

## 3 - Cuestiones éticas e interculturales que tener en cuenta al trabajar con refugiados

**Finalidad: Concienciar a los voluntarios sobre aspectos relacionados con el origen de los refugiados y cuestiones delicadas que puedan surgir.**

### Introducción

Es importante evitar plantear cuestiones que puedan angustiar a los miembros del grupo o hacerlos sentir incómodos. Si se plantean cuestiones delicadas, pueden surgir conflictos dentro del grupo y hacer que las personas se retraigan de las actividades de apoyo lingüístico (véase también la herramienta 4 - *Respuesta adecuada a las diferencias culturales y gestión de la comunicación intercultural*).

Algunos temas que suelen abordarse de manera abierta en las sociedades europeas pueden considerarse tabú en culturas no europeas. Otros puede ser que se eviten, o al menos no se traten en público, por ejemplo:

- La situación familiar: en algunas culturas, el hecho de ser huérfano, mujer soltera a partir de cierta edad o viuda sin familia se considera algo inusual y de lo que avergonzarse; además, en algunos contextos se aceptan las familias polígamas pero tal vez los miembros de la familia prefieran no hablar de su situación.
- La orientación sexual: no es algo de lo que se espera que la gente hable.
- Enfermedades o discapacidades, incluidas las discapacidades mentales: hablar de ello suele resultar delicado.

Las sociedades europeas y no europeas pueden tener concepciones distintas de los roles de género y las relaciones dentro de la familia. Por ejemplo, cuando la familia extensa es la norma y hay un cabeza de familia reconocido, es posible que esa persona sea considerada la máxima autoridad, el que toma las decisiones en nombre de los demás miembros de la familia y a quien debe consultarse antes de tomar decisión alguna. Asimismo, el estatus social de los hermanos puede venir determinado por su edad y sexo, y esto puede reflejarse en el orden en que pueden hablar en público o beneficiarse de apoyo externo (véase también la herramienta 14 - *Diversidad de los grupos de trabajo*).

### Recomendaciones

Es aconsejable no hacer preguntas personales sobre la situación de los refugiados en su país de origen o sobre sus experiencias al viajar a Europa (véase también la herramienta 1 - *El contexto geopolítico de la migración*). Esas preguntas pueden ser dolorosas para los refugiados que han perdido a su familia o han dejado atrás una buena situación en su país de origen. Se debe tratar de crear una atmósfera en la que los refugiados se sientan capaces de expresarse y de compartir la información sobre ellos mismos que consideren apropiada, y aun así contar con que los distintos miembros del grupo se comportarán de manera distinta. Que una persona hable de un pariente perdido o de su vida en su país de origen no quiere decir que todos los miembros del grupo estén dispuestos a hacer lo mismo.

No se debe pedir a los refugiados a lo que se está prestando asistencia que hablen de experiencias traumáticas que puedan haber tenido antes o después de abandonar su país de origen (véase también la herramienta 24 - [Cómo determinar las necesidades más apremiantes de los refugiados](#)). Durante el viaje, las circunstancias pueden haberlos llevado a hacer cosas de las que se avergüencen; pueden haber sido detenidos; o pueden haber visto cómo les sucedían esas cosas a otros miembros del grupo. Si se tiene la impresión de que algunas personas siguen sufriendo como resultado de esas experiencias, lo mejor es animarlas a acudir a un psicólogo. Cuando se las anime a buscar ese tipo de ayuda, se les deberán explicar las normas de confidencialidad que se aplican en ese contexto.

Si un refugiado nos informa de algo ilegal que sucedió durante el viaje, lo mejor es evitar hablar de ello, pero deberemos poner en conocimiento de las fuerzas del orden toda conducta ilícita que amenace la seguridad o los derechos de otras personas del grupo (por ejemplo, presión de redes de delincuencia organizada, actos de venganza o conflictos que tengan su origen en el país de procedencia o en el propio viaje).

En Europa se considera que una persona es menor hasta la edad de 18 años, pero en otros contextos se puede considerar adultos a los adolescentes y esperar que se cuiden ellos solos y funden una familia a edades tan tempranas como los 14 años. Es posible que los jóvenes de 16 o 17 años digan a las autoridades que están solos aun teniendo parientes o familia en la zona, porque saben que en Europa las instituciones ofrecen apoyo adicional a los menores no acompañados.

En las actividades de apoyo lingüístico deberá evitarse llamar la atención sobre el grado de alfabetización de los participantes o sobre su dominio del idioma del país anfitrión o de otros idiomas (véase también la herramienta 34 - [Cómo gestionar las primeras reuniones con los refugiados: algunas directrices](#)).

Cuando los refugiados hablen de buena gana sobre su país de origen o sobre la ruta seguida en su viaje a Europa, se deberá hacer lo posible por evitar malentendidos derivados de la grafía o la pronunciación de los topónimos. Los países, las ciudades, los ríos, los mares, etc. pueden tener nombres distintos en el idioma de los refugiados, y es posible que estos no estén familiarizados con los nombres utilizados en el nuestro. Además, tal vez no sepan cómo se escriben los topónimos europeos. Hay que tener en cuenta que, si tienen un conocimiento limitado de geografía, es más probable que digan: “Fui hacia el norte durante cinco días, llegué a una gran ciudad y crucé el mar” que: “Viajé hacia el norte 200 km, crucé la frontera del país X, llegué a la ciudad y crucé el mar Z”. Si necesita más información para que esos relatos tengan algún sentido, trate de obtenerla sin que esas personas se sientan incómodas.

De lo que algunos refugiados nos cuenten en el marco del apoyo lingüístico quizá podamos concluir que es poco probable que se les conceda la condición de refugiado. Sin embargo, este es un asunto que compete a las autoridades pertinentes y no debemos expresar nuestra opinión a otras personas o miembros del grupo, aun cuando nos lo pidan.

Deberá respetarse siempre la privacidad de quienes reciben asistencia, pero nunca aceptar prácticas contrarias a los derechos humanos, el Estado de derecho o la igualdad entre las personas.