

Towards a Trauma-Informed Approach to Interpreting for Refugee-Background Clients in Aotearoa New Zealand

Alejandra González Campanella

University of Auckland – AOTEAROA NEW ZEALAND

alejandra.gonzalez@auckland.ac.nz

ABSTRACT

Aotearoa New Zealand is a superdiverse country, with 27.4% of its population born overseas and over 160 ethnic groups, according to the most recent data available. Refugees are a significant part of this ethnic diversity. For migrants and refugees, communication is a critical aspect of their successful integration into society. Yet the trauma they potentially experienced due to the forced migration can be heightened by their (re)settlement process and potential inability to communicate autonomously. This research explores the latter barrier —i.e., the inability to communicate autonomously, specifically in public settings— among refugee-background clients in Aotearoa New Zealand. Additionally, the present research addresses the potential trauma that refugees may bring into such interaction by exploring interpreting service provision through a trauma-informed lens.

A qualitative case study was conducted based on the perspectives and experiences of three key participants in the interpreter-mediated interaction: the interpreters, the refugee-background clients, and other key stakeholders (i.e., healthcare professionals, lawyers, interpreting service coordinators, etc.). The data gathered was coded and analysed following the coding principles of grounded theory. The results obtained point to apparent gaps in the provision of culturally and linguistically appropriate, trauma-informed interpreting services for the refugee-background clients in this study. These gaps include inconsistent interpreter training levels, seemingly restrictive ethical guidelines, frequent lack of preparation to work with vulnerable and traumatised clients, and conflicting expectations about the role of the interpreter among the study participants. Further enhancing such issues were limited understanding and resources available, which can lead to a myriad of solutions and impact

Alejandra González Campanella, Abstract of Ph.D. thesis

client trust. The results also suggest a gap in dedicated training on trauma-informed interpreter-mediated communication, which can often lead to empathic responses from interpreters which guide their performance – in turn inadvertently risking both the client's and the interpreter's psycho-emotional wellbeing.

The present research thus urges more awareness of culturally appropriate, trauma-informed care and the use of trained and well-supported interpreters. A series of recommendations concerning interpreter training and institutional responses seek to foster ongoing conversations and research that advance better practices.

KEYWORDS: interpreting, public services, refugees, trauma, interpreter training

Completion of thesis

Place: University of Auckland, Aotearoa New Zealand

Date: December 2022

Supervisors: Dr. Vanessa Enríquez Raído and Prof. Ineke Crezee

Original language: English

Hacia una forma de interpretación con conocimiento de trauma para personas refugiadas en Nueva Zelanda

Alejandra González Campanella

University of Auckland –NUEVA ZELANDA

alejandra.gonzalez@auckland.ac.nz

RESUMEN

Nueva Zelanda es un país superdiverso, con un 27,4 % de la población nacida en el exterior y más de 160 grupos étnicos, según los datos más recientes disponibles. Una gran parte de esta diversidad étnica corresponde a personas refugiadas, para quienes la comunicación es un aspecto esencial para una correcta integración en la sociedad. Y aún más, el proceso de (re)asentamiento y la imposibilidad de comunicarse de manera autónoma pueden incrementar el trauma que estas personas hayan vivido como parte de la migración forzada. La presente investigación explora esta barrera (es decir, la imposibilidad de comunicarse de manera autónoma, específicamente en los servicios públicos) para las personas refugiadas en Nueva Zelanda. También se trata el trauma que estas personas pueden traer a este tipo de interacciones mediante una exploración de los servicios de interpretación a través de la lente del conocimiento de trauma.

Se realizó un estudio cualitativo que incorpora las perspectivas y experiencias de tres partes esenciales de la interacción mediada por intérprete: quienes interpretan, las personas refugiadas y las otras partes interesadas (es decir, profesionales de la salud, representantes legales, quienes coordinan los servicios de interpretación, etc.). Los datos recopilados se sometieron a codificación y análisis utilizando los principios de la teoría fundamentada. Los resultados del estudio sugieren claras fallas en el suministro de servicios de interpretación cultural y lingüísticamente apropiados y con conocimiento de trauma para personas refugiadas. Dichas fallas incluyen disparidad en los niveles de formación de quienes interpretan, estándares éticos aparentemente restrictivos, falta de preparación para trabajar con clientes vulnerables y que hayan experimentado trauma, así como expectativas

contradictorias entre las diferentes partes con respecto a la función de quienes interpretan. Asimismo, la falta de comprensión y los recursos limitados aumentan estos problemas y pueden conducir a una pluralidad de soluciones de diversa aceptabilidad y, a su vez, condicionar la confianza de quienes reciben el servicio. Los resultados también sugieren una laguna en relación con una formación específica sobre conocimiento de trauma en la comunicación mediada por intérpretes. En muchas oportunidades, esta carencia puede hacer que quienes interpretan experimenten una mayor respuesta empática que guíe su actuación, lo cual puede generar un riesgo inadvertido para el bienestar psico-emocional de intérpretes y clientes.

Por lo expuesto, la presente investigación exhorta a desarrollar más conciencia sobre servicios culturalmente apropiados y con conocimiento de trauma, así como el uso de intérpretes con una formación y supervisión adecuadas. Se incluye una serie de recomendaciones relativas a la formación de intérpretes y las respuestas institucionales, con el fin de incentivar más conversaciones y trabajos de investigación que promuevan mejores prácticas.

PALABRAS CLAVE: interpretación, servicios públicos, personas refugiadas, trauma, formación de intérpretes