

## Trabajo social mediado por intérpretes en Galicia: una aproximación desde el Proyecto MELINCO

Luzia Oca González<sup>1</sup>, Silvia Pérez Freire<sup>2</sup>, David Casado Neira<sup>3</sup>, Maribel del Pozo Triviño<sup>4</sup>

Enviado: 15/12/2022 // Aceptado: 21/04/2023

**Resumen.** Este trabajo se centra en el análisis de las dificultades de comunicación en la relación entre profesionales de la intervención social y las personas migrantes, refugiadas o solicitantes de asilo que no dominan las lenguas oficiales de Galicia. Se basa en los resultados de un proyecto de investigación en el área de la cooperación al desarrollo (Proyecto MELINCO), a través del análisis de datos cualitativos obtenidos en un grupo de discusión. Desde sus inicios, el trabajo social ha tenido en cuenta este fenómeno, existiendo múltiples trabajos centrados en las dificultades y desafíos que supone la comunicación deficiente a la hora de desarrollar la intervención con individuos, familias o comunidades. Los resultados que se presentan ponen de manifiesto las dificultades, cuando no la imposibilidad, de realizar una intervención de calidad con las herramientas, instrumentos y principios del trabajo social. A pesar de las múltiples estrategias desplegadas por los/as profesionales de la intervención social en la atención mediada por ONGD (Organizaciones no gubernamentales para el desarrollo) ante las diversas administraciones, la ausencia de profesionales de la interpretación en servicios sociales conlleva la conculcación de derechos cívicos y sociales de las personas usuarias.

**Palabras clave:** trabajo social, interpretación, migración, comunicación, barreras lingüísticas y culturales.

### [en] Interpreter mediated social work in Galicia: an approach through the MELINCO Project

**Abstract.** The aim of this paper was to analyse communication difficulties detected in the relationship between social intervention professionals and migrants, refugees and asylum seekers who do not speak the official languages of Galicia. The focus group discussion data obtained by the MELINCO development cooperation project was subjected to qualitative analysis. This problem has been studied since the early days of social work and there are many studies examining the difficulties and challenges that arise as a result of shortfalls during communication with individuals, families and communities. The results highlight the difficulties and even the impossibility of using social work tools, instruments and principles to perform high-quality intervention. Despite the multiple strategies used by social intervention professionals during NGDO (non-governmental development organization) mediation before the different administrations, the lack of qualified interpreters in social services leads to the violation of users' civil and social rights.

**Key words:** social work, interpreting, migration, communication, linguistic and cultural barriers.

**Sumario:** 1. Introducción. 2. Migración, interpretación y trabajo social. 3. Metodología. 4. Discusión de resultados del Proyecto MELINCO. 4.1. El trabajo social en contextos de mala comunicación. 4.2. Imposibilidad de coordinación integral de la intervención. 4.3. Necesidades y propuestas de mejora. 5. Conclusiones. 6. Financiación. 7. Referencias bibliográficas.

**Como citar:** Oca González, L.; Pérez Freire, S.; Casado Neira, D., del Pozo Triviño, M. (2023). Trabajo social mediado por intérpretes en Galicia: una aproximación desde el Proyecto MELINCO. *Cuadernos de Trabajo Social*, 36(2), 379-388.

<sup>1</sup> Universidade de Trás-os-Montes e Alto Douro  
[luziag@utad.pt](mailto:luziag@utad.pt)

<https://orcid.org/0000-0001-5091-8328>

<sup>2</sup> Universidade de Vigo

[silviapf@uvigo.es](mailto:silviapf@uvigo.es)

<https://orcid.org/0000-0003-4224-8381>

<sup>3</sup> Universidade de Vigo

[dcneira@uvigo.es](mailto:dcneira@uvigo.es)

<https://orcid.org/0000-0003-3521-5039>

<sup>4</sup> Universidade de Vigo

[mdelpozo@uvigo.es](mailto:mdelpozo@uvigo.es)

<https://orcid.org/0000-0001-7557-2378>

## 1. Introducción

Galicia se convirtió en tierra de acogida de migrantes a finales de los años 90 del siglo XX, tras ser definida durante siglos como una tierra emisora de emigrantes al espacio transnacional y estatal (Lamela et al., 2005), tendencia que se ha mantenido hasta la actualidad. Los primeros programas de intervención específica con migrantes datan de esta época, siendo el año 2000 el punto de partida de intervenciones por parte del gobierno autónomo gallego (Xunta de Galicia), materializadas a través de los municipios o del tercer sector. Dentro de este último, parte de las intervenciones son realizadas por ONGD (Organizaciones no gubernamentales para el desarrollo), que en el caso gallego responden a una serie de características singulares con respecto a otras Comunidades Autónomas del Estado español; estas son: i) desarrollan sus actividades en más de un ámbito territorial y la mayor parte de sus delegaciones se encuentran en Madrid y Barcelona (a nivel gallego se concentran en las siete grandes ciudades, aunque tienen claramente establecido un interés por el trabajo en red y la actuación a un nivel local); ii) la mayor parte de su estructura organizativa está compuesta por personal contratado, personas expertas, voluntarias y socias, entre las que existe una cierta feminización en su representación; iii) más del 60% lo constituyen en su forma jurídica asociaciones, seguido de fundaciones, siendo sus áreas de trabajo: ayuda humanitaria y de emergencia, cooperación al desarrollo, educación y sensibilización (García y Pereira, 2011). Estas organizaciones se encuentran inscritas en un registro oficial creado por la *Cooperación Galega*<sup>5</sup>.

El contexto en el que se produce la atención social por parte de estas organizaciones en Galicia es especialmente sensible por la situación de vulnerabilidad extrema en la que, con frecuencia, se encuentran las personas que acuden a estos servicios públicos (menores no acompañados/as, víctimas de violencia de género, de trata sexual, migrantes, solicitantes de asilo o de protección internacional, etc.). La práctica de los/as profesionales que les asisten es particularmente relevante a la hora de neutralizar o mejorar potenciales situaciones problemáticas, dificultades o amenazantes (Morales y Vieitez, 2004).

El proyecto “Mediación lingüística<sup>6</sup> para la cooperación al desarrollo (MELINCO)<sup>7</sup>”, desarrollado en los años 2019 y 2020, tenía como objetivo detectar las barreras lingüísticas y culturales existentes entre el personal de las ONGD en Galicia y las personas extranjeras con las que trabajan, identificando las necesidades formativas de los y las profesionales implicados.

El equipo estaba constituido por personal investigador de diferentes ámbitos del conocimiento científico: traducción e interpretación, sociología, antropología y pedagogía<sup>8</sup>. Una vez realizado el estudio exploratorio sobre la situación de las ONGD gallegas en el trabajo que realizan con traductores/as e intérpretes y la percepción de estos sobre su intervención en las entidades, se llevaron a cabo las siguientes actuaciones, que han tratado de apoyar y subsanar las necesidades detectadas: i) diseño e impartición de formación para el personal de las ONGD sobre la comunicación lingüística de calidad a través de intérpretes; ii) elaboración de una guía de buenas prácticas para documentar estas pautas de trabajo en el ámbito de la cooperación al desarrollo; y iii) realización de traducciones culturalmente adaptadas para que la población usuaria con la que trabajan las ONGD pueda acceder fácilmente a información de calidad sin un esfuerzo añadido por parte de las entidades colaboradoras del proyecto.

Este artículo expone y discute los resultados correspondientes a la experiencia de los/as profesionales en intervención social que trabajan en las ONGD, centrándose en el análisis de las dificultades que encuentran en su relación con las personas migrantes, refugiadas o solicitantes de asilo, sin dominio de las lenguas oficiales de Galicia. Hay que destacar que la capacidad para poder comunicarse en una lengua, especialmente en situaciones de complejidad administrativa, jurídica, médica, etc., no se limita a poder hacerse entender en ella (Del-Pozo-Triviño et al., 2022). Es por ello que debería estar garantizada una comunicación plena entre ambas partes (profesional y persona asistida). El recurso a lenguas vehiculares que ninguna de las partes domina con fluidez, aunque se conozcan, puede poner en grave riesgo a las personas atendidas, lesionando sus derechos básicos, hecho aún más problemático en situaciones de irregularidad, demanda de protección, refugio o solicitud de asilo, con evidentes implicaciones éticas para los/as profesionales de la intervención social.

Los resultados presentados apuntan a que la inexistencia de servicios profesionales de interpretación imposibilita una intervención de calidad y en consonancia con los principios del trabajo social, conllevando a la conculcación de derechos cívicos y sociales de las personas asistidas.

<sup>5</sup> <https://cooperacion.xunta.gal/es/entidades-inscritas-en-la-seccion-ongd>

<sup>6</sup> La mediación lingüística entendida como el trasvase de una lengua origen a una lengua meta, ya sea de forma escrita (traducción) u oral (interpretación) con el objetivo de permitir la comunicación plena entre las partes. Este concepto difiere de la mediación intercultural que no tiene por qué ser interlingüística y que tiene como objetivo mejorar las relaciones y promover la integración entre personas o grupos que pertenecen a diferentes culturas.

<sup>7</sup> <https://melinco.webs.uvigo.es/>

<sup>8</sup> En el proyecto han participado las Universidades de Vigo (coordinadora del proyecto), A Coruña, Alicante, Granada, Jaume I (Castellón) y Trás-os-Montes e Alto Douro (Portugal).

## 2. Migración, interpretación y trabajo social

El análisis de los problemas de comunicación entre trabajadores/as sociales y personas usuarias desconocedoras de la lengua o lenguas habituales en el contexto social en que se encuentran, no es nuevo en el trabajo social, remontándose al inicio de la disciplina, asociada a contextos de migración. Según Lacomba (2021), existe una relación histórica entre migración y trabajo social, en un doble sentido: por un lado, en cuanto objeto de intervención; por otro, como fuerza motora en el desarrollo de la propia disciplina.

El recurso a intérpretes es presentado desde los inicios de la disciplina como algo habitual en el contexto norteamericano. No son raras las referencias específicas a la intervención y comunicación con personas migrantes de principios del siglo XX en Estados Unidos de América, coincidentes con numerosos estudios de la Escuela de Chicago.

La inmigración no solo constituye un objeto de intervención para el Trabajo Social, sino que ha actuado históricamente como una fuerza que ha contribuido también a moldearlo, despertando el interés y la dedicación de figuras clave en la historia de la disciplina, como la propia Jane Addams, Mary Richmond, Octavia Hill o las hermanas Grace y Edith Abbott. (Lacomba, 2021, p. 408)

La propia Mary Richmond, en su clásico *Diagnóstico Social*, dedicó un capítulo a las familias migrantes, alertando sobre la “doble dificultad” (2005, p. 182) en el proceso de acercamiento y establecimiento de vínculo entre profesional y persona usuaria cuando estas no hablan el mismo idioma. Además de detectar diversos problemas, aún hoy presentes en la práctica profesional (como el recurso a menores para interpretar), alertaba sobre la picaresca del uso de determinados “intérpretes”, propuestos por la persona atendida, con un discurso aprendido para cada situación de entrevista. Richmond abogó por el aprendizaje del idioma como solución para evitar el recurso a intérpretes o, en el caso de utilizarlos, para controlarlos en la interacción comunicativa y evitar que se convirtieran en conductores de la misma, quitando protagonismo al/a la profesional del trabajo social (2005, p. 185).

Décadas más tarde, Baker (1981), en un trabajo clásico en esta área, definió el intérprete ideal, que, desde su punto de vista, debería tener conocimientos sobre trabajo social. Estableció asimismo una serie de recomendaciones o criterios que se deberían tener en cuenta para una interpretación ajustada al trabajo social, proponiendo una capacitación específica en torno a sus objetivos y métodos, que permitiese contar con un grupo (*pool*) de intérpretes con cualificación en intervención social del que disponer en los casos necesarios.

Este autor consideró de forma positiva la posibilidad de que, a través de la mediación, la profesional de trabajo social pueda aprender sobre otra cultura y recibir respuestas fluidas de “alguien que puede actuar como un abogado de la población cliente” (Baker, 1981, p. 397). Esta visión un tanto “bien intencionada” contrasta con la de quien alerta sobre eventuales interferencias no tan positivas por parte de quien interpreta, ya sea de forma consciente o inconsciente (pues es probable que se desconozcan las implicaciones de su intervención).

Más tarde, Freed abordó “el arte de la entrevista de Trabajo Social” (1988, p. 316), poniendo énfasis en la relación de equipo establecida con quien interpreta, que debería estar en la base de cualquier intervención, algo que ya había sido considerado por Baker (1981). Propuso, además, que la persona intérprete debería tener la capacidad de replicar no solo las palabras, sino otros niveles comunicativos de quien entrevista, como entonaciones, expresiones o gestos, ampliando el campo comunicativo más allá del puro lenguaje verbal.

Owan (1985), partiendo de su trabajo con personas refugiadas del sudeste asiático, ya había incidido en el papel de quien interpreta, que más allá de traducir palabras, actúa como “consultor cultural”, ayudando a salvar las diferencias culturales entre trabajador/a social y usuario/a.

En tiempos más recientes, el estudio de Westlake y Jones (2016) acerca de la calidad de la relación mediada por intérpretes en trabajo social, situó el foco sobre el/la profesional de la intervención social, en vez de sobre quien realiza la interpretación. Entre sus apreciaciones, destaca que la calidad de la relación o vínculo que se establece entre profesional y persona usuaria se ve afectado, desde el inicio de su construcción, por una barrera que lo convierte en un desafío mayor de lo habitual.

Así, consideraron las dificultades presentes en el proceso comunicativo, abordando cuestiones como la empatía, el recurso a técnicas de escucha activa o la práctica de un flujo de conversación más segmentado de lo habitual, donde se ve limitado notablemente el uso de reflexiones por parte del/de la trabajadora social, que en otro contexto suelen servir para animar a la persona entrevistada a seguir la conversación, llegando a desparecer en algunos casos. Este estudio concluye que una de las capacidades del profesional, como es la generación de profundidad en la conversación, se resiente, y se tiende a las conversaciones poco profundas, con dificultad en el uso de cuestiones abiertas.

Este mismo trabajo, desarrollado en el contexto de trabajo social con menores y familias, destacó algunos de los desafíos en la práctica mediada por intérpretes, entre los que destacan: detectar y aclarar los malentendidos en la comunicación (que pueden llegar a invalidar una entrevista); vencer la resistencia a la búsqueda de aclaraciones; superar la tendencia al uso de preguntas más cerradas y a la realización de menos reflexiones, que llevan a que las entrevistas sean superficiales (Westlake y Jones, 2016). Según los investigadores, todos estos

problemas en la comunicación dificultan enormemente la práctica profesional, poniendo en peligro el propio servicio recibido por hablantes no nativos.

### 3. Metodología

Una vez definidos los dos grupos objeto de este estudio, profesionales de las ONGD gallegas y traductoras/es e intérpretes que prestan servicios externos en estas organizaciones, se ha optado por la utilización de una metodología mixta, consistente en la aplicación de dos técnicas diferenciadas a cada uno de ellos, así pues se han realizado dos encuestas y dos grupos de discusión. La utilización de cada técnica responde a la necesidad de recabar información de distinta índole. En el caso de la encuesta, el objetivo era la recogida exhaustiva y sistemática de datos respecto a las prácticas profesionales de las ONGD y de los/as intérpretes. En el caso de los grupos de discusión, el objetivo era recabar las valoraciones y percepciones vinculadas a las experiencias y vivencias del ejercicio de la actividad laboral para cada colectivo profesional. Se ha realizado un informe comparado de los resultados para evidenciar las coincidencias y valoraciones de las mismas cuestiones desde el ejercicio de roles profesionales distintos (Del-Pozo-Triviño et al., 2020).

En este trabajo se exponen los resultados de las aportaciones cualitativas del grupo de discusión realizado con profesionales de ONGD, que estimamos son dignas de interés para la comprensión del estado de la cuestión de la comunicación mediada por intérpretes en el ámbito de la intervención social con el colectivo de personas migrantes, refugiadas y solicitantes de asilo.

La selección dentro de las técnicas cualitativas de la dinámica del grupo de discusión ha estado basada en su capacidad técnica en la búsqueda de la denominada ideología conversacional (Callejo, 2001), que consiste en acceder a la dimensión estructural de lo que el grupo conoce de su propia realidad a través de su práctica social y discursiva. En el grupo de discusión de profesionales de las ONGD, que se celebró el 8 de noviembre de 2019 y que duró 1h:13min:04s, participaron nueve personas (seis mujeres y tres hombres), con las siguientes características: nacionalidad española; sin competencias lingüísticas en lenguas extranjeras; asalariado/a de las ONGD (de formación académica en trabajo social, psicología y ciencias políticas); ámbito de actuación en la intervención social y sanitaria; pertenecientes a programas de atención a solicitantes y beneficiario/as de protección internacional (refugio/asilo), trata de personas y violencia de género. El reclutamiento de participantes tuvo como base el registro de ONGD anteriormente citado. Dada la dificultad de reunirse en un mismo espacio y tiempo, se priorizaron las personas con mayor disponibilidad y cercanía geográfica.

Para crear un efecto sinérgico y facilitar el intercambio de opiniones y valoraciones, se remitió a los participantes, con antelación a la reunión, un guion temático sobre el que pivotó la discusión. Su contenido esquemático incluía: i) presentación de entidades/profesionales y casos (perfiles atendidos: casuísticas); ii) demandas comunicativas: situaciones y recursos empleados (situaciones, resoluciones, documentos empleados y valoraciones); iii) dificultades y valoración de los trabajos de interpretación y traducción: tipo de dificultades, aspectos positivos destacados y necesidades detectadas; iv) propuestas de mejora y expectativas: aportaciones y perspectivas de futuro.

El consentimiento informado puesto a disposición de los/as participantes establecía el compromiso de anonimizar la transcripción resultante del grupo (en materia de nombres, lugares, etc.) así como la devolución del trabajo final, como así se hizo.

### 4. Discusión de resultados del Proyecto MELINCO

En este apartado se contextualiza, en primer lugar, la práctica profesional de la intervención social mediada por intérpretes en las ONGD de Galicia y, posteriormente, se analizan los hallazgos recabados, agrupándolos en tres apartados temáticos. El primero de ellos se centra en la denominada “mala comunicación” y sus consecuencias negativas en la intervención. El segundo, como consecuencia de lo anterior, aborda la imposibilidad de centralizar la intervención del caso por parte del/la trabajadora social (sobre todo en lo que se refiere a la articulación de las derivaciones y coordinación con otros servicios e instituciones). Por último, se exponen las propuestas de las profesionales participantes en el grupo de discusión para aminorar o solucionar los problemas detectados.

En España y, por ende en Galicia, como resultado de la aplicación de la Ley Orgánica 5/2015, existe la obligación de facilitar servicios de traducción e interpretación (a partir de ahora TeI) en los contextos judicial y policial. En el primer caso, las competencias corresponden a la Xunta de Galicia, que hasta 2010 realizaba contratación directa de intérpretes para actuaciones relacionadas con el ámbito de la justicia, a partir de un listado de profesionales. Posteriormente, se externalizó el servicio, con la contratación de empresas en régimen competitivo. Según el trabajo de Del-Pozo-Triviño y Fernandes (2018), no existe ningún tipo de requisitos legales para poder ejercer las labores de TeI en este ámbito, a pesar de que la Directiva 2010/64/UE establece la obligación de prestar servicios de TeI de calidad. En el ámbito policial, competencia del Estado, la situación

es similar y también se recurre a licitaciones para la provisión de servicios. Como consecuencia, los servicios de TeI en estos ámbitos se prestan en un contexto de precariedad y falta de profesionalidad, sujetos a las inestables leyes del mercado (circunstancia que fue corroborada por quienes participaron en el grupo de discusión de intérpretes).

Los/as trabajadoras sociales y otros/as profesionales de la intervención social mantienen múltiples contactos y relaciones con los ámbitos policial y judicial, especialmente a través del acompañamiento de personas usuarias a estas instituciones para realizar denuncias, prestaciones de testimonio, declaraciones, trámites de documentación, entrevistas de asilo, etc.

Al contrario que en los ámbitos judicial y policial, los servicios de TeI no tienen una cobertura normativa que ampare la necesidad de integrar estos servicios en la intervención en los ámbitos sanitario, educativo o social. De hecho, uno de los consensos de partida entre las personas participantes en el grupo de discusión de profesionales de la intervención tiene que ver con la carencia de servicios de TeI en la actuación del tercer sector, en el que no se ven garantizados los derechos lingüísticos de las personas usuarias (Jiménez-Ivars y León-Pinilla, 2018).

Existen dos situaciones diferentes para los/as trabajadoras sociales del tercer sector, según presten sus servicios en organizaciones que integran el sistema estatal de acogida para personas solicitantes de protección internacional (que prevé TeI, formalmente y con fondos), o si lo hacen en organizaciones que no pertenecen a este sistema, que atienden en su mayor parte a inmigrantes en situación de irregularidad.

En el primer caso, las organizaciones integradas en el sistema suelen establecer prioridades en la utilización de TeI, pues a pesar de su existencia formal, este servicio no está garantizado 24 horas, algo insostenible económicamente. Normalmente estas organizaciones priorizan el uso de interpretación en los acompañamientos a las cuestiones burocráticas o entrevistas más importantes (asilo) y en algunas consultas médicas.

En el segundo caso, la inexistencia de servicios de TeI en las organizaciones en que trabajan dificulta o imposibilita a los/as trabajadoras sociales el desarrollo correcto de su actividad profesional. No pueden asumir las necesidades de TeI que surjan en su intervención, encontrándose en “un estadio de intermediación, entre comillas, familiar, que deteriora absolutamente la comunicación” (GD-7)<sup>9</sup> y causa impotencia. Solo en casos muy complejos se buscan servicios especializados de interpretación, debido a la falta de recursos económicos.

En este contexto de inexistencia de servicios de TeI, es frecuente que la persona usuaria de las ONGD acuda acompañada de otra u otras que puedan “interpretarla” y facilitar la comunicación. Ninguna de las cuatro situaciones de este tipo identificadas por los/as profesionales de la intervención social participantes en este estudio está exenta de problemas comunicativos, cuando no éticos. En primer lugar, se abordó la TeI por parte de las personas amigas o conocidas de las usuarias, que, a pesar de su buena disposición, pueden sesgar la información. En segundo lugar, se aludió al caso de personas desconocidas de la misma nacionalidad, a quienes las usuarias deben contar aspectos íntimos de su vida. En este caso particular, no siempre se entienden correctamente, debido a la existencia de diversas lenguas maternas y variantes en un mismo país o área cultural. En tercer lugar, se abordó la interpretación de hijos/as en nombre de sus madres, a quienes traducen ante los profesionales, algo de lo que ya advirtió en su día Richmond (2005), por la responsabilidad que supone para los y las menores, que se ven confrontados con situaciones que no deberían de experimentar (detalles de la vida de los progenitores, toma de partido, intereses propios, etc.). Por último, se habló de la situación en la que hombres (maridos, padres) interpretan la palabra de mujeres, lo que supone un fuerte sesgo patriarcal. En este caso no es infrecuente que se prescindiera del intérprete por sospechas de violencia de género o trata de personas. En otros casos, en que la usuaria no viene acompañada, se recurre a otras profesionales, personas voluntarias o usuarias de la propia organización o del entorno de esta.

En el trabajo cotidiano se echa mano de una serie de soluciones precarias para hacer frente a la incomunicación, recurriendo a la creatividad, utilizando la comunicación no verbal, dibujos, pictogramas o traducciones online, presentando todas estas estrategias problemas comunicativos y mostrándose incapaces de proporcionar una comunicación satisfactoria.

#### 4.1. El trabajo social en contextos de mala comunicación

Según la “Declaración Global de Principios Éticos y de Integridad Profesional del trabajo social”<sup>10</sup>, los/as trabajadoras sociales tienen la responsabilidad de promover los derechos humanos y la justicia social en relación a la sociedad en general y con las personas con quienes trabajan, lo cual supone, entre otras acciones, combatir la discriminación, respetar la diversidad y desafiar las políticas y prácticas injustas, trabajando por el acceso a recursos equitativos.

En el caso concreto de la atención a las personas migrantes, es preciso tener en cuenta la cuestión de la situación legal o administrativa, determinante de muchos aspectos de sus vidas. Por un lado, quienes se encuentran en situación regular ven algunos de sus derechos limitados con respecto al resto de la población; por otro,

<sup>9</sup> El código numérico (1 a 9) hace referencia, de aquí en adelante, a cada una de las personas participantes en el grupo de discusión (GD).

<sup>10</sup> Aprobado en 2018 por la Federación Internacional del Trabajo Social y la Asociación Internacional de Escuelas de trabajo social, en Dublín.

los miles de personas empujadas a la irregularidad muestran una situación diferente a la de cualquier otro colectivo en lo que se refiere a la ausencia total de derechos. Esto supone mayores dificultades a la hora de realizar cualquier tipo de intervención y acceso a los derechos, ya no solo sociales, sino también cívicos. Desde este punto de vista, las profesionales participantes en la investigación se mostraron conscientes de que su actuación debe contrarrestar la falta de reconocimiento de los derechos de las personas migrantes que están en España, sistemáticamente tratadas como ciudadanos/as de segunda por el propio Estado a través de la conocida como Ley de Extranjería (Ley Orgánica 4/2000), que les deniega derechos. Se legisla “de manera centrífuga” (GD-3), expulsando (intencional e impunemente) a gente del sistema, situando a los profesionales en una labor de resistencia y desafío a sus leyes: “Con migrantes, yo lo que tengo claro es que vamos antisistema, quiero decir que esto es un trabajo en contra de, en contra de recursos, en contra de derechos, en contra del sistema” (GD-4).

El trabajo social utiliza la comunicación como principal herramienta de intervención. A través de ella se genera el vínculo entre profesional y usuario/a, a partir del cual se obtiene información para elaborar el diagnóstico social de caso, instrumento básico para la intervención. Entre sus principios destaca su compromiso con los derechos humanos y desde este enfoque sus profesionales practican la defensa de sus usuarios/as (*advocacy*), que tiene como fin garantizar el cumplimiento de los derechos de las personas que pertenecen a colectivos en situación de exclusión social.

Los resultados obtenidos en el grupo de discusión ponen de relieve que la mala comunicación tiene consecuencias graves en la intervención desde el trabajo social, pues imposibilita la utilización de sus herramientas y métodos de intervención, impidiendo profundizar en las entrevistas, algo fundamental en la construcción de los casos de intervención.

Estos/as profesionales suelen tratar con casos muy complejos en los que no solo la lengua, sino también la falta de confianza, juegan en contra de la intervención. Asuntos que serían fáciles de resolver se tornan difíciles por falta de comunicación y agravados por el miedo derivado de la situación de irregularidad. Es frecuente que el resultado sean una improvisación de la intervención por desconocimiento del contexto o del propio caso, desarrollándose los procesos con mucha demora, lo que lleva a la dilatación de los problemas en el tiempo y, en ciertos casos, a una pérdida de derechos. Cuestiones que tienen plazos estrictos y limitados, que van desde los derechos reproductivos, en el caso de las interrupciones voluntarias de embarazo, a los derechos de permanencia o residencia, en el caso de los plazos administrativos de la documentación de extranjería, entre otros.

Ilustrativo de lo anterior es el caso de un joven senegalés que, tras cuatro o cinco años acudiendo a la trabajadora social, a quien le relataba una y otra vez que tenía “muchos problemas” (sin concretarlos), apareció un día con una orden de expulsión de años atrás, que ya había caducado hacía tiempo. El joven no entendía el documento y continuaba escondido y con miedo a ser deportado: “piensas en todos estos años que se ha tirado el señor sin dormir pensando en el problema, cuando era la traducción de un papel” (GD-2).

Por otro lado, la mala comunicación dificulta la práctica de la defensa de los derechos de las personas usuarias, por desconocimiento o parcialidad en la información de que dispone la trabajadora social para activar la intervención. La falta de comunicación afecta a los colectivos más vulnerables, que al final lo que hacen es evitar los recursos sociales. Surge así la posibilidad de una orden de expulsión como solución final y consecuencia de la mala comunicación, o como alternativa, la permanencia en la irregularidad.

Puede servir como ejemplo de lo anterior, el relato sobre una llegada reciente de jóvenes marroquíes, de veinte y pocos años, a Pontevedra, probablemente exmenores no acompañados a los que el Estado condiciona restrictivamente su atención una vez alcanzada la mayoría de edad. Según el relato de los/as trabajadoras sociales, “muchas veces no hablan... dicen a todo que sí” (GD-7). Uno de estos jóvenes, al que “alguien” le recomendó que debía ir a la comisaría, salió de ella con una orden de expulsión.

La mala comunicación tiene como consecuencia la imposibilidad de acceso de miles de personas migrantes y/o refugiadas a los derechos sociales, en sus diversas áreas. Entre los profesionales existe la conciencia de que:

No tener una buena comunicación implica a lo mejor el no acceso a un derecho y hablamos de derecho a la salud, pero también hablamos de derecho a la educación y de cuestiones que esa persona, sabemos que le estamos limitando su capacidad de vivir y de habitar en el entorno en el que está. (GD-3)

Los problemas de comunicación provocan un sentimiento de impotencia en el colectivo de profesionales, que no pueden dar respuesta a las personas usuarias por falta de conocimiento de su realidad y trayectoria. Toda esta situación, unida a otros tipos de precariedad que afectan al propio colectivo profesional, no contemplados en este trabajo y que constituyen algo sistémico en la prestación de servicios sociales, lleva a una enorme frustración en el día a día, que a veces se traduce en “ganas de tirar la toalla” (GD-8).

Existe consenso a la hora de situar la falta de TeI en los servicios sociales de base en un problema más global, estructural, de desmantelamiento y falta de fondos, también en sanidad y educación. Se resaltó la importancia del impacto de la crisis en algunas iniciativas que se han visto truncadas en este ámbito específico.

Por otro lado, la burocratización de la intervención social ha hecho que las situaciones actuales de la población migrante sean aún más precarias que a finales de la década de 90, cuando en Galicia estaba naciendo este

ámbito de intervención, con mucha intercomunicación entre los y las profesionales, que creaban formas de resolución de nuevos problemas relacionados con la población migrante.

Sí que hay muchas situaciones que todavía son más precarias de lo que eran a finales de los noventa o dos mil, porque en ese momento estaba naciendo todo lo que se hacía en el ámbito migratorio. Había mucha interconexión y lo que se hacía tenía repercusión; los profesionales y las profesionales nos conocíamos. Éramos capaces de inventarnos modos de resolver situaciones, incluidas las de vivienda. Hoy en día eso ya no es [posible], está todo, todo, todo, todo cosificado, todo burocratizado, todo, absolutamente todo. (GD-7)

Comparando la situación actual con la anteriormente referida, de inicios del siglo XXI, en la que la llegada de migrantes comenzó a ser cuantitativamente relevante en la sociedad gallega, dos décadas después, las profesionales participantes en el grupo de discusión concordaron en que se ha producido una enorme burocratización de la atención a este colectivo, que impide la creación de estrategias de resolución de problemas por parte de quien realiza la intervención, dando la sensación de que está todo tan “atado, que es imposible” (GD-4). En los últimos años se han incrementado los problemas y quejas por las trabas colocadas al empadronamiento de personas irregulares, que siempre había sido la garantía de acceso a derechos como sanidad y educación.

A los colectivos migrantes con los que trabajamos se les pone la vida cuesta arriba y hace que no puedan acceder absolutamente a nada; cosas que no creíamos posibles: sin empadronar después de un año, porque si está con uno que no le hace contrato [...] incluso que lo quieres hablar con las trabajadoras sociales del ayuntamiento: “Ah, nos cambiaron el marco legislativo, la ley de bases del régimen local y ahora no se sabe... ¿Empadrono, no empadrono? Está peor. (GD-7)

## 4.2. Imposibilidad de coordinación integral de la intervención

Los servicios sociales suelen funcionar como primer escalón, como base de entrada al sistema sanitario, educativo u otros, a través de derivaciones y articulaciones entre entidades y servicios. Los problemas de comunicación hacen que, si la intervención no funciona en la base, no se llegue a los siguientes ámbitos, cuestión que adquiere una especial incidencia en los casos de salud mental.

En el diálogo producido entre las personas participantes en el grupo de discusión, se abordó este tema, afirmándose que los/as trabajadoras sociales deberían funcionar como articuladoras de una intervención integral para responder a las necesidades detectadas en cada caso de intervención, a través de derivaciones a otros servicios, actuando como garantes de la continuidad de la intervención a través de su seguimiento. El trabajo social tendría un papel esencial de articulador y coordinador de las intervenciones en los diversos ámbitos y de su continuidad en el tiempo.

Un caso utilizado para ejemplificar este problema es el de las mujeres marroquíes víctimas de violencia de género, a las que se acompaña en ocasiones a comisarías y juzgados, en los que a menudo no se cumple la obligación legal de contar con servicios de TeI. Según una de las participantes en la investigación, la articulación desde el trabajo social funcionaría como garante de una intervención integral y del acceso a sus derechos sociales a lo largo del tiempo. A pesar de ser un colectivo de larga permanencia en el país, no se está garantizando la integralidad de la atención pública en su relación con los distintos servicios del Estado, siendo atendidas sin relación entre las diversas administraciones, con la consecuente falta de garantías de acceso a los servicios: “esas mujeres no están teniendo respuesta, no están teniendo seguimiento, eso no está funcionando... de que esa persona tiene unos derechos y tiene unos derechos de acceso” (GD-7).

Es desde esa posición centralizadora de la intervención que los/as trabajadoras sociales se relacionan con otros ámbitos y servicios del Estado, como pueden ser los vinculados a la justicia (tribunales y comisarías), esenciales en las cuestiones de denuncia y protección ante cualquier tipo de violencia o abuso.

En el caso concreto de los ámbitos policial y judicial, existe la visión generalizada de que no se cumplen los protocolos que contemplan la obligación de proveer servicios de TeI en comisarías y juzgados. A veces las instituciones intentan recurrir al personal de las ONGD, pero esto puede invalidar la prueba por falta de garantías, con la consecuente merma de derechos.

En este campo, se relató la existencia de problemas cuando personas solicitantes de asilo o mujeres víctimas de trata acuden a servicios públicos, acompañadas por profesionales de las ONGD. En estos servicios, algunas organizaciones han presentado quejas ante el Ministerio del Interior por las condiciones en que se desarrollan las entrevistas ante la policía en los casos de petición de asilo, sobre todo por la actuación de intérpretes que emiten juicios de valor por prejuicios o falta de claves interculturales. Ilustrativo de esto es el caso de las familias georgianas solicitantes de asilo que rechazan los servicios de interpretación por experiencias negativas anteriores, relativas a juicios de valor o coacciones por parte de quien interpreta. En este caso, por contar con traductores rusos, que niegan con vehemencia la existencia de conflictos en Osetia del Norte y Abjasia, que está en la base de su petición de asilo.

Por otro lado, las dificultades de comunicación imposibilitan informar a las personas usuarias sobre sus derechos en territorio español, que pueden diferir de los de la sociedad de origen.

A nivel judicial y policial es impresionante también, y sobre todo ahora, con la cantidad de solicitudes de protección internacional que hay, que sabes que la gente no te está entendiendo y que, a lo mejor, lo que aquí es un derecho en tu país no lo era. Entonces ni se te ocurre, ni se te pasa por la cabeza que puedas ser una víctima de violencia porque está tan normalizado en tu país, que también hay que traducir eso. (GD-3)

Otro de los ámbitos sensibles con los que interaccionan y se articulan las profesionales del trabajo social es el sanitario. Se afirmó de manera unánime la necesidad de contar con servicios propios de TeI en este campo. Existe cierto consenso en que los servicios de la administración sanitaria se desentienden de las personas migrantes y, en cierto modo, “abusan” de las ONGD en la derivación de casos que deberían atender en su ámbito.

Entre los ejemplos de incumplimiento de la legalidad aportados en el grupo, destacan los casos de consentimientos informados firmados sin entender su contenido, lo que abre la puerta a la aplicación de prácticas sanitarias que no pueden ser valoradas con conocimiento de causa, con las que los/as firmantes podrían no estar de acuerdo. En algunos casos las propias ONGD interponen denuncia por vía contencioso administrativa, y si es necesario, judicial, ya que la Ley Orgánica 3/2018, referida a la protección de datos personales, obliga a las administraciones no solo a preservar la información, sino también a que la persona entienda lo que firma:

Cuando vemos que hay, por ejemplo, consentimientos firmados para una intervención quirúrgica que la persona no entendió y que va en contra de todos sus principios culturales, eso va a contencioso administrativo o, si es necesario, judicial porque realmente nos parece que es el único medio para que se enteren, porque, aunque nosotros podamos acompañar a las personas, las personas van a estar institucionalizadas en algún momento y en algún momento se van a encontrar con algo que tiene que ver con el Estado de bienestar en el que están. La cuestión es que son derechos y hay una obligación estatal de entenderse. (GD-3)

Más allá de los consentimientos informados, en este ámbito destaca una serie de problemas éticos relacionados con la Ley Orgánica 3/2018, que colocan a los/as trabajadoras sociales ante dilemas en casos graves, en los que deben sopesar la transmisión o no de cierta información vinculada a la salud a los familiares.

En este campo cobran especial relevancia los problemas derivados de la falta de comprensión intercultural, en la relación entre personal sanitario y persona usuaria, que van más allá de la simple traducción y pueden acabar teniendo consecuencias negativas en la salud de estas últimas. Por ejemplo, tabúes de género que dificultan la comunicación para un diagnóstico: es el caso de un hombre hablante de árabe, con infección testicular, que no informaba a la médica, por ser esta mujer (la hermana del paciente, más joven, no sabía traducir la palabra testículo).

En casos relacionados con la salud mental o con la necesidad de terapia psicológica, se dan muchos problemas, tanto a la hora de diagnosticar esas necesidades (por mala comunicación), como a la de conseguir la atención sanitaria adecuada, lo que lleva a las trabajadoras sociales a “pelear cada día” (GD-4) con el personal sanitario. Se refirieron dificultades para derivar a personas con traumas propios de la ruta migratoria o de refugio a servicios de apoyo psicológico (Achotegui, 2009).

### 4.3. Necesidades y propuestas de mejora

Los resultados que se acaban de presentar suponen una crítica demoledora a las condiciones y situaciones en que los/as trabajadoras sociales y otras profesionales realizan su intervención con personas migrantes, refugiadas o solicitantes de asilo que no dominan las lenguas oficiales de Galicia, exista o no mediación de intérpretes.

Frente a los aspectos negativos mencionados, merece ser destacada una de las posibles soluciones a los procesos comunicativos deficientes, que ya ha sido puesta en práctica en algunas de las organizaciones participantes, la mediación intercultural (Navaza, 2014).

Si bien la mediación intercultural se considera una herramienta idónea para la comunicación con personas que no hablan el idioma en el contexto de las ONGD, se reflexionó también sobre la necesidad de diferenciar el papel de mediadores/as e intérpretes, especialmente en contextos como el judicial o policial donde no cabe la mediación y donde el/la intérprete ha de limitarse a transmitir el mensaje de una lengua a otra sin modificarlo. La imparcialidad y la integridad en la transferencia de los mensajes garantiza la confianza mutua entre las partes y es un principio deontológico fundamental en la profesión de intérprete (Phelan et al., 2019).

En el grupo se relató una experiencia de mediación intercultural en A Coruña, para personas árabes y senegalesas.

Desde nuestra experiencia, la mediación intercultural árabe, igual que la senegalesa... nosotros, por ejemplo, en los programas sanitarios teníamos bastante problema para llegar a los colectivos, por ejemplo, senegaleses y todo eso. La incorporación de un mediador intercultural senegalés que combina perfectamente los dos registros, los dos idiomas, las dos culturas... claro, la incidencia de éxito en ese programa fue muy, muy alta. (GD-8)



A pesar de su idoneidad, esta mediación presenta problemas con las diversas versiones del árabe y con las lenguas o dialectos coexistentes, que dificultan el trabajo de los/as mediadoras. Por este motivo, como respuesta a la gran complejidad lingüística presente en los colectivos migrantes, se realizó una defensa de la mediación intercultural específica para los diferentes orígenes.

Incluso, hay que hablar a nivel dialectal, porque claro, el árabe clásico no es un idioma como tal. Después están los diferentes dialectos, por ejemplo, el árabe, el marroquí y el argelino, que son más o menos parecidos, pero el sirio varía. Una persona marroquí si no domina, por ejemplo, el sirio, quizás no se entiende bien en muchas palabras... entonces es muy complejo. Ahí nosotros siempre defendemos la potenciación de los mediadores interculturales de los diversos orígenes. (GD-8)

Desde el punto de vista de los/as trabajadoras sociales y otras profesionales, en este contexto, en no pocas ocasiones, la falta de claves interculturales pesa más que los problemas lingüísticos:

O sea, traducir, al final, y abramos comillas, es fácil, ¿vale? Eso, no hay problema. El problema es cuando tienes que interpretar. Ahí nosotros lo que notamos es una falta de formación, lo que es la interculturalidad. (GD-9)

Existió un fuerte consenso en torno a la necesidad de introducir una serie de temáticas en el propio diseño curricular de la formación académica, no solo del trabajo social, sino de otras disciplinas próximas, como la educación social. Desde este punto de vista, se considera necesario introducir o reforzar contenidos relacionados con el enfoque intercultural y de derechos humanos, cuestiones propias de la antropología, los estudios migratorios o la inclusión de la perspectiva de género, prestando una atención especial a cuestiones legales vinculadas a las personas migrantes, un ámbito muy cambiante. Se resaltó la importancia del concepto de acogida, porque es a partir de él que se establece la comunicación inicial y el vínculo de confianza con las personas usuarias, que tarde o temprano fructifica.

La crítica fue casi unánime respecto de la falta de práctica en los estudios universitarios, que llevan a que muchos profesionales se tengan que autoformar, con posterioridad a los estudios académicos, frecuentemente desconectados de la realidad de las personas migrantes.

Una de las soluciones propuestas para la mejora de la atención a los colectivos migrantes no hablantes será articular formas de que los servicios de TeI que trabajan en las ONGD que integran el sistema de protección internacional financiado por el Estado se puedan abrir a los servicios sociales y sanitarios.

Que las administraciones públicas dotaran de servicios de TeI a las entidades sociales que trabajamos con estas personas. Esto sería lo mínimo en cualquier ámbito público [...] Que se doten ellas o que los proporcionen para que nosotras podamos realizar el trabajo, pero que dependa de las administraciones, no de las ONGD. (GD-2)

Desde el punto de vista de las participantes, las administraciones públicas son quienes deben garantizar su existencia y funcionamiento, y no dejar esa responsabilidad y obligación propia de las atribuciones del Estado en las manos de las ONGD (Naredo, 2015).

## 5. Conclusiones

Los resultados del estudio realizado a través del Proyecto MELINCO nos muestran un contexto de alta precarización profesional de los y las traductoras e intérpretes en el trabajo con las ONGD gallegas en el ámbito de la intervención con personas migrantes, refugiadas y solicitantes de asilo que no dominan el idioma del nuevo contexto. Esta situación se agudiza cuando la comunicación no se realiza con las garantías mínimas de calidad exigidas para realizar un servicio social integral.

El no contar con servicios especializados de TeI da lugar a una presencia de graves sesgos culturales en la comunicación, con la consecuencia de una mayor vulnerabilidad y una conculcación de derechos básicos al recurrir a parientes o personas conocidas como intérpretes, incluso a hijos e hijas menores o a agresores en situaciones de violencia de género. A esto se suma un escaso entendimiento de la situación de las personas atendidas, que imposibilita establecer un vínculo de confianza que facilite la elaboración del diagnóstico de caso, en toda su complejidad, que posibilite la defensa de sus derechos. Por último, la incapacidad de poner en juego un abordaje integrador que tenga su anclaje en el trabajo social, en su papel de articulador de las actuaciones de los diversos servicios y administraciones, lleva a que no exista garantía de continuidad y coordinación en las intervenciones.

Todo ello dificulta a su vez el trabajo de unos servicios sociales escasamente coordinados con otros ámbitos de actuación e intervención (sanitaria, policial, judicial, educativa) en los que los problemas derivados de una comunicación incompleta o no veraz cuestionan las posibilidades de protección y justicia. Con este proyecto hemos ofrecido un recorrido sobre la realidad comunicativa en estos contextos, con el fin de mejorar el ejercicio, alcance y cobertura de los servicios prestados por las ONGD en el ámbito de la migración y la protección internacional.

## 6. Financiación

Este artículo ha sido escrito en el marco del proyecto “MELINCO – Mediación lingüística para la cooperación al desarrollo” (PR 815A 2019/6), financiado por la Xunta de Galicia.

## 7. Referencias bibliográficas

- Achotegui, J. (2009). Estrés límite y salud mental: el síndrome del inmigrante con estrés crónico y múltiple (Síndrome de Ulises). *Gaceta Médica de Bilbao*, 106(4), 122-133.
- Baker, N. G. (1981). Social work through an interpreter. *Social Work*, 26(5), 391–397. <https://doi.org/10.1093/sw/26.5.391>
- Callejo, J. (2001). *El Grupo de discusión: introducción a una práctica de investigación*. Ariel
- Del-Pozo-Triviño, M. y Fernandes del Pozo, D. (2018). Situación de la traducción y la interpretación en los servicios públicos de Galicia (2006-2016). En A. Foulquié-Rubio, M. Vargas-Urpi y M. Fernández Pérez. *Panorama de la traducción y la interpretación en los servicios públicos españoles: una década de cambios, retos y oportunidades* (pp. 99-118). Comares.
- Del-Pozo-Triviño, M., Pérez Freire, S., Casado-Neira, D. y Oca González, L. (2020). *Informe MELINCO, Mediación lingüística para la cooperación al desarrollo*. Universidade de Vigo. <http://hdl.handle.net/11093/2636>
- Del-Pozo-Triviño, M., Casado-Neira, D., Pérez-Freire, S. y Oca-González, L. (2022). Traducir e interpretar en la cooperación al desarrollo: Proyecto MELINCO. En A. Gómez R. Martínez Motos (Eds.), *Traducción e interpretación en entornos institucionales: Enseñanza y práctica de la profesión desde perspectivas sociales e innovadoras* (pp. 61-85). Peter Lang.
- Directiva 2010/64/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 20 de octubre de 2010, relativa al derecho a interpretación y a traducción en los procesos penales. *Official Journal of the European Union*, L 280/1.
- Freed, A. O. (1988). Interviewing through an interpreter. *Social Work*, 33(4), 315–319. <https://doi.org/10.1093/sw/33.4.315>
- García Veiga, M.A. y Pereira López, M. (2011). Los actores de la cooperación al desarrollo en Galicia. *Revista de investigaciones políticas y sociológicas*, 10(1), 55-67. <https://revistas.usc.es/index.php/rips/article/view/1038>
- Jiménez-Ivars, A. y León-Pinilla, R. (2018). Interpretação em contextos de refugiados. Um estudo descritivo e qualitativo. *Linguagem e Comunicação*, 60, 28-43. <https://doi.org/10.1016/j.langcom.2018.01.009>
- Lacomba Vázquez, J. (2021). La inmigración y el origen del Trabajo Social. Una historia en común. *Cuadernos de Trabajo Social*, 34(2), 407-415. <https://dx.doi.org/10.5209/cuts.69193>
- Lamela C., López de Lera, D. y Oso, L. (2005). La inmigración internacional en Galicia: latinoamericanos, comunitarios... y otros. En C. Solé, A. Izquierdo y A. Alarcón (coords.), *Integraciones diferenciadas: migraciones en Cataluña, Galicia y Andalucía* (pp. 89-104). Anthropos.
- Ley Orgánica 4/2000, de 11 de enero, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social. Boletín Oficial del Estado, núm. 10, de 12/01/2000.
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales. *Boletín Oficial del Estado*, núm. 294, de 06/12/2018.
- Ley Orgánica 5/2015, de 27 de abril, por la que se modifican la Ley de Enjuiciamiento Criminal y la Ley Orgánica 6/1985, de 1 de julio, del Poder Judicial, para transponer la Directiva 2010/64/UE, de 20 de octubre de 2010, relativa al derecho a interpretación y a traducción en los procesos penales y la Directiva 2012/13/UE, de 22 de mayo de 2012, relativa al derecho a la información en los procesos penales. *Boletín Oficial del Estado*, núm. 101, de 28 de abril de 2015.
- Morales Villena, A. y Vieitez Cerdeño, S. (2004). Trabajo social y desarrollo: algunos discursos y sus prácticas. *Portularia: Revista de Trabajo Social*, (4), 471-478. <http://rabida.uhu.es/dspace/bitstream/handle/10272/255/b15138720.pdf?sequence=1>
- Naredo Moledo, M. (2015). La interpretación especializada en violencia de género, una obligación de derechos humanos. En M. Del-Pozo-Triviño, C. Toledano Buendía, D. Casado-Neira y D. Fernandes del Pozo. (Eds.), *Construir puentes de comunicación en el ámbito de la violencia de género / Building Communication Bridges in Gender Violence*, (pp. 37-45). Comares.
- Navaza, B. (2014). *Interpretación sanitaria y mediación intercultural*. En B. M. Gutiérrez Rodilla y F. A. Navarro (Eds.), *La importancia del lenguaje en el entorno biosanitario* (pp. 9-16). Fundación Dr. Antonio Esteve16.
- Owan, T. C. (ed.) (1985). *Southeast Asian Mental Health: Treatment, Prevention, Services, Training and Research*. National Institute of Mental Health.
- Phelan, M., Rudvin, M., Skaaden, H. y Kermit, P. (2019). *Ethics in public service interpreting*. Routledge.
- Richmond, M. (2005). *Diagnóstico Social*. Siglo XXI.
- Solana Ruiz, J.L. (2001). Trabajo social en el ámbito de la cooperación al desarrollo. Aportes desde la Antropología social. *Revista de Trabajo Social*, (1), 203-214. <http://rabida.uhu.es/dspace/bitstream/handle/10272/124/b13881176.pdf;jsessionid=0D9E0406E127DA739E8B2C2046BD7CDA?sequence=1>
- Westlake, D. y Jones, R. K. (2018). Breaking down language barriers: A practice-near study of social work using interpreters. *British Journal of Social Work*, 48(5), 1.388-1.408. <https://doi.org/10.1093/bjsw/bcx073>