

Llamar a casa

Linda Leung

El mero hecho de disponer de acceso a la tecnología no resuelve el problema de la comunicación entre las personas desplazadas y sus familias.

El teléfono es la pieza tecnológica más relevante en la conexión entre los refugiados reasentados y sus familiares en cuanto a disponibilidad y familiaridad se refiere. Sin embargo no está exento de retos, como las limitadas opciones tecnológicas para la comunicación 'en casa' y los costes que conlleva.

Motivados por la escasez de estudios que tratan sobre el papel clave que desempeñan las tecnologías de la telecomunicación en el mantenimiento de las relaciones entre los refugiados y sus familiares desplazados en el extranjero, los investigadores de la Universidad Tecnológica de Sídney (University of Technology Sydney) decidieron investigar sobre el uso de las tecnologías de la comunicación por parte de los refugiados y solicitantes de asilo en contextos de desplazamiento, detención y reasentamiento. Los resultados fueron publicados en 2009 en un informe titulado *Technology's Refuge* (El refugio de la tecnología).¹

Refugiados, defensores, ONG internacionales, servicios de reasentamiento e investigadores destacaron en un taller de seguimiento² algunos retos cuando se intenta mantener el contacto con los familiares desplazados desde el país de reasentamiento, como el caso de los refugiados reasentados en Australia que intentan seguir en contacto con sus parientes desplazados en África. También generaron multitud de recomendaciones e ideas de proyecto, aunque su viabilidad no pudo ser evaluada en aquel momento.

Mientras que los refugiados reasentados en Australia disponían de muchas opciones tecnológicas a su alcance, se veían constreñidos por las limitadas tecnologías accesibles para aquellos con quienes deseaban permanecer en contacto. Cuando disponían de servicios telefónicos, la calidad de la línea o de la cobertura era pobre, y para el usuario que se encontraba en Australia el coste de la llamada tendía a ser alto. Las opciones tecnológicas constituían un tira y afloja entre lo que funcionaba mejor para los familiares que se encontraban desplazados y lo que era adecuado para la persona que se encontraba en Australia en cuanto a frecuencia y a asequibilidad.

En algunas zonas de África no hay cobertura para las telecomunicaciones. Los participantes en el taller comentaron que en los lugares en que sí existen, las conexiones telefónicas sufren cortes regulares y algunos de ellos habían experimentado también interferencias en la comunicación como cruce de líneas. La potencia de la señal de red en el extranjero es débil y la falta de una fuente de electricidad fiable o estable en el país receptor puede constituir un problema importante, aunque esto varía de una región a otra. El crecimiento de la población en algunas zonas debilita la red por el consumo de energía. Las personas también pueden tener dificultades para acceder a electricidad pararecar sus teléfonos móviles.

Unir la tecnología a la familia

Hallar la mejor tecnología para los diferentes miembros de una familia puede resultar complicado — en especial si son desplazados — debido a factores como la variedad de servicios disponibles, el que puedan permitírsela o no y que posean las destrezas necesarias para utilizarla. Uno de los participantes observó que la mayoría de los miembros de su familia que se encontraban en el extranjero necesitaban de otras personas para acceder a la tecnología de comunicación. Otra participante describió las dificultades a las que se había enfrentado al intentar contactar con su marido, quien se encontraba en un campo. Ella le envió dinero para que se comprara un teléfono pero otras personas del campo también lo utilizaban y eso hacía que tuviera que esperar durante horas para contactar con su marido.

Generalmente tampoco pueden permitirse acceder a otras opciones más baratas como el correo electrónico, los sistemas VoIP o la mensajería instantánea dado que el acceso a Internet en África es muy caro. Además, es posible que los familiares desplazados que se encuentran en el extranjero no sepan utilizar dichas herramientas.

Los reasentados costeaban la mayoría de sus comunicaciones con los parientes que se encontraban desplazados o en campos de refugiados, normalmente iniciando y pagando las llamadas. Pero algunos preferían enviar dinero

para que sus parientes pudieran llamar a Australia, ya que en algunos casos era la opción más barata.

Comunicarse con la familia en el extranjero resultaba caro para muchos refugiados reasentados, quienes tenían problemas para encontrar opciones más económicas y adecuadas para la región concreta de África en la que residían de entre lo que calificaban como 'demasiadas opciones en la industria de las telecomunicaciones', así como con los inconsistentes servicios prestados por los proveedores. Los participantes propusieron que se mejorasen los mecanismos de rendición de cuentas para los proveedores de teléfonos móviles y tarjetas telefónicas mediante un organismo regulador adecuado. En concreto apelaban por un organismo de control para los servicios de tarjetas telefónicas de modo que se garantizase un nivel de calidad mínimo.

Los teléfonos móviles y las tarjetas telefónicas eran los medios de comunicación más comunes, aunque esto podía variar de una región a otra. Los refugiados reasentados solían utilizar múltiples proveedores para diferentes servicios con el fin de reducir costes, y dentro de una comunidad se sabe enseguida si un proveedor de servicios concreto dispone de una opción más barata.

La formación en tecnologías de la comunicación de quienes habitan los campos de refugiados y los reasentados necesita incluir métodos más económicos para que los refugiados contacten con sus familiares en el extranjero, como puede ser el uso de sistemas VoIP o del chat. Pocos de los refugiados recién llegados saben aprovechar estas nuevas tecnologías de la comunicación.

Los participantes sugirieron que sería útil disponer de un canal oficial donde se actualizara la información sobre las opciones para comunicarse con la familia en el extranjero. La información podría adquirirse a través de miembros clave de la comunidad, proveedores de servicios de telecomunicaciones y organizaciones para migrantes con conocimientos de mercado o anecdótico. Convendría que los miembros de la comunidad preparados, los voluntarios o trabajadores difundieran la información entre las comunidades de refugiados.

También se podría buscar el patrocinio de empresas que tengan presencia en el mercado de las telecomunicaciones africano para que ofrecieran opciones a los refugiados reasentados para comunicarse con los familiares y amigos que viven en África.

Otra idea podría ser establecer el 'chat' de una red social como foro online en el que los refugiados podrían debatir acerca de sus problemas de comunicación y señalar las mejores opciones para comunicarse con los familiares que se encuentran desplazados o en campos de refugiados. Dicho foro interactivo solucionaría el problema de los refugiados que se fían de información desfasada. Sin embargo los participantes también señalaron que el grado de 'alfabetización informática' es bajo en las comunidades africanas y poca gente sabría cómo utilizar estas redes sociales online.

Un temor concreto entre algunos refugiados es que el Gobierno del que han huido consiguiera seguirles la pista y ello conlleva que les cueste expresar "lo que de verdad llevan dentro" ante sus amigos y familiares. En algunos países existe un estricto escrutinio de las comunicaciones hasta el punto de que se pinchan los teléfonos.

Conclusiones

Los participantes en el taller confirmaron las observaciones del informe sobre que el bienestar emocional de los refugiados y su capacidad para establecerse dependen

en gran medida de que puedan mantener las redes de comunicación con sus familiares con el fin de conocer su paradero y asegurarse de que están a salvo. Las tecnologías de la comunicación que permiten a los refugiados encontrar a sus familiares perdidos, comunicarse con ellos, informar de sus necesidades a familiares y amigos y recibir ayuda financiera pueden actuar como una vía de escape importantísima.

El proceso podría simplificarse si las organizaciones ofrecieran orientación y formación acerca de los productos y servicios tecnológicos para la comunicación. También se podrían promover redes informales dentro de cada comunidad de refugiados y también entre ellas. La industria de las telecomunicaciones desempeña un papel importante a la hora de ofrecer formación para los consumidores, además de información y servicios destinados a este segmento de mercado.



Niños mbororo refugiados en Gbiti, Camerún, juegan con sus 'teléfonos móviles'. La conexión telefónica más cercana está a casi 20 km de distancia, pero a menudo la red no funciona.

Linda Leung (Linda.Leung@uts.edu.au) es profesora titular del Instituto de Aprendizaje y Medios de Comunicación Interactivos (Institute for Interactive Media and Learning), Universidad Tecnológica de Sídney (University of Technology Sydney) (www.iml.uts.edu.au).

1. Leung L, Finney Lamb C y Emrys L, *Technology's Refuge: the Use of Technology by Asylum Seekers & Refugees* (El refugio de la tecnología: el uso de la tecnología por los solicitantes de asilo y refugiados). 2009. Sídney: UTS ePress. Disponible en <http://utsescholarship.lib.uts.edu.au/dspace/handle/2100/928>
2. El informe se encuentra disponible en www.shopfront.uts.edu.au/news/images/Refugees_and_Communication_Technology.pdf