

Aspectos deontológicos de los servicios de interpretación en entidades de acogida a solicitantes de protección internacional y personas refugiadas: resultados de entrevistas a entidades andaluzas

Deontological Aspects of Interpreting Services in Asylum Seeker and Refugee Reception Centres: Results of Interviews with Andalusian reception centres.

ESTELA MARTÍN RUEL

estelaruel@upo.es

Universidad Pablo de Olavide

Fecha de recepción: 27/04/2021

Fecha de aceptación: 13/07/2021

Resumen: La tendencia creciente del número de solicitudes de asilo presentadas en nuestro país, así como el diseño del sistema de acogida e integración existente para los solicitantes a la espera de resolución, indican la urgente necesidad de unos servicios de interpretación que atiendan a estas personas de manera profesional. Esto debería conllevar que se respeten, con todas las garantías, los aspectos deontológicos que implica este contexto especialmente sensible. Para ello, es necesario conocer el estado de la cuestión sobre deontología en interpretación en general, así como en el ámbito del asilo y refugio en particular y qué herramientas existen para suplir la falta de conocimiento al respecto cuando una entidad de acogida trabaja con intérpretes. Tras abordar estas cuestiones, se ofrecen en el presente artículo los resultados de una investigación realizada en entidades de acogida en Sevilla, capital de una de las regiones europeas con mayor entrada de inmigración. Los resultados expuestos se centran en los aspectos deontológicos que emanan de la prestación de servicios de interpretación durante la acogida de solicitantes de protección internacional. Destacamos que la realidad parece mostrar una carencia de concienciación sobre la necesidad de contar con profesionales formados en interpretación, y con conocimientos en protección internacional, lo cual conlleva problemas de ética profesional a la hora de prestar el servicio. Nos detenemos en aspectos concretos de principios deontológicos básicos que se vuelven ambiguos, con extractos literales de las entrevistas realizadas para el estudio. Ofrecemos posibles soluciones para tratar de remediarlo y resaltamos la buena disposición de estas entidades para colaborar y comprometerse con unas buenas prácticas profesionales que redunden en

unos servicios de interpretación de mayor calidad en la acogida de los solicitantes de protección internacional.

Palabras clave: Protección internacional, Asilo, Refugio, Interpretación, Deontología.

Abstract: The rising trend in the numbers of asylum applications submitted in Spain and the organization of the existing system for receiving and integrating applicants pending rulings indicate an urgent need for interpreting services capable of attending these people efficiently and professionally. Such services should fully guarantee respect for the deontological aspects of what is a particularly sensitive procedure. To achieve this objective, we need to be familiar with the deontological situation in interpreting in general and, above all, in the fields of asylum and refugee management, and know what tools are available with which to address lack of awareness in this area when reception centres work with interpreters. After examining these issues, this article presents the results of a study carried out in reception centres in Seville, the capital of one of the regions in the EU which receives the highest number of immigrants. The results focus on the deontological considerations associated with the provision of interpreting services during the reception of asylum seekers. Reality seems to indicate a lack of awareness regarding the need to employ professionally trained interpreters familiar with international protection procedures—a situation which leads to problems of professional ethics when providing language services. The article examines how specific aspects of basic deontological principles are compromised and become ambiguous, with word-for-word excerpts from the interviews conducted during the study. It also suggests possible ways to improve the situation, while highlighting the willingness of the centres involved to collaborate and adhere to professional good practices which will result in interpreting services of higher quality when receiving asylum seekers.

Keywords: International protection, Asylum seeker, Refugee, Interpretation, Deontology.

INTRODUCCIÓN

En el presente artículo establecemos, en primer lugar, una diferenciación terminológica entre *solicitante de protección internacional* y *persona refugiada* con el fin de definir ambos conceptos, manejados a lo largo del texto. Tras esta aclaración, abordamos el sistema de acogida e integración en España y en Andalucía, describiendo la tendencia actual de solicitudes de asilo y las regiones de llegada de solicitantes, así como las fases de acogida establecidas por el Ministerio de Trabajo, Migraciones y

Seguridad Social por las que pasan los beneficiarios a la espera de la resolución de las peticiones tramitadas. Nos centramos en el servicio de interpretación que se presta a lo largo de esta acogida, qué normativa lo ampara y cuál es la realidad. Dado que se trata de un contexto especialmente sensible, nos centramos a continuación en destacar la importancia de la deontología que debe acompañar en todo momento la práctica de los profesionales que prestan este servicio y qué recursos pueden consultarse como apoyo a una práctica profesional lo más ética posible. Finalmente, presentamos los resultados de un estudio propio basado en entrevistas a responsables de entidades de acogida en Sevilla, orientado a discernir la manera en que se cubren los servicios de interpretación. Comenzamos resumiendo los resultados más generales para centrarnos a continuación en los aspectos deontológicos que destacan de las respuestas obtenidas. Con todo ello, tratamos de sacar conclusiones sobre el sector objeto de estudio, como fuente de reflexión y de posible aportación a la mejora de los servicios que se prestan.

1. DERECHO DE ASILO, PROTECCIÓN INTERNACIONAL Y REFUGIO

Antes de nada, diferenciaremos entre las personas solicitantes de protección internacional y las refugiadas. Partimos de que el Derecho de asilo es un Derecho Humano fundamental, recogido tanto a escala internacional (artículo 14 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos, Convención de Ginebra de 1951 y Protocolo de Nueva York de 1967), como a escala europea (Carta de Derechos Fundamentales de la Unión Europea de 2017), como a escala nacional (Constitución Española de 1978, Ley de Asilo de 1984 y la actual Ley de Asilo de 2009: Ley 12/2009, de 30 de octubre). La *protección internacional* se define como:

Un derecho de toda persona a buscar protección fuera de su país cuando huye de un conflicto o de una persecución que pone su vida en peligro por su raza, religión, género, orientación sexual, grupo social, nacionalidad u opinión pública (CEAR, 2018a).

Así, la *persona solicitante de protección internacional* es aquella:

[...] que solicita protección internacional y que se encuentra a la espera de una decisión. Cualquier procedimiento de expulsión, devolución o extradición que pudiera haber en curso, quedará paralizado a la espera de la resolución de la solicitud de asilo. (ACNUR, 2014).

La *persona refugiada* es aquella cuya solicitud ya se ha resuelto de manera favorable. Su estatus conlleva derechos y obligaciones.

2. EL SERVICIO DE INTERPRETACIÓN EN EL SISTEMA DE ACOGIDA E INTEGRACIÓN EN ESPAÑA Y ÁNDALUCÍA

En 2019, España se convirtió en el tercer país de la UE con el mayor número de solicitudes de protección internacional. Una tendencia que, a pesar de la Covid-19, se ha mantenido en 2020 (Eurostat, 2021). Esta tendencia refleja un continuo ascenso de solicitudes, con un aumento del 48% entre 2017 y 2018 (Accem, 2019). No obstante, las resoluciones de estas solicitudes, de manera inversa, han ido descendiendo y, de las resueltas, también han descendido las que obtienen dictamen positivo: en 2018, 24% de solicitudes resueltas favorablemente (35% el año anterior), 76% denegadas (Accem, 2019).

Andalucía es uno de los principales puntos de entrada de inmigración en nuestro país, junto con Ceuta, Melilla y parte de la costa del Mediterráneo. Siendo las principales llegadas por mar (UNHCR, 2019), las costas andaluzas se han convertido en la principal ruta de personas migrantes y refugiadas por mar a Europa (CEAR, 2018b).

2.1. Sistema de acogida e integración en España

El Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social se encarga de la acogida e integración de las personas que solicitan asilo, mientras dura el proceso de tramitación a la espera de resolución. El sistema de acogida consta de tres fases, asumidas por diversas entidades, centros gubernamentales u ONG, que siguen un itinerario de integración (Migraciones, 2017):

- Acogida: primeros 6 meses. Se facilita alojamiento (dispositivo de acogida) y ayuda para atención sanitaria, escolarización, formación para el empleo, clases de español, y prestaciones para alimentación y ropa. Se procede también a los trámites para su documentación, se informa de los procesos legales pertinentes, etc.
- Integración: hasta 12 meses. Las personas han finalizado su estancia en el dispositivo de acogida, pero siguen recibiendo apoyo para promover su autonomía e independencia, por ejemplo, en la búsqueda de empleo o con prestaciones para el alquiler de una vivienda.
- Autonomía: hasta 18 meses. El destinatario puede recibir asistencia o apoyo eventual o esporádico.

2.2. Servicio de interpretación en entidades de acogida

Para los solicitantes de asilo, la necesidad de comunicarse y comprender la información facilitada en las tres fases del sistema de integración es básica. Todos los trámites y la elaboración de su expediente conllevan detalles y matices cuya correcta expresión influirá en la resolución de la solicitud y, por tanto, la oportunidad de quedarse o de ser devuelto a sus países de origen, lo que, en ocasiones, llega a ser una cuestión de vida o muerte.

De ahí el decisivo papel del intérprete en todo el proceso, especialmente en situaciones cotidianas como ir al médico, empadronarse o escolarizar a los niños u otras más complejas como la atención psicológica, la preparación de la entrevista con su abogado o la propia entrevista de asilo con la policía.

Afortunadamente, la legislación internacional, comunitaria y nacional recoge la importancia del acceso a los servicios de traducción e interpretación (Tel) en el ámbito de la protección internacional. Por ejemplo, la *Directiva 2011/95/UE del Parlamento Europeo y del Consejo de 13 de diciembre de 2011* donde, en su artículo 22, se menciona que se proporcionará información «en una lengua que entiendan o que se suponga razonablemente que entienden» (O.J., 2011), o también el *Reglamento (UE) N° 516/2014 del Parlamento Europeo y del Consejo de 16 de abril de 2014* por el que se crea el Fondo de Asilo, Migración e Integración, donde se mencionan los «servicios de traducción e interpretación» (O.J., 2014), o también la *Directiva 2013/32/UE del Parlamento Europeo y del Consejo de 26 de junio de 2013*, donde se incide en varios apartados en facilitar al solicitante «el derecho a los servicios de un intérprete» y «servicios de interpretación» (O.J., 2013). En España, la *Ley Orgánica 4/2000, de 11 de enero, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social* establece en varios artículos el derecho a «la asistencia de intérprete si no comprenden o hablan la lengua oficial que se utilice» (B.O.E., 2000), o la *Ley 12/2009, de 30 de octubre, reguladora del derecho de asilo y de la protección subsidiaria* recoge el «derecho a intérprete», así como a la «interpretación y traducción de documentos» (B.O.E., 2009). De hecho, las entidades de acogida disponen de partidas presupuestarias destinadas únicamente a servicios de Tel.

Lamentablemente, la realidad dista de lo que deberían garantizar estas normativas, puesto que ninguna de ellas especifica la cualificación de estos intérpretes. Como consecuencia, el criterio para contratarlos es arbitrario y suelen ser personas no específicamente formadas para esta tarea, sin garantías éticas ni profesionales. En ocasiones, incluso, se trata

de intérpretes *ad hoc*: personas voluntarias, «familiares, personas carentes de formación y competencias necesarias que tratan de suplir su falta de conocimientos con motivación e implicación» (Pérez Estevan, 2017, pág. 180). Hicheri (2008) también destaca el uso de familiares, incluso niños, amigos, vecinos o trabajadores de las propias entidades. Handi (2010) menciona también las subcontrataciones sin control de garantías o la contratación de desempleados sin ninguna formación previa en Tel. De hecho, según León Pinilla, Jordà Mathiasen y Prado Gascó (2016, p. 32), en España «la interpretación en el contexto de refugiados se hace “como se puede”», y «existe una patente precariedad de los servicios públicos de interpretación para los solicitantes de asilo y refugiados, que da lugar a la vulnerabilidad de estos usuarios».

3. DEONTOLOGÍA E INTERPRETACIÓN

Lo anteriormente expuesto levanta la necesidad de contar con intérpretes profesionales correctamente formados. Esto implica una formación adecuada que desarrolle sus competencias relacionadas con la interpretación en general, con la Interpretación en los Servicios Públicos en particular y con la especialidad de Interpretación en la acogida de solicitantes de protección internacional. Entre los aspectos que deberían destacarse de manera imprescindible en el trabajo de los intérpretes que atienden a personas solicitantes de asilo y refugiadas se encuentra la deontología.

Existen asociaciones profesionales con códigos deontológicos que pueden servir de base para todo intérprete. Algunos son los de AIIC, AUSIT, CHIA, ITIA, NAATI, RID¹, a nivel internacional; o los de ASETRAD, AICE o ESPAIC², en España. Además, muchos intérpretes profesionales, así como el mundo académico, han abordado la cuestión en diversas publicaciones. Así, suele haber consenso sobre los principios que debería seguir todo profesional. Por ejemplo, AIIC (Asociación Internacional de Intérpretes de Conferencias), el mayor referente en asociaciones de intérpretes a nivel

¹ AIIC: https://aiic.org/document/6295/C%C3%B3digo%20deontol%C3%B3gico_SPA.pdf
AUSIT: [http://www.saludycultura.uji.es/archivos/AUSIT-CODE_OF_ETHICS_\(AUSTRALIA\).pdf](http://www.saludycultura.uji.es/archivos/AUSIT-CODE_OF_ETHICS_(AUSTRALIA).pdf)
CHIA: https://chia.wildapricot.org/Resources/Documents/CHIA%20Standards/standards_chia.pdf
ITIA: <https://www.translatorsassociation.ie/wp-content/uploads/2017/03/Code-of-Ethics-for-Community-Interpreters.pdf>
NAATI: <https://www.naati.com.au/become-certified/how-do-i-become-certified/ethical-competency/>
RID: <https://rid.org/ethics/code-of-professional-conduct/>
² ASETRAD: <https://asetrad.org/la-asociacion/codigo-deontologico>
AICE: <https://www.aice-interpretres.com/pdf/codigo-deontologico.pdf>
ESPAIC: https://espaic.es/document/4197/Codigo_deontologico_SPA.pdf

internacional, menciona, entre otros principios, la obligación de sus miembros a la confidencialidad tanto sobre las personas como sobre la información de un encuentro, la imposibilidad de obtener beneficio personal de la información que se vierta o aceptar únicamente encargos para los que se está cualificado. Todo ello en beneficio de un servicio de calidad, de la dignificación de la profesión, salarios apropiados y de atraer a nuevos intérpretes a la profesión. En caso de violación de alguna de las reglas, el comité sancionador de la asociación puede intervenir (AIIC, 2018). El *libro blanco de la traducción y la interpretación institucional* (RITAP, 2011), dependiente del Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación español, incide en fidelidad e integridad del discurso, competencia y preparación suficientes, comunicación de limitaciones circunstanciales, imparcialidad (con obligación de declarar cualquier conflicto de intereses), confidencialidad, responsabilidad, integridad moral o ética (no utilizar información en beneficio propio o de terceros.), formación continua y solidaridad profesional. Hale (2010, p. 114) analiza dieciséis códigos éticos profesionales a escala internacional que divide en tres áreas: 1. Responsabilidad del intérprete con los autores, incluyendo fidelidad, imparcialidad y confidencialidad; 2. Responsabilidad del intérprete en su labor mediante aspectos relacionados con su actitud como profesional (puntualidad, vestimenta, etc.); 3. Responsabilidad del intérprete consigo mismo, es decir, con un aprendizaje continuo, condiciones laborales, reconocimiento, etc. Kalina (2015) alude igualmente al consenso en la mayoría de códigos deontológicos sobre discreción, secreto profesional, cuidado del material recibido, calidad de la interpretación, precisión y desarrollo profesional continuo.

Por tanto, vemos que se alude a los mismos principios básicos en los códigos éticos profesionales de asociaciones o desde el mundo académico y profesional para una interpretación digna, respetuosa y de calidad. No obstante, no existe en España un código deontológico único ni ningún colegio profesional que tenga «capacidad sancionadora o amonestadora que pueda poner freno a prácticas concretas que perjudiquen al resto de la sociedad y también a la imagen del colectivo» (Monzó, 2005, pág. 158).

3.1. *Deontología e interpretación en contexto de asilo y refugio*

La deontología, siempre importante en interpretación, se torna aún más crucial cuando hablamos de interacción con refugiados. Se trata de un colectivo vulnerable y el intérprete que interviene en su trayectoria de solicitud de asilo y acogida maneja información que debe ser tratada con las máximas garantías. En comparación con la interpretación de conferencias, la interpretación en este contexto se vuelve mucho más asimétrica. Por un lado, la parte que se sitúa en una posición de mayor poder: autoridad local,

estado o policía; por otro, el inmigrante, generalmente con diferente nivel de educación y cultura. Además, especialmente en los casos de dialectos o lenguas minoritarias, prácticamente nadie puede controlar la calidad del trabajo del intérprete (Kalina, 2015). Otra particularidad es el alto grado de privacidad de los temas que se abordan. De este modo, el secreto profesional debe ser extremo y el grado de empatía y sensibilidad del intérprete aumenta.

En este contexto, la imparcialidad es uno de los principios deontológicos que destacan y que requieren, además, mayor flexibilidad. Precisamente por la asimetría arriba mencionada, el intérprete debe posicionarse muchas veces hacia el solicitante de asilo y adoptar un mayor papel de mediación para salvar los obstáculos culturales. En contrapartida, no debe olvidar la lealtad que le debe a la otra parte. De hecho, Kalina (2015) destaca que muchos responsables que tramitan las solicitudes de asilo desconfían del intérprete por si está demasiado sesgado. Además, el propio solicitante de asilo puede ver en el intérprete, especialmente si es de su misma nacionalidad, a alguien de su parte y requerir de él algo más (Lázaro, 2008). Este riesgo es mayor en el caso de intérpretes *ad hoc* que pueden ir más allá de su función y favorecer claramente a una de las partes, extralimitando completamente los principios éticos profesionales.

A menudo, el lenguaje verbal y no verbal requieren explicación cultural. Tocamos aquí el papel del intérprete abordado por Niska (2002) que oscila entre *conduit*, *clarifier*, *culture broker* y *advocate*³ (de menor a mayor intervención, de mayor a menor invisibilidad). Hale (2010) señala que, por ejemplo, en una situación judicial se suele esperar más neutralidad del intérprete, mientras que, como indica Kalina (2015), en una consulta médica, en un colegio o con servicios sociales, contextos en los que ambas partes comparten un mismo objetivo, se espera toda la intervención necesaria para que ambas partes comprendan tanto lo lingüístico como lo cultural. Puede ser necesario explicar cómo funcionan las instituciones públicas o los sistemas administrativos, educativos, sanitarios, sociales del país de acogida, ya que el trabajador puede no caer en esa necesidad de la parte extranjera. O bien tener en cuenta otros aspectos más emocionales como el honor, el respeto, la pertenencia al grupo, la religión... (Lázaro, 2008).

³ Según Niska (2002), la función del *conduit* consiste en una interpretación lo más fiel y precisa posible, sin omisiones, explicaciones, correcciones, revisiones ni ninguna otra intervención. La función del *clarifier* consiste en aclarar términos técnicos o intervenir en caso de malentendidos para aclarar la situación. La función de *culture broker* implica ayuda con posibles lagunas en los conocimientos culturales y con sobreentendidos que no se han verbalizado explícitamente. La función de *advocate* implica una interpretación en la que se defiende, asesora y apoya explícitamente a una de las partes.

3.1.1. Protocolos de actuación para intérpretes en contexto de asilo y refugio

El intérprete podrá valorar todos los aspectos que atañen a la ética profesional en un contexto tan sensible solamente si cuenta con una buena formación y si sabe dejar claro en todo momento qué forma parte de lo que se ha dicho y qué es comentario propio aclaratorio; sin omitir información ni, al contrario, añadir más de la necesaria.

La situación ideal sería intervenir con una persona formada en interpretación, con unas competencias desarrolladas en todo lo relacionado con las técnicas propias de la disciplina, que contara también con una especialización en interpretación en los Servicios Públicos (en España existe, por ejemplo, el Máster Universitario en Comunicación Intercultural, Interpretación y Traducción en los Servicios Públicos de la Universidad de Alcalá, donde se abordan cuestiones de ética profesional), además de sólida preparación en protección internacional.

No obstante, este perfil no siempre es el que se encuentra en las situaciones de interpretación en las entidades de acogida y no siempre existe esta posibilidad para todas las lenguas o la urgencia de la situación no permite la disponibilidad inmediata del profesional.

Para quienes no cuenten con ese perfil, existen algunos manuales y recomendaciones destinados a trabajadores implicados en estos procesos y a los propios intérpretes, que dedican algún capítulo a la deontología. Por ejemplo, el Juzgado de Apelaciones de Refugiados y el Juzgado de Apelaciones de Inmigración de Australia ha publicado un manual para facilitar el proceso (Hale, 2010). ACNUR también tiene manuales que detallan en profundidad la preparación del intérprete e indican cómo debe desarrollarse la entrevista: en *Metodologías y técnicas para entrevistar a solicitantes de la condición de refugiado* (UNHCR, 1995) se resaltan aspectos para tener en cuenta como confidencialidad, neutralidad y objetividad. Se insiste en la importancia de no resumir la información aportada, de prestar especial atención a las relaciones de parentesco u otros lazos que puedan existir entre el intérprete y las partes. Se realizan también recomendaciones sobre la posición física del intérprete durante la entrevista de asilo para permitir que entrevistador y solicitante se comuniquen de frente, evitando así que se dirijan al intérprete a la hora de hablar y facilitando la sensación de privacidad. Se aconseja que los intérpretes mantengan una pequeña charla sencilla al principio de la entrevista para verificar que se comprende el idioma. Además, se recomienda que los dos sean del mismo sexo para evitar situaciones incómodas para el solicitante. *Handbook for Interpreters in Asylum*

Procedures es otro manual más reciente de ACNUR (UNHCR, 2017) dirigido a intérpretes que intervienen en situaciones de asilo, a formadores, así como a autoridades y entidades, con el fin de subrayar la importancia de contar con intérpretes profesionales y formados en el área concreta de entrevistas de asilo. Está estructurado en 12 bloques temáticos divididos en secciones como: objetivos de aprendizaje, teoría, información específica del país, bibliografía y recursos de interés, actividades y ejercicios de práctica y una autoevaluación de los contenidos adquiridos. Concretamente, el bloque número 5 está dedicado a ética profesional y conducta profesional. *Dialogue Interpreting: A guide to interpreting in public services and the community* (Tipton, 2016) es una guía que, aunque orientada a la Interpretación en los Servicios Públicos en general, cuenta con un capítulo (nº3) dedicado a interpretación judicial en procesos de asilo, tanto con adultos como con menores no acompañados. Aporta ejemplos procedentes de varios países, un estudio de caso y propone igualmente ejercicios prácticos.

A partir de estos ejemplos y guías, sería interesante que cada entidad de acogida elaborara protocolos de interacción con intérpretes adaptados a sus propias necesidades y objetivos.

4. ESTUDIO DE CASO: ASPECTOS DEONTOLÓGICOS DE LOS SERVICIOS DE INTERPRETACIÓN EN ENTIDADES DE ACOGIDA EN ANDALUCÍA

Presentamos a continuación los resultados de un estudio llevado a cabo con el objetivo de describir cómo se está aplicando el derecho a interpretación en la acogida de solicitantes de protección internacional en Sevilla, capital de la región de mayor entrada de inmigrantes por mar a Europa.

4.1. Metodología

El estudio se inicia con el proyecto *La traducción y revisión de documentación del Centro de Acogida de Refugiados de Sevilla: investigación y formación en Traducción y compromiso social*, financiado por el Plan de Fortalecimiento para la I+D+i por la Consejería de Economía y Conocimiento de la Junta de Andalucía, que culminó a finales de 2018 con la celebración del *I Congreso Internacional en Comunicación Interlingüística e Intercultural en Contextos de Asilo y Refugio (CIICAR)*. Esta línea tiene continuidad actualmente con el siguiente proyecto: *Necesidades de traducción e interpretación en las entidades de acogida a refugiados en Andalucía: investigación y compromiso social*, financiado por el V Plan Propio de Investigación y Transferencia 2018-2020 de la Universidad Pablo de Olavide.

Realizamos entrevistas preliminares con el Centro de Acogida de Refugiados (CAR) de Sevilla y ampliamos el estudio a otras cinco de las principales entidades que reciben solicitantes de asilo y refugio en Sevilla: Cruz Roja, Federación Andalucía Acoge, Accem, Fundación Cepaim y Fundación SAMU (centrada en la acogida de MENA⁴). Todas son fundaciones y ONG que cuentan, dentro del programa, con partidas presupuestarias específicas para Tel. Para proteger su anonimato, procedemos a denominarlas como: A, B, C, D y E, sin que corresponda con el orden de mención anterior.

En primer lugar, procedimos a la operativización del constructo, tras recoger datos extraídos del análisis de documentos en la literatura existente y de nuestros primeros resultados con el CAR. A continuación, diseñamos una entrevista estructurada abierta. Al ser una técnica de investigación cualitativa, pretendemos describir un fenómeno teniendo en cuenta sus características y mediante descripción del objeto de estudio, la cual se plasma en un tratamiento no estandarizado de los datos recogidos (Corbetta, 2003, págs. 66-67). Aunque la obtención de datos generalizables es más difícil que en el caso de la investigación cuantitativa (Corbetta, 2003, págs. 391-392), sirve de apoyo para la construcción de hipótesis y teorías.

La entrevista cuenta con un total de 17 preguntas relacionadas con la interpretación, 17 sobre traducción, 4 sobre formación en interacción con traductores e intérpretes y 1 final sobre aspectos de mejora. En el presente artículo nos centraremos únicamente en lo que concierne a la interpretación, y más concretamente a los aspectos deontológicos.

En total, se entrevistaron 9 personas: responsable de formación, psicóloga, director de centro, abogada y responsable del servicio de Tel, coordinadora de centro, dos responsables del programa de protección internacional, trabajadora social y responsable del área jurídica.

Las entrevistas fueron grabadas con el permiso correspondiente, con una duración aproximada de 1 hora para cada entidad. A continuación, se procedió a la transcripción de todas ellas y a su anonimización.

Por tanto, los resultados obtenidos proceden de una triangulación de datos (Denzin, 1970), puesto que obtenemos datos de fuentes y momentos distintos: documentos de investigación existentes sobre la cuestión, entrevista preliminar y preparatoria en el CAR en 2018 y entrevistas al resto de entidades en 2019.

⁴ Menores Extranjeros No Acompañados

Cabe destacar que estas entrevistas se realizaron antes de la pandemia Covid-19, por lo que ciertos resultados vinculados, por ejemplo, a las modalidades presencial o remota han podido verse rápidamente afectados y modificados.

4.2. *Análisis de datos*

Analizamos a continuación los resultados obtenidos de estas entrevistas, comenzando por los más generales y deteniéndonos posteriormente en los más vinculados a la deontología en interpretación en centros de acogida a solicitantes de protección internacional y personas refugiadas, con extractos literales de sus respuestas a título ilustrativo.

4.2.1. Resultados generales

Antes de centrarnos en las cuestiones puramente deontológicas, resumiremos los resultados obtenidos sobre aspectos generales de los servicios de interpretación en estas entidades de acogida puesto que la ética profesional del intérprete realmente afecta a todos los aspectos del servicio prestado.

- Situaciones de interpretación: el contexto que destaca en todas las entidades en cuanto a necesidad de recurrir a servicios de interpretación es la entrevista de primera acogida en el centro: entrevista de ingreso en el sistema, explicación de compromisos adquiridos, servicios jurídico, psicológico y social de las entidades... También, la preparación de la entrevista de asilo y todas las entrevistas con abogados. Además, se solicita interpretación para las entrevistas de seguimiento o de prórroga de estancia, ya que, aunque los beneficiarios acuden a clases de español, su nivel suele ser aún básico. Fuera del centro, destacan los acompañamientos cotidianos: padrón, centro sanitario, escolarización de menores... La entidad D también recurre a este servicio para talleres de contextualización (gastronomía, cultura...) o de salud (tarjeta sanitaria, cuidado de menores...).
- Modalidades: la Entidad E es la única que recurre habitualmente a la interpretación telefónica. Todas las demás trabajan con intérpretes de manera presencial y rechazan la remota. Solo la solicitan cuando no tienen otra alternativa por idiomas muy difíciles de encontrar. La entidad D la ha eliminado por completo. Aluden a su carácter demasiado frío e impersonal para temas tan íntimos y delicados, donde la

- eliminación del lenguaje no verbal resta un elemento crucial para ellos y resulta en pérdida de calidad.
- Idiomas: en todas las entidades destacan el árabe (en todas sus variedades dialectales) como una de las lenguas más solicitadas, ucraniano y ruso (muchas veces usado para ucranianos). También inglés y francés, pero para estos idiomas suelen recurrir al propio personal de la entidad. En menor medida: bambara, urdu, tigrina, georgiano o armenio. Todas suelen solicitar la lengua materna del beneficiario (aunque resulte complejo encontrarla) frente al uso de lenguas vehiculares (una lengua que comprenden ambas partes, sin ser la materna de ninguna de ellas), las cuales se usan a veces para situaciones de emergencia o cuando hay dialectos muy minoritarios; excepto la Entidad C, que solo tiene intérpretes para francés y árabe y las usa como lenguas vehiculares. La lengua materna de los intérpretes que acuden suele ser siempre la extranjera.
 - Solicitud del encargo de interpretación: todas las entidades (excepto la C, que tiene intérpretes en plantilla) suelen precisar, en el momento de la solicitud, no solo la lengua sino el dialecto requerido o, incluso la nacionalidad. Para situaciones más sensibles (médico o psicólogo), incluso el género. Buscan que la persona beneficiaria esté lo más cómoda posible para comunicarse puesto que debe transmitir información muy personal.
 - Información previa: no suelen informar previamente al intérprete de la situación en la que va a trabajar. Como mucho, un momento antes de la entrevista explican datos básicos. La Entidad B realiza una entrevista inicial donde se explica al intérprete información general del Ministerio del Interior sobre protección internacional, vocabulario básico o temas habituales, pero después no informan caso por caso. La Entidad D no ofrece datos específicos por cuestiones de confidencialidad y porque consideran que esa información no compete al intérprete. En la Entidad E, al trabajar por vía telefónica, solo informan de la situación al inicio de la llamada, ya que, al cobrar por llamada, consideran que hay que agilizar. Cuando trabajan con voluntarios, sí les proporcionan algo más de información. En ninguna entidad se ha dado el caso de que los intérpretes solicitaran esta información previa.

- Perfil del intérprete: la Entidad C es la única que cuenta con intérpretes en plantilla. Al formar parte del personal, pasan a tener un rol muy peculiar, ya que hacen de mediadores, intervienen directamente cuando detectan algún conflicto, cuentan a sus responsables conversaciones que han podido oír en el centro o los propios beneficiarios se dirigen a ellos para algunas cuestiones. También recurren a ellos para traducciones de documentos internos. Todas las demás entidades contratan a intérpretes a través de empresas externas para las situaciones más formales. Para las de acompañamiento en situaciones más cotidianas suelen recurrir a los propios trabajadores que hablan esos idiomas. La Entidad B tiene un servicio de Tel centralizado en Madrid y la Entidad D tiene también una bolsa de intérpretes. Prefieren evitar a toda costa intérpretes *ad hoc* (familiares, amigos u otros refugiados), salvo situaciones de emergencia o de dialectos muy minoritarios y recurren muy puntualmente a voluntarios; salvo la Entidad D que tiene voluntarios que suelen ser estudiantes universitarios (no necesariamente de Tel) que hablan idiomas. En general, desconocen la formación y la experiencia previa de los intérpretes que contratan. Confían en la empresa que los envía y no lo comprueban ni exigen. La Entidad B sí dice buscar gente «formada» pero, al especificar qué entienden por «formación», indican que «la traductora de francés [...] es una persona que tiene dos carreras, periodista y filóloga». La formación requerida para los intérpretes en plantilla de la Entidad C debe ser en mediación, integración social, magisterio o educación social, pero no se menciona nada de Tel.
- Formación sobre interacción con intérpretes: en ninguna entidad han tenido nunca formación en la interacción con intérpretes. Todos han ido trabajando con intérpretes de manera intuitiva o con formación autodidacta, leyendo manuales o a través de la experiencia. Tampoco tienen protocolos internos concretos sobre cómo actuar, hablar, posicionarse, dirigirse a los participantes. Tampoco la empresa de interpretación telefónica ha impartido taller de formación a la Entidad E. No obstante, todos, excepto en la entidad B (por sus años de experiencia consideran que funcionan correctamente), verían muy pertinente recibir este tipo de formación. Todos coinciden en que, idealmente,

debería ser una formación corta e intensiva, para no paralizar a sus trabajadores, y eminentemente práctica.

4.2.2. Resultados sobre aspectos deontológicos

Si bien todos los resultados anteriores están vinculados a aspectos de ética profesional del intérprete que interactúa con solicitantes de protección internacional en entidades de acogida, abordaremos aquí las cuestiones que, desde las respuestas obtenidas en las entrevistas, se orientan de manera más concreta a problemas deontológicos encontrados en su día a día.

4.2.2.1. Imparcialidad y neutralidad

El hecho de que el propio personal de las entidades haga de intérpretes en algunas situaciones, como hemos visto en los resultados generales (punto 4.2.1.) en *perfil del intérprete*, puede afectar a la imparcialidad y neutralidad. En estos casos, el intérprete está inevitablemente sesgado porque pertenece a una de las partes. Además, observamos enseguida la particularidad propia de este contexto de que el intérprete no puede tener un papel totalmente invisible ni imparcial o *conduit* (ver Niska, 2002, en apartado 3.1.). Se espera de él una intervención mayor que en otros contextos, especialmente para aclaraciones culturales.

- Entidad A: «Si te lo tradujera objetivamente tú no lo ibas a entender porque en España no se hace así». «O te explican: mira, en Ucrania ese concepto prácticamente no existe, así que [...] explícale mejor otra cosa antes, porque si no, no lo va a entender».

No obstante, la implicación del intérprete es a veces más demandada que en otras:

- Entidad D (mayor imparcialidad): «el intérprete se dedica a interpretar, pero sin entrar a juicio de lo que nosotras le debemos preguntar a la familia. Ellos siempre se deben de [...] no dar opiniones [...] Lo consideramos falta de respeto».
- Entidad B (papel puramente *conduit*): «Mantener una neutralidad. A veces eso lo podemos valorar más incluso que el que tenga un idioma perfecto»; «es muy peligroso. Porque es necesario que tenga una cierta empatía, porque las personas vienen en una situación en la que necesitan un apoyo, pero el apoyo nunca puede llegar a pasar a ser una mediación».

- Entidad C (papel más *advocate*, pasando a participar en la conversación): «Si tú le dices a un niño: ¡mírame a los ojos que te estoy hablando! Pero es que en su cultura agachar la cabeza es signo de respeto. Esos pequeños detalles, que el intérprete sea árabe te facilita mucho»; «el intérprete es una figura muy de mediación».

Incluso, se mencionan situaciones donde el intérprete extralimita sus funciones: beneficiarios que directamente les consultan cuestiones a los intérpretes; intérpretes que intervienen y se ponen de parte del beneficiario intentando convencer a los trabajadores sociales de que les den ayudas, o intérpretes y beneficiarios que han concertado una cita entre sí para otra ocasión independiente de la intervención. O casos extremos en los que los intérpretes pedían dinero a cambio de inventar una historia que asegurara al solicitante la protección internacional.

- Entidad C (refiriéndose a un conflicto entre dos beneficiarios): «El intérprete lo oye y actúa antes que tú. Interviene porque él entiende y tú no sabes qué está pasando»; «A veces el intérprete sirve un poco como la figura de espionaje. Se entera de cosas que nosotros no nos vamos a enterar nunca y nos lo cuenta».

4.2.2.2. Fidelidad

Llama la atención que en ninguna entidad (salvo la D, donde han visto alguna vez anotar algo en una agenda), han observado al intérprete anotar en libreta, algo que todo intérprete profesional aprende en su formación para hacer consecutiva o anotar datos mínimos. A pesar de que suelen ser intervenciones de frases cortas, entendemos que esto pone en riesgo la fidelidad e integridad de los detalles del mensaje, básico para un relato del que depende la concesión del estatus de refugiado.

- Entidad D: «La sensación de: ¿está diciendo lo que yo estoy diciendo? [...] Todos hemos vivido eso de una persona hablando 15 minutos y en 2, se soluciona todo», «cuando se traducía al español yo decía: pero si se ha dejado la mitad. Esa sensación de que se pierda información y tú digas: vale, ¿qué información se ha perdido? Porque que una persona haya pasado por un país o no es una información muy importante. [...] No es el papel de la persona que está haciendo la interpretación valorar o no lo que es importante».

- Entidad E: «he visto broncas en la policía al intérprete. ¿Cómo que dice que sí? Pero si lleva dos horas hablando, ¡te habrá contado algo más!».
- Entidad C: «Si yo estoy hablando fuerte y estoy enfadada, tú tienes que transmitir que yo estoy enfadada. Porque si no, su mensaje no va a llegar igual que el mío».

La entidad B, curiosamente, prefería que no se usen libretas por miedo a romper la confidencialidad. Pero si el intérprete es profesional, su deontología debería ser garantía de que no se va a divulgar nada.

Se tratan de evitar conversaciones paralelas, en las que no se informa a la otra parte de lo que está sucediendo:

- Entidad E: «le preguntas “¿cómo ha llegado a España? Y ves que empiezan una conversación tipo “¿y tú de dónde eres? ¿y tú cuánto tiempo llevas aquí?...”, [...] Si veo eso: cuéntame qué está pasando».
- Entidad C: «A lo mejor yo estoy en la conversación y al final la conversación es entre ellos dos. Y yo: porfa, tradúceme qué te ha dicho. Y eso es porque al final el intérprete pasa a ser también un educador. Porque él ya sabe [...] lo que tiene que decir».
- Entidad A: «mete preguntas de su propia cosecha», «como [la intérprete] pensaba que sabía la respuesta, pues directamente dijo lo que pensaba. Pero igual está diciendo lo que no debe».

4.2.2.3. Confidencialidad

Lo anterior enlaza con la confianza en el intérprete, la confidencialidad que debe mantener y la empatía particular que debe desarrollar, en su justa medida y sin extralimitarse, para crear una atmósfera que facilite la comunicación, tan necesaria en este contexto.

- Entidad D: «aunque parezca una tontería, el *feeling* que se cree en ese momento es tan sumamente importante para que ellos nos transmitan información o no... Hemos visto situaciones en las que directamente han visto al intérprete y se han ido. [...] Lo podemos ver incluso como paranoico, pero no, es que el miedo está ahí», «esa información que yo estoy contando. Por mucho que yo firme un papel [cláusula de confidencialidad], ellos tienen miedo de que esa información pueda pasar a algún lado», «yo le pido al

intérprete que, aunque se dedique a interpretar, no es hielo lo que tiene al lado».

- Entidad E: «lo primero que nos preguntan los solicitantes de asilo chinos es si la intérprete trabajaba para el gobierno chino», «El usuario nos pregunta: ¿quién va a venir a interpretar? Y tú le dices: la misma persona que vino el otro día. ¡Ah! ¿no hay otra? [...] o: yo con esa persona no quiero hablar», «el técnico tiene también sus miedos ante el intérprete. ¿Me estará interpretando bien?».

4.2.2.4. Empatía

También se relatan muchas situaciones de dificultad en la gestión de la tensión emocional consecuente de los duros relatos de los refugiados:

- Entidad A: «algún intérprete se bloquea o empatiza demasiado».
- Entidad B: «sobre todo si son del mismo país del origen, pueden asimilarlo a experiencias propias y entonces [...] empiezan a llorar como la otra persona, o a angustiarse».
- Entidad E: «hasta el punto de decir: espera un momentito, es que está siendo muy fuerte lo que está contando.»
- Entidad D: «el que tú no seas capaz de aguantar esa entrevista, a mí me hace pensar que a ti no te han preparado para eso. Hay cuestiones que se nota que [...] en los cursos que has hecho a ti te han ido preparando para eso».

4.2.2.5. Profesionalidad

Por último, recogemos diversas cuestiones de deontología relacionadas con la profesionalidad del intérprete en general, como el conocer las propias limitaciones o rechazar ciertos encargos si no está capacitado:

- Entidad E: «A veces el intérprete es el que nos dice: para esta persona no me llaméis».
- Entidad D: «ver que la persona no puede sobrellevar eso, pues creo que es más legítimo decir: yo no soy el intérprete adecuado para esto».

O errores básicos como no acudir correctamente preparado:

- Entidad A: «hemos tenido una experiencia con una intérprete que la primera vez que venía decía: ¿esto del asilo qué es?».

O no tener en cuenta el origen o sexo del intérprete:

- Entidad B: «tuvimos el caso de un turco, que el intérprete era kurdo. Y entonces no pudo ser».
- Entidad E: «También pasa, a lo mejor es sensación mía, que el intérprete marroquí a la persona de África subsahariana la trata diferente que a los marroquíes».
- Entidad C: «Intérpretes que saludan a mujeres árabes con la mano, sin saber que culturalmente está mal visto».

CONCLUSIONES

Una vez adentrados en el contexto del Derecho de asilo y refugio, tras distinguir términos como *solicitante de protección internacional* y *refugiado*, destacar las particularidades de las solicitudes de protección internacional en España y Andalucía, y comentar el acceso a los servicios de interpretación en el sistema de acogida español, nos hemos centrado en la deontología propia de la Interpretación en contexto de asilo y refugio, que requiere cierta flexibilidad, dadas las particularidades de las situaciones. A continuación, hemos descrito la realidad de estos servicios en las principales entidades de acogida en Andalucía, a través de los resultados de unas entrevistas realizadas en las principales entidades de acogida en Sevilla, destacando especialmente aquellos relacionados con la deontología propia al ejercicio de esta profesión en este contexto. Los resultados de nuestro estudio son descriptivos y no generalizables por ser una investigación cualitativa, pero pueden ofrecer una panorámica bastante amplia de la situación en la mayor región de acogida de solicitantes de protección internacional de España y una de las mayores de la UE. Por tanto, sacamos una serie de conclusiones para tratar de caracterizar el fenómeno.

Las cifras mostradas resaltan la creciente necesidad de interpretación en el sector del refugio y la protección internacional. Para ello, es necesario que la sociedad y las entidades se conciencien de que deben recurrir a profesionales (objetivo aún no siempre alcanzado), y que la formación de los futuros profesionales en este ámbito particular de la Interpretación en los Servicios Públicos incluya cuestiones de deontología. La realidad de la práctica profesional en este sentido, que detectamos además de por la literatura existente, por nuestra propia experiencia de entrevistas a entidades de acogida de refugiados en la provincia de Sevilla, capital de Andalucía, uno de los principales puntos de entrada de solicitantes de Europa, nos muestra que en numerosas ocasiones no es tan *ética*. Además, la deontología no siempre puede ser una lista de criterios para seguir, ya que los límites pueden difuminarse según la situación que se produzca. En

los casos reales, los principios básicos de ética profesional sobre los que suele haber consenso (neutralidad, imparcialidad, fidelidad, confianza en el intérprete, confidencialidad, empatía, gestión de la tensión emocional, el conocer los propios límites, la correcta preparación previa, el tener en cuenta el sexo y origen étnico de intérprete y solicitante, etc.) pueden volverse ambiguos y es necesario que el profesional cuente con las herramientas necesarias para poder hacer frente a esta realidad con la mayor ética profesional que sea capaz de desplegar.

Hemos recorrido de manera más somera los resultados generales obtenidos de las entrevistas, sobre los que se asientan los aspectos deontológicos, entre los que destacamos las siguientes conclusiones:

- Las situaciones en las que las entidades requieren servicios de interpretación parecen dividirse entre, por un lado, intervenciones más formales (entrevista de acogida, servicios psicológicos, sociales o jurídicos), donde se suele requerir un intérprete remunerado y externo y, por otro lado, las intervenciones más cotidianas (acompañamientos médicos, escolares o administrativos) donde suelen hacer de intérpretes los propios trabajadores de las entidades que saben idiomas.
- La casi totalidad de entidades rechaza la interpretación remota, aludiendo a pérdida de información no verbal, que, si siempre es importante, adquiere aún más relevancia en situaciones delicadas en contexto de asilo, además de influir en el clima de confianza y empatía que buscan crear para que el beneficiario se exprese.
- Las lenguas más demandadas son el árabe (con variedad de dialectos) y ucraniano (también ruso, pero observamos que suele pedirse para solicitantes ucranianos, por la semejanza entre las lenguas y por mayor disponibilidad de intérpretes). Francés e inglés también suelen solicitarse, pero en menor medida, no por falta de necesidad de estas lenguas, sino porque las suelen cubrir los propios trabajadores de las entidades, sustentando la creencia de que por saber la lengua se interpreta correctamente.
- A la hora de solicitar un servicio de interpretación, es positivo observar que las entidades suelen indicar no solo el idioma sino el dialecto requerido, e incluso la nacionalidad, anticipando posibles conflictos o celos que pudieran darse entre beneficiarios e intérpretes con misma lengua, pero nacionalidades tales como marroquí y saharauí, turca y armenia o ucraniana y rusa.
- Lo mismo ocurre durante la solicitud del servicio con respecto al género y sexo del intérprete. Por ejemplo, si se trata de una cita

ginecológica, un tema de trata de mujeres o de violencia de género, si se solicita una mujer para ciertas culturas, redundaría en mayor comodidad y facilidad para la expresión de la beneficiaria.

- En cuanto al perfil de los intérpretes, las entidades recurren a empresas externas o bolsas y servicios internos, donde no se comprueba la formación en Tel ni la experiencia previa. Somos conscientes de que para idiomas minoritarios sería complicado, pero para árabe, francés o inglés sería viable contar con profesionales formados. Es más, cuando se requiere formación, se alude a formación universitaria general o, como mucho, en mediación, servicios sociales o magisterio, pero no es requisito que sea en Tel. Apenas recurren a voluntarios, y cuando se hace es para situaciones informales y muy urgentes. Los intérpretes *ad hoc* (familiares o amigos) suelen evitarse, lo cual denota conciencia del problema de sesgo que genera.

Deteniéndonos en aspectos más específicos de deontología, nos detenemos en las siguientes conclusiones:

- Los intérpretes que intervienen no suelen usar anotaciones ni glosarios, lo cual ya puede indicar que no están acostumbrados a trabajar con técnicas de consecutiva ni de preparación y documentación, recursos propios de la interpretación profesional, que ayudan a transmitir lo más fiel, precisa y completa posible la información. Es más, alguna entidad prefiere que no se anote nada por temor a que se difunda la información. Esto indica también el desconocimiento de la deontología profesional del intérprete, que incluye velar siempre por la confidencialidad.
- Este desconocimiento enlaza con el hecho de que ni las entidades suelen aportar información previa sobre el caso para que el intérprete se prepare, ni tampoco los intérpretes la piden. Es cierto que en este ámbito es difícil contar con tiempo de antelación para la preparación, en comparación con la interpretación de conferencias, pero es una fase de trabajo básica para asegurar la calidad del proceso.
- En cuanto al papel que las entidades parecen esperar del intérprete, oscila mucho entre una mayor o menor visibilidad e intervención (Niska, 2002): desde más *conduit* en la Entidad B, exigiendo literalidad y neutralidad absoluta, hasta *advocate* en la Entidad C, donde parecen extralimitarse las funciones del intérprete (mediadores, informadores, educadores y traductores). En un término medio, se suele desear cierta empatía, flexibilidad y sensibilidad debido al ámbito en cuestión, saber adaptarse a las

- convenciones culturales, pero sin llegar a implicarse emocionalmente o posicionarse para beneficiar al usuario ni juzgar su situación.
- Los principales problemas de deontología en interpretación reseñados por las entidades a la hora de interactuar con intérpretes han sido los siguientes:
 - Conversaciones paralelas (en una entidad no las permiten y las cortan automáticamente), hasta el punto de detectar que se ha mantenido el contacto entre beneficiario e intérprete fuera de la entidad, facilitando número de teléfono, etc.
 - Imparcialidad, con intentos de beneficiar a la persona solicitante.
 - Exceso de empatía, falta de control de las propias emociones ante contenido sensible, especialmente cuando comparten misma nacionalidad.
 - Tendencia a intervenir, a añadir información propia, a responder por alguna de las partes, a juzgar o a hacer comentarios personales.
 - Exceso de resumen, con sensación de que se ha perdido información.
 - Problemas de confianza en el papel del intérprete: tanto por parte de la entidad (porque el intérprete vaya a circular información), como por parte de los beneficiarios (porque temen que el intérprete revele datos a la policía).

Para evitar estas situaciones y la falta de preparación profesional, el perfil ideal del intérprete sería una persona formada en interpretación, con unas competencias desarrolladas en todo lo relacionado con las técnicas propias de la disciplina, que contara también con una especialización en interpretación en los Servicios Públicos, además de sólida preparación en protección internacional. No obstante, este perfil no es fácil de encontrar y no siempre existe para todas las lenguas. Además, la urgencia de ciertas situaciones no permite la disponibilidad inmediata de un profesional.

Para suplir esta falta de preparación o formación previa, existen manuales y recomendaciones con capítulos dedicados a la deontología destinados a trabajadores implicados en estos procesos y a los propios intérpretes que desean desempeñar su tarea con todas las garantías. Basándose en estos ejemplos y guías, podría ser interesante que cada entidad de acogida elaborara protocolos de interacción con intérpretes adaptados a sus propias necesidades y objetivos.

Frente a la falta de conciencia y de conocimiento de la profesión observada a través de nuestros resultados, la buena noticia que trasluce en

nuestras entrevistas es que las entidades se muestran muy demandantes de recibir formación específica y aprender cómo interactuar con intérpretes profesionales. Están abiertas a mejorar los servicios para que se realicen con la mejor calidad posible. Es decir, parece haber desconocimiento, pero no falta de voluntad. Es más, parafraseando a Las Heras (2010, pág. 213), apenas existen servicios de calidad en este sector y aquellos que consiguen desarrollarse lo logran gracias al apoyo entre las distintas organizaciones que luchan por los derechos de estos colectivos y gracias también al esfuerzo y compromiso de quienes interpretan, frecuentemente «de forma voluntaria o a cambio de una escasa remuneración».

Por último, destacamos la importancia de la continuidad de este estudio y sus perspectivas de futuro. El proyecto de investigación *Necesidades de traducción e interpretación en las entidades de acogida a refugiados en Andalucía: investigación y compromiso social* pretende en su etapa posterior ampliar sus resultados a todas las entidades posibles del territorio andaluz. Los resultados actuales se han traspuesto al diseño de una encuesta basada en las respuestas obtenidas en esta primera fase de entrevistas más personales, la cual se enviará de manera telemática a las entidades encargadas de la acogida de solicitantes de protección internacional y personas refugiadas de toda la región de Andalucía. Se contempla igualmente la celebración futura del *II Congreso Internacional en Comunicación Interlingüística e Intercultural en Contextos de Asilo y Refugio (CIICAR II)* para la difusión de los resultados del conjunto de la investigación y ponerlos en común con aquellos de otros investigadores del mismo ámbito a escala internacional. Esperamos que estos trabajos ayuden a realizar una mayor pedagogía social acerca de la labor de los traductores e intérpretes profesionales y puedan sustentar también el diseño de cursos específicos desde el mundo académico, como cursos de extensión universitaria, para la formación de intérpretes en este sector, lo cual podría suponer una vía laboral posible para los propios refugiados que en numerosas ocasiones ejercen de intérpretes sin la formación requerida, por los motivos expuestos en el presente artículo. De este modo, se podría contribuir a la mejor integración de las personas refugiadas en la sociedad andaluza, y también mejorar la empleabilidad de los egresados en Tel, ofreciendo una salida laboral acorde a la realidad social.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Accem. (2019). Informe 2018 sobre Protección Internacional en España y en la Unión Europea.
- ACNUR. (2014). Los Medios de Comunicación y las Personas Refugiadas.
- AIIC. (2018). Code of professional ethics.

- B.O.E. (2009). Ley 12/2009, de 30 de octubre. CEAR. (2018a). El Derecho de Asilo.
- CEAR. (2018b). Informe 2018: Las Personas Refugiadas en España y Europa.
- Corbetta, P. (2003). *Social Research: Theory Methods and Techniques*. London: SAGE Publications Ltd.
- Denzin, N. K. (1970). *Sociological Methods. A Sourcebook*. Chicago, IL: Aldine Publishing Company.
- Eurostat. (2021). *Asylum and Managed Migration*.
- Hale, S. (2010). *La Interpretación Comunitaria. La Interpretación en los Sectores Jurídico, Sanitario y Social*. Granada: Editorial Comares.
- Handi, H. (2010). *La traducción y la interpretación contra la exclusión social en el marco de la protección internacional: una experiencia personal*. Obtenido de Centro Virtual Cervantes.
- Hicheri, L. (2008). *Traducción e Interpretación en Instituciones Públicas*. Actas del IV Congreso de Esletra, (p.s. 213-218.). Toledo.
- Kalina, S. (2015). *Ethical Challenges in Different Interpreting Settings*. *MonTI Special Issue 2*, 63-86.
- Las Heras, C. (2010). *Derecho a Servicios de Traducción e Interpretación*. Obtenido de *La Situación de las Personas Refugiadas en España*. Informe CEAR 2012.
- Lázaro, R. (2008). *Dilemas Éticos del Traductor / Intérprete en los Servicios Públicos*. Obtenido de *I Foro Internacional de Traducción / Interpretación y Compromiso Social*.
- León Pinilla, R. J. (2016). *La Interpretación en el Contexto de los Refugiados: Valoración por los Agentes Implicados*. *Sendebarr*, 27: 25-49.
- Migraciones, D. G. (2017). *Sistema de Acogida e Integración para Solicitantes y Beneficiarios de Protección Internacional*.
- Monzó, E. (2005). *Investigar con los profesionales: colaboraciones de investigación acción*. En E. y. Monzó, *La traducción y la interpretación en las relaciones jurídicas internacionales* (p.s. 153-169). Castellón de la Plana: Publicacions de la Universitat Jaume I.

- Niska, H. (2002). Community Interpreter training. En G. y. Garzone, *Interpreting in the 21st century* (p.s. 133-158). Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins.
- O.J. (2011). Directive 2011/95/EU of the European Parliament and of the Council of 13 December 2011.
- O.J. (2013). Directive 2013/32/EU of the European Parliament and of the Council of 26 June 2013.
- O.J. (2014). Regulation (EU) No 516/2014 of the European Parliament and of the Council of 16 April.
- Pérez Estevan, E. (2017). Interpretación en Contextos de Asilo y Refugio: una Lucha hacia el Bienestar. *FITISPos international journal*, 4: 174-182.
- RITAP. (2011). Libro blanco de la traducción y la interpretación institucional. Ministerio de asuntos exteriores y de cooperación.
- Tipton, R. y. (2016). *Dialogue Interpreting: A Guide to Interpreting in Public Services and the Community*. London/New York: Routledge.
- UNHCR. (1995). *Metodología y Técnicas para Entrevistar a Solicitantes de la Condición de Refugiado*.
- UNHCR. (2017). *Handbook for Interpreters in Asylum Procedures*. Viena: UNHCR Austria.
- UNHCR. (2019). *Spain Weekly Snapshot*. [En línea].