usuario presente. La preparación del intérprete es esencial en todos los campos, pero debe pasar un tiempo entre recibir la información y el encuentro para poder prepararse psicológicamente y conocer la terminología relacionada. Es importante mencionar el peligro que existe al confundir el papel del intérprete, debido a que en el aspecto psicológico se busca que el intérprete consiga un vínculo con el usuario y este puede considerar que el intérprete es su amigo y no el profesional que va a facilitar la comunicación.

Principales retos de los intérpretes en CEAR.

En primer lugar, la coordinadora señaló la dificultad técnica debido a que hay traducciones muy especializadas o documentos de alegaciones manuscritas que son difíciles descifrar. En las alegaciones, en ocasiones, la dificultad se encuentra en la manera de expresarse de la persona

y en los localismos empleados. En segundo lugar, en la interpretación, la coordinadora cree que uno de los retos es la terminología especializada que se utiliza en los diversos encuentros sin tener la posibilidad de preparárselo con anterioridad. Además, la carga emocional que estas personas tienen que soportar es otro de las grandes dificultades, puesto que en la gran mayoría de los casos los intérpretes no tienen ninguna herramienta, como es el caso de los psicólogos. Es cierto que actualmente la formación está dando pequeños pasos en este aspecto.

Como se ha comentado anteriormente, la dificultad técnica que menciona la coordinadora sobre la terminología especializada en el caso de las traducciones podría resolverse con una formación en traducción jurada, aunque en muchos idiomas esto no es posible puesto que no hay formación o directamente no se oferta tal calificación en esos idiomas. En cuanto a los problemas terminológicos de la interpretación, si los profesionales de la ONG ofrecen más información, el intérprete puede prepararse para el encuentro a nivel terminológico. Se debe trabajar más en el aspecto de la carga emocional y conseguir ciertas herramientas para soportar estas situaciones que en ocasiones suponen una gran dificultad para los intérpretes.

Interpretación ONG – Reconocimiento de la profesión.

La coordinadora cree que la labor de visibilizar y abordar cómo trabajar en ello es trabajo de los propios traductores e intérpretes, de las universidades y de las ONG. Considera que es una labor de todos.

Interpretación como medio de integración.

La coordinadora considera la interpretación un medio de integración, porque, aunque la sociedad cree que las personas recién llegadas deben aprender castellano deprisa, este aprendizaje es complicado cuando todo a su alrededor les preocupa. Este proceso no es tan rápido y no es igual aprender español para comprar el pan que para ir al psicólogo o a urgencias con su hijo. CEAR intenta no ser una organización paternalista y lucha en todo momento porque la persona consiga la autonomía que debe tener.

Un dato que ha aportado la coordinadora muy importante es ser conscientes de que no es lo mismo aprender el castellano para hacer los quehaceres diarios como ir a comprar o a comunicarse con los vecinos que ir a declarar a una comisaría o a contar sus problemas psicológicos. El contexto cambia mucho la situación, al igual que las emociones de la persona afectan a la comunicación. Como se ha mencionado anteriormente, estas personas deben expresarse en un idioma en el que se sientan cómodos.

Trabajo conjunto para mejorar el servicio.

La coordinadora explicó que en primer lugar se debe concienciar de cómo hacer las cosas y de cómo mejorar el servicio. La labor, como antes mencionaba, es de todos para poder ofrecer la formación adecuada y para que todo aquel que se quiera dedicar a la traducción e interpretación pueda hacerlo, sobre todo aquellos cuyos idiomas de trabajo son minoritarios y, de esta manera, conseguir la calidad necesaria. Otro paso sería concienciar al resto de profesionales para que se involucren y velen porque los derechos se cumplan. Para finalizar, vuelve a insistir en que el trabajo es de todos, también de las administraciones.

La coordinadora ha explicado perfectamente todos los pasos importantes que se deberían llevar a cabo para conseguir un mejor servicio: la concienciación de todos los traductores e intérpretes sobre la situación y buscar las soluciones para mejorar; la formación debe ampliarse o enfocarse de otra manera para conseguir incluir a los idiomas minoritarios; la calidad haciendo que los propios profesionales denuncien cuando no se cumplan los derechos, y por último, que las

administraciones están involucradas en todo el proceso. Por lo tanto, es un trabajo de todos los actores del Programa de Protección Internacional y Asilo.

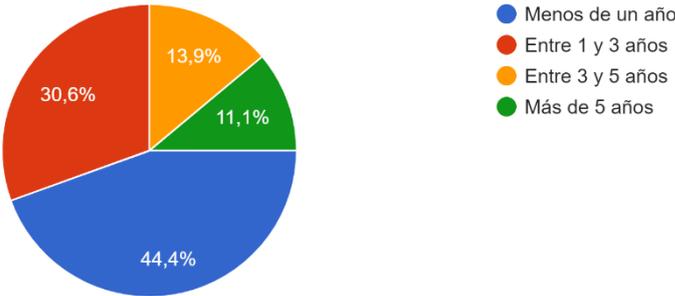
10. Resultados de los cuestionarios realizados

Las encuestas que a continuación se analizarán fueron enviadas a distintas empresas y ONG como VOZE, CEAR; InterpretSolutions, ACCEM, Dualia. Las encuestas iban destinadas a intérpretes profesionales en el ámbito de la ONG y más concretamente en el Programa de Protección Internacional y Asilo. En total, se ha conseguido 36 respuestas a estos cuestionarios. Dentro del USB se encuentran las respuestas.

Tiempo dedicado a la interpretación en el contexto de Protección Internacional y Asilo dentro de una ONG.

¿Hace cuánto interpreta en contexto de Protección Internacional y Asilo dentro de ONGs?

36 respuestas

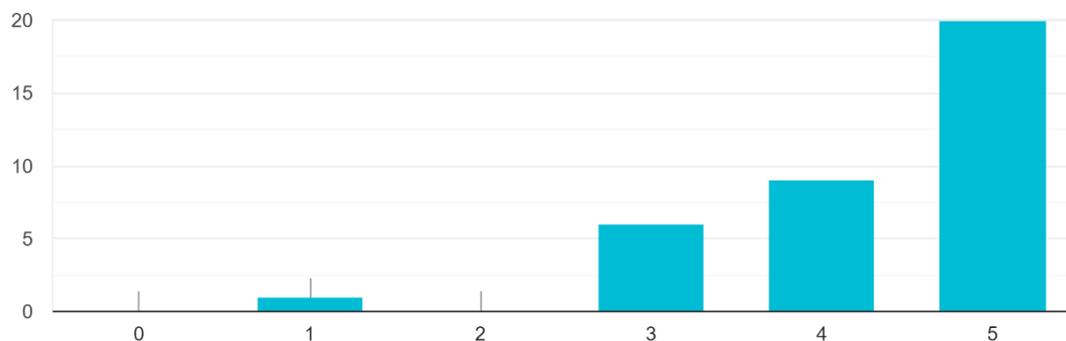


Como se puede apreciar en la gráfica, la mayoría de los intérpretes que participaron en esta encuesta llevaban relativamente poco tiempo dedicándose a la interpretación social dentro del contexto de asilo. En total 16 encuestados respondieron que menos de un año, 11 encuestados entre un año y tres, cinco encuestados entre tres años y cinco, y cuatro encuestados más de cinco años. Este resultado indica la experiencia que tienen los encuestados para analizar las respuestas posteriormente ofrecidas en las siguientes cuestiones.

Calificación del trabajo.

¿Cómo calificaría este trabajo? (Siendo 5 la puntuación más alta y 0 la más baja)

36 respuestas



Según los resultados obtenidos en esta pregunta, la mayoría de los encuestados están contentos con el trabajo que realizan. En total, 20 personas han calificado su labor con un 5, 9 con un 4 y 6 con un 3. Solamente una persona lo ha calificado con un 1. Esta respuesta tiene una lectura positiva por dos motivos. En primer lugar, los intérpretes posiblemente tienen vocación y les apasiona el trabajo que realizan. En segundo lugar, con esta motivación pueden tener una mayor voluntad de cambiar las imperfecciones que puedan existir dentro de la profesión y de la organización del sistema.

Formación de los intérpretes.

Tras analizar las diferentes respuestas de los intérpretes que actualmente están trabajando en este sector, es una gran noticia conocer que 22 personas de las 36 encuestadas poseen estudios de traducción e interpretación ya sea o un grado/ licenciatura, un máster, un doctorado o una combinación de ellas junto a filología, pero al menos conocen las herramientas que todo intérprete profesional debe aprender para poder enfrentarse a las distintas realidades de la actividad.

Sin embargo, un gran número de personas (10) refleja que tienen estudios relacionados con la traducción e interpretación como son la filología en su mayoría o cursos y experiencia laboral, pero no tienen los estudios que son necesarios para poder hacer una labor profesional. Con este aspecto no se pretende afirmar que una persona que haya estudiado filología no pueda realizar labores de interpretación, sino que esta persona debe conocer al menos las técnicas y las herramientas de interpretación al igual que el código ético para poder realizar su trabajo de manera adecuada y profesional. En este punto también es destacable señalar la respuesta de una persona encuestada que apunta que tiene estudios de lingala, lengua que desafortunadamente no es muy conocida en el país y por lo tanto no existe una formación específica de traducción e interpretación.

Las respuestas más sorprendentes han sido 4 porque no tienen casi nada de relación con la labor de un intérprete. Grado en Derecho, Grado en Biología y título de ingeniero agrónomo bilingüe español, francés y Grado en Turismo sorprenden porque no tienen nada que ver con la formación que necesita un intérprete. Quizás el único que tiene más relación es el Grado en Derecho porque la mayoría de las cuestiones que se tratan en Asilo están relacionadas con el derecho, pero de la misma manera que posee conocimientos teóricos sobre el tema a tratar si

no tiene una formación complementaria relacionada con las herramientas en interpretación quizás pueda tener problemas a la hora de trabajar. Hay que tener cuidado con este tipo de perfiles, puesto que se debe salvaguardar la profesionalidad de la interpretación. Otra respuesta en este grupo es la de una persona encuestada que señala que no dispone de formación específica y que solamente habla tres idiomas. Puede que en este caso suceda lo mismo que en la respuesta de los Estudios de lingala. Existe un gran problema al que se debe buscar solución y es que para ciertos idiomas no hay una formación específica de traducción e interpretación y por ello no tienen las herramientas para realizar el trabajo de manera adecuada, aunque tienen idiomas que son muy necesarios y como se ha mencionado anteriormente no son tan conocidos en España.

Forma de trabajar.

Esta pregunta buscaba saber si los intérpretes trabajaban por su cuenta, de manera completamente ajena a la entidad que los contrataba o, si, por el contrario, trabajaban de manera conjunta con los profesionales de la ONG. La mayoría de las respuestas afirman que su trabajo es autónomo, sin contar con la colaboración de las ONG (23 personas), 7 personas aseguraron que ambas opciones, 4 personas indicaron que trabajaban de manera conjunta con los profesionales de las ONG y 2 personas no entendieron la pregunta.

Para analizar esta respuesta nos centraremos en la mayoría de las respuestas que ha sido la autonomía por parte del intérprete. Los puntos positivos de esta manera de trabajar es que se consigue la distancia requerida con la ONG para realizar un trabajo adecuado y así cumplir con uno de los principios más importantes del código ético, la imparcialidad. Sin embargo, los puntos negativos que pueden existir es que los intérpretes reciban, por parte de las organizaciones y entidades, poca información sobre el caso en concreto y que haya poca confianza debido a que posiblemente los profesionales de las ONG no sepan trabajar con los intérpretes. Por lo tanto, la opción más adecuada es una mezcla de las dos porque, por un lado, el intérprete debe respetar el código ético (imparcialidad, confidencialidad, fidelidad...) pero también es necesario que su profesión sea reconocida empezando por el lugar donde ha sido contratado. Además, como se ha mencionado anteriormente, estos podrán conocer la profesión y al mismo tiempo ofrecer información al intérprete que le será de gran ayuda para prepararse.

Aspectos imprescindibles para un intérprete en este ámbito.

En esta pregunta se destacarán las respuestas que más votos han tenido: Conocer el contexto de la interpretación (26 votos), Formación en interpretación (24 votos), Formación en el Programa de Protección Internacional y Asilo (18 votos), Comunicación con el resto de profesionales que trabajan en la ONG (17 votos). La lectura de estos datos es que la mayoría de las personas encuestadas buscan conocer más información previa de la intervención para prepararse antes de trabajar. Así, resaltan que necesitan conocer el contexto en el que trabajan. Además, señalan el conocimiento y la formación en interpretación. Esto dará como resultado obtener las herramientas y soluciones a la hora de interpretar y de encontrarse con problemas que tendrán que resolver en el momento. En cuanto a la comunicación con el resto de los profesionales de la ONG, necesitan este vínculo para que estas personas confíen en su labor y le den más información sobre el funcionamiento de la ONG, sobre los usuarios y sobre todo lo que va a acontecer para poder prevenir las situaciones.

Otras respuestas destacadas han sido: Documentación previa (11 votos) y Formación en el ámbito de la ONG (10 votos). Nuevamente se aprecia la importancia que tiene la documentación en este proceso, al igual que el contexto, la preparación y la formación para que los intérpretes estén seguros de que van a realizar un trabajo de calidad y van a cumplir su función: facilitar la comunicación.

El resto de respuestas han estado muy vinculadas a lo anteriormente mencionado: Conocer aspectos históricos-políticos del país en cuestión y, según el caso, religiosos también (1 voto), experiencia (1 voto) y Cultura general de las lenguas con las que se trabaja (1 voto). En estos aspectos, también se destaca la importancia de la cultura para poder comprender mejor los mensajes y trasladarlos correctamente a la otra cultura.

Formación por parte de la ONG.

La mayoría de los encuestados, 26 de ellos, negaron haber obtenido formación por parte de las organizaciones o entidades que se encargan del Programa de Protección Internacional y Asilo. El resto que afirmaron esta formación indicaron que era sobre el Programa de Asilo (4), sobre la ONG en sí (5), sobre los usuarios (1) y sobre la entrevista (1). Esto es un grave error dentro de la organización del Programa y de los servicios de interpretación en particular, puesto que para que una intervención tenga un óptimo resultado el trabajo debe ser de todos. Además, las ONG son las encargadas de llevar a cabo el Programa de Protección Internacional y Asilo y no hay nadie mejor que ellas para aportar a los intérpretes la información y la formación necesaria y los aspectos importantes para que los encuentros y las entrevistas se puedan realizar de la manera más correcta posible.

Problemas encontrados durante las interpretaciones.

Los encuestados han comentado diferentes problemas que se analizarán en este apartado. El primero y el más mencionado ha sido el desconocimiento del contexto de la interpretación. El no tener la información previa suficiente para poder ir preparado para trabajar. Como consecuencia, algunas de estas personas cuentan que han tenido problemas terminológicos por no conocer el ámbito específico del encuentro. Además, señalan que en muchas organizaciones no dan nada de información, ni del ámbito ni de la persona a la que van a interpretar. Este aspecto es importante para la preparación terminológica, puesto que conociendo de dónde procede la persona, qué procedimiento se ha llevado a cabo con ella y cuál es el objetivo de la reunión, el intérprete puede crear sus propias herramientas como glosarios o informarse sobre todos los aspectos que considere importantes. Por otra parte, la preparación casi siempre no es solo terminológica, sino que hay un factor emocional que hay que trabajar previamente.

El segundo problema que también se ha mencionado mucho es la descompensación en el nivel cultural y educativo de los entrevistados. Los intérpretes comentan que en ocasiones los usuarios no comprenden el vocabulario utilizado por los profesionales de las ONG. Así, los intérpretes tienen que explicar los términos, que a veces son muy complejos, para que la comunicación sea lo más fructífera posible. Algunas veces consiguen comprenderse, pero en otros casos no se entienden los propios intérpretes con el usuario y viceversa. En otro orden de cosas, se quejan de que a veces tanto los usuarios como los profesionales formulan mal las frases y esto afecta a la interpretación. En estos casos, los intérpretes tienen que reconstruir las oraciones para que se puedan comprender fácilmente. Por ello, un encuestado ha mencionado que es muy difícil construir los mensajes en castellano. También destacan los problemas culturales. Es cierto que esta descompensación de nivel cultural puede existir y el intérprete debe tener las herramientas necesarias para enfrentarse a ello. Resulta curioso que los profesionales de las organizaciones y entidades se expresen mal, como ha comentado una persona encuestada. Quizás se deba a que comprende un poco lo que dice el usuario e intenta explicárselo a este directamente sin que el intérprete tenga que intervenir.

Otro problema está relacionado con los usuarios. En ocasiones sienten miedo, recelo y falta de confianza ante la figura del intérprete. Como resultado de esta desconfianza puede ser que el usuario cuente medias verdades, sin terminar de expresar todo lo que quiere. Además, su actitud no es abierta a hablar delante del intérprete. Esto puede deberse a que los usuarios normalmente

lo han pasado tan mal que desconfían de todo lo que les rodea y en otras ocasiones puede deberse a que no conocen la figura del intérprete social y ante el desconocimiento tienen esta actitud. Sin embargo, en otras ocasiones los usuarios debido a que el intérprete habla el mismo idioma que ellos tienen desde el primer momento una gran cercanía. Esto es positivo porque consiguen la confianza que se mencionaba antes, pero por otro lado es negativo porque el usuario puede confundir los papeles.

Las personas encuestadas creen que otra dificultad a la que se tienen que enfrentar es a los dialectos o a las variaciones lingüísticas de las personas, como es el caso del árabe. Debido a los acentos de los usuarios, en ocasiones, los intérpretes encuentran difícil comprender el mensaje. Al mismo tiempo, debido al desconocimiento de la profesión los usuarios mantienen conversaciones paralelas que los intérpretes deben incluir en su discurso. Uno de los encuestados resalta que su problema es que no sabe en qué momento debe incluir la información que tanto por los usuarios como por los profesionales se queda al margen. El tema de los acentos y las variedades lingüísticas es un gran problema al que el intérprete se tiene que enfrentar, puesto que normalmente el idioma que aprende es el más reconocido dentro de Europa, por ejemplo, en el caso del francés el acento de Francia y en el caso del inglés el acento de Reino Unido, pero tienen que considerar que existen más acentos porque son idiomas que se hablan en lugares muy dispares. Los intérpretes también deben gestionar los turnos de palabra en primer lugar haciendo ver cuál es su trabajo y en segundo lugar intentado interpretar todo, en la medida que sea posible.

Los intérpretes encuestados también han resaltado la desorganización dentro del sistema tanto en la recepción, como en la asignación de los idiomas. En ocasiones, se han encontrado en contextos inadecuados para llevar a cabo la reunión, o que ha habido una falta de coordinación por parte de los profesionales de la ONG. Además, señala otra persona encuestada que el cliente intenta contarle otros problemas de su vida. Es decir, como apunta otra persona hay un gran fallo en cómo trabajar con intérpretes. Trabajar en equipo es fundamental para que esta desorganización no suceda dentro de la ONG donde los intérpretes van a realizar su labor de la manera más profesional posible, pero bien es cierto que estas deben darle las mejores condiciones para ello y le deben mostrar todo el respeto del mundo como a cualquier otro profesional.

Por último, se destacan los problemas relacionados con el contexto emocional que es complicado de gestionar, como han resaltado dos personas encuestadas. Esta gestión de las emociones se debe trabajar antes de las reuniones, al mismo tiempo que si fuera necesario tener un apoyo psicológico para poder realizar el trabajo adecuadamente y que esto no impida hacerlo.

Soluciones ante estos problemas.

Las soluciones que las personas encuestadas toman ante el desconocimiento del tema es apoyarse en sus conocimientos léxicos, pedir aclaración o explicación a algunos de los profesionales sobre un término antes de interpretarlo o sobre algún aspecto que no comprende. Otras deciden antes de la interpretación insistir preguntando para obtener más información para prepararse y anticipar de esta manera los posibles escenarios. Otra persona utiliza gestos. Esta opción no es la más adecuada porque son un puente para la comunicación. Antes de traducir el mensaje de la manera en la que el intérprete cree que puede ser sin seguridad, es mejor preguntar y asegurarse de la información. Al mismo tiempo, se debe intentar que las organizaciones y entidades den toda la información posible antes de la interpretación.

Las soluciones ante la diferencia de nivel cultural y educativo son simplificar el lenguaje utilizado, evitar la traducción literal de los términos específicos e intentar explicarlos e informar

al técnico y adoptar el lenguaje a su nivel. En los casos de que formulen mal la oración, pedir que la repita y expliquen las frases mal formadas. Otra persona encuestada decide que lo mejor es traducir literalmente. Esta es la peor opción para resolver este problema. Se debe en todo momento entender el mensaje y adaptarlo para que el receptor lo pueda entender. Este es el papel del intérprete, facilitar la comunicación y si para ello el intérprete tiene que adaptar el discurso a un nivel más bajo, esto forma parte de su labor.

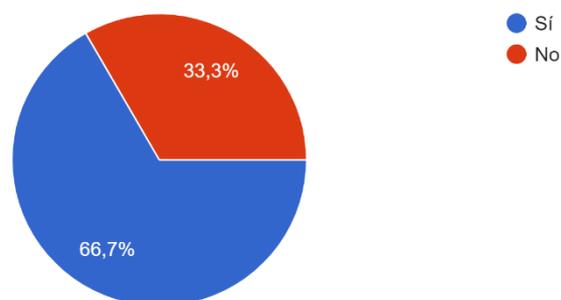
En cuanto a la desconfianza o la complicidad, los encuestados creen que se debe informar a las dos partes sobre que se interpretará todo lo que se diga, explicar los aspectos que facilitarán el trabajo y así dar a conocer su labor. En todo caso, el intérprete tiene que tranquilizar al usuario en su cultura y darle la confianza antes de comenzar la interpretación. Estas soluciones son muy acertadas, pero siempre dejando claro el papel del intérprete y respetando el código ético, es decir, se debe informar a las dos partes de la intervención una vez que estén presentes en el lugar del encuentro.

En cuanto a las variedades dialectales y variedades culturales, las personas encuestadas proponen que se debe tener una formación cultural y social de los países de las lenguas que se interpreta. Los intérpretes no se pueden centrar solamente en los países que más conoce y en los dialectos que ha aprendido, es un aprendizaje continuo. Otras soluciones destacables son mantener la profesionalidad, ser pacientes y adaptarse a la situación. Cuando llegan al lugar de la intervención, deben tomar las riendas de la situación y confiar en lo que se han preparado y en la capacidad resolutoria que poseen.

Impacto emocional.

¿Se ha visto afectado/a emocionalmente con algunas de las situaciones?

36 respuestas



Como el gráfico demuestra, más de la mitad de las personas encuestadas afirma haberse visto afectada emocionalmente en alguna de las intervenciones. Veinticuatro personas frente a doce personas que niegan que esta profesión haya supuesto una carga emocional para ellas. El aspecto de las emociones es una parte importante del trabajo de los intérpretes que actualmente no se está valorando con la relevancia que tiene. Los intérpretes son seres humanos que tienen sentimientos y deben escuchar relatos muy desagradables y ponerse en la piel de los usuarios para expresar las emociones lo más parecido posible al mensaje original. Además, el intérprete no cuenta con las herramientas o el apoyo psicológico en ocasiones necesario al terminar estas intervenciones.

Conocimiento sobre las funciones del intérprete.

En la respuesta a la pregunta sobre si las ONG y los usuarios conocen las funciones del intérprete hay diversidad de opiniones. En total, dieciséis personas encuestadas creen que sí se conocen, mientras que diez personas creen que no. El resto de intérpretes encuestados cree que sí, pero no en todos los casos (6 personas), las ONG sí, pero los usuarios no (2 personas) y sí, pero no saben trabajar con ellos (2 personas). Estos resultados demuestran que el conocimiento de la profesión entre los profesionales de las organizaciones y entidades está aumentando considerablemente y esto es un aspecto positivo. Sin embargo, se debe trabajar más en esa concienciación. El siguiente paso sería buscar que tanto los profesionales sepan trabajar de manera adecuada con intérpretes y que esto quede reflejado en su trato a los usuarios para que también estos conozcan la finalidad de los intérpretes. Para que el proceso comunicativo tenga sentido es imprescindible que se conozcan y se lleven a cabo las funciones del intérprete.

Realizar funciones diferentes.

En este caso, se les preguntó a los intérpretes encuestados que contestaran si se les había pedido que realizaran funciones diferentes a las de interpretación en algún momento. Veintisiete de los encuestados respondieron que no, mientras que seis señalaron que sí, que se les había pedido su opinión y a tan solo tres le habían pedido realizar una labor administrativa. Este resultado es muy positivo puesto que muestra que las funciones en mayor medida se están respetando y por lo tanto la labor del intérprete es cada vez más respetada y conocida. Sin embargo, hay que continuar concienciando de la labor y cuando sucedan situaciones donde se pida la opinión al intérprete o que realice otras funciones como por ejemplo administrativas, o que el usuario le pida ayuda, el intérprete sea capaz de gestionar estas situaciones aludiendo a su código ético y a su código de actuación. Es muy importante que todos los actores de la intervención conozcan las funciones, finalidad y los límites de los intérpretes y por ello, es fundamental que exista una buena comunicación entre las organizaciones y los traductores e intérpretes para informar sobre su labor y llevarlo a la práctica.

Aspectos a mejorar.

A continuación, se mostrarán los aspectos más destacables que las personas encuestadas consideran que se debe mejorar en la interpretación dentro del Programa de Protección Internacional y Asilo.

En primer lugar, creen que se debe conocer previamente el procedimiento de la entrevista, conocer el tema de la intervención, la documentación relacionada con asilo... De la misma manera, se debe poseer información geográfica, política, histórica y religiosa de los países de donde proceden los usuarios, es decir, conocer más sobre las cuestiones culturales de los países que intervienen. En definitiva, facilitar los medios de información y que haya una mayor transparencia en el sistema. Como resultado, esta información previa facilitaría la labor del intérprete centrándose únicamente en el aspecto comunicativo sin que estos factores y esta información sea un problema. La manera de actuar de un intérprete con información previa difiere bastante de un intérprete que no la posee. Mientras que el intérprete que posee esta información ha pensado en todas las dificultades que se puede llegar a encontrar en el momento de la intervención, el intérprete que no conoce nada previamente tiene mayor dificultad al encontrarse estos problemas sin saber, posiblemente, como reaccionar ante ellos.

Otra de las propuestas a mejorar es la concienciación y la formación por parte de los profesionales de las ONG y de los usuarios para saber cómo trabajar con intérpretes. Es imprescindible concienciar a todos los actores que intervienen en el proceso sobre el trabajo de los intérpretes. Por lo general, coinciden en que es una profesión que necesita más reconocimiento. En ocasiones, como expone una persona encuestada, avisan con muy poca antelación de la interpretación porque piensan que no es necesario el proceso de preparación.

Debe haber formación en las ONG tanto para ellos como para los propios intérpretes sobre el proceso de las organizaciones. Se debe concienciar del trabajo de los intérpretes empezando por las organizaciones donde se ofrecen estos servicios y de esta forma concienciar de las ventajas de un servicio de calidad de interpretación al resto de la sociedad.

Una de las propuestas que han señalado algunas de las personas encuestadas hace reflexionar sobre la profesión. Indica que debe haber más y mejor comunicación entre los intérpretes para conocerse, compartir experiencias, etc. Este afán de unificación también lo refiere otra persona exponiendo que se deben crear guías explicativas para los solicitantes, intérpretes y profesionales, explicando que en la guía de los intérpretes deben aparecer unas líneas y unos límites para que los intérpretes que trabajen en este ámbito lo hagan de una manera parecida. Creen que debería haber menos autonomía y más encuentros entre intérpretes y profesionales de las ONG. De acuerdo con esta idea, ha llegado la hora de establecer las bases para una actuación de calidad por parte de los intérpretes que trabajan dentro del Programa de Protección Internacional y Asilo. Esta unión lo único que conseguirá es beneficiar a la profesionalidad de la actividad y fomentar su reconocimiento.

Por último, algunas de las personas encuestadas mostraron en esta pregunta su inquietud por el tema de la contratación de estos servicios de manera temporal y piden que se consiga una contratación de personal fijo y que se mejoren las tarifas con las que ahora se trabajan.

11. Conclusiones

Tras haber analizado todas las respuestas de las personas intérpretes encuestadas y de las personas entrevistadas, en primer lugar, se confirmarán o refutarán las hipótesis establecidas al inicio del trabajo. Después, se hablará de los objetivos del trabajo de investigación y, por último, se expondrán las conclusiones a las que se ha llegado con este trabajo de investigación en el campo de la interpretación social en el Programa de Protección Internacional y Asilo.

Respecto a las hipótesis con las que se comenzó este trabajo de investigación cabe indicar que la mayoría de ellas han sido refutadas por las respuestas de las encuestas a los intérpretes profesionales y por la información obtenida en las entrevistas y en el Encuentro de Comunicación Interlingüística de CEAR. A continuación, se expondrán cada una de las hipótesis y su resultado tras haber analizado la actualidad de la materia a investigar.

- El reconocimiento de esta profesión por parte de los profesionales de las ONG ha cambiado mucho la situación de la interpretación social en este ámbito.

Esta hipótesis queda refutada por los resultados obtenidos. Es cierto que algunas organizaciones y entidades si muestran más interés por la profesión y por la profesionalidad del servicio de interpretación. Pero también es verdad que, como explicaban en el Encuentro de CEAR, la situación continúa estancada en el mismo sitio y no hay movimiento ni esperanza para que la realidad cambie debido al gran volumen de trabajo que tienen las organizaciones y entidades.

- Los profesionales de las ONG tienen un mayor conocimiento sobre las funciones del intérprete social.

Esta idea también ha sido refutada en este trabajo, porque, como se ha podido comprobar, todavía siguen existiendo problemas en cuanto a la información ofrecida previamente sobre la intervención que va a realizar de manera profesional el intérprete. Este hecho muestra la desconfianza que todavía existe con respecto a la función del intérprete por parte de los

trabajadores de las organizaciones y entidades. De la misma manera que aún hoy en día diversos profesionales solicitan a los intérpretes que realicen otras funciones que nada tienen que ver con su objetivo principal.

- Los profesionales de las ONG son conscientes de que deben trabajar con un intérprete debidamente formado en este ámbito.

Sí que es cierto que esta hipótesis se acerca más a su afirmación, porque los resultados muestran que cada vez son más conscientes de esta necesidad, de que los intérpretes tengan una formación especializada y completa. Pero todavía existen ciertas organizaciones que no terminan de ver la formación completa, de la manera que es considerada por las universidades o por los intérpretes profesionales.

- Continúa existiendo el problema relacionado con la documentación previa por parte de los profesionales.

Se afirma totalmente esta hipótesis. Los intérpretes profesionales encuestados y algunas de las personas entrevistadas demuestran que todavía no se ofrece la cantidad de información necesaria para que un intérprete realice sus funciones de manera adecuada y pueda prever lo que puede acontecer durante la interacción y preparar las soluciones a los posibles problemas comunicativos debidos a la terminología utilizada o a las diferencias culturales. Esta falta de información puede deberse a dos motivos principales: a una falta de confianza de los trabajadores de las ONG a la profesionalidad de los traductores e intérpretes o a una falta de tiempo por parte de estos trabajadores para poder facilitar el trabajo a los intérpretes debido a la gran carga de trabajo.

- La actuación de los intérpretes se sigue viendo afectada por la falta de información previa sobre el encuentro.

Esta hipótesis se afirma con los resultados obtenidos y con la explicación ofrecida en la hipótesis anterior. Es cierto que la falta de información previa puede afectar de manera negativa a la actuación de un intérprete, porque como muchos de los encuestados expresaban, a veces tienen problemas con algunos conceptos expresados por los profesionales o con el proceso de Protección Internacional y Asilo que quizás si lo hubieran conocido con antelación podrían haberse preparado los conceptos básicos y el proceso que tiene lugar para no perderse durante la interacción.

- Los usuarios que acuden a las ONG consideran que el intérprete es un trabajador más de esta organización o entidad.

Esta hipótesis no es del todo cierta y con los resultados obtenidos sería mejor que fuera refutada. Algunas de las personas encuestadas afirman que muchas veces los usuarios de las organizaciones muestran demasiada confianza a los intérpretes y hasta les piden que les ayuden con sus declaraciones. Pero quizás esto se deba a una confusión del papel del intérprete y estos usuarios no conozcan realmente esta figura. Es necesario mostrar confianza al usuario al que se va a interpretar, pero siempre respetando la función durante la comunicación.

- Los usuarios de las ONG confunden el papel del intérprete.

Se afirma esta hipótesis, puesto que, dentro de los resultados obtenidos, muchos intérpretes encuestados afirman que, en ocasiones, como se ha explicado anteriormente, se encuentran con usuarios que piden su ayuda y que al apreciar que hablan su idioma materno, sienten que pertenecen a su mismo grupo. Por ello, a veces tienen conversaciones paralelas entre los

usuarios o le piden al intérprete que no interprete ciertos comentarios de la conversación, por lo que es una situación difícil de manejar.

Respecto a los objetivos establecidos al comienzo de la investigación, se han cumplido todos. Por ello, a continuación, se expondrá cada uno de los motivos y de la manera que se considera que se han cumplido.

- Conocer la formación necesaria para ser intérprete en el Programa de Protección Internacional y Asilo en una ONG.

Esta información se ha tratado en el marco teórico del trabajo, pero de forma más actualizada, se ha preguntado, tanto en las entrevistas a las organizaciones y a las empresas de interpretación como a los propios intérpretes, sobre la formación que es indispensable y la que consideran que es necesaria para trabajar como intérpretes en este ámbito. Además, este tema también se expuso en el Encuentro de Comunicación Interlingüística de CEAR donde las distintas universidades que ofertaban estudios específicos señalaban la formación idónea.

- Exponer las características especiales de la interpretación en el contexto de asilo.

Estas características se han señalado en el marco teórico y, de nuevo, también en el marco práctico mediante la explicación del proceso por las distintas entidades, organizaciones, servicios y empresas. Además, los intérpretes encuestados también han expuesto las características que ellos consideran esenciales del trabajo.

- Saber cuáles son los principales problemas a los que se enfrentan los intérpretes en estas situaciones.

Aunque este objetivo se ha centrado sobre todo en las respuestas ofrecidas por los intérpretes encuestados, también se ha querido preguntar por las dificultades a las personas encargadas de las organizaciones en las entrevistas, para así analizar cómo es la comunicación entre ellos. Por lo tanto, el resultado de este objetivo está cumplido tanto por los intérpretes profesionales, como por las organizaciones y empresas.

- Conocer la actitud de los usuarios de las ONG ante la presencia de un intérprete profesional.

Este objetivo ha estado presente, de nuevo, en las encuestas realizadas a los intérpretes profesionales, que han indicado el recelo por una parte y la máxima confianza que muestran los usuarios ante ellos. También, este objetivo está cubierto con la información obtenida durante el Encuentro de CEAR, dado que se reunieron intérpretes profesionales de distintos idiomas a discutir sobre su situación actual.

- Saber si los trabajadores de las ONG saben trabajar con los intérpretes de manera conjunta.

Este objetivo iba dirigido a los intérpretes que, en su mayoría, respondieron que trabajaban solos. Sin embargo, parte del objetivo también está resuelto en las respuestas ofrecidas por las organizaciones que indicaban la comunicación o la falta de comunicación entre los intérpretes y el resto de profesionales.

- Buscar soluciones tangibles para algunos de los problemas que los intérpretes encuentran.

Como a continuación se destacará, se ha conseguido entre toda la información obtenida llegar a ciertas soluciones de formación, información previa y organización que no resultan muy difíciles de llevar a cabo y que pueden ayudar a mejorar la interpretación en este ámbito.

- Concienciar mediante las entrevistas a los diferentes actores del Programa de Protección Internacional y Asilo de la importancia del papel del intérprete para el proceso de integración de una persona refugiada.

Este objetivo se ha cumplido en las últimas preguntas de las entrevistas donde se pedía la opinión de los entrevistados sobre diversos temas que atañen la finalidad última del Programa de Protección Internacional y Asilo en toda ONG.

En cuanto a las conclusiones destacables de este trabajo de investigación, en primer lugar, me gustaría señalar la falta de organización que existe dentro del Programa de Protección Internacional y Asilo, tal y como ha sido reflejado por los intérpretes en las encuestas y por las ONG en las entrevistas. En el Encuentro de CEAR también se pudo apreciar las diversas opiniones de los distintos actores del Programa de Asilo en España en relación a lo que realmente está sucediendo, a la realidad de la profesión. Considero que para que un Programa de estas dimensiones funcione, en primer lugar, debe haber comunicación y organización por todas las partes. Quien lleva a cabo el programa son las ONG, pero muchas de ellas no se conocen o tan solo se comunican para hallar la solución a un problema puntual y no buscan una solución que pueda resolver la misma dificultad si volviera a aparecer. Creo que estas Organizaciones No Gubernamentales se pueden ayudar bastante compartiendo las soluciones que han tomado pensando a largo plazo, como la creación del Servicio de Traducción por parte de CEAR, o no utilizar la interpretación telefónica para atender a los solicitantes de asilo y a los refugiados como ha optado Andalucía Acoge. Juntos pueden crear un sistema de organización mejor para el Programa de Asilo y proponérselo al Ministerio, pero, como la gran mayoría de ellos han reflejado, debido a la carga de trabajo a la que tienen que enfrentarse, no tienen tiempo para parar y pensar en estas soluciones. Del mismo modo, creo que se debe fomentar la comunicación entre las ONG, universidades, el Ministerio y las empresas de traducción e interpretación porque todos ellos forman parte del proceso de asilo y se debe trabajar buscando un mismo objetivo: la integración de estas personas que llegan a nuestro país en la sociedad ofreciéndoles la voz para que se puedan comunicar en un primer momento y no permitir que se vulneren sus derechos humanos.

Dentro de las ONG, como se ha analizado a través de las entrevistas a Cruz Roja, CEAR y Andalucía Acoge, debe haber, en general, una mayor concienciación sobre el tema de las interpretaciones y la actividad de facilitar la comunicación entre los usuarios y los profesionales de los distintos ámbitos que es tan importante para que puedan desempeñar su trabajo sin que exista ninguna barrera, ni lingüística ni cultural. Para ello, creo que es conveniente que se dejen a un lado las actividades voluntarias de interpretación para dar solución a estos problemas, o que sean los propios trabajadores de las ONG los encargados de hacer la entrevista en otro idioma porque lo conocen o lo hablan. El riesgo de esta práctica es que, como se ha visto anteriormente durante todo el trabajo, interpretar a una persona no es solamente conocer dos idiomas, sino que hay aspectos culturales que entran en juego, el lenguaje no verbal, las herramientas necesarias para expresarse en esos idiomas y, creo que es más importante darle voz a la persona usuaria y que se respete el idioma en el que esta persona se quiera comunicar garantizándole una calidad que da como resultado una comunicación fructífera. Además, el uso de un idioma vehicular puede suponer un peligro tanto por parte del usuario, porque quizás no pueda expresar todo lo que quiere utilizando este idioma que probablemente no sea su lengua materna, y por parte del profesional, porque quizás no se haya valorado de manera adecuada su nivel en este idioma y, por tanto, cometa errores en la formulación del mensaje o, al no ser su lengua materna, no sepa expresarse correctamente.

Creo que las ONG también podían tomar otra medida para fomentar el reconocimiento del trabajo de los intérpretes. Para que los usuarios conozcan todos sus derechos una vez llegan al

Programa de Asilo y no tengan tanto miedo a la figura del intérprete social, se debe crear un tipo de folleto informativo en el que aparezcan los derechos y los deberes que todo solicitante de asilo y refugiado posee. Este folleto estará traducido a los idiomas de los usuarios que lleguen a España. En ellos, también se incluirá la información sobre qué es un intérprete y cuál es su función principal, para, así, concienciar más de esta profesión a las personas que llegan recientemente y quizás nunca hayan tenido contacto con esta figura. De esta manera, creo que se resolvería el problema que muchos encuestados mencionaban sobre que, en ocasiones, los usuarios tienen miedo o recelo del intérprete o muestran demasiada confianza hacia ellos porque comparten un mismo idioma. En el mismo orden, considero que la creación de guías comunes a todas las ONG de cómo trabajar con intérpretes para los profesionales de los distintos ámbitos y del Programa de Protección Internacional y Asilo para los intérpretes sociales es una gran solución para la información previa necesaria. CEAR ya cuenta con estas guías, por lo que pueden ser ellos los que impulsen su modelo y, junto a todas las ONG, conseguir que estas guías se encuentren en todas las organizaciones y entidades del Programa de Asilo. Así, los trabajadores sabrán cómo actuar con un intérprete profesional a la hora de realizar una intervención y facilitará el trabajo al intérprete y, por su parte, el intérprete contará con información general sobre el programa de asilo, que le ayudará a prepararse para posibles escenarios y, de esta manera, solamente centrarse en transmitir la información y el mensaje expresado por ambas partes durante la interacción.

Otro punto a mejorar dentro de las organizaciones y entidades es ofrecer al intérprete la información necesaria antes de comenzar su intervención para que pueda acudir preparado. La mayoría de las personas encuestadas han afirmado que no obtienen mucha información por parte de los profesionales que trabajan en ONG y que requieren de su labor. Creo que esto se puede deber a que los trabajadores no conocen el código ético del intérprete y por ello desconfían de su confidencialidad o, que pueden llegar a pensar que no es importante aportar dicha información para que el intérprete realice su función. Para este problema, creo que VOZE puede estar en el camino correcto y mediante un formulario sencillo de rellenar, los trabajadores de las organizaciones y entidades que en muchas ocasiones no disponen de tiempo, puedan hacer llegar la información más detallada posible a los intérpretes. En este aspecto, la formación también es necesaria para los trabajadores de las ONG para que conozcan que los intérpretes necesitan esta información previa para realizar su trabajo de la mejor manera posible.

Las empresas que ganan el concurso público del Ministerio o que trabajan con ONG y que contratan a intérpretes están también en el punto de mira de esta investigación. Quizás una de las soluciones para los problemas relacionadas con estas empresas sea crear empresas públicas o quizás que se controle mejor la actuación de estas empresas dentro del Programa de Asilo. En ocasiones, hay intérpretes en estas empresas que no están formados para trabajar en estas situaciones tan específicas y pueden provocar más problemas de comunicación que sin su intervención. Esto perjudica a la profesión y a garantizar los derechos a las personas que llegan al país. Por lo tanto, creo que el papel del Ministerio es controlar la calidad de la intervención de estas empresas, de la misma manera que, como en las entrevistas se detallaba, controlan que los fondos del programa se destinen a las actividades indicadas para ello. Hay dos opciones: o que se encarguen el propio Ministerio de este control o que deleguen esta función a otros actores del programa de asilo, como puede ser el ACNUR, siempre siguiendo una serie de directrices que se deben acordar con las asociaciones de intérpretes profesionales. De la misma manera que el Ministerio debe ejercer un control más exhaustivo sobre este servicio, también considero que es responsabilidad de la Unión Europea velar por el cumplimiento de los derechos humanos y del derecho a la interpretación que aparece recogido en la Directiva Europea.

En este mismo apartado, también quiero exponer otra posible solución para la calidad de la profesión del intérprete que se ha explicado con anterioridad y que me parece factible: la creación de un registro oficial de intérpretes profesionales. Considero que las asociaciones de intérpretes, las universidades y todo aquel profesional que se dedique a este campo debe pensar en crear un listado con todas aquellas personas que poseen la formación y los requisitos indispensables para formar parte de un grupo de interpretación profesional del cual las empresas puedan contratar y así garantizar el proceso de calidad. Este registro de intérpretes sociales puede aparecer recogido en la página web del Ministerio, como sucede con el registro de Traductores e Intérpretes Jurados. Este sistema ya está funcionando en otros países europeos y ha dado buenos resultados.

Otro aspecto que han mencionado algunas organizaciones y entidades es el largo proceso burocrático que deben realizar para pedir la intervención de un intérprete profesional. Considero que con la creación de las empresas públicas y el registro oficial de los intérpretes profesionales se puede facilitar en mayor medida todo este proceso administrativo. Presentando este modelo a las Administraciones y al Ministerio, quizás todo este proceso se podría reducir debido a que los intérpretes ya están registrados en la página web y la empresa pública tan solo deberá indicar qué intérprete ha necesitado qué organización cada cierto tiempo, sin tener que solicitarlo al Ministerio y que este dé su aprobación.

Creo que un problema que se puede dar una solución ya es la falta de formación en interpretación para los idiomas minoritarios en España. Es cierto que estos idiomas, como es el caso del georgiano, son poco comunes en el país, pero cada vez son más necesarios. Creo que las universidades, facultades de traducción e interpretación y las asociaciones de traductores e intérpretes deben pensar en crear un programa de formación, no necesariamente un máster, pero un tipo de curso en el que se enseñe, a través de otros idiomas vehiculares, a los estudiantes las nociones y las herramientas básicas que todo intérprete debe tener. El encuentro de CEAR me hizo reflexionar sobre esta falta de formación, sobre todo en idiomas poco estudiados que tienen la dificultad de no saber cómo actuar en distintas situaciones y lo hacen de la manera que creen correcta y quizás estas actuaciones rompen algunos principios básicos del código ético. Por lo tanto, se debe pensar en esta formación que incluya como mínimo el aprendizaje de ciertas técnicas de interpretación, como la toma de notas, y la manera de actuar según el código ético que todo intérprete profesional debe seguir. Pienso que se puede trabajar de manera conjunta con las ONG para que el precio sea lo más asequible posible para estas personas que poseen el idioma, pero no la formación específica.

A parte de la formación para aquellos idiomas que no son tan conocidos, creo que se debe fomentar la formación para todas las partes que componen el Programa de Asilo. Es decir, debe haber al menos una vez al año una formación para las ONG sobre el trabajo de los intérpretes, una formación para las universidades sobre cómo es la situación actual del sistema de asilo, y una formación continua para los traductores e intérpretes que trabajan en este ámbito y deben estar al día de los problemas que se encuentran para poder comunicarlos al resto de las partes implicadas en el programa y buscar las soluciones adecuadas.

Otro problema que atañe a las universidades es la carga emocional de las intervenciones para la que los intérpretes profesionales no están preparados en la gran mayoría de los casos. Pienso que un intérprete profesional que realiza correctamente su trabajo debe meterse en la piel de la persona a la que interpreta para conocer sus sentimientos y sus emociones. Desde mi punto de vista, se debe interpretar no solo la información, sino también el mensaje tal y como lo expresan las personas. Conseguir esto es un gran trabajo y un gran logro por parte del intérprete. Considero oportuno tener en cuenta este aspecto, porque muchos de los intérpretes, al no tener las herramientas ni las técnicas necesarias, se ven afectados por estas situaciones debido a la

gran carga emocional. Creo que aquí también cabría la actuación de las ONG, puesto que podrían dar asistencia psicológica cuando se necesitara a aquellas personas que han estado en contacto con las personas solicitantes que han contado sus experiencias cargadas de situaciones emocionalmente duras. El profesional de la organización tiene que darse cuenta de estas situaciones y, una vez terminado el encuentro, preguntar al intérprete por cómo se encuentra y si necesita esta ayuda psicológica. Al fin y al cabo, todos somos personas y tenemos sentimientos.

La búsqueda de la calidad del servicio de interpretación en el Programa de Protección Internacional y Asilo debe comenzar por los propios intérpretes. Estos profesionales deben organizarse de una manera más formal para conocer los problemas, la realidad de la profesión y juntos buscar las soluciones más acertadas. Uno de los principales objetivos de esta agrupación debe ser crear un código ético claro y preciso que debe ser respetado por todos los intérpretes profesionales que trabajen dentro de una ONG o dentro del Programa de Protección Internacional y Asilo. Sin un código ético claramente establecido no hay profesionalización posible. Creo que debe haber una reagrupación de los intérpretes sociales profesionales para conseguir muchos de los objetivos que se han mencionado anteriormente, puesto que son el motor para que la profesión funcione. Si un intérprete hace mal su trabajo, esto repercute no solo en su persona, sino en toda la profesión, es decir, en el colectivo de intérpretes que lleva años luchando porque se reconozca su labor y creo que esto no se debe permitir. Además, como en algunas entrevistas se ha podido analizar, el trabajo del intérprete social en este ámbito es vocacional y comprometido y, por lo tanto, hay más ganas de trabajar quizás que en otros ámbitos. Se debe aprovechar esta vocación para dar soluciones con buenas ideas sobre todos los problemas que actualmente existen. Creo que las ONG y el Ministerio que se encargan de llevar este programa de asilo se alegraran de que personas cualificadas les facilite el trabajo de la comunicación. Normalmente estos organismos no tienen tiempo para nada, pero, ¿qué pasaría si en vez de presentarles problemas, se presentaran esos problemas con las soluciones ya creadas y solamente se pidiera su colaboración?

Considero que, con esta involucración, en primer lugar, de los intérpretes profesionales, que realizan esta función día tras día y, posteriormente de las universidades, que tanto han luchado por ver como esta profesión se reconocía, se puede conseguir una mayor concienciación. En primer lugar, elaborando respuestas activas. La investigación ya ha llegado a un punto donde siempre se investiga en el mismo sentido, pero sin dar respuestas concretas y tangibles a los problemas y creo que ya ha llegado el momento. En segundo lugar, buscando la concienciación del resto de los actores del Programa de Protección Internacional y Asilo como son el Ministerio, la Unión Europea, las ONG, y las empresas que ganan el concurso público. Creo que de manera conjunta se puede conseguir mucho más que cada uno remando para su lado. Además, dando soluciones a estas personas ayudará a que todo mejore y que el programa se unifique en España. Y, por último, conseguir la concienciación de toda la sociedad mediante las personas que ya han sido formadas gracias al programa de asilo dentro de las organizaciones y entidades, tanto al resto de los ciudadanos mediante proyectos de sensibilización o por medios de comunicación.

Espero que este trabajo no quede únicamente como un trabajo de máster y pueda tener más relevancia. Ofrezco mis ideas y mis ganas de trabajar a todas las organizaciones, entidades, empresas o universidades que quieran mejorar el servicio.

12. Bibliografía

Abril Martí, María Isabel (2006) *La Interpretación en los Servicios Públicos: Caracterización como género, contextualización y modelos de formación. Hacia unas bases para el diseño curricular*. Universidad de Granada.

Arcos Álvarez, Leticia (2017) “Adaptación a la nueva realidad sociocultural en España: propuestas para la mejora de la asistencia en traducción e interpretación jurídica en los servicios públicos.” *FITISPos International Journal*. Vol. 4 pp. 162-173

Arroyo Almaraz, Isidoro; Martín Nieto, Rebeca (2011). “La utilización de Internet en la comunicación expresiva de las ONG: Estudio exploratorio comparativo entre Argentina y España.” *Zer: Revista de estudios de comunicación* Vol. 16 Núm. 31, pp.243–263. [<http://www.ehu.eus/ojs/index./Zer/article/view/4843/4713>] (Fecha de consulta: febrero 2019)

Asetrad. (2011) *Todo lo que siempre quiso saber sobre la interpretación. Una guía para contratar servicios de Interpretación*.

Banakh, Ulyana (2018) *Traducción e interpretación en las Organizaciones No Gubernamentales*. Trabajo Fin de Máster. Universidad de Alicante.

Barragán Sánchez, Almudena (2014) *La infancia en las ONG's: Análisis de sus spots*. Trabajo Fin de Grado. Universidad de Málaga.

Burdeus Domingo, Noelia (2010) *Interpretación en los servicios públicos en el ámbito sanitario en la provincia de Barcelona. Trabajo de investigación*. Universidad Autónoma de Barcelona.

Castro Nogueira, Luis; Castro Nogueira, Miguel Ángel; Morales Navarro, Julián (2005) *Metodología de las ciencias sociales. Una introducción crítica*. Editorial Tecnos.

CEAR (2018) “Capítulo 4. Los desafíos para la acogida y la inclusión” *Las personas refugiadas en España y Europa*. Informe 2018 de CEAR pp. 105-126.

Cedillo Corrochano, Carmen M^a (2017) “Radiografía de la traducción e interpretación en los servicios públicos en España.” *Panace@* Vol. XVIII, n^o 46 pp. 149-150.

Corsellis, Ann (2003) “Formación de los proveedores de servicios públicos para trabajar con intérpretes y traductores. Habilidades y competencias interlocutores.” *Traducción e interpretación en los Servicios Públicos. Contextualización, actualidad y futuro*. Granada: Comares, pp. 180-191.

Del Pozo Triviño, Maribel (2013) “El camino hacia la profesionalización de los intérpretes en los servicios públicos y asistenciales españoles en el siglo XXI” *Cuaderno de Aldeeu*. Vol. 25 pp. 109- 130 Universidad de Vigo.

El Defensor del Pueblo (2016) *Estudio sobre El Asilo en España. La protección internacional y los recursos del sistema de acogida*.

Escobar Delgado, Ricardo Azael (2010) “Las ONG como organizaciones sociales y agentes de transformación de la realidad: desarrollo histórico, evolución y clasificación.” *Grupo: Hombre, Sociedad y Estado. Diálogo de Saberes*. pp. 121-131.

Estepa Montero, Manuel (2017) “El Derecho de asilo en España: estudio jurisprudencial sobre su posible otorgamiento a los perseguidos por “las maras centroamericanas.”” *Anuario Jurídico y Económico Escurialense*. L (2017), pp. 59-76.

Fundación Lealtad (2015) *Situación Actual de las ONG en España*.

García Muñoz, Tomás (2006) *El cuestionario como instrumento de investigación/evaluación*. [http://www.univsantana.com/sociologia/El_Cuestionario.pdf] (Fecha de consulta: marzo 2019)

Garrido Rodríguez, Pedro (2011) *Inmigración y diversidad cultural en España. Un análisis histórico desde la perspectiva de los derechos humanos*. Tesis doctoral. Salamanca: Ediciones Universidad de Salamanca.

González Rodríguez, M^a Jesús (2015) “Interpretar escuchas telefónicas en ámbito judicial: análisis descriptivo y metodología operacional.” *TRANS. Revista de Traductología*. Núm. 19.1, pp. 109-129.

Grupo de trabajo interinstitucional (2016) *Protocolo de acogida de personas de Protección Internacional en Aragón*. Gobierno de Aragón.

Handi, Hassan (2010) “La traducción y la interpretación contra la exclusión social en el marco de la protección internacional” *La traducción y la interpretación contra la exclusión social*. [<https://cvc.cervantes.es/lengua/tices/handi.htm>] (Fecha de consulta: marzo 2019)

Hernández, Beatriz; Lebret, Pierre (2012). “La cooperación europea en materia de inmigración: el caso de España y la comunidad latinoamericana” *Revista de Estudios Sociales*, (42), pp.80–92. [<https://journals.openedition.org/revestudsoc/6955>] (Fecha de consulta: febrero 2019)

La Greca Saint Esteven, Mariana (2012) *Interpretación en el ámbito sanitario: preparación previa del personal médico*. Trabajo Fin de Grado. Universidad de Salamanca.

Las Heras, Carmen (2010) “Solicitantes de asilo, refugiados, apátridas: una Babel invisible.” *La traducción y la interpretación contra la exclusión social*. [<https://cvc.cervantes.es/lengua/tices/heras.htm>] (Fecha de consulta: marzo 2019)

Lázaro Gutiérrez, Raquel (2018) “Interpretación sanitaria para víctimas de violencia de género.” *Panace@* Vol. XIX, n^o 47, pp. 96-105.

León.Pinilla, Ruth; Jordà-Mathiasen, Eivor; Prado-Gascó, Vicente (2016) “La interpretación en el contexto de los refugiados: valoración por los agentes implicados” *SENDEBAR*. N^o 27, pp. 25-49.

López Martín, Mónica; Gil Garrido, Ernesto; Montero Orozco, Cristina (2016) “El sistema de asilo y si protección social en España.” *Servicios Sociales y Política Social (Agosto-2016)*. XXXIII (111), pp. 105-115.

Loutan, Louis; Farinelli, Tiziana; Pampallona, Sandro (1999) “Medical interpreters have feelings too.” *Sozial- und Präventivmedizin* 44 pp. 280-282.

Martin, Anne (2000) “La interpretación social en España.” *La traducción y la interpretación en España hoy: perspectivas profesionales*. Granada: Comares.

Martin, Anne; Abril Martí, Ana Isabel (2002) “Los límites difusos del papel del intérprete social en España.” *Traducción e interpretación en los servicios públicos: nuevas necesidades*. Universidad de Alcalá de Henares: Madrid, pp. 57-62.

Mateo Alcalá, M^a Carmen (2004) “La interpretación social: hacia el reconocimiento de la profesión.” *Fòrum de recerca*, n^o 10, 2004-2005. Universitat Jaume I. [http://repositori.uji.es/xmlui/bitstream/handle/10234/79127/forum_2004_46.pdf?sequence=1]

Ministerio de Empleo y Seguridad Social, Secretaría General de inmigración y emigración. Dirección General de Migraciones. (2016) *Sistema de Acogida e Integración para solicitantes y beneficiarios de Protección Internacional. Manual de Gestión*.

Ministerio del Interior, Secretaría General Técnica. (2016) *Información para los solicitantes de Protección Internacional en España: derecho de Asilo y Protección Subsidiaria*.

Muriel Valencia, Sandra (2016) *El papel de la traducción en una ONG: el caso de la organización no gubernamental para el desarrollo (ONGD) Cives Mundi*. Trabajo Fin de Grado. Universidad de Valladolid.

Naciones Unidas, Departamento de Información DIP-ONG Organizaciones no gubernamentales [<https://www.un.org/es/civilsociety/dpingo/criteria.shtml>] (Fecha de consulta: febrero 2019)

Navarro Gandullo, Lourdes; Alconada de los Santos, Mercedes; Rubio Razo, Mercedes (2015) *Asilo y Protección Internacional. La situación de las personas refugiadas. Materiales Formativos*. Forinter 2. Formación en Interculturalidad y Migraciones.

Olmedo Roisin, Raquel (2014) *La labor del traductor e intérprete el marco de las organizaciones y asociaciones humanitaria en España y Francia*. Trabajo Fin de Máster. Universidad de Alcalá.

Pardo, Rubén H. (1997) “La problemática del método en ciencias naturales y sociales.” *Metodología de las ciencias sociales*. Editorial Biblos, pp. 67-95.

Pérez Esteva, Elena (2017) “El papel del intérprete en las comunicaciones sociales en el contexto de asilo y refugio.” *FITISPos International Journal*. pp. 174-182.

Pérez Ortega, Giovanni; Arango Serna, Martín Darío; Sepulveda Atehortua, Lizeth Yuliana (2011) “Las organizaciones no gubernamentales -ONG-: hacia la construcción de su significado.” *Ensayos de economía*. No. 38, pp. 243-260.

Pedrosa Sanz, Rosario (2009) “El desarrollo histórico de la Política Social de la Unión Europea y su estado actual.” *Estudios de economía aplicada*. Vol. 27-3, pp. 613-638.

Pérez Villalobos, María Concepción (2017) “La crisis de los refugiados y el derecho de asilo en la Unión Europea”, *Anales De Derecho*, Vol. 35 Núm. 1 (2017) [<http://revistas.um.es/analesderecho/article/view/289301>] (Fecha de consulta: febrero 2019)

Ramón Chornet, Consuelo (2015) “Sobre el impacto de la crisis de refugiados en la PCSD de la Unión Europea. Referencia a la contribución de España.” *Anuario español de derecho internacional*. Vol. 31, pp. 241-264.

Revilla Blanco, Marisa (2015) “Las ONG en España.” *Centro de Investigaciones Sociológicas: ESPAÑA 2015. SITUACIÓN SOCIAL*.

Salkind, Neil J (1999) *Métodos de investigación*. Pearson Educación.

Skibick Araújo, Márcia (2009) *Las ONG como vía al desarrollo y a la transformación social: Un estilo de intervención y participación*. Tesis Doctoral. Universidad Autónoma de Barcelona.

Stefanova, Uliana (2010) “Traducción e interpretación para personas en riesgo o en situación de exclusión social.” *La traducción y la interpretación contra la exclusión social*. [<https://cvc.cervantes.es/lengua/tices/stefanova.htm>] (Fecha de consulta: marzo 2019)

Torres, Ana María; Alarcón, Noemí; Bárcena, Patricia. (2017) *La Protección Internacional de los Solicitantes de Asilo. Guía práctica para la abogacía*. Fundación Abogacía Española.

Valero Garcés, Carmen; Cata, Lenuta (2006) “Acción y voluntariado. Las ONG y los Servicios de Traducción e Interpretación.” *Volumen monográfico*, pp. 49-60.

Valero-Garcés, Carmen (2008) *Investigación y práctica en Traducción e Interpretación en los Servicios Públicos. Desafíos y alianzas*. Universidad de Alcalá.

Valero Garcés, Carmen; Gauthier Blasi, Laura (2010) “Bourdieu y la traducción e interpretación en los Servicios Públicos. Hacia una teoría social.” *MonTI. Monografías de Traducción e Interpretación*. N. 2 pp. 97-117.

Valero-Garcés, Carmen (2015) “Introducción. Reflexiones sobre la Traducción en los Servicios Públicos.” *FITISPos International Journal*, pp. 9-16.

Valero-Garcés, Carmen (2017) *Superando límites en Traducción e Interpretación en los Servicios Públicos*. Universidad de Alcalá. Servicio de Publicaciones.

Vargas- Urpí, Mireia (2016) “La difícil tarea de dar respuesta a las necesidades de formación en interpretación en los Servicios Públicos (ISP) en Cataluña: 10 años de avances y retrocesos.” *FITISPos International Journal* pp. 92-103.

Vargas-Urpí, Mireia; Gil-Bardají, Anna; Araumí Ribas, Marta (2013) “Inmigrantes en Cataluña: ¿una comunicación efectiva en los servicios públicos?” *Hermeneus*. Núm. 15, pp. 291-322.

Vargas-Urpí, Mireia; Araumí Ribas, Marta (2014) “Estrategias de interpretación en los servicios públicos en el ámbito educativo: estudio de caso en la combinación chino-catalán.” *inTRAlínea* Vol. 16.

13. Translation of sections: Introduction, Conclusions and Methodology.

2. Introduction

Social interpreting is becoming every day increasingly important in our society. This type of interpreting is also taking place within educational programmes of Degrees in Translation and

Interpreting in Spain and new educational programmes specialized in this topic such as Master's Degrees are being analysed. This profession has an important connection with the field of International Protection and Asylum that is managed by different organizations and entities in Spain.

I decided to choose the topic of social interpreting within NGOs and, more specifically, within the Programme of International Protection and Asylum motivated by my previous research work done during the Degree in Translation and Interpreting. First of all, I wanted to investigate more about the real situation of social interpreting, since in the Final Degree Project I was focused only on the aspect of the volunteers and the lack of professionalisation at that moment (year 2017). Apart from my vocation for this particular topic, because one of the reasons why I chose this Master's Degree was the possibility of working in an NGO within this programme, I have done internships in the Red Cross in Córdoba within the asylum programme as an interpreter, translator and Spanish teacher and in Andalucía Acoge (Master's curricular internship) translating documents related to the asylum programme. This type of research work may improve the specific field which is being studied, but it may also help to improve the whole professional activities of translators and interpreters in other modalities, types and areas of work.

At the beginning, the sources of information of the previous research work were used to, based on this theoretical basis, continue the investigation and find information and data that were more precise and focus on the new objective established in this research work. The theoretical framework of this research work begins by introducing summarized the social interpreting or interpreting in public services. In this first point, we reflect on the importance of society's recognition of social interpreters, as Valero and Pena (2008) explained that the society in general recognizes the need for people to eliminate these barriers (linguistic and cultural) in different sectors and thus looking towards a multicultural society with new expectations.

After this general introduction of the profession of social interpreters, the second theoretical point shows general information about NGOs. Specifically, in this point a Non-Governmental Organization will be defined, its characteristics and its indispensable function for the society will be explained and, finally, the different programmes in which these NGOs work will be presented generally. This section aims to make clear the main objective of the NGO: "Its main objective is to defend those causes for which governments and other international organizations cannot act, and provide support of all kinds to the most disadvantaged groups or populations that have been victims of a specific event such as a war, a natural catastrophe , etc." [Own translation] (Olmedo Roisin, 2014: 14)

Afterwards, the Programme of International Protection and Asylum is defined, explaining in detail its specific European and Spanish legislation, the different phases and the functioning of this programme in Spain. This information point goes from a general sense, starting at the European level, to the most specific, ending in the Spanish territory, which is where this research work is focused. In this point, it will be very interesting to know the factors that are essential to grant the refugee status: "The instructor's reports take into account three factors: 1) the applicant's story, 2) the evidence provided in support of their request, and 3) the information about their country of origin." [Own translation] (El Defensor del Pueblo, 2016: 35) As it is going to be analysed, the interpreter's work is very important throughout this whole process

because he/she will be the only one who can help to achieve these requirements in a precise manner, with quality and professional work.

And the last point of this theoretical framework introduces the social interpreting in the Programme of International Protection and Asylum in Spain. In this part, it will be specified the characteristics that every interpreter who works within this field must have, as well as it will be shown some of the situations that may happen in this Programme and how the professional interpreter must behave in such circumstances. In addition, it will be explained with arguments that the interpreter is a necessary professional so that this programme has a quality process. "An asylum interview will be fair and effective only if it meets minimum quality standards, such as having professional interpreters, experts, who are committed and with multidisciplinary training and sensitivity." [Own translation] (Handi, 2010)

Therefore, the theory on which this research work is based has been structured in a deductive way, since it starts from the general knowledge to bring closer little by little to the main topic of the investigation. However, we should also bear in mind that at no time in the theoretical framework the objectives, that will be presented later, are forgotten. Each theoretical aspect will be addressed in the questions asked in the practical part of the research work.

Regarding the practical framework and the material used for the analysis, the research work has been focused on surveys to professional interpreters working in this field. The main difference between this research work and the one carried out in 2017 is that the previous one was focused on the volunteers who performed the interpreting tasks and the present research work is focused on the trained and professional interpreters who work in this field. In addition, to obtain more information, it was also decided to interview some of the people that intervene in the Asylum Programme and to attend the Interlinguistic Communication Meeting organized by CEAR.

I think that this research work is necessary from the point of view of safeguarding human rights, because having an interpreter of refugees' mother tongue is one of their rights that is often violated without being aware of it. In addition, I think that, as the Interlinguistic Communication Meeting of CEAR showed, there is a lot of theoretically research work done on the subject. The problem is that currently we must look for tangible and concrete solutions, that is, to take action.

Therefore, this research work is based on the following hypotheses:

- The recognition of this profession by NGO professionals has greatly changed the situation of social interpreting in this field.
- NGO professionals have a greater knowledge about the functions of a social interpreter.
- NGO professionals are aware that they should work with a properly trained interpreter in this field.
- The problem related to the previous documentation offered by the professionals of NGOs continues.
- The intervention of the interpreters is still affected by the lack of previous information about the meeting.
- The users who go to the NGOs consider that the interpreter is another worker of this organization or entity.

- NGO users confuse the interpreter's role.

Together with these hypotheses, the following objectives that will try to cover the research work were established:

- To know the necessary training to be an interpreter in the Programme of International Protection and Asylum in an NGO.
- To present the special characteristics of interpretation in the context of asylum.
- To know which are the main problems faced by interpreters in these situations.
- To know the attitude of NGO users in the presence of a professional interpreter.
- To find if the NGO's workers know how to work with the interpreters jointly.
- To find tangible and concrete solutions for some of the problems that interpreters have.
- To raise awareness through the interviews to different people of the Programme of International Protection and Asylum on the importance of the interpreter's role in the integration process of a refugee.

Hereunder, the theoretical part of the research work will be presented. However, first I would like to express the difficulty that I found, both in the previous research work and in this one, regarding to get data and information that could help me to carry out the research work. It has been a very difficult task to find professional interpreters who work in this area and who will provide a little bit of their time to complete the surveys. Due to this lack of information, I decided to look for other ways to get the data and information that I needed. For this reason, and after consulting it with my tutor, I decided to carry out interviews to different NGOs and interpreting companies. That is why this research work is not only based on surveys, as it was originally planned, but also interviews done and the information obtained in the Meeting held by CEAR last April will be analysed in the practical part. At all times, I have sought to obtain as much information as possible from all the people, who, as it is going to be explained hereunder, are part of the Programme of International Protection and Asylum in Spain.

11. Conclusions

After having analysed all the answers of the survey interpreter's respondent and of the people interviewed, firstly, the hypotheses established at the beginning of the research work will be confirmed or refuted. Afterwards, the objectives of the research work will be discussed and, finally, the conclusions reached with this research work in the field of social interpreting in the Programme of International Protection and Asylum will be presented.

Regarding the hypotheses with which this research work has started, it should be noted that most of them has been refuted by the answers of the surveys to the professional interpreters and by the information obtained in the interviews and in the Interlinguistic Communication Meeting of CEAR. Hereunder, each one of the hypotheses and its results will be presented after having analysed the current situation of the subject investigated.

- The recognition of this profession by NGO professionals has greatly changed the situation of social interpreting in this field.

This hypothesis is refuted by the results obtained. It is true that in some organizations and entities, the professionals show more interest in the profession of interpreting and in order to have an interpretation service as professional as possible. But it is also true that, as it was explained in the Meeting of CEAR, the situation continues blocked in the same point and there is no activity or hope that this situation will change due to the large volume of work that organizations and entities have right now.

- NGO professionals have a greater knowledge about the functions of the social interpreter.

This idea has also been refuted in this work, because, as it has been proven, there are still problems in terms of the information previously offered about the meeting that the interpreter will perform professionally. This problem shows the distrust that the professionals of organizations and entities still have regarding the role of the interpreter. In the same way, even today, several professionals ask interpreters to do other functions or tasks that are completely different to their main objective.

- NGO professionals are aware that they should work with a properly trained interpreter in this field.

It is true that this hypothesis is closer to its affirmation, because the results show that the professionals of NGOs are becoming increasingly aware of this need. The need that the interpreters must have a specialized and complete training. But there are still certain organizations that are not complete sure about the academic training as it is considered by universities or professional interpreters.

- The problem related to the previous documentation by the professionals of NGOs continues.

This hypothesis is fully affirmed. The professional interpreters surveyed and some of the people interviewed prove that it is not given the amount of information necessary for an interpreter to do their functions correctly and, so they can anticipate what it may happen during the interaction and they can prepare solutions to possible communicative problems due to the terminology used or cultural problems. This lack of information may be due to two main reasons: a lack of confidence of NGO workers to the professionalism of translators and interpreters, or a lack of time that these workers have in order to facilitate the job to interpreters because of the great workload.

- The performance of the interpreters is still affected by the lack of previous information about the meeting.

This hypothesis is affirmed with the results obtained and with the explanation offered in the previous hypothesis. It is true that the lack of prior information may seriously affect negatively the performance of an interpreter. As many of them put into words, sometimes they have problems with some concepts expressed by professionals or with the process of International Protection and Asylum. Perhaps, if they knew in advance this general information, they could prepare basic concepts and the process that takes place to not be so lost during the conversation.

- The users who go to the NGOs consider that the interpreter is another worker of this organization or entity.

This hypothesis is not entirely true and with the results obtained it would be better if it was refuted. It is true that some of the people surveyed affirmed that the users of the organizations often take too much trust with the interpreters and even in some cases ask them for help with their statements. But, perhaps, this is more a misunderstanding of the interpreter's role and they do not really know what an interpreter is. It is necessary to show confidence to the user that we are going to interpret, but always respecting our role in the communication.

- NGO users confuse the interpreter's role.

This hypothesis is affirmed, because, within the results obtained, many surveyed interpreters declare that, sometimes, as it was explained before, they come across users who ask for help and when they realize that the interpreters speak their mother tongue, they feel like the interpreters belong to their same group. That is why sometimes the users have parallel conversations between them or they ask the interpreter to not reveal certain information of the conversation. So, it is a difficult situation to deal with.

Regarding the objectives established at the beginning of the investigation, I think that all of them have been met. Therefore, hereunder, it will be explained each of the reasons and the way I think they have been met.

- To know the necessary training to be an interpreter in the Programme of International Protection and Asylum in an NGO.

This information has been addressed in the theoretical framework of this research work, but in a more up-to-date way it has been asked in the interviews to the organizations and the interpreting companies as well as to the interpreters themselves about the training that is indispensable and what they think it is necessary to work as interpreters in this field. In addition, this topic was also discussed at the Interlinguistic Communication Meeting of CEAR where the different universities that offered specific studies related to this field indicated which is the ideal training.

- To present the special characteristics of interpretation in the context of asylum.

These characteristics have been pointed out in the theoretical framework and, again, also in the practical framework through the explanation of the process by different entities, organizations, services and companies. In addition, the interpreters surveyed have also explained the characteristics that they consider essential for the work.

- To know which are the main problems faced by interpreters in these situations.

Although this objective has been mainly focused on the answers offered by the interpreters surveyed, it was also wanted to ask about the problems to the people in charge of the organizations in the interviews, in order to find how is the communication between them. Therefore, the result of this objective is fulfilled both by professional interpreters and by organizations and companies.

- To know the attitude of NGO users in the presence of a professional interpreter.

This objective has appeared again in the surveys carried out by professional interpreters who have indicated on the one hand, the distrust, and the great confidence shown by the users in their presence. This objective is also covered with the information obtained during the Meeting of CEAR, since professional interpreters of different languages met to discuss their current situation in Spain.

- To find if the NGO's workers know how to work with the interpreters jointly.

This objective was aimed at the interpreters who, most of them, answered that they worked alone. However, part of the objective is also resolved in the answers offered by the organizations that suggested the communication or the lack of communication between the interpreters and the rest of the professionals taken part in the process.

- To find tangible and concrete solutions for some of the problems that interpreters have.

As I will highlight hereunder, thanks to all the information obtained, it has been possible to reach certain solutions of training, prior information and organization that are not very difficult to carry out and that can help to improve interpreting in this field.

- To raise awareness through the interviews of the different people of the Programme of International Protection and Asylum of the importance of the interpreter's role in the integration process of a refugee.

This objective has been met with the last questions of the interviews where the opinion of the interviewees was requested on different topics that concern the main purpose of the Programme of International Protection and Asylum in every NGO.

Regarding the conclusions that can be highlighted from this research work, first of all, I would like to point out the lack of organization within the Programme of International Protection and Asylum, as the interpreters have reflected in the surveys and NGO in the interviews. At the Meeting of CEAR it was also possible to observe how the parts involved in the asylum programme in Spain did not agree with what is really happening, with the current situation of the profession. I think that in order to make a Program these dimensions work, firstly, there must be communication and organization between all parties involved. The responsible people of carrying out the programme are the NGOs, but many of them do not know each other or they only communicate to find the solution to a specific problem and they do not look for a solution that can solve the same problem if it were to appear again. I think that these Non-Governmental Organizations can be very helpful in sharing the solutions that they have taken for a long term between them. For example, the creation of the Translation Service by CEAR, or not using telephone interpreting to attend asylum seekers and refugees, as Andalucía Acoge has opted for. Working together, they can create a better organization system for the Asylum Programme and propose it to the Ministry. However, as the vast majority of these organizations have reflected, due to the workload they have to face, they do not have time to stop and think about these solutions. In the same way, I think that communication between NGOs, universities, the Ministry and translation and interpreting companies should be encouraged because all of them are part of the asylum process and they should work towards the same objective: the integration of these applicants and refugees in their society offering them a voice, so that they can communicate at the beginning and not allowing their human rights to be violated.

Within the NGOs, as it has been analysed through interviews with the Red Cross, CEAR and Andalucía Acoge, there should be, in general, a greater awareness of the aspect of interpretation and the activity of facilitating communication between users and professionals of different fields. This communication is essential, so they can do their job without any barrier, neither linguistic nor cultural. For this, I think that it is convenient to leave aside the voluntary interpretation activities to solve these problems, or that the NGO workers themselves are in charge of doing the interview in another language because they know or speak it. The risk of this practice is that, as it has explained previously throughout the whole research work, interpreting a person is not only knowing two languages, but there are cultural aspects that come into play, nonverbal language, the necessary tools to express oneself in these languages. I think that it is more important to give voice to the user and respect the language in which this person wants to communicate, ensuring a quality process that results in profitable communication. In addition, the use of a vehicular language may be a risk. A risk for the user because he/she may not be able to express everything he/she wants using this language that is probably not their mother tongue. And a risk for the professional, because he/she may not have been valued adequately their level in this language and, therefore, he/she may make mistakes in formulating the message or, not being their mother tongue, he/she may not express themselves properly.

I think that NGOs could also take another measure to encourage the recognition of interpreters' work. In order to make the users known about all their rights once they arrive at the Asylum Programme and to avoid their fear to the figure of social interpreter, a kind of informative leaflet should be created where the rights and duties of every applicant of Asylum and refugee appeared. This leaflet will be translated into the languages of the users that arrive in Spain. This leaflet will also include information on what an interpreter is and their main function, in order to raise awareness of this profession to people who have recently arrive and may never have contact with this professional. In this way, I think that it is a solution to the problem that many surveyed interpreters mentioned about the fact that, sometimes, users are afraid or distrust the interpreter or show too much trust towards them because they share the same language. In the same order, I think that creating common guidelines for all NGOs on how to work with interpreters for professionals of different fields and on the Programme of International Protection and Asylum for social interpreters is a great solution for the information that is necessary. CEAR has already created these guides, so they may be the ones that promote their model and, together with all the NGOs, ensure that these guides are found in all organizations and entities of the Asylum Programme. Thus, the workers of the NGOs will know how to behave with a professional interpreter during an intervention and they will facilitate the job of the interpreter. For the interpreters, they will have general information about the asylum programme, which will help them to prepare for possible scenarios and, in this way, they will be only focus on transmitting the information and the message expressed by both parties during the meeting.

Another point to improve within the organizations and entities is to offer the necessary information to the interpreter before beginning their job so that he/she could come to it prepared. Most of the people surveyed have stated that they do not get much information from the professionals who work in NGOs and required their services. I think it may be because these workers do not know the interpreter's code of ethics and therefore distrust their confidentiality, or they may think that it is not important to provide such information for the interpreter to do their function. For this problem, I think that VOZE may be on the right track and through a simple form to fill in, the workers of the organizations and entities, that often do not have time

to do it, may give the most detailed information possible to the interpreters. In this aspect, training is also necessary for NGO workers to make them known that interpreters need this prior information to do their job in the best possible way.

Companies that win the public tender of the Ministry or that work with NGOs and that contract interpreters are also in the focus of this investigation. Perhaps one of the solutions for the problems related to these companies is to create public companies or, perhaps, that the intervention of these companies within the Asylum Programme could be better controlled. Sometimes, there are interpreters in these companies who are not trained to work in these specific situations and they may cause more communication problems than without their job. This harms the profession and does not guarantee the rights of people who arrive in the country. Therefore, I think that the role of the Ministry is to control the quality of the intervention of these companies, in the same way that, as in the interviews it was detailed, they control that the funds of the programme are destined to the activities indicated for it. There are two options: either that the Ministry itself manages this control or it delegates this function to other parties in the asylum programme, such as UNHCR, following a series of guidelines that must be agreed with professional interpreters' associations. In the same way that the Ministry must exercise a more exhaustive control over this service, I also think that it is the responsibility of the European Union to ensure compliance with human rights and the right to interpreting that appears in the European Directive.

In this same section, I also want to present another possible solution for the quality of the interpreter's profession that has been explained previously and which seems to be feasible: the creation of an official registry of professional interpreters. I think that the associations of interpreters, the universities and any professional who is working in this field should think about creating a list with all those people who have the necessary training and requirements to be part of a professional interpreting group from which companies can contract them and thus guaranteeing the quality process. This registry of social interpreters may be displayed on the Ministry's website, as it is the case with the registry of Sworn Translators and Interpreters. This system is already working in other European countries and has given good results.

Another aspect that some organizations and entities have mentioned is the long bureaucratic process that they must carry out in order to request the job of a professional interpreter. I think that with the creation of public companies and the official registry of professional interpreters, this administrative process may be reduced to a greater extent. By presenting this model to the Administrations and the Ministry, perhaps this whole process could be reduced in time because the interpreters are already registered on the website and the public company will only have to indicate which interpreter has needed which organization from time to time, without having to request it to the Ministry and waiting for its approval.

I think a problem that can be solved right now is the lack of interpreting training for minority languages in Spain. It is true that these languages, as it is the case of Georgian, are rare in the country, but they are increasingly necessary. I consider that universities, translation and interpreting departments and associations of translators and interpreters should think about creating a training programme, not necessarily a master's degree, but a kind of course in which it is taught, through other vehicular languages, to the students the notions and the basic tools that every interpreter should have. The Meeting of CEAR made me think about this lack of training, especially in poorly studied languages that have the difficulty of not knowing how to

behave in different situations and they do it in the way they think it is correct and, perhaps, sometimes, these actions break some basic principles of the ethical code. Therefore, this training should be studied. This training should include at least the learning of certain interpreting techniques, such as taking notes, and how to behave according to the ethical code that every professional interpreter should follow. I think that the universities can work together with NGOs to make the price as affordable as possible for these people who know the language, but they do not have the specific training.

Apart from training for those languages that are not as well known, I think that training should be encouraged for all the parties that are involved in the Asylum Programme. That is to say, there must be at least once per year: a training for NGOs on the work of the interpreters, a training to the universities on the current situation of the asylum system, and a continuous training by translators and interpreters who work in this area and must be up-to-date on the problems they face, in order to be able to make them known to the rest of the parties involved in the programme and to find the appropriate solutions.

Another problem that concerns universities is the emotional burden of interventions for which professional interpreters are not prepared. I think that a professional interpreter who correctly do their job should walk in the speaker's shoes to know better their feelings and their emotions. From my point of view, it should be interpreted not only information, but also the message as it was expressed. Reaching this, it is a great job and a great achievement of the interpreter. I think appropriate to consider this aspect, because many of the interpreters who do not have the tools or the necessary techniques, are highly affected by these situations due to the high emotional burden. I consider that in this point NGOs would also take action, since they could give psychological assistance when needed to those people who have been in contact with the applicants of asylum who have told their experiences full of emotionally difficult situations. The professionals of the organization have to realize these situations and, once the meeting is over, they should ask the interpreter how he/she is and if he/she needs this psychological help. After all, we are all humans and we all have feelings.

I consider that the search for the quality of the interpretation service in the Programme of International Protection and Asylum begins with the interpreters themselves. These professionals must organize themselves in a more formal way to know the problems, the current situation of the profession and together look for the most appropriate solutions. One of the main objectives of this group must be creating a clear and precise code of ethics that must be respected by all professional interpreters working within an NGO or within the Programme of International Protection and Asylum. Without a clearly established code of ethics, there is no possible professionalization. I think that there should be a regrouping of professional social interpreters to achieve many of the objectives that were mentioned previously, because they are the engine for the profession. If an interpreter does their job badly, this affects not only themselves, but the entire profession. That is, the group of interpreters who have struggled for years to recognize their job and I think that this should not be allowed. In addition, as in some interviews I have been able to analyse, the work of the social interpreter in this area is vocational and committed and, therefore, perhaps there is more desire to work than in other areas. This vocation should be used to provide solutions with good ideas about all the problems that currently are. I think that NGOs and the Ministry responsible for carrying out this asylum programme will be happy that qualified people facilitate the work of communication. Normally these organizations do not have time for anything. But what would happen if instead of showing

problems to them, those problems were presented with the solutions already created and it is only requested their collaboration?

I think that, with this involvement, firstly, of the professional interpreters, who do this function day after day and, later, of the universities, who have struggled so hard to see how this profession was recognized, a greater awareness may be achieved. First, they should create active answers. The research works have already arrived at a point where the investigation is always done in the same direction, but without giving concrete and tangible answers to the problems and I think the time has come. Secondly, looking for the awareness of the rest of the parties of the Programme of International Protection and Asylum, such as the Ministry, the European Union, the NGOs, and the subcontracted companies. I think that jointly this service can get much more results than each one for their part. In addition, giving solutions to these people will help to improve everything and the programme to be unified in Spain. And, finally, to raise the awareness of the whole society through people who have already been trained thanks to the asylum programme within organizations and entities, to the rest of the citizens through awareness-raising projects or through the media.

I hope that this research work does not only remain as a master's investigation work and may have more relevance. I offer my ideas and my desire to work to all organizations, entities, companies or universities that want to improve the interpreting service.

5. Empirical study. Surveys to professional interpreters and interviews to NGOs and interpreting companies

The practical part of this research work consists of three types of surveys and the information obtained during the Interlinguistic Communication Meeting organized by CEAR on April 4 and 5, 2019. The three types of surveys are addressed to the different parties that are part of the Programme of International Protection and Asylum. In this way, most of the data has been obtained through online surveys by linking to a form, but telephone surveys and a face-to-face survey have also been carried out.

The online surveys are addressed to professional interpreters who have worked or are currently working with NGOs in the field of International Protection and Asylum. The main objective of these answers was to know the reality about the profession, as well as all the concerns that these professionals have, the problems they have to face almost daily and the solutions taken. In the same way, it is intended to know what are the needs of these professionals to improve their work. The survey was done with Google Form and sent to those companies and NGOs that previously answered the request for the investigation. The answers collected belong to interpreters of VOZE, the telephone interpreting company; CEAR, Spanish Commission for Asylum and Refuge that has its own service of translators; InterpretSolutions, a company that offers services to NGOs; Dualia, a telephone interpreting company that also provides services to NGOs and, finally, to all those colleagues who have kindly answered the questionnaire. The questions in this survey will be analysed later.

Telephone and face-to-face surveys were conducted with the objective of obtaining more information from NGOs in particular and from VOZE company, which provides services to

NGOs. These surveys were not going to be carried out at the beginning of the investigation, but I decided to add them because with the online surveys obtained were not enough answers for the investigation to become important. For this reason, it was thought that it would be a good solution to survey the different parties of this Asylum Programme on which the research work is focused. The NGOs surveyed by telephone were Madrid Red Cross and Andalucía Acoge. CEAR was surveyed with a face-to-face method. In all these surveys, the person interviewed was in charge of the Programme of International Protection and Asylum and, in the case of CEAR, the person in charge of the translation service of this commission. In Andalucía Acoge, the tutor of curricular internship that belongs to the technical area of the entity was also interviewed. These interviews seek to know what the people in charge of hiring professional interpreting services think about this activity and about the development of the programme and, at the same time, aim to raise awareness of how they could improve their way of working if they had a professional interpreting service.

Finally, a brief summary of the most important aspects that were discussed during the Interlinguistic Communication Meeting, organized by CEAR and attended by people responsible of the Programme of International Protection and Asylum in Spain, has also been used. Although not all of them attended, but there were representatives of all the factors and sectors that affect this programme: European Commission in Spain, UNHCR, the Ministry and the Madrid City Council, different NGOs, associations and entities, Spanish universities that offer specific training in social interpreting and translators and interpreters who work or have worked in this field.

The different types of surveys used are appropriate to obtain the necessary data that cover the objectives established in this research work and that prove or disprove the hypotheses that were established at the beginning of the study. One of the reasons why telephone and online surveys have been chosen is because obtaining data is quicker and the online forms maintain anonymity at all times, so the principle of confidentiality, that every professional interpreter must keep, is not breached at any time. The face-to-face interview was chosen to interview CEAR, because, apart from being proposed by the interviewee, in this way more information has been obtained about the translation service system, being this organization one of the only ones which includes this service within their competencies. In addition, it also has the advantage that this interview allows direct contact, and at any time I could ask for clarifications or I could adapt the questions at the moment.

7.1. Method of analysis

The hypothetic-deductive method, used in the subsequent research work, has been chosen to carry out this analysis again. The main reason is that these studies have been based on hypotheses to solve the problems that are in the field (Pardo, 1997). In the same way, an empirical analysis will be carried out that it will result in the affirmation or refutation of these pre-established hypotheses based on the results obtained from the current situation.

Although attempts have been made to contact most of the organizations and entities that are responsible for the Programme of International Protection and Asylum and with the companies that have been found to have the public tender of the Ministry, the number of answers obtained

in the survey has been of 36 answers. The information obtained in the interviews, of which 4 were made by telephone and 1 in face-to-face method are added to these answers. In addition, as it happened in the previous research work, "secrecy" is still very present in the profession and due to issues of confidentiality or the workload that so many organizations and entities have explained that they have, the answers have been so limited. I think that this is one of the main reasons why, as it will be analysed later, research does not end up showing tangible and concrete results and that they could be profitable.

Following Salkind again (1999) this research is divided into three phases. In the first place, the problem has been raised to carry out the investigation and after analysing the problem, the previous hypotheses on which the study is based have been established. The real situation of the social interpreting in general and in the NGOs was analysed through the explanations made by the lecturers of the Master's Degree and through information read and analysed during the period of this Master's Degree. That is why it was felt necessary to return to the topic of research that was addressed in 2017 and to establish different hypotheses.

When establishing these hypotheses, it was thought how it would be more feasible to carry out the research work. That is to say, it was thought about the objectives that were wanted to obtain and the way to obtain them. For this reason, the method of obtaining the most pertinent information and data for research was chosen through the surveys and the questions were prepared for the established respondents.

In the second phase established by Salkind (1999), the information obtained through surveys and interviews is collected and analysed. In order to know the current situation of the established hypotheses and to fulfil the established objectives, all the information obtained with the chosen method must be taken into account and after analysing it, the conclusions of the investigation will be established.

The questions of both the interviews and the surveys are intended to test the hypothesis and meet the objectives. For this reason, the content of these answers is related to the theoretical framework of the research work. There is a link between theory and practice.

The third and final phase consists in demonstrating whether the established hypotheses were true or false (Salkind, 1999). This reflection will take place in the last part of the research work which are the conclusions. These conclusions establish the main points that have been reached after the analysis of the answers and the data obtained in the practical part of the research work and conclude with the hypotheses that are affirmed and those that are refuted after analysing these data.

In this last part, it is also explained whether the research work has met the objectives set from the beginning or not and whether, in the same way, there are new concerns which may be investigated in future studies or not.

7.2. Survey Questions

The survey addressed to professional interpreters working in the field of NGOs within the Programme of International Protection and Asylum was created with Google Forms and at the

beginning of this form a short introduction was written. This introduction included an explanation of the reason for this survey, the objective of the research in which it was working and the interpreters were asked whether they would like to collaborate with the project, leaving an email available for any question they might have. In this brief introduction, it was also explained that at no time the questions asked and their answers break the principle of confidentiality of a professional interpreter.

Thus, the questions in this survey are mostly semi-open, that is, they have multiple choice pre-established answers, although the interpreters can also add the comment they want or another answer with the "Otro" option. In this way, more information is obtained from the respondent because, on the one hand, you are not forcing them to give an elaborate answer, but, on the other hand, you are not restricting that possibility. So, it is the interpreter's decision to give a short and quick answer or a long answer and with the necessary information.

Within the questionnaire there are also two closed questions that seek to know data in a precise and simple way. For these questions a long answer with explanations is not necessary because after them, it may come the question that contains the most precise answers or the reason of these closed questions.

The open questions that are in the questionnaire are not obligatory to answer and it looks for the interpreter to feel free to answer with total honesty for the problems they found. These questions are formulated once the respondent has been put into context and has answered other simpler questions, but they have begun to think about the topic and, thus in the open questions they may express all that have not been able to explain in the closed or semi-open questions.

After that, the questions of the surveys will be divided into three groups depending on the purpose: fact questions, opinion questions and information questions.

Information questions

These questions are formulated with the purpose of obtaining information about the interpreters who have been subject of this investigation. These data will be useful to focus the study and, thus to analyse the information obtained according to the different aspects that characterize these respondents.

How long have you been an interpreter in the context of International Protection and Asylum within NGOs?

With this question it will be known the experience that interpreters have within the field of study. The more experience they have, the more information they could provide about the differences from the situation years ago and the current situation.

What is your academic training?

Although this question contains multiple choice answers, an area has been left for another type of training that the interpreter may add. However, the purpose is to know if the interpreters have the specific and necessary training to carry out this professional work. That is why the answers that have been offered are all related to Translation and Interpreting.

Do you work as a part of the team with other professionals of the NGO or independently?

Again, this question gives information about the interpreter's position within the field. This time, the answer to this question is closer to the objectives proposed by this research work. The purpose of this question is to know whether there is really a communication between the NGOs that offer the interpreting service and the interpreters themselves, so that together they could facilitate each other's work.

Factual questions

These questions seek to answer one of the main hypotheses of this study that is to know whether the interpreting activity in the NGO field and in the Programme of International Protection and Asylum has changed and has improved.

Do you receive training from the NGO before interpreting?

This question asks whether the interpreter has received training from the NGOs related to the NGO itself where they are working and to the Programme of International Protection and Asylum. As it has been stated in the objectives, a general knowledge of the field where the interpreters work is indispensable, so that they can do their work as correctly as possible.

What problems have you had to face when interpreting?

This open and obligatory question seeks to know which are the main difficulties or challenges that the interpreters have to face. This is an objective within the investigation and with this question it is sought to give voice to the complaints of the interpreters so that all of the parties involved look for long-term solutions that make these problems disappeared, and they do not take a quick solution.

What solutions have you taken?

In the same way as the previous question, this answer may help to analyse how interpreters behave when facing such problems and if their behaviour is appropriate and professional, or just the opposite. In addition, these solutions may also be good practices and thus they may be included in training works with future social interpreters.

Have you been emotionally affected with some of the situations?

This question is a closed question that has two main objectives: to make known the emotional impact that such interventions may mean and to make the interpreter reflect on this aspect. Perhaps the emotional aspect is the least important, but it is really important that the interpreters have the tools to bear the emotional burden.

Have you been asked to perform other functions than interpreting?

The purpose of this answer is to know whether, as the organizations and entities affirmed, they really know the role and tasks of an interpreter or, on the contrary, this ignorance continues. Therefore, this information will also help to know the real situation of the established hypotheses.

Opinion questions

The main objective of these questions is to know the opinion of the interpreters about their work and about aspects that affect their work being carried out in the most correct possible way.

How would you rate this work?

This question is in the first part of the questionnaire and invites the interviewed interpreters to reflect on their work. That is, they may think about the advantages and disadvantages, the aspects to improve and the optimal aspects. With a closed answer choosing between 0 and 5, we can analyse how motivated these professionals are in their jobs.

What aspects do you consider essential for your profession in this field?

From their point of view, this question is asked to know for an interpreter what they think is the most important knowledge to carry out their function. This is, specific training, information about the process, communication with other professionals ... This question may be useful to future training programs for interpreters in this field.

Do you think that the professionals of the NGO and the users that you interpret know the interpreter's functions?

In this question, the interpreter is again asked whether he/she thinks that the people he/she helps in communication really know that this is their function and if they know how to work with them. As it was analysed previously, there was a factual question that showed whether NGO professionals really knew what the interpreter's job was or not. With this question, the interpreter is made to reflect on the tasks that, as a professional interpreter, he/she must carry out.

What aspects would you improve of your profession in the NGO?

This question is open and totally voluntary. After having reflected on the main objectives of the research, the interpreter has this answer at the end of the form with the purpose of explaining how the service, where they work, should be improved and some of them offer very important comments for the analysis and some solutions or alternatives to the work.

7.3. Questions of the interviews

The interviews carried out with the Red Cross Madrid, Andalucía Acoge, VOZE and CEAR had a structure very similar to the surveys carried out on the interpreters, although of course the questions formulated were different, because the functions performed by both of them in the process are not the same.

All interviews, telephone and face-to-face, began by explaining to the interviewee a brief introduction about the research. In this introduction, they were explained about the University where the final Master's project belongs, where the idea of investigating this matter came from and the purpose of the study. Of course, the main objectives of the research work were also briefly discussed. Before starting the interview, interviewees were asked if they did not care to be recorded with the purpose of collecting all the information as accurately as possible. That is why all the transcriptions have been made through the recordings.

Regarding the questions, all of them were open, although sometimes the answers of the interviewees have been affirming or denying the question without providing any other information. The questions at no time forced these people to offer more or less information than they would like to give. Then, I will explain briefly the different questions that were asked and

I will divide them into three groups: information questions, fact questions and opinion questions.

Information questions. In the same way that it happened in the surveys, these questions seek to know more data about the behaviour of the NGOs and of the interpreting companies. For this reason, the NGOs were asked about the programmes in general that they carried out as an organization or entity and specifically within the Programme of International Protection and Asylum about the activities that they carried out with the users that they help. These same organizations were asked about the type of profile hired as professionals within the Asylum Programme and in order to get closer to the main objective of the study, it was to find out if they had interpreters and their conditions: volunteers, contracted personnel or contracted companies. The interpreting company and the interpretation service at CEAR were asked about the services they offered to the NGOs and about the working conditions that these professionals have. In this way, the subject was focused on the investigation in order to get information that covered the objectives and hypotheses of the research work.

Factual questions. In order to know more about the current situation where the interpreters of this field are and to know if the hypotheses established about this situation were true, these questions were asked to know, from the honesty of the interviewees, the real situation they face.

Thus, they were asked about the communication problems that may be between the staff of the NGOs and the users they help and how they resolve them at the moment, about their knowledge of the interpreters and the differences between a translator, an interpreter and a mediator, about the requirements that interpreters are asked to become part of the translation and interpretation service in this programme, about the challenges or difficulties that these interpreters or professionals have related to communication and about users general behaviour in the presence of an interpreter.

In the same way, they were also asked about the communication that there is between the different parties of the programme within organizations. They were asked about the information that the interpreting company offers to the entity or organization, about the information that the organization offers to the interpreter, or about the training that NGOs provide about themselves and about the International Protection and Asylum Programme. In this way, they were also asked on whether the user was informed of the right they have to interpreters in their language or not. These questions, apart from offering all the information of the current situation of the profession, seek that these people would stop a second in their chores and they would think about these issues and what they may be doing correctly and what they may be doing incorrectly.

Opinion questions. Finally, after discussing the main issues on which the objectives and hypotheses of the research are based, the interviewees are asked about their opinion on certain topics already discussed. That is why, after having shown the main topics in the field and their study, with these questions the coordinators may also reflect on the topics discussed and perhaps they may show their interest and attention to change what is not working as it should.

They were asked about the essential aspects that they consider that a professional interpreter must have to work in this field, if they consider that the role of the interpreter is essential for the programme to be carried out, if they think that they could work together to improve the asylum system and how the interpreting service could be improved. Finally, the questions that

will make the coordinator reflect on all the previously discussed topics were formulated: Is the interpreter essential in the integration process? Do you consider that this service may help to professionalize interpreting in other areas?

Anexo 1

Transcripción de la entrevista realizada al coordinador del Programa de Asilo en la Cruz Roja de Madrid

Coordinador: Si.

Mari Carmen: Hola.

Coordinador: Hola. Buenas. ¿Qué tal?

Mari Carmen: Hola. Buenos días. ¿Qué pasa? Lo siento, por haberte llamado tan tarde.

Coordinador: Nada, nada, tranquila. No te preocupes.

Mari Carmen: Vale. Bueno, en primer lugar, muchas gracias por colaborar con mi investigación de nuevo y, nada.

Coordinador: Descuida.

Mari Carmen: Una preguntilla primero, ¿te importa que grabe la conversación para conseguir todos los datos?

Coordinador: Sí. No, no sin problema, sin problema.

Mari Carmen: Vale, vale, perfecto. Bueno, el objetivo, eso, de la investigación es conocer la importancia del intérprete en el programa de refugiados ¿vale?

Coordinador: Sí.

Mari Carmen: Y conocer cuál es su realidad y como mejorarla, tal y como te comenté la última vez que nos vimos.

Coordinador: Sí. Perfecto.

Mari Carmen: Bueno, vale. Primero, dentro de ... ósea, eres el coordinador del programa de refugiados ¿verdad? de Cruz Roja en Madrid

Coordinador: Sí, eso es. Efectivamente.

Mari Carmen: Entonces, dentro de este programa, ¿qué actividades ofrecen a los usuarios? Es decir, por ejemplo, asistencia jurídica, psicológica... Si me puedes contar un poquito los tipos de actividades.

Coordinador: Sí, claro, sin problema. Bueno, para entender todo un poco mejor hay que tener en cuenta que las actividades están englobadas en distintos servicios, ¿vale? Tenemos un servicio de primera acogida, de acogida temporal, y de segunda fase que diríamos que cubre

todo el espectro de intervención que se puede realizar con solicitantes de asilo. Por perfiles profesionales, pues, bueno, dentro del personal laboral tendríamos trabajadores sociales, mediadores, abogados y psicólogos. Y, luego, dentro del cuerpo voluntario tendríamos traducciones, acompañamiento social, impartición de talleres, aprendizaje de castellano. Básicamente, esas son las actividades a grandísimos rasgos que realizamos. Entonces, bueno, lo que se intenta es cubrir las necesidades psicosociales de las personas desde un punto de vista amplio y el ser capaces de llegar a dichas necesidades.

Mari Carmen: Vale, perfecto. Bueno, entonces, me has hecho un buenísimo resumen de los profesionales que trabajan, así que otra pregunta que tendría era si estos profesionales que trabajan en los diferentes servicios, que ya me has comentado, de primera acogida y de la segunda fase, si tienen, sobre todo, supongo que en la primera acogida sí, tienen problemas de comunicación al dirigirse a los usuarios, en este caso a los refugiados o a los solicitantes de asilo.

Coordinador: Vale, pues te cuento. Como es un perfil tan heterogéneo, es cierto que en algunas ocasiones tenemos dificultades de comunicación. De hecho, en los últimos meses hemos tenido muchísimas personas georgianas, lo cual no suele ser común y, sí que es cierto, que hemos tenido bastantes problemas. Es cierto que la totalidad del personal de la Cruz Roja suele hablar al menos inglés o francés. Entonces, en ese sentido, la gran mayoría del espectro estaría cubierto. Además, en los últimos años, estamos teniendo muchísimas personas hispanohablantes. Entonces, es una cuestión que juega en nuestro favor, pero, es cierto, que hemos tenido, lo que te comentaba con los georgianos, hemos tenido dificultades este pasado invierno. Recuerdas hace unos años con población china..., ¿sabes?, que solo hablaban chino. Entonces, de manera puntual, sí que tenemos alguna dificultad, aunque no suele ser común.

Mari Carmen: Vale, y en el caso de la población georgiana, que lo que me has estado comentando que tenéis ahora más problemas, ¿cómo solventáis ese problema de comunicación en general? No es necesario casos específicos.

Coordinador: Bueno, podemos tener varias herramientas. Bien dentro de nuestros traductores que trabajan en el equipo, pues solicitar de manera específica tener a una persona que hable georgiano, ¿vale? Esa sería la opción más sencilla. Y, por otra parte, si vemos que esto no es viable, a través de un servicio de la empresa Dualia, que lo hacemos por vía telefónica y hacemos una traducción de esa manera. Si la cuestión es urgente y ninguna de las dos cuestiones las podemos solucionar, pues, directamente con el *GoogleTranslate*, la verdad.

Mari Carmen: Vale, perfecto. Bueno, supongo que conocerás un poquito acerca, como ya nos has estado comentando, del intérprete social o del traductor que se dedica a los servicios públicos y, si sabes las diferencias más o menos entre la traducción, la interpretación y el mediador cultural. Supongo que sí, porque más o menos...

Coordinador: ¿Qué?, ¿qué? ¿perdona?, ¿perdona? Es que se ha entrecortado. No te he entendido bien la pregunta porque justo se ha entrecortado en un segundo.

Mari Carmen: ¿Crees que dentro de los profesionales que trabajan en Cruz Roja conocen la diferencia entre un intérprete, un traductor y un mediador cultural?

Coordinador: Sí, sí que se conoce, porque nosotros tenemos un servicio de traducción específico con el cual se ha trabajado tradicionalmente, es decir, que si nosotros, por ejemplo,

tenemos que traducir unos documentos pues, bueno, se realiza mediante la contratación de este servicio ¿sabes?, y se realiza una traducción profesional. Así que sí, sí se conoce.

Mari Carmen: Vale, bueno, y como ya me habías comentado antes, aparte de ahora en esta entrevista y la última vez que nos vimos, el servicio de interpretación, ósea, se realiza mediante voluntariado, también con algunos trabajadores que conocen los idiomas y con el servicio de Dualia, ¿verdad?

Coordinador: Sí, efectivamente y, de manera puntual, lo que te decía con la contratación de otros servicios, bueno, pues, para la traducción de documentos y demás, pero sí, esas serían las principales vías.

Mari Carmen: Vale, perfecto. Y, con la empresa de interpretación Dualia, ¿os proporciona información acerca de los servicios que ellos prestan? Es decir, ...

Coordinador: Sí, lo que pasa que el acuerdo está cerrado a nivel de oficina central. Es decir, nuestra oficina central ha contratado a Dualia con una cartera de servicios y entonces sabemos lo que podemos contratar y lo que no. Básicamente es lo que te decía, ¿no? son contrataciones vía telefónica estableciendo una cita con la empresa cuando surge la necesidad.

Mari Carmen: Es decir, que la comunicación con esta empresa por parte de la ONG la llevaría la oficina central de Cruz Roja, ¿no?

Coordinador: Sí, efectivamente. Es cierto que nosotros contactamos para la actividad, pero a nivel de contratación, por así decirlo, el contrato es a nivel de oficina central.

Mari Carmen: Cuando contratan para la actividad, es decir, cuando se ponen en contacto con la empresa si necesitan un intérprete, ¿cómo es la comunicación con los trabajadores o con la empresa directamente?

Coordinador: Es muy sencillo. Tenemos un teléfono de contacto, en el cual contactamos simplemente y contamos cual es nuestra necesidad, tanto de idioma como horaria. Entonces, se genera una cita después de esa comunicación y el día que llega esa persona se hace y listo. Es, ya te digo, muy sencillito.

Mari Carmen: Vale. A los intérpretes que van a trabajar en la actividad en las que se desarrolle, ¿se les ofrece información por parte de Cruz Roja acerca de la organización y también del programa de refugiados, para que tengan una base?

Coordinador: Pero, ¿te refieres a Dualia o a las personas que trabajan con nosotros?

Mari Carmen: Sí, tanto a los voluntarios como a los intérpretes de Dualia.

Coordinador: Personas voluntarias, sí en todo caso, porque se destina una formación específica tanto de conocimiento de la institución como de conocimiento del proyecto. Y, en el caso de Dualia, pues, la verdad es que por nuestra parte no. Supongo que cuando oficina central cerró el acuerdo, sí que lo harían ¿sabes?, pero eso no te lo puedo decir, porque no lo hemos hecho directamente desde Madrid.

Mari Carmen: Respecto al intérprete voluntarios, se le informa acerca de la temática de la interpretación, es decir, si por ejemplo se trata de algo psicológico o si es una primera entrevista de acogida o...

Coordinador: Sí, efectivamente. Lo hacemos, vamos, y sobre todo si tenemos alguna cuestión delicada que tratar. Se trabaja primero con la persona que va a hacer la traducción, sí.

Mari Carmen: Y, ahora, para terminar unas preguntillas de que considera más importante. Los aspectos imprescindibles que considera para un intérprete, es decir, su formación, su conocimiento del idioma, que sea imparcial. Así a grandes rasgos.

Coordinador: Sí, vamos, en todo caso lo que comentas ¿no? Que tenga un conocimiento muy extenso del idioma a traducir y, luego, por otra parte, los valores de la institución que son comunes a todas las personas que trabajamos en Cruz Roja, ¿sabes? Así que bueno, digamos que estaría exigido, vaya, por así decirlo.

Mari Carmen: ¿Considera que la función del intérprete es importante dentro del programa de refugiados?

Coordinador: Sí, sin duda. Importante no, fundamental. Porque, tal como te comentaba, ya te digo, hay algunas circunstancias en las cuales las traducciones si no se realizan a través de un intérprete son muy complicadas.

Mari Carmen: Por lo tanto, ¿considera la interpretación un aspecto importante de la integración de los usuarios que llegan a nuestro país junto con el aprendizaje del idioma?

Coordinador: Sí, sin duda.

Mari Carmen: Por lo que he estado investigado, he descubierto que el derecho a la interpretación está recogido en la ley de asilo española y en la directiva europea. ¿De eso se le informa al usuario o refugiado una vez llega?

Coordinador: Sí, claro. De hecho, es que hay cuestiones tan quisquillosas, por así decirlo, dentro del procedimiento de asilo, que si no se entienden bien es posible que nosotros no podamos hacer una intervención correcta. Entonces, claro, se tiene que trabajar en todo caso.

Mari Carmen: Y, para terminar, como la finalidad del trabajo es intentar buscar una solución para que estos servicios se puedan llevar de manera correcta y para que los usuarios puedan tener todos sus derechos como ciudadano, ¿considera que se puede trabajar de manera conjunta con otras ONG o entidades y empresas de traducción e interpretación para mejorar el servicio de interpretación dentro del programa de refugiados en España?

Coordinador: Sí, vamos, creo que todavía nos queda, de hecho, y sería un objetivo bastante interesante a desarrollar en los próximos años el, bueno, el poder dar una mejor respuesta mediante la colaboración entre distintas entidades. Sin duda, sí.

Mari Carmen: Muchas gracias por la colaboración.

Anexo 2.

Transcripción de la entrevista realizada a la cofundadora de la empresa de interpretación telefónica VOZE

Cofundadora: VOZE, buenos días.

Mari Carmen: Hola. Soy Mari Carmen.

Cofundadora: Hola Mari Carmen. Espera un momentito, ¿vale?

Cofundadora: Perdona, dime.

Mari Carmen: Nada. Pues, eso, para hacerte la entrevista. Primero, darte las gracias por colaborar con mi investigación. ¿Te importa que te grabe para tener toda la información?

Cofundadora: No, no pasa nada.

Mari Carmen: El objetivo de la investigación es conocer la importancia del intérprete, sobre todo el programa de protección internacional y asilo. Pero, vamos, del intérprete social en general y conocer cuál es su realidad y como mejorarla. Vale, bueno, te voy a preguntar sobre VOZE porque conozco que ofrece servicios a ONG y, ¿desde cuándo ofrece estos servicios? Y, exactamente, ¿qué servicios ofrece? Interpretación telefónica, supongo, o presencial.

Cofundadora: Desde 2016 a ONG ofrece servicios de interpretación telefónica y presencial, y también de traducción jurada y general.

Mari Carmen: ¿Cómo es la comunicación con los profesionales de la ONG, con los que trabajáis? La comunicación entre VOZE y ellos.

Cofundadora: Bueno, ellos nos hacen las peticiones por email, siguiendo una plantilla y hablamos sobre todo por teléfono y por email con ellos y nos piden la solicitud y, siguiendo una plantilla, pues, nos dicen, bueno, lo básico: día y hora, dirección, si es telefónica no hace falta. Nos dice también el tema y, a veces, nos dan un pequeño briefing de la situación del usuario y, si tienen alguna petición especial, pues que sea una mujer o que, por ejemplo, que sea un intérprete en concreto porque ha sido una sesión psicológica y quieren que sea el mismo interprete para garantizar el seguimiento. Entonces, eso lo hacen a través de ahí y, después, nosotros, cuando terminan la interpretación, le mandamos un enlace para que evalúen al intérprete. Entonces, después ellos lo hacen online y evalúan al intérprete a través de nuestro formulario de evaluación.

Mari Carmen: Entonces, supongo que muchos problemas en la comunicación entre la ONG y VOZE no existen, ¿verdad? Porque dan bastante información, por lo general.

Cofundadora: A ver, no siempre ¿eh? Normalmente, cuando nos indican los temas, son muy poco precisos. A lo mejor dicen “seguimiento social”. Pues, ¿eso qué es? ¿sabes? Es verdad que cuando dan los temas, es raro que especifiquen. Lo que más especifican es en el ámbito sanitario porque dicen la especialidad. Así que, por ahí podemos saber con más detalle qué puede pasar, pero, por lo demás, es verdad que no cuentan demasiado con el tema para que el intérprete se prepare. Así que, muchas veces, el intérprete llega y tiene que hacer un poco de todo.

Mari Carmen: Y no sabe exactamente a qué enfrentarse.

Cofundadora: Sí, claro.

Mari Carmen: En la ONG, ¿consideras que los profesionales conocen cuál es la función y el papel del intérprete, del traductor y del mediador o hay veces que le piden otro tipo de funciones?

Cofundadora: No siempre. No siempre la verdad. Es que hay veces que se le pide al intérprete que hagan cosas o que dé opiniones que no deberían dar. Pero nosotros para eso le hemos formado y, entonces, nosotros le damos formación a algunos de los trabajadores de la ONG, sobre cómo trabajar con intérpretes. Entonces, ya conocen el código ético del intérprete, conocen cómo tienen que gestionar y presentarse un intérprete, lo que ellos deben hacer y lo que no, lo que tienen que esperar de un intérprete y es verdad que, a partir de ahí, lo evalúan mucho mejor y son muchos más exigentes con ellos. Una vez que han recibido esta formación, porque ya conocen mejor cómo trabajar con ellos y qué pueden esperar, entonces, la verdad es que ha mejorado mucho después de haberle dado una formación.

Mari Carmen: La siguiente pregunta era saber si ofrecíais información a las ONG.

Cofundadora: Sí, sí.

Mari Carmen: ¿Las ONG exigen algún requisito a la hora de contratar a un intérprete? Porque me has mencionado los casos especiales de, pues que sea la misma persona que ha interpretado, o de algún género en particular, pero ¿existe algún requisito más o solamente en esos casos especiales?

Cofundadora: No, solamente... Es que no entiendo muy bien a que te refieres con los requisitos.

Mari Carmen: Requisitos a lo mejor que tengan una formación, vamos suponen que tienen una formación porque están trabajando en una empresa de traducción e interpretación...

Cofundadora: Claro, ellos sí que piden que los intérpretes sean profesionales en la mayoría de los casos. En algunos idiomas no es posible. En idiomas africanos es complicado que sean traductores de formación, pero bueno, ellos están tranquilos porque saben que los intérpretes todos pasan una formación con nosotros, una formación específica. No exigen más porque dan por hecho que los intérpretes ya tienen la formación.

Mari Carmen: ¿Cuáles son los requisitos necesarios para formar parte del grupo de interpretación de VOZE?

Cofundadora: Bueno, nosotros seleccionamos primero por currículum. En función de la formación, lógicamente tienen prioridad traductores, intérpretes, mediadores interculturales y también filólogos. Luego, todos tienen que hacer nuestra formación online, entonces tienen que hacer un curso que son 25 horas y pasar, después del curso, una prueba de interpretación. Si todo está bien, pues empiezan a trabajar con nosotros y después, van recibiendo formación continua conforme van trabajando con todos los clientes con los que vamos trabajando nosotros. Es decir, cuando se incorpora un cliente nuevo, van recibiendo formación sobre ese cliente.

Mari Carmen: No sé si me puedes contar un poquito acerca de las condiciones laborales: si tienen que ser autónomos o contratados por la empresa...

Cofundadora: Hay autónomos y personal contratado por la empresa, pero la mayoría son autónomos.

Mari Carmen: De manera general, ¿los intérpretes conocen acerca del tema del que va a tratar, el tema de la intervención o la actividad?

Cofundadora: Sí, más o menos. Lo que pasa es que la mayoría tienen mucha experiencia con las ONG, trabajando con ellas, y ya se conocen todo. Además, nosotros les hemos formado sobre los procesos que están siguiendo estas personas durante un programa de asilo y refugio del gobierno. Entonces, conocen las fases del programa y el tipo de reuniones. Entonces, cuando tienen una cita y tiene un relato de asilo, ya saben de lo que van a hablar y las preguntas que le van a hacer.

Mari Carmen: ¿La formación sobre el programa de protección internacional y asilo la ofrece VOZE o la ONG?

Cofundadora: La hacemos nosotros a partir de material que compartimos con ONG y, entonces, nosotros preparamos la formación.

Mari Carmen: ¿Cuáles consideras que son los principales retos para los intérpretes sociales que trabajan en una ONG?

Cofundadora: Pues, lo primero es que el intérprete es que tiene que dominar muchos ámbitos, porque en el campo de las ONG hacen tanto sanitario, como jurídico. También tienen momentos complicados a nivel emocional, porque tratan con relatos de asilo, que son situaciones duras. Las personas que han pasado por un proceso complicado en sus países, con violencia, con situaciones desagradables, ... Entonces, por un lado, está la parte emocional, que los intérpretes tienen que prepararse para eso, y, por otro lado, la gran variedad temática. Pueden pasar, en una intervención del ámbito jurídico, al ámbito psicológico y, después, tener que hacer un acompañamiento al médico y, entonces, sería en el ámbito sanitario. Eso sería lo que yo considero que es lo más complicado en este ámbito.

Mari Carmen: ¿Consideras que la situación de la traducción y la interpretación en los servicios públicos dentro de las ONG está mejorando o aún existe un gran desconocimiento y la interpretación recae en voluntarios o familiares?

Cofundadora: En el ámbito de la ONG está mejorando. Cada vez recurren a profesionales o empresas. La verdad es que no hacen a través de familiares, ni nada de esto. Incluso algunos de ellos, de estos trabajadores que hablan varios idiomas, para ciertas intervenciones no hablan con los usuarios, sino que piden un intérprete para que puedan distanciarse y que puedan ocupar ellos su papel, realmente, de trabajador social y psicólogo, que no se interfiera con la sesión. Entonces, yo creo que, en el ámbito de las ONG, sí que están bastante concienciados. En el ámbito de los servicios públicos no lo sé porque no trabajamos en ese campo, pero en el ámbito de la ONG sí que están bastante concienciados.

Mari Carmen: ¿Crees que el servicio de interpretación en ONG puede ayudar a que se reconozca la profesión en otros ámbitos? Como, por ejemplo: en el sanitario, en el policial...

Cofundadora: Sí, yo creo que sí, porque al final, cuando el personal de servicios públicos ve que la persona viene acompañada de un intérprete y ve, cuando este intérprete es profesional y realiza bien su trabajo, pues, al final entienden la importancia de esta figura, y van acercándose un poco más y van conociendo un poco más la figura del intérprete, aunque sea a través de la ONG, que no sea el propio servicio público el que lo oferte. Entonces, yo creo que, de esa forma, se puede despertar un poco más la conciencia y que ellos mismos sean los que luego

demanden, dentro de sus centros, que se contemple la figura de este profesional para su trabajo diario.

Mari Carmen: ¿Consideras que la interpretación es un aspecto importante de la integración de las personas que acaban de llegar a España?

Cofundadora: Claro, sí, es muy importante, porque sino no pueden comunicarse, no pueden hablar. Entonces, ¿cómo van a recibir ayudas? ¿cómo van a recibir la asistencia psicológica necesaria, la asistencia sanitaria de forma correcta? O sea que, al final, bueno pues, es esencial, hasta que se aprenden el idioma.

Mari Carmen: Y, la última pregunta, ¿piensas que se puede trabajar de manera conjunta con diferentes ONG y empresas de traducción e interpretación para mejorar el servicio de interpretación en el programa de protección internacional y asilo?

Cofundadora: Nosotros compartimos las experiencias con otras ONG y, es verdad, que sí que lo hacemos. Pero con otras empresas no. No creo que sea posible porque no hay comunicación con otras empresas que presten este servicio.

Mari Carmen: Muchas gracias, de verdad, por todo.

[Anexo 3.](#)

ENTREVISTA A LA TUTORA DE PRÁCTICAS DE ANDALUCÍA ACOGE

Mari Carmen: En primer lugar, pues, darte las gracias por colaborar con mi investigación y con mi trabajo.

Tutora: Nada, nada.

Mari Carmen: ¿Te importa si grabo la conversación para tener todos los datos de manera precisa?

Tutora: No, no me importa.

Mari Carmen: Vale, bueno, te informo un poquito.

Tutora: Venga, cuéntame.

Mari Carmen: Aunque ya te lo comenté, pero, el objetivo de la investigación es conocer la importancia del intérprete social dentro del Programa de Protección Internacional y Asilo y saber cuál es, ahora mismo, su realidad y cómo mejorarla de cara a un futuro. Primero, me gustaría saber un poquito sobre Andalucía Acoge y qué programas lleváis a cabo dentro de la federación.

Tutora: ¿Qué quieres saber? ¿Los programas específicos sobre protección internacional?

Mari Carmen: Sí, los de protección internacional, eso ya hablaremos más tarde, y también sobre otros programas que lleváis a cabo.

Tutora: Bueno, pues mira, la federación Andalucía Acoge está formada por nueve asociaciones. Estamos en todo el territorio de Andalucía, en Ceuta y en Melilla. Dentro de Andalucía Acoge hay muchos programas de intervención. Muchos de ellos tratan el tema educación, asesoramiento jurídico, asesoramiento sociolaboral. Se trabaja también el trabajo específico con mujeres, con menores. Hay proyectos que se trabajan con menores. Hay proyectos que se intervienen en barrios. O sea, los que son proyectos de ámbito comunitario. Y, digamos que, se le da una información integral a la persona, totalmente integral, desde todos los ámbitos y desde todos los sectores.

Mari Carmen: Con el objetivo de la integración básicamente.

Tutora: Exactamente, y que formen parte de la ciudadanía, ¿vale? Nuestro lema es que todos somos ciudadanos, todos los que compartimos el mismo territorio, somos ciudadanos y tenemos los mismos derechos humanos, ¿vale?

Mari Carmen: Perfecto. Entonces supongo que, dentro del Programa de Protección Internacional y Asilo, las actividades que realizan son, más o menos, las que me has comentado anteriormente, ¿verdad?

Tutora: Bueno, no exactamente, porque protección internacional es una convocatoria aparte específica dentro de las subvenciones que organiza el Ministerio, y nosotros, dentro de esa convocatoria, tenemos seis proyectos. Esa convocatoria está dividida por prioridades y nosotros tenemos todas las prioridades. O sea, estamos ejecutando proyectos en todas las prioridades. Tenemos un proyecto de acogida, que se denomina *Tarhib*. Ese proyecto es un proyecto en el que las familias conviven con otras familias y son pisos de acogida, ¿no? Ese proyecto dura 18 meses, o sea, cada familia dependiendo de la fase en la que entre. Existen 3 fases, dependiendo de la fase en la que entren, están más tiempo o menos, dependiendo si entran en la uno, si entran en la fase dos o en la fase tres. Ese es el proyecto acogida. Luego está el proyecto formación, para los técnicos que trabajan con personas solicitantes de asilo y refugiadas. Esos equipos, técnicos de personas que trabajan, son equipos multidisciplinares. Equipos de psicólogos, educadores sociales, trabajadores sociales, juristas... Todos esos forman el equipo que son los que intervienen en la atención a las personas solicitantes de asilo. Entonces, existe el proyecto Alepo, que es específico de formación para los técnicos, para los profesionales. Después, hay otro proyecto que tenemos que se llama *Kleos*, que puedes verlo en una web nuestra que se llama 5millonesdepasos, que creo que te ha hablado de ella ya. El proyecto *Kleos* es un proyecto de sensibilización para la sociedad en general, no exclusivo para los técnicos que trabajan en el trabajo directo con los solicitantes de asilo. Después, tenemos otro proyecto que se llama *Equilem*. *Equilem* es el proyecto de inserción sociolaboral de las personas que solicitan asilo. Después, otro proyecto que es equipamiento. Y creo que ya te los he dicho todo. Entonces, claro, con las personas solicitantes de asilo y refugiadas se hace desde la acogida hasta todo lo que es la inserción sociolaboral, la formación a sus técnicos, es decir, es un trabajo completo, integral.

Mari Carmen: Y, respecto a los profesionales que trabajan dentro del programa son los que ya me has comentado, ¿verdad? Psicólogos, educadores sociales, trabajadores...

Tutora: Exacto. Son psicólogos, trabajadores sociales, educadores sociales, abogados... Todos expertos en intervención con personas solicitantes de asilo, con trayectoria y con formación específica. Es un perfil. Los solicitantes de asilo tienen una legislatura y una jurisprudencia

diferente al resto de los inmigrantes dentro de la ley de extranjería, pero tienen una legislación específica y, entonces, todos los profesionales que trabajan tienen una formación y una experiencia en esa materia.

Mari Carmen: Perfecto. ¿Me podrías decir, si sabes, si estos profesionales de los que hemos estado hablando tienen algún problema de comunicación, imagino que más al principio cuando llegan, con los solicitantes de asilo y refugiados a los que ayudan?

Tutora: Hay problemas de comunicación por el idioma. Por ejemplo, si son hispanohablantes, por ejemplo, hay un gran número de personas venezolanas, entonces, el problema de comunicación, la verdad es que desaparece bastante. Pero, por ejemplo, hay familias ucranianas, también tenemos varias familias ucranianas y familias croatas que tenemos que contratar el servicio de traducción, porque nosotros cubrimos casi en todas las localidades inglés, francés y árabe. Eso, más o menos está cubierto con los profesionales que trabajan, pero claro, croata, ucraniano... Eso tenemos más dificultad y tenemos que contratar el servicio de traducción para poder intervenir con ellos, para la elaboración de los materiales. Por ejemplo, hay una alumna de vuestro máster que está traduciendo documentos a ruso, porque muchos hablan ruso. Entonces, con el ruso, pues nos vamos apañando entre los compañeros. Pero ahí, es donde estamos teniendo la dificultad.

Mari Carmen: De manera general, cuando se encuentran con estos problemas los solventan pues, contratando el servicio de traducción e interpretación o, me has dicho que los profesionales que trabajan en el programa hablan inglés, francés y árabe, ¿verdad?

Tutora: Exacto. O sea, los profesionales que trabajan tienen esa formación y después, claro, el mundo de los idiomas, ya sabes cómo es, es muy amplio. Entonces, claro, los servicios que estamos contratando es sobre ucraniano y croata. Si hablan ruso pues se contrata a lo mejor una persona que traduzca ruso. Depende de las necesidades y las familias que lleguen. Las familias son derivadas del Ministerio, nosotros no elegimos nada. Vamos, ninguna entidad, no solo Andalucía Acoge. No deriva nada, ni nos tocan. Las familias que nos asignan, esas son las que tenemos que acoger.

Mari Carmen: Y, entonces supongo que la organización conoce acerca de la interpretación social, ¿verdad?

Tutora: Sí, claro, claro, claro. Al chino, también tenemos una chica que traduce al chino, pero chino no hemos tenido. No hemos tenido familias chinas.

Mari Carmen: Y, ¿conoces las diferencias entre un intérprete, un traductor y un mediador cultural, más o menos?

Tutora: Sí, sí.

Mari Carmen: ¿Dentro del programa cuentan con intérpretes sociales o...? Supongo que en plantilla no, pero ¿contratan a una empresa privada?

Tutora: Sí, sí. Otro proyecto *Welti*, es intervención en el CETI de Ceuta y ahora este año ha empezado en Melilla ese es el que más tiempo lleva ejecutándose.

Mari Carmen: El proyecto de Ceuta y Melilla, supongo que el tema de traducción e interpretación lo lleváis desde Andalucía Acoge, o ¿lo llevan desde allí?

Tutora: No, eso es un centro para extranjeros, un centro de estancia temporal de inmigrantes, que es como se denomina, y eso se lleva directamente desde el Ministerio. Entonces, dentro de los talleres que nosotros realizamos, hay compañeras que hablan árabe, francés, que tienen que tener ese perfil para poder impartir los talleres y dar esa formación y talleres que damos dentro del CETI con las personas que están allí recibiendo. Pero si hay otro idioma que no se conoce, pues los propios técnicos del CETI o el propio ministerio son los que tienen que facilitar. Ahí nosotros no tenemos que hacerlo.

Mari Carmen: ¿Consideras que la función del intérprete social, bien formado, con su formación específica, es importante en el Programa de Protección Internacional y Asilo?

Tutora: Sí, claro que sí.

Mari Carmen: ¿Crees que favorece a la integración de la persona? Considero que el intérprete social es la primera persona que puede ayudar a darle voz a ese refugiado, a ese inmigrante que ha llegado después de haber pasado unas situaciones muy delicadas y ¿crees que ayuda a la integración de esa persona, junto con las clases de castellano?

Tutora: Claro, es que la barrera idiomática es muy grande y muy importante, sobre todo cuando vienes a un país que no has elegido y que no era tu destino. Y encima no sabes hablar porque no querías venir a este país y vienes por situaciones forzosas.

Mari Carmen: Y, supongo que la cultura al mismo también es una gran barrera.

Tutora: Si, hombre, totalmente. La cultura, el clima también, la luz, la primavera... Lluve, hace frío, ahora hace frío. Otra realidad totalmente diferente y partimos que no es una decisión voluntaria y vienen en familias, con lo cual...

Mari Carmen: La mayoría viene en familia ¿verdad? Porque, luego, con lo que he estado investigando y también cuando estuve colaborando con la Cruz Roja, existe el programa de reagrupación, ¿verdad? En el caso de que no haya llegado con su familia o su familia se haya quedado en ... No sé eso ahora cómo va.

Tutora: Normalmente vienen en familia. Los solicitantes de asilo vienen con familia. Raros son los que vienen solos. Vienen con familia, con bebés, mamás embarazadas, alguna abuela... Se mueven con familias.

Mari Carmen: Como antes hemos hablado sobre la legislación, que los solicitantes de asilo dentro del marco legislativo tienen una parte para este programa, ¿se les informa a los solicitantes sobre el derecho que tienen a un abogado y a un intérprete que está recogido en la Ley de asilo y en la Directiva Europea?

Tutora: Sí, sí. Ellos tienen toda la información.

Mari Carmen: ¿Crees que se puede trabajar de manera conjunta con otras ONG y con empresas de traducción e interpretación para mejorar este servicio, este derecho que tienen los solicitantes?

Tutora: Sí, sí. De hecho, se hace la comunicación con otras entidades sociales. Se hace para lo que haga falta claro. Buscamos un traductor de ucraniano, ruso, por donde haga falta. Y entre las ONG nos ayudamos.

Anexo 3.

Entrevista a la coordinadora del Programa de Refugiados de Andalucía Acoge

Mari Carmen: Muchas gracias por colaborar con mi investigación.

Coordinadora: Nada.

Mari Carmen: Bueno, no sé si te ha comentado algo...

Coordinadora: De qué va no. Me ha dicho que tú necesitabas hablar conmigo y hacerme algunas preguntas. Y yo he dicho que venga, que vale.

Mari Carmen: Te cuento un poquito. Soy traductora e intérprete, estudiante del máster de Comunicación Intercultural, Traducción e Interpretación en los Servicios Públicos en la Universidad de Alcalá de Henares, aquí, en Madrid. Bueno, primero, ¿te importa que grabe la conversación para dejar registrado los datos?

Coordinadora: Que va, para nada. Entiendo que es mucho más fácil para ti.

Mari Carmen: Vale, gracias. Estoy haciendo un trabajo de investigación para terminar el Máster y el objetivo de la investigación es conocer la importancia del intérprete en el Programa de Protección Internacional y Asilo y saber cuál es su realidad y así para poder mejorarla de cara a un futuro. Para solventar los problemas, normalmente me ha dicho, que los trabajadores que trabajan en Andalucía Acoge saben inglés, francés y árabe, pero ¿con el resto de idiomas como lo solventáis?

Coordinadora: Pues dependiendo de su nivel de español y de si podemos utilizar o no otras lenguas vehiculares. Si podemos utilizarlas las utilizamos. Si vemos que no o, es algo tan importante como una primera entrevista o, incluso una primera evaluación psicológica, recurrimos a intérpretes.

Mari Carmen: ¿Esos intérpretes son contratados por una empresa o autónomos?

Coordinadora: Generalmente es una empresa. A veces trabajamos con autónomos, pero por la realidad del sistema, a nivel presupuestario nos es mucho más fácil contratar a una única empresa, porque si son varias empresas tenemos que pedir autorización siempre al Ministerio. Si son personas, tenemos que prever en nuestro presupuesto dentro de personal que vamos a contratar a personas autónomas. Tampoco sabemos cuántas. Entonces, pues el sistema casi que nos obliga a trabajar con empresas.

Mari Carmen: En otras organizaciones que he entrevistado utilizan a voluntarios, familiares como intérpretes. ¿Es el caso de Andalucía Acoge o no?

Coordinadora: Andalucía Acoge nunca utiliza a familiares de esas personas para hacerle de traductores. Ni amigos ¿vale? No solo familiares, nadie que pueda tener una relación no profesional con esas personas, porque se tratan motivos que son personales y protegidos.

Mari Carmen: ¿Conoce la figura del intérprete?

Coordinadora: Sí.

Mari Carmen: ¿La diferencia entre traductor, intérprete y mediador cultural?

Coordinadora: También.

Mari Carmen: Los intérpretes con la empresa con la que trabajáis... ¿La empresa le ofrece información acerca de los servicios que presta? Es decir, si traducción, interpretación telefónica o presencial...

Coordinadora: Sí. Tienen traducción, interpretación telefónica, traducción jurada, interpretación presencial, ... Todo eso.

Mari Carmen: Y ¿cómo es la comunicación con esta empresa?

Coordinadora: Sí, es relativamente fácil trabajar con ellos. Tenemos una persona de contacto, a veces, en función de que necesitamos concretamente. Si es traducción, a través de una persona. Interpretación, a través de otra persona. Cuando trabajamos el tema de facturación tenemos a otra persona de contacto. Normalmente no es difícil. La dificultad es encontrar intérpretes de determinados idiomas, pero más allá de eso, no es difícil.

Mari Carmen: ¿Te puedo preguntar por los idiomas más difícil?

Coordinadora: Sí, el más dificultoso para nosotros es el georgiano. Tenemos un gran problema con el georgiano, albanés. Son, no sé, digamos de los países de la antigua URS, de la Europa del Este. Pues, ahí hay varios idiomas que son minoritarios y, entonces, no es fácil encontrar, y ya si nos ponemos a pedir un intérprete con una cierta calidad, ya nos morimos.

Mari Carmen: ¿Se forma a los intérpretes sobre Andalucía Acoge y sobre el Programa de Protección Internacional y Asilo?

Coordinadora: Correcto. Antes de iniciar la entrevista que vayamos hacer, no solo le informamos de qué es lo que esperamos, hacemos la firma del documento de privacidad y demás, sino que también, si es la primera vez que viene a la entidad, pues se le explica un poco que es lo que hacemos y le pasamos información mínima sobre el sistema, para que pueda, un poco estar preparado.

Mari Carmen: ¿Esa información se la ofrece Andalucía Acoge?

Coordinadora: Algunos la conocen porque trabajan en el sistema continuamente con otras entidades. Pero, vamos, que nosotros siempre preguntamos y sino, le damos la información.

Mari Carmen: ¿Y sobre la temática a tratar en la actividad? Por ejemplo, si es la primera entrevista de acogida, ¿se le ofrece algo de información al intérprete? Supongo dentro de la confidencialidad.

Coordinadora: Composición familiar, de dónde viene, qué es lo que vamos a tratar... Pues, normalmente son aspectos jurídicos. El proceso migratorio que haya hecho, se le da un poquito de información y el objetivo que nosotros tenemos con esa reunión.

Mari Carmen: ¿Qué aspectos consideras imprescindibles para un intérprete?

Coordinadora: Realmente, lo he comentado con la Universidad de Sevilla porque hice una entrevista un poco parecida no hace mucho, y para mí es importante que sean intérpretes.

Mari Carmen: Profesionales te refieres, ¿verdad?

Coordinadora: Sí, se nota muchísimo quien realmente ha estudiado o se ha preparado para ello. Ya no digo que tenga la carrera, o ha podido realizar un máster, o ha podido realizar una formación determinada... Pero se nota muchísimo quien sí lo ha hecho o tiene una cierta experiencia y quién no. Que se noten las emociones que está sintiendo cuando está en la entrevista, que emita opiniones... No lo sé, cosas así que nos encontramos, que no es lo que esperamos de un intérprete.

Mari Carmen: Cuando os dais cuenta de estos intérpretes profesionales, ¿le dais un *feedback* a la empresa?

Coordinadora: Sí, solemos, de hecho, solicitar a esos mismos intérpretes para las siguientes entrevistas que tenemos y, cuando vemos el nombre de alguien que no nos ha gustado, que esperamos, pero que ese intérprete no lo queremos.

Mari Carmen: En el caso de una familia, si un intérprete ha empezado con esta ¿se continúa con él dentro de las posibilidades?

Coordinadora: No es una prioridad para nosotros.

Mari Carmen: Te quería preguntar, ya que el Programa está subvencionado por el Ministerio ¿presta alguna ayuda en cuanto a la ayuda de facilitar la comunicación con los servicios de interpretación, o realmente lo deja todo en las manos de las entidades, en este caso de Andalucía Acoge?

Coordinadora: Más allá de la financiación, que obviamente tiene una línea específica que es de traducción e interpretación, el resto queda a cargo de las entidades, de hacerlo como creamos oportuno.

Mari Carmen: ¿Hay una línea específica dentro de la financiación del Ministerio?

Coordinadora: Sí, tú la pides. Otra cosa es que las entidades pidamos dinero o no para eso, ¿sabes? Que después, cuando nosotros solicitamos, tenemos que hacer ajustes normalmente. Entonces, ahí está el que nosotros demos prioridad o no a tener personas contratadas haciendo ese trabajo. Pero que la línea como tal existe dentro de la solicitud.

Mari Carmen: De manera general, ¿estáis contentos con la empresa con la que trabajáis habitualmente, o ha habido bastantes problemas?

Coordinadora: No te digo que estemos especialmente contentos. Nos gustaría mucho más poder contratar directamente a aquellos intérpretes que realmente creemos que hacen bien su trabajo, pero, como te comentaba, como presupuestariamente y en la solicitud es muy difícil, al final tienes que ir a una empresa grande, que te pueda ofertar todos los servicios y tampoco hay tantas. Y vamos todas casi a las mismas.

Mari Carmen: ¿Considera que la función del intérprete es importante dentro del Programa de Protección Internacional y Asilo?

Coordinadora: Claro, es que sin ellos muchas veces no seríamos capaces ni de tener la información necesaria para valorar las necesidades de una familia, ni para acogerla adecuadamente, ni para ir trabajando en su autonomía o su integración en nuestra sociedad. Lo cual es básico.

Mari Carmen: Por lo tanto, es importante para la integración ¿verdad?, junto con las clases de castellano imagino...

Coordinadora: Claro, claro. Las clases de castellano son muy importantes para que ellos puedan conseguir su autonomía. Nosotros le reforzamos mucho que si no aprenden difícilmente van a poder hablar con otras personas. Pues en el cole, cuando llevan a sus hijos, o hacer la compra más autónomamente, o cosas básicas de nuestro día a día.

Mari Carmen: ¿Se les informa a los usuarios sobre su derecho a abogado y a intérpretes recogidos en la Ley de Asilo y en la Directiva Europea?

Coordinadora: Sí, de hecho, es que el equipo, al menos el nuestro, yo creo que, en todas las entidades, pero nosotros nada más que llegan, le presentamos al equipo. Entonces, en el equipo está el abogado, la psicóloga, el educador o educadora social, el trabajador o trabajadora social. Y es que el día de la acogida, si la persona no es hispanohablante, desde el primer momento hay un intérprete con nosotros.

Mari Carmen: ¿Ellos pueden elegir el idioma?

Coordinadora: No se nos ha dado el caso. Si hubiese y si pudiésemos encontrar intérpretes sin dificultad, por nuestra parte no habría ningún problema. Lo que si nos hemos encontrado es que, aunque una persona sea, por ejemplo, de Costa Marfil, como el encontrar intérprete que venga y demás, nos lleva un tiempo, a lo mejor prefieren comunicarse con nosotros en francés, o incluso en el caso de Georgia, a lo mejor un miembro de la familia habla inglés y entonces, utilizan el inglés para comunicarse con nosotros. ¿Qué nos puede pasar? Pues que otros miembros de la familia no hablen ese idioma y entonces, perdemos información y esa persona digamos que la tenemos un poco más perdida. Pues, entonces, siempre hacemos determinadas entrevistas con intérpretes para no perder información.

Mari Carmen: Y, otra pregunta que ahora mismo me acabo de acordar, porque hay varias empresas que ofrecen el servicio de interpretación telefónica y, es verdad, que estamos viendo que está aumentando mucho las interpretaciones telefónicas hoy en día, pero si te tuviera que preguntar por tu opinión, o sea, ¿piensas que, más rápido desde luego es telefónica, pero crees que se pierden ciertos aspectos en la interpretación telefónica con respecto a la interpretación presencial?

Coordinadora: Sí. De hecho, nosotros hemos vetado la interpretación telefónica. Primero porque tiene un coste altísimo y después, sí que es verdad que soluciona un problema de inmediatez, pero que si lo podemos solucionar con español, francés, inglés y árabe, que son los idiomas que tenemos en nuestro equipo, lo vamos a hacer porque ni muchas veces se producen en un entorno adecuado, es decir, que la persona que está realizando la interpretación, a lo mejor hay ruido por detrás, no se entera bien y, luego, hay un montón de matices en cómo nosotros expresamos las cosas, ¿vale? que es muy importante para la persona. Yo puedo decir una frase con una cara o con otra y eso dice mucho. El intérprete, aunque no sea traducir, para que tú me entiendas, está diciendo lo mismo en otro idioma, pero la cara que está viendo es la mía. Yo puedo tener una cara de enfado o una cara dulce y eso dice muchísimo y eso se pierde en la telefónica.

Mari Carmen: El lenguaje no verbal, ¿verdad?

Coordinadora: Correcto, sí.

Mari Carmen: ¿Crees que se puede trabajar de manera conjunta con otras ONG y con otras empresas de traducción para mejorar el servicio de interpretación dentro del Programa?

Coordinadora: Claro, por supuesto. Sería lo ideal que parásemos un momentito e hiciésemos cosas como esa.

Mari Carmen: Muchas gracias.

Anexo 5.

Entrevista a la coordinadora del Servicio de Traducciones de CEAR

Mari Carmen: El objetivo es conocer cuál es la realidad de la interpretación social en el ámbito de las ONG e intentar buscar soluciones, o concienciar a los distintos actores del Programa de Protección Internacional y Asilo. Me gustaría saber un poquito más sobre CEAR, cuenta con su servicio de interpretación propio, ¿desde cuándo?

Coordinadora: Primero empezó de una forma muy informal, porque CEAR era más pequeño. Los propios refugiados que llegaban, refugiados vietnamitas sino me equivoco... A raíz de la transición, que es cuando se crea CEAR, es cuando comienzan a venir los primeros refugiados y venían de Sudamérica, por lo que no había ese problema del idioma. Pero al llegar los refugiados de otros países como Vietnam, al ver que había esta necesidad, porque los abogados no se podían comunicar con ellos debido al idioma, pues empezaron los propios refugiados de manera voluntaria y por devolver también a la sociedad la ayuda prestada, los que sabían más español, a ayudar a otros. Fue antes del año 92 y a partir de esta fecha empezó a formarse de una forma más organizada, un servicio de traducciones un poco como se entiende ahora.

Mari Carmen: Entonces, ¿empezó de manera voluntaria?

Coordinadora: Claro, los refugiados se empiezan a ayudar los unos a los otros porque CEAR era muy pequeña. Al principio se daba apoyo al servicio jurídico, porque era la primera necesidad, porque CEAR sobre todo lo que hacía era asistencia jurídica y, claro, el abogado va a atender a alguien y necesita comunicarse. Y, entonces, se ve la necesidad y se empezó haciendo de manera más informal y, luego, ya cada vez se ha ido haciendo de manera más organizada y profesionalizada.

Mari Carmen: ¿Qué servicios presta?

Coordinadora: Servicios de traducción y de interpretación.

Mari Carmen: ¿Traducción jurada, especializada...?

Coordinadora: No, nuestras traducciones en principio la mayoría no son juradas, porque tenemos una subvención del Ministerio que nos autoriza a hacer traducciones para todos los trámites de Protección Internacional y para la integración sobre todo de refugiados, solicitantes e inmigrantes en situación muy vulnerable. Entonces, simplemente con que vaya con el sello de CEAR no es necesario que sean juradas en principio. Luego habría otro tipo de documentos que serían más para el tema de integración que si exige una traducción jurada. De traducción, lo que se traduce son las alegaciones de los solicitantes, toda la documentación: desde partidas

de nacimiento, de defunción, libros de familia, partes médicos... Ese tipo de documentación. Una sentencia, artículos de prensa, incluso *whatsapps*. En la parte de la integración, certificados profesionales, académicos, documentación para matricular a los niños en el colegio, para conseguir la tarjeta sanitaria... Ese es el grueso. Una parte mucha más pequeña, la solicitan los centros de CEAR. Por ejemplo, la normativa del centro para que lo puedan entender las personas que vienen en cuatro idiomas, o carteles en cuatro idiomas. También una notificación, un modelo para los refugiados. Normalmente esta traducción suele ser al árabe, inglés, francés, ruso, por lo general. En cambio, el otro tipo es de la lengua oficial de la que provienen las personas al español.

Mari Carmen: Y, ¿la interpretación es toda presencial o cómo?

Coordinadora: Interpretación intentamos que sea presencial por encima de todo, porque consideramos que es lo más óptimo y, en este caso, mucho más. Lo que sí que es verdad que, si no podemos conseguir un intérprete presencial de pasto, por ejemplo, en Vitoria, porque no todos los idiomas están en todas partes, intentamos hacerlo por Skype, porque nos parece el segundo mejor método, por lo menos hay imagen. O si no hay manera y es muy urgente, por ejemplo, a alguien que lo haya hospitalizado en el momento y en una hora necesite un intérprete, en ese caso, si se hace por teléfono, en caso de emergencia. Pero intentamos que sea los mínimos de los casos y cuando no hay Skype... pues, bueno, el caso es que se comunique.

Mari Carmen: Hay casos de acompañamiento también supongo, ¿no?

Coordinadora: No. Nosotros distinguimos muy claramente entre interpretación y acompañamiento. Nuestros intérpretes no son en ningún momento acompañantes. Entendemos que es diferente un mediador de un intérprete y que es diferente un acompañante de un intérprete. La forma nuestra de trabajar es que, por ejemplo, si hay una cita médica, a esta la cita médica va el paciente, el trabajador social o quien lo acompañe, si es que necesita acompañante y el intérprete. Y el intérprete no es la persona que va desde el centro hasta ... No, va al centro médico, interpreta y se va porque es un intérprete, no es ni un acompañante, ni un mediador, porque entendemos que son cosas diferentes y no tienen las mismas funciones.

Mari Carmen: ¿Cuáles crees que son las ventajas y las desventajas de que una ONG tenga un servicio de intérpretes?

Coordinadora: Ventajas todas y desventajas ningunas. Depende de con quien trabajes, cuál es el perfil de usuarios que atiendes... Si, normalmente, tu perfil de usuarios es un usuario que conoce el idioma de acogida y solo tienes un caso excepcional, pues no vas a montar un servicio de traducciones, lógicamente. Pero si tú atiendes a solicitantes de Protección Internacional que vienen de más de 60 países, ¿cómo no te planteas tener un servicio de traducciones? Creo que es básico. ¿Cómo funcionan el resto de servicios? ¿Cómo se comunican? No tiene sentido. Para mí es como si pretendes dar asistencia jurídica a refugiados y no tienes abogados. ¿Cómo le das asistencia jurídica? ¿A través de otros? No tiene sentido.

Mari Carmen: Respecto a la formación que necesita un intérprete para formar parte de este servicio, ¿qué nos puedes destacar?

Coordinadora: Con respecto a la formación, evidentemente, los criterios nuestros son alguien que tenga el grado en traducción e interpretación, o en filología, si tiene formación específica en traducción e interpretación en los servicios públicos, tener formación en temas relacionados

con protección, del tercer sector, tener experiencia profesional... Este sería el ideal. Que esté comprometido con los derechos humanos, debe haber vocación, no estás haciendo algo mecánico. Creo que esto si no te gusta o no estás comprometido, es muy difícil de llevar. Que haya un grado de compromiso, no puedes verlo en un currículum, va con la persona. Todo esto lo puedes buscar en intérpretes de idiomas mayoritarios aquí y que hay un grado de traducción e interpretación. Pero hay otros idiomas que no puedes ceñirte a estos criterios porque no hay intérpretes, porque hay muchas personas que se dedican a esto porque tienen el idioma debido a que es su idioma materno, pero no tienen experiencia o formación específica, porque no la hay. Entonces, en este caso, tienes que intentar ajustar para que lo que tengas intentar que se acerque con los que tengas. Tenga el nivel idóneo en los idiomas de trabajo. Es complicado.

Mari Carmen: ¿CEAR ofrece a los intérpretes formación sobre la ONG y sobre el Programa de Asilo?

Coordinadora: CEAR tiene un equipo tanto de profesionales voluntarios como profesionales remunerados. Es verdad que con los profesionales voluntarios se hacían formaciones cada 6 meses. Después del aumento de volumen de trabajo, más o menos desde hace 3 años, ha sido inabarcable y ha habido que reinventar porque no se daba abasto. Pero sí que se hacía esa formación. Siempre que ha habido formación con referencia a asilo, se le reenvía cuando hay esta formación y también se intenta, cuando se habla con ellos, más o menos darles unas directrices sobre cómo se deben hacer las cosas y cómo no. La idea del encuentro era abarcar esa demanda de formación que, por falta de tiempo, no podíamos cubrir, porque no había tiempo. Era como un principio de cómo plantearnos de nuevo la formación.

Mari Carmen: ¿Los profesionales de la ONG conocen la figura del intérprete?

Coordinadora: Claro, porque no podrían trabajar sin ellos. Ahora mismo la mayoría. Nosotros lo que tenemos es una guía, tanto de los compañeros que solicitan el servicio para saber cómo trabajar con intérpretes y otra guía, para los traductores e intérpretes. Los que llevan más tiempo saben cómo trabajar con intérpretes y ellos son conscientes de la importancia del servicio y dicen que sin esto no pueden hacer su trabajo. Que un buen intérprete te puede facilitar mucho el trabajo y que un mal intérprete puede hacer que no puedas realizar tu trabajo. Con el documento guía intentamos que entiendan nuestro trabajo y nuestras necesidades. Los que gestionamos el servicio somos traductores e intérpretes, por eso nuestro trabajo es de bisagra. Los que gestionan el servicio debe ser profesional del campo para saber si los tiempos de la traducción son razonables o no. Y creo que los traductores e intérpretes lo agradecen, porque cuando hablas con ellos de algún tema y le dices que no hace falta que te expliquen porque yo también traduzco e interpreto, entonces es “ah, vale, que tú me entiendes”. Es algo de lógica. Y con los compañeros igual. Te es más fácil hacerle ver algo que no entienden de nuestro trabajo porque tú sabes por qué el intérprete actúa de la manera en la que lo hace. Entonces, eres el puente entre los otros compañeros y los traductores e intérpretes.

Mari Carmen: Se confunden los términos en las ONG entre traductor, intérprete y mediador. ¿En CEAR ocurre lo mismo o se conoce la diferencia entre estas tres figuras?

Coordinadora: Claro, esto es normal entre los compañeros porque no es su tema y confunden la traducción con la interpretación. Lo que hemos intentado en todo momento con las guías estas y hablando con los compañeros es dar a conocer el trabajo y son ya muchos los compañeros que al equivocarse se dan cuenta y rectifican. Si no es su campo no tienen por qué

saberlo. Y con la mediación igual. Tienes que hacerles ver que hay mediadores culturales y ahí no tiene nada que ver el idioma o mediadores lingüísticos. Y un intérprete, para mí, tiene que tener en su perfil una parte de mediador, porque también está tratando con dos culturas. Pero eso es una cosa, y otra es que haga funciones de mediador, que, para mí, son diferentes. Si das un taller a personas extranjeras y lo das en francés, tu función, en este caso, es mediación en francés. Si tú estás en un taller y le estás interpretando a otras personas al francés, tu trabajo es intérprete. Para el intérprete, siempre tiene que haber otro. Si no hay otro, tú no estás interpretando.

Mari Carmen: En cuanto a los usuarios, ¿cómo es la reacción de ellos ante los intérpretes?

Coordinadora: Hay personas que vienen con muchos celos, miedos, y es normal. Y hay de todo. Personas que casi en el primer contacto preguntan que, si va a haber un intérprete, o preguntan si va a haber alguien que hable su idioma. Luego, hay personas que desconfían de todo el mundo, no solo por el desconocimiento de la figura. Y, claro, si aparte de estar el abogado hay otra persona, pues desconfían. Pero, por lo general, vencen la desconfianza, porque le hacemos ver que es un intérprete profesional, que tiene un código ético y que mantendrá la confidencialidad y lo entienden. Se ha dado algún caso de que prefieren que no haya intérprete y ante eso, intentas explicar y concienciar, pero es una decisión libre. No suele pasar, porque es una necesidad.

Mari Carmen: ¿Se le informa sobre el derecho a intérprete? ¿Conoce que tienen ese derecho?

Coordinadora: Los compañeros en CEAR preguntan al usuario si necesitan un intérprete y, en caso de que hable más de un idioma, en qué idioma se va a expresar mejor y en la medida de lo posible intentamos que sea este. Si no lo encontramos y hay un segundo idioma... Lo importante es comunicarse. Pero siempre intentamos que el idioma que la persona va a utilizar, va a expresarse de la manera más cómoda y correcta.

Mari Carmen: Y, ¿respecto a las condiciones laborales de las personas asalariadas?

Coordinadora: Estamos nosotros cuatro, que somos personal laboral, que nos encargamos de organizar el servicio. Luego, hay un equipo de profesionales voluntarios y hay un equipo de personas que colaboran con CEAR, que son profesionales autónomos. En Melilla hay dos traductores que también son personal de CEAR, que están en plantilla de árabe.

Mari Carmen: ¿Me podrías dar algo más de información sobre la línea específica dentro de la subvención para el servicio de traducciones?

Coordinadora: Nosotros lo que tenemos es principalmente una subvención del Ministerio de Trabajo, que es para todo lo que es el tema de asilo. Y esa subvención se reparte entre varias ONG; entre ellas CEAR y tiene varias líneas de trabajo. Una de las líneas de actuación es traducción e interpretación, es una línea específica. Es cierto que no lo hacen todo de la manera más correcta, pero también es cierto que destinan esos fondos a esto específicamente, por lo que son conscientes de esta necesidad. Creo que cada vez son más conscientes. En este aspecto si he visto un cambio. La ONG elige las líneas y desde el Ministerio controlan que ese dinero se destina a esa actividad.

Mari Carmen: ¿El intérprete conoce el tema de antemano, antes de comenzar su intervención, para prepararse?

Coordinadora: Esto es un problema. Hemos intentado que lo conozcan, pero es complicado, porque los compañeros muchas veces no lo conocen. Otras veces tienen tanto trabajo que es muy complicado que nos cuenten la situación y nosotros avisar al intérprete. Es muy complicado. Es verdad que insistimos que, si es un caso especialmente duro, si es especial por las características del usuario, por ejemplo, un seguimiento en una operación, si nos suelen avisar y se lo decimos a los intérpretes. Pero no siempre. Con los compañeros de atención psicológica sí que intentamos, en la medida de lo posible, que 5 minutos antes vaya el intérprete y le explique un poco las características de la intervención.

Mari Carmen: ¿Hay personas usuarias que quieren que sea el mismo intérprete?

Coordinadora: Es el compañero el que solicita el servicio, nunca el usuario. En el sistema que tenemos, hay un formulario y pueden indicar si quieren a un intérprete en concreto, o el sexo debido a temas culturales. Por ejemplo, la visita de una mujer musulmana al ginecólogo. Pueden hacer indicaciones de lo que quieren o pueden indicar que un aspecto sea imprescindible. En este caso, si no existiera tal criterio, no le dan el servicio, entonces se cambia la fecha. Hay intérpretes que llevan un caso desde que comienza hasta que termina, por ejemplo, en el caso psicológico. Es cuestión de confianza y de vínculo, si esto funciona...

Mari Carmen: ¿Cuáles consideras los principales retos de los intérpretes en CEAR?

Coordinadora: Un poco todo lo que hay en servicios públicos y en el programa de asilo. Hay, por un lado, una dificultad técnica, debido a que en ocasiones las traducciones son muy específicas, muy especializadas: jurídicas, médicas... En las alegaciones, la dificultad es que están manuscritas, que es difícil de traducir y descifrarlo. Y las alegaciones son complicadas de traducir puesto que lo que ha escrito el usuario es complicado y, también, por el uso de términos muy locales. Luego, otra complicación en la interpretación es la parte terminológica en el médico y encima si no lo puedes preparar antes... La carga emocional, porque un intérprete en servicios públicos... hay mucha carga emocional. Están todo el día escuchando historias muy duras. Es algo muy difícil manejarlo. Un psicólogo tiene formación para esto, pero un intérprete no. El intérprete lo escucha, lo interpreta sin las herramientas adecuadas. Ahora sí creo que esto se está incluyendo en los grados, pero normalmente la gente no tiene esta formación. Entonces, ¿cómo procesas esa parte?

Mari Carmen: Pensaba que esta situación estaba cambiando, pero realmente este desconocimiento aún continúa. ¿Crees que el servicio de traducción e interpretación en ONG puede ayudar a mejorar la profesión en los Servicios Públicos?

Coordinadora: La labor de visibilizar el trabajo y abordar cómo se debe trabajar en este aspecto creo que es una labor de todos los traductores, intérpretes, las universidades, porque forman a estos, de las ONG, porque es un derecho vulnerado si no se hace bien. Por lo que pienso que es una labor de todos.

Mari Carmen: La traducción e interpretación es una parte del proceso de integración, ¿verdad?

Coordinadora: Es muy importante. Lo incluí en la intervención, porque la gente piensa que tiene que aprender castellano corriendo porque están aquí. CEAR intenta no ser una organización paternalista y que sea autónomo y pueda hacer una vida normal, como todo el mundo y no necesite ese bastón como apoyo, porque ojalá y no lo necesite. Pero algo claro, que, si para todos es difícil aprender un idioma, si estás preocupado por todo lo que te rodea y,

encima, tienes que aprender el idioma a toda velocidad... No creo que haya nadie que no quiera aprender el idioma. El proceso no es tan rápido y no es igual que aprendas el idioma para comprar el pan o para contar algo al psicólogo o en una urgencia con tu hijo en el hospital.

Mari Carmen: ¿Consideras que se puede trabajar de manera conjunta las ONG que llevan a cabo el programa, con las empresas que están subcontratadas para mejorar el servicio de interpretación dentro del Programa de Protección Internacional y Asilo?

Coordinadora: Para que se realice un servicio de calidad pasa, en primer lugar, por concienciar de cómo hacer las cosas y cómo se puede hacer correctamente. Y creo que es una labor de todos de que la formación sea la adecuada, de que cualquiera que se quiera dedicar a esto pueda encontrar la formación, porque, en ocasiones, para ciertos idiomas no hay. Eso por un lado y, luego, ver que se preste con una calidad necesaria creo que está relacionado. Con los abogados, médicos... que se conciencien también a ellos es algo de todos, que involucra a todos los profesionales. Los mismos profesionales deben hacer algo y deben velar porque se cumplan los derechos y es un trabajo de todos. De las administraciones también.