

Communication and Language Management in Third Sector Organisations Supporting Refugees

María Jiménez-Andrés

Middlesex University, UNITED KINGDOM

mandres@hbku.edu.qa

ABSTRACT

According to the United Nations High Commissioner for Refugees (UNHCR), the number of people in displacement has reached an all-time high. In 2020 more than 80 million people were in forced displacement (UNHCR, 2020). In the receiving countries, third sector organisations manage the hosting of asylum-seekers and migrants. The objective of this doctoral research was to explore how third sector organisations that support refugees manage communication and language diversity. The study focused on third sector organisations operating in four countries: Italy, Greece, Spain, and the United Kingdom.

The main question that this dissertation aimed to answer was to what extent are the communication practices of third sector organisations accessible for their service users. Interaction occurs in the in the organisations premises while delivering services i.e. legal counsel, financial, accommodation and health-related support, but also online and in the language classroom. A qualitative multiple case-study approach was used to explore the subject, drawing from sources of data such as interviews, focus group discussions, questionnaires, and the analysis of the organisations' classroom language learning materials. The participants were refugees, staff at third sector organisations and public bodies, and host-country language teachers.

The thesis by publications consists of four journal articles and one book chapter presented in different chapters. Chapter 1 introduces the thesis. Chapter 2 investigates the information-seeking practices of refugees, and the challenges that they encounter when accessing integration-related information in the host countries. Chapter 3 focuses on the linguistic accessibility of third sector organisations. Chapter 4 maps the multilingual and digital practices

of third sector organisations. Chapter 5 looks at multilingual and multimodal communication with refugees, specifically the use of images, in the language classroom. Chapter 6 gathers the experiences of researchers conducting research with refugees during the COVID-19 pandemic. Chapter 7 presents and discusses the conclusions drawn from the studies conducted and the implications of the results.

The results of this thesis shed light on the difficulties that refugees face when accessing information in the host countries and provides an updated account and analysis of the multiple translation and interpreting practices at organisations as well as the methods employed to communicate with their beneficiaries face-to-face and online. The thesis also provides recommendations to these organisations on how to make their content and service provision more accessible.

KEYWORDS: accessibility, interpreting, language policy, refugees, NGOs, translation.

Completion of thesis

Place: Universitat Autònoma de Barcelona

Year: 2022

Supervisors: Dr Pilar Orero, Dr Blanca Arias-Badia

Original language: English and Spanish

RESUMEN

Según el Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR), el número de personas desplazadas ha alcanzado un máximo histórico. En 2020, había más de 80 millones de personas en desplazamiento forzado (ACNUR, 2020). En los países de acogida, las organizaciones del tercer sector gestionan la acogida de solicitantes de asilo y migrantes. Esta investigación doctoral tiene como objetivo investigar cómo gestionan la comunicación y la diversidad lingüística las organizaciones del tercer sector que dan apoyo a los refugiados. El estudio se centra en organizaciones del tercer sector que trabajan en cuatro países: Italia, Grecia, España y el Reino Unido.

La principal pregunta a la que intentar dar respuesta esta tesis doctoral era hasta qué punto las prácticas comunicativas de las organizaciones del tercer sector son accesibles para los usuarios de sus servicios. La interacción se da en las sedes de las organizaciones durante la prestación de servicios de asesoramiento jurídico, financiero, de alojamiento y de salud, pero también en línea y en el aula de idiomas. Para explorar el tema se ha adoptado un enfoque cualitativo de estudio de casos múltiples, a partir de fuentes de datos como entrevistas, debates en grupos de discusión, cuestionarios y el análisis de los materiales de aprendizaje de idiomas en el aula de las organizaciones. Los participantes de la investigación son refugiados, personal de organizaciones del tercer sector y organismos públicos, y profesores de idiomas del país de acogida.

Esta tesis por publicaciones consta de cuatro artículos de revista y un capítulo de libro presentados en diferentes capítulos. El capítulo 1 introduce la tesis. El capítulo 2 investiga las prácticas de búsqueda de información de los refugiados y los retos que encuentran al acceder a información relacionada con la integración en los países de acogida. El capítulo 3 se centra en la accesibilidad lingüística de las organizaciones del tercer sector. El capítulo 4 describe las prácticas multilingües y digitales de las organizaciones del tercer sector. El capítulo 5 analiza la comunicación multilingüe y multimodal con los refugiados, concretamente el uso de imágenes, en el aula de idiomas. El capítulo 6 recoge las experiencias de los investigadores que llevaron a cabo investigaciones con refugiados durante la pandemia de COVID-19. El capítulo 7 presenta y discute las conclusiones extraídas de los estudios realizados y las implicaciones de los resultados.

Los resultados de esta tesis revelan las dificultades a las que se enfrentan los refugiados a la hora de acceder a la información en los países de acogida, y ofrece un relato y un análisis actualizados de las múltiples prácticas de traducción e interpretación en las organizaciones, así como de los métodos empleados para comunicarse con sus beneficiarios en la interacción

presencial y en línea. La tesis también ofrece recomendaciones a estas organizaciones sobre cómo hacer más accesibles sus contenidos y la prestación de sus servicios.

PALABRAS CLAVE

Accesibilidad, interpretación, política lingüística, refugiados, ONG, traducción.