

ISSN: 1579-9794

**Situaciones comunicativas no cooperativas e imparcialidad. Mediación interlingüística e intercultural con solicitantes de asilo**

**Non-cooperative communicative situations and impartiality. Interlinguistic and intercultural mediation with asylum seekers**

FRANCISCO RAGA JIMENO  
raga@trad.uji.es  
Universidad Jaume I

Fecha de recepción: 11/04/2022

Fecha de aceptación: 07/11/2022

**Resumen:** En este trabajo se presenta una panorámica de los dilemas relacionados con la imparcialidad a los que se enfrentan las mediadoras interlingüísticas e interculturales que participan en entrevistas profesionales con solicitantes de asilo. Es habitual que, debido a la falta de confianza entre las interlocutoras, estas interacciones se desarrollen de forma poco cooperativa. Los datos de este estudio proceden de entrevistas realizadas a mediadoras y proveedoras de servicios que colaboran con dos ONG y que suelen participar en interacciones de este tipo. A partir de los datos extraídos de las entrevistas y de trabajos dedicados a este campo de estudio se ofrece una descripción de los diferentes tipos de situaciones en los que las intervenciones de las mediadoras pueden ser susceptibles de beneficiar o perjudicar a alguna de las interlocutoras. Desde un punto de vista teórico, se propone una clasificación alternativa de los principios que rigen el comportamiento comunicativo de las mediadoras en este tipo de interacciones. Los datos expuestos en el presente estudio parecen señalar la conveniencia de considerar la imparcialidad no como un principio más de actuación, sino como un factor determinante a la hora de abordar los dilemas que plantea la aplicación de dichos principios.

**Palabras clave:** Mediación interlingüística e intercultural, Solicitantes de asilo, Imparcialidad, Interacciones no cooperativas, Entrevistas profesionales

**Abstract:** This paper presents an overview of the dilemmas related to impartiality faced by interlinguistic and intercultural mediators involved in professional interviews with asylum seekers. It is common that, due to a lack of trust between interlocutors, these interactions are uncooperative. The data

for this study are drawn from interviews with mediators and service providers who work with two NGOs and who are often involved in such interactions. Based on the data from the interviews, as well as from other work in this field, a description is given of the different types of situations in which mediators' interventions may be likely to benefit or harm one of the interlocutors. From a theoretical viewpoint, an alternative classification of the principles governing the communicative behaviour of mediators in this type of interaction is proposed. The data presented in this study seem to point to the convenience of considering impartiality not as just another principle of action, but as a determining factor when dealing with the dilemmas posed by the application of these principles.

**Keywords:** Interlinguistic and intercultural mediation, Asylum seekers, Impartiality, Non-cooperative interactions, Professional interviews

#### INTRODUCCIÓN<sup>1</sup>

Gran parte de los estudios sobre mediación interlingüística e intercultural (a la que a partir de ahora nos referiremos como «mediación»)<sup>2</sup> desarrollados en las últimas décadas se han centrado en intentar precisar los principios básicos que deben regir los comportamientos comunicativos de las personas que realizan esta actividad profesional. La mayoría de los códigos deontológicos de mediación<sup>3</sup> aplican como norma general lo que se podría denominar «Principio de Autonomía Comunicativa de las Interlocutoras»<sup>4</sup>, que plantea la conveniencia de reducir al máximo el protagonismo comunicativo de las mediadoras. Por ejemplo, García-Beyaert et al. (2015) señalan que:

Having an intermediary -the interpreter- inserted into the process of giving and receiving messages has an inescapable impact on the communicative process. The professional community interpreter is trained to use a variety of strategies to keep that impact to a minimum. [...] These strategies help both service users and providers to be responsible for their own dialogue, despite the

<sup>1</sup> El presente trabajo se ha realizado en el marco del proyecto de investigación: UJI-B2019-32, PSIMAR - Aspectos psicosociales de la interpretación y la mediación con solicitantes de asilo y refugio: estrategias y riesgos para la comunicación y la salud emocional.

<sup>2</sup> Aunque nos decantamos por dicha denominación, reproduciremos el término intérprete en aquellos casos en que lo empleen los autores citados y las personas entrevistadas. No abordaremos el debate acerca del grado de diferenciación, real o terminológica, entre mediación interlingüística e intercultural e interpretación en los servicios públicos.

<sup>3</sup> Como, por ejemplo, *California Standards for Healthcare Interpreters* (CHIA, 2002), o *Ethics and standards for the community interpreter* (García-Beyaert et al., 2015).

<sup>4</sup> Emplearemos el femenino como género no marcado para referirnos a las diferentes personas que participan en las entrevistas profesionales con solicitantes de asilo, que son mayoritariamente mujeres.

interpreter's presence. They support communicative autonomy. (García-Beyaert et al., 2015, p. 5)

Sin embargo, las múltiples excepciones y precisiones que recogen estos mismos códigos a propósito de los distintos aspectos de la mediación dejan ver claramente que este principio básico debe articularse con el que se podría denominar «Principio de Eficacia y Adecuación de la Interacción». De acuerdo con este principio, las mediadoras deben poner en práctica estrategias comunicativas que garanticen que la interacción cumpla sus objetivos prácticos y que lo haga de forma adecuada, sin afectar de manera negativa a la imagen social de las interlocutoras.

En los últimos años, se han venido desarrollando numerosos estudios que intentan precisar en qué situaciones, en qué grado y de qué manera las mediadoras deben llevar a cabo estas iniciativas comunicativas que relativizan la aplicación estricta de los principios básicos presentados en los códigos deontológicos de mediación<sup>5</sup>. Estas precisiones están relacionadas, como es lógico, con las diferentes circunstancias contextuales en las que se desarrollan las intervenciones, especialmente por lo que respecta a las características lingüísticas, sociales, culturales y personales de las interlocutoras, las características generales propias del tipo interacción y las específicas de la intervención en cuestión.

En el presente trabajo presentamos algunas de las conclusiones provisionales de un proyecto de investigación dedicado al análisis de la labor de las mediadoras en entrevistas entre solicitantes de asilo que residen en centros de acogida y diferentes tipos de profesionales: policías, abogadas, trabajadoras sociales, médicas, psicólogas, etc.<sup>6</sup> En el apartado 1 se presenta el diseño de la investigación empleado en este proyecto.

Como se comentará en el apartado 2, el papel institucional de las entrevistadoras, las características emocionales y sociales de las solicitantes de asilo y la trascendencia para estas del resultado de las entrevistas hacen que, de manera habitual, se desarrollen de forma poco cooperativa. Esta característica nos ha llevado a centrar el estudio del comportamiento comunicativo de las mediadoras en su forma de gestionar los retos relacionados con la imparcialidad.

En el apartado 3 se aborda uno de los objetivos del artículo: presentar de una manera realista, exhaustiva y sistemática diferentes tipos de situaciones en las que las formas de actuar de las mediadoras pueden

---

<sup>5</sup> Véase, por ejemplo, Grupo CRIT (2014).

<sup>6</sup> Aunque el proyecto se centra de manera especial en las entrevistas clínicas con psicólogas, tanto en la revisión bibliográfica como en las entrevistas realizadas se ha abordado la problemática de la mediación con solicitantes de asilo en todo tipo de interacciones profesionales.

beneficiar o perjudicar a alguna de las interlocutoras. El análisis de un amplio número de intervenciones reales en las que compañeras de profesión se han enfrentado a diferentes tipos de dilemas relacionados con el principio de imparcialidad puede suponer una importante herramienta formativa para las mediadoras.

Sin embargo, no hay dos interacciones iguales y, por muy exhaustiva que sea la casuística revisada, con toda seguridad las mediadoras se enfrentarán en el futuro a dilemas comunicativos inéditos. La formación<sup>7</sup> resultará más eficaz si, además de ofrecerles a las mediadoras pistas sobre cómo actuar ante casos concretos, se les proporciona criterios generales que puedan guiar de manera sistemática la toma de decisiones ante dilemas que afecten significativamente a su desempeño profesional.

Las situaciones en las que surgen dilemas en torno al principio de imparcialidad son muy diversas y suelen afectar simultáneamente a algún otro de los principios que rigen el comportamiento comunicativo de las mediadoras. Esto hace que el segundo objetivo del presente trabajo, lograr una clasificación sistemática y coherente de este tipo de situaciones, resulte especialmente complejo. En el apartado 4 se presentan algunas reflexiones acerca de la naturaleza del concepto de imparcialidad y se ofrece una reelaboración de la clasificación de los principios básicos de actuación de las mediadoras.

#### 1. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

El primer objetivo, de carácter descriptivo, del presente estudio consiste en analizar en qué medida las características comunicativas específicas de las entrevistas profesionales con solicitantes de asilo determinan el grado y forma de incidencia de los dilemas relacionados con la imparcialidad, así como las estrategias empleadas por las mediadoras para abordar dichos dilemas. El segundo objetivo, de carácter teórico, consiste en reflexionar acerca de la naturaleza del concepto de imparcialidad y del lugar que ocupa en la clasificación de los principios básicos de actuación de las mediadoras.

La descripción de las situaciones comunicativas que pueden suponer algún tipo de dilema para la aplicación del principio de imparcialidad en las entrevistas profesionales con solicitantes de asilo se ha basado en la comparación de lo expuesto en los cada vez más numerosos trabajos dedicados a este campo de estudio, algunos de los cuales iremos comentando a lo largo del artículo, con los datos extraídos de entrevistas a

---

<sup>7</sup> En esta fase del desarrollo de nuestro proyecto no hemos procedido todavía a la aplicación práctica de los resultados al ámbito de la formación.

mediadoras y proveedoras de servicios. Las entrevistas tuvieron lugar en el ámbito de actuación de dos ONG de una ciudad española. La ONG A está dedicada casi exclusivamente al trabajo con solicitantes de asilo. Tiene un centro de acogida con capacidad para más de 200 personas durante el periodo de tramitación de las solicitudes. Cuenta con un presupuesto que le permite contratar a mediadoras profesionales que intervienen en diferentes tipos de entrevistas. La ONG B<sup>8</sup> trabaja tanto con inmigrantes económicas y sociales como con solicitantes de asilo. Tiene varios pisos de acogida en los que se alojan solicitantes de asilo, exclusivamente mujeres. Cuenta con un presupuesto limitado que no le permite contratar a mediadoras profesionales. Las labores de mediación son llevadas a cabo por voluntarias multilingües. Las entrevistas en la ONG A, presenciales, tuvieron lugar en los meses previos a la pandemia de COVID-19. Las entrevistas en la ONG B tuvieron lugar durante la pandemia, y la mayoría de ellas se realizaron mediante videoconferencia. Todas las entrevistas fueron grabadas en audio, con el correspondiente consentimiento de las entrevistadas, y se transcribieron sin ayuda de soporte informático, prestando atención casi exclusivamente a los contenidos transmitidos de forma verbal. En el anexo I aparece el modelo de entrevista con las mediadoras. En el anexo II aparece el modelo de entrevista con las psicólogas. Las entrevistas, que tuvieron una duración media de unos 40 minutos, fueron semiestructuradas. El entrevistador, autor del presente trabajo, fue añadiendo sobre la marcha algunas preguntas que pretendían matizar o ampliar algunos de los contenidos proporcionados por las personas entrevistadas.

En la ONG A entrevistamos a una técnica lingüística, encargada de coordinar las clases de español (TLA1), a tres mediadoras contratadas por horas para entrevistas con solicitantes de asilo hablantes de árabe y francés (MA1), ruso (MA2) y francés (MA3), a una psicóloga que trabaja principalmente con inmigrantes sociales y económicas (PSA1) y a una psicóloga que trabaja con solicitantes de asilo (PSA2). En la ONG B entrevistamos a mediadoras voluntarias que intervienen en entrevistas con hablantes de urdu, hindi, pastún e inglés (MB1), francés, wolof y pular (MB2), árabe y francés (MB3), ucraniano y ruso (MB4), inglés (MB5) y francés (MB6), a una psicóloga (PSB1) y a una abogada (AB1). Las proveedoras de servicio de ambas ONG son de origen español, así como las mediadoras MA3, MB5 y MB6.

En la actualidad estamos llevando a cabo nuevas entrevistas a profesionales de diferentes ONG, así como a solicitantes de asilo (cuyas opiniones no habíamos podido incorporar hasta el momento), con el objetivo

---

<sup>8</sup> El entrevistador tuvo acceso a las profesionales de ambas ONG gracias a su vinculación previa con la ONG B.

de contar con una muestra lo suficientemente amplia como para proceder a un estudio complementario de carácter cuantitativo. En el presente trabajo se presentan exclusivamente los resultados del análisis cualitativo de los datos expuestos por las personas entrevistadas, con el fin de establecer una panorámica preliminar de las características de nuestro objeto de estudio.

## 2. SITUACIONES COMUNICATIVAS NO COOPERATIVAS EN LAS ENTREVISTAS CON SOLICITANTES DE ASILO

### 2.1 *Características de las solicitantes de asilo*

A pesar de la evidente heterogeneidad de sus perfiles lingüísticos, sociales y culturales (Generalitat de Catalunya, 2016, pp. 5-6; Patel, 2003, p. 219), las solicitantes de asilo suelen compartir una serie de características que influyen de manera determinante en la forma en que se desarrollan las entrevistas con las proveedoras de servicios. Por lo que respecta al estado psicológico, PSA2 señala que de las solicitantes de asilo que residen en el centro de acogida en el que trabaja, en torno a un 80 % tiene un primer contacto con el servicio de atención psicológica, y un 25 % sigue un tratamiento continuado. Tanto PSA1 como PSA2 señalan que son muy pocas las solicitantes de asilo que sufren trastornos graves y necesitan tratamiento psiquiátrico. El trastorno de estrés postraumático es el problema psicológico que más a menudo se cita como característico de las solicitantes de asilo, aunque lo cierto es que muchas autoras dudan no solo de la relación directa entre la condición de asilada y dicho trastorno (Williams 2005, p. 38), sino de la propia existencia de este (Ingleby, 2005, pp. 10-11; Generalitat de Catalunya, 2016, p. 49). En este mismo sentido se manifiesta PSA1, que coincide con Tribe y Morrissey (2003, pp. 201-202), Williams (2005, p. 38) y Wallmach (2014, p. 397) al señalar que lo que tienen en común las solicitantes de asilo es el trauma en sí, que en algunas personas se manifiesta con síntomas ansiosos, en otras con síntomas depresivos y en otras con síntomas ansioso-depresivos, con una alta prevalencia de somatizaciones, como cefaleas o problemas de sueño.

Existe una casi total coincidencia (Las Heras Navarro, 2010, p. 19; Kramer, 2005, p. 135; León-Pinilla y Jiménez-Ivars, 2013, p. 77) a la hora de señalar que los problemas psicológicos que sufren las solicitantes de asilo son atribuibles a causas externas muy concretas, a acontecimientos especialmente traumáticos, como guerras, persecuciones y torturas físicas y psicológicas, tanto en el país de origen como en el trayecto de huida (Ingleby, 2005, p. 7). Sin embargo, quizás tenga una incidencia incluso mayor la situación social en la que se encuentran al llegar a los países de acogida (Generalitat de Catalunya, 2016, p. 16). Entre las preocupaciones prácticas a las que se enfrentan las solicitantes de asilo destacan las derivadas de su

situación jurídica, especialmente las relacionadas con la resolución de su solicitud de protección internacional, de la cual pueden depender su seguridad y su vida<sup>9</sup>. Como apuntan Jiménez-Ivars y León-Pinilla (2018, p. 29): «They are unfamiliar with the different organisations and procedures, local geography, and culturally defined behaviours [...] More often than not refugees live in constant fear of being repatriated or ending up destitute and homeless (expelled from refugee shelters)». Como señala TLA1, las solicitantes de asilo se enfrentan además a graves problemas de tipo socioeconómico, tanto en los centros de acogida como al finalizar su estancia en estos.

Un problema social añadido es el de las actitudes racistas y xenófobas con las que se encuentran las solicitantes de asilo cuando finaliza el periodo de acogida, e incluso durante dicho periodo. PSA2 comenta a este respecto que: «Los solicitantes de asilo llevan muy mal el tema del racismo. Los africanos suelen decir que los españoles son estupendos, pero algunos sí empiezan a notar algo de racismo y lo llevan muy mal, porque no se esperaban esto de un país europeo». Estas muestras de racismo se observan en ocasiones en los comportamientos de algunas de las proveedoras de servicios, incluso en el transcurso de las entrevistas con las solicitantes de asilo, como se precisará en el siguiente apartado. Williams (2005, pp. 37-38) apunta que: «Racism and systemic discrimination against asylum seekers and refugees affect the type of service they may receive. [...] Discrimination, accordingly, affects interpreters working in these services, not least as they may be, or have been, refugees themselves».

Finalmente, uno de los problemas destacados por las especialistas en este campo es el de la falta de capacidad para la toma de decisiones de las solicitantes de asilo en los centros de acogida, en los que tienen pautadas de forma bastante rígida las actividades diarias. PSA2 señala que, para algunas solicitantes de asilo, las que llegan en peores condiciones, los seis meses de acogida, en los que no tienen que preocuparse por las cuestiones más básicas, como el alojamiento o la alimentación, suponen un enorme alivio, una posibilidad de recuperarse física y anímicamente, pero para la mayoría suponen un freno en el proceso de empoderamiento social (Williams, 2005, p. 37; Jiménez-Ivars y León-Pinilla, 2018, p. 29; Tribe y Morrissey, 2003, p. 200). Parece que el sistema de acogida está especialmente pensado para las personas más vulnerables, que en realidad suponen una minoría. Como se comprobará más adelante, esta falta de autonomía social suele manifestarse en la tendencia natural de algunas solicitantes de asilo a requerir la ayuda personal de las mediadoras para llevar a cabo diferentes

---

<sup>9</sup> Martín Ruel (2021, pp. 231-234) ofrece una descripción detallada de estos procedimientos.

tipos de trámites (Kramer, 2005, p. 136). En este caso se suele aconsejar que las mediadoras eviten comportamientos paternalistas y que fomenten la autonomía de las personas con las que trabajan (Bancroft 2017, p. 199).

Estas características, unidas a las propias de las entrevistas profesionales en las que participan y a los comportamientos comunicativos de algunas de las proveedoras de servicios, que se comentarán en el siguiente apartado, se manifiestan, entre otras cosas, en una evidente actitud de desconfianza por parte de las entrevistadas (Las Heras Navarro, 2010, p. 19; Patel, 2003, p. 220). Esta desconfianza se agudiza en aquellas entrevistas en las que participan funcionarias de policía (Jiménez-Ivars y León-Pinilla, 2018, p. 29). Como señala Williams, (2005, p. 38): «Asylum seekers and refugees have good reasons to be reluctant to trust the official bodies and their agents with whom they come into contact, and may themselves not be trusted or treated sympathetically by statutory agencies». AB1, refiriéndose específicamente a las entrevistas de solicitud de asilo, señala que:

La actitud de los solicitantes siempre es de miedo. Porque muchos proceden de sociedades en las que la policía es la agresora, sociedades en las que la policía no te va a proteger, sino que va a por ti. [...] Además de esto, en muchas ocasiones también influyen cuestiones de género. Recuerdo el caso de una mujer africana que había sido violada, que hablaba muy bajito y a la que le estaba costando mucho contar cosas personales, y el policía le decía: «Es que no la oigo, hable más alto». Y ella estaba ahí, envuelta en su velo, encogida, hablando bajito. (AB1)

## 2.2 *Características generales de las entrevistas de las solicitantes de asilo con proveedoras de servicios*

Como se acaba de señalar, la actitud de desconfianza de las solicitantes de asilo se manifiesta especialmente en la entrevista oficial de solicitud de asilo. En estas entrevistas la funcionaria de policía toma nota de los motivos que la solicitante de asilo aduce para que le sea concedida oficialmente la protección internacional. Una característica destacada de este tipo de entrevistas es que, como señala Pöllabauer (2015, p. 204), en términos jurídicos, la carga de la prueba recae sobre la solicitante, es decir, en principio no se concede el estatuto de refugiada salvo que la solicitante demuestre fehacientemente que sus circunstancias personales se adecúan a las que vienen contempladas en la normativa oficial. Como apunta la propia autora:

Many applicants leave their countries in a hurry and without documents which could be used to substantiate their claims (e.g. arrest warrants, press reports, court documents) or prove their

identities (e.g. personal documents such as birth certificates, ID cards, passports). The host country's asylum and immigration authorities thus essentially have to rely on in-person interviews to establish the facts of the claim and examine the applicant's credibility. (Pöllabauer, 2015, p. 204)

Respecto a la actitud de las funcionarias de policía, AB1 precisa que: «Estas entrevistas están basadas en pillarte en una contradicción. No se trata de ayudar a que la entrevistada cuente lo que quiere contar. Es un interrogatorio en el que van a “cazarte”». La decisión trascendental para el futuro jurídico de la solicitante de asilo depende en gran medida de cómo se desarrolle la entrevista, de lo que cuente y del grado de credibilidad que tenga para la propia funcionaria de policía, de cómo esta plasme en el informe los datos recopilados. En principio, al menos en el caso del Estado español, y salvo para personas procedentes de algunos países, como Libia, Venezuela o Afganistán, se trata de una prueba muy difícil de superar. De las 72 519 solicitudes que se resolvieron en 2020, solo se concedió el estatuto de refugiada a 4 359 personas, un 6,01 % del total<sup>10</sup>.

Estas actitudes de las participantes se traducen en no pocas ocasiones en entrevistas poco cooperativas. En ACNUR (1995)<sup>11</sup> se ofrecen algunas pautas para el desarrollo de este tipo de entrevistas, que evidencian los problemas que pueden presentar. En el documento se recuerda a las futuras entrevistadoras que no se enfrentan ni a un juicio ni a un interrogatorio, sino a una recopilación de información que debe proporcionar la entrevistada con el apoyo y colaboración de la entrevistadora. Se insiste en la necesidad de una buena gestión del espacio, que debe promover la igualdad y la confianza, y del tiempo, que debe evitar generar ansiedad en la solicitante de asilo. Se aconseja que las preguntas no se realicen de forma avasalladora, ni dando por supuesta la falta de sinceridad de la solicitante, y que las entrevistadoras no respondan de manera agresiva o intimidatoria ante afirmaciones contradictorias o poco creíbles, ni expresen opiniones críticas que enjuicien lo afirmado por las entrevistadas.

Hasta el momento hemos centrado nuestro análisis en gran medida en las entrevistas de solicitud de asilo, en las que es más habitual que la comunicación sea poco cooperativa. Sin embargo, la desconfianza mutua entre solicitantes de asilo y proveedoras de servicios se observa igualmente

---

<sup>10</sup> Datos ofrecidos por de la página web oficial del Ministerio del Interior: <http://www.interior.gob.es/web/servicios-al-ciudadano/oficina-de-asilo-y-refugio/datos-e-informacion-estadistica>

<sup>11</sup> Se trata de un documento formativo dirigido a profesionales que trabajan para esta institución y que en ocasiones deben llevar a cabo entrevistas, similares a las realizadas por la policía, para elaborar informes de apoyo a determinadas peticiones de asilo.

en entrevistas con profesoras de español, trabajadoras sociales, médicas y psicólogas, entrevistas que tienen como objetivo garantizar los derechos y el bienestar de las solicitantes de asilo.<sup>12</sup> Esta desconfianza se observa sobre todo, pero no exclusivamente, en aquellos casos en los que las profesionales tienen que realizar algún tipo de informe que será adjuntado a la documentación de la solicitud de asilo. En uno de los trabajos pioneros en el estudio de la descortesía, Lakoff (1989) señala que, pese a la aparente coincidencia de intereses entre psicólogas y pacientes, las formas de expresión empleadas por las primeras en las entrevistas terapéuticas pueden ser llamativamente descorteses. Bajo una apariencia de conversación distendida, o gracias a ella, se establece una relación claramente asimétrica en la que la psicóloga se permite tratar temas muy comprometidos para la paciente y hacerlo de una forma muy directa, anteponiendo la eficacia informativa a la adecuación social.

A estos factores hay que añadir el desconocimiento de las solicitantes de asilo de los objetivos de algunas de estas entrevistas (Williams, 2005, p. 38), a las que suelen estar obligadas a asistir, y cierta desconfianza de las profesionales hacia las actitudes de las entrevistadas. Obviamente, esta falta de confianza y cooperación afecta, como inmediatamente detallaremos, a la forma en que las mediadoras gestionan el principio de imparcialidad.

### 3. IMPARCIALIDAD EN LA LABOR DE LAS MEDIADORAS EN ENTREVISTAS CON SOLICITANTES DE ASILO

En el siguiente apartado plantearemos, a partir de lo descrito en este, una propuesta de clasificación de los principios que rigen el comportamiento comunicativo de las mediadoras. Para la presentación de los datos en este apartado partiremos de la clasificación que hemos adoptado en anteriores trabajos (Grupo CRIT (2014), que no difiere significativamente de las que aparecen en los diferentes códigos deontológicos.

Los principios que parecen especialmente relevantes para este tipo de situaciones son los referidos al control del espacio y tiempo de la interacción, la precisión lingüística, la mediación intercultural, la gestión de las emociones y la imparcialidad. El principio de control del espacio y tiempo de la interacción tiene que ver con aspectos como la ubicación de las interlocutoras, las miradas entre estas y los turnos de palabra. Por ejemplo, en algunos casos

---

<sup>12</sup> Las entrevistas con profesoras de la lengua de acogida o con trabajadoras sociales han recibido una menor atención por parte de las investigadoras. Las personas entrevistadas, sin embargo, corroboran lo que acabamos de comentar. Por ejemplo, TLA1 señala que: «Las chicas que llegaron en 2018 en el buque de salvamento marítimo Aquarius presentaban un estado emocional muy especial. Durante las clases de español reaccionaban de maneras muy llamativas, como si les ofendieran las cosas que les decían».

la mediadora puede sugerir que se evite una distribución espacial que impida una buena visibilidad mutua entre las interlocutoras, o interrumpir a alguna de estas cuando la duración de su intervención dificulte la memorización de lo expresado. El principio de precisión lingüística tiene que ver con la interpretación de los mensajes verbales de las interlocutoras sin omisiones, añadidos o alteraciones. Este principio puede llegar a cuestionarse, por ejemplo, en situaciones en las que la proveedora de servicios emplea una terminología cuya traducción literal puede resultar incomprensible para la solicitante de asilo. El principio de mediación intercultural<sup>13</sup> tiene que ver con el papel de la mediadora ante diferencias culturales entre las interlocutoras que puedan afectar negativamente a la comprensión mutua. Por ejemplo, en algunos casos la mediadora puede plantearse ofrecer una explicación sobre algún concepto o comportamiento cultural desconocido para una de las participantes. La gestión de las emociones no suele destacarse de manera específica en la mayoría de los códigos deontológicos, pero juega un papel fundamental en las entrevistas con solicitantes de asilo. Por ejemplo, en algunas situaciones la mediadora puede plantearse cuál debe ser su papel en aquellos casos en los que la solicitante de asilo se encuentra en un estado emocional muy intenso, por ejemplo, recordando hechos muy dolorosos, que le impide prácticamente continuar con la entrevista<sup>14</sup>.

El principio de imparcialidad, tal y como lo hemos concebido en anteriores trabajos, es relevante en aquellas situaciones en las que existen intereses contrapuestos que afectan a la cooperación comunicativa, situaciones en las que, en principio, la mediadora no debe tomar partido por ninguna de las interlocutoras. A la luz de lo comentado en el anterior apartado, resulta evidente que las entrevistas profesionales con solicitantes de asilo constituyen un escenario en el que las mediadoras se ven obligadas de manera muy habitual a tomar decisiones acerca de la forma de enfrentarse a este principio. De hecho, como iremos comprobando, los dilemas relacionados con la imparcialidad son tan diversos y habituales que se manifiestan de forma entrelazada con el resto de los principios que rigen el comportamiento de las mediadoras.

### 3.1 *Control del espacio y tiempo de la interacción e imparcialidad*<sup>15</sup>

El grado de cooperación comunicativa entre las interlocutoras puede afectar a la distribución espacial. En general, se aconseja que en las entrevistas en las que participen mediadoras se establezca una formación

<sup>13</sup> También denominado principio de contextualización cultural (Grupo CRIT, 2014).

<sup>14</sup> En Martín (2021, pp. 243-247) se ofrecen ejemplos similares a los comentados en este párrafo, referidos a este mismo ámbito de actuación.

<sup>15</sup> En el apartado 4 analizamos brevemente algunas de las discrepancias entre nuestra propuesta de clasificación y la que aparece en el código deontológico de García-Beyaert et al. (2015).

triangular<sup>16</sup> y que la solicitante de asilo y la proveedora de servicios se miren directamente la una a la otra mientras hablan. O'Hara y Akinsulure-Smith (2011) señalan que:

Placing the interpreter behind the client is ill advised as it can enhance pre-existing feelings of anxiety and lack of control and placing the interpreter behind the therapist often leads to increased client eye contact with the interpreter rather than the therapist. (O'Hara y Akinsulure-Smith 2011, p. 37)

La posición triangular transmite una actitud de imparcialidad por parte de la mediadora (Wallmach, 2014, p. 400). Sin embargo, como se apunta en DIPSUNHCR (2009, p. 86): «Sometimes, the interviewer decides where the interviewee and the interpreter should sit. Other times, the seating arrangement is overlooked entirely».

La necesidad de que la solicitante de asilo establezca una relación de confianza con su interlocutora a través del mantenimiento de la mirada mutua, sin intermediación visual de la mediadora, se ha señalado sobre todo para el caso de las entrevistas terapéuticas. Sin embargo, MB1 señala que: «Siempre me sitúo al lado del inmigrante o del solicitante de asilo. Esto lo deciden los profesionales». En otras ocasiones, es la propia mediadora la que opta por situarse junto a la entrevistada. Por ejemplo, MB2 apunta que: «Normalmente me sitúo al lado del paciente, porque es importante que tenga confianza en mí». Una de las mediadoras profesionales, MA3, comenta que: «Los técnicos me decían dónde debía ponerme, normalmente junto al solicitante de asilo, o incluso detrás del propio técnico. Pero me di cuenta de que eso no funcionaba y empecé a buscar la ubicación triangular que me habían aconsejado durante la formación». Las mediadoras que trabajan en entrevistas con psicólogas comentan que es más habitual la distribución triangular. Por ejemplo, MB4 señala que: «Normalmente hago una especie de triángulo, la psicóloga a un lado, la entrevistada al otro lado y yo en medio. Cuando acompaño al médico normalmente me pongo al lado de la entrevistada y el médico está enfrente».

Los datos obtenidos en las entrevistas indican que las psicólogas tienen más tendencia a mirar a la solicitante de asilo durante la entrevista, mientras que las médicas tienden a establecer una relación visual con la propia mediadora. MB1, refiriéndose específicamente a las entrevistas con médicas, apunta que: «Normalmente el funcionario me mira a mí, y el entrevistado también me mira a mí mientras me habla. [...] Yo no les pido que

---

<sup>16</sup> En las entrevistas policiales uno de los ángulos puede estar ocupado por la solicitante de asilo y la abogada que defiende sus intereses.

se miren entre ellos, no les pido nada [risas]. Tenemos que hacer todo lo que nos digan los funcionarios».

La relación entre falta de equidistancia entre las interlocutoras e imparcialidad se manifiesta de manera más evidente en las entrevistas policiales. AB1 señala que:

Siempre se sitúa el policía a una parte y las otras tres personas en frente. Normalmente el solicitante en el centro, entre el abogado y el intérprete. Los despachos son bastante pequeños e incómodos y no hay posibilidad de otra distribución un poco más igualitaria o más acogedora. [...] Cuando se levantaron las restricciones del confinamiento las instrucciones oficiales eran que el solicitante de asilo no se sentase durante la entrevista. Todas las entidades nos quejamos y lo denunciemos porque, evidentemente, hacer una entrevista de pie supone que va a ser más corta y se genera un clima de incomodidad. (AB1)

La gestión de la imparcialidad tiene que ver igualmente con el control sobre la distribución de los turnos de palabra que ejerza la proveedora de servicios, que en ocasiones establece una duración de la entrevista adecuada a sus intereses. León-Pinilla, Jordà-Mathiasen y Prado-Gascó (2016, p. 10) comentan las opiniones de un solicitante de asilo que señalaba la entrevista con el funcionario de policía y la mediadora: «Fue traumatizante, psicológicamente muy difícil y frustrante, puesto que le interrumpieron varias veces mientras contaba su historia porque “eso no lo necesitaban”, cuando, según él, estaba contando cosas que le habían pasado muy duras». Pöllabauer (2017), citando la opinión de una mediadora, señala que:

I know that, due to the time restrictions many interviewers face, I am expected to interrupt the asylum-seekers when they talk for too long. I, on the other hand, don't regard this as one of my duties. Very often, I am desperate and don't know how to react to that. If I meet the interviewer's expectations, it means I have not interpreted everything, and something important might have been lost. On the other hand, if I don't meet the interviewer's expectations and let the asylum-seeker finish, I am criticised for not doing my work properly. (Pöllabauer, 2017, p. 56)

Las informaciones aportadas por las mediadoras van en la misma dirección, sobre todo cuando refieren a las consultas médicas. MB4 señala que:

El médico me pide que le haga un resumen de todo lo que ha dicho la persona entrevistada. Y además me pide que le haga al solicitante de asilo un resumen de todo lo que el propio médico ha dicho. En ocasiones me pide que lo haga ya fuera de la consulta, porque

suelen tener bastante poco tiempo para cada paciente. La cosa es más complicada cuando intervengo por vía telefónica, en estos casos la conversación se reduce a veces a dos turnos de palabra, uno para resumir lo dicho por el paciente y otro para resumir lo dicho por el médico. (MB4)

En ocasiones estos resúmenes de lo dicho por la solicitante de asilo se producen a iniciativa de la propia mediadora. MB5 apunta que: «No lo traducía todo. Hacía más bien un resumen o una síntesis porque a veces notaba que la entrevistada divagaba un poco». Además, como comentan Jiménez-Ivars y León-Pinilla (2018, p. 37), las mediadoras pueden tomar la iniciativa de explicarle por su cuenta a la solicitante de asilo, sin la participación de la proveedora de servicios, los procedimientos administrativos por los que va a pasar. Una vez más, la situación es todavía más llamativa en las entrevistas policiales. AB1 comenta que:

La duración de la entrevista la decide sobre todo el policía, que intenta que sea lo más breve posible [...] para sacárselos de encima lo antes posible. Si el policía le dice al intérprete que le haga un resumen, o incluso va interrumpiendo al solicitante de asilo para que vaya acabando rapidito, el intérprete siempre obedece al policía. El problema es que a veces los intérpretes tienen tal connivencia con la policía que no hace falta ni siquiera que el policía se lo pida, lo hacen ellos por iniciativa propia. El propio intérprete va eliminando lo que no considera relevante, porque piensa que eso es lo que quiere el policía. (AB1)

Finalmente, como se observa en esta última cita y como corrobora MB1, si el turno de palabra de la solicitante de asilo está siendo bastante prolongado, en algunos casos la entrevistadora puede llegar a interrumpirla para que la mediadora pase a interpretar lo expresado hasta ese momento.

### 3.2 *Precisión lingüística e imparcialidad*

En ocasiones, una de las interlocutoras, especialmente la solicitante de asilo, pide a la mediadora que no traduzca algún fragmento de lo que ella misma acaba de decir, ya que sobre la marcha ha considerado que puede perjudicar a sus propios intereses. Se trata de un fenómeno relacionado con la precisión lingüística que afecta directamente al grado de imparcialidad de la mediadora (Sales Salvador, 2014, p. 74). MA1, MA2, MB2, MB3 y MB6 señalan que se han enfrentado a este dilema en varias ocasiones y que su reacción suele consistir en transigir la primera vez que ocurre y avisar de que a partir de ese momento tienen que interpretar todo lo que se diga. En algunas ocasiones es la propia mediadora la que toma la iniciativa y, con el objetivo de ayudar a una de las interlocutoras, especialmente a la solicitante de asilo, omite o añade alguna información, o «arregla» la forma en que ha sido

expresada. Jiménez-Ivars y León-Pinilla (2018, p. 37) aportan las opiniones de una mediadora que señala que algunas solicitantes de asilo que huyen de países devastados por la guerra simplemente dicen que abandonaron el país porque no había nada para comer, y que en esos casos siente la necesidad de ayudarlas agregando información relacionada, por ejemplo, con la situación bélica.

León-Pinilla, Jordà-Mathiasen y Prado-Gascó (2016, p. 33), citando un trabajo previo de Pöllabauer, señalan que algunas mediadoras: «Utilizaban un lenguaje adecuado al protocolo del contexto en el que se encontraban, por lo que en ocasiones había una diferencia importante entre la manera de expresarse de la solicitante (insegura y nada elocuente) y la del intérprete (segura y elocuente)». En otras ocasiones, el filtrado de informaciones que llevan a cabo las mediadoras tiene por objetivo favorecer, a juicio de estas, los intereses profesionales de la proveedora de servicios. Por ejemplo, en Raga Gimeno, González Morillas y Baouchi (2014, pp. 226-232) aparece analizado un caso real de atención psiquiátrica a un joven de origen palestino hablante de árabe, en el que, para evitar incomodar al psiquiatra, la mediadora omitía en sus interpretaciones las referencias que hacía el paciente a la influencia de entes espirituales en su situación mental.

Un aspecto que afecta al principio de precisión lingüística en el que se manifiesta claramente el carácter no cooperativo de algunas de estas entrevistas es el de las expresiones descorteses, groseras e incluso insultantes de ambas interlocutoras. Hebenstreit, Marics y Hlavac (2017, p. 74) señalan que en estos casos las mediadoras pueden escoger las siguientes opciones: traducir sin más la expresión insultante, hacerlo empleando una expresión algo más suave (informando o no a la destinataria de que su interlocutora ha empleado una forma insultante), negarse a traducirla y avisar de que no traducirá ese tipo de términos. En DIPSUNHCR (2009, p. 80) se aconseja que la mediadora verifique con la persona que ha empleado el término insultante si esa expresión puede entenderse como una forma de ironía o sarcasmo, si se debe a un uso limitado del léxico relacionado con las emociones, si es una forma de expresar desacuerdo, si se debe a un estado emocional extremo, o si se trata simplemente de su forma habitual de expresarse.

Las mediadoras entrevistadas presentan posturas muy similares a las comentadas. MB1 señala que: «Algunos funcionarios se enfadan mucho con los inmigrantes. Yo no traduzco las malas palabras del funcionario, solo le explico a la persona entrevistada el motivo por el que está enfadado». PSB1 comenta que hay que tener mucho cuidado con emplear términos insultantes con las solicitantes de asilo, por todo lo que han pasado y por las manifestaciones de racismo y xenofobia a las que todavía se enfrentan.

### 3.3 *Mediación intercultural e imparcialidad*

En la práctica totalidad de los trabajos centrados en este campo de estudio se reconoce la necesidad de que las mediadoras, además de interpretar los mensajes verbales emitidos por las interlocutoras, expliquen las diferencias culturales que puedan generar malentendidos. Las implicaciones para el principio de imparcialidad se observan, en primer lugar, en aquellos casos en los que la entrevistadora le solicita a la mediadora que actúe como perita cultural, y que dictamine si lo que está narrando la solicitante de asilo se adecúa a las características propias de la cultura a la que dice pertenecer. En las entrevistas con las mediadoras centradas en sus intervenciones en atención psicológica apenas aparece alguna mención a este fenómeno. Únicamente MB6 apunta que una de las primeras entrevistas en la que suelen participar las solicitantes de asilo está destinada a que la psicóloga haga un informe oficial en el que, entre otras cosas, se constata si lo narrado por la entrevistada a la funcionaria de policía coincide con lo narrado a la psicóloga, si la forma de expresión emocional se adecúa a lo que está siendo transmitido y si los datos culturales se corresponden realmente con los de la cultura de la que dice proceder. Esta última constatación suele recaer sobre la propia mediadora. Por lo que respecta a la entrevista de solicitud de asilo, AB1 señala que: «En algunas ocasiones el policía le pregunta al intérprete si el solicitante es realmente de donde dice que es, sino está mintiendo acerca su lugar de origen y de otras cuestiones. Pero eso no se refleja en el informe. El peritaje se realiza en otro tipo de entrevistas».

Los códigos deontológicos coinciden en que la mediadora debe evitar realizar una labor de peritaje cultural, lingüístico o del tipo que sea. En las entrevistas de tipo jurídico las proveedoras de servicios pueden contar en ocasiones con la presencia de peritas profesionales (Pöllabauer, 2015, p. 204), pero las mediadoras no están legitimadas para llevar a cabo esa labor, sobre todo en situaciones comunicativas en las que se realiza de manera informal. En DIPSUNHCR (2009, p. 82) se aconseja: «Never assume the role of anthropologist, sociologist or historian. You must draw a line between explaining the cultural value of a word and providing information or an explanation about cultural, political or religious issues». Opiniones coincidentes aparecen en Hebenstreit, Marics y Hlavac (2017, pp. 73-74) y Pöllabauer (2017, p. 53).

En algunas ocasiones la mediadora toma la iniciativa de explicar algún aspecto de la cultura de origen de la solicitante de asilo, no solo con el objetivo de resolver un problema de comprensión, sino también para evitar que la entrevistadora juzgue de una forma negativa lo dicho por aquella. Por ejemplo, MB5 comenta que en alguna ocasión en la que la psicóloga expresaba cierto desconcierto o desconfianza hacia lo que comentaba una

paciente de origen yemení, ella le explicaba algunos aspectos culturales referidos, por ejemplo, a las actitudes hacia la poligamia en Yemen, e históricos, sobre las características específicas de los conflictos bélicos en la región. Pöllabauer (2017, p. 56) comenta un caso en el que el funcionario de policía austríaco le preguntó a un solicitante de asilo procedente de Afganistán si había hablado recientemente por teléfono con alguien de su país, a lo que este contestó que había hablado con su hijo. Cuando la mediadora vio la cara de sorpresa del entrevistador, ya que el entrevistado había manifestado anteriormente que su hijo tenía seis meses de edad, la mediadora le aclaró al funcionario de policía que en la cultura afgana un marido no suele mencionar a su mujer delante de un extraño, y por este motivo se hace referencia, de manera genérica, a los hijos.

La mediadora puede actuar también como experta de la cultura de acogida. Son varias las autoras que destacan la importancia de que las mediadoras tengan un buen conocimiento de los procedimientos administrativos, especialmente los que se desarrollan durante las entrevistas con las proveedoras de servicios (Hebenstreit, Marics y Hlavac, 2017, p. 74; León-Pinilla, Jordà-Mathiasen y Prado-Gascó, 2016, p. 31). Los retos respecto al principio de imparcialidad se observan en aquellas situaciones en las que, sin la participación, y en ocasiones sin el conocimiento de la entrevistadora, la mediadora informa a la solicitante de asilo sobre algún aspecto de la cultura de acogida y le ofrece consejo acerca de lo que debe hacer o decir para que la solicitud le sea concedida. Comportamientos de este tipo podrían llegar a considerarse en ocasiones, como señala Sales Salvador (2014, p. 56), como un caso de discriminación positiva. Estas informaciones o consejos pueden pedirlos las solicitantes de asilo o pueden surgir espontáneamente de la propia mediadora. Por ejemplo, PSB1, quejándose de la falta de profesionalidad de las mediadoras voluntarias, señala que:

No pueden evitar soltar un consejo en medio de la conversación. No interpretan literalmente, ponen cosas de su cosecha. [...] Una vez tuvimos muchos problemas con una intérprete no profesional de tigrina<sup>17</sup>, porque iba muy de madre, se quería meter en la conversación, aunque yo le pedía que no lo hiciera. Mantenía conversaciones con la solicitante de asilo, y cuando yo le preguntaba de qué estaban hablando, me decía: «Es que conozco a una persona a la que le ha pasado lo mismo que a esta mujer, y le estoy aconsejando». Como la mediadora seguía interviniendo en la conversación, al final le dije que, si quería, al final de la entrevista podían hablar. (PSB1)

---

<sup>17</sup> Lengua hablada en Etiopía y Eritrea.

La propia PSB1 cuenta el siguiente caso, en el que la supuesta ayuda de la mediadora acabó perjudicando gravemente al solicitante de asilo:

El caso más problemático fue el de un chico que se había ido de su país porque era homosexual, y el intérprete le dijo que eso no lo dijera, porque si lo decía iba a tener un problemón. Al cabo de un año hablé con el chico, al que le habían denegado la solicitud de asilo, y me dijo que, si hubiera dicho la verdad, que lo perseguían por ser homosexual, casi seguro que se la habrían concedido, pero que no lo dijo porque así se lo aconsejó el intérprete. (PSB1)

Las peticiones de información y consejo sobre aspectos administrativos de la cultura de acogida pueden traducirse en peticiones de ayuda práctica fuera de la propia entrevista (O'Hara y Akinsulure-Smith, 2011; Kramer, 2005, p. 136). MB1 señala que en ocasiones las solicitantes de asilo intentan establecer una relación personal con ella: «Algunas veces algunos inmigrantes me piden favores, me piden que los acompañe a hacer algún trámite, como ir a alquilar un piso o que les ayude a rellenar papeles. Pero yo les digo que no, que no puedo hacer eso». En la misma línea, Jiménez-Ivars y León-Pinilla (2018, p. 33) señalan que: «It is not unusual to hear that interpreters are often called at home to solve any kind of issue [...]; in order to prevent it some of them do not wish to reveal their name to clients». En este sentido, apuntan que muchas solicitantes de asilo prefieren ser asistidas por mediadoras voluntarias, a ser posible de su propio país, ya que resulta más sencillo establecer una relación personal que propicie este tipo de asesoría cultural. En cualquier caso, se suele aconsejar que las mediadoras eviten todo comportamiento que fomente y ahonde la falta de autonomía social de las solicitantes de asilo (Bancroft 2017, p. 199).

### 3.4 *Gestión de las emociones e imparcialidad*

Las situaciones en las que la gestión de las emociones afecta a la imparcialidad de las mediadoras tienen que ver fundamentalmente con la incidencia de las filias y, sobre todo, las fobias que puedan surgir entre las interlocutoras. Como se apunta en DIPSUNHCR (2009, p. 45): «One of the most common causes of weak interpreting is the unconscious tendency of the interpreter to allow her/his personal feelings about the narration, and sometimes about the narrator, to take over». Estas fobias suelen relacionarse con características, comportamientos u opiniones de las interlocutoras relacionados con cuestiones sexuales, étnicas, religiosas o políticas (Bancroft, 2017, p. 207), que pueden afectar de manera negativa a la labor de la mediadora, en el caso de que no sea capaz de tomar una cierta distancia emocional (Hebenstreit, Marics y Hlavac 2017, pp. 73-74). Como señalan García-Beyaert et al. (2015), las mediadoras no pueden ser neutrales respecto a sus sentimientos, pero deben hacer un esfuerzo por ser

imparciales en sus comportamientos. O'Hara y Akinslure-Smith (2011) comentan el siguiente caso:

For example, in one session an Albanian interpreter began interpreting more quickly than usual when the client was describing her neighborhood. The interpreter was saying, «It's dirty, there are lots of Blacks, thieves, etc.» [...] When the therapist asked about the change in pace, the interpreter said, «Oh I know where the client lives and so I was just describing for you what it's like». Upon further exploration, it turns out that the client had not described her own neighborhood in those terms at all. (O'Hara y Akinslure-Smith, 2011, p. 38)

Varias de las mediadoras entrevistadas reconocen haberse sentido muy afectadas por algunas opiniones de las solicitantes de asilo con las que estaban en total desacuerdo, aunque señalan que procuran que esto no afecte a su labor. MA2 apunta que:

A veces tengo simpatía hacia algunos solicitantes de asilo y antipatía hacia otros que hablan mal de mi país, o con los que no comparto su ideología o su ética. Pero esto no afecta a mi trabajo o mi desempeño profesional, o no mucho. Por ejemplo, Testigos de Jehová es una organización prohibida en Rusia, considerada casi como terrorista, y cuando los conocí aquí, en algunas entrevistas, noté que mi forma de ver la vida está muy en contra de lo que dice esta gente, personalmente me resulta muy difícil trabajar con ellos, e incluso he rechazado algunos encargos cuando sabía que eran con Testigos de Jehová. (MA2)

Por lo que respecta a las entrevistas de solicitud de asilo, AB1 apunta que:

Yo me he encontrado en el puesto fronterizo del puerto una solicitud de asilo de un chico muy joven saharauí, y la intérprete, una mujer argelina, en español mirándome a mí y al solicitante, iba diciendo mientras se frotaba las yemas de los dedos: «Dinerito, dinerito, que vivís muy bien con el dinerito que os damos los argelinos, que vivís mejor que queréis». En estos casos lo que haces es rechazar a esa intérprete, pero es increíble que pasen estas cosas. Porque además de hacer comentarios humillantes hacia el solicitante, no sabes si cuando está traduciendo lo está haciendo de manera correcta o está intentando perjudicarlo. (AB1)

Finalmente, en algunas ocasiones ocurre que el conflicto emocional entre la mediadora y la entrevistada tiene que ver directamente con alguno de los motivos que esta aduce para su solicitud de asilo. Por ejemplo, O'Hara y Akinslure-Smith (2011) apuntan que:

Sometimes interpreters represent dominant groups within a community and therefore can, in the eyes of the client, represent the group most likely to have persecuted the client. For example, during work with a Ukrainian Roma Gypsy it became vital to address the perception that the Ukrainian interpreter represented those in a position of power for the client. (O'Hara y Akinslure-Smith, 2011, p. 38)

Como señala Pöllabauer (2015, p. 211), la desconfianza entre mediadora y solicitante debido a la nacionalidad de ambas se agrava en aquellos casos en los que la entrevistada se ve obligada a hablar la «lengua del enemigo». En este sentido, MB4 señala que: «A veces cuando trabajaba con algún ucraniano que era hablante de ruso tenía algunas dudas de si esa persona iba a tener algún tipo de desconfianza conmigo por ser hablante de ucraniano».

La vulnerabilidad social y jurídica de las solicitantes de asilo y la posición de poder de las proveedoras de servicios pueden provocar que la animadversión hacia las primeras se manifieste en forma de comportamientos discriminatorios. La mayoría de los códigos deontológicos recogen diversos tipos de excepciones al principio de imparcialidad en caso de que las mediadoras sean testigos de estas discriminaciones de tipo racista o xenófobo durante las entrevistas en las que participan (Sales Salvador, 2014, p. 56). Williams (2005, pp. 42-43) señala que: «Most of the interpreters interviewed described occasions when they felt that some sort of injustice had occurred that discriminated against either themselves or their refugee clients». García-Beyaert et al. (2015, p. 17) indican que: «The community interpreter, while avoiding taking sides during the interpreted session, may consider reporting a service provider who is breaking the law or violating his or her professional ethics to an appropriate supervisor or an institution of justice». MA1 señala que: «Ya no hago interpretaciones para la policía o la guardia civil, porque a veces oía que un policía le decía a otro: "Eso no lo pongas". Sentía que era como una coacción y dejé este tipo de interpretaciones». Por su parte, AB1 comenta que en las entrevistas de solicitud de asilo la responsabilidad de realizar este tipo de denuncias no recae en la mediadora, sino en la abogada: «El intérprete tiene que presentarse como alguien que facilita el trabajo a los demás, que es profesional, pero que no se implica, nunca va a cuestionar al policía. El papel de la denuncia en este caso recae siempre sobre el abogado».

#### 4. PROPUESTA DE CLASIFICACIÓN DE LOS PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN DE LAS MEDIADORAS

El segundo objetivo del presente trabajo tiene que ver con la forma de sistematizar la gran variedad de comportamientos relacionados con la gestión

de la imparcialidad. Tal y como se refleja en el anterior apartado, hemos optado, como punto de partida, por agrupar las estrategias comunicativas empleadas por las mediadoras de acuerdo con el elemento del proceso conversacional que está en juego: espacio-temporal, lingüístico, cultural y personal-emocional. Nuestro planteamiento inicial consistía en analizar las semejanzas y diferencias de estos tipos de estrategias comunicativas con las relacionadas específicamente con el principio de imparcialidad. Sin embargo, el desarrollo del análisis de los datos, en los términos previamente establecidos, nos ha llevado a concluir que no parece necesario contar con un apartado específico dedicado a la imparcialidad. Todos los aspectos relacionados con este principio se pueden abordar a partir de su manifestación en situaciones en las que están en juego los cuatro elementos del proceso conversacional antes mencionados.

La clasificación de las estrategias comunicativas de las mediadoras propuesta en este trabajo puede considerarse, pues, como una alternativa a las clasificaciones que normalmente aparecen en los códigos deontológicos. Por ejemplo, en el *Ethics and standards for the community interpreter. An international training tool*, de García-Beyaert et al. (2015), aparece, como en la mayoría de los documentos de este tipo, un apartado específico dedicado a la imparcialidad (del que reproducimos unos breves fragmentos), en el que se incluyen algunos de los aspectos que en el presente trabajo hemos optado por incluir en los apartados de:

- Gestión de las emociones: «The community interpreter refrains from allowing personal beliefs to manifest in his or her professional conduct, especially when rendering the content and tone of the message».
- Precisión: «Example 1: A representative in social services showed insulting behavior towards a service user. Zere continued to interpret accurately and did not intervene to defend the service user or correct the provider during the interpreted session».
- Control del espacio y el tiempo de la interacción: «Example 2: A doctor and nurse asked Ana to help convince a pregnant patient to have an amniocentesis, despite her religious objections. Ana politely refused but offered to interpret their concerns».
- Mediación intercultural: «Example 1: During a medical appointment, a patient asked Ana, “Should I tell the doctor about the cornsilk tea?” Having stated in her introduction that she would interpret everything, Ana interpreted the question, and the doctor asked the patient about the tea».

Así pues, como se observa en la tabla 1, proponemos una tipología básica de las estrategias comunicativas de las mediadoras basada en los

elementos del proceso conversacional que están en juego: espacio-temporales (control del espacio y el tiempo conversacionales), lingüísticos (precisión lingüística), culturales (mediación intercultural), o personales (gestión de las emociones). A su vez, los dilemas que pueden surgir en torno al grado y forma de aplicación de estas estrategias tienen una manifestación diferenciada dependiendo de que lo que esté en juego sea el factor de la comprensión mutua de los interlocutores (aspectos técnicos, objetivos) o el factor de los intereses particulares de las interlocutoras (aspectos interpersonales, subjetivos). Estos últimos afectan al grado de imparcialidad de las mediadoras. Es decir, proponemos considerar la imparcialidad no como un elemento constitutivo del desarrollo conversacional, equiparable a los elementos espacio-temporales, lingüísticos, culturales o emocionales, sino como un factor que determina la forma en que las características contextuales afectan al modo en que las mediadoras afrontan estos principios básicos y sus excepciones. Por cuestión de espacio, en la tabla incluimos un único ejemplo de cada tipo. En el apartado 3, sin pretensiones de exhaustividad, hemos presentado y analizado algunos de los abundantes ejemplos que se podrían citar en cada caso.

	<b>Factor técnico-objetivo: comprensión mutua</b>	<b>Factor interpersonal- subjetivo: intereses de las interlocutoras. Imparcialidad</b>
<b>Control del espacio y tiempo</b>	Interrumpir, o no, a una interlocutora por limitaciones de memorización.	Interrumpir, o no, a una interlocutora cuando se considera irrelevante lo que está contando.
<b>Precisión lingüística</b>	Realizar aclaraciones, o no, de términos técnicos.	Evitar interpretar, o no, insultos entre las interlocutoras.
<b>Mediación intercultural</b>	Explicar, o no, conceptos o comportamientos culturales	Aceptar, o no, actuar como experta cultural no oficial
<b>Gestión de las emociones</b>	Animar a hablar, o no, a una interlocutora bloqueada emocionalmente.	Expresar desacuerdo, o no, con las ideas y expresiones de alguna interlocutora.

**Tabla 1. Estrategias comunicativas de las mediadoras interlingüísticas e interculturales frente a dilemas relacionados con los principios que rigen sus comportamientos<sup>18</sup>**

Fuente. Elaboración propia

Esta clasificación puede tener algunas consecuencias prácticas. Es posible plantear, como hipótesis, que resulta más aconsejable que la

<sup>18</sup> No tratamos aspectos como la confidencialidad o la profesionalidad.

mediadora adopte comportamientos comunicativos activos cuando el dilema planteado esté relacionado con la comprensión mutua, y menos aconsejable cuando esté relacionado con intereses contrapuestos de las interlocutoras, cuanto más en tela de juicio esté la imparcialidad de la mediadora. En este segundo caso habría que establecer alguna salvedad respecto a aquellas situaciones en las que, independientemente de la actuación de la mediadora, la falta de cooperación comunicativa se haya materializado en una forma de discriminación flagrante que pueda afectar a los derechos básicos de una de las interlocutoras, especialmente de la solicitante de asilo. En estas situaciones, en caso de que la labor de denuncia no recaiga en una abogada, la mediadora podría plantearse tomar algún tipo de iniciativa comunicativa durante la interacción, o con posterioridad a esta<sup>19</sup>.

#### DISCUSIÓN

Por lo que respecta a los objetivos descriptivos del presente trabajo, al análisis de las características específicas de la imparcialidad en las entrevistas entre solicitantes de asilo y psicólogas, hay que señalar, como adelantábamos en el apartado 1, que se trata de un estudio preliminar de tipo cualitativo, que en la actualidad estamos ampliando con nuevas entrevistas. Uno de los objetivos de esta ampliación de la recopilación de datos consiste en obtener resultados estadísticos que puedan ser contrastados con los resultados cualitativos. En cualquier caso, hay que señalar que en general las opiniones de las mediadoras entrevistadas son bastante coincidentes acerca de los temas abordados. A la hora de transcribir las entrevistas no nos hemos encontrado con opiniones que se diferenciaban de manera llamativa de las expresadas por el conjunto de las mediadoras, ni podemos citar ningún tema en el que hubiera una clara división de opiniones. Donde sí se perciben llamativas discrepancias es entre lo expresado en las entrevistas y los comportamientos de estas mismas mediadoras en una serie de *roleplays* formativos que hemos organizado recientemente, y que actualmente estamos transcribiendo y analizando. En estas dramatizaciones se observa un escaso seguimiento de los principios expuestos en los códigos deontológicos. En la triangulación de datos parece imprescindible incluir los que proporciona la observación directa.

Por lo que respecta a los objetivos teóricos del presente trabajo, en la tabla 1 se establece una separación categórica entre factores relacionados con la comprensión mutua y factores relacionados con los intereses de las interlocutoras. Los casos presentados parecen avalar esta nítida diferenciación, pero cabe la posibilidad de que en situaciones que no

---

<sup>19</sup> Por ejemplo, como se comentó con anterioridad, poner el incidente en conocimiento de las responsables de la institución en la que se desarrolla la labor de la profesional.

presenten tan escaso grado de cooperación la diferenciación no sea tan nítida. Imaginemos una situación en la que la paciente de origen inmigrante exige ser atendida por una ginecóloga, pero el responsable médico no acepta esta petición. Se trata de una situación en la que el conflicto no surge por los intereses personales de las interlocutoras, sino por los principios propios de ambas culturas, principios que las interlocutoras pueden no conocer, o no reconocer mutuamente. En este caso, aunque no exista la intención de imponer unos intereses personales por ninguna de las partes, una solución unilateral puede ser interpretada o sentida por la parte afectada como un caso de discriminación, como una forma de parcialidad. En una situación como esta, los factores de comprensión mutua y de imparcialidad pueden llegar a ser difíciles de diferenciar. Se trataría de un caso especial de imparcialidad en el que parecería más legítima una intervención activa de la mediadora. No tenemos espacio para extendernos en esta idea, pero en estos casos cobra especial relevancia la idea de «multiparcialidad», el intento de «tomar las partes de todos» (Sales Salvador, 2014, p. 57), mediante procesos de negociación bidireccional basados en el reconocimiento mutuo.

#### CONCLUSIONES

En el presente trabajo hemos trazado una panorámica lo más realista y exhaustiva posible de los diferentes aspectos comunicativos que pueden afectar al grado de imparcialidad de los comportamientos de las mediadoras en las entrevistas profesionales con solicitantes de asilo. Las especiales características personales, sociales y culturales de las solicitantes de asilo, de las proveedoras de servicios y del tipo de entrevistas profesionales en las que participan provocan que determinados pasajes de algunas de estas presenten un carácter no cooperativo. Esta falta de cooperación explica el amplio y variado abanico de aspectos comunicativos susceptibles de afectar al principio de imparcialidad que hemos venido describiendo.

Por lo que respecta a la clasificación de los principios que rigen el comportamiento comunicativo de las mediadoras, hemos propuesto que la imparcialidad no constituye un principio básico, sino un factor determinante a la hora de abordar los dilemas que plantea la aplicación de dichos principios. Los dilemas que surgen en las intervenciones reales en torno al grado y manera de aplicación de los principios básicos pueden deberse a factores de eficacia objetiva, es decir, de comprensión mutua, o a factores de eficacia subjetiva, es decir, de intereses de las interlocutoras. Cuanto menos cooperativa sea una interacción comunicativa, más probable es que lo que esté en juego sea la eficacia subjetiva y, por lo tanto, el grado de imparcialidad de la mediadora.

La intención de esta propuesta de clasificación no es otra que la de contribuir al proceso de sistematización de la formación de las mediadoras, una sistematización que pueda proporcionarles una herramienta más con la que enfrentarse a la toma de decisiones que les van a exigir las múltiples, complejas y, en muchos casos, inéditas situaciones comunicativas a las que se enfrentarán. En futuras fases de nuestro proyecto tenemos previsto el desarrollo de programas formativos basados de manera prioritaria en el análisis conjunto, entre formadoras y alumnas, de dramatizaciones de intervenciones de mediadoras en interacciones entre solicitantes de asilo y diferentes tipos de profesionales. Creemos, en este sentido, que resulta fundamental que las formadoras compartan con las alumnas unos criterios de evaluación claros y objetivos de las variables contextuales que determinan sus comportamientos comunicativos, criterios como el propuesto en el presente trabajo.

#### REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS:

- ACNUR (Alto Comisionado de Naciones Unidas para los Refugiados) (1995). Metodología y técnicas para entrevistar a solicitantes de la condición de refugiado. Módulo de capacitación. <https://www.refworld.org/cgi-bin/tehis/vtx/rwmain/opendocpdf.pdf?reldoc=y&docid=50ac91d82>
- Bancroft, M. A. (2017). The voice of compassion: Exploring trauma-informed interpreting. En C. Valero, Carmen y R. Tipton (Eds.), *Ideology, ethics and policy development in public service interpreting and translation* (pp. 195-219). *Multilingual Matters*.
- CHIA (California Healthcare Interpreters Association and California Endowment) (2002). *California Standards for Healthcare Interpreters: ethical principles, protocols and guidance on roles and intervention*. [http://www.chiaonline.org/Resources/Documents/CHIA%20Standards/standards\\_chia.pdf](http://www.chiaonline.org/Resources/Documents/CHIA%20Standards/standards_chia.pdf)
- DIPSUNHCR (Division of International Protection Services of the United Nations High Commissioner for Refugees) (2009). *Interpreting in a refugee context. Self-study Module 3*. <https://www.refworld.org/pdfid/49b6314d2.pdf>
- García-Beyaert, S., Bancroft, M. A., Allen, K., Carriero-Contreras, G. y Socarrás-Estrada, D. (2015). *Ethics and standards for the community interpreter. An international training tool*. [https://ddd.uab.cat/pub/recdoc/2015/218104/Garcia-Beyaert\\_et\\_al\\_2015\\_TCii\\_Ethics\\_and\\_Standards.pdf](https://ddd.uab.cat/pub/recdoc/2015/218104/Garcia-Beyaert_et_al_2015_TCii_Ethics_and_Standards.pdf)

- Generalitat de Catalunya. Departament de Salut (2016). Protocolo para la atención en salud mental de las personas refugiadas en Cataluña. Barcelona, Direcció General de Planificació en Salut. Generalitat de Catalunya.
- Grupo CRIT (2014). La práctica de la mediación interlingüística e intercultural en el ámbito sanitario. Comares.
- Hebenstreit, G., Marics, A. y Hlavac, J. (2017). Professional ethics and professional conduct. En UNHCR Austria (Ed.), Handbook for Interpreters in Asylum Procedures (pp. 70-84). Vienna, UNHCR Austria. [https://www.unhcr.org/dach/wp-content/uploads/sites/27/2017/09/AUT\\_Handbook-Asylum-Interpreting\\_en.pdf](https://www.unhcr.org/dach/wp-content/uploads/sites/27/2017/09/AUT_Handbook-Asylum-Interpreting_en.pdf)
- Ingleby, D. (2005). Editor's introduction. En D. Ingleby (Ed.), Forced migration and mental health. Rethinking the care of refugees and displaced persons (pp. 1-28). Springer.
- Jiménez-Ivars, A. y León-Pinilla, R. (2018). Interpreting in refugee contexts. A descriptive and qualitative study. *Language and Communication*, 60, 28-43. <https://doi.org/10.1016/j.langcom.2018.01.009>
- Kramer, S. (2005). Getting closer. Methods of research with refugees and asylum seekers. En D. Ingleby (Ed.), Forced migration and mental health. Rethinking the care of refugees and displaced persons (pp. 129-148). Springer.
- Lakoff, R. (1989). The limits of politeness: Therapeutic and courtroom discourse. *Multilingua*, 8(2/3), 101-129. <https://doi.org/10.1515/mult.1989.8.2-3.101>
- Las Heras Navarro, C. (2010). Traduciendo para los refugiados: servicio de traducciones de la Comisión Española de Ayuda al Refugiado. *Punto y coma*, 119, 16-20. [https://ec.europa.eu/translation/spanish/magazine/documents/pyc\\_119\\_es.pdf](https://ec.europa.eu/translation/spanish/magazine/documents/pyc_119_es.pdf)
- León-Pinilla, R., y Jiménez-Ivars, A. (2013). El bienestar subjetivo en colectivos vulnerables. El caso de los refugiados en España. *Revista de Investigación en Psicología Social*, 1(1), 67-84.
- León-Pinilla, R., Jordà-Mathiasen, E., y Prado-Gascó, V. (2016). La interpretación en el contexto de los refugiados: valoración por los agentes implicados. *Sendebarr*, 27, 25-49. <https://doi.org/10.30827/sendebarr.v27i0.4921>

- Martín Ruel, E. (2021). 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. *Hikma*, 20(2), 229-253. <https://doi.org/10.21071/hikma.v20i2.13384>
- O'Hara, M. y Akinsulure-Smith, A. M. (2011). Working with interpreters: Tools for clinicians conducting psychotherapy with forced immigrants. *International Journal of Migration, Health and Social Care*, 7(1), 33-43.
- Patel, N. (2003). Speaking with the silent: Addressing issues of disempowerment when working with refugee people. En H. Raval y R. Tribe (Eds.), *Working with interpreters in mental health* (pp. 219-237). Routledge.
- Pöllabauer, S. (2015). Interpreting in asylum proceedings. En H. Mikkelsen y R. Jourdenais (Eds.), *The Routledge handbook of interpreting* (pp. 202-216). Routledge.
- Pöllabauer, S. (2017). The interpreter's role. En UNHCR Austria: Handbook for interpreters in asylum procedures (pp. 50-69). Vienna, UNHCR Austria. [https://www.unhcr.org/dach/wp-content/uploads/sites/27/2017/09/AUT\\_Handbook-Asylum-Interpreting\\_en.pdf](https://www.unhcr.org/dach/wp-content/uploads/sites/27/2017/09/AUT_Handbook-Asylum-Interpreting_en.pdf)
- Raga Gimeno, F. González Morillas, E. y Baouchi, H. (2014). Mediación interlingüística e intercultural en salud mental. En Grupo CRIT: La práctica de la mediación interlingüística e intercultural en el ámbito sanitario (pp. 221-264). Comares.
- Sales Salvador, D. (2014). La visibilidad de la MILICS. La delgada línea roja de la imparcialidad. En Grupo CRIT: La práctica de la mediación interlingüística e intercultural en el ámbito sanitario (pp. 55-90). Comares.
- Tribe, R. y Morrisey, J. (2003). The refugee context and the role of the interpreters. En H. Raval y R. Tribe (Eds.), *Working with interpreters in mental health* (pp. 198-218). Routledge.
- Wallmach, K. (2014). Providing truly patient-centred care: Harnessing the pragmatic power of interpreters. *Stellenbosch Papers in Linguistics*, 43, 393-414. <https://doi.org/10.5842/43-0-214>
- Williams, L. (2005). Interpreting services for refugees: Hearing voices? *International Journal of Migration, Health and Social Care*, 1(1) 37-49. <https://doi.org/10.1108/17479894200500005>

## ANEXO I. ENTREVISTA CON MEDIADORAS

*Cuestiones generales*

1.- Datos generales del entrevistado: lenguas y servicios con los que trabaja, desde cuándo, tipo de relación profesional.

2.- Formación académica en traducción e interpretación en los servicios públicos y en mediación intercultural.

3.- Grado de conocimiento de los códigos deontológicos de interpretación en los servicios públicos y de mediación intercultural.

4.- ¿La lengua en la que realizas la interpretación/mediación suele ser tu lengua materna? ¿Y la de los solicitantes de asilo?

5.- ¿Te enfrentas en tu trabajo a problemas relacionados con terminología específica? ¿De qué tipo? ¿Cómo lo solucionas?

6.- ¿Te enfrentas en tu trabajo a problemas relacionados con la dinámica conversacional a tres bandas (solapamientos, turnos largos, interrupciones...)? ¿En qué medida afectan al buen desarrollo de tu trabajo? ¿Qué estrategias empleas para solucionar estos problemas?

7.- ¿Cómo es el espacio donde se realizan las interpretaciones? ¿Consideras que es adecuado? ¿Por qué? ¿Dónde te ubicas durante las interpretaciones? ¿Consideras que tu ubicación favorece el intercambio comunicativo entre los interlocutores?

8.- ¿Interpretas todo lo que se dice durante las interacciones? ¿Alguna vez realizas omisiones de la información proporcionada por alguno de los interlocutores? ¿En qué situaciones? ¿Por qué?

9.- ¿Consideras que mantienes la imparcialidad en tus intervenciones? ¿Alguna vez has hecho algo para intentar evitar que sea perjudicado alguno de los interlocutores?

10.- ¿Realizas tareas más allá de la interpretación en las intervenciones? ¿Cuáles? ¿Consideras que tienes suficiente formación para ello? ¿Con qué frecuencia te solicitan que realices estas tareas? ¿Quién te lo solicita?

*Cuestiones específicas sobre las entrevistas clínicas con psicólogas*

11.- ¿Participas como intérprete/mediador en las entrevistas de los solicitantes de asilo con psiquiatras del sistema público de salud? ¿Y en las sesiones con las psicólogas de la ONG?

12.- ¿Intentas explicitar conocimientos sobre las concepciones y prácticas acerca de la salud mental en las culturas de origen de las interlocutoras durante las interacciones? ¿Solo cuando ves que hay problemas de comunicación? ¿Lo haces durante la entrevista, o tienes entrevistas previas o posteriores a la consulta con el profesional sanitario o con el paciente? ¿Tienes formación específica acerca de los problemas de salud mental de los solicitantes de asilo?

13.- ¿Consideras que los solicitantes de asilo de diferentes culturas presentan una diferente expresión de las emociones? ¿En qué sentido? ¿Consideras que en todas las culturas se dan las mismas actitudes a la hora de hablar de los propios sentimientos? ¿Has tenido alguna experiencia al respecto?

14.- ¿Consideras que se experimenta el trauma, la ansiedad, la depresión y el duelo de igual manera en todas las culturas? ¿En qué sentido?, ¿Has tenido alguna experiencia al respecto?

15.- ¿Qué papel crees que juegan la familia y los colectivos sociales en los problemas mentales de los solicitantes de asilo? ¿Y las cuestiones de género? ¿Has tenido alguna experiencia al respecto?

16.- ¿Notas que los solicitantes de asilo experimentan un elevado estigma social por el hecho de acudir a los servicios de salud mental? ¿Has tenido alguna experiencia al respecto?

17.- ¿Qué papel consideras que juegan los entes espirituales en la interpretación que los propios solicitantes de asilo hacen de sus problemas de salud mental? ¿Has tenido alguna experiencia al respecto?

18.- ¿Crees que es posible, y positivo, incorporar a las entrevistas las concepciones y las prácticas de salud mental de las culturas de origen de los interlocutores?

19.- ¿Crees que deberías tener un papel activo de asesoramiento del personal sanitario en el diagnóstico psicológico?

20.- ¿Llevas a cabo sesiones de mediación comunitaria con personal sanitario? ¿Y con las familias y grupos de los pacientes? ¿De qué tipo? ¿Crees que son necesarias?

## ANEXO II. ENTREVISTA CON PSICÓLOGAS

### *Cuestiones generales*

1. – Formación general, y específica sobre problemas de salud mental con inmigrantes y con solicitantes de asilo. Experiencia laboral en este

campo. Situación laboral actual. Nacionalidades de origen más habituales de los solicitantes de asilo con los que suele trabajar.

2.- ¿Existen diferencias en general entre el tipo de problemas mentales que presentan los solicitantes de asilo y los inmigrantes económicos? ¿Se perciben diferencias dependiendo del origen cultural de los solicitantes de asilo? ¿Los solicitantes de asilo de qué origen cultural presentan problemas mentales/emocionales más graves o habituales? ¿Cómo influye la situación social en los centros, la convivencia? ¿Se continúa con el tratamiento cuando acaban los seis meses de acogida y abandonan los pisos de la ONG?

3. - ¿Cuáles son los problemas mentales/emocionales más habituales de los solicitantes de asilo? ¿Trastorno de Estrés Postraumático, duelo, estrés cultural, depresión, trastornos adaptativos, trastornos de ansiedad, somatización?

4. - ¿Qué tanto por ciento aproximado de solicitantes de asilo necesitan algún tipo de atención psicológica, y qué tanto por ciento se han de derivar a atención psiquiátrica?

5 - ¿Cuál es el protocolo para derivarlos a un servicio de atención psiquiátrica? ¿Hay algún hospital o centro de salud mental en concreto al que suelen derivarse estos casos? ¿Cómo es la colaboración entre las psicólogas de la ONG y las psiquiatras de hospitales y centros de salud?

6.- ¿Suelen plantear los solicitantes de asilo dificultades a la hora de reconocer sus problemas mentales/emocionales? ¿O, por el contrario, reconocen sus problemas mentales como argumento para que les concedan el estatus de refugiados?

*Cuestiones relacionadas con la comunicación interlingüística e intercultural con los pacientes*

7. - ¿Qué tipo de terapias se ponen en práctica? ¿Relajación, conductuales, terapias de grupo, rituales, terapias en grupo?

8.- ¿Consideras que es positivo que los pacientes narren sus experiencias traumáticas? ¿Cómo suelen desarrollarse estas narraciones? ¿Cuál es tu actitud en estas situaciones?

9.- ¿Se ensayan tratamientos tradicionales, o híbridos, en la línea de las propuestas de la etnopsicología o la etnopsiquiatría, con sanadores tradicionales? ¿Lo consideras apropiado?

10- ¿Cómo es el espacio en el que se desarrollan las entrevistas? ¿Cuánto duran? ¿Quién participa? ¿Son sesiones aisladas, o hay un cierto seguimiento?

11.- ¿Conoces algo acerca de la concepción y comportamientos relacionados con la salud mental en las culturas de origen de los solicitantes de asilo? ¿Y acerca de cómo es el trato interpersonal entre sanador mental y paciente en las culturas de origen de los solicitantes de asilo?

12. - ¿Qué papel consideras que juegan los entes espirituales en la interpretación que los propios solicitantes de asilo hacen de sus problemas de salud mental? ¿Has tenido alguna experiencia al respecto?

13.- ¿Consideras que los solicitantes de asilo de diferentes culturas presentan una diferente expresión de las emociones? ¿En qué sentido? ¿Cómo debe reaccionar la psicóloga ante estas posturas emocionales? ¿Has tenido alguna experiencia al respecto?

14.- ¿Consideras que se experimenta el trauma, la ansiedad, la depresión y el duelo de igual manera en todas las culturas? ¿En qué sentido?

15.- ¿Qué papel juegan la familia y los colectivos sociales en la forma de experimentar los problemas mentales de los solicitantes de asilo? ¿Y las cuestiones de género? ¿Has tenido alguna experiencia al respecto?

16.- ¿Notas que los solicitantes de asilo experimentan un mayor estigma social respecto a los problemas mentales/emocionales? ¿Has tenido alguna experiencia al respecto?

17.- ¿Cómo resuelves los problemas de comunicación lingüísticos, terminológicos y culturales que puedan surgir en las entrevistas?

18. ¿Has trabajado con mediadores y/o intérpretes? Características generales de los intérpretes con los que has trabajado: profesionales/voluntarios, otros refugiados, miembros del equipo de la ONG, intérpretes o mediadores, con formación o sin formación...

19. - ¿Cuáles son los principales problemas a los que te enfrentas en tu colaboración con intérpretes y mediadores? ¿Exceso de implicación emocional con los solicitantes de asilo? ¿O, todo lo contrario, falta de sintonía, fidelidad, conversaciones unilaterales no traducidas, iniciativas problemáticas, parcialidad, control de las interacciones?

20. - ¿Qué haces cuando la colaboración el intérprete/mediador no es satisfactoria?

21. - ¿Consideras que es conveniente que las entrevistas con un solicitante de asilo se lleven a cabo siempre con un mismo intérprete/mediador? ¿Por qué?

22. - ¿Qué opinas acerca de que el intérprete actúe como mediador intercultural y proceda a dar explicaciones culturales, o incluso intente ejercer como coterapeuta? ¿Has tenido experiencias en este sentido?

23. ¿Cuál crees que debe ser el papel del intérprete/mediador respecto a la gestión de las emociones de los solicitantes de asilo?