FACULTAT DE TRADUCCIÓ I D'INTERPRETACIÓ

GRAU EN TRADUCCIÓ I INTERPRETACIÓ

TREBALL DE FI DE GRAU

Curs 2025-2026

LA TRADUCCIÓ DE L'ÀRAB EN CONTEXTOS D'ASIL I REFUGI:

PANORÀMICA DE LA SITUACIÓ A CATALUNYA

Ona Caballé Martínez

1669196

TUTORA

ANNA GIL BARDAJÍ

Barcelona, 29 de maig del 2026

UAB
Universitat Autònoma de Barcelona

Dades del TFG

Títol: La traducció de l'àrab en contextos d'asil i refugi: panoràmica de la situació a Catalunya

Título: La traducción del árabe en contextos de asilo y refugio: panorama de la situación en Cataluña

Title: Arabic translation in asylum and refugee contexts: an overview of the situation in Catalonia

Autora: Ona Caballé Martínez

Tutora: Anna Gil-Bardají

Centre: Universitat Autònoma de Barcelona

Estudis: Grau en Traducció i Interpretació

Curs acadèmic: 2025-2026

Paraules clau: Interpretació als serveis públics, asil i refugi, barrera lingüística, diglòssia i llengua àrab

Palabras clave: Interpretación en los servicios públicos, asilo y refugio, barrera lingüística, diglosia y lengua árabe

Key words: Public service interpreting, asylum and refuge, language barrier, diglossia and Arabic language

Resum del TFG: Aquest treball analitza el paper de la interpretació de l'àrab en els serveis públics, concretament en el procediment de sol·licitud d'asil i refugi. La recerca se centra en les dificultats d'accés al sistema de protecció internacional, el paper dels intèrprets en el procediment, els dilemes ètics i l'impacte emocional en els professionals, així com les dificultats específiques de la interpretació de l'àrab.

La recerca segueix un enfocament qualitatiu basat en tres entrevistes semiestructurades realitzades a una persona refugiada, un/a traductor/a i intèrpret i un/a advocat/ada. Les dades obtingudes s'han analitzat i triangulat amb el marc teòric de la recerca.

Els resultats evidencien una distància entre el marc legal i la realitat i mostren diverses mancances del sistema, especialment en l'àmbit de la interpretació. Així mateix, s'identifiquen dificultats derivades de la diversitat dialectal de l'àrab i es posa de manifest la manca de recursos, de professionalització, de formació i de suport psicològic als serveis d'interpretació.

Resumen del TFG: Este trabajo analiza el papel de la interpretación del árabe en los servicios públicos, concretamente en el procedimiento de solicitud de asilo y refugio. La

investigación se centra en las dificultades de acceso al sistema de protección internacional, el papel de los intérpretes en el procedimiento, los dilemas éticos y el impacto emocional en los profesionales, así como las dificultades específicas de la interpretación del árabe.

La investigación sigue un enfoque cualitativo basado en tres entrevistas semiestructuradas realizadas a una persona refugiada, un/a traductor/a e intérprete y un/a abogado/a. Los datos obtenidos han sido analizados y triangulados con el marco teórico de la investigación.

Los resultados evidencian una distancia entre el marco legal y la realidad y muestran diversas carencias del sistema, especialmente en el ámbito de la interpretación. Asimismo, se identifican dificultades derivadas de la diversidad dialectal del árabe y se pone de manifiesto la falta de recursos, de profesionalización, de formación y de apoyo psicológico en los servicios de interpretación.

TFG Summary: This thesis analyses the role of Arabic interpreting in public services, specifically within the asylum and refugee application procedure. The research focuses on the difficulties in accessing the international protection system, the role of interpreters during the procedure, the ethical dilemmas and emotional impact experienced by professionals, as well as the specific challenges of Arabic interpreting.

The study follows a qualitative approach based on three semi-structured interviews conducted with a refugee, a translator and interpreter, and a lawyer. The data obtained were analysed and triangulated with the theoretical framework of the research.

The results reveal a gap between the legal framework and reality and highlight several shortcomings within the system, particularly in the field of interpreting. Likewise, difficulties caused by the dialectal diversity of Arabic are identified, as well as the lack of resources, training, professionalisation and psychological support in interpreting services.

Índex

Abstract……..……1-3

1. Introducció.....4-6

1.1 Motivació personal ……..4

1.2 Objectius principals…….…….4-5

1.3 Metodologia…….…….5-6

1.4 Parts del treball……..……..6

2 Marc teòric…….……..7-17

2.1 Descripció del procediment de sol·licitud d'asil a Espanya.……..7-12

2.1.1 Normativa i marc legal…….……..7-8

2.1.2 Descripció del procediment de sol·licitud d'asil a Espanya……..…..8-12

2.2 El paper de la traducció i la interpretació en aquest context.....12-14

2.2.1 La interpretació als serveis públics.....12-13

2.2.2 Codi ètic o deontològic dels intèrprets als serveis públics.....14

2.2.3 Impacte físic i psicològic.....14-15

2.3 La traducció i la interpretació de l'àrab en contextos d'asil i refugi.....15-17

3 Part pràctica……18-41

3.1 Metodologia…….….18-22

3.1.1 Enfocament de la recerca.....18

3.1.2 Participants……..……..18-19

3.1.3 Procediment……..…….20-21

3.1.4 Consideracions ètiques……21

3.1.5 Reptes i limitacions de l'estudi……..……21-22

3.2 Presentació dels punts clau……...23-28

3.2.1 Entrevista a una persona sol·licitant d'asil…….23-24

3.2.2 Entrevista a un/a advocat/ada…….24-26

3.2.3 Entrevista a un/a traductor/a i intèrpret……..26-27

3.3 Anàlisi i triangulació de resultats…….27-37

3.3.1 Accés al procediment d'asil……...28-30

3.3.2 Barrera lingüística i accés als drets……30-32

3.3.3 El paper de l'intèrpret en el procediment, la qualitat de la interpretació i les possibles conseqüències jurídiques.....33-34
3.3.4 El factor humà……35-36
3.3.5 La diversitat lingüística de l'àrab i els seus reptes.....36-37
3.4 Discussió dels resultats…….....37-39
3.4.1 Propostes de millora del sistema……..39
3.5 Conclusions……..39-41
Bibliografia…….42-44
Annexos……..45-68

Abstract

Aquest treball té com a tema principal la interpretació de l'àrab en els serveis públics i, concretament, se centra en analitzar-ne el paper durant el procediment de sol·licitud d'asil i refugi. S'aprofundeix en les dificultats per accedir al servei de protecció internacional, les barreres lingüístiques i el seu impacte en el procediment, els dilemes ètics als quals s'enfronten els professionals, l'impacte emocional en els intèrprets i les dificultats específiques que presenta la interpretació de l'àrab. La recerca té un enfocament qualitatiu i les dades s'han obtingut gràcies a tres entrevistes semiestructurades realitzades a una persona refugiada, un/a traductor/a i intèrpret i un/a advocat/ada. Posteriorment, les entrevistes han estat analitzades i triangulades entre elles, i amb el marc teòric de la recerca. Els resultats obtinguts mostren una clara distància entre el marc legal i la realitat. Les entrevistes destaquen la barrera lingüística com un dels principals obstacles en el procés de sol·licitud de protecció internacional i evidencien la importància del paper de l'intèrpret en la garantia dels drets i la comunicació. A més, s'analitzen les dificultats específiques que presenta la interpretació de l'àrab, entre les quals destaquen la forta diglòssia, el desconeixement d'alguns dialectes per part dels professionals i la necessitat de tenir un ampli coneixement cultural i sociopolític. Per últim, la recerca posa de manifest la manca de recursos i de professionalització dels serveis d'interpretació, els conflictes ètics als quals s'enfronten els professionals i la falta de suport psicològic per part de les institucions per fer front a l'impacte emocional derivat de treballar amb relats traumàtics.

Paraules clau: Interpretació als serveis públics, asil i refugi, barrera lingüística, diglòssia i llengua àrab.

Abstract en castellà

Este trabajo tiene como tema principal la interpretación del árabe en los servicios públicos y, concretamente, se centra en analizar su papel durante el procedimiento de solicitud de asilo y refugio. Se profundiza en las dificultades para acceder al servicio de protección internacional, las barreras lingüísticas y su impacto en el procedimiento, los dilemas éticos a los que se enfrentan los profesionales, el impacto emocional en los intérpretes y las dificultades específicas que presenta la interpretación del árabe.

La investigación adopta un enfoque cualitativo y los datos se han obtenido mediante tres entrevistas semiestructuradas realizadas a una persona refugiada, un/a traductor/a e intérprete y un/a abogado/a. Posteriormente, las entrevistas han sido

analizadas y trianguladas entre sí y con el marco teórico de la investigación.

Los resultados obtenidos muestran una clara distancia entre el marco legal y la realidad. Las entrevistas destacan la barrera lingüística como uno de los principales obstáculos en el proceso de solicitud de protección internacional y evidencian la importancia del papel del intérprete en la garantía de los derechos y la comunicación. Además, se analizan las dificultades específicas que presenta la interpretación del árabe, entre las que destacan la fuerte diglosia, el desconocimiento de algunos dialectos por parte de los profesionales y la necesidad de contar con un amplio conocimiento cultural y sociopolítico.

Por último, la investigación pone de manifiesto la falta de recursos y de profesionalización de los servicios de interpretación, los conflictos éticos a los que se enfrentan los profesionales y la falta de apoyo psicológico por parte de las instituciones para hacer frente al impacto emocional derivado del trabajo con relatos traumáticos.

Palabras clave: *interpretación en los servicios públicos, asilo y refugio, barrera lingüística, diglosia y lengua árabe.*

Abstract en anglès

This thesis focuses on the interpretation of Arabic in public services and, more specifically, analyses its role within the asylum and refuge application procedure. It explores the difficulties involved in accessing the international protection system, linguistic barriers and their impact on the procedure, the ethical dilemmas faced by professionals, the emotional impact on the interpreters, and the specific challenges presented by the interpretation of the Arabic language.

The research follows a qualitative approach, and the data were collected through three semi-structured interviews conducted with a refugee, a translator and interpreter, and a lawyer. Afterwards, the interviews were analysed and triangulated both with one another and with the theoretical framework of the study.

The results reveal a clear gap between the legal framework and the actual reality of the asylum procedure. The interviews highlight language barriers as one of the main obstacles in the process of applying for international protection and emphasise the crucial role of interpreters in guaranteeing rights and ensuring an effective communication.

Furthermore, the study analyses the specific difficulties involved in Arabic interpretation, including a strong diglossia, the professionals' lack of familiarity with certain dialects, and the need for extensive cultural and sociopolitical knowledge.

Finally, the research highlights the lack of resources and professionalisation within interpretation services, the ethical conflicts faced by professionals, and the insufficient psychological support provided by institutions to cope with the emotional impact of working with traumatic narratives.

***Key words**: Public service interpreting, asylum and refuge, language barrier, diglossia and Arabic language*

1. Introducció

1.1 Motivació personal

La motivació per a aquest treball sorgeix de la unió de dos temes que m'interessen especialment: la interpretació i la llengua àrab. La interpretació als serveis públics (ISP) és un àmbit que sempre he considerat especialment rellevant, ja que té un impacte directe en la societat i ofereix suport a aquelles persones que ho necessiten. Malgrat que presenta dificultats particulars, és de gran importància per garantir que les persones sol·licitants d'asil puguin dur a terme tot el procediment de manera segura en una llengua que coneguin.

D'altra banda, vaig començar a estudiar àrab a la UAB fa quatre anys i vaig descobrir una llengua complexa però especialment interessant per la seva diversitat dialectal. Aquest interès sorgeix de la voluntat d'entendre com les barreres lingüístiques poden afectar situacions d'alta sensibilitat en què es decideix el futur d'una persona. A més, aquest treball també està motivat per l'interès a conèixer quina és la situació real dels drets de les persones sol·licitants d'asil i quin és el funcionament del sistema.

Per tant, la interpretació de l'àrab en contextos d'asil i refugi no només combina dos camps d'interès, sinó que també pot tenir un impacte positiu en la societat.

Finalment, una de les motivacions ha estat donar veu a un tema sobre el qual hi ha poca recerca i al qual no se li dona suficient reconeixement ni atenció.

1.2 Objectius principals

L'objectiu principal d'aquest treball és analitzar el paper de la interpretació de l'àrab en els serveis públics en contextos d'asil i refugi i conèixer-ne els reptes específics.

Pel que fa als objectius específics, són els següents:

1- Comprendre en profunditat el procés de sol·licitud de protecció internacional des de la perspectiva individual de les persones implicades.
2- Analitzar la percepció i valoració de la figura de l'intèrpret per part dels participants.
3- Conèixer l'impacte emocional i ètic en els professionals.
4- Identificar les principals barreres lingüístiques de l'àrab durant el procediment de sol·licitud d'asil.

A més a més, es vol respondre a les següents preguntes:

- En la pràctica, existeix una diferència entre el marc legal i la realitat?

- Quins són els reptes principals als quals s'enfronten els i les sol·licitants de protecció internacional?
- Quin paper té la interpretació en el procés d'asil i refugi i en la garantia dels drets de les persones participants?
- Com afecta la duresa dels relats a les persones implicades?
- Quines dificultats específiques presenta la traducció i la interpretació de l'àrab en contextos d'asil i refugi?

1.3 Metodologia

Per assolir els objectius del treball, s'ha optat per obtenir informació mitjançant entrevistes semiestructurades amb persones implicades directament en el procés de sol·licitud d'asil i refugi. Això ha permès conèixer les experiències personals dels participants i obtenir una visió detallada de quin és el funcionament real del sistema de protecció internacional i entendre quin paper hi juguen els traductors i intèrprets. Més concretament, s'han dut a terme entrevistes a tres perfils clau del procés: una persona sol·licitant d'asil, un/a intèrpret i un/a advocat/ada[1]. S'han escollit aquests tres perfils per les seves visions complementàries, que permeten identificar i analitzar les problemàtiques més destacades. A l'apartat 3.1 de la metodologia s'explicarà amb més detall el disseny de les entrevistes, l'enregistrament, la transcripció mitjançant un programa informàtic i l'anàlisi de les dades obtingudes

Previ a les entrevistes, s'ha dut a terme una recerca en articles científics, publicacions i fonts institucionals oficials relacionades amb el dret d'asil, el funcionament del sistema de protecció internacional, la interpretació als serveis públics i les característiques lingüístiques de l'àrab. Aquesta recerca ha permès elaborar el marc teòric i, posteriorment, dissenyar les entrevistes.

S'ha contactat amb les persones participants a través de contactes acadèmics i persones vinculades a l'àmbit de la traducció i la interpretació i la llengua àrab. Tot i que localitzar l'advocat/ada i el/la traductor/a i intèrpret no va representar una gran dificultat, l'accés a la persona sol·licitant d'asil va constituir un dels principals reptes de la recerca.

Abans de fer l'entrevista, es va explicar a cada participant l'objectiu del treball i les condicions de l'entrevista. A més, totes les persones van signar un consentiment informat de participació i van ser informades sobre la confidencialitat i la finalitat acadèmica de l'entrevista.

[1] Per raons de confidencialitat, no s'especificarà ni el nom ni el gènere de les persones entrevistades.

Les dades obtingudes en les entrevistes s'han analitzat, s'han seleccionat els punts clau i posteriorment s'ha realitzat una triangulació de la informació obtinguda per part de les tres figures. Aquest procés ha permès identificar els punts en comú i les discrepàncies, fet que ha permès l'anàlisi de cada problemàtica des de perspectives diferents.

1.4 Parts del treball

Aquest treball es divideix en dues parts. En primer lloc, es troba el marc teòric, en què es presenta informació sobre el sistema d'asil i refugi i la seva legislació. D'altra banda, també s'hi tracten qüestions relacionades amb la interpretació als serveis públics, el paper de l'intèrpret, els dilemes ètics i l'impacte emocional en els professionals. Per últim, s'analitzen les dificultats específiques de l'àrab en la interpretació.

En segon lloc, s'exposa el resultat de la recerca, que inclou l'enfocament de la recerca, la metodologia, els participants, les qüestions ètiques i les limitacions. Seguidament, es presenten els punts més destacats de cada entrevista i l'anàlisi i triangulació dels resultats obtinguts. Finalment, s'exposa una discussió dels resultats, propostes de millora i es tanca amb les conclusions.

2 Marc teòric

Aquest apartat del treball presenta el marc teòric de la recerca. En primer lloc, s'explica el funcionament del sistema de protecció internacional i el procediment de sol·licitud d'asil i refugi a Espanya. Seguidament, s'aborda el paper de la interpretació als serveis públics, els principis i les qüestions ètiques relacionats amb aquesta professió i les dificultats i l'impacte emocional en els intèrprets. Finalment, s'analitzen les particularitats i les dificultats específiques que presenta la llengua àrab en la traducció i la interpretació.

2.3 Descripció del procediment de sol·licitud d'asil a Espanya.

En aquesta secció es presenta el sistema d'asil espanyol i s'explica el funcionament del procediment de sol·licitud de protecció internacional, així com les fases del procés. També s'introdueix la normativa que regula el dret d'asil i la protecció internacional, tant en l'àmbit estatal com internacional.

2.3.1 Normativa i marc legal

El dret d'asil és un dret humà fonamental reconegut a l'article 14 de la Declaració Universal dels Drets Humans (1948), on s'afirma que *"En cas de persecució, tota persona té dret a cercar asil en altres països i a beneficiar-se'n."*

Aquest dret es va regular posteriorment mitjançant la Convenció sobre l'Estatut dels Refugiats (1951) de l'ONU, que defineix els drets i els deures de les persones refugiades i imposa obligacions jurídiques als Estats signants. En l'àmbit estatal, el dret d'asil està emparat per la Constitució Espanyola i es regula mitjançant la Llei Orgànica 12/2009, reguladora del dret d'asil i de la protecció subsidiària (CEAR, s. d.).

Per comprendre procediments vigents i la normativa del dret d'asil, cal definir prèviament el concepte de persona refugiada, que fa referència a persones que s'han vist obligades a abandonar el seu país per escapar de conflictes, persecucions o altres formes de violència. (ACNUR, s. d.).

Pel que fa a les condicions per obtenir protecció internacional, el dret d'asil es garanteix a qui té un temor fundat de ser perseguit per motius diversos, entre d'altres la raça, la religió o les opinions polítiques. L'Estat espanyol estableix una sèrie de requisits per poder obtenir aquesta protecció en els casos en què la persecució que es pateix compleixi els requisits legals previstos. Segons el Ministeri de l'Interior (Policia Nacional, s. d.), les condicions per al reconeixement de la protecció internacional han de ser prou greus per constituir una violació dels drets fonamentals. També inclouen una acumulació de diverses mesures discriminatòries que puguin afectar la persona d'una

manera equivalent. Els actes de persecució poden incloure, entre d'altres, les següents formes:

- Actes de violència física, psíquica o sexual.
- Mesures legislatives, administratives, policials o judicials discriminatòries o aplicades de manera discriminatòria.
- Processos judicials o penes desproporcionades o discriminatòries.
- Denegació de tutela judicial, de la qual es derivin penes desproporcionades o discriminatòries.
- Processament o penes per la negativa a prestar servei militar en un conflicte en què aquest comportaria cometre delictes o actes en contra del dret internacional.
- Actes de naturalesa sexual que afectin adults o infants.

A l'hora de valorar els motius de persecució, es tenen en compte diversos elements, com és el cas de la raça, la religió, la nacionalitat, les opinions polítiques o la pertinença a un grup social determinat. Aquests factors són decisius durant l'avaluació d'una sol·licitud de protecció internacional. D'altra banda, la condemna a pena de mort o el risc d'execució, la tortura i els tractes inhumans o degradants per part del país d'origen, així com les amenaces contra la vida o integritat dels civils derivades de la violència indiscriminada en situacions de conflicte, es consideren danys greus que poden derivar en el reconeixement del dret a la protecció subsidiària.

2.3.2 Descripció del procediment de sol·licitud d'asil a Espanya

Quan una persona considera que es troba en situació de perill i decideix demanar asil a Espanya, ho ha de fer mitjançant la formalització d'una sol·licitud. Aquesta es pot presentar a les Oficines d'Asil i Refugi, als punts fronterers d'entrada al territori espanyol, en un centre d'internament d'estrangers, en una oficina d'estrangeria o en determinades comissaries provincials o comissaries de districte que s'assenyalen mitjançant Ordre del Ministeri de l'Interior.

Durant tot el procés de formalització i tramitació de la sol·licitud, la persona sol·licitant té dret a rebre de manera gratuïta assistència sanitària, assistència jurídica i assistència lingüística per part d'un intèrpret. Cal destacar que, des del moment en què se sol·licita cita per a l'obtenció de l'asil, la persona és protegida i no pot ser retornada al seu país d'origen, tal com s'indica a l'apartat 1. de l'article 33 de la *Convenció sobre l'Estatut dels Refugiats* (1951).

> Cap Estat Contractant no podrà, per expulsió o devolució, posar de cap manera un refugiat a les fronteres de territoris on la seva vida o la seva llibertat estiguin en perill per causa de la seva raça, religió, nacionalitat, pertinença a determinat grup social, o de les seves opinions polítiques.*(Convenció sobre l'Estatut dels Refugiats, 1951, art. 33)*

En un període màxim d'un mes des de l'entrada al territori o des que s'han produït les circumstàncies que obliguen la persona a presentar la sol·licitud, la persona sol·licitant, o bé un representant en cas d'impossibilitat física o legal, ha de comparèixer en una de les dependències esmentades anteriorment per poder iniciar el procés.

Segons l'Alt Comissionat de les Nacions Unides pels Refugiats (ACNUR, s. d.), els passos per formalitzar la sol·licitud de protecció internacional a Espanya són els següents:

1. Demanar cita per formalitzar la sol·licitud

En primer lloc, la persona ha de sol·licitar cita per iniciar el procediment formal. Pot fer-ho a les Oficines d'Asil i Refugi, als punts fronterers d'entrada al territori espanyol, en centres d'internament d'estrangers, en oficines d'estrangeria o en comissaries de policia provincial o comissaries de districte assenyalades mitjançant l'Ordre del Ministeri de l'Interior.

Des del moment en què se sol·licita cita per l'obtenció de l'asil la persona serà protegida i no podrà ser tornada al seu país d'origen. Així mateix, tindrà dret a rebre assistència sanitària, assistència judicial i el suport d'un intèrpret durant tot el procés de formalització i tramitació de la sol·licitud.

La persona sol·licitant, o bé un representant en cas d'impossibilitat física o legal, ha de comparèixer en un període màxim d'un mes des de l'entrada al territori, o des que s'han produït les circumstàncies que l'han obligat a abandonar el seu país, en una de les dependències esmentades per poder iniciar el procés.

2. Registre de la sol·licitud

En presentar la sol·licitud es facilita a la persona informació sobre el procediment a seguir i sobre el caràcter de confidencialitat del tràmit. A més, se li comuniquen els seus drets i obligacions durant el transcurs del procediment. També s'explica la possibilitat de contactar amb l'Alt Comissionat de les Nacions Unides i amb organitzacions no governamentals dedicades a l'assessorament i suport a persones que necessiten protecció internacional.

En aquest moment, la persona rep la *Manifestació de voluntat de sol·licitar protecció internacional*, un document que la identifica davant les autoritats del país i la

protegeix davant d'una possible expulsió del territori. Aquest document és vàlid fins que se li assigna una cita per formalitzar la sol·licitud d'asil. A més, la persona és informada de les conseqüències de no complir amb les seves obligacions o de la manca de col·laboració amb les autoritats, així com dels drets i ajuts socials als quals pot accedir a causa de la seva condició de sol·licitant de protecció internacional. Cal remarcar que tota aquesta informació és facilitada a la persona en un idioma que pugui comprendre.

3. Formalització de la sol·licitud (entrevista)

El següent pas del procés és l'entrevista personal, que es fa de manera individual per part d'un funcionari. En casos excepcionals, un membre de la família pot assistir-hi si es considera imprescindible la seva presència per l'obtenció de la informació i formalització de la sol·licitud.

Durant l'entrevista es recullen dades personals, com ara el nom complet o la data de naixement, juntament amb informació personal i detallada sobre els motius que han portat la persona a abandonar el seu país d'origen i que li impedeixen tornar-hi. Així mateix, haurà de respondre preguntes sobre els seus familiars de manera clara, perquè en cas que se sol·liciti la reunificació familiar aquesta informació serà clau.

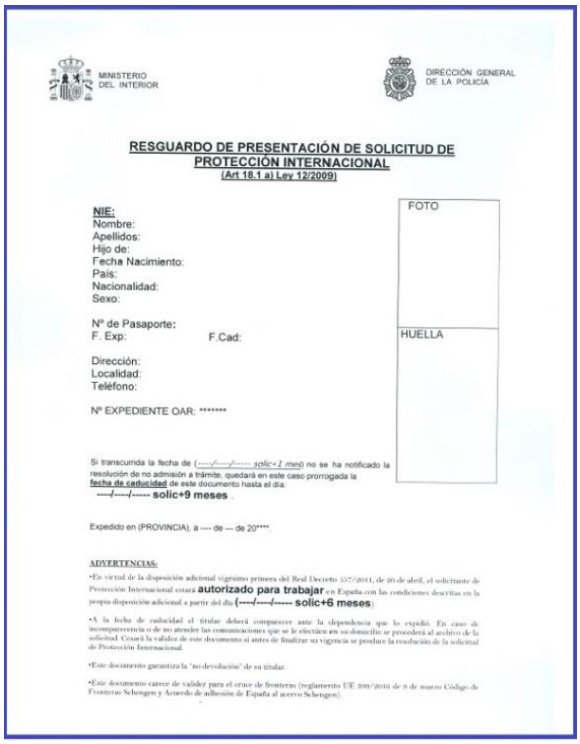
Tant el procés de sol·licitud com el contingut de l'entrevista són completament confidencials, i en cap cas s'informa el país d'origen sobre la presentació de la sol·licitud o l'inici del procediment.

El dia de l'entrevista, la persona ha de portar el passaport o documentació que acrediti la seva identitat i nacionalitat, si en té. En cas que la persona no pugui presentar cap mena d'identificació, ho ha de justificar; això, però, no impedeix la continuïtat del procés de sol·licitud. A més a més, ha de portar dues fotografies tipus carnet i documentació, com proves documentals o gràfiques, que corroborin els fets relatats i justifiquin els motius de la seva fugida. A més, si la persona té menors a càrrec, ha d'acreditar el parentiu mitjançant el llibre de família o el certificat de naixement, sempre que en disposi.

Tràmits posteriors a l'entrevista

Una vegada finalitzada l'entrevista, la persona sol·licitant rep el "full blanc", que és el comprovant de la sol·licitud i li permet efectuar diversos tràmits administratius i, si escau, noves entrevistes. En aquest document s'assigna un NIE (Número d'Identitat d'Estranger), que li permet realitzar tràmits administratius de manera més senzilla i ràpida.

Figura 1: *Resguard de presentació de sol·licitud de protecció internacional.*[2]



MINISTERIO DEL INTERIOR

DIRECCIÓN GENERAL DE LA POLICÍA

RESGUARDO DE PRESENTACIÓN DE SOLICITUD DE PROTECCIÓN INTERNACIONAL
(Art 18.1 a) Ley 12/2009)

NIE:
Nombre:
Apellidos:
Hijo de:
Fecha Nacimiento:
País:
Nacionalidad:
Sexo:

Nº de Pasaporte:
F. Exp: F.Cad:

Dirección:
Localidad:
Teléfono:

Nº EXPEDIENTE OAR: *******

FOTO

HUELLA

Si transcurrida la fecha de (----/----/----- solic+1 mes) no se ha notificado la resolución de no admisión a trámite, quedará en este caso prorrogada la **fecha de caducidad** de este documento hasta el día.
----/----/----- solic+9 meses .

Expedido en (PROVINCIA), a ---- de — de 20****

ADVERTENCIAS:

•En virtud de la disposición adicional vigésimo primera del Real Decreto 557/2011, de 20 de abril, el solicitante de Protección Internacional estará **autorizado para trabajar** en España con las condiciones descritas en la propia disposición adicional a partir del día **(----/----/----- solic+6 meses)**.

•A la fecha de caducidad el titular deberá comparecer ante la dependencia que lo expidió. En caso de incomparecencia o de no atender las comunicaciones que se le efectúen en su domicilio se procederá al archivo de la solicitud. Cesará la validez de este documento si antes de finalizar su vigencia se produce la resolución de la solicitud de Protección Internacional.

•Este documento garantiza la "no devolución" de su titular.

•Este documento carece de validez para el cruce de fronteras (reglamento UE 399/2016 de 9 de marzo Código de Fronteras Schengen y Acuerdo de adhesión de España al acervo Schengen).

Aquest resguard compta amb dues dates de caducitat. La primera finalitza un mes després d'haver presentat la sol·licitud, d'acord amb l'article 20.2 de la *Llei 12/2009, de 30 de octubre, reguladora del derecho de asilo y de la protección subsidiaria,* que estableix que la no admissió a tràmit s'ha de notificar en un termini màxim d'un mes a partir del dia de la presentació. És a dir, en un període màxim d'un mes, l'Oficina d'Asil i Refugi ha de decidir si admet o no la sol·licitud a tràmit.

Si transcorregut aquest termini d'un mes no s'ha informat la persona sobre la resolució del seu cas, s'ha d'atendre la segona data de caducitat, que és de nou mesos després de l'entrevista. A més, el document estableix que, un cop hagin passat sis mesos des del dia de la presentació de la sol·licitud, la persona queda autoritzada per treballar a Espanya.

4. Admissió de la sol·licitud d'asil

Després d'haver presentat la sol·licitud, l'Administració ha d'informar la persona, en un termini màxim d'un mes, si la seva petició no ha estat admesa a tràmit i, per tant, ha estat rebutjada. En aquest cas, la persona podrà presentar un recurs per reclamar la

[2] *Solicitud de asilo en territorio español - ACNUR España.* (s. f.-d). ACNUR España. https://help.unhcr.org/spain/solicitar-asilo-en-espana/solicitud-de-asilo-en-territorio-espanol-2/

revisió del cas.

Si en un mes la persona no ha rebut cap avís o comunicació del rebuig de la seva sol·licitud d'asil, s'entén que la sol·licitud ha estat acceptada i serà revisada perquè l'Estat emeti una resolució final sobre l'atorgament o no de la protecció internacional.

5. Renovació del "Full Blanc"

Quan el "Full Blanc" caduca, la persona sol·licitant rep un nou document identificador anomenat "Targeta Vermella". Aquest tràmit s'haurà de fer a través de la seu electrònica del Govern d'Espanya o en Oficines d'Asil i Refugi.

La comunicació lingüística entre les parts és especialment important durant tot el procés de sol·licitud d'asil, i molt especialment durant la fase de l'entrevista personal. Comprendre íntegrament el relat de la persona sol·licitant és clau perquè les persones responsables del procés puguin valorar adequadament cada cas. En conseqüència, l'assistència d'intèrprets qualificats és essencial per assegurar el bon funcionament del procés i garantir l'equitat entre les persones sol·licitants, independentment de la llengua que parlin.

2.4 El paper de la traducció i la interpretació en aquest context

A continuació, s'analitza el paper de la traducció i la interpretació als serveis públics, concretament en contextos d'asil i refugi. També s'aborden els principis i les qüestions ètiques relacionats amb aquesta professió i les dificultats i l'impacte emocional en els intèrprets.

2.4.1 La interpretació als serveis públics

La interpretació als serveis públics (ISP) es defineix com "la interpretació que permet a les persones accedir als serveis disponibles per al conjunt de la societat, als quals altrament no podrien tenir accés a causa d'una barrera de comunicació derivada de l'ús de diferents llengües" (Comissió Europea, s. d.). Gràcies a la tasca de l'intèrpret, s'elimina aquesta barrera lingüística que sovint impedeix a les persones entendre o ser enteses, fet que impossibilita la seva participació efectiva en els serveis públics.

Aquest tipus d'interpretació és present en els diversos àmbits dels serveis públics, com ara l'administració pública, els serveis socials, els serveis d'emergència, entre d'altres. La interpretació als serveis públics sol implicar tres parts: la persona usuària, el proveïdor del servei i l'intèrpret. En primer lloc, la persona usuària és qui necessita accedir a un servei bàsic però es troba amb dificultats lingüístiques per fer-ho. En segon

lloc, el proveïdor del servei és qui presta el servei en la llengua pròpia de la institució o organització, per exemple un funcionari públic. Finalment, l'intèrpret és un/a professional qualificat/da i amb formació específica, que domina dues o més llengües i és capaç de treballar en diferents registres lingüístics (Comissió Europea, s. d.).

El traductor i l'intèrpret són figures clau en tot el procés de sol·licitud de protecció internacional, atès que l'accés igualitari als serveis públics és un dret essencial de tots els ciutadans. Aquests professionals actuen com a pont entre les persones sol·licitants i l'administració i, amb la seva tasca, fan possible que les persones sol·licitants entenguin el contingut dels tràmits que realitzen i els duguin a terme de manera efectiva. Tanmateix, la comunicació entre l'intèrpret i la persona sol·licitant durant el procediment de sol·licitud d'asil pot veure's afectada per diversos factors. Aquests poden ser diferències culturals o judicials entre el sistema del país d'arribada i el del país d'origen, les dificultats de comprensió de textos i documents, o bé desconfiança i por, sovint influenciades i agreujades per experiències traumàtiques prèvies (Krainz, 2010).

En aquest sentit, la interpretació als serveis públics representa un element fonamental per garantir un accés igualitari i equitatiu als drets i als serveis institucionals, especialment en el context de l'asil i el refugi. Aquesta modalitat d'interpretació està directament vinculada amb el dret fonamental d'entendre i ser entès, ja que permet a les persones sol·licitants expressar-se amb llibertat i comprendre íntegrament el procediment que estan realitzant (Arumí Ribas & García-Beyaert, 2022, pp. 175-176). D'aquesta manera, la interpretació no només facilita la comunicació, sinó que també afavoreix la preservació de la integritat del procediment i els drets lingüístics de les persones implicades (Skaaden, 2019, p.704).

Cal destacar, igualment, que els principis ètics fonamentals de la interpretació als serveis públics són la fidelitat i la imparcialitat, els quals garanteixen el dret que cada persona sol·licitant sigui escoltada i entengui plenament el procés i garanteixen que el missatge es transmet amb precisió i sense derivacions (Skaaden, 2019, p. 705). Tot i la necessitat d'aquesta interpretació, especialment en àmbits com la sanitat o la justícia, la figura de l'intèrpret continua estant poc regulada. Diversos estudis assenyalen que la manca de regularització i de formació específica que afecta aquesta professió, així com la falta de reconeixement institucional. Aquests factors poden afectar la qualitat del servei ofert, i, conseqüentment, els drets de les persones sol·licitants d'asil (Arumí Ribas & García-Beyaert, 2022, p. 180).

En països com Suècia, el Regne Unit, Austràlia o Canadà, els intèrprets dels serveis públics disposen de reconeixement professional, formació específica i acreditacions

professionals que els habiliten per treballar en diversos àmbits del sector públic. En canvi, a l'Estat espanyol, la figura està molt menys definida i hi ha una manca de regulació que en delimiti les funcions. Tot això ha afavorit una situació de desestandardització i un augment de solucions provisionals que, tot i ser de gran ajuda en situacions d'emergència, resulten inadequades per al funcionament quotidià, atès que la necessitat d'interpretació als serveis públics és constant. (Arumí Ribas & García-Beyaert, 2022, p. 180).

2.2.2 Codi ètic o deontològic dels intèrprets als serveis públics

El codi ètic dels intèrprets al servei públic recull un conjunt de normes i principis que han de seguir els intèrprets als serveis públics en la seva actuació per garantir la qualitat i l'equitat del servei. Aquests principis estan reconeguts tant a nivell nacional com internacional (Arumí Ribas & García-Beyaert, 2022, p. 182).

Abans d'iniciar qualsevol sessió d'interpretació, l'intèrpret ha de presentar-se a les parts, explicar el funcionament de la sessió, així com detallar les normes que regeixen la seva actuació juntament amb els principis deontològics que seguirà (MIRAS audiovisual, 2019).

Entre els més destacats es troben la precisió, que implica la transmissió exacta de la informació sense distorsions perquè les parts puguin ser capaces d'entendre exactament allò que l'altra ha dit; la confidencialitat, que obliga a l'intèrpret a garantir la privacitat de les parts durant tot el procés: la imparcialitat, que requereix que l'intèrpret no posicionar-se a favor ni en contra de cap de les parts ni compartir la seva opinió personal; el respecte fa referència al tracte digne a totes les persones participants; la consciència cultural, que consisteix a afavorir la comunicació entre les parts en cas que hi hagi barreres culturals que dificultin la comprensió; la delimitació dels rols, on l'intèrpret aclareix quin és el seu paper, límits i àrea d'intervenció amb l'objectiu principal d'evitar generar conflictes d'interès; la professionalitat, per preservar la confiança i el respecte envers la professió de l'intèrpret, mentre que la transparència assegura que totes les parts siguin conscients que l'intèrpret reprodueix el discurs en primera persona. Finalment, el desenvolupament professional per assolir i mantenir sempre el màxim nivell i rigor possible. (MIRAS audiovisual, 2019).

2.2.3 Impacte físic i psicològic

La tasca de l'intèrpret en contextos d'asil i refugi comporta una forta càrrega emocional que pot afectar greument la salut física i mental del professional. La *Practical guide on interpretation in the asylum procedure* elaborada per la EUAA (European Union

Agency for Asylum) en col·laboració amb diversos països, l'ACNUR (Alt Comissionat de les Nacions Unides per als Refugiats) i l'ECRE (Consell Europeu de Refugiats i Exiliats) dedica un apartat específic al benestar dels intèrprets, alertant sobre els efectes negatius de l'estrès crònic.

Aquesta guia orientativa, adreçada a intèrprets i altres professionals de l'àmbit de l'asil, té com a objectiu donar suport als professionals de la interpretació que participen en els processos de sol·licitud de protecció internacional a Europa i altres països de l'espai Schengen. A més, adverteix sobre els possibles impactes negatius que pot provocar l'estrès crònic, tant físicament com mentalment, fins al punt que, en alguns casos, pot arribar a afectar la funció cognitiva i la conducta. Aquest trauma vicari, en què l'impacte emocional deriva de l'exposició reiterada als relats traumàtics dels sol·licitants, és especialment present en contextos d'asil, on els intèrprets estan constantment exposats a experiències personals de violència, tortura o abús. Un estudi sobre els intèrprets d'àrab-castellà afirma que el 100% dels professionals es van sentir emocionalment afectats i van experimentar sentiments de ràbia, impotència i tristesa i fins i tot ansietat i insomni (Mahyub-Rayaa & Baya-Essayahi, 2021, p. 8).

Aquesta pressió i estrès pot ocórrer especialment en les entrevistes d'asil i refugi, ja que els intèrprets s'han d'enfrontar a dos reptes: la precisió tècnica i la gestió emocional. Un error durant la interpretació pot tenir greus conseqüències com la denegació de la sol·licitud i l'expulsió del país. A més, una implicació emocional excessiva en el cas pot perjudicar la capacitat cognitiva i la memòria de treball durant la sessió (EUAA, 2024, p. 67)

Per fer-hi front, l'EUAA suggereix diverses estratègies com la pràctica de tècniques terapèutiques de relaxació, respiració o *mindfullness*, el coneixement dels propis límits i l'evitació d'una implicació emocional excessiva. També recomana mantenir un estil de vida saludable, ser creatiu, viure noves experiències, expressar les emocions i consultar professionals de la salut mental en situacions d'estrès. (EUAA, 2024, pp. 66-69).

2.3 La traducció i la interpretació de l'àrab en contextos d'asil i refugi

Aquesta última dècada s'ha produït un augment dràstic de les sol·licituds de protecció internacional a causa del creixement dels moviments migratoris forçats. Segons l'informe *Más cifras 2025 de la Comisión Española de Ayuda al Refugiado*, si bé l'any 2012 es van presentar 2.588 sol·licituds d'asil, l'any 2025 aquesta xifra va augmentar fins als 144.396.

Moltes de les persones que arriben a Espanya buscant protecció internacional

provenen de països de parla àrab com Palestina, Síria o Marroc, fet que posa en manifest la gran necessitat d'intèrprets i traductors de l'àrab per poder garantir els drets de les persones sol·licitants (CEAR, 2026). No es tracta únicament d'una qüestió lingüística, sinó també de drets humans.

Espanya es troba en un procés de consolidació de la figura de l'intèrpret als serveis públics, especialment en contextos d'asil i refugi. Malgrat l'augment de l'arribada de persones provinents de països de parla àrab, com Palestina, Síria o Marroc, durant els últims anys, hi ha una gran escassetat de professionals especialitzats. Aquesta manca fa que sovint s'hagi de recórrer a personal sense formació específica, com per exemple mediadors culturals o familiars o amics bilingües, que no disposen de les competències de traducció adequades per garantir una interpretació precisa i professional. (Taibi, 2014, p. 54). Tot això pot comprometre la qualitat de la comunicació entre les parts i dificultar l'accés de les persones sol·licitants als serveis públics.

Tanmateix, la traducció i la interpretació de l'àrab en contextos d'asil i refugi presenten dificultats lingüístiques i comunicatives específiques. Una de les més destacades és la diglòssia, tan característica d'aquesta llengua, és a dir, la coexistència de dues formes lingüístiques: l'àrab estàndard modern (fusha) i els diversos dialectes regionals (Bacher, 2019). L'àrab estàndard modern s'utilitza principalment en contextos formals, com els mitjans de comunicació, la literatura o l'escriptura, però correspon a un registre elevat i formal que pot resultar difícil d'entendre per a persones amb un nivell educatiu limitat. En canvi, els dialectes s'utilitzen en la comunicació quotidiana i presenten variacions significatives segons la localització geogràfica, fet que pot dificultar la comunicació entre parlants arabòfons de diferents països.

Aquesta diversitat dialectal suposa un gran repte per als professionals i s'ha de tenir en compte a l'hora d'interpretar ja que pot obligar els intèrprets a haver de simplificar el discurs o combinar l'àrab estàndard amb el dialecte, cosa que pot arribar a comprometre la precisió (Bacher, 2019). A més, cap intèrpret domina tots els dialectes de la llengua, fet que pot suposar un repte a l'hora d'interpretar per a persones que parlen un dialecte desconegut per l'intèrpret. Per aquest motiu, la incorporació de formació específica en diferents dialectes, la col·laboració entre professionals i l'ús de glossaris multidialectals poden ser grans eines de suport per millorar la qualitat de la interpretació i garantir una millor comunicació (Hoballah, 2022, p. 38-39).

La traducció de l'àrab a llengües com el català o el castellà no només comporta una transferència lingüística, sinó també una mediació entre dues cultures diferents. La llengua i la cultura estan fortament entrellaçades; per poder entendre la llengua de manera

íntegra, cal tenir en compte els factors socioculturals. Per aquest motiu, el procés d'interpretació no es limita a transmetre paraules, sinó que també implica entendre i transmetre la part implícita en el discurs que depèn del context cultural. És essencial tenir en consideració elements com les normes socials i les creences religioses, i saber-los adaptar correctament perquè totes dues parts entenguin el contingut íntegrament i s'evitin confusions (Saleh Hussein, 2016, pp. 69–71). Això resulta especialment rellevant en contextos jurídics, on la perspectiva religiosa islàmica pot diferir del dret espanyol. Si l'intèrpret desconeix aquestes diferències i no és capaç d'adaptar el discurs a totes dues parts, pot provocar malentesos i errors jurídics (Saleh Hussein, 2016, p. 72).

Un altre aspecte que influeix fortament en el procés d'interpretació és el fort component religiós de l'àrab. Aquesta llengua està molt influïda per expressions que fan referència a la religió de l'Islam o a Déu. Moltes d'aquestes expressions es fan servir en la comunicació habitual i tenen una gran presència a la parla quotidiana, fins i tot sovint s'utilitzen per expressar emocions i no tenen una intenció religiosa de manera explícita. Si no es tradueixen adequadament, poden generar confusió i malentesos. (Saleh Hussein, 2016, p. 74). Saleh Hussein (2016) introdueix el concepte de la biculturalitat de l'intèrpret, és a dir, la capacitat d'aquest per comprendre tant la cultura d'origen com la de destinació, interpretar el significat real del missatge i posteriorment adaptar-lo per a totes dues parts, aconseguint així una comunicació realment efectiva (Ibíd., p.74).

3 Part pràctica

En la segona part del treball es presenten els resultat obtinguts a partir de l'anàlisi de tres entrevistes semiestructurades a persones relacionades amb l'asil i el refugi. Concretament, s'explica la metodologia utilitzada, els participants, la realització de les entrevistes i la posterior anàlisi de les dades. Seguidament, es presenten els punts més rellevants de cadascuna de les entrevistes i es duu a terme una anàlisi i triangulació de les dades obtingudes. Per últim, es discuteixen els resultats obtinguts i s'exposen les conclusions i les propostes de millora.

3.1 Metodologia

Aquesta secció exposa i justifica la metodologia emprada per dur a terme el treball. Es presenten els participants, el procediment de recollida de dades i les principals consideracions ètiques i limitacions de l'estudi.

3.1.1 Enfocament de la recerca

Per a la part empírica d'aquest treball, he optat per un enfocament qualitatiu amb l'objectiu d'analitzar en profunditat la realitat de les persones involucrades en el procés de sol·licitud d'asil i refugi. A diferència de la recerca quantitativa, que se centra en la recollida i l'anàlisi de dades, la recerca qualitativa permet poder aprofundir en experiències i vivències personals juntament amb les percepcions individuals sobre el sistema. D'aquesta manera, es pretén anar més enllà de la teoria, que descriu com hauria de funcionar el sistema, per descobrir com aquesta teoria es desenvolupa realment en la pràctica.

Per assolir aquest objectiu, s'han realitzat tres entrevistes a diferents participants vinculats al procés. Aquestes entrevistes pretenen conèixer relats personals i identificar aquells punts comuns i discordants en les seves experiències. Aquesta comprensió i aprofundiment en la realitat dels participants busquen detectar quines són les carències del sistema i les dificultats més comunes que apareixen durant el procés de sol·licitud de protecció internacional.

Aquesta part pràctica intenta aportar una visió crítica al funcionament del sistema de protecció internacional a Catalunya, posant el focus en les experiències de les persones implicades per poder obtenir una visió general de les carències del funcionament del sistema i possibles vies de millora.

3.1.2 Participants

Per obtenir una visió general del funcionament del sistema he escollit tres figures principals que són clau durant el procés de sol·licitud d'asil i refugi; un/a sol·licitant d'asil i refugi, un/a advocat/ada i un/a intèrpret. Les tres figures clau de la interpretació als serveis públics són l'usuari, el proveïdor del servei i l'intèrpret, per tant aquest ha estat el criteri de l'elecció

El primer perfil clau és un sol·licitant d'asil d'origen palestí que va arribar l'octubre del 2024. Aquesta figura és clau perquè és el centre de tot el procés, és qui demana protecció internacional i qui viu de primera mà el procés i alhora és qui en pateix les conseqüències. El motiu pel qual el vaig escollir va ser perquè és una persona que ha viscut de primera mà la realitat del procés i la seva experiència aporta una vivència real del procés i del sistema. Aquesta entrevista permet identificar les dificultats concretes a les quals s'enfronta i la valoració del suport rebut per part de les institucions. La persona sol·licitant és la figura més vulnerable durant el procés, ja que no depèn de si mateix, sinó de les institucions, i es troba amb obstacles com la barrera lingüística i l'accés complet als seus drets com a persona sol·licitant. Per tant, la seva experiència aporta autenticitat i permet contrastar el marc teòric amb la realitat.

El segon perfil entrevistat és el d'un/a advocat/da especialitzada en dret d'asil i estrangeria, que treballa amb persones migrants tant en l'àmbit d'organitzacions socials, com en l'àmbit privat. Aquesta figura proporciona una visió institucional del procés de sol·licitud de protecció internacional, proporcionant informació clau sobre el funcionament real del sistema i els procediments de sol·licitud de protecció internacional. Gràcies a l'experiència es poden identificar les diferències entre el marc teòric i la seva aplicació a la pràctica, així com posar de manifest les desigualtats existents dins del sistema. Amb la seva experiència i coneixement també aporta aspectes menys coneguts del procés de sol·licitud de protecció internacional com l'impacte de la llengua, les seves conseqüències jurídiques derivades de la mala comunicació i la problemàtica relacionada amb el servei d'interpretació, entre d'altres. La figura de l'advocat és un element clau del procés i actua com a pont entre el sistema i la persona sol·licitant. Gràcies a la seva tasca contextualitza el discurs del/la sol·licitant dins el marc legal per guiar-lo i ajudar-lo fins al final del procés.

L'última figura clau és la d'un/a traductor/a i intèrpret de l'àrab especialitzat/ada en contextos d'asil i refugi. Aquest perfil és una peça clau per comprendre el funcionament real dels serveis d'interpretació als serveis públics juntament amb les nombroses dificultats lingüístiques, emocionals i ètiques que comporta la seva professió. La seva

tasca no es limita a la traducció i la interpretació durant el procés de sol·licitud d'asil i refugi, sinó que implica mediar entre les parts. D'acord amb això, contribueix al fet que la persona sol·licitant tingui accés als seus drets i els conegui i pugui expressar-se i entendre la informació en una llengua que conegui. La seva tasca no només és una mera eina lingüística, sinó que és un element clau en la garantia dels drets de l'usuari.

Les tres figures entrevistades són complementàries i, gràcies a la seva experiència es pot obtenir una visió àmplia sobre la realitat del procés des d'una perspectiva jurídica, personal i lingüística.

3.1.3 Procediment

La part empírica d'aquest treball té com a objectiu obtenir dades qualitatives que permetin fer una anàlisi del procés d'asil i el paper de la interpretació. Per això s'han dissenyat tres entrevistes individuals i personals que permetin realitzar una comparació de les respostes i una posterior triangulació. Les preguntes se centren en aspectes com l'experiència real en el sistema i l'accés als serveis públics, juntament amb la seva organització i funcionament. Els tres guions de les entrevistes han estat pensats i elaborats tenint en compte les característiques dels tres perfils i els seus punts en comú. Aquests punts en comú són, entre d'altres, el paper de l'intèrpret, la llengua i la comunicació, el procediment de sol·licitud d'asil i les dificultats que planteja el sistema...

L'entrevista dissenyada per a la persona sol·licitant de protecció internacional se centra principalment en la seva experiència i trajectòria dins del procés d'asil. D'acord amb això, es dona rellevància al seu relat personal i a la percepció que té del sistema i de les treballadores i professionals implicades. A més, es pregunta també per la seva relació amb el servei d'interpretació i les principals dificultats, tant administratives com lingüístiques, que va trobar durant el procés.

D'altra banda, l'enfocament de l'entrevista a l'advocat/ada se centra sobretot en la seva pràctica professional i en el seu coneixement jurídic del sistema de sol·licitud d'asil i refugi. El seu testimoni és especialment clau per comprendre el funcionament real del procediment més enllà del que estableix la llei. De la mateixa manera permet determinar els principals problemes que presenta el sistema i el paper central que juga la llengua en el curs del procés burocràtic.

Per últim, l'entrevista al/la traductor/a i intèrpret posa el focus en els aspectes lingüístics i professionals característics de la traducció i la interpretació en l'asil i el refugi. Es dona una especial atenció a les dificultats lingüístiques derivades de l'àrab com a llengua amb una forta diglòssia i els reptes que comporta durant la interpretació. A més,

s'aborden aspectes relacionats amb l'aplicació del codi ètic professional i la gestió de la forta càrrega emocional associada a tractar amb relats de gran duresa.

Les entrevistes han estat orals i s'han realitzat de manera telemàtica. S'ha optat per un format semiestructurat que permet la combinació d'una pauta prèviament definida amb la flexibilitat perquè els participants puguin expressar-se de manera lliure. Les llengües en què s'han dut a terme les entrevistes han estat el català en els casos del/la advocada i del/la traductor/a i intèrpret i l'àrab en el cas de la persona sol·licitant de protecció internacional. En tots els casos ha estat de gran importància adaptar-se a la llengua de preferència de cada participant per poder garantir la comoditat i la qualitat de les respostes obtingudes.

Posteriorment, la transcripció de les entrevistes s'ha realitzat amb un programa automàtic de transcripció, que posteriorment ha estat revisat i corregit en els casos en què la transcripció presentava errors. Per evitar distorsions del discurs i que aquest fos el més fidel a la realitat possible, s'han mantingut les repeticions, els errors lingüístics, les intervencions externes i l'estil. I per últim, s'ha realitzat una lectura profunda per poder-ne identificar els punts clau, realitzar posteriorment l'anàlisi i comparació amb l'objectiu de dur a terme una triangulació de la informació.

3.1.4 Consideracions ètiques

L'asil i el refugi constitueixen un àmbit especialment sensible, ja que impliquen el testimoni de persones que sovint es troben en situació de vulnerabilitat. Per aquest motiu, es requereix una gran sensibilitat i respecte per tractar amb aquest tema. Cal respectar en tot moment les qüestions ètiques i és clau recordar que es treballa amb relats reals que poden haver estat marcats per situacions de violència o inseguretat. Amb l'objectiu de protegir la privacitat de les persones entrevistades, no s'han inclòs els noms reals ni cap dada que pugui permetre identificar la persona. Aquesta decisió s'ha pres per vetllar per la protecció de la intimitat dels participants i evitar possibles conseqüències negatives derivades de la seva participació en l'entrevista, especialment en el cas de la persona sol·licitant de protecció internacional. D'altra banda, tots els participants han signat un consentiment previ a les entrevistes en què se'ls informava de la finalitat acadèmica de l'entrevista, així com l'obtenció de dades per al Treball de Final de Grau.

3.1.5 Reptes i limitacions de l'estudi

Aquesta recerca presenta una sèrie de reptes i limitacions que cal tenir en compte a l'hora d'interpretar els resultats. Malgrat que aquestes limitacions no invaliden la recerca,

sí que condicionen l'abast i la interpretació dels resultats obtinguts. La principal font d'informació són les entrevistes, les quals no són una mostra representativa de la realitat pel seu abast reduït. D'una banda, el nombre de persones entrevistades s'ha limitat a tres; un/a refugiat/ada, un/a advocat/ada i un/a traductor/a i intèrpret. Tot i que es tracta d'una mostra limitada i no es poden generalitzar els resultats i les experiències personals, permet realitzar una anàlisi profunda del fenomen i una comparació amb el marc teòric. La selecció dels participants no ha estat aleatòria, sinó que s'han seleccionat intencionadament tres perfils clau amb l'objectiu d'obtenir perspectives complementàries i diferents punts de vista de les principals figures implicades en el procediment.

Les dades obtingudes estan basades en experiències i percepcions personals i, en conseqüència, tenen un caire subjectiu que pot variar segons el context i el punt de vista de cada participant. És a dir, el treball no busca generalitzar, sinó comprendre de manera profunda les vivències i entendre les raons de les seves opinions.

El primer gran repte ha estat aconseguir trobar persones que encaixin amb el perfil que es requereix per a aquesta recerca. El contacte amb els participants es va dur a terme a través del professorat de llengua àrab de la Facultat de Traducció i Interpretació de la Universitat Autònoma de Barcelona. La figura més difícil d'accedir va ser la persona sol·licitant d'asil a causa de les limitacions de confidencialitat de les institucions i la reticència a parlar de situacions traumàtiques i de vulnerabilitat.

Una de les principals dificultats de les entrevistes ha estat la barrera lingüística amb la persona sol·licitant d'asil. La persona refugiada només parlava àrab i tenia coneixements molt limitats d'anglès i d'alemany, per tant l'entrevista va ser realitzada en àrab i va ser traduïda posteriorment al català. Atès que els meus coneixements de l'àrab són limitats i s'ha utilitzat el suport de motors de traducció, hi pot haver petites imprecisions o una possible pèrdua de matisos, especialment quan el relat aborda experiències de gran càrrega emocional o amb un fort component cultural. A més, en tractar-se de temes sensibles com l'asil i la guerra pot influir en la manera d'expressar-se del participant, ja que està relatant experiències emocionalment intenses i traumàtiques.

Cal remarcar que aquest estudi se centra en la traducció i la interpretació en contextos d'asil i refugi als serveis públics catalans i, per tant, els resultats no es poden extrapolar a altres comunitats autònomes d'Espanya o a altres països de la Unió Europea. Tanmateix, les dades pertanyen a un moment concret, fet pel qual pot experimentar canvis amb el temps, i estan basades en l'opinió subjectiva i l'experiència de diferents persones implicades. Per això s'ha considerat adient realitzar una triangulació de les perspectives i opinions dels tres participants amb l'objectiu de reduir al màxim possible la parcialitat.

D'altra banda, s'ha de tenir en compte que l'anàlisi i interpretació de les dades té un grau de subjectivitat per part de la persona investigadora i per tant, la interpretació de les paraules dels participants pot veure's influenciada per la perspectiva de l'alumna.

Així doncs, malgrat les limitacions de la recerca, els resultats obtinguts aporten informació rellevant sobre les experiències i la realitat de les diferents persones implicades, i l'estudi permet identificar les principals problemàtiques en la interpretació de l'àrab en contextos d'asil i refugi.

3.2 Presentació dels punts clau

Per tal d'oferir context que faciliti la comprensió de l'anàlisi i la triangulació de les entrevistes, s'ha seleccionat els punts més destacats i rellevants de cada testimoni.

3.2.1 Entrevista a una persona sol·licitant d'asil

Créixer en un entorn insegur marcat per la violència: *"La sensació de tensió és constant i la vida no és normal"*

La persona entrevistada explica que la fugida de Palestina va ser causada per una situació continuada d'inseguretat i violència. El control militar constant i els bombardejos formen part de la realitat de tota una població, per a la qual la vida diària és sinònim de tensió i perill. Tal com explica la persona entrevistada, en aquestes condicions és molt difícil portar una vida normal, ja que la por i la incertesa formen part del dia a dia. La seva realitat està fortament marcada per aquestes circumstàncies i, per tant, la fugida del seu país no es tracta d'una decisió voluntària, sinó d'una necessitat imperativa de supervivència i protecció per buscar un entorn més segur on viure. Aquest testimoni presenta l'asil no només com una conseqüència de fets extrems i traumàtics, sinó també com una esperança de poder trobar una millor vida.

Les dificultats per poder iniciar el procés i trobar suport professional: *"Accedir a un advocat per iniciar el procés d'asil va ser molt difícil."*

Durant l'entrevista, la persona sol·licitant va destacar les dificultats d'accés al sistema d'asil, especialment en les primeres fases del procediment. Concretament, va explicar que va trigar dos mesos a trobar un advocat que l'ajudés a iniciar els tràmits de sol·licitud d'asil. Aquestes declaracions mostren que, malgrat que el dret d'asil està reconegut jurídicament, la realitat sovint s'allunya del marc legal i existeix una clara diferència entre la legislació i la seva aplicació efectiva. Tot i que l'accés al procediment hauria d'estar garantit per llei, en la pràctica les persones usuàries sovint es troben amb

obstacles com la saturació del sistema o la manca de recursos, factors que els dificulten l'accés efectiu al sistema i a l'inici dels tràmits. Aquestes dificultats per realitzar els tràmits agreugen la situació de vulnerabilitat i dependència de les persones sol·licitants de protecció internacional i incrementen les desigualtats.

El paper clau de l'intèrpret per garantir els drets del sol·licitant: ***"La policia va proporcionar un intèrpret… i em va ajudar durant el procés."***

La presència de l'intèrpret és un element essencial per poder seguir el procediment d'asil i comprendre què succeeix en cada moment del procés. La persona entrevistada destaca que, gràcies a l'assistència de l'intèrpret, va poder rebre la informació en un idioma que entenia i expressar-se amb llibertat i comoditat. El seu testimoni demostra que la interpretació no és un servei secundari, sinó una eina fonamental per garantir l'accés efectiu de les persones usuàries als seus drets i reduir-ne les dificultats derivades de la barrera lingüística. Especialment en l'àmbit de l'asil i el refugi, la interpretació és una eina indispensable per assegurar una comunicació efectiva entre les parts. Per això, es pot afirmar que l'intèrpret actua com a nexe entre la persona sol·licitant i l'administració i ajuda a garantir els drets de l'usuari.

La desinformació com a obstacle en l'accés a l'asil i el refugi: ***"Sabia molt poc sobre el procés abans d'arribar."***

Un altre aspecte destacat que apareix durant l'entrevista és el desconeixement previ sobre el sistema d'asil i refugi. Aquesta manca d'informació pot dificultar l'accés al sistema i l'inici dels tràmits, ja que moltes persones sol·licitants de protecció internacional es veuen obligades a afrontar soles un procediment complex i sovint desconegut. Això sovint pot generar confusió i desorientació, i fer que les primeres fases del procés siguin especialment complicades i incertes. A més, la persona entrevistada afirma que, abans d'arribar, tenia molt poc coneixement del sistema d'asil i refugi sobre el seu funcionament i desconeixia quins eren els passos que havia de seguir. Quan no es disposa d'informació clara o hi ha una manca d'informació prèvia, augmenta el risc de cometre errors i es dificulta encara més l'inici del procediment. En aquest sentit, la desinformació pot derivar, de manera inconscient, en errades irremeiables o en passos en fals que condicionin el resultat del procediment.

3.2.2 Entrevista a un/a advocat/ada

La barrera lingüística pot tenir un impacte determinant: ***"La diferència entre entendre's i no entendre's és abismal."***

El/la advocat/da destaca que la presència, o no, de barrera lingüística altera completament el desenvolupament d'una entrevista. Quan la persona és hispanoparlant, el relat és més precís i el procés de l'entrevista fluid, ja que hi ha menys risc de malentesos i confusions i, per tant, el ritme és més fluid. En canvi, quan hi ha una barrera idiomàtica amb la persona, el temps de duració del procés es multiplica, apareixen confusions i malentesos i fins i tot ,en alguns casos, cal repetir l'entrevista. Això allarga el procediment i en pot comprometre la qualitat i la quantitat d'informació que s'obté. Per tant, la llengua és un element clau per garantir els drets de les persones sol·licitants i per assegurar que puguin explicar la seva història amb el màxim de detalls possibles.

La importància de la interpretació en el resultat del procés: ***"Un intèrpret pot marcar si el cas va per un camí o per un altre."***

Segons l'advocat/da, la feina de l'intèrpret pot tenir conseqüències determinants; una mala interpretació pot derivar en un error jurídic o fins i tot en una denegació de protecció internacional. Remarca especialment la importància que l'intèrpret tingui coneixement i formació jurídica i domini la terminologia específica del procés, ja que no n´hi ha prou amb conèixer la llengua. Quan l'intèrpret no tradueix fidelment, pot deixar fora elements rellevants que poden ser decisius, com ara fets viscuts o els motius detallats de la fugida. Per tant, la interpretació no és només un suport lingüístic, sinó que és un factor condicionant en el transcurs del procediment i en la decisió final del cas.

Els riscos de la intervenció d'intèrprets no professionals: ***"Moltes vegades fan d'intèrprets amics o familiars."***

L'advocat/da explica situacions en què les persones sol·licitants assisteixen a les cites durant el procés amb coneguts que fan d'intèrprets sense formació. Això pot portar problemes com assessorament jurídic incorrecte, informació incompleta, distorsió de la informació o influència directa sobre el relat. En aquestes situacions, la persona que fa d'intèrpret sovint no és neutral i pot afegir opinions pròpies al relat i traduir conceptes de manera incorrecta. Explica el cas concret d'una persona a qui se li va denegar l'expedient per culpa de consells erronis per part d'un "intèrpret" no professional. Això mostra la manca d'estructura del servei i el risc que pot comportar la desinformació durant el procés

i l'orientació d'una persona no qualificada.

L'ús d'intèrprets no professionals no només afecta la qualitat de la comunicació entre les parts, sinó que també pot tenir conseqüències negatives en la resolució del cas.

La llei d'estrangeria com a obstacle per a la regularització: ***"La llei obliga a moltes persones a viure en irregularitat."***

Més enllà de la qüestió lingüística, l'advocat/da denuncia un problema estructural del procés i del servei d'estrangeria. Segons explica, la normativa vigent obliga a moltes persones a romandre durant anys en situació administrativa irregular i obstaculitza considerablement la regularització. Això a les persones usuàries els genera una situació de vulnerabilitat i precarietat laboral, atès que no poden treballar legalment ni accedir als recursos bàsics. Per tant, el procediment d'asil no és només una qüestió jurídica, sinó que forma part d'un sistema que genera situacions de desigualtat i precarietat i obliga a les persones a romandre en una situació de dependència.

La diglòssia com a repte per a la interpretació: ***"Som del mateix país i no ens enteníem."***

L'advocat/da explica com la diversitat dialectal del Marroc i la forta variació lingüística poden dificultar la comunicació fins i tot entre persones del mateix país. La coexistència de l'àrab estàndard, el darija i les diferents varietats dialectals del país fa que, en alguns casos, ni tan sols dues persones marroquines puguin entendre's entre elles. Això evidencia la complexitat de la interpretació de l'àrab i la necessitat de conèixer els diferents dialectes per poder garantir una bona comunicació. Per tant, la interpretació de l'àrab requereix un gran domini lingüístic juntament amb un gran coneixement de diversos dialectes i dels factors socials i culturals que permetin comprendre plenament el discurs de la persona usuària. Així doncs, la diglòssia suposa un dels majors reptes de la interpretació de l'àrab, especialment en contextos d'asil i refugi

3.2.3 Entrevista a un/a traductor/a i intèrpret

El pes determinant de l'entrevista inicial: ***"S'estan jugant el futur en una sola entrevista."***

L' intèrpret posa èmfasi en què l'entrevista inicial d'asil pot marcar tota la trajectòria vital de la persona. La primera declaració que fa una persona sol·licitant d'asil és sovint la base de tot l'expedient. En conseqüència, un error, una omissió, una mala

comprensió o una explicació incompleta poden tenir conseqüències posteriors i generar contradiccions que després siguin interpretades com a mentides. Per tant, l'intèrpret ha de treballar amb molta precisió i rigor, ja que una mala traducció d'un terme o d'un relat pot tenir efectes negatius en el desenvolupament del procediment. Aquesta idea posa de manifest el paper determinant de la primera declaració i la gran responsabilitat que assumeix la figura de l'intèrpret.

La precarització del servei d'interpretació: *"Preval més el tema econòmic que la qualitat."*

El/la professional fa una gran crítica la subcontractació dels serveis d'interpretació a empreses privades que prioritzen la reducció de costos per sobre de la qualitat del servei . Denuncia la manca de preparació i informació prèvia, així com la rapidesa amb què es realitzen les entrevistes. Aquest enfocament centrat en el cost evidencia també el conflicte entre la garantia dels drets fonamentals i els criteris econòmics. Aquesta precarització també afecta a la formació i el suport dels professionals, que sovint són insuficients i inexistents. Segons explica, no reben suport psicològic ni suficients recursos per poder dur a terme una feina de qualitat. La priorització del factor econòmic per sobre de la qualitat de la interpretació pot afectar tan el professional com al resultat final del procediment, comprometent la fiabilitat del relat i la garantia dels drets de les persones sol·licitants.

La manca d'informació prèvia en el servei d'interpretació: *"No ens diuen ni la nacionalitat abans d'anar-hi."*

La manca d'informació prèvia suposa un obstacle important en la tasca de la interpretació. Sense conèixer dades bàsiques sobre la persona com l'origen o el tipus de persecució, el/la intèrpret no pot preparar adequadament el servei. Disposar d'informació prèvia permet identificar possibles dificultats abans de temps i trobar solucions efectives. Fer que és especialment rellevant en llengües amb una forta diglòssia com l'àrab, ja que el context sociopolític i la diversitat dialectal pot condicionar la comprensió de termes o referències específiques. Com més informació tingui i millor es pugui preparar l'intèrpret, més completa serà la interpretació i, conseqüentment, més fiable serà la informació obtinguda durant l'entrevista.

El dilema de la imparcialitat professional: ***"He hagut de saltar la neutralitat per defensar drets."***

Tot i que l'intèrpret afirma que la seva pràctica professional es guia pels principis d'un codi deontològic (confidencialitat, neutralitat, imparcialitat o la precisió), reconeix que en alguns casos ha hagut d'intervenir per evitar possibles vulneracions de drets de la persona sol·licitant. Aquesta situació provoca un complex dilema entre el compliment de la deontologia i la necessitat de protegir els drets de les persones sol·licitants. En alguns casos, intervenir pot semblar contrari al principi de la neutralitat, però correspon a una responsabilitat moral de protegir els drets de les persones més vulnerables. Aquesta experiència mostra la dificultat de mantenir una posició completament neutral en situacions on es produeixen vulneracions dels drets fonamentals i s'evidencien situacions de desigualtat.

Quan el relat traspassa l'àmbit professional: ***"Hi ha casos que me'ls emporto a casa."***

La càrrega emocional és un dels aspectes més durs de la seva experiència professional de l'intèrpret. Escoltar constantment relats relacionats amb la guerra, la persecució o la violència, especialment en contextos com Gaza, genera un fort impacte psicològic acumulatiu en els professionals. Aquest impacte no finalitza amb la sessió d'interpretació, sinó que aquesta càrrega emocional sovint acompanya els professionals en la seva vida privada. Per això, la persona entrevistada considera que és necessari disposar de suport psicològic constant i de supervisió professional que ajudin a gestionar les conseqüències emocionals d'aquesta tasca. Tot i que en alguns àmbits s'ofereix un servei puntual d'ajuda psicològica (d'una vegada al mes) , aquest suport resulta sovint insuficient i la gestió de l'impacte emocional recau, en gran part, en el/la propi/a professional i en el suport dels companys de professió.

3.3 Anàlisi i triangulació de resultats

En aquest segment s'analitzen les dades obtingudes a les entrevistes i es comparen entre elles i amb el marc teòric de la recerca amb l'objectiu d'identificar els punts en comú i les diferències. Es contrasta la informació aportada per les tres figures participants i es relaciona amb la teoria explicada anteriorment. Aquesta anàlisi té com a objectiu obtenir una visió completa i crítica sobre el funcionament real del sistema i el paper de l'intèrpret en el context de l'asil i el refugi.

3.3.1 Accés al procediment d'asil

L'accés al procediment d'asil i refugi s'estableix com el primer pas per poder iniciar formalment la sol·licitud de protecció internacional. No obstant això, aquesta primera introducció en el sistema presenta nombrosos obstacles que, en alguns casos, poden dificultar l'accés efectiu a la protecció internacional.

En l'entrevista, la persona refugiada va explicar el seu desconeixement inicial sobre el sistema de protecció internacional juntament amb els obstacles que va trobar per poder accedir-hi. Concretament, va manifestar que, tot i tenir una percepció positiva d'Espanya com a país que respecta els drets humans i que, en principi, facilita l'arribada de persones que busquen protecció internacional, el seu coneixement sobre el procediment i les seves implicacions era insuficient. Aquest desconeixement va fer que els primers passos del procés fossin incerts i plens de dubtes i la persona sol·licitant es trobi en un estat de desorientació administrativa, situació comú entre aquelles persones que es troben en una fase inicial del procés i desconeixen el funcionament del sistema. Tot això augmenta la sensació d'angoixa i inseguretat i posa en evidència la vulnerabilitat de molts sol·licitants d'asil, que sovint manquen d'una xarxa de suport.

Una de les dificultats més destacades que va trobar va ser el temps que va tardar a trobar un advocat per iniciar el tràmit, concretament dos mesos, juntament amb la manca de contactes i suport. El retard d'inici del procés pot prolongar durant mesos la situació d'inestabilitat administrativa, econòmica i emocional que pateixen les persones sol·licitants, ja que no poden treballar de manera legal ni disposen dels recursos bàsics. Això els deixa en una situació de vulnerabilitat, ja que són completament dependents del funcionament del sistema per poder avançar en el procediment i regularitzar la seva situació en el país. El que evidencia aquesta situació és que, malgrat que existeix el dret d'accés al procediment d'asil i refugi, en la pràctica hi ha un gran nombre de dificultats que ho impedeixen com són les traves administratives i la gran dependència d'ajuda externa. Així doncs, les traves burocràtiques sovint són un impediment afegit que dificulta encara més la realització de la sol·licitud de protecció internacional. Tot això limita l'autonomia de les persones sol·licitants, especialment durant les primeres fases del procés, i incrementa la seva vulnerabilitat.

A més d'aquestes barreres d'accés, la vida de les persones sol·licitants es veu condicionada negativament per altres factors socials. En consonància amb això, la persona entrevistada també va esmentar grans dificultats per accedir a un habitatge digne i a una feina legal que li proporcionés estabilitat.

L'experiència de la persona refugiada coincideix amb el que revela l'advocat/ada

en l'entrevista, que mostra una visió crítica del sistema d'accés al procediment d'asil. D'una banda, assenyala la falta d'uniformitat i de coordinació en les vies d'accés segons el diferents territoris, ja que el procés es pot realitzar a través de la pàgina web, atenció telefònica, entre d'altres. Aquesta falta de coordinació sovint genera confusions en els usuaris i dificulta la navegació dins del sistema, sobretot en els primers passos del procediment.

El relat coincident de la persona refugiada i l'advocat/ada mostra que les dificultats d'accés al procediment d'asil no es redueixen a casos aïllats, sinó que es tracta d'una problemàtica estructural del sistema. Contrasta també amb el marc legal descrit al marc teòric, que determina el dret d'accés a la protecció internacional i a l'assistència jurídica. És a dir, tot i l'existència dels drets, les entrevistes mostren l'existència de nombroses barreres que en dificulten l'aplicació. D'aquesta manera, les entrevistes revelen la diferència existent entre els drets reconeguts per la llei i la seva aplicació efectiva.

D'altra banda, un dels principals obstacles que destaca és la gran dificultat per obtenir cita prèvia, especialment a la ciutat de Barcelona, on el sistema es troba col·lapsat i no disposa de prou recursos per atendre un volum tan elevat de sol·licitants. El nombre total de cites prèvies que s'assignen és molt menor al nombre d'usuaris i, malauradament, cada vegada són més les persones que utilitzen programes informàtics per aconseguir cita prèvia i posteriorment vendre-les per preus que poden arribar als 350 euros, fet especialment preocupant tenint en compte que es tracta de persones que es troben en una situació de necessitat extrema i desesperació. Es tracta d'una situació que genera una desigualtat entre les persones sol·licitants, ja que aquelles que tenen més recursos econòmics tenen més facilitat per accedir al procediment. Aquesta situació administrativa irregular dels sol·licitants sovint es prolonga excessivament i pot impedir que les persones sol·licitants treballin de manera legal i disposin d'estabilitat econòmica. Tot això evidencia un sistema que, com va descriure l'advocat/ada , es troba "col·lapsat" i on hi ha persones que "s'aprofiten de la situació de vulnerabilitat". Aquesta situació mostra que, les dificultats descrites pels participants en l'entrevista no es tracten de casos aïllats, sinó de problemes estructurals en un sistema col·lapsat. Per a revertir la situació l'advocat/adada proposa agilitzar els tràmits i augmentar dels recursos per tal d'eliminar les desigualtats i garantir l'accés igualitari.

L'advocat/ada també posa de manifest la situació de desorganització i la manca de recursos. Assenyala una precarització dels serveis d'interpretació del sistema d'asil i critica la priorització dels factors econòmics per sobre de la qualitat de la interpretació, fet que repercuteix negativament en l'entrevista d'asil. Això és especialment alarmant si

es té en compte que l'entrevista és una de les fases centrals del procediment, ja que aquesta pot condicionar la resolució final del cas.

Conjuntament, les entrevistes assenyalen que ,la realitat de l'accés al procediment de protecció internacional s'allunya d'allò establert per la llei i hi ha una gran mancança de recursos en el procés.

3.3.2 Barrera lingüística i accés als drets

La barrera lingüística és una de les principals problemàtiques que afecten les persones sol·licitants d'asil i refugi en diversos moments del procés. En aquest sentit, suposa un repte en l'accés al procediment, ja que la persona usuària, tal com explica el/la sol·licitant d'asil en l'entrevista, es troba en molts casos amb el desconeixement de la llengua del país d'arribada. A tot això se li suma una manca d'informació sobre el sistema i una necessitat d'ajuda constant per part de terceres persones per orientar-se i comprendre i realitzar tràmits administratius bàsics. La persona entrevistada remarca que no només es va trobar en un país diferent on s'hi parla una llengua desconeguda, sinó també amb una cultura diferent. Tal com destaca l'advocat/ada, l'accés al sistema sovint és condicionat per la capacitat de comunicació de cada persona i per la possibilitat de poder fer-se entendre a l'hora demanar cita o explicar la seva situació. La desigualtat de condicions entre persones que parlen la llengua del país i les que no és notable, i durant el procés, com posa de manifest l'advocat/ada, "la diferència és abismal" entre entendre's i no entendre's. Quan les dues parts comparteixen idioma, el procés és molt més àgil, ja que els advocats no han d'intentar esbrinar què diu l'altra persona i per tant la comunicació és més fluida. En aquest sentit, la diferència és tan notable que l'advocat/ada va afirmar que una entrevista amb una persona amb qui no comparteix la llengua, com pot ser el castellà, pot arribar a durar fins a quatre vegades més. La llegua no només és una eina de comunicació, sinó que és una eina de poder que condiciona l'accés als drets i al procediment.

D'altra banda, la barrera lingüística també pot afectar de manera directa la comprensió del procediment. Durant l'entrevista, la persona usuària va explicar que, gràcies al suport de la figura d'un/a intèrpret, va poder entendre en tot moment el que estava passant i se li va informar dels seus drets i deures. Aquesta ajuda li va permetre entendre el procediment i dur-lo a terme de forma segura. Per tant, la barrera lingüística afecta tant a la capacitat de comprensió com de transmetre el relat amb precisió de la persona usuària. En canvi, si no hagués comptat amb el suport d'aquesta figura, probablement s'hauria trobat amb situacions de desconeixement dels següents passos a

seguir i d'incomprensió de les indicacions dels funcionaris i dels documents rebuts. En relació amb això, l'advocat/ada assenyala que la manca de comprensió derivada de les barreres lingüístiques pot tenir conseqüències jurídiques severes, com ara errors en els tràmits, malentesos i dificultats per seguir les instruccions del funcionariat. Per tant, la comprensió del llenguatge, especialment llenguatge administratiu i jurídic, utilitzat en aquest procés és essencial per navegar el sistema. Per exemplificar aquesta situació, va explicar el cas d'una usuària en situació administrativa irregular que es trobava en un bloqueig administratiu causat per una barrera lingüística severa. Aquesta persona no només no sabia parlar català ni castellà, sinó que malauradament també era analfabeta, fet que dificultava encara més la seva comunicació amb l'administració. Com a conseqüència, una tasca que en principi podria semblar senzilla, com escriure el seu nom i la seva direcció en un formulari, es va convertir en un procés complex que va requerir diverses visites a les oficines públiques i l'ajuda de terceres persones.

Aquest cas mostra que la barrera lingüística no només afecta la comunicació oral, sinó que també pot impedir la realització de tràmits i, per tant, dificultar el procés de sol·licitud. Per això, durant l'entrevista l'intèrpret remarca la importància d'adaptar-se a les necessitats específiques de cada persona usuària. Explica que, més enllà de la diferència de llengües, sovint hi ha una impossibilitat de comunicació que es veu agreujada per la manca d'equivalència directa entre alguns termes, per la poca homogeneïtat de certes llengües, especialment l'àrab i per la necessitat de reformular constantment quan el discurs no s'entén amb claredat.

La falta de comprensió del procediment detectada tant per part de la persona usuària com de l'advocat/ada, no afecta només l'accés a la informació, sinó també la correcta transmissió i interpretació del missatge. És per aquest motiu que la tasca de l'intèrpret consisteix a traduir i adaptar cada significat al context i garantint que el missatge es transmet de manera clara i precisa perquè la persona usuària el pugui comprendre. Per tant, la figura de l'intèrpret és clau per assegurar que totes les persones usuàries tinguin un accés igualitari al sistema.

Per últim, afecta també a nivell d'exercici dels drets. Totes tres figures entrevistades estan d'acord que el desconeixement de la llengua pot privar les persones usuàries d'exercir els seus drets. La persona sol·licitant d'asil i refugi explicava que, atès que no parlava l'idioma del país, es trobava en una situació de confusió completa i de dependència total de terceres persones. L'advocat/ada profunditza en aquest tema explicant que aquest impediment comunicatiu podia provocar nombroses dificultats en la regularització i l'accés als serveis públics. La llengua esdevé un dels factors principals

per exercir els drets bàsics, per tant la figura de l'intèrpret és primordial per garantir-los. El testimoni de l'intèrpret en l'entrevista recalca que la manca de comprensió dificulta l'accés a la informació i impedeix que el relat s'expliqui de manera completa, fet que pot repercutir directament en el desenllaç del cas.

Per tant, la barrera lingüística constitueix un dels principals obstacles durant el procés de sol·licitud d'asil i condiciona totes les fases del procés, ja que la qualitat i precisió del relat final poden influir directament en la decisió de la resolució..

3.3.3 El paper de l'intèrpret en el procediment, la qualitat de la interpretació i les possibles conseqüències jurídiques.

Les tres entrevistes coincideixen en un punt central: el paper de l'intèrpret. Les tres figures entrevistades el consideren una peça clau en la garantia dels drets, ja que, gràcies a la tasca dels professionals de la interpretació, les persones sol·licitants de protecció internacional poden expressar adequadament el seu procés d'asil i comprendre millor el procediment.

La persona refugiada destaca la satisfactòria experiència que va tenir amb la figura de l'intèrpret i valora de manera positiva la seva intervenció. Explica que va disposar d'un intèrpret durant l'entrevista amb la policia i durant tot el procediment, fet que li va permetre sentir-se entès, escoltat i expressar-se de manera còmoda i lliure. No assenyala cap experiència negativa ni cap element negatiu de la feina de l'intèrpret. Per a la persona sol·licitant d'asil l'intèrpret es presenta com una figura que facilita la comunicació durant el procés, li permet explicar de manera clara la seva situació i redueix la inseguretat generant confiança en un procés inherentment desconegut. Per tant l'experiència de l'usuari amb l'intèrpret va generar sensacions de confiança i comoditat, a més de sentir-se escoltat, fet que és essencial a l'hora de descriure situacions i experiències traumàtiques. Aquesta percepció confirma la idea que l'intèrpret és el pont d'unió entre la persona usuària i l'administració i una eina garantir l'accés de les persones usuàries als seus drets, com s'esmenta en el marc teòric.

D'altra banda, l'advocat/ada qualifica el paper de l'intèrpret com a "molt important" ja que destaca que tenir un intèrpret o traductor és un dret de les persones sol·licitants de protecció internacional. La traducció i la interpretació permet entendre què diu la persona, reconstruir el relat, acreditar els fets que explica i relacionar-los amb les proves que aporta durant l'entrevista. És a dir, és una peça clau en la decisió i si es concedeix o no la protecció internacional a la persona sol·licitant, ja que la qualitat de la interpretació influeix directament en la transmissió de la informació en el relat. Per a l'advocat/ada,

l'intèrpret a més de ser una eina de comunicació és un condicionant del cas, ja que si l'intèrpret no entén correctament el relat es pot ometre informació important o detalls rellevants. Les conseqüències d'això poden ser greus i en alguns casos perjudicar la decisió sobre la resolució final del cas, per tant entendre el relat de manera íntegra és clau per al desenllaç del procediment.

En canvi l'intèrpret explica que la traducció i interpretació en contextos d'asil i refugi és especialment delicada per les seves possibles conseqüències. Denuncia que sovint els professionals no reben informació sobre la persona que han d'interpretar més enllà de la llengua que parlen. No se'ls informa del país d'origen, del tipus de persecució i conflicte del que escapen ni cap mena de detall sobre el context de la persona sol·licitant. Això dificulta la tasca de l'intèrpret ja que no pot dur a terme cap mena de preparació prèvia a l'entrevista i pot desencadenar en possibles malentesos o errors. Assegura que moltes entrevistes no acaben sent satisfactòries perquè la persona usuària no s'entén bé amb l'intèrpret i l'entrevista s'ha realitzat massa de pressa i el/la sol·licitant d'asil no ha pogut explicar tot el que havia de dir. Per això remarca que en la primera entrevista "s'hi juguen pràcticament el futur". Això és degut a que, per acreditar la veracitat del relat es basen en la primera entrevista i per tant, la primera informació que es dona al funcionari dels serveis públics condiciona tot el procediment. Ja que, malgrat que després es pot afegir o modificar la informació, hi ha casos en que no se li dona la mateixa credibilitat o pot fer que s'acusi la persona d'haver mentit o omès informació. Un altre aspecte negatiu que destaca es la prevalença de l'econòmic per sobre de la qualitat de la interpretació. En els serveis públics d'asil i refugi la traducció i la interpretació sovint es subcontracta a empreses privades externes que prioritzen el cost del servei i no la qualitat de la interpretació i per tant, considera que el servei que s'ofereix no és adequat i que, en alguns casos, no garanteix suficient qualitat. Això pot tenir un fort impacte en el resultat del procediment, ja que menys qualitat comporta pitjor comunicació i conseqüentment un pitjor relat.

D'altra banda, la intèrpret posa èmfasi en que no només s'ha de tenir coneixements la llengua, sinó que també s'ha conèixer el funcionament del procediment, s'ha d'estar informat dels diferents contextos polítics i socials i de l'actualitat mundial i s'ha de saber gestionar tractar amb relats traumàtics. Per això, per a poder fer una bona feina de traductor i intèrpret als serveis públics en contextos d'asil i refugi caldria tenir una formació específica. Una altra millora que l'intèrpret proposa és la creació d'un registre de traductors i intèrprets especialitzats en l'asil i refugi i la presència de pràctiques durant els estudis per poder conèixer el funcionament del procediment i del sistema abans

d'entrar a treballar-hi.

Totes tres persones entrevistades veuen la figura del intèrpret com a imprescindible per garantir la comunicació i els drets de l'usuari. L'advocat/ada i l'intèrpret coincideixen considerant-ho un dret i una necessitat jurídica per entendre correctament el relat del refugiat/ada i que pugui transmetre la seva experiència. Paral·lelament la persona sol·licitant ho veu com una ajuda directa que li permet entendre i fer-se entendre sense cap impediment.

3.3.4 El factor humà

El procediment d'asil i refugi s'estén molt més enllà de l'àmbit jurídic i administratiu, també implica aspectes emocionals que sovint es menysté. El factor humà és present durant tot el procés i afecta a la comunicació, la qualitat de la traducció i la interpretació i la presa de decisions, especialment en l'aplicació del codi ètic.

La persona refugiada explicava que, quan va arribar al país es trobava en un estat de confusió, era un país nou i desconeixia la cultura i la llengua, a més havia de navegar per un sistema administratiu complex i confús. Abans d'arribar no tenia pràcticament coneixements ni referents al país, destaca que necessitava ajuda i era dependent de terceres persones constantment. Tot això va tenir un impacte en el procediment atès que la dificultat de comprensió d'instruccions i d'orientació li van provocar inseguretat comunicativa i por a no ser entès i a equivocar-se. Depenia de l'ajuda d'un/a intèrpret per comunicar-se i d'un advocat/ada per navegar el sistema i realitzar la sol·licitud, fet que mostra que la vulnerabilitat no només és de caire social, sinó que també és comunicatiu.

L'asil i el refugi no és un relat neutre, per a la persona sol·licitant comporta una forta càrrega emocional derivada de situacions de persecució, guerra i inseguretat. Aquests relats traumàtics i emocionalment intensos també afecten especialment a la figura de l'intèrpret. En l'entrevista l'intèrpret explicava la forta afectació emocional que implicaven i destacava la dificultat de gestió i de distanciament de la professió de la vida personal. Aquest impacte pot afectar a la concentració del professional i per tant pot comprometre la qualitat de la interpretació i el principi de la neutralitat. "He plorat", deia l'intèrpret en l'entrevista, fet que mostra la dificultat de gestió que té separar l'aspecte laboral de la vida personal i privada. Tot i que els i les intèrprets com la persona entrevistada reben ajut psicològic una vegada al més, aquest no és suficient per una tasca que implica una càrrega de nivell emocional tan alta i tampoc reben cap mena de formació o ajuda per part de les institucions. Per això han d'acabar autogestionant-se , reben més suport dels companys i companyes de professió que de les institucions.

La gestió de les emocions sovint també pot influir en l'aplicació del codi ètic i, per tant, en les intervencions i decisions preses. L'intèrpret explica a l'entrevista que segueix el codi deontològic indicat per l'empresa, però que sovint aquest no canvia perquè segueix els mateixos principis de neutralitat, confidencialitat, respecte... Tot i això, hi ha hagut casos en què ha hagut de trencar aquest principi en benefici de la persona usuària. Destaca un cas on s'estaven vulnerant els drets de la persona i va haver d'intervenir per ajudar la persona i es respectessin els seus drets. No obstant, assenyala que mantenir la neutralitat i la imparcialitat en situacions especialment delicades és complicat i requereix anys d'experiència per aprendre a gestionar-ho. El treball conjunt i comunicació constant amb l'advocat és també clau per fer un millor acompanyament del cas que comparteixen i, a l'entrevista, totes dues figures en destaquen la importància

3.3.5 La diversitat lingüística de l'àrab i els seus reptes

La interpretació de l'àrab en contextos d'asil i refugi presenta reptes específics derivats de la diversitat dialectal. L'àrab és una llengua que es caracteritza per tenir una forta diglòssia entre el Fusha, és a dir, l'àrab estàndard modern, i els diferents dialectes regionals. Aquesta diversitat pot provocar grans dificultats de comunicació entre persones arabòfones i pot complicar la tasca de l'intèrpret. En l'entrevista, l'intèrpret ho confirma assenyalant que "cada país té un dialecte diferent" i que l'àrab estàndard "en la realitat no es parla" i, per tant, la interpretació de l'àrab presenta reptes específics. El domini de totes les varietats dialectals és pràcticament impossible i, per tant, hi ha una necessitat d'especialització dialectal. En l'entrevista, l'intèrpret explica que els professionals han d'escollir en quins dialectes s'especialitzaran, és a dir, amb quins països treballaran. L'advocat/ada també posa de manifest les nombroses dificultats derivades de la diversitat de l'àrab, coincideix amb les afirmacions de l'intèrpret i afegeix la gran dificultat que suposa trobar intèrprets qualificats. Això posa de manifest que la diversitat lingüística de l'àrab va més enllà de la teoria i suposa una sèrie de dificultats concretes en la comunicació durant el procediment de sol·licitud de protecció internacional.

Una altra idea que destacada és que compartir llengua, en aquest cas l'àrab, no assegura la comprensió. Durant l'entrevista, l'advocat/ada, d'origen marroquí, explica el cas d'un sol·licitant d'asil també del Marroc, el qual, tot i compartir nacionalitat, no aconseguien entendre's. La persona no parlava castellà, ni francès, ni anglès, ni àrab estàndard, sinó que parlava un dialecte de l'amazic que l'advocat/ada desconeixia. Aquest cas demostra que compartir origen no garanteix necessàriament la comunicació entre les persones. Dins d'un mateix país poden existir varietats dialectals profundament

diferenciades. Això evidencia que l'àrab és un conjunt de varietats dialectals molt diferenciades que poden dificultar de manera significativa la comunicació, fins i tot entre persones del mateix país. En conseqüència, això pot generar barreres lingüístiques complexes, que fins i tot els professionals bilingües poden tenir dificultats per gestionar.

Per resoldre les dificultats que planteja l'àrab en la interpretació en contextos d'asil i refugi, l'intèrpret descriu diversos recursos. Entre aquests recursos destaquen informar-se sobre el cas abans de l'entrevista, tenir coneixement dels conflictes en el país d'origen de la persona usuària, desenvolupar una base terminològica, en cas de dubte, preguntar i demanar aclariments. També destaca que, en cas de no entendre bé el que està relatant la persona usuària, és clau interrompre la sessió i reprogramar-la un altre dia amb un altre professional amb l'objectiu d'oferir el millor servei possible. De manera semblant a l'intèrpret, l'advocat/ada destaca la col·laboració entre companys que parlen diferents llengües i dialectes, reconstruir el significat a partir de paraules conegudes i dedicar a les entrevistes el temps que sigui necessari. Finalment, esmenta que, en cas que la comunicació no hagi estat bona o no s'hagi obtingut prou informació, és essencial que es demani a la persona que torni per poder obtenir el relat complet. Això corrobora que la qualitat d'una interpretació no només depèn del domini lingüístic de l'intèrpret, sinó també de les eines, els recursos i les habilitats del professional per poder fer front als possibles reptes que se li presentin.

En contextos d'asil i refugi, les dificultats lingüístiques de l'àrab no només tenen conseqüències comunicatives, sinó que poden tenir repercussions jurídiques negatives sobre la resolució del procediment. És a dir, la diversitat lingüística pot donar peu a possibles errors en la traducció del relat de la persona sol·licitant i alhora generar desigualtats derivades de la barrera lingüística. En el marc teòric s'esmenten dificultats dialectals de l'àrab que poden obligar a simplificar els discursos o poden provocar errors lingüístics amb greus conseqüències jurídiques. L'advocat/ada afirma que la qualitat lingüística de la interpretació té un efecte directe en el procediment i, per tant, en la resolució del cas. Una comunicació deficient pot afectar negativament el curs del procediment, i les dificultats dialectals de l'àrab agreugen aquesta problemàtica.

En aquest sentit, la persona sol·licitant d'asil i refugi explica que no va tenir problemes per comunicar-se amb l'intèrpret i va poder seguir tot el procés de manera clara. Això es deu al fet que presenta un gran domini de l'àrab estàndard modern i el parla sense cap mena d'impediment. Per tant, s'evidencia que el coneixement del fusha pot tenir influir substancialment en la qualitat de la comunicació durant el procés.

3.4 Discussió dels resultats i propostes de millora

Els resultats obtinguts a partir de les entrevistes posen de manifest una gran diferència entre el marc legal i la seva aplicació. D'una banda, la legislació espanyola garanteix l'accés a la protecció internacional i l'assistència jurídica i lingüística durant el procés. No obstant això, la realitat es tradueix en una manca de recursos i un col·lapse administratiu que genera grans dificultats per accedir al sistema, dur a terme els tràmits i comprendre el procés, cosa que sovint provoca una dependència de terceres persones. Existeix un gran contrast entre els drets reconeguts per la llei i l'accés efectiu a aquests drets.

La llengua, per tant, és un factor clau en l'accés als drets per a la persona sol·licitant ja que la barrera lingüística ho condiciona tot; la comprensió del procediment, la capacitat de comunicar el relat i de comunicar-se amb els professionals i l'autonomia. Totes tres figures entrevistades, l'advocat/ada, l'intèrpret i la persona sol·licitant d'asil coincideixen que la llengua és un gran condicionant del procediment. També consideren que el paper de l'intèrpret és essencial, ja que garanteix els drets de l'usuari, facilita la comprensió del procés i transmet el relat. Cal tenir en compte també que la tasca de l'intèrpret pot condicionar el resultat final del procediment. No obstant això, les tres figures el veuen com un pont comunicatiu i com una figura amb una gran responsabilitat.

Per a la persona sol·licitant, la figura de l'intèrpret transmet confiança i seguretat i li proporciona el suport lingüístic necessari per dur a terme els procediments. D'altra banda, l'advocat/ada destaca que un intèrpret ha de treballar amb precisió i tenir coneixements jurídics perquè la seva feina pot tenir grans conseqüències legals.

Les entrevistes també han posat en evidència les dificultats lingüístiques que presenta l'àrab a causa de la seva diversitat lingüística. La diglòssia suposa un gran repte per als professionals de la interpretació i sovint han d'utilitzar recursos com l'ús de termes més generals o demanar aclariments per poder garantir la comunicació. Això pot portar a errors de traducció i, en conseqüència, pot afectar la transmissió del relat de la persona usuària i tenir grans conseqüències jurídiques.

A més, la constant exposició a relats traumàtics i amb una forta càrrega emocional pot provocar un trauma vicari en els professionals de la interpretació. La gestió de les emocions és una part fonamental de la feina de l'intèrpret, però aquests professionals no reben suficients eines, recursos ni suport per a gestionar-ho. Per tant, la interpretació no només és tècnica, sinó també emocional.

Un altre aspecte destacat que contrasta amb la teoria és l'aplicació del codi deontològic. Sovint els professionals es troben amb dilemes ètics com ara la necessitat de

trencar el principi de la neutralitat en defensa dels drets de la persona usuària. Per tant, mantenir una neutralitat absoluta és extremadament difícil, especialment en situacions de vulnerabilitat de la persona sol·licitant.

3.4.1 Propostes de millora del sistema

Atès el gran nombre de problemàtiques detectades seria necessari aplicar una sèrie de mesures.

En primer lloc, el sistema es troba col·lapsat i les persones usuàries es troben amb un gran numero de dificultats a l'hora d'iniciar els tràmits. Per tant, s'hauria de garantir l'accés al procediment a tota persona que ho necessiti augmentant les cites disponibles per reduir el temps d'espera i evitar la revenda.

Addicionalment, s'hauria de tenir com a objectiu millorar el sistema d'interpretació per reduir els errors i les conseqüències jurídiques. Seria convenient deixar de subcontractar empreses, crear un sistema intern d'interpretació amb professionals qualificats i donar-los la informació i els recursos necessaris per a dur a terme la seva feina. A més, els intèrprets de l'àrab haurien de rebre formació dialectal, cultural i sociopolítica i tenir a l'abast glossaris multidialectals per evitar situacions d'incomprensió.

D'altra banda, s'hauria de regular la professió de manera estatal i establir estàndards mínims i controls de qualitat per garantir un bon servei i reduir al màxim l'aparició d'errors evitables durant la interpretació.

Per últim, una millora clau és l'augment del suport emocional als professionals per reduir l'estrès i la càrrega psicològica que deriva de la seva tasca. No només haurien de rebre suport psicològic gratuït regularment, sinó que també haurien de rebre formació en la gestió emocional i prevenció del trauma vicari.

3.5 Conclusions

L'objectiu del treball és analitzar la traducció i la interpretació de l'àrab en contextos d'asil i refugi des de la perspectiva de tres figures clau del procés: un/a advocat/ada, un/a intèrpret i una persona refugiada. Concretament se centra en la realitat de l'accés de les persones sol·licitants als drets, l'afectació de la barrera lingüística, l'impacte psicològic en l'intèrpret i les dificultats específiques de l'àrab. Per aconseguir-ho s'ha optat per un enfocament qualitatiu basat en les experiències de les tres figures anteriors per posteriorment analitzar i triangular les dades obtingudes en les entrevistes.

Gràcies a les entrevistes s'ha pogut observar una gran diferència entre el marc legal

i la realitat. Malgrat que el sistema teòricament garanteix una sèrie de drets, a la pràctica existeix un gran nombre de dificultats i impediments. Entre aquestes problemàtiques destaquen el col·lapse i les desigualtats del sistema, la manca de suport i formació per a intèrprets, la importància del factor humà, l'impacte emocional en l'intèrpret i les dificultats específiques que presenta l'àrab. A més, el treball evidencia la falta de regulació i reconeixement institucional de la interpretació als serveis públics, una situació que afecta a la qualitat del servei i repercuteix directament en la garantia dels drets de les persones sol·licitants i en l'accés efectiu al refugi i l'asil.

Les entrevistes evidencien les dificultats inicials que les persones experimenten per accedir al procediment i la sensació de desorientació i necessitat constant d'ajuda. Des d'una perspectiva jurídica, també s'evidencia el col·lapse i les desigualtats del sistema, la importància de la figura de l'intèrpret i les dificultats que presenten les barreres lingüístiques. Per últim, la visió de l'intèrpret també posa de manifest diverses crítiques al sistema, concretament la insuficiència de recursos per als intèrprets, d'eines i suport psicològic i de professionalització de la interpretació.

Una de les conclusions centrals és que la llengua és un factor determinant en el procés de sol·licitud d'asil i refugi. Malgrat que existeix el dret a entendre i ser entès, conèixer o no la llengua del país condiciona aspectes com l'accés al sistema, la capacitat de comprensió i comunicació, l'exercici dels drets i l'autonomia de la persona sol·licitant. Per tant, la barrera lingüística dificulta la realització de tràmits, augmenta la vulnerabilitat i la dependència, i fins i tot en alguns casos pot afectar la resolució del procediment. La llengua no és només una eina comunicació, sinó que és un element essencial per garantir l'accés efectiu als drets.

Per minimitzar aquestes dificultats, la figura de l'intèrpret esdevé clau per facilitar la comunicació entre les parts i garantir els drets de les persones sol·licitants. La qualitat de la interpretació en aquest sentit és de gran importància i pot influir de manera directa en la resolució del cas, no obstant això, els i les intèrprets no reben el suport necessari per a realitzar la seva tasca i garantir una interpretació de qualitat. Les tres figures coincideixen a considerar la figura de l'intèrpret com un element clau durant el procediment, especialment en l'accés efectiu als drets i en la comunicació

Les entrevistes també han confirmat el que s'explicava al marc teòric sobre el repte lingüístic de l'àrab a causa de la seva diversitat. Com han confirmat l'advocat/ada i l'intèrpret, la diglòssia de l'àrab suposa un gran repte en la comunicació i la interpretació per la gran varietat de dialectes, fins i tot dins d'un mateix país. Aquest fet pot provocar errors de traducció i malentesos que derivin en repercussions jurídiques negatives. Un

altre fet que dificulta la tasca de l'intèrpret és la necessitat de coneixements culturals i sociopolítics a més dels lingüístics.

Les entrevistes també mostren que la relació de confiança entre la persona sol·licitant i els professionals i el factor humà són elements clau durant el procediment, sobre tot en relats marcats per les experiències traumàtiques i la vulnerabilitat.

Un altre aspecte rellevant que confirma la teoria és l'impacte emocional que suposa el contacte directe amb experiències traumàtiques. La càrrega emocional i l'estrès tenen un fort impacte psicològic en els professionals, que afirmen que no reben suficient suport per part de les autoritats. A més, es troben constantment amb dilemes ètics relacionats amb el manteniment del principi de la neutralitat i la necessitat de defensar els drets de les persones sol·licitants. No obstant això, aconseguir la neutralitat absoluta és pràcticament impossible en la tasca de l'intèrpret.

Per tant, existeix una necessitat evident de millores estructurals, tant en el sistema d'accés al procediment d'asil com en el servei d'interpretació i en el suport psicològic ofert als professionals.

En perspectiva general, la recerca ha permès assolir els objectius plantejats inicialment i comprendre el funcionament real del sistema d'asil i el paper de l'intèrpret durant el procediment de sol·licitud des de diferents perspectives. A més, s'han pogut analitzar les principals dificultats lingüístiques, emocionals i estructurals del sistema amb l'objectiu d'aportar possibles propostes de millora.

No obstant això, cal recordar que a llengua pot ser una barrera o una eina de protecció, per tant, la interpretació és una eina fonamental per garantir l'accés als drets humans perquè una interpretació de qualitat equival a garantir la igualtat i l'accés efectiu a la protecció internacional.

Bibliografia:

ACNUR. (s. d.). *Refugiados*. https://www.acnur.org/refugiados (Consultada el 16/10/2025)

ACNUR España. (s. d.). *Solicitud de asilo en territorio español*. https://help.unhcr.org/spain/solicitar-asilo-en-espana/solicitud-de-asilo-en-territorio-espanol-2/ (Consultada el 16/10/2025)

Ajuntament de Barcelona. (s. d.). *Servei d'Atenció a Immigrants, Emigrants i Refugiats (SAIER)*. https://ajuntament.barcelona.cat/novaciutadania/ca/servei-datencio-immigrants-emigrants-i-refugiats-saier (Consultada el 25/10/2025)

Arumí, M., & García-Beyaert, J. (2022). "Vint anys d'Interpretació als Serveis Públics a Catalunya: estat de la qüestió i recerca". *Quaderns. Revista de traducció, 29, 175–200* aproximadament. (Consultada el 21/02/2026)

Bacher, L. (2019). *„Wir sind halt auch nur Menschen…" Die Rolle von Arabisch-DolmetscherInnen in den Werte- und Orientierungskursen des Österreichischen Integrationsfonds* (Tesi de màster, Karl-Franzens-Universität Graz). (Consultada el 10/12/2025)

CCAR – Comissió Catalana d'Ajuda al Refugiat. (s. d.). *Qui som*. https://www.ccar.cat/ (Consultada el 16/10/2025)

Comisión Española de Ayuda al Refugiado. (s. d.). *Derecho de asilo*. CEAR. https://www.cear.es/derecho-de-asilo/ (Consultada el 7/11/2025)

Comissió Europea. (s. d.). *Interpretación en los servicios públicos*. Knowledge Centre on Translation and Interpretation. https://knowledge-centre-translation-interpretation.ec.europa.eu/es/interpretaci%C3%B3n%20en%20los%20servicios%20p%C3%BAblicos (Consultada el 29/11/2025)

European Union Agency for Asylum. (2024). *Practical guide on interpretation in the asylum procedure*. EUAA. https://euaa.europa.eu (Consultada el 29/11/2025)

Hoballah, S. (2022). *A diglossic multi-dialectal language in the courtroom: The*

challenges for English-Arabic legal interpreters (Master's thesis, Western Sydney University). (Consultada el 18/12/2025)

Hussein, H. S. (2019). Interferencias culturales en los procesos de interpretación árabe-español en los servicios públicos: Un estudio de caso basado en el registro civil. *Sendebar, 30*, 69–84. https://doi.org/10.30827/sendebar.v30i0.9111 (Consultada el 22/02/2026)

Krainz, K. (2010). Dolmetschen im Asylverfahren: Schwierigkeiten in der Kommunikation aus Sicht der Asylbehörde. *Stichproben. Wiener Zeitschrift für kritische Afrikastudien, 10*(19), 137–151. (Consultada el 10/12/2025)

Ley Orgánica 12/2009, de 30 de octubre, reguladora del derecho de asilo y de la protección subsidiaria. *Boletín Oficial del Estado*, 263 (31/10/2009). https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2009-17242 (Consultada el 25/10/2025)

Mahyub-Rayaa, B., & Baya-Essayahi, M. (2021). Linguistic–cultural mediation in asylum and refugee settings and its emotional impact on Arabic–Spanish interpreters. *European Journal of Investigation in Health, Psychology and Education, 11*(4), 1280–1291. https://doi.org/10.3390/ejihpe11040093 (Consultada el 3/12/2025)

MIRAS audiovisual. (2019, November 19). *Capsule #2: The rules of the game* [Vídeo]. YouTube. https://www.youtube.com/watch?v=td0tbCKLXbc (Consultada el 8/12/2025)

Organización de las Naciones Unidas. (1951). *Convención sobre el estatuto de los refugiados*. Naciones Unidas. (Consultada el 28/11/2025)

Policía Nacional. (s. d.). *Extranjería, asilo y refugio*. https://www.policia.es/_es/extranjeria_asilo_y_refugio.php (Consultada el 05/11/2025)

Saleh Hussein, H. (2016). Interferencias culturales en los procesos de interpretación árabe-español en los servicios públicos: Un estudio de caso basado en el registro civil. *Skopos: Revista Internacional de Traducción e Interpretación, 7*, 69–84. (Consultada el 24/02/2026)

Skaaden, H. (2019). Invisible or invincible? Professional integrity, ethics, and voice in public service interpreting. *Perspectives*, *27*(5), 704–717. https://doi.org/10.1080/0907676X.2018.1536725 (Consultada el 19/02/2026)

Taibi, M. (2014). Community interpreting and translation in the Arab World: Status quo and strategies for change. *Babel*, *60*(1), 52–69. https://doi.org/10.1075/babel.60.1.04tai (Consultada el 19/02/2026)

Annex

Transcripció de l'entrevista a un/a advocat/ada:

[00:00:02.06] - Orador 1

Aquí també.

[00:00:03.10] - Orador 2

Perfecte. Doncs, la primera pregunta seria si em podries dir una mica quina és la teva fo rmació acadèmica i professional.

[00:00:14.03] - Orador 1

Jo soc advocada, o sigui, estic graduada en Dret. He fet el Màster d'Access a l'Advocaci a i després l'examen oficial. I estic col·ligiada a l'ICAB de Barcelona com a Exercin i ja està. Ja estic ara treballant a Caritas com a Advocada.

[00:00:35.06] - Orador 2

Perfecte. I quant de temps fa que treballes amb el context d'asil i refugi?

[00:00:42.04] - Orador 1

Doncs crec que des de que vaig sortir de la carrera vaig fer pràctiques en 2014. Vaig fer pràctiques amb un despatx que portava tema d'estrangeria, per tant, doncs, treballant am b persones immigrants. Doncs, des de llavors, per tant, hi ha gairebé o així, o 14.

[00:01:02.00] - Orador 2

Perfecte. I en què consisteeix exactament la teva feina amb persones solicitant de protec ció internacional?

[00:01:10.13] - Orador 1

Bueno, nosaltres al despatx, o sigui, a Cáritas, sobretot estem assessorant i tramitant aut oritzacions de residència nacionalitat espanyola, però quan, en concret, les persones soli citen d'asil o de protecció internacional, el que estem fent és assessorament. He donat qu e Barcelona existeix amb Sàier, ACFEM, altres entitats que si dediquen el 100% de la s eva jornada amb la protecció internacional, doncs nosaltres el que fem és només assesso ra.

[00:01:46.07] - Orador 2

Vale. I entenc que treballes únicament per càrites.

[00:01:50.07] - Orador 1
Treballo per càrites, però també treballo per privats, amb despats privats. Colaborant am b altres compants, amb altres Perfecte.

[00:02:02.04] - Orador 2
I em podria explicar, més o menys, per sobre quin és el procediment general que seguei x una persona solicitant d'asil des de, per exemple, que arriba al teu servei, fins que es re sola el seu cas. O sigui, vosaltres esteu amb ells fins que es resola el cas o només li ho a neu a la seva serramona una vegada?

[00:02:21.03] - Orador 1
Espera que tinc un...

[00:02:23.04] - Orador 2
Sí, cap problema.

[00:02:48.12] - Orador 1
Perdona, que ho ve amb el teletravail...

[00:02:51.00] - Orador 2
No hi ha problema, no hi ha problema.

[00:02:53.02] - Orador 1
Llavors, amb el tema de... O sigui, lo que és el procediment, doncs normalment hi ha un a és una mica de tot. És a dir, hi ha persones que ens arriben que ja han demanat protecc ió internacional i, per tant, estan amb una fascia més avançada, que són persones que ja tenen una tèrregita vermella, que vol dir que és una autorització de residença i treball i q ue estan, que és provisional i que estan a l'espera de resolució ja definitiva, diguem-ne. I hi ha d'altres doncs que ens arriben que encara no tenen res i només volien, volrien informació de com demanar cita, de com començar, no? Llavors, en aquest cas, el que n osaltres acostumem a fer és doncs els assessorar el G que han de fer i després sí que pel tema de l'acompanyament derivem després al SAIER perquè es faci un acompanyament més proper, no? En aquest sentit. Llavors, una mica la guia o com es fa el tràmit de la pr

otecció internacional és que aquí, bueno, en tot l'estat espanyol, hi ha com diferències en tre diferents ciutats. Doncs hi ha ciutats on es demana cita a través d'un número de telèf on, que és el que ens passa a Barcelona.

[00:04:03.13] - Orador 1

Hi ha altres que es a través de cita previa, a través d'un mail o a través d'una pàgina web. Hi ha una disparitat en aquest sentit. En el moment que es demana cita amb comissaria, la persona se'n va allà a comissaria fer la entrevista de Protecció Internacional. I amb aq uesta entrevista després, surt d'allà amb un document blanc que és ja a He fet ja la solicit ud, llavors amb un document blanc que dura normalment uns 6 mesos i amb aquests 6 mesos doncs no podrà treballar. Fins que es renove aquest document. Llavors, en el mo ment que es renove, es dona un altre document que és la tarjeta vermella i amb aquesta j a sí que és una autorització de residència i treball. Una mica és això.

[00:04:51.07] - Orador 2

Perfecte. I amb quin perfil de persones treballes tu, habitualment? Per exemple, de proce dència, de situacions O sigui, amb la població administrativa, amb la veritat...

[00:05:01.14] - Orador 1

Sí, normalment jo treballo, o gairebé sempre, treballem amb persones que estan en situa ció administrativa i regular. O sigui, la població és la població que m'agrada. Llavors, el cruxor de les persones és situació regular, per tant, treballem per regularitzar aquesta sit uació. I el fet de sacar itens, doncs, doncs, treballem en diferents àmbits, diguem-ne, a nivell social, psicològic, vull dir, una mica de tot. I i jurídic. I ja està. I després tam bé les mateixes persones quan les hem regularitzat, doncs fem renovacions, regrupamen ts familiars, nacionalitat després, vull dir, hi ha tot de companyia fíjament, fins al final, f ins que es nacionalitzi.

[00:05:48.09] - Orador 2

Perfecte. I quins són els principals obstacles o les principals dificultats que tu consideres que et trobes com a la teva tasca com a professional dins de l'àmbit aquest de l'asil i del refugi?

[00:06:00.15] - Orador 1

Vale. Jo una mica de tot. Vale? Ens topem, doncs, com sempre, en la part jurídica, en la

part de la llei d'estrangeria, que al final, doncs, aquestes persones, doncs els obliga a est ar aquí durant un temps, no? Estar en situació administrativa i regular sense poder regul aritzar la seva situació, vale? Per tant, doncs les persones acaben sent molt vulnerables j ustament per aquesta injustícia, no? De no poder treballar i, per tant, doncs, la obligació de poder fer-
ho en negre o no treballar. I l'altre també, doncs, a nivell idiomàtic, no? Moltes vegades són persones que acaben d'arribar, doncs, de països com de l'Àfrica negra, del Marroc, p er exemple, de Coraïna, quan ha passat tota el tema de la guerra, doncs, costa entendre'n s, no? És a dir, són persones que acaben d'arriver, i a nivell idiomàtic, doncs, si no tens professionals que parlen l'idioma, costa molt, no? És una mica això.

[00:07:09.10] - Orador 2
I quines estratègies fas servir tu per poder fer front amb aquesta per a totes les dificultats ?

[00:07:17.12] - Orador 1
Doncs, a nivell, per exemple, de legalització de documents, de poder regularitzar la seva situació, doncs tenim tot un serveix a Cáritas, a nivell d'ajuda amb aquestes persones, d oncs, des del primer moment que arriben per... No? A persones que estan en situació irr egular, per tant, no poden treballar, però sí que els ajudem doncs a buscar feina amb No ? En negre, a treballar amb ells amb habilitats, a treballar amb ells sobretot l'idioma, no? Perquè hi ha un factor important en el tema de l'idioma que és que han d'aprendre el cat alà per poder fer segons quin tipus de regularització. El castellà, treballem molt. Llavors , els hi preparem d'alguna forma fins que arribin amb aquests dos anys. Quan s'arriben a mb aquests dos anys, després ja búsquem formes de regularització. O sigui, a través d'un a subvenció pública, sigui a través de posar-
nos en contacte amb ocupadors on ja estan treballant en negre per poder regularitzar la s ituació, ja sigui buscant altres empres que ens puguin regularitzar o ja sigui amb altres f ormes de regularització perquè tenen un fill que és espanyol o el que sigui, no? O sigui, busquem formes. A nivell idiomàtic, doncs... Perdó. Està tancant la porta. Doncs, a nive ll idiomàtic sí que fem...

[00:08:53.03] - Orador 1
Doncs hi ha com diferents companns doncs que parlen diferents idiomes. Allí sí que est em... Jo, per exemple, doncs parlo bastants idiomes i dialèctes i amb compans també. V

ull dir que amb això sí que anem fent, no?

[00:09:09.12] - Orador 2

Perfecte. I quin paper té l'intèpre, la figura d'un intèpre en la teva feina doncs quotidiana , del dia a dia, amb persones solicitant d'asil?

[00:09:20.07] - Orador 1

L'intèpre és molt important. De fet, un dels dretss que tenen les persones solicitant d'asil , d'asil en el moment doncs que es presenten en la entrevista, és justament dret a tenir un intèrprete o traductor, no? Per què? Perquè realment és important poder entendre i inter pretar allò que diu la persona per justament... O sigui, el seu paper és molt important, no ? Per justament després poder acreditar o poder dir amb les prova, òbviament, que docu mentals, no? I amb el que coincideix, diguem-
ne, amb el relat que diu la persona per després donar-
le la protecció internacional o no. Per tant, és molt important. En els altres àmbits que n o siguin protecció internacional sinó estrangeria, no? Pues també, lo mateix, no? Si la pe rsona no l'entens, no entens el que et vull dir, segon quines coses, doncs pots anar per un procediment o per un altre. Per tant, és molt important.

[00:10:29.01] - Orador 2

I quines quines diferències tu, per exemple, observes en situacions comunicatives en qu è, per exemple, hi ha barrera lingüística, com pot ser, com has dit tu abans, una persona del Marroc o de l'Àfrica, amb aquelles que no n'hi ha, per exemple, persones d'Amèrica llatina que ja parlen castany.

[00:10:47.09] - Orador 1

Clar, és que la diferència és abismal, vull dir que amb les persones llatino-
americanes o castellanoparlants, doncs, a la perfecció et poden explicar la la situació per les que han passat i tot, et regues menys en el procediment, vull dir, si una cosa, si amb una entrevista doncs la pots fer en mitja horeta o una horeta amb una persona que no par la l'idioma, doncs la faràs amb dues hores o fins i tot doncs li fas tornar una altra vegada a venir perquè t'ha dit alguna cosa i tu vas, no? Vas esbrinant una mica què és el que re alment, no? O com ha arribat, no? Perquè al final les persones que soliciten protecció int ernacional, doncs són persones, sobretot, no? Parlo de l'Àfrica negra perquè són les que més pateixen, no? En aquest sentit, doncs que han fet una trajectòria i una ruta migratòri

a bastant difícil, no? Fins a i van aquí. I per això demanen la protecció internacional, no ? Llavors, és molt complicat seguir el relat si no hi ha un intèrprete, no? I també moltes vegades ens costa perquè al final, en aquests països hi ha com molt de dialetes, eh? Molt s dialetes o mini-dialetes que llavors...

[00:12:08.08] - Orador 1

I de vegades no parlen altres idiomes. Només això. Llavors, costa també trobar intèrpret e, intèrprete en aquest sentit, no? A mi, jo me recordo una vegada del Marroc. Clar, jo s oc la part del Nord, que parlem bereber. Llavors parlo amàzig, però és que, o sigui, l'am àzig és una llengua i després està l'àrab. Llavors jo soc bilingüe, àrab, amàzig, però dins de l'amàzig hi ha com tres dialets. Clar, a part de lo que és l'àrab, també està el dialet ma rroquí, no? O derija. Jo parlo aquest totes, i llavors... Però del beriber només parlo rifiny o, que és la meva llengua materna, diguem-

ne. Doncs va arribar un noi i clar, sempre que hi ha un marroquí, doncs em truquen perq uè estic jo o la companyia meva que és administrativa, són les que ha fet de traductora i d'interprete. Tot el que em truca, em dic: Vale, doncs la tinc jo, no? I llavors va arribar i. .. I el noi no parlava. No parlava àrab, no parlava d'arija, no parlava i la major la part qu e jo parlo, o sigui, el diàlegte que jo parlo, no parla francès, no parla anglès. Vull dir, ha estat tota una bogeria. Som tots del Marroc i de la part del Nord.

[00:13:25.05] - Orador 1

Vull dir que...

[00:13:26.04] - Orador 2

Ostres.

[00:13:26.14] - Orador 1

Una bogeria. Jo deia Ostres, dic: Ara jo com ho parlo? Llavors, clar, saben perquè al fin al aquest diàlegte treia unes paraules del derija, unes altres del verber, de la part que jo p arlo, no? Unes altres i així ens vam anar a entendre, perquè és que al principi deia: Ostre s, som tots dos marroquins i no me lo puedo creer esto. Sí, sí, complicat. La situació és c omplicada.

[00:13:56.04] - Orador 2

I quines llengues diries o les persones de quins orígens diries que és més necessari que s'

utilitze el servei d'un intèrprete?

[00:14:09.05] - Orador 1

Sobretot jo, África niagra. Sobretot. Sí, que són els que més... Bueno, tot l'Africa. El bar roc també.

[00:14:19.13] - Orador 2

Perfecte. I has viscut alguna situació en què una mala interpretació o una mala traducció hagi tingut un impacte negatiu, tant jurídic com no, en una persona usuària?

[00:14:36.09] - Orador 1

No, o sigui, són com petites injustícies d'alguna forma, no? Per exemple, no fa poc, del B9, no sé si et sona a tu, aquest grup de persones que el senyor Arbiol va decidir doncs, feigar el dia, no? Fé fora el dia de... Doncs, aquestes persones, doncs hi ha tota una part que estem portant des de cara i tal, no? A nivell jurídic, de fet, es porta jo) i hi ha una no ia que també és marroquina, coincidència. I llavors aquesta noia té la residència i ella ja té residència i treball, però la té caducada, l'hauria de renovar. Per poder renovar-la. Hauria d'haver justificat, hauria de justificar unes cotitzacions de la Seguritat Social, que no sabem si les té uniu perquè ha perdut tot, tota la documentació la va perdre. Va p erdre el seu no tenia tarjeta, no la podíem localitzar, passaport caducat, tot caducat, tot. Estar sola aquí, no sabíem si havia fet cursos de castellà o de català per fer un informe, d oncs, que justifica una mica la situació d'haver estat sense treballar. Bueno, tot. Llavors, està sense padró? Total, que està en un alberg, que ara, des de que ens hi va fer fora a l'a rbiol, està en un alberg de carites.

[00:15:57.07] - Orador 1

Llavors, des d'aquest alberg estem mantenint la conversa i estem... És el 12 del 2, doncs el 26 del 2 ja perd la tarjeta. O sigui, es queda institució administrativa i regular. Llavors , estem intentant doncs poder... Tot això passa perquè ella estigui empadronada. Si no es tà empadronada, no li faran ni passaport, ni un fórmula d'esforç d'integració que és un d ocument que necessitem, i por ende, a la autorització de residència. Total, la vam enviar a l'Ajuntament perquè es pugués empadronar sense domicili fix, òbviament perquè no té un domicili fix, i ens diuen que... Bueno, i pel tema de l'idioma, doncs li fan llargas i ja no entén. A més a més, és analfabeta al seu país. Total, que li diuen que no, que no ha d e fer res. Llavors, va tornar amb nosaltres, vam tornar a demanar una cita, va anar, va co

incidir que nosaltres no vam poder acompanyar-
la, va tornar i llavors el dia de la cita em diu: és que jo no podía escriure, no entenia el q ue em deien. I m'han dit: bueno, doncs agafa't el document amb vas i quan volgués torne s. I jo: és que no sé escribir i no entiendo lo que me están diciendo.

[00:17:13.10] - Orador 1
I es veu que hi havia una altra senyora que li va ajudar amb senyes fent senyes i no sé q uè, no sé quan, li va ajudar a escriure. Eran quatre coses: era el nom, cognom i on viu ac tualment. Saps? Pues això la pobra va estar hià hores i no li volíem fer. Justament per no ... No? I ostres, aquestes situacions que dius l'administració de la boca té... Bueno, que é s molt injust.

[00:17:41.06] - Orador 2
I alguna vegada t'has passat en alguna situació que un traductor s'hagi equivocat a l'hora de traduir i això hagi tingut una mala conseqüència a la persona? O sigui que o interpret ant, per exemple, en una reunió, l'intèpret s'hagi equivocat i això hagi provocat que la qu e l'altra persona no rebi un paper o que hi hagi algun error als papers o això no t'ha passa t?

[00:18:05.05] - Orador 1
No, a Cáritas no.

[00:18:07.14] - Orador 2
Perfecte. I quan feu aquestes reunions amb l'advocat, amb la persona usuària i hi ha un i ntèrprete, l'advocat i l'intèprete teniu alguna mena de coordinació prèvia abans de les ses sions?

[00:18:23.14] - Orador 1
Quan jo faig d'interpret que no faig d'advocada, vull dir perquè hi han companyies que s ón d'advocades i necessiten d'aquesta part meva que no l'és perquè no el porto jo, doncs el que fem sí, que és una petita coordinació abans. Llavors m'explic una mica què és el q ue ell entén per què li van derivar o si ja l'ha vist en algun moment, doncs què és el que ell interpreta que li ha dit. Llavors sí que fem aquesta petita introducció abans d'entrar a mb la entrevista.

[00:18:56.15] - Orador 2

I què és el que tu, diguem que més valores d'un intèlprete de la seva feina en aquest cont ext quan treballa juntament amb un advocat, que és el que tu més valores?

[00:19:09.12] - Orador 1

Doncs, que aquest intèlprete al final, per mi és important també que tingui aquesta part j urídica, vull dir, que estigui convents, que utilitzant les mateixes paraules, i si aquest int èlprete no està normalment, no està acostumat, doncs el interpretar això doncs costa, no és fàcil, no? En aquest sentit. No sé si m'he fet intentar. Sí, sí, sí, sí.

[00:19:38.05] - Orador 2

I quines aspectes o experiències positives i negatives de les dues parts destacaries, doncs , aquest treball conjunt amb els intèrprets?

[00:19:51.10] - Orador 1

No entés bé la pregunta. O sigui...

[00:19:55.03] - Orador 2

O sigui, aquestes experiències que tu tens amb els intèrprets, quines quins aspectes tu de stacaries com a positius i quins aspectes destacaries com a negatius o creus que no hi ha res negatiu o res positiu de treballar amb un intèrprete?

[00:20:12.04] - Orador 1

La part positiva és tot en realitat. O sigui, perquè al final és un facilitador de la feina de l 'advocat realment. Per tant, per mi és tot de positivitat. La part negativa que pot ser... Cl ar, al final, és a dir, jo al final l'estic fent d'interpret moltes vegades, tot i que jo no ho so c a nivell de carrera o d'estudis, però ho estic fent. Llavors, potser la part més negativa é s que de vegades l'usuari parla amb tantes... Que potser tu no ho dius tot, que no és lo m ateix quan tradueixes, que estàs traduint totes les paraules que està dient la persona sinó que estàs interpretant, no? Llavors aquesta part potser, ja ara ja m'ho pongo amb el barre t d'advocat, potser passen coses, no? O sigui, que tu com a advocat, posaries el focus so bre allò i l'intèrprete potser no. Saps? No sé si m'explico.

[00:21:17.01] - Orador 2

Sí, sí, sí. I hi ha alguna particularitat quan treballes amb persones de llengua àrab que ve

nen amb intèrprete? Respectivament amb, per exemple, d'altres països o d'altres llengue s?

[00:21:33.13] - Orador 1

Quan venen, clar, normalment venen amb algun amic, algun familiar, no? Que fa de intè rprete. Bueno, no sé, vas intentant, no? Has intentat perquè de vegades també això ens p assa molt, no? Els despats que venen amb amb companys, amb amics que tampoc és qu e dominen molt bé l'idioma. Llavors, això de vegades, eh? No tan que facilitar com... Sa ps? I després ens ha passat alguna vegada també que han vingut amb algun intèrprete qu e... Això, que no parla gaire bé l'idioma, que després, perquè aquesta persona Doncs ha assessorat l'usari, diguem-ne, de dir-
le: no fés això, fés l'altre. Llavors ha arribat amb una denegació d'un expedient. Saps? N o és un intèrprete professional. Vull dir que és un amic que va portar ell. Ens va passar f a poc. I ens vam enterar després d'un expedient que ens van denegar d'una cosa que nosa ltres no vam aportar l'expedient, però que ho vam parlar davant de l'intèrprete, diguem-ne, perquè vam assessorar en això. Això és una mica heavy.

[00:22:48.13] - Orador 2

I a tu, clar, com que a part de l'àrab també em dius que parles diferents dialèctes, a tu aq uesta diglòria que té l'àrab, que és tan fort, t'ha afectat has notat molt a l'hora quan intent es traduir? Em refereixo, no és la teva feina habitual, però quan et venen usuaris que són de països de parlar àrab, tu has notat molt aquesta diglòria, aquesta diferència entre dial èctes? Això t'ha afectat molt a tu?

[00:23:16.10] - Orador 1

No m'afecta, sí que és veritat que clar, al final tots som... Venim, no? Els que parlin àrab , venim d'una llengua madri que és l'àrab, no? Però tots tenim un tipus de diàlect, un un t ipus de... Que sí, que és veritat, que deriva. No, no, no, no, no, i dins de la mascarilla par lo el dialecte rifenyo, d'alguna forma, per entendre'ns. Però llavors el que ve, jo què sé, de Beirut, de Lívia, per exemple, pues té una altra, un altre afento, una altra forma de dir les coses i així. Sí que és veritat que de vegades noto i dic: Ostres, fa molt que no veig películers amb aquest idioma i em fa gràcia, però s'entén perfectament. Vull dir que O si gui que has de posar com més esforç d'entendre'ns i així perquè depèn de quina zona del país venen. Però bé, bé, molt bé.

[00:24:26.01] - Orador 2

I tu t'has hagut d'adaptar d'alguna manera amb jurídicament parlant, en casos que, per ex emple, hi ha faltes de precisió terminològica o hi ha problemes de precisió terminològic a en parlant de l'àrab?

[00:24:46.00] - Orador 1

Saps què passa? Que amb el tema de l'àrab, al final, quan hi ha problemes a nivell termi nològic, no? Del diàlegte amb el que parla, per exemple, un tunicino, un tunícia, no? Do ncs quan li dius en àrab, ara ja ho entenc. No sé si m'explico. Si jo dic sí, pues això. Lla vors intento sempre quan alguna cosa no ho entenen, doncs tornar a la llengua madre, ll avors ell sí que ho entén. O ells amb mi també ho fan.

[00:25:21.05] - Orador 2

I tu has observat diferències o millora o empitjorament en la qualitat, per exemple, de le s explicacions o les declaracions de les persones quan intervé la interpretació en àrab? S i, per exemple, hi ha l'ajuda d'un intèrprete, tu realment ho notes que millori la qualitat o que em pitjori? Sí, molt, molt.

[00:25:43.03] - Orador 1

Sí, sí. De fet, jo vaig arribar a fer tot decisions amb àrab. Quan hi ha hagut només perso nes que parlen àrab, per exemple, hi ha hagut un moment, a llarg de la meva carrera, que tenien molt persones que eren menors d'edat, no? Les menes o menors no acompanyats, no? I llavors amb aquestes persones, amb aquests menors, la majoria hi havia molts ma rroquins. Llavors fer, no és lo mateix fer... És que no entenien res que fer-
la amb àrab, doncs això és que és tot. Vull dir, vam haver de fer també, doncs, carteis a mb àrab i tot amb àrab i això... És que estàs parlant amb el mateix idioma que es té, no? Això millora molt.

[00:26:24.15] - Orador 2

I tu com valores la teva tasca com a advocada en aquest context?

[00:26:34.02] - Orador 1

Jo estic molt contenta. Crec que és necessari que hi hagin persones diverses, que hi hagi n persones que parlen diferents idiomes, diferents cultures. Ja no només estic parlant de fer traduccions o interpretacions pures i llures, sinó també el context cultural. Perquè cla

r, al final, signos, és que és tot. A tu et dona molta informació, més enllà de només la pa rt jurídica pròpiament dita, sinó que et dona més informació perquè al final... Per tant, jo crec que és molt important que a nivell, ja sigui del tercer sector, ja sigui de despatxos, ja sigui que tenguen persones diverses.

[00:27:18.04] - Orador 2

Perfecte. I quines propostes de millora tu faries pel que fa el procediment d'asil? I per ex emple, també amb el treball que tens amb els intèrprets, o sigui, en general, tu quines mi llores faries?

[00:27:33.09] - Orador 1

Eh... Amb el tema de protecció internacional realment és agilitzar el tràmit. Vull dir que ... Agilitzar el tràmit i no obrir camí cap a les estafes o persones que s'aprofiten de la sit uació de vulnerabilitat, no? De persones estrangeres que a més a més hi ha un plus, no? Les que soliciten protecció internacional perquè realment venen del país fugits, ja sigui per un tema de violències, ja sigui per un tema de guerres i així. Vull dir que hi ha tot un iadido. Per tant, si l'administració no facilita el fet de que es puguin agafar amb el tema de protecció internacional, doncs realment els estàs victimitzant encara més i els estàs a cabant amb lo poco que no... Llavors, aquí a Barcelona, per exemple, tenim un telèfon, però és que aquest telèfon sempre està col·lapsat. Llavors, les persones què fan? Doncs pagar 350 euros perquè t'agafin una cita. Saps? Que aquests diners no el tenen perquè ja quan venen del país ja han venut tot i quan arriben aquí és que estan amb lo opuesto, ve nen amb maletes. Per tant, realment, que s'agilitzen aquests processos, que al final el fet de solicitar protecció internacional és un dret a nivell de drets humans i s'agilitzen i s'agi litja també, perquè un tràmit pot tregar dos anys, tres anys.

[00:29:05.15] - Orador 1

Saps?

[00:29:07.11] - Orador 2

Perfecta. Hi ha algun aspecte important que no t'haguéssim jo preguntat i que t'agradaria afegir?

[00:29:17.01] - Orador 1

No.

[00:29:18.12] - Orador 2

No? No. No? No. No. No. No. No Fins aquí, més o menys, tota l'entrevista. Moltes gràci es per haver... Hola. Espera un momentet que et anuncio l'administrament.

Transcripció de l'entrevista a un/a traductor/a i intèrpret:

00:00:01.04] - Orador 2

Doncs, la primera pregunta seria si em podries explicar una mica quina és la teva forma ció acadèmica i professional en l'àmbit de la traducció i de la interpretació.

[00:00:14.05] - Orador 1

Doncs, la meva formació, primer vaig fer una licenciatura de Traducció i Interpretació. Em vaig especialitzar amb interpretació. I després, posteriorment, vaig fer un curs postg rau d'interpretació als serveis públics de Catalunya i tot ho vaig fer a la UAB.

[00:00:36.01] - Orador 2

Perfecte. I em podria dir més o menys quants anys d'experiència tens en la traducció i la interpretació en contextos d'asil i refugi?

[00:00:44.07] - Orador 1

D'asil porto, aproximadament, des del 2018 treballant en asil. Fins ara.

[00:00:54.05] - Orador 2

Perfecte. I quines són les teves llengues de treball i quines combinacions lingüístiques fa servir et diu, habitualment?

[00:01:02.12] - Orador 1

Bueno, habitualment treballo àrab, però àrab, tots els dialectes, perquè cada país té un di alecte diferent. Llavors faig àrab, diguem-
ne, estàndard, més dialetes, cap al català castellà i a vegades també tinc la combinació li ngüística de francès.

[00:01:25.07] - Orador 2

Perfecte. I amb quines institucions, serveis o entitats has treballat en l'àmbit de l'asil i el refugi?

[00:01:33.06] - Orador 1

He treballat amb diferents institucions perquè el tema de l'asil, bueno, ara mateix està m olt Ho han deixat amb mans d'empreses privades. Llavors, treballo més aviat que per les empres que estan subcontractades pels diferents serveis d'asil. Llavors, he treballat tant per entitats privades com per entitats públiques o serveis públics.

[00:02:12.01] - Orador 2

Perfecto. I tu quines consideres que són els principals reptes o les principals dificultats d e la interpretació i la traducció en context d'asili i de refugi?

[00:02:26.00] - Orador 1

Ara mateix les dificultats serien Bé, primer de tot, que no a les intervencions que vas, no rmalment no et diuen, només et diuen que vas per interpretar en àrab, però no et diuen, p er exemple, a la la humanitat de la persona. I això deixa fora molta informació, com el t ema del context, de quin país, depèn de... No és el mateix ara interpretar una persona qu e, per exemple, ve fugint d'una guerra, que al millor per anar una altra persona per una p ersecució religiosa o per una persecució de gènere. I el principal problema que hi ha act ualment és que les empreses que estan contractades per l'oficina d'asil o millor dit, pel Ministeri, no preven més el tema econòmic i no pas la qualitat.

[00:03:24.15] - Orador 2

Vale. I tu, per exemple, per fer front a aquests reptes i aquestes dificultats que has dit ab ans, quines estratègies fas servir tu per fer-li front?

[00:03:37.15] - Orador 1

Jo insisteixo molt en preguntar. O sigui, preguntar abans de que m'envien, per per exem ple, a fer un servei o preguntar una mica més d'informació, tot i que a vegades et diuen: Quan no la tenen i no te la poden proporcionar. Però soc molt d'insistir. Sí que, actualme nt, per exemple, no estic fent entrevistes amb policia, que abans feia moltes, Justament p er això, perquè hi ha aquestes empreses que a mi no m'interessa treballar per a elles perq uè trobo que no es fa una feina de qualitat i no es dona un servei de qualitat. Llavors, est ic fent més suport a entitats que tenen assessorament jurídic de protecció internacional i el que fem és poder acompanyar aquestes persones que posteriorment a l'entrevista, han fet entrevistes que la majoria de vegades són dolentes perquè no s'han pogut entendre bé

amb l'intèrprete o han anat molt de pressa i no ha pogut explicar la persona tot el que ha via d'explicar. I llavors fem l'acompanyament per poder ajuntar més informació a l'expe dient de la persona.

[00:04:49.01] - Orador 2

I en la teva pràctica professional et guies per algun codi ètic o deontològic específic?

[00:04:57.00] - Orador 1

Sí. En principi, depèn de l'empresa, hi ha un codi odontològic que directament... O sigui , jo faig col·laboracions amb empreses i a la col·laboració hi ha la part de codi ètic, cada empresa t'envia el seu propi. Més o menys, al final, ve a ser el mateix, en el qual has de respectar... O sigui, valar per la confidencialitat de la informació, per exemple, si fas pre sa de notes, destrucció d'aquesta presa de notes... Bueno, ser neutral, són com molt bàsic s.

[00:05:35.07] - Orador 2

D'acord. I has viscut alguna situació en què tu no hagis pogut respectar plenament algun d'aquests principis del Codiètic, que no hagis pogut? Per qualsevol raó?

[00:05:48.13] - Orador 1

Jo crec que sí, que alguna vegada sí, perquè he vist que s'estava ondint, a lo millor, algu n dret de la persona. Llavors, el principi de la neutralitat, potser, he pogut diguem, una s alta per un moment per beneficiar la persona, per dir: bueno, no s'està fent bé les coses i poder parlar. Però ja, sempre parlant com a intèrprete, vull afegir, vull explicar avui i do no la meva opinió al meu pare.

[00:06:20.03] - Orador 2

Perfecte, gràcies. I com aconsegueixes intentar mantenir la neutralitat i la imparcialitat e n situacions que són especialment dedicades?

[00:06:31.09] - Orador 1

És complicat, eh? És complicat, però al final és la pràctica. Vull dir que amb els anys et fas com una curaça d'intentar que no t'afecti tot el que està passant i intentar dir-
te com a tu mateixa: estic amb una feina, vull dir, em sap molt de greu el que li ha passa t a aquesta persona o empatitzo molt amb el que li ha passat, però és que No puc, o sigui

, no entra en la meva feina haver de fer coses i per sort, la part d'asil com és tan... O sigu i, la part que és entrevista, que és policia, és com està molt quadriculada, vull dir, tu no pots afegir molta cosa, no pots intervenir gaire. I la part que jo porto d'acompanyament, aquesta sí que em deixa... Perquè treballem en conjunt amb l'advocat o que porta el cas, llavors tinc més flexibilitat de poder parlar les coses, de poder fer un acompanyament m és maco del cas i podem ajudar sense saltar amb el Caudiètic perquè soc intèrprete, però a vegades com que treballem al final en conjunt i ja no sóm interpreti i advocada sinó q ue ens ajudem. Som com dos professionals que estem compartint el cas i que intentem f er lo millor perquè aquell cas sorti bé.

[00:07:59.09] - Orador 2

I com gestiones tu aquesta implicació emocional i aquest impacte psicològic derivat d'ha ver d'interpretar relats especialment d'usus traumàtics? Tu, tot això com ho gestiones?

[00:08:11.11] - Orador 1

És molt complicat, la veritat. Bueno, hi ha algun servei que he estat que tenim suport am b una psicòloga que ens fa un cop al mes supervisió d'equip i ens ajuda, per exemple, a mb altres intèrpets compartir casos, alguna cosa que ens hagi tocat, per exemple. Però m oltes vegades sí que és veritat que tu ho emportes a casa i tu has d'intentar gestionar tu mateixa perquè no tens suport extern per poder gestionar aquestes coses. I bueno, és veri tat que a vegades, com puc, sobretot el que m'ajuda és parlar amb altres col·legues de pr ofessió que estan passant per lo mateix o que almenys treballen del mateix àmbit i saben del que estic parlant. I això Això és el que principalment m'ajuda i em recolzen molt.

[00:09:03.10] - Orador 2

O sigui que a part d'aquesta ajuda psicològica, per part de les institucions amb les que tu col·labores, no reps cap mena d'altra ajuda com formació o altres ajudes?

[00:09:16.11] - Orador 1

No, no, no.

[00:09:18.15] - Orador 2

I parlant de l'impacte emocional, tu notes que hi ha hagut casos que t'han marcat especia lment, tant a nivell professional com a nivell personal?

[00:09:28.06] - Orador 1

Sí, de fet, hi ha casos O sigui, me'n recordo, per exemple, del primer cas d'asil que em v a marcar. I bueno, és un usuari que a dia d'avui, no sé per què la vida me l'ha tornat a po sar al davant i me'n recordo perfectament de ell i de la seva família, de la seva cara, com era... Molt. I ara amb el tema de gasa també, m'han tocat molts casos que m'han costat molt. He plorat. Hi ha uns que molt dus, molt dus.

[00:10:03.13] - Orador 2

És inevitable en aquests casos. I canviant de tema, quines dificultats específiques tu creu s que presenta la interpretació en àrab en contextos d'assil i refugi?

[00:10:21.15] - Orador 1

Jo crec, sobretot, si no t'expliquen abans a qui vas interpretar, o sigui, de quin país. Perq uè et pots trobar amb... Quan ja tens una experiència de 5, 10 anys, no passa res. Tens ei nes per poder gestionar-
ho. Però quan estàs començant, que a mi és el que em passava al principi, realment, per exemple, no tens molta informació perquè la informació tu la vas... O sigui, vas fent una mena de base de dades, bueno, base de dades, però no dades sinó la informació d'ells, d els diferents països dels diferents conflictes. Et vas informant i vas fent com una base de dades teva de què està passant al món. Llavors et pots trobar, jo què sé, amb algun conf licte que tu no el controles. Llavors et començant a parlar, a dir noms, no sé, tribus, etcèt era, que tu no saps. Llavors, clar, com interpretes això? Evidentment, si tu no saps, ho h as de dir, de mira, no sé de què m'està parlant perquè sempre Però tens la possibilitat de dir mira... O per exemple, et toca algú que té un accent que no controles o que no l'acabe s d'entendre, també tens la possibilitat de dir mira, no ens estem mantenint.

[00:11:41.08] - Orador 1

Prefereixo parar aquí l'entrevista i podeu reprogramar-
li un altre dia amb una altra persona. Això també crec que una ha de ser professional i di c que no ho pot assumir. Però sí que és veritat, al principi és complicat per això. Perquè fins que no comences a conèixer... I tot i així, et trobaràs un cas que no saps molt i despr és el cas et fa que investiguis i després, si tornes a tenir de la mateixa... Del mateix tema ri, pos mira, ja tens la informació. I t'has d'estar constantment formant.

[00:12:19.13] - Orador 2

I tu com afrontes la diversitat dialectal que té l'àrab durant les interpretacions? Perquè l'à rab és una llengua amb molta diglòcia, tu com ho afrontes això?

[00:12:30.13] - Orador 1

És això, jo vaig haver de triar amb quins... O sigui, amb quins països vull treballar. Llavor s, jo sí que vaig haver de dir: Mira, tinc la bastàndard molt bé, però sé que en la realitat no es parla. Els documents molt bé, però en la realitat no es parla. Per tant, he de decidir amb quins països us interpretaré. Vull dir, per exemple, jo soc originària del Marroc, donc s mira, per mi l'or d'Àfrica, perfecte, vull dir que puc treballar perfectament, però com q ue jo vaig decidir no de quedar-

me només amb una part sinó ampliar, vaig haver d'aprendre un altre dialecte, en aquest cas va ser d'oriental, palestina, síria, liban, per poder obrir una mica l'abast de dialetes. P erò hi ha gent que, per exemple, s'ha quedat amb àrab estàndard i hi ha el seu dialet amb ater i no ha volgut... És que cadascú al final, el que vol dedicar... Tinc un company que no li falta feina ni molt menys, però ell només fa estàndard i oriental, no fa cap altre dial ecte més i ni ho pots fer. Però molt bé, vull dir que t'especialitzes i ja està. El que passa és que bueno, depèn. A mi m'agraden els lletres lletres, doncs vaig dir: ja tinc el meu dia let matern, doncs va, m'agradar.

[00:14:00.14] - Orador 1

M'agrada l'altre dieletre, vull aprendre i així em puc comunicar més gent.

[00:14:08.11] - Orador 2

I quan et sorgeixen dificultats de comprensió, de quins recursos disposes tu per fer peri f ront? Jo què sé, per exemple, li demanes aclariments, reformules, com ho fas?

[00:14:20.10] - Orador 1

Sí que els demano que em reformulin o que em tornin a explicar a ella d'una altra maner a perquè sí que és veritat, per exemple, el meu diàleg tot i que és del Maroc, per exempl e, em puc trobar amb algú d'Algèria que em diu una paraula que jo no desconec, doncs l i puc dir que m'ho digui d'un altre sinónim per poder... O jo mateixa, a l'hora d'interpreta r, jo puc dir una paraula que a mi jo la persona veig que no m'està entencent i ja he de re formular i dir un sinònim perquè m'entengui. I de fet, jo per exemple, hi ha molts anys, Sé que amb persones d'Algèria, certes paraules, automàticament he d'utilitzar aquell sin ónim, no puc utilitzar la que sempre faig servir per usuaris del Marroc.

[00:15:15.07] - Orador 2

I tu com valores la teva tasca com a intèrprete en aquest context i quins aspectes positius i negatius també destacaries de la interpretació en l'àmbit de l'agil i el refugi?

[00:15:29.06] - Orador 1

A veure, els Els positius és que al final la gent és molt agraïda i la veritat, el alegriment que he trobat a l'asil no l'he trobat en altres, potser en altres àmbits. I que bueno, agréixe n molt el poder comunicar-
se poder tenir algú que pugui transmetre les seves vivències i pugui explicar-
les. I els aspectes aèreos, jo només vull destacar el tema de la part emocional. Hi ha una càrrel emocional molt gran. A vegades penses que no t'ha afectat, però realment sí que t' ha afectat el cas i et dones compte molt més tard.

[00:16:08.00] - Orador 2

I quines millores o quins canvis proposaries tu si tinguessis la possibilitat d'implementar -los tant a nivell institucional com a nivell professional?

[00:16:18.13] - Orador 1

Jo, a nivell institucional, sí que és veritat que canviaria el procediment, o sigui, crearia u n registre de traductors i que només estiguin especialitzats en asil. I després, a l'hora de l a formació, sí que és veritat que haurien d'haver pràctiques, perquè jo, per exemple, me' n recordo quan vaig anar a la primera entrevista i sort que un advocat... O sigui, vaig fer un acompanyament amb un usuari i em va explicar com es feia l'entrevista, però jo és ve ritat que vaig entrar, si no hagués sigut per aquest advocat, jo no hauria sabigut, per exe mple, a les parts d'una entrevista d'asil, que potser en el moment que jo vaig fer la carrer a no hi havia tanta informació en el tema d'asil o potser no hi havia assignatures. No sé s i ara hi són o no, però sí que és veritat que jo em mancava aquesta part perquè sí que és veritat que vaig fer pràctiques a la Ciutat de l'Ugustícia i vaig veure una mica com es fe les coses allà, però sí que la part de la ciutat, per exemple, no tenia ni idea. I jo entenc q ue és un tema és molt delicat i que és complicat que existeixi una persona com a...

[00:17:35.13] - Orador 1

Com a la pràctiques, però jo sí que ho trobo superimportant haver de fer pràctiques, alm enys observació, en aquest tipus d'entrevistes abans de començar a treballar-hi.

[00:17:47.09] - Orador 2

Perfecte. I hi ha algun aspecte que tu consideris rellevant en la teva experiència professi onal que no t'hagi preguntat i que t'agradaria doncs afegir o destacar?

[00:18:01.01] - Orador 1

Ara no se m'acut res. Però sí que la veritat que no se li està donant la importància que té, que moltes persones estan jugant pràcticament el seu futur amb una entrevista i no se li està donant per la part institucional aquesta importància. La única... Bueno, després pot afegir informació, però és veritat, la primera vegada la informació que dona li pots jugar en contra perquè potser no entén i diu una cosa que després li dius... Et poden acusar de que ha mentit o no ha donat la informació i potser simplement és un mal entès o ha omi tit informació que després tot i afegir-
la no se la poden creure. Llavors crec que les institucions, que ja seria l'Oficina d'Asil i e l Ministeri, és prendre, a més, seriosament el tema de respectar el dret de la persona que pugui expresar-
se, se l'entengui i pugui arribar al missatge i no deixar en mans d'empreses que l'únic qu e volen és lucrar-
se d'aquest dret d'aquestes persones. I no, i se'ls hi ha estat envol danat tots els seus drets , la veritat. I això sí que a mi em toca molt, la veritat, perquè veig les persones que vene n amb... Que els hi ha passat i han estat molt una entrevista que els hi ha sortit molt mal ament i, pràcticament, ho has jugat tot amb una entrevista.

[00:19:35.10] - Orador 1

I es poden fer coses després, però és que és molt important que en el moment que la per sona estigui tranquila, que tingui... Perquè també l'intèprete, o sigui, a part d'interpretar t ambé, és molta més cosa. Si la persona se sent tranquila, sent que pot confiar que l'està e ntenent, podrà fer una entrevista més maca que no pas... Si està amb una persona que no s'està entenent, que té moltes dificultats, que no saps si té por de si està transmetent la mateixa informació.

[00:20:09.12] - Orador 2

Ho entenc. Perfecto. Doncs fins aquí vull ser un haver dedicat aquest temps pel meu tref eger i per haver volgut fer l'entrevista. Ara, ara t'enviaré el document.

[00:20:28.04] - Orador 1
Vale.

[00:20:30.08] - Orador 2
I només donar-te les gràcies.

Transcripció de l'entrevista a un/a refugiat/ada:

أنت كم عمرك، من أي بلد أنت؟

أنا عمري 28 سنة وأنا أعيش في فلسطين، أنا من فلسطين ممكن.

ومتى وصلت إلى إسبانيا؟

وصلت إلى إسبانيا في شهر أكتوبر من عام 2024.

ولماذا أنت طلبت الوجع في إسبانيا؟ كنت تعرف عن إسبانيا قبل أن تأتي؟

بشكل عام أريد التحدث بشكل عام، الوضع الراهن في فلسطين يعرفه أغلبية العالم، وخصوصا في الفرق الأخيرة التي حصلت على فلسطين. نشأنا في بيئة غير مستقرة بسبب الوضع الأمني المستمر، ظروف حقيقية متكررة وخطيرة في بلدي، الشعور بالتوتر دائم، وحياة غير طبيعية وغيرها، ما جعلني أيضا وفي كل مرة كنت أشعر بأنه وقت الآن. هذا شعور أصبحت جزء من حياة كل شخص فلسطيني، وكل أبناء الشباب الفلسطيني، سواء من النساء أو الشباب أو الرجال أو الأطفال. احتلال لا يعرف ما الفرق بين الرجال أو النساء أو الشيوخ والأطفال. ما كنت أعرف عن إسبانيا أنها بلد تحترم حقوق الإنسان، وهي بنفس الوقت توفر الحماية للأشخاص الذين أبونا اللجوء أو بالأحوال توفى الحمايل الأشخاص الذين هم في وضعه.

قبل أن تأتي، هل كنت تعرف شيئًا عن عملية اللجوء في إسبانيا؟

ليس كثيرا كنت أعرف، يعني كنت أعرف القليل. سمعت من أشخاص بأن هناك اللجوء في إسبانيا، وخصوصا لأبناء الشاب الفلسطيني مفتوح، وكما كنت سابقا كان الطلاق بيننا بأنها بلد تحترم وتصفح كإنسان وتوفر من

الحماية، وخصوصا في الأوضاع التي كانت التي كنا نعيشها بالحرب الأخيرة على غزة والحرب الأخيرة على الضفة الغربية وفلسطين بشكل عام.

كيف كانت عملية اللجوء بالنسبة لك (الأوراق، المقابلات، وقت الانتظار)؟

كيف كانت عملية اللجوء بالنسبة لي من ناحية الأوراق، الأوراق تتم آلية الطلب اللجوء في إسبانيا، وتم عن طريق محامي يكون تابع الدولة الإسبانية. نقوم بتقديم طلب، هناك عدة عدة أنواع لطلب اللجوء، إما تكمن عن طريق المطار أو تتم عن طريق أو داخلية عن طريق تعيين. بخصوص هذا الطلب نقدم الأوراق الشخصية للمحامي، وهو وظيفته يكون بتعيين موعد للمقابلة عند الشرطة ووقت، وهذا فقط لا غير.

ما المشاكل التي واجهتها خلال العملية؟

وجهنا خلال عملية العملية هي كما تعلمين، نحن دا على الأراضي الإسبانية وليست لدينا علاقات. كما تعلمين فأنا بلد جديدة لجميع الأبناء أو جميع الأشخاص الذين يطلبون اللجوء في دولة مختلفة عن دولهم. الوصول إلى المحامي بطلب عملية لجوء كانت صعبة جدا جدا. لقد استغرق الأمر بالنسبة لي للوصول إلى محامي لطلب اللجوء ما يقل عن شهرين، شهرين أو شهرين ونصف. وأيضا من ناحية السكن، كما تعلمي أن السكن في الأوتيلات أوستن بشكل عام يكون به الثمن. هذه مشاكل يتعرض لها أغلبية الشباب الجدد الذين لا لا يعلمون عن طبيعة البلد الذي ذهبوا إليها.

ا المشاكل التي واجهها أشخاص آخرون تعرفهم؟ هل يمكنك إعطاء مثال؟

تتمثل الصعوبات بشكل عام في المسكن، حيث عانى الكثير ممن عرفتهم، سواء أنا أو الأشخاص الذين نعرفهم، من إيجاد المسكن الملائم. وأيضا هناك واجه صعوبة جدا في العثور على مصدر طفل، أيضا واختلاف الثقافات. كما تعلمين فإن المجتمع الإسباني يحتوي على الكثير من الجنسيات المتعددة،

وأيضا طبيعة الحياة مختلفة وليست كما كنا نعيشها. أما كما قلت لك، الصعوبات بشكل عام لدي ولا جميع الأشخاص الذين اعرفهم هي من ناحية المسكن، ومن ناحية المصدر اتخل، ومن ناحية إيجاد الأشخاص المسؤولون عن عملية اللجوء بشكل صحيح ودقيق، خصوصا في الأوضاع التي ذهبنا فيها إلى إسبانيا.

هل كان لديك مترجم (فوري) خلال عملية اللجوء؟

نعم، نعم، عندما عندما عندما ذهبت، وعندما تمت تعيين موعد لي لمقابلة للشرطة، فقامت الشرطة بتوفير المترجم الفوري، وهو قام مساعدتي على 8:12 X على عملية.

إذا كانت الإجابة نعم، هل كان التواصل مع المترجم الفوري جيدًا؟ هل شعرت بأنه هل شعرت بأنك مفهوم ومُستمع إليك؟

نعم.

هل تعتقد أن المترجم ساعدك في شرح وضعك بشكل أفضل؟

نعم، نعم.

هل شعرت بالراحة عند تحدثت مع المترجم؟

نعم.

هل تعتقد أن المترجم احترم كلامك؟

نعم.

هل هناك شيء تَوّد تغييره في عمل المترجم؟

لا.

إذا لم يكن لديك مترجم فَوري، ماذا كنت ستحتاج؟

هل كان هناك وقت لم تفهم فيه ما كان يحدث أو ماذا يجب أن تفعل؟

هذا الشيء طبيعي جدا، فكل شخص يأتي إلى مدينة، كما قلتها سابقا، مدينة

جديدة أو سكن جديد، اختلاف ثقافات، اختلاف اختلاف في الأشخاص، في اللغة، في في كل شيء، فأنا أحتاج إلى المساعدة في كل دقيقة، وفي كل وقت، وفي كل يوم، هذا الشيء بدي.

هل شرحوا لك العملية بلغة تفهمها جيدًا؟

نعم، أكيد، بالتأكيد.

هل كانت المعلومات عن حقوقك وواجباتك واضحة؟

بالتأكيد، هذا كل العملية، اللي هذي العمليات التي تتحدثين عنها تتم بداية في مراكز ليتابع للشرطة، تتابعين لعملية اللجوء في إسبانيا، ومن ثم نتوجه قالت مركز في الشرطة يقوم آلية وعند المدة التي يستغرق اللجوء. ومن ثم نتوجه أيضا إلى مراكز ما يسموها الصليب الأحمر، أيضا مساعدات، ومن ثم أيضا يقومون شرح لنا عن ماهية الوضع الراهن، وكيف تكون عملية اللجوء، وما هي الفترة التي هي الفترة التي سن البث فيها في مراكز اللجوء للإنطلاق للحياة والطلاق لحياة عملية جديدة تفيد المجتمع، ونفذ فيها الدور الإسبانية، وأيضا للتطور.

كيف عاملك المهنيون (المحامون، المسؤولون، الأخصائيون الاجتماعيون)؟

جيد جدا، ممتاز.