

La accesibilidad lingüística en la atención al usuario: un estudio de caso sobre cinco entidades del tercer sector¹

Linguistic accessibility in service delivery: a case study on five third sector organisations

María Jiménez-Andrés

Universitat Autònoma de Barcelona

Maria.jimenez.andres@uab.cat

Orcid: <https://orcid.org/0000-0003-3775-9515>

Recibido: 5/12/2020

Aceptado: 15/02/2021

DOI: <https://dx.doi.org/10.12795/mAGAzin.2020.i28.04>

Introducción

El incremento de poblaciones desplazadas que llegan a Europa ha puesto de manifiesto las necesidades comunicativas de un grupo heterogéneo en lo que se refiere a lenguas, la cultura y la educación. Una recepción e integración adecuadas reside, en primera instancia, en el acceso a la información. Para los solicitantes de asilo, la accesibilidad lingüística es esencial para poder entender los derechos y obligaciones del país de llegada. En este estudio, entendemos accesibilidad lingüística como la superación de las barreras lingüísticas que impiden una comunicación efectiva.

La comunicación efectiva es un requisito básico para las organizaciones receptoras de este grupo de personas desplazadas. Estas organizaciones, que conforman el llamado el tercer sector, afrontan una gran demanda de servicios que no se corresponde con la financiación que reciben para atender las necesidades. Esto conlleva priorizar ciertas actividades y solucionar situaciones de comunicación de diversas maneras, no todas profesionales.

Esta investigación forma parte de REBUILD², un proyecto europeo financiado por el marco Horizonte 2020. El proyecto está actualmente en curso (enero 2019 a diciembre 2021). El objetivo del proyecto es fomentar la integración de migrantes y refugiados en los países de acogida mediante el uso de la tecnología. Para ello, se está desarrollando una herramienta tecnológica que facilitará la comunicación entre las partes y digitalizará procesos que en este momento se llevan a cabo de manera manual. La herramienta está destinada a entidades del sector público y del tercer sector que asisten a migrantes y refugiados, así como a estos como usuarios finales, en Grecia, Italia y España. Para el desarrollo de la herramienta, se han llevado a cabo distintas actividades de investigación (cuestionarios, grupos focales, entrevistas y talleres de co-creación) que han aportado datos relevantes sobre las necesidades de los usuarios (entidades del tercer sector y personas migrantes y refugiadas) y los requisitos de la herramienta. El presente estudio se enmarca en tales actividades de investigación.

(1) Esta investigación forma parte del proyecto REBUILD financiado por el programa Horizonte 2020 de la Comisión Europea. El apoyo de la Comisión Europea en esta publicación no constituye un apoyo de su contenido, el cual refleja únicamente la perspectiva de la autora, y no puede responsabilizarse a la Comisión del uso que se dé a la información aquí recogida. La autora es miembro del grupo consolidado TransMedia Catalonia. Este artículo es parte de la tesis doctoral de María Jiménez en Traducción y Estudios interculturales en el Departamento de Traducción e Interpretación y de Estudios de Asia Oriental de la Universitat Autònoma de Barcelona.

(2) Para más información sobre el proyecto REBUILD, consulte su página web: <https://www.rebuildeuropa.eu/en/default.aspx>

Resumen:

La accesibilidad lingüística es un requisito básico para las entidades que asisten a personas desplazadas. Este artículo analiza las prácticas de accesibilidad lingüística de cinco entidades del tercer sector en cuatro países: Grecia, Italia, España y Reino Unido. Después de repasar brevemente las normativas de los cuatro países, se presentan los resultados de entrevistas en profundidad con el personal de las ONG que atienden a refugiados y solicitantes de asilo. Los resultados muestran la pluralidad de las prácticas multilingües, multimodales y digitales en estas entidades y los retos de comunicación a los que se enfrentan las entidades en la gestión del sistema estatales de acogida.

Palabras clave: accesibilidad lingüística, barreras lingüísticas, interpretación, ONG, refugiados

Abstract:

Linguistic accessibility is essential for the organisations assisting refugees, migrants and asylum-seekers. This article analyses the linguistic accessibility of third sector organizations in four countries: Greece, Italy, Spain and the United Kingdom. This article briefly reviews the national regulations on linguistic accessibility in asylum contexts in the four target countries. Then, the results of in-depth interviews with NGO staff assisting refugees and asylum seekers are presented. The results reveal the diversity of multilingual, multimodal, and digital communication practices among these organisations, and the communication challenges that they face in refugee reception programmes.

Keywords: linguistic accessibility, linguistic barriers, interpreting, NGOs, refugees

Este artículo presenta en primer lugar estudios recientes sobre la accesibilidad lingüística en organizaciones del tercer sector y las normativas nacionales en materia de accesibilidad lingüística para entidades encargadas de los programas de asilo. A continuación, se presenta la metodología de este estudio cualitativo llevado a cabo con cinco entidades del tercer sector en cuatro países europeos: España, Grecia, Italia y Reino Unido. De las cinco entidades, dos son participantes del proyecto REBUILD y las tres restantes se eligieron por tener un perfil comparable a las entidades del proyecto. Se incluyó una entidad de un país fuera del foco de REBUILD, con base en Reino Unido, por un lado, para comparar sus prácticas con las de entidades de los países de la Unión Europea y, por otro, por el peso internacional de su lengua oficial. Tras la metodología, se muestran los resultados de las entrevistas en profundidad con el personal de ONG que ayudan a los refugiados y solicitantes de asilo para así explorar a fondo la accesibilidad lingüística y otros retos de comunicación que afrontan en la gestión del sistema de acogida. En el último apartado, se reflexiona sobre las prácticas de las entidades entrevistadas y la necesidad de crear consciencia entre las entidades que atienden a migrantes y refugiados sobre la importancia de la accesibilidad de la información.

2. Las barreras lingüísticas en las entidades del tercer sector

Las entidades del tercer sector (ONG, entidades sin ánimo de lucro, asociaciones y otras organizaciones independientes) trabajan a diario con personas de perfiles distintos. Por tanto, es fundamental que, en la prestación de servicios, se cubran las necesidades comunicativas de unas comunidades tan diversas, no solo para satisfacer las necesidades de las personas a las que atienden, sino también para cumplir las directivas de la UE en materia de accesibilidad. En el contexto de este estudio, nos referimos a las necesidades lingüísticas, funcionales, culturales, de alfabetización y digitales de los migrantes y refugiados, que a menudo dependen de las organizaciones que los apoyan. La accesibilidad en todos los casos puede ayudar a eliminar las barreras lingüísticas, digitales y de alfabetización de las comunidades que corren el riesgo de ser excluidas socialmente debido a sus vulnerabilidades actuales (Alonso, 2007).

Las ONG, las organizaciones internacionales y otros actores en el ámbito de la ayuda humanitaria han identificado las barreras lingüísticas como uno de los principales problemas a la hora de desempeñar su trabajo con migrantes y refugiados (Moreno-Rivero, 2018). Estas barreras, así como el papel que desempeñan la traducción y el multilingüismo en el sector humanitario, son algunos de los temas en los que se han centrado estudios recientes en Traducción e Interpretación (Delgado Luchner y Kherbiche 2018; Tesseur 2018; Foulquié-Rubio y Sánchez-Pedreño Sánchez 2019; Federici y O'Brien 2020; Rico Pérez 2020; Sánchez Ramos y Rico Pérez 2020).

En estas entidades, las prácticas de traducción e interpretación son complejas y se gestionan de forma diferente en cada organización y zona de contacto (Delgado Luchner 2018). Cuando se trata de las prácticas de comunicación multilingüe entre las ONG y sus usuarios, la mayoría de los intercambios son orales. Así lo demuestran los estudios sobre las prácticas de comunicación oral en estos contextos, como la interpretación (Delgado Luchner y Kherbiche 2018b; Moser-Mercer *et al.* 2014), la mediación cultural (Rudvin y Tomassini 2008; Miklavcic y LeBlanc 2014; Moreno-Rivero 2018) y la interpretación con voluntarios (Aguilar-Solano 2015; Al-Shehari 2020; Cadwell, Bollig y Ried 2020; Hassemer 2020). También se ha puesto de manifiesto el uso de la multimodalidad en la comunicación con refugiados, a saber, imágenes, videos, audios y pictogramas (Arias-Badia y Jiménez-Andrés 2021).

Estos estudios muestran la pluralidad de prácticas y perfiles de quienes facilitan la comunicación en organizaciones del tercer sector, que van desde mediadores culturales a intérpretes profesionales, semiprofesionales y no profesionales (Wadensjö 2009; Delgado Luchner 2018; Arias-Badia y Jiménez-Andrés 2021). Además de la pluralidad de prácticas comunicativas, estos estudios también han puesto de relieve la falta de financiación y planificación de los servicios lingüísticos en estas organizaciones (Pym 2008; Tesseur 2018; Rico-Pérez 2020). Como apuntan estos autores, la falta de planificación y financiación da lugar a prácticas de interpretación y traducción informales, no profesionales y *ad hoc*, lo que podría repercutir en la calidad de los servicios prestados.

2.1. La accesibilidad lingüística durante el proceso de asilo

En Europa, los gobiernos centrales son los encargados de financiar y gestionar los programas de acogida de refugiados y solicitantes de asilo. Debido a que los solicitantes provienen de países de origen distintos, es necesario contar con servicios de traducción e interpretación en las diferentes fases de acogida. En los siguientes apartados resumimos sucintamente lo que recogen los programas y normativas de asilo sobre traducción e interpretación de los cuatro países en los que se ubican las entidades analizadas en este estudio, con el objetivo de obtener una visión general sobre la situación a nivel normativo. Además, como complemento a las disposiciones estatales, incluimos las observaciones de los informes de la Asylum Information Database³ (AIDA) sobre la provisión de servicios de interpretación en cada país.

España

En España, la responsabilidad de administrar el programa de acogida recae en la Oficina de Asilo y Refugio del Ministerio de Interior. Este, a su vez, financia a ciertas ONG que están presentes en las diferentes comunidades autónomas y establece unas pautas para la acogida e integración de los solicitantes de asilo en el Manual de Gestión (Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones 2020). En cuanto a los servicios de traducción e interpretación, el programa de acogida estipula que «se proporcionará un intérprete en sesiones grupales de acogida y cuando resulte indispensable para dar cumplimiento al itinerario previsto» (Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones 2020: 32). Además, la última versión del Manual de Gestión para entidades de acogida recoge que se ha de «asegurar el acceso a la información de todas las personas con necesidades particulares de acogida» (*ibid*). A pesar de estas provisiones, el informe de la AIDA de España (2020c: 40) evidencia la falta de intérpretes en el proceso de asilo y las dificultades que las entidades experimentan con los intérpretes actuales, en su mayoría debidos a la escasa formación y bajos conocimientos sobre los procesos de asilo.

Grecia

En Grecia, la ley recoge que sean intérpretes titulados los que asistan a los solicitantes durante todo el proceso de solicitud de asilo (UNHCR 2020). Además, según el Artículo 43(3) de la Ley 4636/2019 de Protección Internacional griega, para la provisión de información durante el proceso de acogida se ha de contar con la ayuda de un intérprete si el solicitante no entiende la información que se le está proporcionando (AIDA 2020a). Por otro lado, los asistentes sociales encargados del procesamiento de solicitudes de asilo reciben una formación sobre el trabajo con intérpretes (AIDA 2020a: 30). En el informe de la AIDA sobre Grecia se denuncia la falta de intérpretes de manera sistemática a lo largo del informe, no solo durante la primera acogida, sino en la mayor parte de las interacciones entre los servicios de asistencia y los solicitantes de asilo (AIDA 2020a: 53, 59, 98 y 107). Debido a la falta de intérpretes, son organizaciones externas como Frontex las que se encargan de ciertos procedimientos como la identificación y verificación de la nacionalidad de los solicitantes (AIDA 2020a: 43), a pesar de que esta responsabilidad recaiga en las autoridades griegas.

(3) La AIDA es una base de datos gestionada por el Consejo Europeo de Refugiados y Exiliados (ECRE) que contiene información sobre procedimientos de asilo, condiciones de recepción, detención y contenido de protección internacional en 23 países.

Italia

En Italia, los mediadores lingüísticos y culturales proporcionan asistencia durante la solicitud de asilo, según está estipulado en el Artículo 3(1) PD 21/2015. Según la AIDA (AIDA 2020b) se informa a los solicitantes de su derecho a la información y del acceso a servicios con la asistencia de un intérprete. La ley también estipula que estos intérpretes hayan recibido formación previa. Sin embargo, según expone la AIDA (2020b), no solo los intérpretes no reciben formación especializada, sino que la falta de intérpretes y mediadores hace que no siempre sea posible la asistencia de un intérprete en el acceso a los servicios (AIDA 2020b: 21 y 6).

Reino Unido

En Reino Unido, el Ministerio del Interior proporciona los servicios de interpretación durante las entrevistas de solicitud de asilo (AIDA 2020d). Después de la entrevista y mientras se resuelve la solicitud, el Ministerio contrata a empresas para proporcionar alojamiento temporal a aquellos que esperan la resolución de su solicitud de asilo. En cuanto a los servicios de traducción e interpretación que ofrecen estas empresas, se incluye la provisión de traducción e interpretación «cuando sea necesario para comunicarse con el solicitante de asilo» (Home Office s.f.: 13). Migrant Help, una organización independiente del gobierno encargada de la ayuda y guía en los procesos de asilo, también ofrece servicios de traducción e interpretación. En sus fichas informativas, Migrant Help pide a los solicitantes que no acudan con amigos o familiares, sino que sean ellos directamente los que contacten con Migrant Help, ya que disponen de intérpretes para todos los idiomas. También pueden proporcionar la información directamente en el idioma del solicitante.

En cambio, el informe de la AIDA sobre Reino Unido advierte del impacto que tienen los problemas de interpretación en la resolución de las solicitudes y la falta de información de los solicitantes sobre el papel del intérprete (AIDA 2020d: 25). Además, se denuncia que, debido al poco tiempo que se adjudica a cada entrevista, en ocasiones los intérpretes no tienen tiempo de interpretar todo lo que se dice en la entrevista (AIDA 2020d: 97).

Como se observa, las legislaciones de los cuatro países recogen la figura y el papel del intérprete para asegurar la accesibilidad lingüística. Sin embargo, los informes de la AIDA demuestran las deficiencias de los cuatro países en la provisión de traducción e interpretación. En este contexto plural y complejo, nos proponemos explorar las prácticas comunicativas y la accesibilidad lingüística en cinco organizaciones que dan apoyo a solicitantes de asilo y refugiados en los cuatro países europeos señalados. En el siguiente apartado se presentan los objetivos y el contexto del estudio, las preguntas de investigación y la metodología aplicada para la investigación.

3. El estudio

En este artículo se presentan los resultados de unas entrevistas en profundidad en el marco del proyecto REBUILD. Como se ha apuntado en la introducción de este trabajo, el objetivo del proyecto es la creación de herramientas tecnológicas que faciliten la integración de los migrantes en los países de acogida. A lo largo del proyecto se prevén distintas actividades de investigación —grupos focales, cuestionarios, entrevistas— que aporten información relevante para el desarrollo de las tecnologías.

El objetivo de las entrevistas que aquí nos ocupan era comprender las prácticas de comunicación actuales en estas entidades, así como las barreras que impiden en el acceso a la información y los servicios por parte de sus usuarios, en este caso migrantes y refugiados. Las entrevistas se realizaron a empleados con distintos roles en cinco ONG para recabar información cualitativa sobre estas prácticas. Las ONG no sólo son uno de los usuarios objetivo del proyecto REBUILD sino que son los primeros en proporcionar información a migrantes y refugiados en los países de acogida al encargarse de gestionar los programas de acogida. Las preguntas planteadas en las entrevistas respondían al estado de la cuestión de acuerdo con la bibliografía especializada consultada. La lista completa de preguntas se incluye en anexo. Las preguntas estaban organizadas en tres bloques, a saber: a) su uso de tecnologías de la información y comunicación (TIC), b) traducción e interpretación, y c) las prácticas comunicativas durante la pandemia de la COVID-19. Para este artículo, se han analizado las respuestas del bloque 2, en particular las relacionadas con las siguientes tres cuestiones: (1) las prácticas comunicativas con las personas a las que atienden y sus necesidades lingüísticas, (2) el uso de lenguas extranjeras y, (3) la participación de intérpretes y el empleo de herramientas de traducción.

3.1. Entrevistas en profundidad con personal de ONG

Entre mayo y septiembre de 2020 se realizaron entrevistas en profundidad con personal de ONG en cuatro países: España, Grecia, Italia y Reino Unido. En la selección de las entidades y los participantes de las entrevistas, el objetivo era elegir «casos ricos en información [...], aquellos de los que se puede aprender mucho sobre las cuestiones de importancia central para el propósito de la investigación» (Patton 2002: 230). Para este estudio, se traducía, por una parte, en entidades con usuarios de diversos países de procedencia y, por otra, en entidades que recurrieran a profesionales lingüísticos de distintos perfiles, con el fin de investigar sus prácticas actuales en la comunicación con sus usuarios.

En total, se entrevistó al personal de cinco entidades. Dos de las entidades son miembros del consorcio de REBUILD. Las tres entidades restantes forman parte de la red de entidades del proyecto y su selección se hizo en base al perfil de sus usuarios (refugiados y solicitantes de asilo) y su ámbito de actuación (primera o segunda acogida⁴). Si bien el Reino Unido no es un país participante en el proyecto REBUILD, consideramos que las contribuciones de esta entidad enriquecerían los resultados de este estudio.

Los entrevistados ocupaban diferentes cargos en las ONG en las que trabajaban: trabajadores sociales, enfermeros, psicólogas y encargados. La tabla 1 detalla las organizaciones y su ámbito geográfico, los entrevistados, y los destinatarios de sus servicios. Se han anonimizado los datos para cumplir con los requisitos de ética del proyecto y el reglamento europeo de protección de datos.

Código de la organización	Puesto del participante	Código del participante	Ubicación de la entidad	Perfil del usuario	Área de intervención de la ONG
Organización A	Fundador	MANAG1	España	Migrantes, solicitantes de asilo y refugiados	Apoyo al empleo y a la iniciativa empresarial
Organización B*	Trabajadora social	SW1	Italia	Solicitantes de asilo	Primera acogida
Organización C*	Coordinador del centro	MANAG2	Grecia	Solicitantes de asilo	Segunda acogida
	Enfermero	NUR1			
Organización D	Jefa de operaciones	MANAG3	Reino Unido	Solicitantes de asilo y refugiados	Asesoramiento e información, formación y talleres, banco de alimentos, grupo de mujeres y hombres, club de deberes, clases de ESOL, asesoramiento jurídico, orientación y apoyo emocional.
	Trabajador social	SW2			
Organización E	Psicóloga	PSY1	España	Solicitantes de asilo	Primer programa de recepción

Tabla 1. Detalles de las entidades que participaron en las entrevistas. Las organizaciones marcadas con un asterisco (*) son miembros del consorcio de REBUILD.

(4) Las organizaciones de primera acogida cubren las necesidades básicas de los solicitantes de asilo durante los primeros seis a doce meses de su llegada al país de acogida. Estas incluyen alojamiento, asistencia jurídica, apoyo psicológico, clases de idiomas, y traducción e interpretación. Las organizaciones son financiadas por los gobiernos centrales de cada país. Para más información, visite: http://extranjeros.inclusion.gob.es/Subvenciones/anos_anteriores/area_integracion/2016/sociosanitaria_cetis/manuales_comunes_gestion/documentos/Manual_de_Gestion_Sistema_acogida_2016.pdf

3.2. Metodología de trabajo

Las entrevistas se llevaron a cabo por la autora. Estas duraron entre 25 y 55 minutos y se realizaron de forma virtual utilizando una plataforma de videoconferencia. No fue posible realizar las entrevistas de manera presencial debido a las restricciones impuestas por la situación de pandemia de la COVID-19.

Las entrevistas fueron transcritas por la autora. Después de la transcripción, se codificaron y analizaron los datos de las entrevistas manualmente mediante un análisis temático siguiendo las pautas de Braun y Clarke (2006). El enfoque de la codificación fue inductivo, es decir, los códigos se extrajeron de los datos (Saldanha y O'Brien, 2014). En la codificación inductiva, los códigos o temas están estrechamente relacionados con los datos recopilados y no están sujetos a los intereses teóricos del investigador. La autora analizó todos los datos y codificó la información relevante para el estudio de manera sistemática. Los códigos se verificaron entre sí y con el conjunto original de datos hasta que fueron coherentes, consistentes y distintivos. Tras la codificación de los datos, los códigos identificados se agruparon por temas. Por último, se revisaron los temas para garantizar que formaban un patrón coherente.

4. Resultados

Esta sección presenta los resultados de las entrevistas con personal de las ONG. Los resultados se exponen de acuerdo con los códigos identificados y los temas del presente artículo: los perfiles de las entidades y las prácticas comunicativas con los usuarios. Para ilustrar los resultados, se presentan citas sacadas de las entrevistas. Estas citas son testimonios directos de los entrevistados. Las entrevistas con las organizaciones C y D (participantes MANAG2, NUR1 y MAGAG3 y SW2, respectivamente) fueron llevadas a cabo en inglés. Las citas que aquí se presentan han sido traducidas por la autora.

4.1. Los perfiles de las entidades

Como puede observarse en la tabla 2, las organizaciones entrevistadas son diversas en cuanto al ámbito de intervención, el perfil de sus usuarios y el ámbito geográfico en el que desarrollan su actividad. Esta heterogeneidad se manifiesta en una variedad de prácticas de trabajo, necesidades de sus usuarios y servicios prestados en las distintas entidades.

Los datos de las entrevistas parecen indicar que el enfoque o modelo de integración que adoptan las entidades repercute en sus prácticas comunicativas. Al abordar la cuestión de la comunicación con las personas a las que atienden, los participantes de tres entidades hicieron referencia a sus enfoques de integración para justificar sus prácticas comunicativas. En estas tres entidades (Organizaciones B, C y D), es un requisito indispensable comunicarse con sus usuarios en un idioma que estos entiendan y en el que se puedan comunicar.

Estas tres organizaciones habían adoptado un enfoque basados en los derechos humanos (Wilson 2018: 2) que concibe los programas de integración como proyectos «holísticos» (MANAG3 y NUR1) e individualizados (SW1). La participante SW1 incidió en el empeño de la entidad por «respetar el derecho de los individuos a la identidad lingüística» (SW1). Las otras dos entidades (Organización A y E) no hicieron mención a su enfoque de integración durante la entrevista. Estas dos se comunican por defecto en los idiomas locales.

A pesar de los diferentes perfiles de las entidades, los datos de las entrevistas ponen de manifiesto la pesada carga de trabajo que sufren los participantes, la cual se ha visto multiplicada a raíz de la pandemia. Para algunos, este factor repercute en la calidad de los servicios que prestan y en su interacción con los usuarios. La escasez de recursos y la creciente demanda de sus servicios son un denominador común de cuatro de las cinco organizaciones.

Para nosotros, el mayor cambio [desde la COVID] es que ahora tenemos que trabajar 24h al día y estar siempre en línea, conectados a todas estas plataformas, y comunicar todos los problemas a nuestros compañeros... Nuestra vida... ha cambiado completamente desde el primer día. (MANAG2)

Pienso que la comunicación se ve... se ve...afectada por, y tiro un poco para casa, por el estrés de los trabajadores. O sea, que hay mucha gente que está muy saturada y que pierden un poco el mundo de vista y empiezan a atender a la gente como si fuera una especie de cadena... (PSY1)

4.2. Las prácticas comunicativas con sus usuarios

Para dudas, consultas o para la recepción de los servicios, la práctica habitual es que los usuarios visiten las oficinas de las entidades. Si el usuario y el personal hablan el mismo idioma, algunas consultas se resuelven por teléfono.

Para la comunicación a distancia, WhatsApp es la plataforma predominante en todas las organizaciones. Según los participantes en la entrevista, WhatsApp ofrece a los usuarios una plataforma conocida y fácil de usar que no requiere una gran cantidad de datos. La versatilidad de la herramienta es otra razón de su uso extendido. El participante NUR1 subrayó las razones de la prevalencia de esta aplicación: «Nuestra herramienta diaria es WhatsApp por dos razones. Porque puede admitir mensajes de texto orales y porque la gente siempre tiene megabytes para comunicarse a través de WhatsApp». Otra participante explicó que en su organización el uso de esta herramienta obedecía a razones los perfiles profesionales de los usuarios:

Los otros perfiles profesionales, yo te diría WhatsApp a saco, sobre todo con toda la gente que no dominaba catalán y castellano, ellos te pedían por favor que les escribieran por WhatsApp porque esto iba directamente al traductor de Google.

(PSY1)

Sin embargo, al uso de WhatsApp en este contexto se le atribuyen efectos adversos, como la dificultad de desconectar y la invasión de los espacios privados del personal de la ONG (debido a que la mayoría de ellos utiliza sus teléfonos personales), así como los riesgos asociados con compartir documentación personal y confidencial a través de esta herramienta. En efecto, el Centro Criptológico Nacional lista hasta once, entre ellos, el intercambio de datos entre WhatsApp y Facebook, el secuestro de cuentas y la difusión de información confidencial durante la conexión inicial (CCN, 2016). Por lo que se refiere a la comunicación a través del correo electrónico, los datos de las entrevistas apuntan a que su uso en las organizaciones entrevistadas está en declive. Los participantes explicaron que los usuarios están menos acostumbrados a esta herramienta y que, además, no ofrece una comunicación inmediata ni oral.

4.3. El uso de idiomas en la comunicación con los usuarios

De los datos de las entrevistas se desprende la disparidad en el uso de idiomas en la comunicación con las personas a las que prestan servicios en las distintas entidades. Como se ha señalado anteriormente, cada organización adopta unas prácticas diferentes: unas se comunican en los idiomas autóctonos (organizaciones A y E), y otras a través de mediadores lingüísticos, ya sean intérpretes formados (organización C), intérpretes voluntarios no formados (organización C) o mediadores culturales (organización B). Los siguientes apartados detallan el uso de idiomas en las organizaciones consultadas.

4.3.1. Comunicación en las lenguas autóctonas

Las dos organizaciones españolas (organizaciones A y E) se comunican con los usuarios en las lenguas locales. Una de estas dos organizaciones se muestra satisfecha con su sistema y era la única organización que disponía de un presupuesto para traducción que no tenía previsto utilizar.

Porque no... No me aporta... No me aporta nada traducir...algo que podría traducir todo el Trello al árabe...pero si luego no lo puedo explicar en árabe, no me aporta. Tenemos todo el material en castellano y catalán, y con eso es...suficiente.

(MANAG1)

Para esta organización, hablar el idioma o idiomas locales es un requisito para el acceso a sus servicios. Para llegar a los usuarios que tenían bajos niveles de los idiomas locales, su enfoque era el uso de lenguaje fácil de comprender, al que el participante se refiere como «lenguaje tranquilo» y «lenguaje de la calle». Esta organización comunica sus servicios mediante carteles que difunden por WhatsApp en los idiomas oficiales del territorio. Según el participante MANAG1, la decisión de no traducir sus carteles a otras lenguas radica en su

percepción de que el mensaje es sencillo: «Este cartel normalmente lo hacemos en catalán, pero porque no tiene mucha historia».

Para la participante de la organización E, este sistema tiene «carencias» y son comunes los malentendidos al interactuar con los usuarios. Como solución a la falta de comprensión, los usuarios que no hablan los idiomas locales piden al personal de la ONG que les envíen un mensaje en WhatsApp para traducirlo con el traductor de Google, como pone de manifiesto la siguiente cita de la participante PSY1:

Carencias de malentendidos, un montón. O sea, sobre todo con las personas que no hablaban castellano, eh... entendían pues...las cosas mal, ¿no? Porque a la hora de traducir, pues no les traducía bien... Y también la...o sea, a nivel por ejemplo de la inmediatez, es decir, no todo el mundo responde a los mensajes, a veces tienes que comunicar cosas con un poquito de urgencia... Si las comunicas por WhatsApp puede ser que esa persona no lo esté viendo a tiempo...y hablar por teléfono era complicado porque entonces no te entendían. (PSY1)

Según la participante, hasta hace unos cuatro años, esta organización trabajaba con intérpretes para asuntos importantes y para las entrevistas con los psicólogos. Sin embargo, la participante denuncia que los intérpretes no tenían formación profesional, lo que causaba problemas durante las entrevistas. Por ejemplo, el intérprete a menudo añadía comentarios propios a la conversación.

No eran... o sea, ellas cobraban, era un trabajo, pero no eran personas formadas como intérpretes. Eran personas que eran originarias de esos países, que tenían un buen nivel del idioma, y trabajaban como intérpretes, pero no tenían una formación en esto y eso también generaba problemas. Porque al no tener una formación específica, pues a veces, sucedía que pues se metían en la conversación, daban su opinión, algo no les parecía bien y te lo decían, había como algunas carencias a nivel de profesionalidad. (PSY1)

En la actualidad, el uso de intérpretes se ha reducido a mínimos debido a los recortes en el presupuesto de los últimos años y a un aumento en la burocracia. La participante PSY1 afirmó que, desde hace alrededor de un año, se exige al personal que justifique el uso de los intérpretes mediante la elaboración de un informe que exponga las razones por las que se necesita de interpretación. Como resultado, la comunicación con las personas a las que prestan servicios se efectúa a menudo en las lenguas autóctonas.

4.3.2. Comunicación en lenguas extranjeras

Las organizaciones B, C y D se comunican con los usuarios en lenguas extranjeras. Así, estas tres entidades cuentan con intérpretes y personal plurilingüe. Además de garantizar una comunicación efectiva, la comunicación en lenguas extranjeras les permite establecer vínculos de confianza con las personas a las que atienden (SW1). A continuación, se describen los perfiles profesionales de los intérpretes en estas tres organizaciones.

La organización B cuenta con mediadores interculturales con formación que reciben una remuneración por servicio prestado. Debido al gran volumen de trabajo, la organización también emplea a un coordinador que se encarga de gestionar las tareas de mediación intercultural. La participante se mostraba satisfecha de la «amplia base de datos con mediadores por combinación de idiomas, territorio y disponibilidad» de su organización (SW1). La participante hizo hincapié en la importancia que otorga la entidad a disponer de mediadores para todos los idiomas y dialectos que hablan sus usuarios. Asimismo, subrayó el papel fundamental que los mediadores ejercen en todas las interacciones entre el personal de la ONG y los usuarios. La entidad, por tanto, se esfuerza en conseguir financiación para la mediación cultural, no sólo para garantizar una comunicación efectiva con las personas a las que prestan servicios, sino también para respetar su identidad lingüística, pilar en el que se basa el enfoque de integración de la entidad:

Para nosotros para la identidad de la persona es parte fundamental de la integración, que vamos a construir con ellos. O sea, si tú no le permites expresarse en su idioma, como ya te dije, tú no estás construyendo una línea de integración individualizada [...] Todas las personas son diferentes, tienen experiencias e historias diferentes

y sobre todo en el caso de los migrantes tú tienes que relacionarte bastante también con el pasado de la persona. Cuando una persona llega aquí no es como un libro vacío. Es un libro lleno de cosas y tú tienes que conocer estas cosas. Porque tú estás manejando con la existencia de esta persona. (SW1)

La Organización D recurre a intérpretes voluntarios no formados, los cuales son, en su mayoría, antiguos usuarios de la organización. En palabras del participante, su práctica es la de «encontrar una persona que hable el idioma» (SW2). Para la organización, este sistema también beneficia a sus antiguos usuarios ya que el voluntariado les ayuda a «desarrollar la confianza en sí mismos y su sentimiento de pertenencia» (MANAG3). Tal como en la organización B, la participante MANAG3 se mostraba satisfecha de su base de datos de intérpretes voluntarios. Los voluntarios no reciben ninguna formación en traducción e interpretación para desempeñar las actividades, pero sí se les pide un certificado de antecedentes penales. Para conversaciones breves, la organización recurre a los voluntarios para interpretaciones telefónicas. Asimismo, el personal de la ONG habla algunas de las lenguas maternas de los usuarios (en concreto, farsi, árabe y dari, lengua oficial de Afganistán), lo que, según reconocen, facilita su acceso a los servicios. Las interpretaciones *ad-hoc* del personal de la ONG son, como resultado, una práctica habitual en esta organización. Para justificar su uso de lenguas extranjeras, el participante SW2 hizo alusión a los trastornos emocionales que pueden derivar de una falta de comunicación, los cuales se suman a los que ya sufren a causa del proceso migratorio:

Como cuando quieren solicitar el apoyo de la NASS⁵, solo tenemos que decirles: necesitamos un extracto de cuenta bancaria, necesitamos esto... y esto pues... aumenta un poco su ansiedad porque no entienden realmente lo que está pasando a veces. Pero la mayoría de las veces tratamos de explicarlo y porque nuestros clientes adultos, que tienen más dificultades de comprensión, saben que tenemos personal que habla farsi y dari y, pues, vienen más [que los clientes que hablan otros idiomas]. (SW2)

En contrapartida, la Organización C trabaja con intérpretes formados que desempeñan su trabajo de forma remunerada. Los intérpretes son miembros de la comunidad de refugiados y han recibido formación de Traducción e Interpretación a través de otra ONG. En este caso, los intérpretes trabajan en la organización a jornada completa y son el primer punto de contacto para los usuarios. Esta primera interacción con los intérpretes se considera «el paso más importante» en la prestación de sus servicios, y su trabajo se describe como «esencial» (NUR1). El participante NUR1 subrayó que los nueve intérpretes soportan una gran carga de trabajo y que su labor «mediadora» en la entidad conlleva ciertos riesgos ya que «siempre están en el medio». La siguiente cita ejemplifica tales consideraciones:

En algunos casos puede haber tensión, pero en su mayoría las relaciones son buenas, para cualquier cosa que necesiten los usuarios, nuestros traductores actúan como la primera ola... son los primeros en recibir todas las solicitudes, y también para los trabajadores de la entidad, son las primeras personas con la que se contactaría para recibir información, así que siempre están en el medio. Esto crea a veces algo de tensión, pero no se han reportado u ocurrido problemas significativos. (NUR1)

Los participantes también comentaron que los intérpretes en cuya combinación de lenguas se incluye el griego asumen una carga de trabajo mucho más elevada que el resto, puesto que se trata de la lengua oficial del país. En esta organización, los nueve intérpretes en plantilla dan apoyo lingüístico a alrededor de 620 usuarios, tanto a nivel de traducción como de interpretación. Por ejemplo, los intérpretes acompañan a los usuarios a hospitales y centros de salud. En este contexto, un problema recurrente al que se enfrentan tanto intérpretes como usuarios es la negativa de los profesionales de la salud a trabajar con intérpretes. A menudo los sanitarios se niegan a participar en las interpretaciones telefónicas, lo que ha dado pie a hospitalizaciones de pacientes que desconocían las razones de la hospitalización o enfermedad:

Incluso, imagínate, hemos tenido casos en los que los pacientes no saben por qué han sido hospitalizados. [...]

(5) La NASS es el Servicio Nacional de Apoyo al Asilo de Reino Unido (National Asylum Support Service, por sus siglas en inglés) que se encarga de gestionar y conceder las ayudas a los solicitantes de asilo que no disponen de medios económicos. Más información en https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/99032/2847-support-asylum-seekers.pdf

Pueden llamarme hoy para darme el parte de un usuario nuestro, y me pueden decir: «Ok, es NUR1, vale, es de la Organización C, le doy el parte». Al día siguiente pueden decirme: «No, no puedo darte ninguna información por teléfono». En otros casos, el intérprete llama para pedir información sobre el estado de salud del paciente y también se niegan, e insisten en que vayamos allí a pedir información. (NUR1)

A esta negativa se añade la exigencia de algunos sanitarios de que un empleado griego de la entidad esté presente durante la interpretación. Por otra parte, puesto que no todos intérpretes en plantilla tienen como lengua de trabajo el griego, se ha convertido en una práctica habitual utilizar el inglés como lengua pivote. Así, el empleado de la ONG interpreta del griego al inglés, y el intérprete del inglés al idioma de los usuarios. En estos casos, el personal de la ONG señala que utilizan un «lenguaje fácil» (MANAG2) al interpretar del griego al inglés para evitar errores.

5. Discusión

Las entrevistas con el personal de las ONG han puesto de manifiesto la heterogeneidad de las prácticas comunicativas en las organizaciones del tercer sector. La traducción e interpretación adopta muchas formas, si bien ninguna de ellas parece ajustarse a la disciplina profesional impartida en las universidades europeas. Estos resultados están en consonancia con la bibliografía especializada en el ámbito de la interpretación comunitaria y la traducción en contextos de crisis (Wadensjö 2009; Delgado Luchner 2018; Tesseur 2019; Foulquié-Rubio y Sánchez-Pedreño Sánchez 2019; Rico Pérez 2020), que revelan la complejidad de las prácticas de traducción e interpretación en estos contextos y la distinta gestión por parte de las entidades del tercer sector.

Del mismo modo, se observa una deficiencia en la prestación de servicios lingüísticos en dos de las cinco entidades, que no contemplan la incorporación de intérpretes en sus programas de acogida, aún cuando una de ellas contaba con presupuesto para ello. Estos datos contrastan con las obligaciones que recogen las normativas presentados en la sección 2.1.

Sorprende que ninguna de las organizaciones trabaje con intérpretes formados profesionalmente, a excepción de una organización que forma a antiguos usuarios a través de otra ONG. Como futura vía de estudio, sería interesante conocer más datos sobre la formación que proporciona la ONG como, por ejemplo, su duración, contenidos y evaluación, para poder compararla con la formación universitaria de intérpretes en estos países europeos. Por su parte, la organización italiana no cuenta con intérpretes, pero sí con mediadores culturales, por lo que cumple con la normativa italiana de accesibilidad lingüística durante el proceso de asilo. No obstante, la formación y figura de los mediadores culturales en Italia está «lejos de ser reconocidas en términos profesionales» (Taviano 2012: 23) y sigue creando debate entre los académicos e investigadores de traducción e interpretación (Amato y Garwood, 2011).

A pesar de no contar con intérpretes formados, en general, el personal de las ONG estaba satisfecho con el trabajo de intérpretes y mediadores culturales, independientemente de su formación. Solo una participante manifestó tener problemas de comunicación por culpa de la falta de profesionalidad de los intérpretes. En el contexto griego se expuso el uso del inglés como lengua pivote. Como O'Brien *et al.* (2017) advierten, sería importante investigar más a fondo la calidad de la interpretación y los factores que influyen en la misma cuando se emplea una lengua pivote.

Otro dato interesante es el rechazo de los profesionales de la salud a participar en las interpretaciones en Grecia, ya sea por teléfono o en persona, si el personal de la ONG no está presente. Si bien desconocemos las razones de esta negativa, podemos remitirnos a lo que apuntan Federici y O'Brien (2020: 12), sobre la posibilidad de que la credibilidad de la profesión se haya visto disminuida por el trabajo de intérpretes no profesionales que trabajan más allá de sus capacidades. Al mismo tiempo, deberían estudiarse las consecuencias que tienen este rechazo en el trabajo de los intérpretes, su confianza en su trabajo y su satisfacción por la profesión. En cuanto a la interpretación telefónica, en el actual contexto de la pandemia producida por la COVID-19, la interpretación a distancia cobra gran importancia y es esencial para asegurar el acceso a la información. Además de la interpretación telefónica, los resultados demuestran el potencial de la tecnología para garantizar

la accesibilidad de la información por permitir la comunicación multimodal. Identificamos aquí la necesidad de crear herramientas digitales que faciliten esta comunicación accesible y multimodal que sean aptas para estos contextos, como se está haciendo en el proyecto REBUILD.

Otra práctica que se ha identificado para conseguir una comunicación efectiva es el uso del Lenguaje Fácil. El lenguaje fácil de comprender se define como «aquel que contribuye a hacer el contenido o la información accesibles al máximo número de personas posible» ((Arias-Badia y Fernández Torné 2020: 298). Si bien se recomienda esta práctica con fines de accesibilidad —con este fin se han elaborado directrices y recomendaciones de buenas prácticas como, por ejemplo, AENOR (2018)—, nos preguntamos si se ha adoptado el lenguaje fácil teniendo en cuenta esta finalidad y directrices, o bien como recurso *ad-hoc* e informal cuando el personal de las ONG y los usuarios no hablan el mismo idioma. De hecho, ninguno de los dos participantes que hicieron mención de esta práctica utilizaron el término Lenguaje Fácil, Lenguaje Sencillo o Lectura Fácil, sino que se refirieron a esta práctica como «lenguaje tranquilo», «lenguaje de la calle» o «vocabulario sencillo».

Por lo que se refiere a la contratación de profesionales con perfil lingüístico en las entidades, observamos que no está extendida entre las entidades estudiadas a pesar de las apremiantes necesidades de comunicación en lenguas extranjeras en el desempeño de su trabajo. Dos organizaciones contaban con una persona a cargo de los mediadores lingüísticos (ya fueran voluntarios o mediadores culturales capacitados). No obstante, ninguna de ellas había recibido formación en lenguas. Si bien tres de las cinco entidades observamos una concienciación sobre la importancia de las lenguas, esta concienciación no incluye todavía contar con profesionales lingüísticos.

6. Conclusión

Este estudio ha puesto de manifiesto la pluralidad de prácticas comunicativas en estas entidades, en su mayoría, llevadas a cabo por no profesionales de traducción e interpretación. La accesibilidad lingüística es, sin duda, una tarea pendiente en el tercer sector, sobre todo en España, donde los recortes han diezmado el presupuesto para traducción e interpretación y donde actualmente no hay alternativa viable a la falta de intérpretes y de financiación en estas entidades. Estos resultados contribuyen a los estudios emergentes sobre el papel de la traducción y las prácticas multilingües en el sector humanitario (Cadwell y O'Brien 2016; Delgado Luchner 2018; Tesseur 2018; Federici y O'Brien 2020).

Los movimientos migratorios no cesan, pero sí cambia el contexto en el que se producen y los países de procedencia de aquellos que migran. El uso y desarrollo de tecnologías que faciliten la comunicación y las tareas que llevan a cabo estas entidades puede ayudar a la gestión y hacer accesible la información a personas que en este momento no tienen acceso a ella. Esta accesibilidad de la información se hace más importante en contextos de crisis, como la reciente pandemia producida por la COVID. En estas circunstancias, el acceso a la información puede salvar vidas.

Teniendo en cuenta las conclusiones que aquí se presentan, y de acuerdo con lo que señala Drugan (2020: 62), recomendamos que se fomente la colaboración entre profesionales de traducción e interpretación y organizaciones del tercer sector para mejorar las prácticas comunicativas en estas entidades. Por ejemplo, se podrían llevar a cabo campañas de sensibilización por parte de especialistas en traducción e interpretación sobre la importancia de la lengua, la traducción e interpretación y la accesibilidad en estos contextos. Además, las TIC y las tecnologías de traducción son herramientas útiles en estos contextos cuyo uso está extendido en nuestras sociedades. Como apunta este estudio, el uso de la tecnología en estas entidades es hoy muy limitado, por lo que proyectos como REBUILD son relevantes y necesarios para equiparar el desarrollo tecnológico de las entidades del tercer sector al de otras industrias. Estos tiempos de cambios en los que nos encontramos pueden convertirse en una oportunidad idónea para que estas organizaciones adopten soluciones tecnológicas que faciliten la comunicación con sus usuarios y hagan su trabajo más eficiente.

Bibliografía:

- Aguilar-Solano, M. (2015).** Non-professional volunteer interpreting as an institutionalized practice in healthcare: A study on interpreters' personal narratives. *Translation & Interpreting*, 7(3), 132. <https://dx.doi.org/10.12807/ti.107203.2015.a10>
- AIDA (2020a).** *Country Report: Greece*. <https://www.asylumineurope.org/reports/country/greece>.
- AIDA (2020b).** *Country Report: Italy*. <https://www.asylumineurope.org/reports/country/italy>.
- AIDA (2020c).** *Country Report: Spain*. <https://www.asylumineurope.org/reports/country/spain>.
- AIDA (2020d).** *Country Report: United Kingdom*. https://www.asylumineurope.org/sites/default/files/report-download/aida_uk_2019update.pdf.
- Alonso, F. (2007).** Algo más que suprimir barreras: conceptos y argumentos para una accesibilidad universal. *Trans. Revista de traductología*, (11), 15-30. <https://doi.org/10.24310/TRANS.2007.v0i11.3095>
- Al-Shehari, K. (2020).** Crisis translation in Yemen. Needs and challenges of volunteer translators and interpreters. En F. Federici y S. O'Brien (eds), *Translation in Cascading Crises* (pp. 25-45). Routledge.
- Amato, A., y Garwood, C. (2011).** Cultural mediators in Italy: a new breed of linguists. *InTRAlinea*, 13.
- Arias-Badia, B. y Fernández-Torné, A. (2020).** El experto en lenguaje fácil de comprender: un nuevo perfil educativo y profesional en el ámbito de la lengua española. En M. Richart-Marsset y Francesca Calamita (eds), *Traducción y Accesibilidad en los medios de comunicación: de la teoría a la práctica*, (pp. 295-313). MonTI 12. <https://doi.org/10.6035/MonTI.2020.12.10>
- Arias-Badia, B. y Jiménez-Andrés, M. (2021).** Multilingualism and Multimodality in Communication with Refugees: Experiences of Local Service Providers and Language Teachers in European Countries. En J.J. Martínez Sierra (ed.), *Multilingualism, Translation and Language Teaching, The PluriTAV Project*, 333-359. Tirant Lo Blanch.
- Braun, V., y Clarke, V. (2006).** Using thematic analysis in psychology. *Qualitative research in psychology*, 3(2), 77-101. <https://doi.org/10.1191/1478088706qp0630a>
- Cadwell, P., Bollig, C., y Ried, J. (2020).** Management and training of linguistic volunteers. En F. Federici y S. O'Brien (eds), *Translation in Cascading Crises* (pp. 152-173). Routledge.
- Cadwell, P., y O'Brien, S. (2016).** Language, culture, and translation in disaster ICT: an ecosystemic model of understanding. *Perspectives*, 24(4), 557-575. <http://doi.org/10.1080/0907676X.2016.1142588>
- Centro Criptológico Nacional (2016).** Riesgos de uso de WhatsApp. Informe de Amenazas CCN-CERT IA-21/16 [Archivo PDF]. <https://www.ccn-cert.cni.es/informes/informes-ccn-cert-publicos/1746-ccn-cert-ia-21-16-riesgos-de-uso-de-whatsapp/file.html>
- Chiu, C. (2020, diciembre).** Lloyds Bank Foundation's digital transformation makes it easier for small and local charities to secure funds. Charity Digital. <https://charitydigital.org.uk/topics/topics/1lloyds-bank-foundations-digital-transformation-makes-it-easier-for-small-and-local-charities-to-secure-funds-6613>
- Delgado-Luchner, C. (2018).** Contact zones of the aid chain: the multilingual practices of two Swiss development NGOs. *Translation Spaces*, 7(1), 44-64. <https://doi.org/10.1075/ts.00003.del>
- Delgado Luchner, C. y Kherbiche, L. (2018).** Without fear or favour?: The positionality of ICRC and UNHCR interpreters in the humanitarian field. *Target. International Journal of Translation Studies*, 30(3), 408-429. <https://doi.org/10.1075/target.17108.del>
- Drugan, J. (2020).** Police communication across languages in crisis situations: human trafficking investigations in the UK. En F. Federici y S. O'Brien (eds), *Translation in Cascading Crises*, 46-66. Routledge.
- Federici, F. y O'Brien, S. (2020).** Cascading crisis: translation as risk reduction. En F. Federici y S. O'Brien (eds), *Translation in Cascading Crises*, 1-22. Routledge.
- Foulquié-Rubio, A. I., y Sánchez-Pedreño Sánchez A. (2019).** Impacto de la crisis en los servicios de traducción e interpretación de las organizaciones sin ánimo de lucro en la Región de Murcia. *Entreculturas. Revista de traducción y comunicación intercultural*, 1(10), 105-117. <https://doi.org/10.24310/Entreculturasertci.v1i10.9605>
- Hassemer, J. (2020).** The value(s) of volunteering: asylum seekers' trajectories through language work in refugee assistance. *International Journal of Multilingualism*, 17(1), 46-61. <https://doi.org/10.1080/14790718.2020.1682252>
- Home Office (s.f.).** *A Home Office Guide to Living in Asylum Accommodation*, UK Visas & Immigration [Archivo PDF]. https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/821324/Pack_A_-_English_-_Web.pdf
- Miklavcic, A., y LeBlanc, M. N. (2014).** Culture brokers, clinically applied ethnography, and cultural mediation. En L.J. Kirmayer, J. Guzder, y C. Rousseau (eds), *Cultural consultation* (pp. 115-137). Springer.
- Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones (2020).** *Sistema de Acogida de Protección Internacional. Manual de Gestión*. https://extranjeros.inclusion.gob.es/ficheros/subvenciones/area_integracion/proteccion_internacional/proteccion_internacional_2020/Manual_de_Gestion_version_4.1.pdf
- Moreno-Rivero, J. (2018).** Interdisciplinary multilingual practices in NGOs: Addressing translation and interpreting at the 'Human Rights Investigations Lab' and 'Translators Without Borders'. *Translation Spaces*, 7(1), 143-161. <https://doi.org/10.1075/ts.00008.mor>
- Moser-Mercer, B., Kherbiche, L., y Class, B. (2014).** Interpreting conflict: Training challenges in humanitarian field interpreting. *Journal of Human Rights Practice*, 6(1), 140-158. <http://dx.doi.org/10.1093/jhuman/hut025>
- O'Brien, S., Liu, C. H., Way, A., Graça, J., André-Martins, A., H. M., Kemp, E. y Petras, R. (2017).** The INTERACT Project and Crisis MT. *Proceedings of the MT Summit XVI*, 2, 56-76.
- Patton, M. Q. (2002).** *Qualitative research and evaluation methods*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Pym, A. (2008).** Translation vs. Language Learning in International Institutions: Explaining the Diversity Paradox. *Cultus: The Journal of Intercultural Mediation and Communication*, 1(1), 70-83.
- Rico Pérez, C. (2020).** Mapping translation technology and the multilingual needs of NGOs along the aid chain. En F. Federici y S. O'Brien (eds), *Translation in Cascading Crises* (pp. 112-131). Routledge.
- Rudvin, M. y Tomassini, E. (2008).** Migration, ideology and the interpreter-mediator: The role of the language mediator in educational and medical settings in Italy. En C. Valero-Garcés y A. Martin (eds), *Crossing Borders in Community Interpreting: Definitions and dilemmas*, 245-266. Johns Benjamins.
- Saldanha, G., y O'Brien, S. (2014).** *Research methodologies in translation studies*. Routledge. <https://doi.org/10.1558/jrds.30024>
- Sánchez Ramos, M. M. y Rico Pérez, C. (2020).** *CRISIS-MT: traducción y tecnología en la comunicación multilingüe para las ONG en situaciones de emergencia* [Archivo PDF]. <https://193.147.239.238/bitstream/handle/11268/9381/Informe%20CRISIS-MT%20Sánchez-Rico.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Small Charities Data (2020).** Small Charities and digital technology. <https://smallcharitiesdata.org/insight/small-charities-and-digital-technology/>
- Taviano, S. (2019).** The counternarratives of migrants and cultural mediators. En C. Declercq y F. Federici (eds), *Intercultural Crisis Communication: Translation, interpreting and languages in local crises* (pp. 21-36). Bloomsbury.
- Tesseur, W. (2018).** Researching translation and interpreting in Non-Governmental Organisations. *Translation Spaces*, 7(1), 1-19. <https://doi.org/10.1075/ts.00001.tes>
- United Nations (2020).** *Figures at a glance*. <https://www.unhcr.org/figures-at-a-glance.html>
- Wadensjö, C. (2009).** Community interpreting. En M. Baker y G. Saldanha (eds), *Routledge Encyclopedia of translation studies* (pp. 43-48). Routledge.

Anexo. Guion de preguntas de las entrevistas

1. El uso de Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC)

- ¿Cómo es la comunicación con sus beneficiarios en el día a día?
- ¿Utilizan las TIC para comunicarse con ellos?
- ¿Qué TIC utiliza? ¿Cumplen estas su función? ¿Hay alguna tecnología que les gustaría disponer?
- ¿Cómo promocionan sus servicios entre la población destinataria?
- ¿Están satisfechos con sus prácticas actuales?
- ¿Qué opinan sus compañeros sobre el uso de la tecnología en su ámbito de trabajo?
- Si su organización hace un uso limitado de la tecnología, ¿cuáles son las razones?
- ¿Qué consideraciones éticas tienen en cuenta antes de utilizar las TIC?
- ¿Hay alguna tecnología que hayan dejado de utilizar? ¿Cuáles fueron las razones?

2. Traducción

- ¿Cómo se comunican con los beneficiarios que no hablan el/los idioma/s locales?
- ¿Utilizan tecnologías de la traducción?
- ¿Se incluye la traducción en los presupuestos de comunicación?
- ¿Cuenta con personal bilingüe o trilingüe? ¿Se tiene en cuenta el dominio de lenguas extranjeras en la contratación de personal?
- ¿Utiliza glosarios o aplicaciones cuando no tiene una lengua en común con sus beneficiarios?

3. Preguntas relacionadas con los efectos de la pandemia

- ¿Tenía su entidad un protocolo establecido para situaciones de este tipo?
- Si no es así, ¿qué protocolos se establecieron?
- ¿Cómo se comunican ahora con los beneficiarios? ¿Qué pasa con los beneficiarios que no hablan el/los idioma/s locales?
- ¿Han pasado sus servicios a plataformas virtuales y cómo ha sido la recepción por parte de los beneficiarios?
- ¿Considera su organización mantener algunos de estos servicios en línea después de la pandemia?
- ¿Cuáles han sido los principales retos a los que se han enfrentado al ofrecer sus servicios de manera virtual?