



# La comunicación mediada por intérpretes en contextos de violencia de género

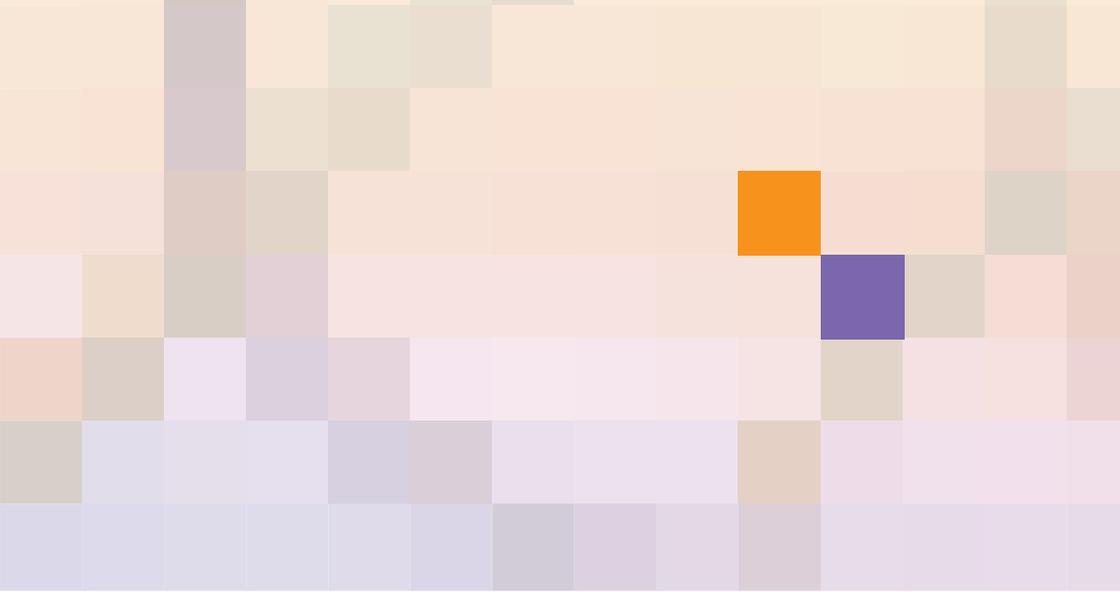
[ GUÍA DE BUENAS PRÁCTICAS PARA TRABAJAR CON INTÉRPRETES ]

Borja Albi, A. y Del Pozo Triviño, M. (eds.)

GUÍA



**SOSVICS**



**La comunicación mediada por intérpretes  
en contextos de violencia de género**

[ GUÍA DE BUENAS PRÁCTICAS PARA TRABAJAR CON INTÉRPRETES ]

© 2015 Borja Albi, A. y Del Pozo Triviño, M. (eds.)



**TIRANT HUMANIDADES**

Valencia, 2015

UniversidadeVigo

ULL | Universidad  
de La Laguna

 Universidad  
de Alcalá

**UAB**  
Universitat Autònoma de Barcelona

**UVIC**  
UNIVERSITAT  
DE VIC

  
UNIVERSITAT  
JAUME I

 *ugr* | Universidad  
de Granada

 Universitat d'Alacant  
Universidad de Alicante



UNIVERSIDAD  
DE SALAMANCA

Esta publicación es responsabilidad exclusiva de sus autores/as.

La Comisión Europea no es responsable del uso que pueda hacerse de la información aquí difundida.

© 2015 Borja Albi, A. y Del Pozo Triviño, M. (eds.)

EDITA: TIRANT HUMANIDADES  
C/ Artes Gráficas, 14 - 46010 - Valencia  
Telfs: 96/361 00 48 - 50  
Fax: 96/369 41 51  
Email: [tlb@tirant.com](mailto:tlb@tirant.com)  
<http://www.tirant.com>  
Librería virtual: <http://www.tirant.es>

DEPÓSITO LEGAL: V-479-2015  
ISBN: 978-84-16349-33-3

Imprime: RODONA Industria Gráfica, S.L.  
Diseño y maquetación: [www.azulformentera.com](http://www.azulformentera.com)

Todos los derechos reservados. Ni la totalidad ni parte de este libro puede reproducirse o transmitirse por ningún procedimiento electrónico o mecánico, incluyendo fotocopia, grabación magnética, o cualquier almacenamiento de información y sistema de recuperación sin permiso escrito del autor y del editor.

En caso de erratas y actualizaciones, la Editorial Tirant Humanidades publicará la pertinente corrección en la página web [www.tirant.com](http://www.tirant.com) (<http://www.tirant.com>).

Si tiene alguna queja o sugerencia, envíenos un mail a: [atencioncliente@tirant.com](mailto:atencioncliente@tirant.com). En caso de no ser atendida su sugerencia, por favor, lea en [www.tirant.net/index.php/empresa/politicas-de-empresa](http://www.tirant.net/index.php/empresa/politicas-de-empresa) nuestro Procedimiento de quejas.

## **COMITÉ CIENTÍFICO DE LA EDITORIAL TIRANT HUMANIDADES**

### **MANUEL ASENSI PÉREZ**

Catedrático de Teoría de la Literatura y de la Literatura Comparada  
Universitat de València

### **RAMÓN COTARELO**

Catedrático de Ciencia Política y de la Administración de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociología de  
la Universidad Nacional de Educación a Distancia

### **M<sup>a</sup> TERESA ECHENIQUE ELIZONDO**

Catedrática de Lengua Española  
Universitat de València

### **JUAN MANUEL FERNÁNDEZ SORIA**

Catedrático de Teoría e Historia de la Educación  
Universitat de València

### **PABLO OÑATE RUBALCABA**

Catedrático de Ciencia Política y de la Administración  
Universitat de València

### **JOAN ROMERO**

Catedrático de Geografía Humana  
Universitat de València

### **JUAN JOSÉ TAMAYO**

Director de la Cátedra de Teología y Ciencias de las Religiones  
Universidad Carlos III de Madrid

**Nota bene:**

Jesús Baigorri, Anabel Borja, Icíar Alonso y Crispulo Travieso consideran que el buen uso del idioma no está reñido con una conciencia inquebrantable en favor de la igualdad de hombres y mujeres y, en consecuencia, hacen constar que habrían preferido el uso del género según la forma utilizada habitualmente en la lengua española, incluso en los instrumentos internacionales y supranacionales relativos a las cuestiones de género. Sin embargo, teniendo en cuenta la naturaleza del proyecto SOS-VICS en el que se encuadra esta guía y como muestra de respeto y sensibilidad hacia las cuestiones de violencia de género, han optado por emplear las fórmulas del “lenguaje inclusivo”.

## **1. INTRODUCCIÓN ..... 13**

*Maribel del Pozo Triviño (Universidade de Vigo)*

## **2. EL TRABAJO CON INTÉRPRETES: ASPECTOS COMUNES ..... 17**

*Maribel del Pozo Triviño (Universidade de Vigo),  
Jesús Baigorri Jalón (Grupo Alfaqueque, Universidad de Salamanca)*

- 2.1 El derecho de las víctimas a ser asistidas por intérpretes ..... 19
- 2.2 Aspectos culturales de la comunicación: el idioma no lo es todo ..... 26
- 2.3 Qué es y qué hace una o un intérprete profesional ..... 29
  - 2.3.1 Distinción entre interpretación y traducción ..... 34
  - 2.3.2 Funciones de quien interpreta ..... 36
  - 2.3.3 Modalidades de interpretación ..... 37
  - 2.3.4 Situaciones en las que se utiliza interpretación ..... 39
  - 2.3.5 Formación de intérpretes ..... 41
  - 2.3.6 Selección y acreditación de intérpretes ..... 44
  - 2.3.7 Código ético de la profesión de intérprete ..... 47
- 2.4 Riesgos de trabajar con intérpretes no profesionales en contextos de VG ..... 50
- 2.5 Ventajas de trabajar con intérpretes profesionales en los servicios públicos en contextos de VG ..... 53
- 2.6 Aspectos que deberán tener en cuenta los y las agentes cuando se comuniquen con víctimas de VG a través de intérpretes profesionales ..... 54
- 2.7 Dónde encontrar intérpretes profesionales ..... 61
- 2.8 La cadena de valor de la colaboración entre las instancias interesadas ..... 64

## **3. RECOMENDACIONES PARA TRABAJAR CON INTÉRPRETES EN EL ÁMBITO JUDICIAL ..... 67**

*Anabel Borja Albi (Universitat Jaume I)*

- 3.1 Lo que dice nuestra legislación ..... 69
- 3.2 Ventajas de trabajar con intérpretes profesionales ..... 72
- 3.3 Protocolo del trabajo con intérpretes en la atención a víctimas de VG dentro del ámbito judicial ..... 76

3.3.1	Cómo localizar intérpretes profesionales con formación en VG .....	76
3.3.2	Recepción y presentación de la o el intérprete .....	79
3.3.3	Ubicación de la o el intérprete.....	80
3.3.4	Instrucciones a la o el intérprete.....	82
3.3.5	Condiciones técnicas del discurso que pueden dificultar la comunicación ..	84
3.4	La actuación de la o el intérprete judicial en las distintas fases del procedimiento ..	87
3.4.1	Información de derechos y ofrecimiento de acciones a la víctima.....	88
3.4.2	Toma de declaración a la víctima y demás testigos por parte de la jueza o del juez .....	88
3.4.3	Audiencia de las partes personadas .....	90
3.4.4	Fase de juicio oral.....	90

#### **4. RECOMENDACIONES PARA TRABAJAR CON INTÉRPRETES EN EL ÁMBITO POLICIAL .....**

*Iciar Alonso Araguás (Universidad de Salamanca)*

4.1	Lo que dice nuestra legislación .....	94
4.2	¿Cómo averiguar qué idioma habla la víctima? .....	95
4.3	¿Quién interpreta cuando la víctima no habla/no entiende el idioma mayoritario? Protocolos de actuación en el ámbito policial.....	96
4.4	Actuación de la o el intérprete en las distintas fases del protocolo de atención a la víctima.....	99
4.5	Riesgos de trabajar con intérpretes no profesionales en la asistencia a las víctimas dentro del ámbito policial.....	102
4.6	Trabajar con intérpretes en la atención a víctimas de VG dentro del ámbito policial. Algunas dudas frecuentes.....	103

#### **5. RECOMENDACIONES PARA TRABAJAR CON INTÉRPRETES EN EL ÁMBITO SANITARIO .....**

*Anabel Borja Albi (Universitat Jaume I)*

5.1	Lo que dice nuestra legislación .....	110
-----	---------------------------------------	-----

5.2	El trabajo con intérpretes profesionales y víctimas de VG en el ámbito sanitario....	112
5.3	Riesgos de trabajar con intérpretes no profesionales .....	118
5.4	Soluciones alternativas: la interpretación telefónica y los programas multimedia...	123
5.4.1	Interpretación telefónica.....	123
5.4.2	Programas multimedia multilingües .....	124

## **6. RECOMENDACIONES PARA TRABAJAR CON INTÉRPRETES EN LOS SERVICIOS SOCIALES ..... 127**

*Íciar Alonso Araguás (Universidad de Salamanca)*

6.1	Lo que dice nuestra legislación .....	128
6.2	¿Quién interpreta cuando la víctima no habla/no entiende el idioma mayoritario? ...	128
6.3	¿Tiene ventajas recurrir a interpretación no profesional en los servicios sociales? ....	131
6.4	¿Por qué es mejor recurrir en los servicios sociales a intérpretes profesionales? ...	133
6.5	¿Qué hace y qué no hace una o un intérprete profesional en el ámbito de los servicios sociales? .....	135
6.6	Trabajar con intérpretes en la atención a víctimas de VG en los servicios sociales. Algunas dudas frecuentes .....	136

## **7. DOCUMENTACIÓN Y RECURSOS ÚTILES PARA TRABAJAR CON INTÉRPRETES EN CONTEXTOS DE VIOLENCIA DE GÉNERO..... 139**

*Crispulo Travieso Rodríguez (Universidad de Salamanca)*

7.1	Recursos para agentes que trabajan con intérpretes en contextos de VG .....	140
7.2	Asociaciones profesionales .....	144
7.3	Centros universitarios .....	144

## **8. BIBLIOGRAFÍA CITADA ..... 149**

## **9. LEGISLACIÓN Y JURISPRUDENCIA CITADAS..... 153**

## **10. ÍNDICE ANALÍTICO ..... 157**



# 1. Introducción

Esta guía es uno de los resultados de *Speak Out for Support* (SOS-VICS), un proyecto piloto que tiene dos objetivos principales: por un lado, crear materiales para la formación de intérpretes que trabajan con víctimas y supervivientes de violencia de género (VG) y, por otro lado, sensibilizar a todos los sectores interesados sobre la importancia que tiene el empleo de intérpretes profesionales en entornos de trabajo con víctimas y supervivientes de VG que experimentan problemas de comunicación por desconocimiento de la(s) lengua(s) local(es). Se trata de un proyecto financiado por el Programa Justicia Penal de la Unión Europea (el 80% del total) con la colaboración de las instituciones socias (el 20% restante).

*SOS-VICS representa la unión de nueve universidades españolas*

Universidade de Vigo (Coordinadora)  
 Universidad de La Laguna  
 Universidad de Alcalá  
 Universitat Autònoma de Barcelona  
 Universitat de Vic  
 Universitat Jaume I de Castelló  
 Universidad de Granada  
 Universidad de Alicante  
 Universidad de Salamanca

*... que cuentan con el apoyo de las siguientes personas y entidades colaboradoras:*

Asociación Profesional de Traductores e Intérpretes  
 Judiciales y Jurados (APTIJ)  
 Instituto de Medicina Legal de Galicia (IMELGA)  
 Magistrada de Violencia sobre la Mujer de Vigo, Paz Filgueira  
 Fiscalía de Vigo  
 Fundación Academia Europea de Yuste  
 Rede de Mulleres Veciñais contra os Malos Tratos de Vigo  
 Fundación Ana Bella  
 Unidad Orgánica de Violencia de Género del Cabildo de Tenerife  
 Asociación Mercedes Machado

*...y de los consultores externos:*

Dr. Erik Hertog  
Dr. Leslie Fernandes

Página web de SOS-VICS: <http://cuautla.uvigo.es/sos-vics/>

El proyecto SOS-VICS ha durado dos años, desde noviembre de 2012 hasta noviembre de 2014, durante los cuales el trabajo se ha dividido en tres fases. Durante la primera se llevó a cabo un extenso trabajo de campo con la finalidad de conocer, por un lado, cuál es la situación actual de la interpretación para víctimas de VG en los diversos servicios públicos y asistenciales que existen en España y, por otro, cómo es y cómo debería ser la formación de profesionales que realizan esas labores de intermediación lingüística.

Este trabajo de campo se desarrolló a partir de una metodología de investigación en la que confluyeron diversas técnicas, tanto cualitativas como cuantitativas: grupos de discusión con personas expertas de todos los ámbitos del proceso asistencial en VG, cuestionarios dirigidos a profesionales con experiencia en atención a víctimas que no hablan el español ni ninguna de las demás lenguas oficiales, encuestas a intérpretes con experiencia en atención a víctimas de VG, entrevistas a víctimas y supervivientes extranjeras que en su momento experimentaron la barrera lingüística, así como entrevistas a personas expertas en la atención a víctimas extranjeras de VG. A fin de salvaguardar la confidencialidad de la información proporcionada por las personas participantes, algunos de los materiales resultantes del proyecto SOS-VICS no estarán disponibles para su consulta pública; es el caso de las entrevistas a víctimas y a personas expertas en atención a dichas víctimas. Los documentos a los que sí se podrá acceder son: 1) *Formación especializada en interpretación para víctimas/supervivientes de violencia de género. Informe sobre la encuesta DELPHI a intérpretes del proyecto Speak Out for Support (SOS-VICS), 2014;* y 2) *Comunicación entre profesionales de la atención en violencia de género y víctimas/supervivientes que no hablan el idioma. Informe sobre la encuesta a agentes del proyecto Speak Out for*

*Support (SOS-VICS)*, 2014. Ambos trabajos aparecen referenciados en la bibliografía.

Con los resultados obtenidos en esta primera fase, se inició la segunda, en la que se acometió la creación de diversos materiales dirigidos a los principales grupos de interés: un vídeo, un folleto y un póster multilingüe para víctimas (en árabe, chino, español, francés, inglés y rumano), la presente guía de buenas prácticas para agentes que atienden a víctimas y supervivientes sobre cómo trabajar con intérpretes profesionales, así como un manual (Toledano Buendía y Del Pozo Triviño, 2015) y una web para la formación de intérpretes especializados en la atención a víctimas y supervivientes de VG. Todos estos materiales se encuentran a disposición de quien desee utilizarlos, de forma gratuita, en la página web del proyecto SOS-VICS (<http://cuautla.uvigo.es/sos-vics/>).

La tercera fase se dedicó a la difusión de la metodología y de los resultados obtenidos, que han sido presentados en numerosos encuentros internacionales. El proyecto culminó con el I Congreso Internacional SOS-VICS “Construir puentes de comunicación en el ámbito de la violencia de género”, celebrado en Vigo los días 25 y 26 de septiembre de 2014, que reunió a más de 300 participantes, entre alumnado, academia y personas expertas de los distintos ámbitos de atención a víctimas y supervivientes de VG (judicatura, fiscalía, policía, abogacía, medicina, trabajo social, psicología, ONG, asociaciones, etc.).

Esta guía es fruto del proyecto SOS-VICS. Está dirigida a profesionales de los servicios públicos y de todas las entidades, colectivos y asociaciones que prestan atención a víctimas de VG. A lo largo de ella nos referiremos a las y los profesionales como “agentes” y según el ámbito que abordemos el término incluirá: personal judicial (judicatura, fiscalía, abogacía, administración, etc.); personal sanitario (medicina de familia, enfermería, psicología, medicina y psiquiatría forenses, etc.); miembros de las distintas fuerzas y cuerpos de seguridad (Cuerpo Nacional de Policía, Guardia Civil, policías autonómicas y locales, etc.); profesionales del trabajo social, así como miembros de asociaciones, ONG, etc.

El **objetivo** de la guía es definir la labor de quienes interpretan profesionalmente en los servicios públicos y asistenciales, para que las personas que trabajan en dichos servicios conozcan cuál es la manera más eficaz de trabajar con intérpretes en el entorno de la VG. El fin último es que la comunicación sea igual de eficaz que con víctimas que no tienen trabas lingüísticas, para proteger, por un lado, los derechos de las víctimas de la mejor forma posible y, por otro, para garantizar que la labor de los y las agentes no se vea obstaculizada por una mediación lingüística deficiente.

Por lo que se refiere a la **definición de VG**, el proyecto SOS-VICS suscribe la de la Declaración sobre la Eliminación de la Violencia contra la Mujer (Resolución de la Asamblea General de las Naciones Unidas 48/104 del 20 de diciembre de 1993) que en su artículo 1 define la violencia contra las mujeres como “todo acto violento basado en la pertenencia al sexo femenino, que tenga o pueda tener como resultado un daño o sufrimiento físico, sexual o psicológico para la mujer; así como las amenazas de tales actos, la coacción o la privación arbitraria de la libertad, tanto si se producen en la vida pública como en la privada”. Sin embargo, la legislación española vigente limita el concepto de VG a aquella violencia ejercida por parte de un hombre sobre una mujer “quien sea o haya sido su esposa [...], o que esté o haya estado ligada a él por una análoga relación de afectividad, aun sin convivencia”, tal y como recoge la Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género. En consecuencia, esta guía va **dirigida** a todos los colectivos profesionales que la ley prevé para asistir a las víctimas de este tipo de violencia, sin perjuicio de que también pueda consultarla cualquier profesional de los servicios públicos que tenga que hacer frente a problemas de comunicación lingüística.

La guía consta de **una parte común** y de **cuatro capítulos sobre ámbitos específicos: judicial, policial, sanitario y servicios sociales**. Se recomienda al lector que lea la parte común antes de pasar al capítulo del ámbito que le interese.

**Maribel del Pozo Triviño** (Universidad de Vigo)

## 2. El trabajo con intérpretes: aspectos comunes

- 2.1 El derecho de las víctimas a ser asistidas por intérpretes
- 2.2 Aspectos culturales de la comunicación: el idioma no lo es todo
- 2.3 Qué es y qué hace una o un intérprete profesional
- 2.4 Riesgos de trabajar con intérpretes no profesionales en contextos de VG
- 2.5 Ventajas de trabajar con intérpretes profesionales en los servicios públicos en contextos de VG
- 2.6 Aspectos que deberán tener en cuenta los y las agentes cuando se comuniquen con víctimas de VG a través de intérpretes profesionales
- 2.7 Dónde encontrar intérpretes profesionales
- 2.8 La cadena de valor de la colaboración entre las instancias interesadas

---

**Maribel del Pozo Triviño** (Universidad de Vigo)

**Jesús Baigorri Jalón** (Grupo Alfaqueque, Universidad de Salamanca)

## 2. El trabajo con intérpretes: aspectos comunes

El pluralismo cultural y lingüístico de las sociedades de nuestra época –entendiendo “cultura” en un sentido muy amplio– no es un fenómeno exclusivamente contemporáneo, sino que se remonta –también en España– a otros períodos históricos. Un elemento distintivo de la etapa actual es la mayor facilidad potencial de los transportes y de las comunicaciones, tanto físicas como virtuales. Así se puede entender la amplia presencia en nuestros pueblos y ciudades de personas que residen de forma temporal o permanente que proceden de los cuatro rincones del mundo. Las condiciones en las que dichas personas se incorporan a la sociedad a la que llegan –o por la que pasan– han cambiado considerablemente respecto al pasado por dos motivos principales: 1) la incorporación de España a las Naciones Unidas en 1955 supone su aceptación de una legislación internacional que deriva, en términos generales, de la Declaración Universal de Derechos Humanos de 1948, con todos los instrumentos y convenciones dimanantes de sus principios y de los organismos afines, bajo el paraguas de la ONU, y 2) la pertenencia de España a la Unión Europea desde 1986 entraña la aplicación del acervo comunitario y de las normas, directivas y reglamentos de obligado cumplimiento en todos los Estados miembros.

La población objeto de atención de esta guía es la que reside de forma temporal o permanente en nuestro país y no está en condiciones de comunicarse de manera ágil y cómoda en la lengua oficial o cooficial, según corresponda, con las instancias pertinentes de los servicios públicos. El estereotipo predominante en la opinión pública identifica al *Otro* con determinados grupos de extranjeros que se encuentran en España por razones laborales o de asilo, habitualmente en condiciones de inferioridad respecto a la población autóctona, incluidas las víctimas de VG o aquellas que son objeto de trata. Lo cierto es que las barreras de comunicación afectan igualmente a personas de la Unión Europea o territorios afines (Espacio Económico Europeo, países Schengen, etc.) que pasan en España temporadas más o menos largas, es decir, no solo al turismo fugaz sino también a las nutridas colonias de personas de la tercera edad de nuestras zonas costeras e insulares. Curiosamente, según la Macroencuesta de Violencia de Género

2011, realizada por el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, en 2011, en algunas de las nacionalidades de origen de esos grupos de “turistas residentes” los índices de incidencia de la VG son más elevados que en la población española.

Ese mismo estudio revelaba que el 20,9% de las mujeres extranjeras habían sufrido VG alguna vez en la vida y, de ellas, el 5,8% lo estaban sufriendo en el último año y el 15,1% habían salido de ese maltrato. En todos los casos, la prevalencia de la VG entre las mujeres extranjeras duplica la de las mujeres españolas. Estos datos nos dan una idea de la incidencia de la VG sobre las mujeres extranjeras que se encuentran en nuestro país, muchas de las cuales no hablan nuestras lenguas oficiales y, en consecuencia, ponen de manifiesto la importancia de contar con servicios profesionales de interpretación que permitan atender adecuadamente a este colectivo.

## **2.1 El derecho de las víctimas a ser asistidas por intérpretes**

El disfrute de los derechos solo puede ser efectivo si se sabe que se tienen y ello exige el conocimiento de las normas que rigen en el lugar donde reside la persona potencialmente beneficiaria de esos derechos, aun cuando esos derechos no se apliquen o se apliquen de manera diferente en su país de origen.

Si bien muchas de las personas destinatarias de esta guía son conocedoras de la legislación aplicable a los casos de VG, somos conscientes de que no pocos casos de VG pasan inadvertidos y no llegan a ser identificados, por razones diversas, entre las cuales podemos subrayar la falta de formación de agentes en entornos en los que los módulos de capacitación son más difíciles de divulgar. No hay que olvidar la enorme cantidad de entidades municipales que componen el mapa de nuestro país, muchas de las cuales tienen poblaciones muy pequeñas a las que resulta difícil hacer llegar toda la información.

En las siguientes líneas nos referiremos brevemente a algunas disposiciones legislativas relativas al derecho de las víctimas de VG a la información y, por ende, a la interpretación en el caso de las víctimas que desconocen el idioma. Uno de los pilares sobre los que se asienta el marco internacional y europeo de derechos humanos es la prohibición de discriminación, tanto directa como indirecta. Así, la provisión de intérpretes a las víctimas es una medida clave para asegurar la no discriminación de las víctimas que desconocen el idioma en su acceso a la asistencia, protección y justicia.

El principal tratado internacional que obliga a los Estados a prevenir y sancionar la violencia contra las mujeres es la Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer (CEDAW, según sus siglas en inglés), aprobada por las Naciones Unidas en 1979 y ratificada por España en 1984. La CEDAW obliga a los Estados no solo a garantizar la igualdad legal, sino, especialmente, la igualdad “de facto”. Esto supone que los Estados, ante un abuso de derechos humanos, deben proporcionar a las víctimas un “recurso efectivo” para obtener asistencia, protección, justicia y reparación. El Comité de las Naciones Unidas que vigila la correcta aplicación de la CEDAW vincula el término “efectivo” a las posibilidades “de facto” de acceso al recurso (asistencia, policía, juzgados). En dos ocasiones, el citado comité se ha pronunciado en el sentido de considerar la presencia de intérprete como un elemento clave de la “efectividad” del recurso puesto a disposición de las mujeres<sup>1</sup>.

Más específicamente en el ámbito de las entrevistas a personas víctimas de violaciones de derechos humanos es de aplicación el Protocolo de Estambul, es decir, el *Manual para la investigación y documentación eficaces de la tortura y otros tratos o penas crueles, inhumanos o degradantes* (Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados, Nacio-

<sup>1</sup> ONU. Dictamen del Comité para la Eliminación de la Discriminación contra la Mujer: Comunicación núm. 32/2011, Isatou Jallow c. Bulgaria. (CEDAW/C/52/D/32/2011). Disponible en: [http://www.ohchr.org/Documents/HRBodies/CEDAW/Jurisprudence/CEDAW-C-52-D-32-2011\\_sp.pdf](http://www.ohchr.org/Documents/HRBodies/CEDAW/Jurisprudence/CEDAW-C-52-D-32-2011_sp.pdf)  
ONU. Dictamen del Comité para la Eliminación de la Discriminación contra la Mujer: Comunicación n° 34/2011 R.P.B. c. Filipinas (CEDAW/C/57/D/34/2011). Disponible en: <http://goo.gl/FOzr8g>

nes Unidas, Nueva York y Ginebra, 2004). El empleo de intérpretes aparece mencionado en numerosas ocasiones en dicho documento, y muy especialmente en los artículos 98, 133, 150-155 y 274. Lo que se subraya en esencia es que lo ideal es el empleo de personas que sean intérpretes profesionales, que estén integradas en el equipo de investigación, que sean del mismo género de la persona cuyo caso se investiga, lo más ajenas a la región o comunidad en la que se investiga y que no sean familiares ni estén relacionadas de otro modo con dicha persona.

Se insiste en que quienes forman parte del equipo entrevistador se abstengan de utilizar un idioma común con la persona investigada por tortura cuando ambas personas tengan un conocimiento solo parcial de dicho idioma, y en que le hablen directamente a la persona entrevistada y no a la o al intérprete.

Entre la normativa europea más específica cabe destacar el Convenio del Consejo de Europa sobre prevención y lucha contra la violencia contra las mujeres y la violencia doméstica (Convenio de Estambul), abierto a la firma en Estambul el 11 de mayo de 2011 y que entró en vigor de forma general y para España el 1 de agosto de 2014, el cual hace mención expresa a la necesidad de proveer a las víctimas de “intérpretes independientes y competentes” cuando así lo requieran.

*Artículo 56*

*1. Las Partes adoptarán las medidas legislativas o de otro tipo necesarias para proteger los derechos e intereses de las víctimas, incluidas sus necesidades específicas cuando actúen en calidad de testigos, en todas las fases de las investigaciones y procedimientos judiciales, en especial:*

*(...)*

*h) proporcionando a las víctimas intérpretes independientes y competentes, cuando las víctimas sean parte en el procedimiento o cuando aporten elementos de prueba;*

Otro instrumento legislativo europeo vinculante para España y cuyo plazo de transposición al derecho nacional acaba el 16 de noviembre de 2015 es la Directiva 2012/29/UE del Parlamento y del Consejo de 25 de octubre de 2012 por la que se establecen normas mínimas sobre los derechos, el apoyo y la protección de las víctimas de delitos. Dicha directiva dedica varios artículos (3, 4 y 5) a aspectos relacionados con el derecho de las víctimas a entender y ser entendidas y en su artículo 7 especifica los detalles que atañen al derecho de la víctima a traducción e interpretación:

*1. Los Estados miembros velarán por que a las víctimas que no entiendan o no hablen la lengua del proceso penal de que se trate se les facilite, si así lo solicitan y de acuerdo con su estatuto en el sistema de justicia penal pertinente, interpretación gratuita, al menos durante las entrevistas o las tomas de declaración en los procesos penales, ante las autoridades de instrucción y judiciales, incluso durante los interrogatorios policiales, e interpretación para su participación activa en las vistas orales del juicio y cualquier audiencia interlocutoria.*

*2. Sin perjuicio de los derechos de la defensa y de conformidad con las normas de discrecionalidad judicial, se podrán utilizar tecnologías de la comunicación, como videoconferencia, teléfono o internet, a menos que se requiera la presencia física de intérprete para que la víctima pueda ejercer adecuadamente sus derechos o entender los procedimientos.*

*3. Los Estados miembros velarán por que a las víctimas que no entiendan o no hablen la lengua del proceso penal de que se trate se les facilite, si así lo solicitan y de acuerdo con su estatuto en el sistema de justicia penal pertinente, traducciones gratuitas, en una lengua que entiendan, de la información esencial para que ejerzan sus derechos en el proceso penal, en la medida en que dicha información se facilite a las víctimas. Las traducciones de dicha información incluirán, como mínimo, toda decisión de poner término al proceso penal relativo a la infracción penal que haya padecido la víctima, y a petición de esta, los motivos o un breve resumen de los motivos de dicha decisión, salvo en el caso de una decisión de un jurado o una decisión de carácter confidencial, en las que el ordenamiento jurídico nacional no exija motivación.*

*4. Los Estados miembros garantizarán que las víctimas que tengan derecho a ser informadas de la hora y el lugar del juicio, con arreglo a lo dispuesto en el artículo*

*6, apartado 1, letra b), y que no entiendan la lengua de la autoridad competente, reciban una traducción de esta información a la que tienen derecho, si así lo solicitan.*

*5. Las víctimas podrán presentar una solicitud motivada para que se considere esencial un documento. No será preciso traducir pasajes de documentos esenciales que no resulten pertinentes a efectos de que las víctimas participen activamente en los procesos penales.*

*6. No obstante los apartados 1 y 3, podrá facilitarse, en lugar de una traducción escrita, una oral o un resumen oral de los documentos esenciales, siempre y cuando dicha traducción oral o dicho resumen oral no afecte a la equidad del proceso.*

*7. Los Estados miembros garantizarán que las autoridades competentes evalúen si las víctimas necesitan interpretación o traducción según lo establecido en los apartados 1 y 3. Las víctimas podrán impugnar toda decisión de no facilitar interpretación o traducción. Las normas de procedimiento para tal impugnación se determinarán en la legislación nacional.*

También cabe citar aquí la 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, la cual no solo reconoce el derecho a traducción e interpretación de toda persona inmersa en un proceso penal, sino que incide en la necesidad de garantizar la calidad del servicio que deberá ser prestado por intérpretes “cualificados e independientes”. La directiva reconoce, asimismo, la necesidad de formar al personal judicial sobre el trabajo con intérpretes.

No obstante, en la fecha de publicación de esta guía estas directivas están todavía en fase de transposición a la legislación nacional española, de modo que este derecho manifiesto que recogen las normas europeas todavía no se garantiza en el contexto español<sup>2</sup>.

<sup>2</sup> Al cierre de esta guía el proceso de transposición de las directivas se estaba desarrollando, principalmente a través de dos Proyectos de Ley: Estatuto de la Víctima, que incorpora por primera vez en España el derecho de las víctimas a interpretación, y la modificación de la Ley de Enjuiciamiento Criminal, que reconoce el derecho de las víctimas y encausados a interpretación profesional y cualificada.

En España, el marco normativo vigente a nivel nacional en materia de VG es la LO 1/2004, a la que ya se ha hecho referencia. Dicha ley reconoce de manera explícita el derecho a interpretación para las víctimas de VG con discapacidad, a quienes reconoce que deben tener “acceso integral a la información sobre sus derechos y sobre los recursos existentes” y especifica que “esta información deberá ofrecerse en formato accesible y comprensible a las personas con discapacidad, tales como lengua de signos u otras modalidades u opciones de comunicación, incluidos los sistemas alternativos y aumentativos”.

Sin embargo, aunque el derecho a la asistencia lingüística para las víctimas extranjeras que no hablan las lenguas oficiales no se explicita en la LO 1/2004, debe inferirse de otros derechos que la ley recoge para todas las víctimas. El primero es el que establece el artículo 17, “Garantía de los derechos de las víctimas”, que en sus apartados 17.1 y 17.2 reza literalmente:

*17.1 Todas las mujeres víctimas de violencia de género, con independencia de su origen, religión o cualquier otra condición o circunstancia personal o social, tienen garantizados los derechos reconocidos en esta Ley.*

*17.2 La información, la asistencia social integral y la asistencia jurídica a las mujeres víctimas de la violencia de género, en los términos regulados en este capítulo, contribuyen a hacer reales y efectivos sus derechos constitucionales a la integridad física y moral, a la libertad y seguridad y a la igualdad y no discriminación por razón de sexo.*

En este artículo se recoge un principio de no discriminación que solo se puede garantizar si la mujer extranjera que no habla el idioma, cuenta con la asistencia lingüística necesaria para hacer realmente efectivos los derechos que la ley le reconoce.

En segundo lugar, está el artículo 18 sobre “Derecho a la información” donde resultan especialmente pertinentes el 18.1 y 18.3:

*18.1 Las mujeres víctimas de violencia de género tienen derecho a recibir plena información y asesoramiento adecuado a su situación personal, a través de los servicios, organismos u oficinas que puedan disponer las Administraciones Públicas.*

(...)

*18.3 Asimismo, se articularán los medios necesarios para que las mujeres víctimas de violencia de género que por sus circunstancias personales y sociales puedan tener una mayor dificultad para el acceso integral a la información, tengan garantizado el ejercicio efectivo de este derecho.*

De ambos apartados de este artículo podemos inferir que el derecho a la “plena información y asesoramiento adecuado a su situación personal” de las “víctimas de violencia de género que por sus circunstancias personales y sociales puedan tener una mayor dificultad para el acceso integral a la información” exige que se faciliten los medios para que la mujer pueda comunicarse con los “servicios, organismos u oficinas que puedan disponer las Administraciones Públicas” para atenderla.

En tercer lugar, el art. 19 sobre el “Derecho a la asistencia social integral” establece una serie de derechos relacionados con la asistencia social integral que, en el caso de las mujeres extranjeras que no hablan el idioma, no podrían hacerse efectivos sin la asistencia de intérpretes. Por otro lado, se menciona que los servicios y personal que intervengan para garantizar este derecho a la asistencia social integral deberán estar especializados en la atención a mujeres víctimas de VG, por lo que quienes tengan que trabajar en este ámbito de la interpretación profesional también deberían contar con formación especializada<sup>3</sup>. Esta especialización de los servicios y quienes intervienen en la asistencia a mujeres víctimas de VG también se recoge en la propia Exposición de Motivos III de la ley.

Sin embargo, el trabajo de investigación que hay detrás de estas páginas corrobora una de las hipótesis de partida del proyecto: actualmente, y

<sup>3</sup> El proyecto SOS-VICS ha elaborado un manual y un sitio web para formación de intérpretes especializados/as en VG que se pueden consultar en <http://cuautla.uvigo.es/sos-vics>.

a pesar de que el derecho a interpretación viene recogido en la normativa internacional y comunitaria, y también de forma implícita en la legislación nacional, las mujeres víctimas de VG, extranjeras que no hablan el idioma, no tienen garantizada la interpretación profesional y especializada en los servicios públicos y asistenciales de nuestro país. Tan solo se les reconoce el derecho a interpretación en las dependencias judiciales y policiales, pero tal y como está articulada en la actualidad la provisión de este servicio, a las personas que acuden a interpretar no se les exige que tengan conocimientos ni de interpretación, ni de derecho, y tampoco especialización en VG. De ahí la necesidad de esta guía, en un contexto en el que se anuncian revisiones sobre los derechos de las víctimas de VG y sobre la regulación de la traducción y la interpretación, especialmente en los ámbitos policial y judicial.

*Para poder hacer efectivos los derechos que la ley les reconoce, las mujeres víctimas y supervivientes de VG extranjeras que no hablan el idioma, deben disponer de interpretación profesional durante todo el proceso asistencial y no solo durante la fase policial/judicial (si la hubiere).*

## **2.2 Aspectos culturales de la comunicación: el idioma no lo es todo**

Cualquiera que haya profundizado en cuestiones relacionadas con la comunicación a través de la lengua o que se haya embarcado en aprender un segundo idioma sabe que más allá de las palabras una lengua es un sistema complejo y que por lo tanto para trasvasar un mensaje de una lengua a otra no basta con sustituir las palabras, ya que estas se insertan dentro de construcciones sintácticas que son distintas en cada idioma y además transmiten ideas que varían en función de la intención de quien habla, del contexto en el que se produce la comunicación, etc.

La comunicación con víctimas y supervivientes de VG extranjeras, donde se mezclan variables lingüísticas y culturales, puede ser muy complicada, puesto que intervienen factores tales como la asimetría social, económica e incluso política. También cabe mencionar que la existencia de posibles

prejuicios y estereotipos de raza y género o las diferentes concepciones de la moralidad y las costumbres pueden influir en las actitudes y el trato que se les dispense a esas mujeres en los servicios públicos.

Conviene partir de la base de que cada cultura –y según la UNESCO hay más de diez mil tipos de sociedades y más de dos mil culturas diferenciadas– tiene una visión del mundo diferente y una manera distinta de comportarse en él. Por ejemplo, las diferencias entre géneros no se entienden de igual manera en todas las culturas ni tampoco entre todos los grupos sociales dentro de ellas. Cada una de las víctimas de VG extranjeras es portadora de un bagaje que le ha acompañado en su proceso migratorio. Por ello es necesario que las y los agentes desarrollen una cierta competencia cultural que les haga sensibles a esa complejidad, algo que suele conseguirse asistiendo a cursos de formación especializada de forma periódica. Esa preparación les permitirá discernir cuál es la mejor forma de hacer frente a las situaciones de VG, entendiendo las condiciones en las que se produce y abordándolas de la manera que resulte más adecuada a cada grupo cultural.

El hecho de que la VG exista en todas las culturas hace de todo punto imposible que las y los agentes tengan competencias culturales, por así decirlo, universales. Conviene destacar que el argumento de que unas u otras conductas de VG puedan ser toleradas entre determinados grupos sociales no debe ser nunca un motivo para justificarlas o restarles importancia. Partiendo de que cada caso es diferente y de que no hay una solución fácil para superar las barreras a la comunicación, conviene tener presentes algunos principios básicos, entre los que se podrían señalar los siguientes:

1. El envoltorio que acompaña al idioma, es decir, el lenguaje gestual o no verbal, no es universal, sino que tiene significados distintos según los casos.
2. La distancia física, la proxemia, que separa hablantes del mismo o de distinto género no es igual en todas las culturas.
3. Hay diferentes escalas de valores entre lo que es y no es tabú, lo dicho

y lo no dicho, según las culturas, el género o la edad de la o del hablante.

4. Cada ordenamiento jurídico, desde el familiar o comunal hasta el internacional, tiene matices diferenciadores que conviene tener presentes al aplicar el ordenamiento vigente en nuestro país.



Figura 2.1 Proxemia o lenguaje corporal

5. No todas las culturas entienden de la misma forma conceptos tan aparentemente unívocos como la salud, que en determinadas concepciones se asocia con costumbres sociales, con hechizos o con una vida anterior.

6. Las soluciones a los problemas de salud, tanto física como psíquica, es decir, los tratamientos, varían según las culturas.

*La presencia de intérpretes profesionales puede aclarar algunos de estos aspectos culturales en el par de lenguas y culturas de que se trate.*

Cada profesional se atiene a los protocolos aprendidos y ensayados durante su formación. Por ejemplo, en España si el personal médico se encuentra ante un caso de mutilación genital femenina, es previsible que lo denuncie, aunque en el lugar de origen de la mujer y niña víctima sea costumbre habitual. Esos protocolos tienen un cierto carácter de universalidad cuando responden a normas que exceden el territorio en el que se produce el caso, pero cuestiones tan diversas como la mayoría de edad o las relaciones de pareja pueden variar entre países y culturas.

Cuando la víctima de VG procede de lugares donde los protocolos de actuación –suponiendo que existan– son diferentes, podemos encontrarnos con discrepancias conceptuales de base. La influencia que puedan tener mitos, supersticiones, creencias religiosas, costumbres ancestrales, etc. es consustancial a la visión que cada persona tiene de cuestiones tan esenciales

como lo que está bien y lo que está mal, lo que se entiende por salud y por los factores que influyen en ella, la forma de interactuar entre personas desconocidas de distinta edad, sexo, condición social y tantas otras cosas.

Además pueden existir variaciones de interpretación de los protocolos de actuación en función de criterios personales, que dimanen no solo de la formación, sino también de la sensibilización que se tenga sobre el tipo de caso de que se trate o de la empatía que sienta el o la agente en cuestión por la víctima en función de su propia experiencia personal.

*La barrera propiamente lingüística no es la única que se interpone entre la víctima y los servicios/agentes que pueden ayudarla, sino que existe un amplio espectro de cuestiones culturales que pueden hacer más grande la brecha entre la mujer y las personas que la atienden.*

### 2.3 Qué es y qué hace una o un intérprete profesional

Antes de adentrarnos en la definición y en la exposición de las funciones de quien interpreta profesionalmente en los servicios públicos, empecemos por hacer unas aclaraciones preliminares.

- Mucha gente opina erróneamente que las señas son un medio viable en la comunicación, pero ni las señas ni las lenguas de signos son universales. No hay un lenguaje de señas universal, por lo que ese recurso no debe emplearse con la pretensión de que sirva para una comunicación adecuada. Por cierto, tampoco es universal la lengua de signos empleada por personas sordas de diferentes lugares, de modo que no se puede dar por supuesto que alguien que



Figura 2.2 Lenguaje de signos

sea capaz de comunicarse en esa lengua va a ser comprendido por un o una intérprete de lengua de signos de otro lugar.

- Por otro lado, conocer dos idiomas no quiere decir saber traducir o interpretar entre ellos, lo mismo que tener dos manos no significa saber tocar el piano o medir dos metros no habilita para jugar al baloncesto. El bilingüismo funcional es habitual en muchos países o regiones del mundo, pero el bilingüismo perfecto o equilingüismo es sumamente excepcional, de modo que la persona bilingüe suele tener un conocimiento asimétrico de sus idiomas.
- Como se ha dicho más arriba, el deseo genuino –además del deber por ley– de la administración que se ocupa de los asuntos de VG es tratar a las personas con trabas de tipo lingüístico y cultural de la misma forma que a las víctimas que conocen el idioma. A diferencia de otros grupos profesionales, que están claramente reconocidos por sus funciones e integrados en los equipos de VG, la profesión de intérprete se conoce de forma más vaga, entre otros motivos porque su reconocimiento social también es menor y porque la demanda de servicios supera la oferta disponible –por ejemplo, en cuanto a combinaciones lingüísticas que incluyen idiomas como el chino, el urdu o el wolof.
- Es frecuente recurrir a una supuesta lengua vehicular “común” entre agente y víctima, que en España suelen ser el inglés o el francés. En este sentido, la encuesta a agentes realizada en nuestro estudio revela que el conocimiento de lenguas extranjeras entre estos y estas agentes es muy limitado, incluso en el caso del inglés y el francés.

Habla inglés	ÁMBITO				Total
	asistencial	policial	sanitario	jurídico	
Nada	13,7%	21,5%	12,3%	12,0%	16,7%
Algo	31,1%	38,5%	23,3%	20,7%	31,7%
Regular	37,3%	29,2%	35,6%	40,2%	34,0%
Bien	14,9%	8,8%	20,5%	23,9%	14,3%
Muy bien	3,1%	1,9%	8,2%	3,3%	3,2%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Tabla 2.1 Datos extraídos del informe general de la encuesta a agentes del proyecto Speak Out for Support, 2014

Atendiendo a los distintos ámbitos, el sanitario y el jurídico son los que muestran porcentajes mayores en los niveles más avanzados de inglés, y el policial en los más bajos.

Habla francés	ÁMBITO				Total
	asistencial	policial	sanitario	jurídico	
Nada	49,1%	51,2%	32,9%	57,6%	49,3%
Algo	18,6%	28,1%	32,9%	15,2%	24,1%
Regular	22,4%	13,8%	26,0%	17,4%	18,3%
Bien	6,8%	5,4%	6,8%	5,4%	6,0%
Muy bien	3,1%	1,5%	1,4%	4,3%	2,4%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Tabla 2.2 Datos extraídos del informe general de la encuesta a agentes del proyecto Speak Out for Support, 2014

En el caso del francés, son los ámbitos asistencial y jurídico los que muestran porcentajes más altos, frente al policial que es el más bajo.

- Asimismo, resulta muy difícil saber hasta qué punto una víctima puede interactuar en una lengua vehicular que no es la suya propia, puesto que el nivel de comprensión y expresión en esa lengua puede ser muy limitado. Dicha dificultad aparece de forma manifiesta en algunas entrevistas a víctimas, en el marco del trabajo de investigación de SOS-VICS, en las que señalan que su conocimiento insuficiente del idioma en el que se expresan, hace que su declaración pese menos que la de quienes se expresan con soltura. Este problema persiste incluso con la interpretación, cuando la víctima se comunica en una lengua vehicular que no domina, puesto que los conocimientos lingüísticos de quien interpreta no pueden suplir la falta de capacidad para expresarse de la víctima. Saber “un poco” de un idioma es “no saber” ese idioma, cuando de lo que se trata es de hacer una historia clínica, narrar un hecho de violencia, tomar declaración en la policía o intervenir en una vista oral en un juzgado. Además, ese saber “un poco” de un idioma aplicado a la víctima resulta todavía más grave, ya que hay que tener presente que en el hecho comunicativo intervienen factores psicológicos que dificultan la expresión en una lengua que no sea la propia (pobreza de detalles, imprecisión en la descripción por falta de vocabulario, etc.).

- Conviene despejar igualmente la creencia de que entre lenguas llamadas cognadas (por ejemplo, el portugués y el español) no existe problema de comunicación si cada cual se expresa en su propio idioma. Esto tal vez funcione entre dos profesionales de la misma rama, que tienen un elevado nivel de contexto compartido y pueden entender sin dificultad un lenguaje específico. Sin embargo, eso no sucede en situaciones de asimetría entre quienes hablan. El hecho de que dos lenguas sean muy similares no garantiza una comunicación de calidad.

Português	Espanhol	Español	Português
Aborrecer	aburrir/molestar	Aborrecer	Detestar
Aceitar	Aceptar	Aceitar	lubrificar com óleo
aceite (p.p.)	Aceptado	Aceite	Óleo
Acordar	Despertar	Acordarse	lembrar-se
Alargar	Ampliar	Alargar	Alongar
Albornoz	Chilaba	Albornoz	Roupão
Aliás	Además	Alias	nome suposto
Anedota	Chiste	Anécdota	história breve/episodio real
Anho	Cordero	Año	Ano

Tabla 2.3 Lista de falsos amigos português - espanhol / español - português, tomada de VV.AA. Puntocom, 100

- El recurso a soluciones informáticas de traducción automática es altamente desaconsejable por su falta de fiabilidad (ver cuadro siguiente) y porque, aunque fueran fiables, no están disponibles en la multitud de idiomas en los que pueden resultar necesarios. Un automatismo terminológico no basta en una interacción comunicativa, donde intervienen elementos extralingüísticos y culturales cuyos matices escapan a una equivalencia mecánica. Una palabra como “*agony*” da como resultado inmediato en el Traductor de Google “agonía”, cuando suele referirse a dolor o sufrimiento extremos y no a “estar agonizando”, que es a lo que parece conducir esa traducción inmediata del programa informático. No obstante, la utilización de ciertas herramientas informáticas puede servir para salir del paso en algunas situaciones concretas.

Pensemos por ejemplo en el *Universal Doctor Project* para entrevistas médicas (<http://www.universaldocor.com/>).

*En un reciente estudio elaborado por la Agencia para la Investigación y la Calidad del Cuidado de la Salud, del Gobierno de Estados Unidos se evaluó la calidad de las traducciones de Google en comparación con traducciones profesionales en estudios médicos, del inglés al chino, al francés, al alemán, al japonés y al español. El resultado da un porcentaje de acierto global mayor del 76% en el 78% de los datos en español, similar al francés (74%) y superior al alemán (70%) y al japonés (67%). En chino, el porcentaje de acierto menor del 50% es del 22% de los datos, el peor de todos. La conclusión del estudio es que la traducción está lejos de la perfección y el “riesgo de ocasionar errores es muy alto”.*

*Balk, Chung, Chen, Trikalinos, Kong Win Chang, 2013.*

- Es muy frecuente que las víctimas acudan acompañadas de familiares, incluso niñas y niños pequeños, o de amistades que conocen mejor el español y que actúan como “intérpretes”, como revelan las respuestas de la encuesta a agentes. Nunca se insistirá lo bastante en que es algo que, según todos los manuales al uso y según la bibliografía especializada, se debe evitar, porque no solo no garantiza el buen funcionamiento de la entrevista agente-víctima sino que a menudo lo entorpece. En este sentido, no son desdeñables las consideraciones éticas que dimanen del empleo de familiares menores de edad para menesteres que solo deberían realizar mayores de edad, así como del posible conflicto de intereses que pueda existir entre la víctima y la persona que actúa de intérprete. En el caso de que otra víctima o superviviente haga las veces de intérprete, habrá que asegurarse de que posee las competencias “técnicas” para interpretar pero además habrá que asegurarse de que sus propias experiencias no afloren y no influyan en el desempeño de su labor de mediación lingüística.

La forma más adecuada de resolver las dificultades que supone el desconocimiento del idioma por la víctima no debe consistir en utilizar soluciones improvisadas, sino en establecer una reglamentación clara, apoyada en criterios que garanticen unos resultados de comunicación semejantes a los que se obtienen cuando no se tienen dificultades idiomáticas.

*Frente a la idea extendida de que basta conocer dos idiomas para que alguien pueda actuar como intérprete, de que es posible comunicarse por señas o de que un familiar o amistad de la víctima puede actuar como intérprete, lo cierto es que se necesita mucho más: conocer las técnicas de interpretación y aplicar un código deontológico de la profesión, además de contar con un conocimiento especializado en VG.*

### 2.3.1 Distinción entre interpretación y traducción

Traducir e interpretar son dos actividades –y habitualmente dos profesiones– diferentes. Quien traduce trabaja con lengua escrita y quien interpreta con lengua oral y gestual.

Lengua escrita	Lengua oral
<b>Persona emisora:</b> produce imágenes (letras, ideogramas, etc.)	<b>Persona emisora:</b> produce sonidos y gestos
<b>Persona receptora (+ traductor/a):</b> perciben por la vista	<b>Persona receptora (+ intérprete):</b> perciben sobre todo por el oído pero también por la vista
La comunicación es permanente y duradera ( <i>scripta manent</i> )	La comunicación es (normalmente) inmediata en el tiempo y en el espacio ( <i>verba volant</i> )
El contexto de la situación comunicativa (habitualmente) es indiferente	El contexto de la situación comunicativa añade información necesaria para la interpretación

Tabla 2.4 Diferencias entre lengua escrita y lengua oral

He aquí dos definiciones, una de un diccionario generalista y otra especializada, sobre lo que es un o una intérprete:

***INTÉRPRETE:** Persona que se ocupa en explicar a otras, en idioma que entienden, lo dicho en lengua que les es desconocida.*

*Diccionario de la Lengua Española, Real Academia Española.*

*INTERPRETACIÓN: Actividad profesional que consiste en establecer, en forma simultánea o consecutiva, la comunicación oral o gestual entre dos o varios interlocutores que no hablan la misma lengua.*

*Delisle, Lee-Jahnke, Cormier, 1999: 257.*

El trabajo de interpretación profesional consiste en expresar oral o gestualmente, en la lengua de las personas receptoras, el contenido y la intención de la persona que habla. Las condiciones necesarias para que pueda haber interpretación son que quien interpreta: 1) entienda lo que la persona que habla dice, es decir, que conozca bien el idioma, así como el contenido e intención del mensaje; 2) que sea capaz de expresarlo en el otro idioma; y 3) que sepa interpretar, lo que supone aspectos técnicos y también deontológicos.

Así, las competencias básicas de las personas que interpretan en contextos de VG son las siguientes:

- Elevado dominio de los dos idiomas presentes en la conversación.
- Conocimiento de las dos culturas de los interlocutores primarios.
- Conocimiento de las técnicas y destrezas de la interpretación.
- Conocimientos especializados sobre la temática del encuentro comunicativo.
- Comportamiento acorde con el código ético que rige su ejercicio profesional.
- Habilidades emocionales para afrontar situaciones delicadas o conflictivas.
- Conocimientos sobre género y sobre VG.

Pero no se ha de olvidar que la capacidad de la persona que interpreta es finita y que, como el resto de los seres humanos, es falible.

La lengua oral y el lenguaje no verbal suelen ser los mecanismos de comunicación entre personas, pero las lenguas no son códigos químicamente puros sino que están enraizadas en la complejidad de la cultura y la historia de cada idioma y en los usos que se hacen del mismo, que dependen de factores tan variados como la clase social, el nivel cultural, la profesión, la edad, etc. Por eso la expresión “conocer un idioma” es siempre relativa.

*Cada 98 minutos nace una palabra nueva en inglés y el día 10 de junio de 2009 el inglés alcanzó el millón de palabras (Pollard, 2009).*

*El alumnado de Medicina incorpora a lo largo de los tres primeros años de carrera unos quince mil términos a su vocabulario anterior (Quijada, 2007: 152).*

No hay persona anglófona que conozca ese millón de palabras ni hablante lego de español que sepa esos quince mil términos y no por ello diremos que no saben esos idiomas. Además, toda lengua va acompañada de un envoltorio cultural (que incluye formalismos, tradiciones y protocolos que van desde el uso del tratamiento hasta el volumen de la voz, la proxemia entre dos hablantes, la gestualidad y hasta la mirada o no a los ojos de quienes dialogan) y también de un envoltorio técnico según la situación de que se trate.

### **2.3.2 Funciones de quien interpreta**

En numerosas respuestas a la encuesta realizada a agentes en nuestro trabajo de investigación se observa la confusión que existe en cuanto a los cometidos de quienes son intérpretes. En la bibliografía relativa a la interpretación en los servicios públicos encontramos los matices siguientes sobre la labor de la interpretación profesional:

- La función habitual de quien interpreta es la de ser un transcodificador, un *conduit*, es decir, alguien que transmite en un idioma exactamente lo emitido en otro, sin modificar ni adaptar en absoluto el mensaje.
- Cuando no existan términos equivalentes en el otro idioma o cuando no se entiendan por la persona receptora, cuando tenga que ajustar el registro o comprobar si las partes están entendiendo los mensajes, quien interpreta profesionalmente puede decidir actuar como clarificador, o *clarifier*.
- En aquellos casos en los que quien interpreta profesionalmente observe que la diferencia cultural dificulta la comprensión o puede llevar a un malentendido, podrá actuar como experta o agente cultural, *culture broker*.

- Por último, en el caso de que se detecte una barrera sistémica, que impida que se cubran las necesidades de la usuaria, el o la intérprete profesional actuaría como defensor y agente de la usuaria, como *advocate*.

Estas precisiones vienen a confirmar la idea de que no se puede dar una definición de las funciones de la interpretación aisladas de un contexto. Ahora bien, se ha de ser muy consciente de las ventajas de trabajar con intérpretes profesionales y de los riesgos de trabajar con quienes no lo son. Desde nuestro punto de vista, se ha de evitar el intrusismo “profesional” y la idea errónea de que las personas voluntarias “entregadas a la causa”, los familiares o amigos, pueden realizar mejor la función lingüístico-cultural que los o las intérpretes profesionales. Ningún profesional de otros ámbitos (pensemos en la abogacía, la sanidad, la judicatura, etc.) permitiría que esas personas “voluntarias” les suplantarán en sus funciones.

### 2.3.3 Modalidades de interpretación

*La interpretación, que consiste en la transmisión oral y gestual de un mensaje entre dos idiomas diferentes, se puede llevar a la práctica según modalidades distintas: consecutiva, simultánea (con o sin equipo técnico), de enlace y con traducción a la vista. Si bien la situación más habitual es que las personas que hablan y las que interpretan coincidan en el mismo espacio, es cada vez más frecuente que la interpretación se produzca mediante el uso de la comunicación remota (con o sin imagen).*

**Interpretación consecutiva:** el orador habla, el o la intérprete memoriza (generalmente con ayuda de notas) y cuando termina la intervención, el o la intérprete reproduce en el otro idioma lo que se ha dicho. Puede tratarse de una situación monológica (se interpreta solo el discurso en una dirección) o dialógica (se interpreta en una situación dialogada y, por



Figura 2.3 Interpretación consecutiva

tanto, en los dos idiomas). El discurso se puede segmentar en tramos cortos (incluso frase a frase) o largos (varios minutos seguidos). En determinadas situaciones hay interpretación para cada idioma utilizado.

**Interpretación simultánea:** con equipo técnico (normalmente en cabinas, con micrófonos y auriculares) o sin equipo (susurrada al oído de la persona usuaria de la interpretación, que sería la más habitual en el ámbito de los servicios públicos). En la interpretación simultánea, quien interpreta reproduce en otro idioma el discurso pronunciado por la persona que interviene, con la distancia mínima necesaria para que existan unidades de sentido interpretables (*décalage* o desfase temporal entre el discurso original



Figura 2.4 Interpretación simultánea

y el discurso interpretado). En congresos o eventos similares, suele haber “cabinas monolingües” por cada idioma, es decir, que una cabina interpreta solo hacia un idioma (p.ej., inglés), mientras que la otra interpreta hacia otro (p. ej., francés). Según la ubicación de quienes hablan e interpretan puede ser interpretación *in situ*, es decir, quienes interpretan están en el lugar en el que se ubican las personas que son sus interlocutoras, o a distancia (mediante transmisión por videoconferencia).

**Interpretación de enlace o bilateral:** quien interpreta está presente acompañando a las personas interlocutoras e interviene en las dos direcciones (desde y hacia las dos lenguas), generalmente sin notas, en un intercambio de frases cortas.

**Traducción a la vista:** la persona oradora lee en un idioma un texto que le ha proporcionado previamente a la persona que interpreta, y esta reproduce en el otro idioma el discurso apoyándose en el texto escrito. También puede hacerse traducción a la vista sin necesidad de que quien habla lea el texto, es

decir, proponiéndole a la persona que interpreta la lectura hacia el otro idioma del contenido de dicho texto.

Si bien resultaría lógico pensar que, en cualquiera de las modalidades, quien interpreta reproduce en su totalidad lo expresado por las personas interlocutoras primarias, lo cierto es que puede haber casos en los que se le pida que haga un resumen de determinadas intervenciones. En esos casos de “usted resuma”, conviene tener presente que se está transfiriendo a quien interpreta la responsabilidad de seleccionar qué se traduce y qué se queda sin traducir; es decir, la responsabilidad de seleccionar qué información es importante y cuál no, algo para lo que no todas las personas que interpretan están preparadas porque son expertas en la comunicación pero no expertas en las áreas profesionales en las que trabajan (abogacía, judicatura, policía, psicología, etc.).

### **2.3.4 Situaciones en las que se utiliza interpretación**

La interpretación puede resultar necesaria en diferentes situaciones a las que estamos acostumbradas: en congresos y conferencias suelen usarse intérpretes en modalidad de simultánea, es decir, trabajando desde una cabina y transmitiendo su mensaje por micrófono y auriculares. Lo mismo suele suceder en los medios de comunicación (radio o televisión). Sin embargo, en los encuentros más habituales en los servicios públicos y asistenciales, la interpretación suele hacerse con la o el intérprete presente junto a sus interlocutores, y en modalidad de consecutiva, enlace, susurrada o traducción a la vista.

En los contextos de asistencia a víctimas de VG, la interpretación consecutiva se emplea en situaciones en las que la mujer debe hacer un relato libre de los hechos, como sucede por ejemplo en las entrevistas con profesionales del trabajo social y la psicología. La interpretación de enlace o bilateral es habitual en los servicios públicos, como en una toma de declaración de una víctima o en una entrevista con su psicóloga terapeuta, porque permite que los encuentros comunicativos se realicen con agilidad y proximidad. La

susurrada puede darse en contextos en los que haya más de una persona que habla, como en el curso de un juicio. Y la traducción a la vista suele darse cuando hay que leer un folleto, un formulario o cualquier otro documento. Lo cierto es que las modalidades se pueden alternar en una misma actuación, de modo que, por ejemplo, en un juicio oral, la interpretación puede ser consecutiva cuando intervenga una persona y tengan que escuchar la interpretación varias personas destinatarias, y en susurro cuando la persona que escucha es solo la víctima.

Cabe decir que nada impediría que la interpretación simultánea se empleara de manera habitual en los servicios públicos; de hecho sería recomendable para algunas situaciones comunicativas, como el reconocimiento psicológico forense o la interpretación en tribunales, donde los procesos pueden ser de una duración considerable y requerir la interpretación completa de todas las intervenciones. Así se hizo en Núremberg (con cuatro idiomas de trabajo) y así se hizo también en el juicio del 11M en Madrid, aunque en este caso con una insuficiencia técnica fácilmente evitable: se transmitía por megafonía el mensaje de los intérpretes, ya que no todo el auditorio disponía de auriculares; esto provocó que, los intérpretes, recibieran dos voces a la vez por los micrófonos de quienes intervenían: el eco de la interpretación y el discurso de las intervenciones.

El empleo de la interpretación simultánea en nuestros servicios públicos podría resultar muy útil en contextos que requieren una mayor agilidad de las intervenciones con víctimas, ya que permitiría que las intervenciones duraran lo mismo que si fueran encuentros monolingües. Ello requeriría el equipamiento con los medios técnicos adecuados de los lugares en los que fuera precisa esa modalidad. Como contrapartida positiva, habida cuenta de que la interpretación simultánea requiere una preparación profesional específica acreditable, ello entrañaría en términos globales una mejora sensible de la calidad del servicio de interpretación.

### 2.3.5 Formación de intérpretes

La interpretación en los servicios públicos tiene una larga tradición en nuestro país, donde la figura de intérprete estaba regulada en la legislación medieval, en relación con los rescates de cautivos, y en la legislación del período colonial, en relación con la evangelización y la administración de los territorios coloniales. Carlos V creó la Oficina de Interpretación de Lenguas para las relaciones internacionales y también existían los intérpretes corredores de buques en los puertos. Igualmente, fue constante la presencia de intérpretes en los tribunales de la Inquisición, una institución que estuvo vigente más de trescientos cincuenta años. La figura de “traductor/a-intérprete jurado/a” –las más de las veces solo traductor/a– deriva de esa tradición secular en nuestro país, y su estatuto se reguló en diversas normas legislativas desde el siglo XIX. El aprendizaje del oficio se producía habitualmente de manera informal, es decir, practicándolo, y en no pocos casos los puestos se transmitían de forma hereditaria.

La legislación académica ha venido a regular en nuestro país desde 1990 los estudios de traducción e interpretación como carrera universitaria, con variantes de grado (antes licenciatura) y postgrado (cursos de especialización, máster o doctorado). La proliferación de programas universitarios de traducción e interpretación, sobre todo de grado, trataba de hacer frente a la demanda percibida de intérpretes de conferencias que serían necesarios para las instituciones europeas, una vez que España adquirió la condición de miembro de la UE. Ese enfoque condicionó la oferta actual de intérpretes en España en dos sentidos: se hizo hincapié en la formación para trabajar en conferencias (donde la modalidad habitual es la interpretación simultánea) y se atendió a unas combinaciones lingüísticas concentradas sobre todo en los tres idiomas de trabajo más frecuentes en la UE: inglés, francés y alemán. Hay excepciones en algunas universidades que ofrecen otras lenguas en sus programas de grado (por ejemplo, árabe, chino, ruso, etc.) y en los de postgrado (rumano, polaco, búlgaro, etc.).

Considerando que la interpretación en los servicios públicos rara vez tiene lugar en simultánea y que la demanda lingüística incluye muchos otros idiomas además de los tres mencionados, es evidente que existe una brecha entre las necesidades y la oferta disponible tal como sale de nuestras universidades. Por ello, es frecuente recurrir a “intérpretes” sin formación específica o a otras personas, como familiares, amistades o incluso otras víctimas, que proceden de la cantera de los propios grupos lingüísticos que los requieren, apoyándose en el criterio –erróneo, como se ha argumentado más arriba– de que el conocimiento de dos lenguas habilita para interpretar entre ellas.

La preparación de esos y esas “intérpretes” se produce a medida que van practicando, mediante ensayo y error y guiándose por su sentido común cuando no por sus propios prejuicios, lo que no siempre se atiene a las normas de la profesión. En muchos casos esa “formación adquirida sobre la marcha” no está sometida a ninguna revisión o control de calidad, lo que en ocasiones perpetúa prácticas no profesionales que pueden ser muy perjudiciales para las personas a quienes interpretan (como el resumen excesivo y arbitrario de la información, la simplificación, la imprecisión, la introducción de la opinión de quien interpreta en la conversación, etc.). Una línea de trabajo que podría resultar útil a este respecto es que los centros de formación en interpretación existentes –en particular las universidades– ofrezcan módulos o cursos no reglados a esos intérpretes potenciales, que consistirían sobre todo en la transmisión de los elementos básicos de la profesión, aunque no se puedan ofrecer sesiones de formación de interpretación propiamente dicha en todos los pares de lenguas.

Estas consideraciones generales se aplican igualmente a la formación de intérpretes que trabajan en situaciones de VG, donde los servicios públicos interesados recurren a las soluciones ofrecidas por las diferentes administraciones (local, autonómica y nacional) y por las organizaciones no gubernamentales, que a menudo delegan el aspecto de la selección –y por tanto, indirectamente, de la formación– en subcontratas externas, proveedoras de “intérpretes” tanto para intervenciones presenciales como telefónicas, o que recurren al voluntariado espontáneo. Naturalmente, el interés de la

administración es disponer de los servicios lingüísticos de manera inmediata y el interés de las empresas que los prestan es obtener el máximo rendimiento posible de su negocio.

Este conjunto de factores lleva a poner en cuestión la formación de quienes actúan como intérpretes por varias razones. En primer lugar, resulta inverosímil que estén disponibles en el mercado español intérpretes profesionales de cuarenta o cincuenta idiomas –por mencionar algunas cifras que barajan las propias empresas–, la mayoría de los cuales se hablan en países donde no hay ni ha habido nunca formación reglada de intérpretes. En segundo lugar, las condiciones laborales ofrecidas por las empresas son tan precarias (demanda incierta, remuneración de intérpretes muy por debajo de lo que facturan a la administración, etc.) que resulta imposible que las personas que se prestan a ese trabajo puedan vivir de él, con lo que se refuerza esa falta de profesionalización mencionada más arriba.

Es comprensible que los servicios públicos se conformen con soluciones que les sacan del problema, aunque dichas soluciones disten mucho de ser óptimas. Si una de las palabras clave en todos los entornos de la administración pública y de la empresa privada es la “calidad”, por no decir la “excelencia”, resulta imprescindible que el sector público sea sumamente sensible y ejerza un control riguroso sobre la calidad que se obtiene a cambio de unos desembolsos en absoluto insignificantes a ciertas empresas. Ello no solo se debe a la obligación general de rendir cuentas sino también al deber de buscar el interés de la ciudadanía en general, ya que de unas soluciones sin garantía de calidad pueden derivarse perjuicios para las usuarias y para quienes las atienden profesionalmente, que empezarán a ser sonoros cuando se produzcan casos de malas prácticas que resulten en indemnizaciones millonarias, como ha sucedido ya en varios países por circunstancias parecidas. En los apartados siguientes se reflexiona sobre algunas de las medidas posibles para hacer frente a la delicada cuestión de la calidad y de su garantía.

### 2.3.6 Selección y acreditación de intérpretes

Tal como apuntamos en el apartado 2.1, en el momento de la redacción de esta guía estamos a la espera de la transposición de varias directivas europeas (64/2010/UE, 13/2012/UE) a la legislación española, de modo que aún no se sabe cómo van a concretar las autoridades nacionales (con su consiguiente aplicación después en las comunidades autónomas y en los municipios) las normas y reglamentos que regulen la profesión de intérprete, especialmente en los ámbitos policial y judicial. En este asunto se mezclan al menos dos tipos de factores: los que afectan a la preparación exigible de las personas que van a ejercer esta profesión y los que tienen que ver con su consideración administrativa.

En cuanto a la preparación, ya nos hemos referido brevemente a la formación en el apartado anterior. Resulta evidente que para poder actuar de manera profesional en los variados servicios públicos que requieren del concurso de intérpretes se necesitan una serie de competencias técnicas y de cualidades personales. El déficit existente en nuestro país, y en otros, de intérpretes con las combinaciones lingüísticas adecuadas y con formación en interpretación en los servicios públicos y, en nuestro caso, también en VG, invita a contemplar soluciones pragmáticas que respeten los requisitos necesarios y que sean comprobables por las entidades públicas procedentes: la propia administración pública, las universidades y las asociaciones profesionales debidamente constituidas.

Inspirándonos en ejemplos de los servicios de interpretación que funcionan cotidianamente de manera satisfactoria, como los de conferencias en las instituciones internacionales y supranacionales, podemos afirmar que la selección de intérpretes pasa por un filtro general (unos estudios superiores, aunque no necesariamente en traducción e interpretación, y la justificación del conocimiento de los idiomas de que se trate), por unas pruebas en las que las y los aspirantes demuestren –a juicio de quienes son intérpretes de carrera en la función pública– las competencias y destrezas necesarias para ejercer la profesión, y por un tercer filtro –el de la entrevista personal– que

permita comprobar el talante y la actitud de la persona solicitante de esa acreditación. Cada una de las tres fases sirve para confirmar respectivamente: 1) unos sólidos conocimientos no solo de los idiomas, sino también del mundo y la vida en general, es decir, no solo lo que la persona sabe sino lo que es capaz de aprender; 2) el manejo de las técnicas necesarias para saber interpretar (memoria, expresión, toma de notas); y 3) la condición de conocer, comprender y comprometerse a respetar unos principios deontológicos sin los cuales resulta imposible trabajar en los delicados entornos en los que se desarrolla la interpretación.

Este es el itinerario habitual cuando se trata de contratar a alguien con vistas a la adquisición de la condición de personal funcionario. En estos mismos organismos internacionales, cuando se contrata a intérpretes independientes o *freelance*, son las propias asociaciones de intérpretes u otras entidades especializadas las que cooptan u otorgan “el aval”, una vez que diferentes colegas –el número dependerá de la entidad acreditadora– han escuchado en situación real a la persona candidata, en un número suficiente de ocasiones en la combinación lingüística correspondiente. Esos parecen ser métodos de acreditación que comprueban la calidad antes de que la institución correspondiente ofrezca un contrato de intérprete.

En el caso que nos ocupa, la acreditación de intérpretes para trabajar con víctimas de VG en los servicios públicos españoles, será preciso, tal vez, establecer fórmulas de acreditación específicas para quienes aspiran a intérpretes en los servicios públicos que, hallándose en posesión de un diploma de formación superior en sus países y una certificación del conocimiento del idioma local, superen satisfactoriamente módulos de formación de una duración por determinar, como requisito previo para la realización de las pruebas de acreditación.

Sin ánimo de pretender prescribir a la administración un modelo determinado de acreditación, lo que parece claro es que la selección y acreditación de sus colegas debería ser competencia de las personas capacitadas en la profesión. El hecho de que la persona comparezca en un encargo con

un documento personal en el que figura la palabra “intérprete”, cuando en realidad lo han emitido las empresas privadas que contratan a quienes colaboran con ellas en función de criterios no comprobables, resulta de todo punto inapropiado y carente de toda garantía de profesionalidad, además de contrario a los intereses públicos por los que debe velar la administración.

En el marco de la Unión Europea, no sería descartable la idea de que existiera una acreditación de intérpretes supranacional, con reconocimiento en todos los Estados miembros, como sucede con titulaciones universitarias o con la licencia de conducir. De hecho, en el momento de publicación de esta guía existen iniciativas a escala de la Unión Europea sobre sistemas de acreditación, como es el caso del proyecto Qualitas<sup>4</sup>, coordinado desde la Universidad de Alicante, socia de este proyecto, y de registros nacionales de intérpretes con acreditación, proyecto LIT Search<sup>5</sup>. Aunque los dos se refieren a intérpretes en el ámbito judicial, podrían servir de inspiración para la reglamentación en España de intérpretes que actúan también en otros sectores de los servicios públicos. Habida cuenta de la existencia en nuestros días de tecnologías de la información y de la comunicación muy avanzadas, el intercambio de profesionales de la interpretación a través de telefonía, videoconferencia o similares entre unos países y otros ayudaría a hacer frente al déficit que se experimente en un momento o lugar determinados de ciertos pares de lenguas.

El hecho de que cada país acreditara solo para su(s) lengua(s) no impediría el empleo de mecanismos de relé (*relais* en francés, *relay* en inglés) o ‘relevo’, como los que se usan miles de veces al día en las organizaciones internacionales, para los casos en los que resultara necesario. Por ejemplo, la necesidad de interpretación del idioma urdu al español en una localidad española se podría resolver con interpretación profesional que interprete entre el urdu y el inglés en un lugar del norte de Inglaterra y otra que interprete del inglés al español en España, mediante una conexión telefónica

<sup>4</sup> Informe final de Qualitas <http://www.qualitas-project.eu/content/assessing-legal-interpreter-quality-through-testing-and-certification-qualitas-project>.

<sup>5</sup> <http://eulita.eu/lit-search-%E2%80%93-pilot-project-eu-database-legal-interpreters-and-translators>.

o de videoconferencia. Si bien es cierto que cada eslabón añadido a la cadena resta agilidad y precisión en la comunicación, por las inevitables pérdidas que entraña el proceso (*what is lost in translation*, lo que se pierde en la traducción), la disponibilidad de esa solución podría compensar con creces en determinados casos los inconvenientes.



Figura 2.5 Interpretación telefónica

*Sería deseable que los Estados miembros no solo reconociesen la acreditación de otros Estados miembros, sino que exigiesen los mismos requisitos de formación y acreditación a intérpretes en sus respectivos países para, de este modo, asegurar la confianza mutua entre los Estados y caminar hacia una regulación coherente de la figura de intérprete en los servicios públicos de la Unión Europea.*

### 2.3.7 Código ético de la profesión de intérprete

Cada asociación profesional o cada institución puede establecer unos criterios básicos que se han de cumplir para poder ejercer la profesión de intérprete. En el ámbito que nos ocupa aquí, la VG, se ha de pensar en que los enfoques desde los que se aborda la intervención de intérpretes son específicos según cuáles sean los servicios que los utilizan. Así, aunque la víctima y quien interpreta utilicen los mismos, las necesidades de interpretación en una comisaría de policía, en una visita médica generalista, en la vista oral de un juicio, en una evaluación médica forense o psiquiátrica, en una casa de acogida o en una entrevista psicológica no son iguales. Nunca se insistirá lo suficiente en que toda situación de interpretación es única e irrepetible. Tampoco se insistirá lo bastante en que no es competencia de quien interpreta actuar “de parte” de una de las dos personas interlocutoras primarias, con independencia de quién sea la parte que pague por el servicio.

No es a quien realiza la interpretación a quien corresponde intervenir con voz propia, dando su opinión sobre la manera de administrar la información sobre cuestiones médicas o sobre la forma de proceder en la administración de salud cuando interpreta en una entrevista médica; tampoco “interpreta” la ley en un procedimiento judicial.

Trataremos aquí de exponer, a modo de mínimo denominador común, algunos criterios relacionados con el comportamiento profesional, que habrán de hacerse explícitos a las partes interesadas al inicio de cualquier intervención que requiera de interpretación:

**Fidelidad:** Significa transmitir el contenido de la comunicación entre quienes hablan respetando igualmente la forma. Ello no significa necesariamente traducir palabra por palabra o literalmente. A veces será preciso adaptar el mensaje o modificar el registro o la terminología en aras de una mejor comunicación. Puesto que no se puede interpretar algo que no se ha entendido, quien interpreta podrá, en su caso, pedir aclaración a cualquiera de las partes, antes de suponer o adivinar lo que se quiere decir.

**Confidencialidad:** El o la intérprete está obligada a no divulgar el contenido de las reuniones y conversaciones en las que está presente. Igual que ocurre con profesionales de la medicina, abogacía, psicología, etc., tiene el deber de guardar absoluta discreción sobre el contenido de la reunión y de no utilizar unilateralmente las informaciones que pueda haber obtenido de forma indirecta sobre el tema. En todo caso, lo deseable es que, al inicio de cada intervención, quien interpreta informe del grado de confidencialidad del encuentro, dado que existen algunos contextos de trabajo en VG en los que lo que relata la víctima sí se transmite a terceros (por ejemplo, su relato ante una psicóloga forense será conocido por el juez o la jueza posteriormente, a pesar de que no participe físicamente en el encuentro).

**Honestidad profesional:** Quien interpreta desarrollará su trabajo con la mayor profesionalidad posible. Únicamente ofrecerá sus servicios en los idiomas para los que sea solvente, se preparará adecuadamente las inter-

venciones (tema, terminología, contexto cultural), y buscará a una persona profesional sustituta si por algún motivo no puede prestar el servicio al que se ha comprometido.

**Neutralidad:** Quien interpreta hará todo lo que esté en su mano para establecer un clima de entendimiento entre quienes hablan y para contribuir a que la entrevista tenga éxito desde el punto de vista comunicativo, pero no expresará en ningún caso juicios de valor sobre el contenido del encuentro ni tomará partido por nadie, como hemos mencionado anteriormente. Será una persona intermediaria imparcial y neutral. Todo lo que se salga de estas pautas –como realizar conversaciones con una de las partes de cuyo contenido no tiene “traducción” la otra, hacer valoraciones de hechos o comportamientos, omitir información por indicación expresa de una de las partes– conducirá a la larga a la desconfianza de una u otra de las partes.

Lo anterior no significa que quien interpreta no tenga una responsabilidad a la hora de favorecer la comunicación entre las partes, especialmente con aquella interlocutora que pueda experimentar más dificultades a la hora de enfrentarse al encuentro comunicativo. Como hemos mencionado, la labor de las y los intérpretes será crear un clima de confianza y profesionalidad que permita que tanto agentes como las víctimas puedan hablar con tranquilidad y seguridad, por ejemplo presentándose al inicio de la intervención, explicando cuáles son sus funciones y cuáles no, explicando la dinámica de la interpretación (turnos de palabra, toma de notas, etc.), aclarando a la víctima que puede pedir que se le repitan o aclaren las cuestiones que no entienda y mencionando cuál es el grado de confidencialidad del encuentro.

Esta actitud facilitadora no debe entenderse como un exceso de atención por parte de quien interpreta hacia la víctima. La facilitación de la comunicación consiste en cumplir con la objetividad deontológica al tiempo que se respetan los silencios, se mantiene una escucha activa, se cuida el lenguaje no verbal y se gestionan adecuadamente aquellos momentos en los que las emociones puedan alterar el curso de la comunicación. Quien interpreta, por lo tanto, debe evitar ser permeable a lo que la víctima transmite, para conseguir

transmitir todo lo que se está comunicando sin que su opinión personal (positiva o negativa) pueda afectar al trasvase de la información.

Aun cuando la persona que interpreta realice su función con arreglo a estos criterios, conviene señalar que la traducción entre idiomas es una operación delicada que pasa por la actividad de un cerebro humano y que no se rige por las leyes de una ciencia exacta, de modo que la capacidad tiene un carácter finito y falible. El trabajo de interpretar está condicionado por variables dependientes de la persona que interpreta –su conocimiento de los idiomas y culturas, su preparación del tema, su aplomo y su entereza psicológica, etc.– pero también por variables independientes de quien interpreta, algunas de las cuales dependen de agentes de los servicios públicos que encargan la interpretación.

## **2.4 Riesgos de trabajar con intérpretes no profesionales en contextos de VG**

En el apartado anterior nos hemos referido brevemente a algunas prácticas inadecuadas para la comunicación eficaz, entre otras el uso de “intérpretes” que no son tales. Aquí sintetizaremos los riesgos que pueden entrañar esas prácticas, que no son sino una falta de garantía de los derechos de la víctima, una obstaculización del trabajo de quienes son agentes y un posible despilfarro de recursos presupuestarios.

**Malentendidos y errores de sentido.** De “intérpretes” no profesionales se puede esperar que hagan su labor lo mejor que puedan, pero eso no impide que estén libres de cometer errores, como le puede suceder también a alguien profesional. Lo que ocurre, en el caso de amateurs, es que pueden no ser conscientes de que están cometiendo dichos errores y por lo tanto no admitirán que tienen dudas o que sencillamente son incapaces de realizar la tarea, de modo que no los van a corregir. Por ejemplo, si se pregunta a una víctima si desea cobrar los atrasos por “alimentos” y quien interpreta desconoce este concepto jurídico, es probable que traduzca algo como “atrasos por gastos de comida” o “atrasos por gastos de alimentación” sin plantearse que “alimentos” incluye muchas más cosas, lo que

implicaría que la respuesta de la víctima se basaría en una comprensión equivocada del contenido de la pregunta. Estos errores involuntarios de sentido pueden tener consecuencias insignificantes, pero también consecuencias graves. Por ejemplo, en el caso de una intervención médica, pueden derivarse imprecisiones terminológicas, conceptuales o culturales que influyan en las valoraciones del diagnóstico por el personal sanitario o en un seguimiento inadecuado de un tratamiento. La bibliografía especializada demuestra que esos errores pueden generar incumplimiento de visitas y de tratamientos, lo que acarrea una duración más prolongada de la dolencia o una recidiva, nuevas visitas o admisiones en centros hospitalarios, incluso pleitos por mala praxis, y, por ende, más costes para los servicios de salud (Flores, G. et al. 2012 y Quan, K. et al. 2010). Este supuesto se aplicaría igualmente a otras situaciones y entornos: una información errónea que modifica la condición jurídica de la víctima, una declaración incorrecta que trae consigo un fallo judicial equivocado, etc.

**Habilidades psicosociales.** Aparte de los errores de sentido derivados del desconocimiento, puede haber otros elementos que intervengan en el resultado insatisfactorio del encuentro interpretado por no profesionales. El aplomo necesario de quien interpreta para hacer frente a situaciones delicadas desde el punto de vista emocional o afectivo no está garantizado cuando quien “interpreta” no es profesional. Ello puede conducir a una comunicación truncada, cuando no al fracaso completo de la posible intervención.

**Normas de imparcialidad.** Además, una “interpretación” no profesional puede entorpecer la comunicación de forma voluntaria por ignorancia de las normas de imparcialidad. Por ejemplo, la persona que interpreta puede hablar en nombre de la víctima o intervenir con su propia voz ante cualquiera de las partes, omitiendo, añadiendo o explicando a su criterio asuntos que no le competen. Las entrevistas realizadas a víctimas como parte del trabajo de campo de SOS-VICS han revelado casos en los que sus intérpretes han intentado convencerlas de que vuelvan con su agresor o de que retiren la denuncia y, lo que es más grave, en ocasiones se han visto recriminadas por sus intérpretes.

**Secreto profesional.** Una “interpretación” no profesional puede violar el principio de confidencialidad y divulgar detalles de la entrevista en cuestión que pueden afectar al resultado general del caso de la víctima o a su situación en la comunidad en la que vive. Pensemos lo que significaría la transgresión del secreto profesional por quien “interpreta” que se entera en el marco de su intervención de unos antecedentes de conducta, una noticia privada, un diagnóstico, etc. y que divulga entre los miembros de su comunidad o incluso entre la familia –cuando se trate de familiares actuando como “intérpretes”– cuestiones íntimas que no debieran salir de las paredes de una comisaría, una sala en la que hablan abogada o abogado y víctima, un consultorio médico, etc. Además, es frecuente que cuando actúan intérpretes no profesionales en los servicios públicos no quede constancia de su identidad real (nombre completo, documento de identidad, domicilio, etc.) por lo que en caso de producirse un incumplimiento del deber de confidencialidad resulta prácticamente imposible su localización o, incluso, denunciar los hechos ante las autoridades correspondientes.

**Gestión del tiempo.** Una persona que interpreta de forma no profesional tiene más dificultad con la gestión del tiempo que ocupa la interpretación, ya que no tiene interiorizados los protocolos formales, las soluciones lingüísticas y culturales, los imprevistos, etc. Desde la perspectiva de la administración, pues, resulta menos económico en términos de tiempo y, por lo tanto, de dinero, utilizar a intérpretes no profesionales, tanto si se alargan en exceso como si realizan una interpretación inadecuadamente “rápida” que conlleve imprecisiones, exceso de resumen y vaguedades que obliguen a repetir la intervención con la víctima.

*En resumen, el empleo de “intérpretes” no profesionales va en detrimento de los intereses de la víctima, puesto que no se respeta cabalmente su derecho a la información y a la comunicación, conforme estipulan las normas correspondientes, con lo que surge el riesgo de una doble victimización, y también en detrimento de los servicios públicos de que se trate, que experimentarán dilaciones innecesarias, cumplirán de manera insuficiente sus deberes reglamentarios y generarán a la larga más gastos, no solo por la necesidad de repetir posibles actuaciones sino también por los riesgos potenciales de litigios por mala praxis.*

## **2.5 Ventajas de trabajar con intérpretes profesionales en los servicios públicos en contextos de VG**

Las observaciones que siguen constituyen el “negativo” del apartado anterior. Una persona que es intérprete profesional:

- Tendrá un nivel elevado de conocimiento de la lengua de partida y de llegada. Conviene, en este sentido, reiterar que ese conocimiento no significa un bilingüismo perfecto. En esos conocimientos se incluyen también los de la terminología apropiada del ámbito en el que tenga que trabajar, ya que una persona profesional se prepara los encargos con toda la antelación que permita cada caso, además de que habitualmente tiene un bagaje acumulado de los conocimientos prácticos anteriores, inclusive en los entornos de VG.
- Se comportará siguiendo un protocolo profesional de actuación. Se presentará a las partes como intérprete, expresará en su caso un conflicto de intereses con la víctima y buscará a alguien para su reemplazo, informará a las partes de cuál es su función como intérprete, solicitará al servicio contratante la información previa necesaria para el buen desarrollo de la sesión, estará disponible para una revisión posterior con las partes de su actuación. Solicitará condiciones de trabajo acordes con los usos profesionales: desde la ubicación en el lugar más adecuado para desempeñar su labor hasta el respeto a las y los agentes, de sus horarios, una remuneración acorde con el trabajo, etc.
- Mantendrá una postura imparcial entre las partes, lo que no excluye que pida o proporcione aclaraciones si observa obstáculos en la comunicación y que mantenga una actitud que permita que las personas intervinientes se comuniquen con la mayor fluidez y confianza.
- Será capaz de hacer frente a circunstancias complejas y resolver posibles imprevistos, que pueden ir desde el aplomo ante situaciones emocionalmente intensas hasta la aclaración de conceptos y de terminología o el reconoci-

miento de la dificultad –e incluso incapacidad ante variables que imposibilitan el trabajo– de interpretar determinados segmentos o situaciones.

- Podrá ofrecer soluciones técnicas diversas según las circunstancias, pudiendo pasar de la modalidad de consecutiva sin notas a la consecutiva con notas o a la interpretación susurrada y de insertar, en caso necesario, la modalidad de traducción a la vista.

En su caso, será también capaz de ofrecer interpretación simultánea con equipo.

- Estará en posesión de una titulación o una acreditación homologada por las instancias pertinentes de la administración.



*Figura 2.6 Interpretación susurrada*

## **2.6 Aspectos que deberán tener en cuenta los y las agentes cuando se comuniquen con víctimas de VG a través de intérpretes profesionales**

A menudo se considera que la presencia de intérpretes en la comunicación entre agentes de los servicios públicos y las víctimas de VG es una intrusión en una relación que es directa cuando no hay barreras lingüísticas y culturales entre quienes se comunican.

Se ha de pensar, sin embargo, que quien interpreta estará presente no por voluntad propia ni por capricho de las autoridades interesadas, sino porque sin su concurso la comunicación no resulta posible y, por encima de todo, sin su presencia no se puede garantizar el pleno ejercicio de los derechos de la víctima. Su interés consiste estrictamente en realizar su trabajo de la mejor manera posible y con arreglo a criterios de calidad contrastados. Lejos, pues, de considerar su presencia como una intromisión, se ha de ver en ella un eslabón clave y fiable para el funcionamiento de la relación bilateral entre las dos partes.

La actuación de los y las intérpretes está subordinada a los objetivos que persigan los y las agentes que intervienen con las víctimas de VG y así se ha de entender por todas las partes, pero la subordinación funcional no significa que a quien interpreta se le pueda exigir todo lo que a una o a un agente le parezca, sino solo aquello que encaje dentro de las normas del código deontológico de su profesión, tan claro y verificable como el del resto de agentes que trabajan en este ámbito.

Es preciso, pues, que prime una relación de confianza, que se ha de plasmar en una colaboración genuina para facilitar la delicada tarea de pasar el mensaje de un idioma a otro en las mejores condiciones posibles. A este fin, hay algunas indicaciones básicas que merece la pena enumerar:

**La condición inicial para que quienes interpretan puedan actuar es que se les encargue una tarea acorde a sus idiomas de trabajo.** Por eso, lo primero que los y las agentes han de despejar es qué lengua habla y entiende la víctima. Se debe evitar el recurso socorrido de atribuir un idioma a alguien porque en su país sea oficial la lengua que se hablaba durante la época colonial o porque un idioma sea el mayoritario. No todas las nigerianas hablan inglés ni todas las senegalesas hablan francés. Tampoco todas las marroquíes hablan árabe. Cuando las barreras lingüísticas hacen imposible cualquier comunicación con la víctima hasta el punto de dudar o desconocer cuál es el idioma (o dialecto) que esta habla/comprende, existen varias alternativas para tratar de averiguar cuál es su idioma y, por lo tanto, decidir qué intérprete necesitaremos:

1. Preguntar a la víctima, o a una persona cercana, si fuera posible.
2. Utilizar una plantilla o un póster con los idiomas para que identifique el suyo. Estas plantillas incluyen una o dos frases en las distintas lenguas con mensajes del tipo: “Señale su idioma”. “Llamaremos a una persona para que interprete”. “El servicio es gratuito”; “Hablo...”; “Necesito intérprete”.

AFRICA		MIDDLE EAST		NORTH & SOUTH AMERICA AND CARIBBEAN	
<b>Amharic</b> አማርኛ ቋንቋ ስዕዳርያ ቋንቋ	ሰዕዳርያ	<b>Arabic</b> أشرف الله وستاندو المقدم حالاً	اللغة العربية	<b>French</b> Montrez-nous quelle langue vous parlez. Nous vous fournissons un/e interprète.	Français
<b>Arabic</b> أشرف الله وستاندو المقدم حالاً	اللغة العربية	<b>Armenian</b> Յոյց ստեղծ ո՞րի մէջ լիբանձ կը խօսուիք դրականքի թարգմանակը մը կ'աւելցնէլ տաւնք.	Հայերէն	<b>Haitian Creole</b> Montre lang ou-sa. Yap voye cheche you entèprèt.	Kreyòl Ayisyen
<b>Bambara</b> I bolo da i fakan kan. An benna kuma yelemabaga do wete.	Bamanankan	<b>Assyrian</b> ܩܘܼܪܘܼܬܐ ܩܘܼܪܘܼܬܐ ܕܘܼܚܘܼܪܐ	ܩܘܼܪܘܼܬܐ	<b>Navajo</b> Saad béé honisnígíí nílá' bee b'k'í'dílníh. Aíté ha'ne'eé'la' ná'biich'í' b'odoo'níh.	Diné
<b>French</b> Montrez-nous quelle langue vous parlez. Nous vous fournissons un/e interprète.	Français	<b>Dari</b> شما بکدام زبان گپ میزید؟ بک ترجمان میاید.	دري	<b>Portuguese</b> Aponte seu idioma. Providenciaremos um intérprete.	Português
<b>Hausa</b> Nuna yarenka/yarenki. A à kirà tafinã.	Hausa	<b>Farsi</b> برای شما بکدام زبان صحبت میکنید نشان دهید. برای شما مترجم میاریم.	فارسی	<b>Spanish</b> Señale su idioma. Se llamará a un intérprete.	Español
<b>Italian</b> Faccia vedere qual è la sua lingua. Un interprete sarà chiamato.	Italiano	<b>Hebrew</b> הצבע על השפה שאתה בוקר לומר לה מיד.	עברית	<b>ASIA</b>	
<b>Portuguese</b> Aponte seu idioma. Providenciaremos um intérprete.	Português	<b>Kurdish</b> زمانی گۆت دەستیانگ بەگ ئەوجەمانیانگت بۆ بەلگە دەگەینە سەر ئەمەڵەمان.	کوردی	<b>China</b> 請指認您的語言 以便為您請翻譯	請指認您的語言 以便為您請翻譯
<b>Portuguese Creole</b> Pontá pa bu lingua. Un intrepeto ta ser chamado.	Cabo Verdiano	<b>Pashto</b> خپله ژبه وینه. ژبه ترجمان در سرا خبری وگری.	پښتو	<b>Cantonese</b>	廣東話 广东话
<b>Somali</b> Tilmaanafka aad ku hadasho. Tarjumaan aaya la wacyaayee.	AFSoomaalí	<b>Turkish</b> Kendi anadilinizi gösterin. Size bir tercüman çağırıyoruz.	Türkçe	<b>Chaochow</b>	潮州話 潮州话
				<b>Fukienese</b>	福建話 福建话

Figura 2.7 Póster de identificación de idiomas

3. Mostrar un listado de banderas para que señale la de su país.
4. Mostrar un mapa del mundo o del continente de procedencia.
5. Indagar en la documentación o en el expediente de la víctima.

**Se ha de procurar que la persona que interpreta esté informada de antemano sobre el contexto de la reunión en la que va a trabajar.** Para ello, según los contextos, es necesario facilitar los antecedentes de esa reunión, por ejemplo el sumario en el caso de una actuación judicial o el historial de las intervenciones médicas antes de una entrevista psiquiátrica. Cuanto mejor preparadas estén las personas que interpretan mayor calidad tendrá su tarea.

**Solo se puede interpretar a una persona cada vez,** de modo que es muy importante establecer los turnos de habla sin interrupciones entre interlocuciones y la dinámica de la reunión de una forma estricta y bien estructurada, para que quien interprete tenga tiempo de concluir los segmentos de quienes hablan ordenadamente. No obstante, una conversación entre personas no funciona como una máquina, de modo que puede haber modificaciones en la dinámica, según el desarrollo de la actuación. La o el intérprete profesional

es a menudo la persona que mejor conoce el funcionamiento de las reuniones en las que hay interpretación, de modo que puede ser una fuente de información y asesoramiento en caso necesario.

**Conviene que los y las agentes se expresen de forma clara, dirigiéndose a la víctima y no a quien interpreta, hablando siempre en segunda persona y no en tercera** (“¿Puede decirme qué problemas tiene con su marido?” en lugar de “Pregúntele qué problemas tiene con su marido”). Compete a las y los agentes, y no a quien interpreta, establecer el registro adecuado para que la víctima pueda entender lo que se le dice.

**El ritmo de elocución de quienes dialogan ha de ser el adecuado para que quienes interpretan puedan seguirlo.** El trabajo de interpretación se realiza más cómodamente, en la modalidad de consecutiva, cuando el mensaje se transmite en fragmentos cortos, sin excesivas complicaciones sintácticas, tecnicismos o coloquialismos y a una velocidad de elocución similar a la que se emplea en conversaciones espontáneas naturales. La interpretación es una actividad pensada para la transmisión oral natural. Es sabido desde el proceso principal de Núremberg (1945-1946) que el presidente de sesión interrumpía mediante la activación de una luz roja la exposición de cualquier interviniente cuando se superaba una velocidad que pudieran seguir los y las intérpretes. Las dificultades de entonces siguen siendo válidas hoy. De ahí que sean desaconsejables las intervenciones leídas, salvo si se trata de un discurso oralizado, se pronuncia a un ritmo natural y quienes interpretan disponen del texto. Leer el Boletín Oficial del Estado o los detalles de un prospecto farmacéutico incluso a velocidad relativamente lenta y pretender que se interprete sobre la marcha digamos al chino o al árabe es algo que cualquier persona con sentido común entenderá que resulta inviable.

Quienes realizan la interpretación solo pueden interpretar aquello que han entendido, para lo cual es necesario haber oído bien el mensaje y, en su caso, haber tomado las notas oportunas. **Compete a la administración velar por que la persona que interpreta está situada en un lugar adecuado y cómodo para una buena escucha y una buena toma de notas.**

La ubicación puede simbolizar igualmente la neutralidad. Las personas responsables de la contratación del servicio de interpretación deberán tener en cuenta las diferencias culturales en lo que respecta a la proxemia y a otras costumbres (estrecharse la mano no es un hábito universal...).

**Uno de los matices que cabe tener en cuenta es el del acento utilizado por la persona que emite el discurso.** La lengua hablada no es igual que la lengua escrita. Una cosa es saber inglés y entender sin dificultad un texto sobre un tema conocido escrito en dicho idioma y otra muy diferente entender oralmente ese mismo texto pronunciado por una persona con un fuerte acento regional o extranjero. Esto es especialmente evidente cuando se emplea una lengua vehicular para comunicarse con una víctima, en la que quizás ella no se sienta segura o no domine bien. En ese caso, si quien interpreta tiene dificultades para comprenderla, lo mejor es siempre buscar a otra persona que interprete en la lengua propia de la víctima.

**Las y los agentes han de tener como expectativa básica que la persona que interpreta no está de parte de nadie en el desempeño de sus funciones,** con independencia de que pertenezca o no al mismo grupo cultural, étnico o religioso de la víctima. Sospechar que por ser del mismo país, sea el propio o el de la víctima, se está del lado de una de las partes es un prejuicio que hay que desterrar desde los primeros pasos en la formación de agentes. Ello debe ser así independientemente de que la persona que interpreta haya sido nombrada de oficio o a instancia de una de las partes.

**Las y los agentes no deben tener entre sus expectativas que sea la persona que interpreta quien establezca una relación con la víctima que propicie el desarrollo sin tropiezos de la conversación.** Por más que quien interpreta pueda experimentar determinados sentimientos personales respecto a la víctima, su ocupación profesional no le permite expresar más que los sentimientos que desee transmitir la persona que actúa como interlocutora primaria, es decir, el o la agente. Esperar que quien interpreta actúe como una parte del proceso significa otorgarle una función y una responsabilidad que no le corresponden.

**Los y las agentes han de ser muy conscientes de que las condiciones laborales de quien interpreta no le permiten trabajar durante períodos largos de tiempo.** El ejercicio de la interpretación, como hemos mencionado, exige tal grado de concentración y provoca tal desgaste psíquico, físico, fónico y a menudo también emocional, que solo puede realizarse de forma adecuada durante períodos de tiempo limitados. Conviene recordar que, en cualquier reunión normal, quienes interpretan son las únicas personas que no dejan nunca de hablar. Desde los inicios de la profesión de intérprete de conferencias resultó claro para los y las usuarias –y también para las y los intérpretes– que al cabo de treinta minutos de interpretación continua se producía un declive patente en la calidad. Ese deterioro en la comunicación se puede manifestar, por ejemplo, en forma de errores no intencionados, provocados por problemas de saturación que ocurren en el proceso de transmisión desde el cerebro –donde la actividad exige millones de sinapsis neuronales– a los órganos de fonación. Así, a veces, estos y estas profesionales “interpretan” sin darse cuenta hacia la misma lengua desde la que se supone que están interpretando, es decir, repiten las mismas palabras en el mismo idioma, utilizan expresiones incoherentes, titubean, etc. De esta casuística, documentada por numerosas investigaciones de psicolingüística, de estudios sobre la calidad, etc., se desprende la necesidad de velar por la provisión de intérpretes de relevo –o directamente de equipos de dos o más intérpretes– y de proporcionar a quienes interpretan las pausas y descansos necesarios en las intervenciones prolongadas.

Dado que el proceso cognitivo de interpretación exige una concentración altísima por parte de la persona que interpreta, en aquellas zonas donde sea frecuente el uso indistinto de dos idiomas, **lo ideal es tratar de emplear siempre el mismo idioma a lo largo del encuentro comunicativo** para evitar que quien interpreta tenga que hacer el esfuerzo adicional de interpretar desde dos lenguas diferentes, por ejemplo desde gallego y español hacia rumano.

Un proverbio característico de una cultura puede no tener equivalente en la otra, de modo que las y los agentes de los servicios públicos **evitarán en la medida de lo posible el uso de expresiones de validez esencialmente local**. Lo mismo se aplica a otros tipos de expresiones. Por ejemplo, el humor se conjuga de manera muy diferente en distintas lenguas y culturas. Las citas literarias escogidas de manera espontánea pueden demostrar ante quien las entienda la gran erudición que posee quien las pronuncia, pero pueden resultar de muy difícil conversión en unos segundos a otra tradición cultural. No siempre dispone quien interpreta del bagaje literario necesario para adaptar sobre la marcha una cita de El Quijote a otra de Shakespeare o de Pushkin.

**En situaciones específicas de VG puede haber factores afectivos y emocionales que intervengan de manera decisiva en la comunicación de la víctima.** Es responsabilidad de los y las agentes –no de las personas que interpretan– tener en cuenta esas condiciones para regular el ritmo de las intervenciones. Quienes interpretan transmitirán fielmente las expresiones tranquilizadoras y de empatía que deseen los y las agentes, pero no pueden suplantarlos y expresarlas de forma unilateral.

En los manuales al uso de agentes que trabajan con intérpretes en organizaciones internacionales **se recomienda que la víctima tenga intérprete de su mismo sexo, aunque se advierte que, en determinadas ocasiones y según qué culturas, ese requisito puede ser menos importante**. Las víctimas de VG deben ser conocedoras de su derecho a solicitar cambiar de intérprete, si por cualquier motivo no se encuentran cómodas con la persona que las asista, ya sea hombre o mujer. En las entrevistas realizadas por SOS-VICS encontramos muchos casos de mujeres que afirman no haber podido relatar los hechos tal y como ocurrieron, especialmente entre las mujeres musulmanas, precisamente por ser hombres los intérpretes que las asistían. Por lo demás, esa opción deja de tener pertinencia en el momento en que no exista disponibilidad de intérpretes del mismo sexo. Lo fundamental es aclararle a la víctima el carácter imparcial de quien interpreta y la confidencialidad que está obligada a mantener sobre todo lo que conozca en el desempeño de sus funciones.

## 2.7 Dónde encontrar intérpretes profesionales

Pendientes como estamos de la reglamentación por los ministerios correspondientes de un registro de intérpretes disponible para todos los servicios públicos interesados, nos encontramos con la situación anteriormente descrita en la que determinadas instituciones han optado por el establecimiento de subcontratas con empresas determinadas, delegando la responsabilidad de la selección de intérpretes en dichas empresas.

En el trabajo de investigación que está detrás de esta guía y en la bibliografía especializada, observamos que la valoración sobre la calidad de la interpretación por parte de profesionales de los servicios públicos se hace equivaler a menudo con un cierto grado de satisfacción con la ejecución de las personas que interpretan. El hecho de que pase la información entre las personas que dialogan suele bastar como criterio de evaluación positiva. Naturalmente, no se puede esperar que agentes de los servicios públicos estén en condiciones de evaluar la calidad de la transmisión entre dos lenguas, ya que por definición desconocen una de ellas –de lo contrario, no necesitarían intérprete. Sin embargo, esta guía trata de sugerir que existen diversas variables que intervienen para que una interpretación sea de calidad. El hecho de que no hayan existido quejas formales que cuestionen la validez de determinadas interpretaciones no es prueba de que los servicios que se están prestando sean siempre de calidad.

Desde nuestra perspectiva de intérpretes y de personas formadoras de profesionales, nos permitimos insistir en la necesidad de una supervisión mayor de las personas que ejercen esa profesión, puesto que la información disponible nos alerta de la presencia de no pocas personas que no son profesionales, aunque lleven en el bolsillo un documento emitido por su empresa que dice que sí lo son o un carnet de elaboración propia con información fraudulenta, como hemos podido comprobar en el curso de nuestra investigación.

La comprobación de la calidad se puede realizar estableciendo, como requisito necesario para la acreditación del profesional de quien se trate, unos criterios verificables por la administración o por sus colegas de profesión. Ese primer filtro es fundamental, pero no es el único. Deberá haber un seguimiento por la administración de la actuación de quienes interpretan en el ejercicio de sus funciones, que a veces implicará contar con medios técnicos que permitan la grabación de las interpretaciones para su posterior revisión, e iniciar diligencias siempre que se observe una conducta que se salga de las pautas profesionales que hemos tratado de verter en esta guía y en las que puedan elaborar las autoridades oportunas. Es importante destacar que “satisfacción” de la persona usuaria no equivale a “calidad”, ya que quien utiliza el servicio es por definición incapaz de comprobar si el trabajo que está realizando la persona que interpreta es adecuado o no: primero porque desconoce los dos idiomas de que se trate –si no, no utilizaría intérprete –; segundo, porque aunque los conociera no suele conocer los entresijos de lo que significa el proceso de interpretar; y tercero, porque los y las agentes, que consideran la interpretación como un mal menor, suelen ser los primeros interesados en salir del atolladero de la comunicación cuanto antes.

Si entramos propiamente a comentar dónde se pueden encontrar intérpretes profesionales, veremos que existen múltiples opciones:

- Hay intérpretes profesionales de plantilla en algunos juzgados y comisarías de nuestro país. Parecería lógico que pudieran ser prestados en comisión de servicio, cuando no coincidan los encargos, a otros juzgados o comisarías, con las compensaciones debidas.
- En determinadas instancias de nuestro país, los servicios públicos tienen claro que deben recurrir a una empresa determinada con la que se ha establecido una subcontrata por servicios de interpretación. Ya hemos advertido de los inconvenientes que plantea esa fórmula en cuanto la falta de control por las autoridades pertinentes de las normas profesionales de quienes interpretan y que están llamados a colaborar con ellas.

- En la medida en que existan registros, como el de traducción–interpretación jurada o los de las asociaciones profesionales, esos listados<sup>6</sup> ofrecen una garantía de acreditación y de calidad de quienes figuran en ellos.

Si bien abogamos siempre por el empleo de intérpretes profesionales, somos conscientes de que a veces no existe disponibilidad en el momento y lugar precisos y con la combinación lingüística necesaria. Para resolver ese tipo de situaciones, en absoluto inhabituales, consideramos que es razonable pensar en soluciones alternativas:

- En primer lugar, es de esperar que una institución supranacional como es la Unión Europea establezca registros unificados de intérpretes profesionales, como los que existen ahora mismo ya en algunos de los Estados miembros, que puedan ofrecer su disponibilidad para todo el conjunto de la Unión, ya sea mediante desplazamientos transfronterizos para intervenciones *in situ*, o mediante comunicación telefónica, por videoconferencia o similares para actuaciones a distancia, en las que se puede contemplar el uso del relé, es decir, dos intérpretes que utilizan una lengua común para pasar de la de partida a la de llegada (más arriba hemos puesto el ejemplo del urdu al inglés y del inglés al español).
- Una de las medidas que debería adoptarse desde todas las administraciones es la de poner en común los recursos de los que ya disponen, como hemos señalado al referirnos a intérpretes de plantilla ya existentes. Si bien se trata en general de recursos por escrito, que afectan sobre todo a la traducción, parte de esos materiales pueden servir igualmente a las personas intérpretes. Pensemos en cuántos ayuntamientos, comisarías, hospitales, organizaciones no gubernamentales tienen traducidos a varios idiomas determinados documentos como un consentimiento informado, un formulario de admisión, una hoja informativa sobre los derechos de las personas extranjeras, etc.

---

<sup>6</sup> Véase capítulo 7.

Se ha de contemplar la posibilidad de que en un momento y lugar determinado no se encuentren intérpretes profesionales y los servicios de que se trate se vean obligados a recurrir a no profesionales. Entre un no profesional y ninguno en circunstancias en las que sea necesaria su presencia, parece razonable optar por la persona no profesional. Quienes lean esta guía se han podido familiarizar ya con algunas de las condiciones que se deben observar para salvaguardar los derechos de las víctimas, de modo que insistiríamos de nuevo en que se respeten en la medida de lo posible las condiciones aplicables a la interpretación profesional.

No obstante, nos parece importante reiterar el peligro que supone el recurso fácil a los no profesionales, incluidas las posibles personas voluntarias, ya que la relación que se establece en esos casos no contempla mecanismo alguno de rendición de cuentas, de modo que, a la larga, pueden derivarse perjuicios indeseables, como algunos que hemos señalado en esta guía, que en lugar de garantizar los derechos de las víctimas pueden resultar lesivos para ellas.

## **2.8 La cadena de valor de la colaboración entre las instancias interesadas**

A lo largo de esta guía se ha venido insistiendo en la necesidad de colaboración de los y las agentes de los servicios públicos correspondientes con las y los intérpretes que participan en la asistencia a víctimas y supervivientes de VG.

Como conclusión de esta parte común de la guía, queremos insistir en la importancia que tiene para todas las partes interesadas el conocimiento mutuo y la formación conjunta. En la formación de agentes de todos los servicios públicos –desde la enfermería a la medicina, desde el trabajo social a la psicología, desde la formación de agentes del orden a la abogacía, la fiscalía, la judicatura, etc.– debería hacerse hincapié en la función que desempeñan las lenguas y las culturas en la comunicación y en la necesidad de que quienes se encarguen de intermediar en las situaciones en las que se produzcan barreras lingüístico-culturales a la comunicación sean expertos en esa materia.

En cuanto a la formación de intérpretes que puedan trabajar en situaciones de VG, subrayamos que la mejor manera de adquirir las destrezas es mediante la experimentación en entornos reales. En este sentido, abogamos por el diseño de programas de formación conjunta, desde las universidades y desde los centros de trabajo donde se atiende a víctimas de VG, de modo que las y los intérpretes en formación o los ya formados que deseen una especialización puedan tener una exposición directa a casos reales, con agentes reales y bajo supervisión de otros colegas profesionales en activo. Del intercambio mutuo se derivará un mejor conocimiento de las funciones que está llamado a desempeñar cada cual y por lo tanto una mejor calidad del servicio que se presta.

A este respecto, los grupos de investigación, las asociaciones profesionales, las organizaciones no gubernamentales podrían ser vectores de transmisión e intercambio de información, experiencia y buenas prácticas para todos los sectores interesados. Creemos que esta guía ilustra cómo la investigación que se realiza en las universidades y en otros centros del conocimiento, con el apoyo de instituciones, asociaciones, grupos y particulares, puede hacer propuestas que permiten avances sociales y económicos, así como la consolidación de unos valores que podríamos denominar como intangibles. Parece innegable que una interpretación profesional facilita la comunicación de víctimas que hablan lenguas diferentes y proceden de culturas distintas de la nuestra, y también parece innegable que eso constituye un avance social en nuestros entornos multiculturales. Una interpretación de calidad redundaba también en unos efectos económicos favorables: por un lado, supone ahorro de recursos, por ejemplo al atajar problemas como el de tratamientos médicos incorrectos por errores de comprensión, y por otro, tiene un efecto multiplicador en cuanto a puestos de trabajo cualificados, incluso para personas pertenecientes a los grupos de inmigrantes con preparación previa aportada desde sus países respectivos. Relacionada con estos dos tipos de avances está también la consolidación de valores intangibles que resultan deseables en toda sociedad: la mejor integración de esas personas que no pertenecen a nuestra cultura, que resulta compatible con la preservación de algunos de sus rasgos identitarios, como el de la lengua.

Una vez revisados los aspectos generales de la labor de intérpretes que trabajan con víctimas de VG en los servicios públicos, el objetivo de los siguientes apartados será profundizar en las peculiaridades que caracterizan su actuación en ámbitos específicos y ofrecer recomendaciones concretas a las y los agentes para optimizar la comunicación con víctimas de VG que requieren asistencia lingüística.

## 3. Recomendaciones para trabajar con intérpretes en el ámbito judicial

### 3.1 Lo que dice nuestra legislación

### 3.2 Ventajas de trabajar con intérpretes profesionales

### 3.3 Protocolo del trabajo con intérpretes en la atención a víctimas de VG dentro del ámbito judicial

#### 3.3.1 Cómo localizar intérpretes profesionales con formación en VG

#### 3.3.2 Recepción y presentación de la o el intérprete

#### 3.3.3 Ubicación de la o el intérprete

#### 3.3.4 Instrucciones a la o el intérprete

#### 3.3.5 Condiciones técnicas del discurso que pueden dificultar la comunicación

### 3.4 La actuación de la o el intérprete judicial en las distintas fases del procedimiento

#### 3.4.1 Información de derechos y ofrecimiento de acciones a la víctima

#### 3.4.2 Toma de declaración a la víctima y demás testigos por parte de la jueza o del juez

#### 3.4.3 Audiencia de las partes personadas

#### 3.4.4 Fase de juicio oral

---

**Anabel Borja Albi** (Universitat Jaume I)

**Importante:** Aquí encontrará algunas recomendaciones de interés específicas para el ámbito judicial. Por favor, no olvide leer antes el capítulo 2 (El trabajo con intérpretes: aspectos comunes) donde figuran recomendaciones de carácter general para trabajar con intérpretes en la asistencia a las víctimas de VG.

**Servicios:** Judicatura; fiscalía; secretarías judiciales; funcionamiento de los juzgados; abogacía, etc.

### 3. Recomendaciones para trabajar con intérpretes en el ámbito judicial

La comunicación en el ámbito judicial plantea dificultades incluso cuando quienes hablan comparten el mismo idioma, debido a que las personas legas en derecho, a diferencia de los y las agentes de la justicia, desconocen los conceptos jurídicos, no están familiarizadas con el lenguaje jurídico y se sienten en situación de inferioridad ante el ceremonial de todo el proceso.

Las situaciones comunicativas por las que pasa la víctima de VG en el ámbito judicial pueden ser muy diversas: toma de declaración inicial por parte del juez o jueza, fiscalía, información de derechos a la víctima, reconocimiento en rueda del denunciado, participación en careos, declaración en el juicio oral, etc. Todas ellas se producen en condiciones muy alejadas de las situaciones normales de comunicación y, en general, suponen un considerable reto para las víctimas, pues provocan en ellas una sensación de alienación y estrés que dificulta en gran medida que la información fluya de manera natural y espontánea.

La utilización de un lenguaje especial, un tecnolecto, que la víctima desconoce, la sitúa en inferioridad de condiciones frente a las personas que están acostumbradas a utilizarlo. Las fórmulas, los términos técnicos (fases del procedimiento, delitos, penas, documentos, plazos, etc.), las expresiones arcaizantes no facilitan la comunicación.

Según el *Informe de la Comisión de Modernización del Lenguaje Jurídico* que, impulsada por el Gobierno español y bajo la supervisión de la Real Academia Española (RAE), presentó sus recomendaciones en el mes de septiembre de 2011, para más del 80% de la ciudadanía “el lenguaje jurídico es excesivamente complicado y difícil de entender”. El Estado de derecho debe asegurar que se comprenden los actos y las normas jurídicas y, sin embargo, en el ámbito judicial se sigue utilizando “un lenguaje opaco, arcaico y encorsetado en formulismos que dificultan la comprensión”.

Existe, además, una asimetría jerárquica muy marcada entre el personal de la administración de justicia y las víctimas e incluso una jerarquía estricta entre agentes de la administración de justicia que la víctima desconoce (judicatura, acusación, defensa, secretaría judicial, funcionariado, etc.). Además, las actuaciones se desarrollan en un entorno muy formal, utilizando un tono solemne con fórmulas de tratamiento estereotipadas, turnos de intervención preestablecidos, etc.

Cuando a las dificultades inherentes a estas situaciones se suma el desconocimiento del idioma, de la cultura y del sistema judicial en el que se desarrolla el proceso, la intervención de intérpretes profesionales resulta imprescindible para garantizar la seguridad jurídica y el respeto de los derechos de las víctimas, que a veces tienen que tomar decisiones muy importantes para su vida de forma acelerada, como sucede en el caso de los juicios rápidos. La ausencia de intérprete impacta de forma directa en el acceso a la justicia de la mujer extranjera. Puede hacer que un caso sea sobreesido o que una persona no pueda prestar declaración. A mayor vulnerabilidad, mayor impunidad de quien viola los derechos de las personas vulnerables.

### 3.1 Lo que dice nuestra legislación

*El recurso a intérpretes profesionales es un derecho de la víctima cuando esta no habla o no entiende el idioma en el que se presta habitualmente el servicio asistencial.*

Tal como se menciona en la parte común de esta guía, en España la Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género (BOE 29/12/2004) es la norma básica para abordar los casos de VG. Los artículos 17 y 18 de dicha ley Orgánica establecen el **derecho de las víctimas a recibir plena información y asesoramiento adecuado a su situación, con independencia de su origen, religión o cualquier otra condición o circunstancia personal o social.**

Al amparo de lo dispuesto en el artículo 82.2 del Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea, que prevé la adopción de normas mínimas para facilitar el reconocimiento mutuo de las sentencias y resoluciones judiciales y la cooperación policial y judicial en asuntos penales con dimensión transfronteriza, en los últimos años la Unión Europea ha adoptado cuatro directivas en el ámbito de la cooperación judicial penal que, directa o indirectamente, hacen referencia al **derecho a la interpretación y traducción**.

- 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. Fecha límite para su transposición al derecho interno: 27 de octubre de 2013.
- Directiva 2012/13/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 22 de mayo de 2012, relativa al derecho a la información en los procesos penales. Fecha límite para su transposición al derecho interno: 2 junio de 2014.
- Directiva 2012/29/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de octubre de 2012, por la que se establecen normas mínimas sobre los derechos, el apoyo y la protección de las víctimas de delitos. Fecha límite para su transposición al derecho interno: 16 de noviembre de 2015.
- Directiva 2013/48/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 22 de octubre de 2013, sobre el derecho a la asistencia de letrado en los procesos penales y en los procedimientos relativos a la orden de detención europea, y sobre el derecho a que se informe a un tercero en el momento de la privación de libertad y a comunicarse con terceros y con autoridades consulares durante la privación de libertad. Fecha límite para su transposición al derecho interno: 27 de noviembre de 2016.

En la fecha de publicación de esta guía, estaba previsto que la transposición de las tres primeras directivas citadas se realizara a través de la aprobación de dos Proyectos de Ley: el del Estatuto de la Víctima, por un lado, y por otro, el Proyecto de Ley Orgánica por la que se modifica la Ley

de Enjuiciamiento Criminal para transponer las directivas relativas al derecho a interpretación y traducción y al derecho a la información en los procesos penales.

El punto III de la exposición de motivos de este Proyecto de Ley Orgánica señala:

*El derecho a traducción e interpretación para aquellas personas que no hablan o no entienden la lengua del procedimiento se consagra en el artículo 6 del Convenio Europeo de Derechos Humanos, según la interpretación efectuada por la Jurisprudencia del Tribunal Europeo de Derechos Humanos. Las modificaciones introducidas en la Ley de Enjuiciamiento Criminal facilitarán la aplicación de este derecho, garantizando el derecho del imputado o acusado a la interpretación y traducción en los procesos penales, así como el derecho a un juicio equitativo.*

*El derecho del imputado o acusado a ser asistido por intérprete se extiende a todas las actuaciones en las que sea necesaria su presencia, incluyendo el interrogatorio policial o por el Ministerio Fiscal y todas las vistas judiciales. A fin de preparar la defensa, también tendrá derecho a servirse de intérprete en las comunicaciones con quien ejerce su defensa que guardan relación directa con cualquier interrogatorio o vista judicial durante el proceso, o con la presentación de un recurso u otras solicitudes procesales.*

*El derecho a interpretación o traducción requiere además que se le facilite la traducción de los documentos esenciales, o al menos los pasajes pertinentes de dichos documentos. Tal y como se indica en la Directiva 2010/64/UE, determinados documentos, como son las resoluciones por las que se priva a una persona de su libertad, los escritos de acusación o las sentencias, se consideran siempre documentos esenciales, por lo que se han recogido expresamente en el nuevo artículo 123.1.d) que se introduce en la Ley de Enjuiciamiento Criminal.*

En el capítulo 2, apartado 2.1 de esta guía, se abordan estas cuestiones con más detalle. A continuación se explicarán algunas de las razones que han llevado al legislador a reconocer el derecho a la asistencia de intérpretes, en el ámbito judicial y policial.

### 3.2 Ventajas de trabajar con intérpretes profesionales

Trabajar con intérpretes profesionales en el ámbito judicial favorece el ejercicio efectivo de los derechos de las víctimas, asegura una comunicación de calidad con fines probatorios y contribuye a impedir la revictimización. Por el contrario, la falta de intérpretes profesionales que conozcan los escenarios y las situaciones por las que pasan las víctimas de VG en los entornos judiciales dificulta la comunicación y puede dar lugar a malentendidos y errores de sentido que pueden tener graves consecuencias para la víctima de VG, acarrear posibles impugnaciones y, en definitiva, vulnerar el derecho constitucional a un proceso sin dilaciones (véase apartado 2.4 “Riesgos de trabajar con intérpretes no profesionales en contextos de VG”).

Prácticamente la totalidad de las y los agentes judiciales que operan en el ámbito de la VG tiene una formación específica en esta especialidad (el 97% según la encuesta realizada por SOS-VICS en 2013 en todo el territorio nacional). Sin embargo, los datos estadísticos sobre conocimientos de los idiomas más comunes (inglés y francés) no son tan favorables, a pesar de que los ámbitos sanitario y jurídico son, entre todos los contemplados en la investigación, los que muestran porcentajes mayores en los niveles más avanzados de estos idiomas. En cualquier caso, obsérvese que solo el 3,3% de las respuestas, en el caso del inglés, y el 4,3%, en el caso del francés, afirman dominar estas lenguas. Como se afirma en el apartado 2.2 de esta guía: *Saber “un poco” de un idioma es “no saber” ese idioma, cuando de lo que se trata es de hacer una historia clínica, narrar un hecho de violencia, tomar declaración en la policía o intervenir en una vista oral en un juzgado.*

Habla	Francés	Inglés
Nada	57,6%	12,0%
Algo	15,2%	20,7%
Regular	17,4%	<b>40,2%</b>
Bien	5,4%	<b>23,9%</b>
Muy bien	<b>4,3%</b>	3,3%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Tabla 3.1 Nivel de conocimientos de inglés y francés de las y los agentes judiciales que trabajan con víctimas de VG. Fuente: Informe general de la encuesta a agentes del proyecto Speak Out for Support, 2014

A esto hay que añadir que los idiomas que más se traducen en VG, muy por encima del inglés y el francés son el árabe, el rumano y el portugués, lenguas que muy pocas y pocos agentes judiciales dominan. En el apartado “otros” se citan el ruso, el polaco, el japonés y el urdu.

	Primer lugar	Segundo lugar	Primero o segundo
Árabe	174	108	282
Rumano	101	155	256
Portugués	73	37	110
Inglés	51	37	88
Búlgaro	34	27	61
Francés	20	31	51
Chino	32	17	49
Alemán	30	17	47
Italiano	27	7	34
Otros	89	27	116

Tabla 3.2 Idiomas utilizados por las víctimas de VG. Fuente: Informe general de la encuesta a agentes del proyecto *Speak Out for Support*, 2014

Estos datos ponen de manifiesto la necesidad de apoyarse en intérpretes profesionales y de conocer las especiales características que tiene la comunicación mediada por terceras personas. Considerando el elevado número de horas de formación que reciben los y las agentes judiciales que trabajan en VG, resulta cuando menos sorprendente que no se dedique un mínimo de tiempo a la forma de colaborar con intérpretes. La nueva 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 insta a formar a la judicatura, fiscalía y demás personal judicial en la comunicación con la ayuda de intérpretes.

Ya en los tribunales de Tokio, después de la Segunda Guerra Mundial, uno de los aspectos que hubo que abordar fue la educación de quienes utilizaban la interpretación (jueces, fiscales, etc.). La formación que recibe el personal diplomático destinado a la ONU impartida por el Instituto de las Naciones Unidas para la Formación y la Investigación (UNITAR, según sus siglas en inglés) incluye un módulo de sensibilización sobre el hecho de que

sus palabras pasan por intérpretes a los otros cinco idiomas oficiales. En la Unión Europea se proporciona a las y los eurodiputados un folleto informativo sobre las normas que rigen el trabajo con intérpretes en las distintas modalidades de interpretación. Más recientemente, la falta de información sobre la forma de trabajo de los intérpretes durante el juicio del 11M en España generó problemas técnicos para el desarrollo de la vista que tuvieron una gran repercusión mediática y dificultaron enormemente la labor del tribunal.

Puesto que la interpretación judicial es un eslabón profesional que garantiza la comunicación, parece oportuno que la judicatura, la fiscalía, la defensa y quienes participan en el proceso comunicativo con las víctimas de VG, comprendan los aspectos técnicos del trabajo de las y los intérpretes en su calidad de intermediarios e intermediarias lingüísticos y culturales. De este modo, será posible atender a las condiciones (de tipo lingüístico, técnico, temporal y organizativo) que deben observarse, y que a veces se pasan por alto, en la comunicación mediada por intérpretes en los entornos judiciales.

El empleo de intérpretes no profesionales –desde un familiar de la víctima hasta cualquier otra persona que supuestamente conoce los dos idiomas– puede acarrear graves problemas de tipo lingüístico (dificultades de comprensión o de transmisión de la información) y deontológico (omisión de datos importantes, alteración del mensaje de la víctima, coacción a la víctima, etc.).

A continuación se recogen las cuestiones que el personal judicial debería tener presentes al trabajar con intérpretes en casos de VG y se ofrecen sugerencias y soluciones a los problemas más frecuentes.

*El intérprete es un profesional de la comunicación multilingüe. En congresos, coloquios, seminarios y macrojuicios trabaja en simultánea. En negociaciones, entrevistas, tomas de declaración y ruedas de prensa suele interpretar en consecutiva. Su cometido esencial es que quienes participan se entiendan hablando distintos idiomas. El intérprete profesional debe estar siempre a la altura de las circunstancias y saber enfrentarse a cualquier tema, locución o acento. Ejerce una profesión dura y de gran responsabilidad que exige cualidades como resistencia física y psíquica, versatilidad y diplomacia.*

*Asociación Internacional de Intérpretes de Conferencias.*

Además de dominar las lenguas de trabajo, es deseable que el o la intérprete judicial tenga una formación específica en derecho que le permita abordar de forma satisfactoria el reto que supone la falta de equivalencia entre los ordenamientos jurídicos que la interpretación pone en contacto. Estas faltas de equivalencia o equivalencias parciales pueden afectar a los conceptos jurídicos (el concepto de juicio rápido no existe en todos los ordenamientos); los documentos procesales, como por ejemplo la orden de alejamiento; los tipos y fases del procedimiento; los tribunales (la planta judicial es distinta de un país a otro), etc. Esta formación específica incluye también el conocimiento de la estructura, terminología y función de los documentos procesales más habituales: atestado, citaciones, informe médico, parte de lesiones, denuncia en comisaría, orden de protección, auto de apertura juicio oral, etc. Ahora bien, al igual que ocurre en los encuentros monolingües, es decir, no mediados por intérpretes, les corresponde a los y las agentes judiciales transmitir la información de manera que puedan entenderla todas las personas destinatarias, para no hacer recaer en quien interpreta la tarea adicional de adaptar el lenguaje jurídico, al nivel de conocimientos que pueda tener la mujer afectada por un acto judicial en materia de VG. En situaciones en las que el o la intérprete detecte barreras a la comprensión está justificado que se lo señale a la persona que dirige el acto comunicativo.

### **3.3 Protocolo del trabajo con intérpretes en la atención a víctimas de VG dentro del ámbito judicial**

Conviene dejar claro desde el principio que la tipología de situaciones en las que hay interacción del personal judicial con las víctimas de VG es muy variada, de modo que las observaciones que siguen tal vez no sean de aplicación en todos los casos. Por ejemplo, es raro que le llegue un asunto a un juez o jueza sin que esté claro en la instrucción previa cuál es el idioma de la víctima.

#### **3.3.1 Cómo localizar intérpretes profesionales con formación en VG**

**¿Dispone el agente judicial de un listado de intérpretes acreditados al que acudir en caso de necesidad?** En el Proyecto de Ley Orgánica por la que se modifica la Ley de Enjuiciamiento Criminal 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 se señala.

*El intérprete o traductor judicial será designado entre las personas incluidas en los listados elaborados por la Administración, facilitándose en casos de urgencia que otra persona conocedora del idioma, que se estime capacitada para esta tarea, pueda ser habilitada como intérprete o traductor eventual. Todo este sistema se refuerza mediante la habilitación al juez o al ministerio fiscal, para realizar las comprobaciones necesarias en aquellos casos en los que aprecie que la traducción o interpretación no ofrecen las garantías suficientes.*

Es fundamental que estos “listados” no acaben siendo listas de empresas que finalmente trabajan con intérpretes sin acreditación, sino registros de personas profesionales debidamente cualificadas que hayan tenido que pasar por un estricto proceso de selección y acreditación. Por otra parte, la habilitación por parte del juez, jueza o ministerio fiscal debe ser la excepción y no la norma.

**En caso de no disponer de un recurso de este tipo, ¿qué soluciones alternativas se pueden utilizar y qué garantía de calidad ofrecen?** Cuando los servicios de interpretación los ofrezca una empresa y no la plantilla de traducción e interpretación de los juzgados ¿de qué forma se comprueba la **acreditación y formación** de los mismos? Al plantear esta cuestión a los jueces, juezas, fiscalía y demás agentes judiciales obtuvimos en todos los casos la misma respuesta: “todos los intérpretes que mandan las empresas adjudicatarias del servicio de interpretación tienen tarjeta de intérpretes oficiales”. Por desgracia, no existen mecanismos de control que permitan comprobar que esas “tarjetas de intérpretes oficiales”, preparadas a menudo por las empresas o incluso por las y los propios intérpretes, responden al nivel de formación y capacidad que se debería esperar de sus titulares. En demasiadas ocasiones, el servicio de interpretación judicial sale a concurso público y la adjudicataria es la empresa que mejor precio oferta, como si se tratara de una contrata de limpieza sin tener en cuenta la especialización y responsabilidad que exige la labor de intérprete judicial.

**No siempre es fácil determinar el idioma de la víctima de VG.** Una solución a este problema es recurrir a los teléfonos de atención 24 horas (112 y 016) que disponen de intérpretes de numerosas lenguas o utilizar alguno de los recursos citados en el apartado 2.6 del capítulo dedicado a “El trabajo con intérpretes: aspectos comunes”. En la Directiva 2010/64/UE, artículo 2, apartado 4, se señala:

*Los Estados miembros velarán por que se establezca un procedimiento o mecanismo para determinar si el sospechoso o acusado habla y entiende la lengua del proceso penal y si requiere la asistencia de intérprete.*

**En caso de no poder localizar intérpretes que hablen la lengua de las víctimas, se puede recurrir al método de relé.** El o la intérprete traslada el mensaje de la lengua de partida a una lengua intermedia, y, a continuación, otro u otra intérprete lo traslada de esa lengua a la de llegada.

**Solo como último recurso debe acudirse a familiares o amistades de la víctima**, valorando los riesgos que ello entraña en cuanto a la fiabilidad y validez de las actuaciones, tal como han puesto de manifiesto los y las agentes en las entrevistas realizadas por SOS-VICS. Reproducimos a continuación algunos testimonios recogidos en el informe general de la encuesta a agentes realizada por SOS-VICS.

*“En la mayoría de los casos he percibido conversaciones con la víctima al margen de la entrevista profesional que considero improcedentes o en su caso que han dificultado la intervención. En la gran mayoría, al tratarse de comunidades de inmigrantes con idiomas no conocidos (dialectos africanos, etc.) se recurría a intérpretes de esa comunidad lingüística y, quien interpretaba resultaba ser conocido por la víctima en su entorno social, hecho que considero muy perjudicial para la intervención”.*

*“En numerosas ocasiones no se acude a intérpretes profesionales sino a personas que hablan el idioma de la mujer que sufre VG o a personas de su entorno o comunidad, lo que supone, a veces, una atención viciada, pues la persona que traduce se posiciona y opina, porque se dan situaciones en que conoce incluso al agresor, pudiendo incidir hasta la retirada de la denuncia. Esto va en detrimento de los derechos de las mujeres que sufren VG, y aunque las y los profesionales queramos hacerlos valer, es indiscutible que prevalece siempre la voluntad de la mujer que sufre VG”.*

*“En nuestra asociación ejercemos la acusación particular, la queja de las abogadas es que en las declaraciones en la policía y muchas veces en los juzgados, las personas que interpretan no son oficiales, sino personas de un país extranjero que conocen el idioma y que se ofrecen a traducir. A veces se tiene la duda de qué es lo que estarán traduciendo. Además se suele utilizar a la misma persona que traduce para el agresor y la víctima. Creemos que solo se utilizan intérpretes oficiales en los juicios”.*

### 3.3.2 Recepción y presentación de la o el intérprete

1. El o la agente recibe al o la intérprete y le ofrece una breve descripción del tipo de interacción que se va a producir. Lo deseable es que le ponga en antecedentes sobre el caso y le proporcione cualquier dato o documentación que sirva para facilitar la comunicación.

2. Al prestar juramento o promesa el o la intérprete profesional, deberá ser advertido de su obligación de mantener la confidencialidad de toda la información que adquiera durante el desempeño de su trabajo como intérprete y de la prohibición de utilizar esa información para beneficio propio o de terceras personas.

3. La o el agente hace la presentación entre intérprete y víctima de VG y explica a esta que se trata de un profesional, que la confidencialidad está garantizada y que puede hablar con total libertad. El objetivo es crear un clima de confianza que favorezca la comunicación. Esa presentación no presupone ningún tipo de saludo estándar: por ejemplo, estrecharse la mano no está contemplado en todas las culturas como un gesto adecuado entre personas desconocidas, personas de distinto sexo, etc.

4. El o la agente pide al intérprete que compruebe si entiende bien a la víctima y si esta le entiende bien. Es importante tener en cuenta, que la nacionalidad no siempre determina el idioma de uso. En muchos países africanos existen varias lenguas cooficiales y es frecuente además que estas coexistan con variantes lingüísticas y dialectos<sup>1</sup>. Esto explica que, en ocasiones, la persona que interpreta tenga dificultades para entender la pronunciación o el dialecto de la víctima de VG y requiera de una interacción previa para familiarizarse con el idiolecto de la víctima. El o la intérprete puede necesitar interrumpir la conversación, y pedir aclaraciones a una u otra parte para asegurarse de que el mensaje se transmite correctamente. Generalmente estas actuaciones no deben entenderse como falta de preparación, sino como un signo de profesionalidad.

<sup>1</sup> Este es el caso de Marruecos, por ejemplo, donde el árabe es lengua oficial junto con el bereber (o amazigh), aunque el francés sigue siendo lengua de cultura y el español es un idioma conocido en la región del antiguo Protectorado español; sin embargo, la población habla mayoritariamente el árabe marroquí y están también muy extendidas las variantes del bereber, como el tamazight, una de las más habladas en el país.

5. La o el agente explica a la víctima el modo en que se desarrollará la conversación con intérprete, turnos de palabra, modalidad (susurrada, consecutiva, simultánea; véase apartado 2.3).

6. Es importante que la víctima se sienta cómoda con su intérprete, por lo que sería conveniente comunicarle que puede pedir que la asista otra u otro intérprete, si por cualquier motivo la persona asignada no le ofrece confianza (sexo del intérprete, pertenencia a su comunidad, conocido, etc.)

### 3.3.3 Ubicación de la o el intérprete

Según el tipo de interacción que se prevea (dialógica, monológica, etc.), el o la intérprete decidirá dónde debe situarse a fin de que todas las partes se oigan y se vean bien. Debe estar colocado entre las personas que hablan, en un lugar que le permita oír correctamente la conversación y que no contradiga su papel neutral. La solución óptima sería la disposición triangular, de forma que puedan mantener un contacto visual directo, lo cual facilitaría el que se comunicaran directamente y en primera persona, sin necesidad de girarse hacia quien interpreta. Sin embargo esta disposición no siempre es posible y suele ser habitual que se pida al o la intérprete que se siente justo al lado de la víctima.

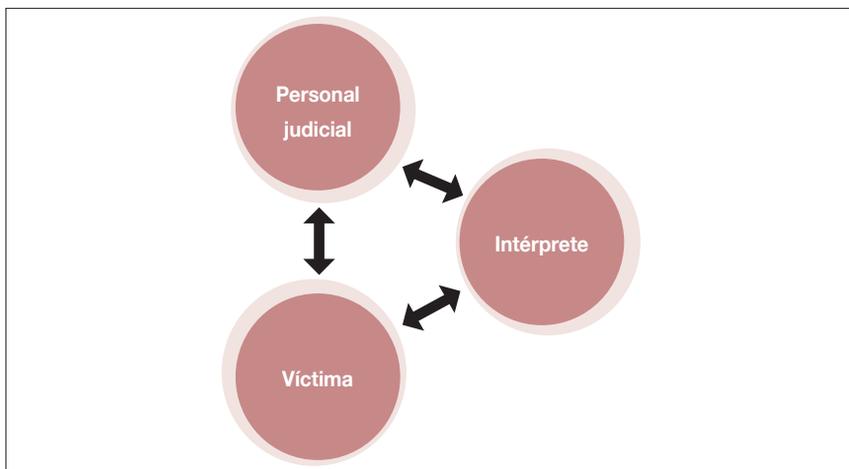


Figura 3.1 Disposición triangular

La proximidad entre los interlocutores debe tener en cuenta la cultura de cada uno. Hay diferencias culturales muy notables que condicionan también la distancia física entre ellos y los elementos no verbales de la conversación (tocar, rodear con el brazo, etc.).

Cuando se trate de interpretar para presuntos agresores, o testigos que puedan estar alterados, es importante evitar posibles situaciones de peligro por proximidad física de estas personas al o la intérprete.

El uso de cabinas insonorizadas que permiten la interpretación simultánea agiliza enormemente el proceso comunicativo, pero requiere la instalación de sistemas técnicos especiales (ya existentes en varios tribunales españoles) y el empleo de profesionales capaces de llevar a cabo este tipo de interpretación. El o la intérprete trabaja en una cabina insonorizada junto con otro intérprete como mínimo, siempre que la duración del encuentro sobrepase los treinta minutos. En la sala, la persona que interviene habla con micrófono, quien interpreta recibe el sonido por auriculares y transmite el mensaje, casi simultáneamente, a través de otro micrófono. Quienes asisten reciben también por auriculares el mensaje traducido. Se utiliza normalmente en macrojuicios en los que la interpretación consecutiva puede producir una gran dilación del proceso debido al elevado número de participantes. No obstante, puesto que la simultánea permite un ahorro considerable de tiempo y el acto judicial no depende del lugar en el que se realiza sino de las personas que en él comparecen, se podría contemplar el uso de instalaciones ya existentes (en centros de conferencias o en las propias facultades de traducción e interpretación) para la celebración de esos actos. En su caso, se podría igualmente prever la posibilidad de interpretación a distancia por videoconferencia o similares, tal como prevé la 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.

### 3.3.4 Instrucciones a la o el intérprete

El o la agente debe dirigir en todo momento la actuación del intérprete en cuanto a tipo de lenguaje, uso de tecnicismos, nivel de resumen, etc. Asimismo, debe dirigir en todo momento el intercambio comunicativo y dejar este extremo claro para la víctima y el o la intérprete. El intérprete profesional jamás intentará asumir la dirección de la interacción. La o el agente deberá tomar decisiones de distintos tipos:

- La o el agente puede decidir, por ejemplo, desarrollar la interacción en forma de preguntas y respuestas. En estos casos, el intérprete utilizará un método denominado interpretación consecutiva, es decir esperará a que acabe cada una de las personas participantes, tomará notas y, a continuación, traducirá su intervención. La otra parte tendrá que esperar a su turno de palabra. Los y las intérpretes profesionales son capaces de traducir bloques de preguntas y respuestas sin necesidad de interrumpir y al hacerlo utilizarán la primera persona (yo, nosotros, mi...) y un tono similar al original para reproducir fielmente lo que dicen las partes.
- Por principio, el o la intérprete profesional interpretará todo lo que digan las partes, añadiendo incluso posibles titubeos o renuncios. El o la agente también tomará decisiones acerca del grado de resumen que espera del intérprete. No es extraño observar que tras escuchar a la víctima hablar durante un cierto tiempo, la o el intérprete “no profesional” traduce su discurso con un simple “ha dicho que sí”. Esta situación no es admisible y el o la agente puede evitarla explicando al intérprete lo que pretende conseguir de la entrevista. Puede pedirle que no resuma y que traduzca de forma íntegra el discurso de la víctima de VG o, por el contrario, indicarle que puede resumir en ciertas ocasiones. Si el o la agente considera que, en determinados momentos, es mejor para el desenvolvimiento del encuentro que el intérprete resuma lo esencial de la idea expresada por una de las partes, habrá de ser muy consciente de que está trasladando al o la intérprete una competencia que no le corresponde, a saber, la de seleccionar qué es importante y qué no lo es.
- El o la intérprete se dirigirá a la víctima en un lenguaje similar al que utilice la

o el agente, de modo que es la o el agente quien ha de ser consciente, igual que en un encuentro monolingüe, de cómo expresarse para que la víctima entienda. No debe esperar que sea el o la intérprete quien modifique el registro a su criterio. El empleo de términos técnicos obliga a quien interpreta a tomar decisiones en cuanto a la forma de expresarlos para que la víctima de VG los comprenda. En este sentido es fundamental que la o el agente entienda esta dificultad, ya que si decide utilizar un tono extremadamente técnico, el o la intérprete, en principio deberá traducir en el mismo registro, aunque en la realidad lo habitual es que rebaje el tono del mensaje a fin de que resulte comprensible para la víctima. Independientemente del registro, habrá ciertos conceptos y procedimientos ajenos a la cultura de la víctima de VG, lo que obligará al o la intérprete a utilizar en ocasiones paráfrasis explicativas para favorecer la comprensión.

- Con demasiada frecuencia el lenguaje jurídico no se escribe para que se entienda, con lo que se vulneran derechos fundamentales, se genera inseguridad jurídica y se incide negativamente en la solución de los conflictos sociales. En el año 2002, el Pleno del Congreso de los Diputados aprobó la Carta de Derechos de la ciudadanía ante la Justicia, que hace explícito el derecho de la ciudadanía a comprender el lenguaje, tanto oral como escrito, con el que se dirigen a ella los representantes de la Administración de Justicia. En el apartado I.6 la Carta de Derechos señala:

“La ciudadanía tiene derecho a que en las vistas y comparecencias se utilice un lenguaje que, respetando las exigencias técnicas necesarias, resulte comprensible para la ciudadanía que no sea especialista en derecho”; y añade “Los jueces y magistrados que dirijan los actos procesales velarán por la salvaguardia de este derecho”<sup>2</sup>.

*Una justicia moderna es una justicia que la ciudadanía es capaz de comprender.*

<sup>2</sup> Como continuación a esta iniciativa cabe destacar la Resolución de 21 de enero de 2010, que recoge el Acuerdo de Consejo de Ministros de 30 de diciembre de 2009, para constituir la Comisión de Modernización del Lenguaje Jurídico (BOE del 1 de febrero) y la firma del Convenio Marco para promover la claridad del lenguaje jurídico.

- Si se desea que el o la intérprete utilice explicaciones clarificadoras, debe ser el o la agente quien dé estas explicaciones.

*“¡Orden de alejamiento! no sabía qué significaba orden de alejamiento. ¡Custodia! no sabía lo que significaba custodia, tenía que volver a buscar en diccionario, juicio rápido... es que no, no... no, no sabía que después de un juicio rápido después venía otro, ¿sabes? no sabía, temas, palabras jurídicas o... a ver, son difíciles para explicar, son difíciles para entender pero... ¡¡hay que tener un experto!! entonces, yo ni soy experta en español ni soy experta en este mundo, entonces, para mi va a ser el doble, me costó mucho, me costó muchísimo, no entendí la sentencia”.*

*Testimonio de víctima de VG tomado del informe interno del proyecto SOS-VISC sobre las entrevistas realizadas a víctimas de VG.*

- La o el intérprete puede traducir fragmentos relativamente extensos, pero la memoria a corto plazo, aun con toma de notas, tiene límites, que podrá señalar, en su caso quien interpreta. Es preciso tener presente también que la actividad de interpretar genera una fatiga que obliga a que, cuando la actuación supere los treinta minutos aproximadamente, haya relevo de intérprete o, en el peor de los casos, recesos de varios minutos.
- El uso de interpretación, sobre todo en modalidad de consecutiva, trae consigo una prolongación del tiempo necesario para la actuación correspondiente. Las y los agentes se abstendrán de utilizar a la o el intérprete para confundir a otras personas participantes en la actuación –pensemos por ejemplo, la dialéctica entre fiscal y defensa– ni para ganar tiempo a su favor.

### **3.3.5 Condiciones técnicas del discurso que pueden dificultar la comunicación**

- Es primordial tener presente que la persona que está actuando como intérprete no es una máquina y que la labor de interpretar exige el uso de mecanismos neuronales sumamente complejos que generan fatiga. También

se ha de tener presente que es el eslabón necesario para la comunicación, de modo que el éxito de esta depende en gran medida de que existan unas condiciones óptimas.

- Una primera manera de contribuir a generar esas condiciones es haciendo al o la intérprete partícipe del acto en el que va a intervenir, a sabiendas de que su código deontológico le obliga al secreto profesional. El uso de argumentos como “usted límitese a traducir lo que diga yo o la víctima” equivalen a pretender que una persona profesional de la medicina entre a un quirófano sin saber si la operación es de apendicitis o de una fractura de cadera. En otras palabras, el o la intérprete debe contar con suficiente antelación con la documentación previa del caso. Solo así estará en condiciones de intervenir con pleno conocimiento de causa. Aun cuando *stricto sensu* la publicidad para terceras personas en la fase de instrucción está limitada a las partes personadas, el juez o jueza debería autorizar el acceso de intérprete a las diligencias correspondientes, ponderando que quien interpreta es un perito que necesita cierta información para desarrollar su labor adecuadamente. Así se hace en los tribunales internacionales y así se debería hacer allí donde intervenga más de un idioma.
- Al trabajar con intérpretes el o la agente debe intentar expresarse claramente, pronunciando adecuadamente, y mirar a la persona a la que se dirige, no a quien interpreta. Es importante acabar las frases o las preguntas antes de parar para que quien interpreta traduzca.
- Debe prestarse especial atención al ritmo de locución. No debe ser excesivamente rápida, pero tampoco excesivamente lenta. Es importante vocalizar adecuadamente. En caso de que la persona que habla se exprese a una velocidad excesiva, el intérprete podrá interrumpir y hacerlo notar.
- La eficacia comunicativa de la lectura de textos excesivamente largos y farragosos es dudosa para la víctima destinataria de sus contenidos. Su eficacia puede resultar aún menor, si pasan por un intermediario que ha de ir traduciendo sobre la marcha. Es conveniente que el o la intérprete disponga,

con la adecuada antelación, de información escrita sobre posibles menciones a preceptos legales, resoluciones judiciales dictadas en el procedimiento u otras actuaciones que puedan ser citadas durante su actuación como intérprete. De ese modo se evitarán imprecisiones o errores en la traducción y se facilitará a la víctima la comprensión de las actuaciones.

- En ocasiones es recomendable facilitar documentación o antecedentes sobre el caso a las personas que van a interpretar, especialmente cuando se trata de procedimientos complejos, que se refieren a conceptos muy especializados (balística, intervenciones quirúrgicas, etc.) o si se le va a solicitar que traduzca documentos escritos a la vista. Como ya hemos apuntado, a pesar del derecho a una justicia pública con todas las garantías que reconoce la Constitución, *stricto sensu* la publicidad para terceras personas en la fase de instrucción está limitada efectivamente a las partes personadas, y es a la jueza o juez a quien le corresponde autorizar el acceso de intérprete a determinadas diligencias ponderando que el intérprete profesional es un perito, no una tercera persona totalmente ajena, a la que se le encarga una función especializada y que necesita cierta información para desarrollarla.

*Antes de una sesión de trabajo, el intérprete prepara a fondo el tema y la terminología. Es crucial que el organizador le facilite con antelación documentos, material de referencia y cualquier texto que vaya a ser leído o citado. El trato directo con el equipo de intérpretes agiliza este proceso.*

*Asociación Internacional de Intérpretes de Conferencias.*

- Como ya se explicó anteriormente, ciertas modalidades de interpretación requieren toma de notas (cifras, nombres propios, fechas, etc.) para hacer más fiel y fluida la comunicación. Recuerde que el o la intérprete profesional está obligado a mantener la confidencialidad de las actuaciones y compruebe que sus notas sean destruidas una vez finalizada su interpretación.
- La traducción de aspectos paralingüísticos como el tono, el llanto, las muestras de enfado o ira constituyen una dificultad añadida a la labor de intérprete. La capacidad para reflejar fielmente tanto lo que se dice como

la forma en que se expresa es una buena muestra de la profesionalidad de quien interpreta. Si observa que el o la intérprete utiliza un tono monótono, resume el discurso de la víctima o habla en tercera persona, la calidad de la interpretación quizás no sea la adecuada.

- Si en algún momento la o el agente, o la víctima le indican que no interprete parte de la conversación, el o la intérprete se enfrentará a un dilema ético, ya que su código deontológico le obliga a traducir todo lo que se diga en el curso de la conversación con el fin de no perjudicar a ninguna de las partes.
- En principio, y dada la naturaleza de la situación por la que atraviesan las víctimas de VG, se recomienda que la víctima tenga intérprete de su mismo sexo, aunque en determinadas ocasiones y según la procedencia de la mujer, ese requisito puede ser menos importante. Las víctimas de VG deben ser conocedoras de su derecho a solicitar cambiar de intérprete, si no se encuentran cómodas con un hombre. Esta opción deja de tener pertinencia en el momento en que no exista disponibilidad de intérpretes del mismo sexo. Lo fundamental es aclararle a la víctima el carácter imparcial del intérprete y la confidencialidad que está obligada a mantener sobre todo lo que conozca en el desempeño de sus funciones.

### **3.4 La actuación de la o el intérprete en las distintas fases del procedimiento**

Una vez analizados los aspectos generales de la actuación de los o las intérpretes judiciales, nos centraremos a continuación en las especialidades que supone su trabajo en las fases del procedimiento que requieren con más frecuencia el concurso de intérpretes. A efectos de la mediación interlingüística, lo más importante es la forma en que se produce la comunicación en cada caso, ya que de ella dependerá la selección de las técnicas de interpretación que resulten más adecuadas.

### **3.4.1 Información de derechos y ofrecimiento de acciones a la víctima**

En el juzgado la información sobre derechos se realiza frecuentemente con un lenguaje poco accesible y la labor de la o el intérprete es de suma importancia debido al riesgo de que las actuaciones se declaren nulas por considerarse que dicha información de derechos no se ha producido conforme a lo legalmente dispuesto, si se demuestra que la víctima extranjera no ha comprendido bien los derechos que le asisten.

En la práctica el secretario o secretaria, o incluso el juez o jueza, informan a la víctima leyendo o explicando estos derechos. No obstante, también es posible que esa comunicación consista en la entrega de una copia de un acta escrita de información de derechos, de la que se pide al intérprete que haga una traducción a la vista a la lengua de la víctima. Conviene recordar que en ambos casos, esa acta escrita habrá de ser firmada por la víctima y la o el profesional que le ha informado, así como, en ocasiones, por quien ha interpretado.

El o la intérprete puede utilizar diversas técnicas en esta fase:

- Interpretación consecutiva, si el o la agente judicial va parando cada vez que informe de un derecho particular.
- Interpretación simultánea susurrada, si el o la agente judicial hace una exposición continuada de los derechos sin pausas entre unos y otros.
- Traducción a la vista de un acta escrita de información de derechos.
- Entrega de modelo impreso multilingüe.

### **3.4.2 Toma de declaración a la víctima y demás testigos por parte de la jueza o del juez**

En este tipo de comunicación el formato más habitual es el de tipo entrevista, es decir, una sucesión de preguntas-respuestas, si bien puede haber variantes en función de la forma en que el juez o jueza formule sus preguntas. El formato concreto que adopte ese intercambio comunicativo determinará la técnica o técnicas de las que pueda servirse el o la intérprete.

- **Si se utilizan preguntas y respuestas cortas y concretas**, la técnica indicada sería la interpretación consecutiva dialógica o interpretación de enlace en la que la toma de notas quede reservada exclusivamente para fechas, nombres propios o datos concretos.
- **Si, por el contrario, se permite una narración libre de hechos por parte de la víctima**, la persona que interpreta sí se verá en la obligación de tomar notas de consecutiva para poder así reproducir con integridad y exactitud todos los matices expresados por la víctima, habida cuenta de la importancia que estos pueden tener para la toma de decisiones por las autoridades judiciales. Se trataría también de interpretación de enlace pero con ayuda de notas en esta ocasión.
- **Al finalizar la declaración, quien interpreta deberá hacer una traducción a la vista del acta de declaración para la víctima**, quien habrá de ratificar con su firma el contenido del documento. Cabe recordar que el o la intérprete también habrá de firmar, junto con la víctima, el acta de la declaración, por lo que asume también una serie de responsabilidades sobre lo que allí quede consignado.

La actuación de la o el intérprete en la declaración inicial es crucial. La VG se produce en la intimidad y la fiscalía se encuentra a menudo con que el testimonio del hombre es contrario al de la mujer, por lo que necesita que la declaración realizada por la mujer en sede judicial sea muy detallada y se traduzca de forma fiel y completa. La base de toda la acusación del Ministerio Fiscal es a menudo la declaración de la mujer, lo que la o el intérprete ha leído a la víctima y esta ha firmado. Este documento será esencial para sostener la acusación. Desde un punto de vista garantista, lo ideal sería que se grabara la declaración, se transcribiera y tradujera y que posteriormente la víctima la leyera. Por problemas de tiempo esto no se hace prácticamente nunca y los y las intérpretes con frecuencia tienen problemas para leer íntegramente la declaración a la víctima y comprobar que se ajusta a su versión. Una de las ventajas del uso de equipo de interpretación simultánea es que se pueden grabar las intervenciones en las dos lenguas empleadas, con vistas a un posterior cotejo por revisor profesional, en caso necesario.

En la toma de declaración del presunto agresor (denunciado) está contraindicado el uso del mismo intérprete para agresor y víctima a fin de evitar la contaminación de las actuaciones. Además, esta situación supone un claro conflicto de intereses y una amenaza añadida al deber de confidencialidad de quien interpreta. En el caso de acusados, está contraindicado el uso del mismo intérprete en la policía y en el juzgado, pues puede perjudicar a su defensa.

### **3.4.3 Audiencia de las partes personadas**

En el supuesto de que la víctima esté presente en la audiencia prevista en el artículo 544 ter LECrim y, por lo tanto, el o la intérprete deba intervenir, quizá la técnica más indicada sea la interpretación simultánea susurrada. Estas audiencias se caracterizan por la intervención más prolongada de las partes personadas, quienes expondrán sus argumentos y no suele seguir el patrón de pregunta-respuesta. Por ello, de cara a facilitar el que la víctima sea consciente de todo lo que acontece en esa audiencia, el o la intérprete podrá ir traduciendo exclusivamente para la víctima, y de forma simultánea, todo lo que las partes o el juez o la jueza expongan.

### **3.4.4 Fase de juicio oral**

La intervención de la víctima en el plenario queda reducida al momento de la práctica de la prueba testifical, por lo que el o la intérprete interpretará las preguntas que, por turnos, las distintas partes formulen a la víctima en ese momento, así como las respuestas que dé la mujer.

- La técnica de interpretación más habitual en la vista oral sería, pues, la consecutiva dialógica (con o sin notas en función de la extensión de las sucesivas intervenciones).
- Si una vez ha concluido su declaración, la víctima permanece en la sala, quien interpreta puede utilizar la técnica de interpretación simultánea susurrada de manera que la víctima pueda seguir todo el juicio.

- Si decide abandonar la sala, su abogado/a, o la representación de la acusación particular, podrá explicar posteriormente a su representada cómo se ha desarrollado el plenario y en este caso quien interpreta utilizará la consecutiva dialógica.

Con estas consideraciones esperamos haber contribuido a mejorar la calidad de la labor en sede judicial de intérpretes que trabajan en casos de VG<sup>3</sup>.

<sup>3</sup> El lector interesado podrá encontrar más información en la página web del proyecto Building Mutual Trust II (<http://www.buildingmutualtrust.eu/>) y en Toledano Buendía, C. y Del Pozo Triviño, M. (2015).



## 4. Recomendaciones para trabajar con intérpretes en el ámbito policial

- 4.1 Lo que dice nuestra legislación
- 4.2 ¿Cómo averiguar qué idioma habla la víctima?
- 4.3 ¿Quién interpreta cuando la víctima no habla/no entiende el idioma mayoritario? Protocolos de actuación en el ámbito policial
- 4.4 Actuación de la o el intérprete en las distintas fases del protocolo de atención a la víctima
- 4.5 Riesgos de trabajar con intérpretes no profesionales en la asistencia a las víctimas dentro del ámbito policial
- 4.6 Trabajar con intérpretes en la atención a víctimas de VG dentro del ámbito policial. Algunas dudas frecuentes

*Icía*r Alonso Araguás (Universidad de Salamanca)

---

**Importante:** Aquí encontrará algunas recomendaciones de interés específicas para el ámbito policial. Por favor, no olvide leer antes el capítulo 2 (El trabajo con intérpretes: aspectos comunes) donde figuran recomendaciones de carácter general para trabajar con intérpretes en la asistencia a las víctimas de VG.

**Servicios:** Cuerpo Nacional de Policía, Guardia Civil, policías autonómicas y locales/municipales, así como las unidades especializadas en VG de las mismas (SAF, UPAP, EMUME, etc.).

## 4.1 Lo que dice nuestra legislación

Tal como expusimos en el capítulo 2, actualmente varias directivas europeas amparan el derecho de las víctimas y de las ciudadanas y ciudadanos incurso en procesos penales a disponer, desde el primer momento, de toda la información necesaria para el ejercicio de sus derechos, con independencia de si hablan o no la lengua del procedimiento. Una de ellas se refiere expresamente a la traducción e interpretación y otra se refiere a los derechos de las víctimas, entre los que se incluye el derecho a traducción e interpretación:

La Directiva Europea 2012/29/UE sobre los derechos, el apoyo y la protección de las víctimas de delitos establece:

- El derecho de la víctima a recibir información de un modo que le sea comprensible desde el primer contacto con la autoridad competente (art. 4).
- El derecho de la víctima a interponer la denuncia en una lengua que entienda o a recibir para ello la asistencia lingüística necesaria (art. 5.2).
- El derecho de la víctima a recibir gratuitamente, previa solicitud, una traducción de la declaración escrita de su denuncia (art. 5).
- El derecho de la víctima a impugnar toda decisión de no facilitarle interpretación o traducción (considerando nº 35).

La Directiva Europea 2010/64/UE relativa al derecho a interpretación y a traducción en los procesos penales establece **la obligación de facilitar asistencia lingüística** al detenido y a la víctima en todas las fases del proceso judicial, incluidas las diligencias practicadas en las dependencias policiales. Este derecho se mantiene hasta que finaliza el proceso.

Aplicado a las actuaciones policiales en el caso de las víctimas de VG, esto significa que **una vez iniciado el proceso con la presentación de la denuncia en comisaría, con una llamada telefónica de auxilio o con**

**una detención policial**, y en todas las diligencias que tienen lugar en sede policial (tomas de declaración, interrogatorios y entrevistas con agentes o con abogados o abogadas), en las que se practican desde la sede policial (traslado al centro sanitario, al juzgado de guardia o al centro de atención a víctimas) o en las que siguen a una resolución judicial (medidas cautelares, seguimiento de órdenes de protección, ejecución de sentencia) **es obligatorio:**

- **Evaluar si la víctima necesita o no asistencia lingüística** (interpretación o traducción, o ambas).

Para ello es importante tener en cuenta que el hecho de que la víctima sea residente en el país no siempre garantiza su dominio del idioma; la casuística puede ser muy variada: personas que se expresan con un nivel aceptable en un registro coloquial pero no entienden el lenguaje administrativo y/o jurídico; personas que comprenden el lenguaje oral pero tienen dificultades para expresarse con fluidez; personas que no saben leer ni escribir y, por lo tanto, no comprenden el contenido de un documento administrativo en los términos en los que está redactado, etc.

- **Ofrecer gratuitamente a la víctima servicios de interpretación y traducción, si fuera necesario.**

Para ello es importante tener en cuenta que las garantías procesales de las víctimas estarán mejor cubiertas si se recurre a intérpretes profesionales.

## 4.2 ¿Cómo averiguar qué idioma habla la víctima?

Cuando las barreras lingüísticas hacen imposible cualquier comunicación con la víctima hasta el punto de dudar o desconocer cuál es el idioma (o dialecto) que esta habla/comprende, existen varias alternativas para tratar de averiguar cuál es su idioma y, por lo tanto, decidir qué intérprete necesitaremos:

- Utilizar una plantilla o un póster con los idiomas (*Language Identification Card*) para que identifique el suyo (véase apartado 2.4). Estas plantillas incluyen una o dos frases en las distintas lenguas con mensajes del tipo: “👉 Señale su idioma. Llamaremos a una persona para que interprete”. El servicio es gratuito”; “Hablo....; necesito una persona que interprete”.
- Mostrar un listado de banderas para que señale la de su país.
- Mostrar un mapa del mundo o del continente de procedencia.
- Indagar en la documentación o en el expediente de la víctima.

No obstante, es importante tener en cuenta que la nacionalidad no siempre determina el idioma de uso. En muchos países africanos existen **varias lenguas cooficiales** y es frecuente además que estas coexistan con **variantes lingüísticas y dialectos**. Este es, por ejemplo, el caso de Marruecos, donde el árabe es lengua oficial junto con el bereber, aunque el francés sigue siendo **lengua de cultura** y el español es un idioma conocido en la región del antiguo Protectorado español; sin embargo, la población habla mayoritariamente el árabe marroquí y están también muy extendidas las variantes del bereber, como el tamazight, una de las más habladas en el país.

### **4.3 ¿Quién interpreta cuando la víctima no habla/no entiende el idioma mayoritario? Protocolos de actuación en el ámbito policial**

Según el *Informe general de la encuesta a agentes, 2014 del proyecto Speak Out for Support*, un altísimo porcentaje de los y las agentes (más del 90%) que atienden a las víctimas de VG en el ámbito policial cuenta con formación en VG, y 3 de cada 4 agentes dispone además, de estudios universitarios o de grado superior. En cambio, las circunstancias son bastante menos favorables en lo que respecta al conocimiento de idiomas extranjeros, donde solo un 10% de los agentes dice hablar inglés “bien” o “muy bien”, un porcentaje que en el caso del francés no llega al 7% y en el caso del portugués ronda el 6%.

En la fecha de publicación de esta guía, los **idiomas más demandados** por las víctimas de VG no hispanohablantes en nuestro país son, por este orden, **árabe, rumano, portugués y ruso**, lo que nos da idea de las importantes dificultades de comunicación existentes en este ámbito y de las que las y los propios agentes son muy conscientes.

Cuando la víctima habla un idioma más exótico o de escaso uso en nuestro país, la dificultad para encontrar interpretación cualificada aumenta considerablemente, si bien la Directiva 2012/29/UE hace constar que este no puede ser un motivo para decidir que la interpretación o traducción prolongarán innecesariamente el proceso y que, por lo tanto, es preferible no facilitarlas (considerando nº 36).

Por otro lado, las fuerzas y cuerpos de seguridad ya disponen de **protocolos específicos de actuación y de coordinación** con los órganos judiciales, con abogados y abogadas y con los cuerpos de Policía Local. Además, según los resultados de las encuestas realizadas por SOS-VICS en 2013 y 2014 que se recogen en el informe antes citado, el ámbito policial cuenta mayoritariamente (casi en el 80% de los casos) con **protocolos de actuación en los casos que requieren servicios de interpretación o traducción** para atender a víctimas de VG. Aunque dichos protocolos solo se aplican en el 60% de los casos, en su conjunto los cuerpos y fuerzas de seguridad del Estado recurren a intérpretes en la atención a las víctimas con mayor frecuencia que otros ámbitos, como el judicial, el sanitario o el asistencial.

Protocolo	ÁMBITO				Total
	asistencial	policial	sanitario	jurídico	
No	53,3%	21,2%	49,3%	37,0%	36,5%
Sí	44,7%	<b>78,8%</b>	50,7%	63,0%	63,5%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Tabla 4.1 Existencia de protocolos de actuación específicos para los casos de VG que requieren interpretación.  
Fuente: Informe general de la encuesta a agentes del proyecto Speak Out for Support, 2014

Todos estos datos hablan de una especial sensibilidad por parte de la policía hacia los problemas de comunicación, así como de la importancia que tiene para este colectivo ofrecer a las víctimas extranjeras la posibilidad de ejercer sus derechos en igualdad de condiciones que las víctimas hispanohablantes.

Las soluciones empleadas para superar dichas barreras lingüísticas son muy variadas y no siempre se ajustan, sin embargo, a los niveles de calidad y profesionalidad deseables en circunstancias tan delicadas como las que rodean a las víctimas de VG. Las más habituales son:

- Llamada a la empresa de traducción que ha obtenido la licitación del servicio.
- Servicio de intérpretes propio (listados externos de intérpretes con o sin acreditación; listados de personas conocidas hablantes de un idioma extranjero, especialmente árabe, búlgaro y chino).
- Llamada a los juzgados de su misma circunscripción.
- Ayuda de familiares o acompañantes de la víctima (intérpretes que ejercen de forma espontánea sin cualificación).
- Llamada a distintas ONG (Cruz Roja, Médicos del Mundo).
- Interpretación telefónica a través del servicio previamente licitado.
- Tour-operadores de hoteles o profesorado de idiomas (intérpretes que ejercen de forma espontánea sin los conocimientos necesarios).

Ante este abanico de soluciones tan variable, y en ocasiones arbitrario, es importante tener en cuenta que un o una intérprete cualificado/a que inter venga en la asistencia a las víctimas de VG en el ámbito policial debe contar con los siguientes conocimientos y destrezas:

<b>CONOCIMIENTOS Y DESTREZAS DE UN O UNA INTÉRPRETE PROFESIONAL</b> (Asistencia a víctimas de VG en el ámbito policial)	
<input checked="" type="checkbox"/>	Dominio de ambos idiomas (no solo de uno de ellos) y, en su caso, de la variante lingüística o dialecto que se requiera.
<input checked="" type="checkbox"/>	Dominio de las técnicas de interpretación (consecutiva, simultánea susurrada, traducción a la vista, toma de notas) para adaptarse a las necesidades de cada situación.
<input checked="" type="checkbox"/>	Conocimiento de sus funciones y de su código profesional de conducta (Código deontológico).
<input checked="" type="checkbox"/>	Conocimiento general sobre los procedimientos policiales y judiciales en la atención a las víctimas (denuncia, detención, tomas de declaración, comparecencia judicial, juicios rápidos, medidas cautelares).
<input checked="" type="checkbox"/>	Terminología policial/jurídica básica.
<input checked="" type="checkbox"/>	Familiaridad con los principales documentos del proceso.
<input checked="" type="checkbox"/>	Conocimientos sobre el perfil de las víctimas y la realidad de la VG.
<input checked="" type="checkbox"/>	Formación específica para interpretar en contextos de VG.

#### 4.4 Actuación de la o el intérprete en las distintas fases del protocolo de atención a la víctima

Dentro del protocolo de atención a la víctima **desde el momento de recogida de la denuncia**, los principales **trámites que requerirían interpretación y/o traducción** cuando la víctima no habla o no entiende el idioma son los siguientes:

1. **La entrevista con la víctima previa a la formulación de la denuncia** para informarle sobre sus derechos de acuerdo con la normativa vigente (asistencia jurídica gratuita, derecho a intérprete, examen médico-forense, etc.).

- Es conveniente disponer del documento multilingüe titulado “Diligencia de información de derechos” y facilitárselo a la víctima (si está en un idioma que comprende y lee) o a su intérprete si está en otro idioma y

debe ser traducido a la vista. Las y los intérpretes profesionales suelen conocer este documento.

- Si la o el agente va a formular a la víctima una lista de preguntas preestablecidas, debe facilitársela también con antelación a quien intervenga como intérprete.

## **2. La formulación de la denuncia / acta de declaración**

- Al finalizar la declaración es imprescindible que la o el intérprete realice una traducción a la vista del acta de la declaración para que la víctima se ratifique en ella o corrija los datos necesarios.
- Si la víctima lo solicita, tiene derecho a recibir de forma gratuita una declaración por escrito de la denuncia en una lengua que entienda (Directiva Europea 2012/29/UE, art. 5.3).

## **3. El informe de valoración policial del riesgo y la solicitud de la orden de protección**

- Si el modelo para la solicitud de la orden de protección está redactado únicamente en español, el o la intérprete se ocupará de leer el documento a la víctima en un idioma que esta entienda (traducción a la vista).

**4. El encuentro con la víctima en un despacho aparte**, con presencia de su abogada o abogado y de su intérprete.

**5. La tramitación de documentos** (denuncia, orden de protección, valoración policial del riesgo, atestado, solicitud de plaza en casa de acogida, etc.) **y la tramitación de cita** con el servicio correspondiente de atención a la mujer para después del juicio.

- La o el intérprete se ocupará de explicar o traducir a la vista los documentos necesarios para que la víctima reciba la información necesaria sobre

su situación y esté en condiciones de ejercer sus derechos.

## 6. Información sobre pautas de auto-protección para las víctimas.

- Si este documento está redactado únicamente en español, deberá serle traducido oralmente a un idioma que conozca la víctima.

## 7. Redacción de la diligencia para evaluar la evolución del riesgo a partir del informe previo, que se remite al Juzgado.

En las actuaciones posteriores al hecho violento, cuando ya existe una resolución judicial –medida cautelar o sentencia– suele ser la Policía Local quien se encarga del control y seguimiento individual de las medidas judiciales de protección y alejamiento. En estos casos, y previa citación de la víctima, se desarrolla en la comisaría una entrevista para conocer en detalle su situación, explicarle el procedimiento policial y establecer con ella un plan de protección. Este encuentro suele celebrarse en un entorno reservado, a solas con la persona que se ocupará de su caso y, si es necesario, acompañada de intérprete.

Para evitar su re-victimización y ofrecer una asistencia de calidad, es aconsejable recurrir desde el primer momento a intérpretes profesionales, tanto durante la entrevista presencial como –si fuera necesario– durante el seguimiento telefónico de la víctima en el que intervendrá el mismo o la misma agente policial y, a ser posible, el mismo o la misma intérprete.

*“Hay un problema serio en el caso de policías que realizan labores de protección y seguimiento con víctimas extranjeras que no hablan el idioma. ¿Cómo pueden comunicarse telefónicamente?”*

*Jefe de unidad especializada de policía local.*

- Si durante la entrevista presencial o en el seguimiento telefónico se emplean documentos estandarizados para dar información, es conveniente facilitárselos previamente a la o el intérprete.
- Si durante el seguimiento telefónico también fuera necesaria la interpretación, existen servicios específicos de interpretación telefónica que facilitan la comunicación y garantizan al mismo tiempo la asistencia lingüística.

Durante las actuaciones antes descritas, los y las agentes responsables de la atención a la víctima son también responsables de conducir la entrevista y llevar a cabo las tareas mencionadas (explicación de los procedimientos que van a realizarse, petición de datos y de las informaciones que se consideren necesarias, solicitud de firma y/o de documentos, ratificación de la denuncia, etc.). No deben delegarse estas responsabilidades en el o la intérprete, cuya función es transmitir la información a la víctima de una manera clara y comprensible, y permitir que se exprese con su propia voz.

#### **4.5 Riesgos de trabajar con intérpretes no profesionales en la asistencia a las víctimas dentro del ámbito policial**

Los y las agentes policiales reconocen y son muy conscientes de las numerosas dificultades que entraña el uso de intérpretes no profesionales en la atención a las víctimas de VG en dependencias policiales:

*“El problema más grave es que el intérprete desconoce los procedimientos policiales y, por lo tanto, hay que explicárselo primero al intérprete para que después este se lo explique a la víctima (...) el proceso se ralentiza mucho”.*

*Inspector y Jefe del S.A.F. del Cuerpo Nacional de Policía.*

*“Los intérpretes no están especializados y cometen errores, orientan a las partes, no empatizan con las víctimas, no tienen buen nivel del idioma y desconocen los trámites policiales y judiciales”.*

*Inspectora y Jefe del S.A.F.*

Estos son, en síntesis, algunos de los riesgos de trabajar con intérpretes sin cualificación y /o sin acreditación en la asistencia a las víctimas de VG dentro del ámbito policial:

- Anulación/impugnación de actuaciones, con la consiguiente (y peligrosa) ralentización del proceso para la víctima.
- Sobrecoste del servicio.
- Reiteraciones innecesarias de trámites y de explicaciones, con la consiguiente pérdida de tiempo y esfuerzo, y el riesgo de provocar una re-victimización.
- Conflictos de intereses que vician el procedimiento (especialmente en el caso de que el trabajo de interpretación lo realice el propio cónyuge, hijos e hijas y otros familiares cercanos).
- Extralimitación en las funciones del intérprete: intérpretes que hablan por su cuenta con la víctima dejando al margen al agente policial, intérpretes que se dedican a orientar o asesorar a la víctima sobre lo que debe decir o sobre su situación judicial, etc.

#### **4.6 Trabajar con intérpretes en la atención a víctimas de VG dentro del ámbito policial. Algunas dudas frecuentes**

##### ***¿Intérprete hombre o mujer?***

Entre los agentes responsables de la atención a las víctimas de VG en el ámbito policial aproximadamente la mitad (44%, según el *Informe general de la encuesta a agentes, 2014 del proyecto Speak Out for Support*) son mujeres, un porcentaje algo inferior al que existe en otros ámbitos, como el sanitario y el judicial, donde 3 de cada 4 agentes suelen ser mujeres. En la asignación de un o una intérprete profesional se puede seguir el mismo criterio que con el resto de agentes responsables de la atención a las víctimas. Sin embargo,

### cuando se asigne un intérprete varón conviene adoptar las siguientes precauciones:

- Asegurarse de que **no cuenta con antecedentes por maltrato familiar o VG**.
- Tratándose de un varón que pertenece al núcleo familiar cercano a la víctima, puede existir un **conflicto de intereses** cuando ambos comparten valores culturales tradicionales o profesan determinada religión. En estos casos existe la posibilidad de que el varón influya en la actitud de la mujer víctima o la convenza incluso para que retire la denuncia.
- **En ningún caso debe ser el propio agresor quien interprete** durante la asistencia a la víctima.

### ***¿Conviene facilitar documentos e información confidencial a la persona que interpreta?***

Los y las intérpretes profesionales –exactamente igual que una abogada o abogado– están **obligados a guardar secreto** sobre las actuaciones en las que intervienen. Por lo tanto, no divulgarán el contenido de los documentos de trabajo que se les faciliten y, en cambio, les será de gran ayuda poder echarles un vistazo previo si no conocen el contenido de las actuaciones o si más tarde se les va a pedir que los traduzcan a la vista, por ejemplo.

Es conveniente que la víctima esté también advertida del carácter confidencial de las intervenciones mediadas por intérprete, despejando así posibles dudas o recelos durante las actuaciones y permitiendo que se exprese con mayor libertad y confianza.

Los y las intérpretes profesionales deben conocer la normativa vigente sobre protección de las víctimas de VG y estar también familiarizados con los principales procedimientos policiales de atención a las víctimas.

Si, además, se les facilita con antelación determinada información relacionada con las diligencias que van a practicarse, será más fácil mantener una comunicación eficaz con la víctima y proporcionarle una asistencia de calidad que garantice el ejercicio de sus derechos. Es importante, pues, que el o la intérprete tenga acceso previo a los documentos mencionados en el apartado 4.4 “Actuación de la o el intérprete en las distintas fases del protocolo de atención a la víctima”.

*No solo es correcto, sino necesario para el buen desarrollo de la comunicación, que quien interpreta reciba la información necesaria.*

### **¿Se puede utilizar a la misma persona que interpreta para el agresor y para la víctima?**

Como ocurre en el caso de los demás agentes que se encargan de los casos de VG, **es desaconsejable utilizar a la misma persona para que interprete** en las entrevistas o interrogatorios con la víctima y con su agresor.

Tratándose de detenidos, es preferible que el o la intérprete que presta asistencia lingüística en dependencias policiales no sea la misma que acompañe después al juzgado a la víctima, pues su imparcialidad podría verse afectada y las informaciones previas con las que cuenta podrían perjudicar su defensa. Esta circunstancia es tanto más imperiosa en el caso de recurrir a intérpretes no profesionales pertenecientes al círculo próximo de la víctima:

*“En alguna ocasión ha habido algún árabe intérprete que le ha dicho: ‘ya sabes que tú eres mujer, ya sabes que él es tu marido’, esto le puede perjudicar, pero claro, de esto no nos enteramos nosotros porque no conocemos el idioma (...) y en realidad las estaba aleccionando”.*

*Fiscalía de VG.*

### **¿Por qué no recurrir a las personas acompañantes si la o el intérprete tarda en llegar?**

Muy a menudo, los y las agentes policiales necesitan responder con premura ante situaciones de urgencia, pues en los procedimientos de VG muchas diligencias requieren ser tramitadas sin dilación (entre otras, la recogida del testimonio de la víctima, o el reconocimiento forense en caso de lesiones). Se añade además la circunstancia de que, si se produce alguna detención en comisaría, el plazo máximo de privación de libertad es de 72 horas, ya se trate de días festivos o laborables. Todo ello explica que en ocasiones haya agentes que, de manera bienintencionada –aunque desafortunada– prefieran recurrir a las personas acompañantes:

*“Si la víctima viene acompañada y lo prefiere, puede ser asistida por su acompañante, no solo para no esperar por el intérprete sino porque se siente más cómoda para declarar con alguien de su confianza”.*

*Jefe del S.A.F. del Cuerpo Nacional de Policía en Tenerife.*

### **No es aconsejable recurrir a las personas o familiares acompañantes de la víctima.**

El hecho de que se requiera intérprete de un idioma poco habitual o de que se demore en llegar no justifica que se ofrezca a la víctima una asistencia lingüística de dudosa calidad o en la que puedan generarse serios conflictos de intereses.

En ningún caso se justifica tampoco que sea el propio agresor quien interprete para la víctima. Ello generaría, sin duda, una segunda victimización, una indefensión total en el ejercicio de los derechos que la asisten, e incluso el riesgo más que probable de que finalmente la víctima se vea conminada a retirar su denuncia.

## 5. Recomendaciones para trabajar con intérpretes en el ámbito sanitario

- 5.1 Lo que dice nuestra legislación
- 5.2 El trabajo con intérpretes profesionales y víctimas de VG en el ámbito sanitario
- 5.3 Riesgos de trabajar con intérpretes no profesionales
- 5.4 Soluciones alternativas: la interpretación telefónica y los programas multimedia
  - 5.4.1 Interpretación telefónica
  - 5.4.2 Programas multimedia multilingües

---

**Anabel Borja Albi** (Universitat Jaume I)

**Importante:** Aquí encontrará algunas recomendaciones de interés específicas para el ámbito sanitario. Por favor, no olvide leer antes el capítulo 2 (El trabajo con intérpretes: aspectos comunes) donde figuran recomendaciones de carácter general para trabajar con intérpretes en la asistencia a las víctimas de VG.

**Servicios:** Medicina forense. Medicina terapéutica. Psicología forense y psicología terapéutica. Enfermería y auxiliares de clínica, etc.

## 5. Recomendaciones para trabajar con intérpretes en el ámbito sanitario

La Organización Mundial de la Salud reconoció la violencia contra las mujeres como un problema de Salud Pública en 1996. La magnitud que ha alcanzado en los últimos años la sitúa actualmente como una de las prioridades de salud para instituciones sanitarias nacionales e internacionales. En general, las mujeres víctimas de VG acuden a los servicios de salud en busca de asistencia facultativa para la curación de sus lesiones o en busca de tratamiento psicológico o psiquiátrico cuando, tras años de violencia, su salud mental se ve afectada. Sin embargo, un rasgo típico de la asistencia médica que requieren las víctimas de VG es la demanda repetida de atención por signos y síntomas inespecíficos de carácter físico o psicológico.

En todos los casos, y especialmente en el último que se ha citado (presencia habitual de signos inespecíficos) la posibilidad de comunicarse a través de una persona intérprete profesional es un requisito indispensable para que el personal sanitario pueda emitir un diagnóstico certero y para que la mujer pueda seguir correctamente las indicaciones terapéuticas propuestas. Además, en este ámbito el papel del intérprete es fundamental para crear el clima de empatía y confianza que requiere la atención sanitaria, en el que el lenguaje juega un papel decisivo como herramienta de sanación.

Las víctimas de VG que no dominan el idioma en el que se realiza la prestación sanitaria se hallan en una situación de gran vulnerabilidad, pues su salud, y a veces su vida, dependen de que puedan exponer claramente (y en ocasiones con mucho detalle) su problema a las personas encargadas de atenderlas y de que entiendan las soluciones que estas les proponen. El desconocimiento del idioma y el consiguiente miedo a no poderse hacer entender se une a otros factores de estrés: desconocimiento del medio en el que se encuentran; tabúes y diferencias culturales sobre el cuerpo, la enfermedad y la sanación; desconocimiento del lenguaje y los conceptos técnicos (anatomía, farmacología, patología, pruebas diagnósticas...); vergüenza; miedo a que no se mantenga la confidencialidad, etc. Para interpretar en este ámbito hay que tener en cuenta las especificidades de la VG que supone unas dificultades

específicas de sufrimiento y falta de comunicación de las mujeres afectadas y que es diferente a otro tipo de vivencias tal como se recoge en los protocolos e información de la OMS sobre cómo influye la VG en la salud de la mujer.

*La OMS indica que “contrariamente a la creencia popular, la mayoría de las mujeres están dispuestas a revelar el maltrato cuando se les pregunta en forma directa y no valorativa. En realidad, muchas están esperando silenciosamente que alguien les pregunte.”*

*Violencia contra la mujer: Un tema de salud prioritario, 1998: 29.*

En las líneas que siguen revisaremos las cuestiones técnicas sobre el trabajo de las y los intérpretes, que deben conocer los y las profesionales de la salud a fin de que la comunicación mediada por intérpretes se produzca con todas las garantías y:

- Permita establecer una comunicación fluida y facilitadora con la víctima de modo que esta pueda expresarse libremente.
- Contribuya a realizar un diagnóstico correcto.
- Permita a la víctima entender perfectamente las indicaciones de tratamiento y mejore los resultados terapéuticos.
- Respete la confidencialidad de la paciente víctima de VG.
- Proteja la seguridad jurídica de las víctimas de VG y de los y las profesionales de la sanidad; y ayude a mejorar la salud física y mental de las víctimas.

La gran afluencia de pacientes del extranjero que han acudido a los hospitales en los últimos años ha puesto de manifiesto la necesidad de contar con asistencia de intérpretes cualificados, pero por desgracia esta asistencia no está siempre garantizada y varía mucho de unas comunidades autónomas a otras. La falta de servicios de interpretación en el ámbito sanitario se ha intentado cubrir, con mayor o menor éxito, mediante soluciones de diverso tipo como veremos. También analizaremos los problemas que puede acarrear no contar con la ayuda de intérpretes profesionales en hospitales, centros de salud y clínicas forenses o de contar con intérpretes sin cualificación.

## 5.1 Lo que dice nuestra legislación

Los avances científicos y la complejidad del contexto sociológico en el cual se practica la medicina hoy en día plantean nuevos interrogantes éticos sobre los derechos y obligaciones de los pacientes, el personal sanitario y los servicios públicos de atención sanitaria. En este sentido, la redefinición del rol de paciente en la toma de decisiones médicas, los avances tecnológicos y las presiones para reducir los costes de la atención médica han propiciado un gran desarrollo del derecho médico. En las últimas décadas se ha generado una ingente cantidad de legislación y otras disposiciones normativas sobre asistencia sanitaria que prestan especial atención a aspectos tales como la interpretación del vínculo jurídico que surge de la relación personal médico-paciente y sus consecuencias desde el punto de vista de la ética y de la responsabilidad (contractual y extracontractual); la calidad de los servicios de salud; y los mecanismos para ejercer y controlar los derechos de quienes proveen y reciben estos servicios.

La autonomía del paciente como bien jurídicamente protegido surge como una manifestación de la libertad humana y del reconocimiento de la dignidad y el valor de la persona, tal y como aparece plasmada en la Declaración Universal de los Derechos Humanos, adoptada y proclamada por la 183ª Asamblea General de la Organización de las Naciones Unidas, el 10 de diciembre de 1948.

### *Artículo 25*

*Toda persona tiene derecho a un nivel de vida adecuado que le asegure, así como a su familia, **la salud y el bienestar**, y en especial la alimentación, el vestido, la vivienda, la asistencia médica y los servicios sociales necesarios; tiene asimismo derecho a los seguros en caso de desempleo, enfermedad, invalidez, viudez, vejez u otros casos de pérdida de sus medios de subsistencia por circunstancias independientes de su voluntad.*

*Declaración Universal de los Derechos Humanos.*

En España la Ley General de Sanidad de 25 de abril de 1986 otorga a los y las pacientes un conjunto de derechos que obtienen su correspondiente protección mediante la imposición de obligaciones a los centros asistenciales. Estas obligaciones no se limitan a la apropiada prestación técnica sino que

recogen también “**el deber de información y respeto a las decisiones adoptadas por el paciente libre y voluntariamente**”.

El Convenio para la protección de los derechos humanos y la dignidad del ser humano con respecto a las aplicaciones de la Biología y la Medicina de 1997, impulsado por el Consejo de Europa y conocido como el Convenio de Oviedo, y la Ley 41/2002, de 14 noviembre, básica reguladora de la autonomía del paciente y de derechos y obligaciones en materia de información y documentación clínica refuerzan **el derecho a recibir información suficiente y adecuada y al consentimiento libre e informado** que se pueden resumir en los siguientes principios básicos:

*1. La dignidad de la persona humana, el respeto a la autonomía de su voluntad y a su intimidad, lo que entronca con los derechos garantizados en los arts. 10 y 18 CE -EDL 1978/3879-.*

*2. Toda actuación en el ámbito de la sanidad requiere, con carácter general, el previo consentimiento del paciente, que debe obtenerse tras recibir una información adecuada, y por escrito en los supuestos previstos en la Ley.*

*3. El paciente o usuario tiene derecho a decidir libremente entre las opciones clínicas disponibles, después de recibir la información adecuada.*

*4. El paciente o usuario tiene derecho a negarse al tratamiento, excepto en los casos determinados en la Ley; la negativa al tratamiento debe constar por escrito.*

*5. Los pacientes o usuarios tienen el deber de facilitar los datos sobre su estado físico o sobre su salud de manera leal y verdadera, así como el de colaborar en su obtención, especialmente cuando sean necesarios por razones de interés público o con motivo de la asistencia sanitaria.*

*6. Todo profesional que interviene en la actividad asistencial está obligado no sólo a la correcta prestación de sus técnicas, sino al cumplimiento de los deberes de información y de documentación clínica, y al respeto de las decisiones adoptadas libre y voluntariamente por el paciente.*

*7. La persona que elabore o tenga acceso a la información y la documentación clínica está obligada a guardar la reserva debida.*

En el caso de las víctimas de VG que no hablan la lengua de la interacción, el papel del intérprete profesional cobra una especial relevancia para asegurar la salvaguarda de estos derechos. El derecho a la información solo podrá hacerse efectivo si la víctima puede entender y hacerse entender. El empleo de signos, por ejemplo, no asegura que se haya producido la comunicación. Por otra parte, el derecho a la intimidad y a la autonomía de la paciente pueden verse contravenidos si la víctima extranjera es asistida por intérpretes *ad hoc* (familiares, amistades de la misma comunidad cultural, personas de la plantilla que dicen conocer el idioma de la víctima). Aunque en ocasiones resulta la única opción posible, el empleo de intérpretes no profesionales puede ir en contra del deber de confidencialidad (secreto médico ampliado) o puede ser contrario a la autonomía de la paciente. Si la persona que interpreta hace también de consejera por pertenecer a la misma comunidad de la víctima, o reprueba su conducta, no será posible asegurar que, por ejemplo, un consentimiento haya sido prestado de forma libre e informada o que la información aportada por la víctima en un reconocimiento forense sea válida.

## **5.2 El trabajo con intérpretes profesionales y víctimas de VG en el ámbito sanitario**

La calidad y eficacia de la comunicación dependen, en gran medida, de la formación y pericia de la persona que realiza la mediación lingüística por lo que, siempre que sea posible, debe recurrirse a intérpretes profesionales con una formación específica en VG. Las especiales características y la complejidad de la interpretación en el ámbito sanitario en casos de VG exigen una formación especializada y la observación estricta de unas normas de conducta y ética profesional. Los y las intérpretes profesionales son capaces de utilizar las técnicas adecuadas en cada situación comunicativa (simultánea, consecutiva, traducción a la vista, toma de notas, interpretación telefónica...), dominan las lenguas de trabajo y la terminología propia de las distintas especialidades médicas, forenses y psicológicas y se rigen por un código deontológico estricto. A lo largo de su formación han adquirido técnicas de documentación que les permiten enfrentarse a la traducción de

campos lingüísticos muy especializados con un tiempo mínimo de preparación, de ahí la importancia de informarles previamente, siempre que sea posible, de la temática de su intervención. Para facilitar la comprensión de los términos técnicos por parte de la víctima, la formación de intérpretes incluye también conocimientos sobre el lenguaje popular relacionado con áreas anatómicas y salud.

Sin embargo, como ya se ha señalado en esta guía (véase apartado 2.2), la comunicación no se realiza únicamente a través del lenguaje, por lo que las y los intérpretes profesionales reciben, además, formación en diferencias culturales a fin de poder entender y trasladar el mensaje de la víctima con todos sus matices. Conocen cuáles son los límites de su intervención y saben comunicar a la víctima la confianza necesaria para que se exprese con libertad y sin miedo a que la información que proporcione al personal sanitario sea desvelada sin su autorización. Por último, han recibido entrenamiento para enfrentarse a situaciones de gran carga emocional sin que su labor de intermediación lingüística imparcial se vea afectada ni tenga repercusiones sobre su equilibrio emocional.

En la actualidad, los hospitales, centros de salud, etc. disponen de diversos sistemas para atender a las y los pacientes que no hablan las lenguas oficiales de cada comunidad y a pesar de que la figura del intérprete no está aun plenamente reconocida como mediadores lingüísticos necesarios, cada vez es más frecuente encontrarlos en este ámbito. Del mismo modo, en los últimos años han ido cobrando una importancia cada vez mayor los sistemas de interpretación telefónica y las aplicaciones informáticas multimedia multi-lingües que se describen al final de este capítulo.

La gran cantidad de personas migrantes que ha recibido nuestro país en los últimos años ha cambiado la fisonomía de los hospitales y centros de salud que atienden hoy a personas de distintas nacionalidades, raza, religión y cultura. Esta nueva situación ha supuesto un reto importante para nuestra sociedad y para los servicios públicos de salud. Las dificultades de comunicación que se producen en entornos sanitarios no son solo de tipo

lingüístico, pues los conceptos de salud y enfermedad presentan grandes diferencias culturales en cuanto a la forma de referirse a los síntomas, las ideas preconcebidas sobre la salud y la enfermedad o las supersticiones.

Para atender a estas nuevas necesidades, las universidades ofrecen desde hace varios años programas de formación centrados en la interpretación en servicios públicos y, en concreto, en el ámbito sanitario. Además, las instituciones de salud pública han puesto en marcha iniciativas de distinta naturaleza para intentar dar solución a este problema. En algunos hospitales españoles comienza a consolidarse la figura del intérprete como alguien más del equipo asistencial, tal como sucede en numerosos países europeos, en EUA y en Australia desde hace ya varias décadas. Diversos estudios estadísticos (Flores, G. et al. 2012 y Quan, K. et al. 2010) han demostrado que el empleo de intérpretes profesionales puede generar una considerable disminución del coste asistencial al evitar la prolongación innecesaria de las entrevistas, evitar errores diagnósticos y mejorar la adhesión de las víctimas a las terapias prescritas. Aunque se sigue recurriendo a intérpretes *ad hoc* en la mayoría de los casos o al lenguaje de signos, es evidente que estas soluciones conllevan riesgos importantes: diagnósticos erróneos, mal seguimiento del tratamiento prescrito o falta de consentimiento informado.

En la actualidad ya podemos encontrar intérpretes profesionales en algunos hospitales y centros de salud gracias a los esfuerzos conjuntos de las universidades y los servicios de salud. En este sentido cabe señalar que universidades como la Universidad de Alcalá, la Universidad de Alicante, la Universidad de La Laguna y la Universitat Jaume I, entre otras, han firmado convenios de prácticas con hospitales. Estas prácticas normalmente son no remuneradas y, por tanto, no generan puestos de trabajo estables ni son una solución definitiva ya que al finalizar el periodo de prácticas del alumnado, el servicio queda de nuevo sin cobertura.

Al igual que el resto de profesionales que trabajan en este ámbito, los y las intérpretes deben tener formación específica en VG y conocer:

- Los recursos disponibles (teleasistencia, ayudas económicas, prestaciones sociales, red de recursos, etc.).
- Los escenarios por donde pasa la víctima en el entorno médico sanitario. Los escenarios son muy variados ya que incluyen, entre otros, los distintos contextos de la medicina asistencial (atención primaria, atención de urgencias, ginecología, salud mental, etc.) y de la medicina forense.
- Los protocolos de actuación, que varían de unas comunidades a otras.
- Los instrumentos de diagnóstico y valoración de riesgos (las distintas comunidades autónomas disponen de guías técnicas para abordar el proceso de atención a mujeres en situación de VG).
- Las baterías de cuestionarios para medir el impacto psicológico (APCM, SEQ-MR, GNQ-28 o BDI-II, entre otros).

*Dadas las especiales circunstancias en las que se realiza la interpretación (reconocimientos forenses, psicoterapia...) en estos casos se recomienda que, siempre que sea posible, el intérprete sea una mujer, especialmente si ha habido agresión sexual. Con el fin de evitar en la medida de lo posible la revictimización, también es aconsejable que sea la misma intérprete la que asista a la víctima a lo largo de todo el proceso de atención integral.*

La actuación de la o del intérprete profesional en el ámbito médico sigue un protocolo establecido que en el caso de la VG suele incorporar los aspectos que se detallan a continuación.

**Se presentará como tal al personal sanitario y a la víctima.** Comprobará si entiende bien el idioma de la víctima (hay idiomas que tienen dialectos muy diferentes) y le explicará que guardará absoluta confidencialidad sobre lo tratado en el intercambio comunicativo. El objetivo es crear desde el principio un clima de empatía y confianza que facilite la interacción.

**Solicitará información al personal sanitario sobre el objetivo de la entrevista.** Es recomendable facilitar documentación o información al intérprete sobre el tema que se va a abordar, especialmente cuando se trata de

procedimientos complejos, que se refieren a conceptos muy especializados (pruebas diagnósticas, intervenciones quirúrgicas, etc.) o si se le va a solicitar que traduzca a la vista documentos escritos.

**Solicitará al personal sanitario instrucciones sobre la forma en que va a realizarse la interacción comunicativa** (entrevistas abiertas, entrevistas semiestructuradas, cuestionarios, test, inventario...) y sobre el objetivo de la misma. De esta forma el o la intérprete conocerá las expectativas del profesional sobre los tiempos de respuesta o el grado de minuciosidad que espera del relato de la víctima. A continuación se propone un ejemplo de cómo podrían ser esas instrucciones:

*Sospechamos que la paciente puede estar sometida a una situación de violencia de género, por lo que realizaremos la entrevista clínica comenzando por una serie de preguntas facilitadoras para que, si lo desea, cuente su problema. Una vez que reconozca el problema, se realizarán preguntas más dirigidas. La entrevista debe ser empática, no debe ser un interrogatorio, y se debe acompañar siempre con el ritmo que la mujer quiera dar. Es importante respetar los silencios de la mujer.*

Cuando esté realizando interpretación consecutiva y lo considere necesario, **tomará notas para poder recordar cifras, nombres propios, posologías, etc. y las destruirá una vez finalizado su trabajo.**

**Será capaz de controlar sus emociones y sentimientos** y no mostrará prejuicios ante posibles conductas, gestos o expresiones de los interlocutores.

**Sabrá actuar con discreción** en los distintos escenarios por los que puede pasar la víctima en el ámbito médico asistencial y forense y será consciente de las especiales características de cada uno de ellos (exploración corporal extragenital y/o genital en caso de mujeres víctimas de agresión sexual o entrevista psiquiátrica, por citar solo algunos ejemplos).

**Pedirá aclaraciones a los profesionales o a la víctima cuando no los entienda** para asegurarse de que la comunicación se produce con garan-

tías. Estas comprobaciones no deben entenderse como un signo de falta de profesionalidad sino todo lo contrario.

**Reproducirá con fidelidad y precisión todo lo que digan los interlocutores sin modificar el contenido ni el tono.** No modificará la formulación de las preguntas en las entrevistas y utilizará el mismo tipo de registro que utilicen los interlocutores.

Las y los intérpretes profesionales cuentan con recursos para trasvasar lo que desea comunicar la víctima o el profesional sin añadir carga emotiva a lo que oyen. **Su formación les permite comunicar el lenguaje no verbal utilizando procedimientos adecuados para cada situación.**

**Conocen la documentación básica:** protocolos de valoración, intervención y actuación, informes, fichas, tests y cuestionarios empleados en los distintos contextos de la atención sanitaria de víctimas de VG.

**Tienen una formación específica en VG y han trabajado sobre las actitudes y creencias propias respecto de la VG.**

La elección de la técnica de interpretación más apropiada para los distintos escenarios del ámbito sanitario dependerá de la finalidad del encuentro comunicativo y de los recursos con los que se cuente (véase Toledano Buendía, C. y Del Pozo Triviño, M. (eds.) 2015). Así por ejemplo, el tipo de interpretación ideal en el ámbito médico-forense para garantizar un alto grado de precisión sería la interpretación simultánea, que también permitiría eliminar a la o el intérprete físicamente del encuentro comunicativo para evitar que su presencia condicione el relato de la víctima. Sin embargo, la realidad es que actualmente no existen condiciones técnicas que permitan llevar a cabo este tipo de interpretación. Por este motivo, lo más común es que los encuentros en el ámbito sanitario se den en formato entrevista con tres o cuatro interlocutores (uno o dos profesionales de la sanidad, intérprete y víctima), siendo la interpretación bilateral o de enlace la más frecuente. La ubicación más eficaz para la persona que interpreta es la que muestra la figura siguiente.

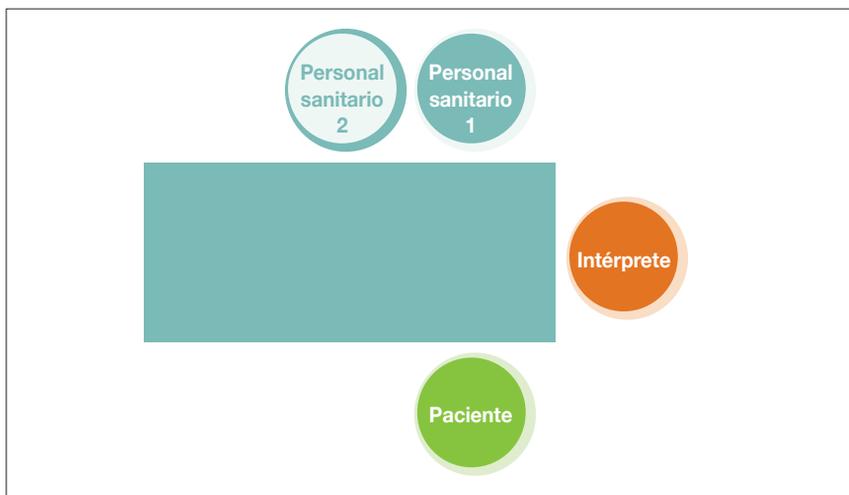


Figura 5.1 Situación de los participantes durante la entrevista

La interpretación es una actividad que exige un alto grado de concentración y los y las profesionales que trabajen con intérpretes deben ser conscientes de que el intérprete necesita hacer pausas y no puede trabajar más de un cierto número de horas seguidas. En entrevistas clínicas de duración impredecible, este es un factor importante que debe tenerse en cuenta.

### 5.3 Riesgos de trabajar con intérpretes no profesionales

Entendemos por “intérpretes no profesionales” o “intérpretes *ad hoc*” a aquellas personas que ejercen como mediadoras lingüísticas sin tener una formación que les acredite para desempeñar esta función. Los ejemplos más frecuentes son los mediadores y mediadoras interculturales, las personas que se ofrecen como voluntarias para desarrollar labores humanitarias, los miembros del personal sanitario bilingües o con conocimientos de idiomas, los hijos e hijas u otros familiares de las víctimas. Como ya hemos apuntado, en un ámbito tan sensible como es la asistencia sanitaria a las víctimas de VG, se recomienda trabajar siempre con intérpretes profesionales y con formación específica en VG. En muchos países los y las intérpretes son un miembro más de los equipos asistenciales, que colaboran aportando sus

conocimientos lingüísticos y culturales a la detección y abordaje de casos de VG. La realidad es bien distinta en España y es importante que los y las profesionales sanitarios conozcan los riesgos que entraña el trabajo con intérpretes no profesionales y sepan detectar los casos de mala praxis.

*No se trata de criticar la labor inestimable que desarrollan mediadores, voluntariado o los miembros del colectivo médico sanitario como intérpretes ad hoc sino de concienciar a las personas usuarias de servicios de interpretación de los posibles riesgos que se producen en estas situaciones y apuntar soluciones constructivas.*

En este sentido cabe destacar las iniciativas dirigidas a incluir el perfil de mediador cultural en el ámbito sanitario. Se trata en estos casos de personas de la misma comunidad cultural con buenos conocimientos del idioma de acogida pero no necesariamente con formación en traducción e interpretación. Dado que su perfil profesional es todavía difuso, la figura del mediador intercultural se confunde con frecuencia con la de intérprete y se les denomina en ocasiones intérpretes/mediadores interculturales. Si bien la figura del mediador intercultural hace especial hincapié en la resolución de conflictos, no suele ofrecer las garantías suficientes para realizar una interpretación lingüística de calidad, ya que, en la mayoría de los casos, no han recibido formación para ello.

Otra solución a la falta de intérpretes profesionales, **quizás la más peligrosa**, es el empleo del lenguaje de signos (véase apartado 2.3) o el recurso a personal sanitario que conoce el idioma de la víctima, a personas voluntarias de la misma comunidad de la víctima o a familiares y amistades. Estas soluciones entrañan graves riesgos y pueden tener un efecto muy negativo sobre la autonomía de la voluntad, la salud y, en último término, la vida de las pacientes como veremos a continuación. En el ámbito psicoterapéutico, donde la comunicación con la víctima se produce a nivel de emociones y sentimientos, el recurso a intérpretes no profesionales es, si cabe, más peligroso.

Según la encuesta a agentes que trabajan en VG realizada por SOS-VICS en todo el territorio nacional, un alto porcentaje del personal médico-sanitario que opera en este ámbito tiene una formación específica en VG (el 72,6%). Sin embargo, los datos estadísticos sobre conocimientos de los idiomas más comunes (inglés y francés) no son tan favorables, a pesar de que el ámbito sanitario es, entre todos los contemplados en la investigación, el que muestra porcentajes mayores en los niveles más avanzados de estos idiomas. En cualquier caso, obsérvese que solo el 8,2% de las respuestas, en el caso del inglés (Tabla 5.1, más abajo), y el 4,3%, en el caso del francés, afirman dominar estas lenguas. Como se señala en el apartado 2.2 de esta guía: *Saber “un poco” de un idioma es “no saber” ese idioma, cuando de lo que se trata es de hacer una historia clínica, narrar un hecho de violencia, tomar declaración en la policía o intervenir en una vista oral en un juzgado.*

Habla inglés	ÁMBITO				Total
	asistencial	policial	sanitario	jurídico	
Nada	13,7%	21,5%	12,3%	12,0%	16,7%
Algo	31,1%	38,5%	23,3%	20,7%	31,7%
Regular	37,3%	29,2%	35,6%	40,2%	34,0%
Bien	14,9%	8,8%	20,5%	23,9%	14,3%
Muy bien	3,1%	1,9%	8,2%	3,3%	3,2%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Tabla 5.1 Nivel de conocimientos de inglés. Fuente: Informe general de la encuesta a agentes del proyecto Speak Out for Support, 2014

En los casos en los que la única opción sea el recurso a intérpretes no profesionales, hay que tener en cuenta los siguientes riesgos.

**Incumplimiento del deber de confidencialidad:** La interacción comunicativa puede fracasar debido al miedo de la víctima a que sus declaraciones lleguen a oídos de su familia o su comunidad. Con frecuencia se recurre a intérpretes no profesionales que pertenecen a la misma comunidad cultural de la víctima que pueden utilizar la información obtenida a través de los servicios de interpretación para coaccionar a la víctima o sus familiares. Reproducimos a continuación un testimonio obtenido durante las encuestas a agentes en todo el territorio nacional realizadas por SOS-VICS:

*“En mi Comunidad Autónoma no hay un compromiso, que yo sepa, por parte del intérprete en mantener la confidencialidad de lo explicado por la víctima en la consulta o en la comisaría. Este aspecto me parece muy importante, pues se ha dado el caso de que quien interpreta conoce al agresor y ha ido a explicarle que su esposa ha puesto una denuncia o lo que le puede ocurrir. En su día ya mandé una nota a la Comisión Deontológica de Colegio de Médicos, instando a que comunicaran este particular a la D.G.A. para que tomase medidas al respecto. Desconozco si estas medidas se han tomado, pero los profesionales lo desconocemos”.*

*Médica de asistencia primaria.*

**Inexactitudes y errores graves:** El intérprete no profesional no puede acreditar que conozca las dos lenguas de la interacción, con lo que el profesional asistencial no podrá tener seguridad alguna de la fidelidad de su traducción. En el caso de que conociera los dos idiomas, no está garantizado que conozca el lenguaje de especialidad tanto en su forma técnica como en su forma popular o que tenga las habilidades y competencias necesarias para interpretar. Sobre el riesgo de diagnóstico erróneo hay datos concluyentes en la bibliografía sobre el tema.

Es digno de destacar que en el ámbito forense se requiere un especial cuidado, precisión y rigor a la hora de interpretar, puesto que los encuentros entre forenses y víctimas tienen un claro objetivo evaluador. De este modo, al ser la cronología del relato de la víctima, sus silencios, sus vacilaciones, su entonación, etc. elementos que los y las forenses utilizan en su valoración, los y las intérpretes deben ser especialmente fieles a la hora de trasladar de un modo casi mimético las palabras e ideas que la víctima exprese.

**Mala calidad del servicio de interpretación:** Quien ejerce como intérprete no profesional no domina las técnicas de control de las emociones ni tiene recursos para evitar la implicación personal y emocional de que disponen los y las intérpretes profesionales. Su desconocimiento de las modalidades de interpretación adecuadas para cada situación (simultánea, consecutiva, susurrada, traducción a la vista) puede prolongar innecesariamente el tiempo de las actuaciones con el consiguiente perjuicio para las víctimas y el equipo asistencial, además del sobre coste que puede suponer para el sistema sanitario.

**Vulneración de los derechos de las víctimas:** La falta de recursos lingüísticos y técnicos puede hacer que el o la intérprete no profesional omita información vital u añada datos a su voluntad, de forma que el mensaje que reciba la víctima queda alterado y puede hacerle tomar decisiones perjudiciales para su vida o para su salud. La falta de confianza al desempeñar un rol para el que no están formados ni acreditados les impide en ocasiones pedir que se les repita o aclare la información. Por otra parte, si el intérprete *ad hoc* es un familiar o incluso el agresor (como existen casos registrados) el derecho a la información y al consentimiento informado quedan conculcados. Un ejemplo extremo es el de las mujeres que han sido sometidas a abortos no deseados después de que sus agresores actuaran como intérpretes para ellas (Quixley, S. 2010).

*“Con intérpretes profesionales nunca trabajo, sólo con personas del entorno de la víctima. Me he encontrado con supuestas víctimas extranjeras (rumanas, marroquíes) que no denunciaron y con las que fue imposible hablar al respecto, pues acudían con el probable agresor a la consulta”.*

*Médico forense.*

**Parcialidad y toma de posición por una u otra parte:** Quienes ejercen como intérpretes no profesionales no están sujetos al código deontológico de la profesión. No es extraño observar cómo se posicionan a favor o en contra de uno de los interlocutores, intentan protegerlo o censuran su comportamiento.

*“La intérprete interpretaba las palabras de la víctima, le aconsejaba o incluso le reñía. Se trataba de una amiga de la víctima, por lo que había dos problemas fundamentales: las barreras lingüísticas, derivadas del conocimiento insuficiente de la lengua de la persona que hacía de intérprete; y la información adicional suministrada por la persona que hacía de intérprete respecto de lo que decía la propia víctima, ya que al conocer lo que le había sucedido rellenaba silencios y añadía datos, interfiriendo en la evaluación psicológica”.*

*Psicóloga forense.*

**Impacto emocional en los hijos e hijas u otros familiares que actúan como intérpretes *ad hoc*:** Con demasiada frecuencia son los hijos, hijas o familiares de la víctima los que se ocupan de interpretar. Las niñas y niños e incluso otros familiares adultos pueden sufrir trastornos emocionales al acceder a los relatos de VG o a las sesiones de psicoterapia. Las niñas y niños, además pueden alterar la información o carecer de vocabulario suficiente. Además los estrechos lazos que les unen a la víctima hacen que en ocasiones respondan a las preguntas sin escuchar la respuesta de la madre. En las entrevistas realizadas por SOS-VICS las psicólogas y psicólogos especialistas en VG insisten en la necesidad de disponer de intérprete durante las terapias, pues el uso de familiares no se adecúa a este tipo de situaciones.

Estos datos ponen de manifiesto la necesidad de apoyarse en intérpretes profesionales y de conocer las especiales características que tiene la comunicación mediada por terceras personas. Considerando el elevado número de horas de formación que recibe el personal sanitario que trabaja en VG, resulta cuando menos sorprendente que los programas de formación no dediquen un mínimo de tiempo a la forma de colaborar con intérpretes.

## **5.4 Soluciones alternativas: la interpretación telefónica y los programas multimedia**

En los hospitales españoles se han implantado en los últimos años diversos sistemas de interpretación de base tecnológica para paliar la falta de intérpretes presenciales.

### **5.4.1 Interpretación telefónica**

En esta modalidad de interpretación, la o el profesional y la víctima se comunican a través de un teléfono que generalmente tiene dos auriculares. El o la intérprete se encuentra conectado con ellas por teléfono y va traduciendo, normalmente de forma consecutiva, sus intervenciones.

Las ventajas de este sistema son evidentes; es posible disponer de intérpretes de todas las lenguas en todo momento y en todos los puntos geográficos a un coste relativamente bajo. Este sistema permite, hasta cierto punto, mantener la confidencialidad y la imparcialidad, ya que no existe contacto visual entre intérprete y víctima. Como inconvenientes cabe citar la falta de tiempo que suelen tener los y las intérpretes para prepararse debido a la inmediatez del servicio. La acústica no siempre es perfecta y quien interpreta debe hacer un gran esfuerzo de comprensión para paliar la falta de contacto visual y de información no verbal (gestos, postura). Por otra parte, la utilización de este sistema puede provocar miedo o desconfianza en personas poco acostumbradas a la tecnología y su uso requiere un mínimo de formación especial por parte de intérpretes, personal sanitario y víctimas. En España ofrecen este servicio varias empresas públicas y privadas que se pueden localizar a través de Internet.

#### **5.4.2 Programas multimedia multilingües**

Las tecnologías de la información y la comunicación permiten igualmente la utilización de ciertos programas informáticos que sirven para “salir del paso” en algunas situaciones concretas. De este modo, otra forma de paliar la falta de asistencia de intérpretes profesionales ha sido el desarrollo de software interactivo diseñado para facilitar la comunicación personal profesional médico-paciente. Se trata de programas interactivos que contienen colecciones de frases explicativas, preguntas y posibles respuestas en varios idiomas. Estas frases van asociadas a audios destinados a romper la barrera idiomática al comienzo de la interacción y permiten imprimir indicaciones y prescripciones. La ventaja de estos sistemas es que, si no se dispone de ningún otro recurso, permiten dar un primer paso en la relación con la paciente, obtener datos administrativos, determinar la urgencia del caso y fijar fecha para una próxima visita mediada por intérprete profesional. Un ejemplo desarrollado en el entorno médico español es el *Universal Doctor Project* para entrevistas médicas. En los casos de VG no son muy aconsejables ya que la interacción personal es mínima.

*Trabajar con intérpretes profesionales con formación específica en VG en el ámbito sanitario facilita los procesos diagnósticos y terapéuticos, asegura una comunicación de calidad y contribuye a hacer que la víctima se sienta más segura y confiada, se pueda expresar con libertad y pueda tomar decisiones plenamente informadas. Por el contrario, la falta de intérpretes profesionales que conozcan los escenarios y las situaciones por las que pasan las víctimas de VG en los entornos médico sanitarios dificulta la comunicación y puede dar lugar a malentendidos y errores de sentido que pueden tener graves consecuencias para la mujer víctima de VG, errores de diagnóstico, incumplimiento de las pautas terapéuticas por falta de comprensión de las mismas y miedo o desconfianza por parte de la víctima que impide que se exprese abiertamente.*



## 6. Recomendaciones para trabajar con intérpretes en los servicios sociales

- 6.1 Lo que dice nuestra legislación
- 6.2 ¿Quién interpreta cuando la víctima no habla/no entiende el idioma mayoritario?
- 6.3 ¿Tiene ventajas recurrir a interpretación no profesional en los servicios sociales?
- 6.4 ¿Por qué es mejor recurrir en los servicios sociales a intérpretes profesionales?
- 6.5 ¿Qué hace y qué no hace una o un intérprete profesional en el ámbito de los servicios sociales?
- 6.6 Trabajar con intérpretes en la atención a víctimas de VG en los servicios sociales. Algunas dudas frecuentes

---

**Icía Alonso Araguás** (*Universidad de Salamanca*)

**Importante:** Aquí encontrará algunas recomendaciones de interés específicas para el ámbito de los servicios sociales. Por favor, no olvide leer antes el capítulo 2 (El trabajo con intérpretes: aspectos comunes) donde figuran recomendaciones de carácter general para trabajar con intérpretes en la asistencia a las víctimas de VG.

**Servicios sociales:** Trabajadoras/es sociales de entidades y servicios de asistencia social; Centros de Atención e Información a la Mujer; Casas o centros de emergencia para víctimas; Centros de Acción Social (CEAS), Unidades de Trabajo Social (UTS); Organizaciones No Gubernamentales (ONG); Asociaciones de víctimas de VG, Asociaciones de ayuda a la mujer, Asociaciones de inmigrantes, etc.

## 6.1 Lo que dice nuestra legislación

Como se señala en la parte común de esta guía, en España los artículos 17 y 18 de la Ley Orgánica 1/2004 de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género establecen el **derecho de las víctimas a recibir plena información y asesoramiento adecuado a su situación**, con independencia de su origen, religión o cualquier otra condición o circunstancia personal o social. El Proyecto de Ley del Estatuto de la víctima del delito (02/09/2014) reitera el derecho de las víctimas a acceder, **en un lenguaje que les sea comprensible**, a toda la información sobre su situación y sobre los servicios y medidas de protección disponibles.

El recurso a intérpretes profesionales es un derecho de la víctima cuando esta no habla o no entiende el idioma en el que se prestan habitualmente los servicios sociales.

## 6.2 ¿Quién interpreta cuando la víctima no habla/no entiende el idioma mayoritario?

*“Casi todas vienen con un cierto apoyo [lingüístico]. Normalmente, cuando vienen lo hacen con alguien que lleva más tiempo en el país, conoce el español algo mejor”.*

*Presidenta de una Asociación de Ayuda a la Mujer.*

*“Si no habla bien nuestro idioma, hablamos con sus hijos e hijas o amistades para que nos puedan traducir lo que ella demanda en un primer momento, sobre todo si es de carácter urgente”.*

*Abogada de Asociación de Ayuda a Víctimas.*

*“Si la víctima no puede comunicarse en español, se utiliza a sus familiares (hijas o hijos especialmente) como intérpretes en el primer contacto. Casi siempre son amigos o familiares quienes interpretan, pero se tiene cuidado de que solo desempeñen este papel durante el primer contacto, especialmente si son las hijas o los hijos quienes hacen de intérpretes”.*

*Abogada de Asociación de Ayuda a Víctimas.*

Según el informe general de la encuesta a agentes, 2014 del proyecto *Speak Out for Support*, en un 70% de los casos las víctimas extranjeras no hablan el idioma con fluidez. El personal técnico y personas voluntarias que atienden a mujeres extranjeras víctimas de VG en las distintas entidades y centros de asistencia e información son, en una abrumadora mayoría, personal bien formado, con estudios universitarios y con formación especializada en género y/o en VG.

No ocurre lo mismo, en cambio, en cuanto a su dominio de un idioma extranjero, una destreza que rara vez se incluye en el perfil profesional requerido para trabajar en este ámbito y cuya importancia suele considerarse solo relativa. Entre el personal técnico de los servicios sociales consultados por SOS-VICS en 2013, menos del 20% declaraba hablar inglés bien/muy bien, y solo un 10% afirmaba hablar francés bien/muy bien.

Nivel Lingüístico	Servicios Sociales	Servicios Sociales
	Habla inglés	Habla francés
Nada	13,7%	49,1%
Algo	31,1%	18,6%
Regular	37,3%	22,4%
Bien	14,9%	6,8%
Muy bien	3,1%	3,1%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Tabla 6.1 Nivel de conocimientos de inglés y francés. Fuente: Informe general de la encuesta a personal de los servicios sociales realizada por el proyecto *Speak Out for Support*, 2014

Es un hecho que la incidencia de la VG es mayor en mujeres inmigrantes. El propio personal técnico reconoce que, junto con el aislamiento social y la desinformación de la víctima, la barrera lingüística supone una dificultad importante en la atención a este grupo de usuarias extranjeras, pues casi en el 70% de los casos no hablan con fluidez el idioma de la institución.

*La falta de medios y de protocolos o programas específicos para disponer de intérpretes dificulta mucho el trabajo con mujeres extranjeras. En la mayor parte de los casos, es necesario recurrir a personas conocidas, otros/as profesionales o personas vinculadas a colectivos y asociaciones que se prestan de forma voluntaria a desarrollar dicha labor (al menos en lo relativo a la atención en el Servicio).*

*Informe general de la encuesta a agentes, 2014 del proyecto Speak Out for Support.*

Los idiomas más utilizados por las víctimas de origen no hispanohablante que acuden a los servicios sociales de nuestro país son, hoy por hoy, **el árabe** (en sus múltiples dialectos y variantes), **el rumano, el portugués (o el brasileiro)**, y ocasionalmente otros más “exóticos” como, por ejemplo, distintas lenguas africanas. Esta circunstancia representa un obstáculo evidente a la hora de ofrecerles la información veraz y eficaz que necesitan para hacer frente a su situación.

Unas veces por falta de medios, otras por no haber caído en la cuenta de esta dificultad, estos servicios asistenciales no siempre cuentan con un protocolo de actuación para estos casos, si bien tratan de encontrar soluciones de manera benevolente recurriendo a:

### **Intérpretes que ejercen de forma espontánea en el ámbito social:**

- La persona que acompaña a la víctima (una amiga o amigo, un familiar).
- Otras personas del equipo técnico que conocen el idioma de la víctima.
- La “asistencia en red” de otros centros, organismos o asociaciones: personal técnico, trabajadores y trabajadoras, personas voluntarias o usuarias conocedoras del idioma de la víctima o de un idioma vehicular.
- Una antigua víctima o usuaria del servicio, que conoce y habla ambos idiomas.

Todas estas personas que ocasionalmente “hacen de intérpretes” actúan de buena fe, pero no debemos olvidar que muy a menudo carecen de la formación que sería necesaria en estos casos y que el propio personal técnico señala como deseable.

- Un excelente conocimiento de ambos idiomas.
- El conocimiento de las culturas entre las que está mediando.
- El conocimiento del ámbito de la VG, de los recursos de ayuda y de protección existentes, de las funciones de los y las agentes que intervienen.
- El comportamiento profesional adecuado.
- La madurez emocional necesaria para intervenir con garantías en una situación de estas características.

### **6.3 ¿Tiene ventajas recurrir a interpretación no profesional en los servicios sociales?**



*“Es mejor si la intérprete es superviviente de violencia de género”.*  
Entidades de mujeres.

*“Si podemos entendernos, es mejor que no haya familiares porque coarta la sinceridad”.*

*Presidenta de Asociación de Ayuda a la Mujer.*

Con cierta frecuencia son las propias víctimas o supervivientes de VG, conectoras del idioma extranjero, quienes prestan su ayuda como intérpretes en los distintos programas de atención a víctimas ofrecidos por las asociaciones de ayuda a la mujer, las casas de acogida y las ONG generalistas o especializadas en VG, entre otras.

En estos contextos el personal técnico de los servicios sociales valora especialmente la sensibilidad, la empatía y cercanía que puede aportar durante el proceso asistencial una antigua víctima o una amiga que conozca el idioma, pues estas actitudes contribuyen sin duda a crear un clima de confianza que favorece la comunicación.

Todo ello no debería estar reñido, sin embargo, con los conocimientos técnicos (terminología específica, técnicas de interpretación, gestión de la comunicación, diferencias culturales) y la formación especializada (VG, legislación aplicable, recursos disponibles, etc.) imprescindibles para intervenir

en un ámbito tan delicado y para poder ofrecer una asistencia de calidad. Existe la posibilidad de formar a las mujeres supervivientes de VG hablantes de idiomas extranjeros en las **técnicas básicas de la interpretación** y en el **código deontológico de la interpretación**, aprovechando así su valioso potencial para mediar en estas situaciones y evitando al mismo tiempo menoscabar la calidad del servicio. Sin embargo, es necesario asegurarse de que la mujer superviviente, en caso de que actúe como intérprete, esté preparada para enfrentarse a situaciones que le hagan revivir experiencias pasadas y también es preciso asegurarse de que sus propias experiencias no interfieran en el proceso de asistencia que se preste a la víctima.

Por otra parte, la presencia de familiares o de amigas actuando como intermediarias lingüísticas acarrea otros inconvenientes relacionados con **aspectos emocionales, éticos y deontológicos**.

- Existe el problema de la implicación excesiva, que lleva incluso a tratar de suplantar a la víctima relatando aspectos que esta no ha comentado, tomando decisiones en su lugar, o sacando sus propias conclusiones.
- La presencia de alguien de la familia o de una amiga puede, por el contrario, coartar la sinceridad o forzar a ocultar ciertos datos ante la mera sospecha de que la información pueda ser divulgada o mal recibida.
- En otros casos, ocurre que tampoco la persona de la familia o la amiga dominan el idioma y han de recurrir igualmente a una lengua vehicular.

**Q** “Alguna de las integrantes del grupo suele hacer las veces de intérprete, pero, al no ser profesional, no traduce absolutamente todo y no se alcanzan los objetivos que pretenden alcanzar las profesionales mediante estos talleres”.

*Representante de Asociación de Ayuda a Mujeres Víctimas de VG.*

Siempre que sea posible es preferible recurrir a interpretación cualificada. De este modo se evita correr riesgos innecesarios.

A veces sucede que el idioma demandado puede ser particularmente exótico en una localidad concreta y no es fácil encontrar en el mismo municipio hablantes de la misma lengua con las características más adecuadas, de modo que el único recurso disponible en ese momento puede ser alguien de la familia, una persona amiga o colaboradora del centro o de la asociación. Recordemos, no obstante, que en la actualidad existe también la posibilidad de recurrir a interpretación no presencial, por ejemplo a través de la interpretación telefónica, o de la videoconferencia y que es posible programar determinadas citas con algo de antelación para evitar precisamente que en todos los casos la excepción reemplace a la norma.

#### **6.4 ¿Por qué es mejor recurrir en los servicios sociales a intérpretes profesionales?**

*“La persona que interpreta debe ser capaz de empatizar y crear un clima de confianza con la víctima para que relate toda la información de lo sucedido, siendo capaz de informar de forma objetiva sobre el relato y mantener siempre una situación de respeto sin ánimo de crítica”.*

*Médica forense y responsable de un Instituto de Medicina Legal.*

La atención a las víctimas de VG requiere, en todos los ámbitos de los servicios sociales, la participación de personal profesional especializado y formado para ello.

La comunicación fluida entre la víctima y los equipos técnicos de asistencia social es un elemento crucial para prestar una asistencia de calidad: permite a la víctima verbalizar una historia ya de por sí delicada y dolorosa, y a la trabajadora social informarle de los recursos existentes y de los trámites necesarios para acceder a ellos, algo que con frecuencia la víctima desconoce.

La ausencia de un idioma común –o de un idioma intermediario adecuado– entre ambas incorpora un nuevo obstáculo que se suma a las dificultades ya

sufridas, interfiere en la escucha activa a la víctima, impide ofrecerle la información a la que tiene derecho y dificulta una asistencia de calidad.

En estas situaciones, y muy especialmente en el marco de las casas de acogida, trabajar con intérpretes profesionales conlleva importantes ventajas:

### **Algunas ventajas del uso de intérpretes profesionales en el ámbito de los servicios sociales**

- Mejora la atención a la víctima/usuario, proporcionándole un canal eficaz y seguro para comunicar su situación y poder acceder a los servicios que necesita.
- Garantiza que el mensaje se reproduce de manera fiel, sin modificaciones, y que la víctima puede comprender y expresarse sin dificultades (o al menos atenuadas) durante la entrevista.
- Agiliza la entrevista y evita a la víctima repetir innecesariamente su relato a diferentes personas, duplicar trámites, verse obligada a interrumpir o aplazar la entrevista, lo que puede suponer una segunda victimización.
- Especialmente en las casas y pisos de acogida, libera otros recursos humanos y permite dedicar a la víctima un tiempo de calidad destinado a la escucha activa de su relato y a la respuesta a sus necesidades.

## 6.5 ¿Qué hace y qué no hace una o un intérprete profesional en el ámbito de los servicios sociales?

**Sí**

Es capaz de empatizar con sus interlocutores y de crear un ambiente de cercanía y confianza que favorece la comunicación

Tiene madurez emocional suficiente

Facilita una comunicación eficaz que ayuda a expresarse a la víctima

Es imparcial

Transmite con fidelidad la totalidad de las intervenciones de la víctima y del equipo técnico que la asiste

Informa sobre sus funciones y puede aclarar las funciones de la o el agente social y los trámites que habrá de realizar la víctima

Puede asesorar sobre diferencias y hábitos culturales

Puede adaptarse al ritmo y modalidad más apropiados a cada intervención gracias a su conocimiento de las técnicas de interpretación (consecutiva corta o larga, simultánea susurrada, traducción a la vista, interpretación telefónica)

**No**

Se identifica con la víctima ("secuestro emocional")

Suele verse sobrepasada emocionalmente por la situación

Habla en el lugar de la víctima, ni la suplanta

Emite juicios de valor sobre la víctima o sobre su situación

Mantiene conversaciones con la víctima o con el equipo técnico, que luego no traduce

Suplanta al agente social

Resuelve el problema de la víctima

Asesora, aconseja a la víctima

Interfiere en el diálogo

Resume y añade

## **6.6 Trabajar con intérpretes en la atención a víctimas de VG en los servicios sociales. Algunas dudas frecuentes**

### **¿Intérprete hombre o mujer?**

En los equipos de personas que atienden a las víctimas de VG en el ámbito de los servicios sociales predominan claramente las mujeres. Según el informe general de la encuesta a agentes, 2014 del proyecto *Speak Out for Support*, también en otros ámbitos (principalmente el sanitario y el judicial) 3 de cada 4 agentes suelen ser mujeres.

Las ONG generalistas no suelen tener en cuenta la **diferencia de género**, aunque lo habitual es preguntar a las mujeres víctimas si se sienten incómodas en presencia de un asistente varón. Las ONG especializadas y asociaciones de ayuda a las víctimas sí dan preferencia a las agentes mujeres en la atención directa a las víctimas y cuentan además con personas expertas en género.

La presencia de intérpretes profesionales no debería interferir en la dinámica creada dentro de cada servicio. Puede seguirse sin temor el **mismo criterio que con el resto de agentes** que interviene en la asistencia a la víctima. Si son profesionales y con formación específica en este ámbito, el sexo no debería ser un elemento determinante en la comunicación; sin embargo, es importante saber si la víctima percibe o no como una barrera el hecho de contar con un intérprete varón.

### **¿Qué tipo de documentación / información previa puede ayudar a quien interpreta en los servicios sociales?**

Los y las intérpretes profesionales conocerán la normativa vigente sobre protección de las víctimas de VG y estarán también al corriente de los principales recursos disponibles en los servicios sociales de atención a las víctimas en nuestro país.

Si, además, se les facilita previamente determinada información relacionada con el programa / centro / asociación en el marco del cual deberán intervenir, todo ello redundará en una comunicación de mayor calidad y eficacia, tanto para la víctima como para el equipo técnico. Es importante, pues, que tengan acceso previo a ciertos datos:

- Información sobre la finalidad del encuentro o de la entrevista, y sobre posibles contratiempos que puedan surgir durante el mismo.
- Información sobre la valoración social de la víctima y su trayectoria dentro del programa asistencial de que se trate (primera entrevista, seguimiento personalizado, apoyo externo en realización de trámites, asesoramiento jurídico, terapia psicológica, etc.).
- Protocolo de actuación del equipo/s que interviene/n en el servicio.
- Protocolo interno de detección de indicios de VG, si existe.
- Régimen interno de los centros (en el caso de los pisos y casas de acogida).

### **¿Quién acompaña a la víctima en los trámites externos al programa o servicio social (urgencias, citas sociales, laborales o médicas, etc.)?**

En el ámbito de los servicios sociales no es infrecuente que se requiera la presencia de las personas que han ejercido como intérpretes para realizar tareas adicionales o para acompañar a la víctima a formalizar determinados trámites.

Es importante tener en cuenta que el papel de quien interpreta no es suplantar a la víctima ni tampoco a los equipos técnicos de asistencia social, y que la mezcla de roles indiferenciados puede confundir a la víctima. Diferente es el caso del personal voluntario o del personal técnico del servicio asistencial que, siendo bilingües o teniendo algún conocimiento del idioma extranjero, incluyen en sus funciones este tipo de acompañamiento.



## **7. Documentación y recursos útiles para trabajar con intérpretes en contextos de violencia de género**

7.1 Recursos para agentes que trabajan con intérpretes en contextos de VG

7.2 Asociaciones profesionales

7.3 Centros universitarios

---

***Crispulo Travieso Rodríguez*** (Universidad de Salamanca)

## 7.1 Recursos para agentes que trabajan con intérpretes en contextos de VG

Entre las tareas más estrechamente ligadas a la labor de las y los profesionales de la traducción y la interpretación se encuentran, sin duda, aquellas que atañen a su competencia para localizar y seleccionar documentación pertinente. Ese conjunto documental constituye la base sobre la que construir y elaborar intercambios de información, que a la postre terminen facilitando una comunicación eficaz y apropiada en cada situación de interpretación.

En la actualidad, la ingente cantidad de información disponible en diversos formatos y la multiplicación de las formas para acceder a esta exige, no solo a las y los intérpretes, sino al propio personal profesional (agentes) que interviene en cada uno de los ámbitos de actuación, un esfuerzo adicional a la hora de filtrar esa información y seleccionar la que mejor cumpla criterios de veracidad, actualización e idoneidad.

En ese sentido, la aplicación de técnicas propias de la gestión documental y la elaboración de productos documentales específicos se revelan como una solución óptima para aportar luz, agilizar la búsqueda y ahorrar tiempo en la recuperación de información, máxime en unas circunstancias en que es de capital importancia no alargar los plazos de atención a las personas afectadas.

En el proyecto SOS-VICS somos plenamente conscientes de la importancia de esta cuestión; de ahí que entre las acciones desarrolladas para la creación de una plataforma virtual de formación de intérpretes (<http://cuautla.uvigo.es/sosvics-interpretes/>), se haya abordado la puesta en marcha de un completo catálogo de recursos documentales que se centran en la violencia de género, desde diversos ángulos. El objetivo es ofrecer una herramienta útil y dinámica, que proporcione una contextualización adecuada de las situaciones comunicativas, y que puede convertirse también para los y las agentes en un marco de referencia para identificar documentos, completar datos, contrastar otras experiencias nacionales e internacionales, y estar al día de avances, procedimientos e iniciativas.

Teniendo en cuenta el carácter integral ineludible de la atención a las víctimas de violencia de género, no cabe esperar que exista información útil para un/a intérprete que no deba ser compartida o ser susceptible de contener elementos de interés para todas las partes implicadas en la asistencia, al margen de que su frecuencia de uso varíe en función del lugar y el ámbito que ocupe cada cual. A continuación se recoge una relación escogida de documentos y direcciones de

instituciones que pueden servir de referencia, tanto para uso habitual como para aquellos/as agentes con interés en profundizar en determinados aspectos relacionados con la atención a víctimas.

En la mencionada plataforma de formación se ha dispuesto una exhaustiva lista de recursos, clasificando la información en función del ámbito al que se refiere preferentemente (judicial, médico, policial y psicosocial). Además, se ofrecen de forma conjunta aquellos recursos que podríamos denominar genéricos por ser comunes a varios o a todos los ámbitos señalados. En un segundo nivel de clasificación, se distinguieron, en aras de facilitar la consulta, los tipos de documento. De este modo, se puede partir de las siguientes categorías: guías, protocolos, documentos de trabajo, legislación y jurisprudencia, documentos básicos, recursos terminológicos, recursos para la interpretación y otros documentos de interés.

Para confeccionar esta guía se ha llevado a cabo una selección de todo ese material. En el siguiente repertorio se recogen determinadas referencias que, bien por su actualidad o bien por la institución que responde de su contenido, han sido consideradas útiles para cualquier actor comprometido en la asistencia a las víctimas extranjeras de violencia de género.

Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados (2003). *Violencia sexual y por motivos de género en contra de personas refugiadas, retornadas y desplazadas internas: Guía Para la Prevención y Respuesta.*

Asian & Pacific Islander Institute on Domestic Violence (2009). *Resource Guide for Advocates & Attorneys on Interpretation Services for Domestic Violence Victims.*

Bischoff, A. et al. (1998). *En otras palabras. Guía para la consulta médica intercultural. Comunicación a través de un intérprete en los servicios de salud.* Disponible en: <http://www.saludmigrantes.es/en-otras-palabras-guia-para-la-consulta-medica-intercultural/>

CCOO. Secretaría Confederal de la Mujer (2009). *Guía sindical de derechos laborales y de seguridad social de las mujeres víctimas de la violencia de género.*

Comisión Española de Ayuda al Refugiado (CEAR); Consiglio Italiano per i Refugiati (CIR); France terred'asile (FTDA) (2010). *“Exchange for CHANGE”: Guía para solicitantes de protección internacional: persecución por motivos de género.*

Dublin Rape Crisis Centre (2008). *Interpreting in Situations of Sexual Violence and other Trauma: A handbook for community interpreters*.

EULITA (2014). *LIT Search. Pilot project for an EU database of legal interpreters and translators*. Disponible en:  
<http://www.eulita.eu/lit-search-%E2%80%93-pilot-project-eu-database-legal-interpreters-and-translators>

EULITA /ECBA (2010). *VADEMECUM - Guidelines for a more effective communication with interpreters and translators (English version)*. Disponible en:  
<http://goo.gl/MOSn0V>

EULITA /ECBA (2010). *VADEMECUM - Recommandations pour une communication plus efficace avec les traducteurs et interprètes juridiques (Version française)*. Disponible en:  
<http://www.eulita.eu/sites/default/files/VADEMECUM-f.pdf>

Generalitat Valenciana: Conselleria de Governació i Justícia (2013). *Manual sobre violencia de género: Proyecto Iceberg*.

Glasgow Violence Against Women Partnership (2010). *Good Practice Guidance: Interpreting for women who have experienced gender based violence*.

Hale, Sandra; UWS Interpreting and Translation Research Group (2011). *Breaking through the language barrier: Empowering refugee and immigrant women to combat domestic and family violence*.

Instituto Asturiano de la Mujer (2008). *Guía para profesionales: Recursos contra la violencia de género*.

Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación (2013). *LISTA actualizada de traductores/as-intérpretes jurados/as nombrados por el Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación*. Disponible en:  
<http://www.exteriores.gob.es/Portal/es/ServiciosAlCiudadano/Documents/ListadoTIJ.pdf>

Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación (2014). *LISTA actualizada de traductores/as-intérpretes jurados/as nombrados por el Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación*. Disponible en:  
<http://www.exteriores.gob.es/Portal/es/ServiciosAlCiudadano/Documents/ListadoTIJ.pdf>

Ministerio de Sanidad: Servicios Sociales e Igualdad Delegación del Gobierno para la Violencia de Género (2013). *Guía de los derechos de las mujeres víctimas de violencia de género*.

MUGAK SOS ARRAZAKERIA GIPUZKOA; Departamento de Asuntos Sociales del Gobierno Vasco (2010). *Guía para el empoderamiento de la mujer inmigrante frente a la violencia de género*.

New Zealand. The Office of Ethnic Affairs, Language Line (2012). *Let's keep talking: Guidelines for Agencies using interpreters*.

QUALITAS. *Assessing Legal Interpreting Quality through Testing and Certification*.

Disponible en:

<http://www.qualitas-project.eu/>

Queensland Health Interpreter Service (2007). *Working with Interpreters Guidelines*.

Disponible en:

[http://www.health.qld.gov.au/multicultural/interpreters/guidelines\\_int.pdf](http://www.health.qld.gov.au/multicultural/interpreters/guidelines_int.pdf)

Braun, S. y Taylor, J. L. (eds) (2011). *Videoconference and Remote Interpreting in Criminal Proceedings*. Cambridge: Intersentia.

Saludinmigrantes. Disponible en:

<http://www.saludinmigrantes.es>

Standing Together against Domestic Violence (2008). *Good Practice Checklist for Interpreters working with Domestic Violence Situations*. Disponible en:

[http://www.standingtogether.org.uk/fileadmin/user\\_upload/standingUpload/Publications/bestpractice1\\_checklist.pdf](http://www.standingtogether.org.uk/fileadmin/user_upload/standingUpload/Publications/bestpractice1_checklist.pdf)

Universal Doctor Project. Disponible en:

<http://www.universaldocor.com/>

World Health Organization (2013). *Responding to intimate partner violence and sexual violence against women: WHO clinical and policy guidelines*.

World Health Organization; London School of Hygiene and Tropical Medicine (2010). *Prevención de la violencia sexual y violencia infligida por la pareja contra las mujeres: qué hacer y cómo obtener evidencias*.

## 7.2 Asociaciones profesionales

Las asociaciones de profesionales de la traducción y la interpretación también constituyen un punto de referencia fundamental para las y los agentes a quienes va dirigida esta guía. Al margen de su labor para el reconocimiento social y la acreditación de la profesión, su actividad les permite estar al tanto de las condiciones y requisitos técnicos de las situaciones profesionales en cada circunstancia. Ello convierte a estas asociaciones en unas fuentes fiables por definición, donde obtener información y asesoría garantizada sobre cualquier aspecto relacionado con la labor de las y los intérpretes. En este caso se ha optado por incluir principalmente aquellas centradas en el ámbito judicial y la traducción e interpretación jurada.

**APTIJ.** Asociación Profesional de Traductores e Intérpretes Judiciales y Jurados.  
<http://www.aptij.es>

**ATIJC.** Associació de Traductors i Intèrprets Jurats de Catalunya.  
<http://atijc.com/index.htm>

**EULITA.** European Legal Interpreters and Translators Association.  
<http://www.eulita.eu/>

**FILSE.** Federación Española de Intérpretes de Lengua de Signos y Guías-Intérpretes.  
<http://www.filse.org/>

**RED VÉRTICE.** Red de asociaciones de profesionales de la traducción, interpretación y corrección con presencia en España.  
<http://www.redvertice.org>

## 7.3 Centros universitarios

Por último, se decidió aportar el listado de centros españoles de enseñanza superior que imparten estudios oficiales de Grado en Traducción e Interpretación. Desde sus páginas se puede acceder también a información relativa a títulos de posgrado y cursos de especialización.

Su utilidad para el caso de agentes que trabajan con víctimas extranjeras de violencia de género viene dada porque representan espacios acreditados de formación de intérpretes y son los lugares en que se desarrolla la mayoría de investigaciones de nuestro país sobre esta profesión, con la constante actualización de conocimiento que ello implica. Recomendamos no perder de vista el centro más cercano en caso de consulta o si se requiere alguna orientación sobre un servicio especializado en cualquiera de los ámbitos aquí expuestos.

**CES Felipe II.** Aranjuez.

<http://www.cesfelipesegundo.com/menu2.html>

**CLUNY-ISEIT** (Instituto Superior en España de Interpretación y Traducción). Madrid.

<http://www.cluny-es.com/cluny-iseit/es/principal.htm>

**Universidad Alfonso X el Sabio.** Madrid. Traducción e Interpretación.

<http://www.uax.es/OfertaDocente/Titulaciones/Interpretacion.Shtm>

**Universidad Autónoma de Madrid.** Facultad de Filosofía y Letras.

<http://www.uam.es/centros/filoyletras/licenciaturas/ltraduccion/traduccion.html>

**Universidad de Alcalá.** Facultad de Filosofía y Letras. Grado en Lenguas Modernas y Traducción.

<http://www.uah.es/facultad-filosofiayletras/estudios/grado-int.asp?cd=106&plan=G791>

**Universidad de Alicante.** Facultad de Filosofía y Letras.

<http://www.ua.es/es/estudios/index.html>

**Universidad de Granada.** Facultad de Traducción e Interpretación.

<http://www.ugr.es/~factrad>

**Universidad de La Laguna.** Tenerife. Sección de Filología. Máster en Interpretación de Conferencias.

[http://www.ull.es/view/centros/filologia/Titulos\\_propios/es](http://www.ull.es/view/centros/filologia/Titulos_propios/es)

**Universidad de Las Palmas de Gran Canaria.** Facultad de Traducción e Interpretación.

<http://www.ulpgc.es/index.php?pagina=fti&ver=inicio>

**Universidad de Málaga.** Facultad de Filosofías y Letras. Departamento de Traducción e Interpretación.

<http://www.uma.es/Estudios/Centros/filosofia/>

**Universidad de Murcia.** Departamento de Traducción e Interpretación.

<http://www.um.es/web/traduccion-interpretacion/>

**Universidad de Salamanca.** Facultad de Traducción y Documentación.

<http://exlibris.usal.es>

**Universidad de Valladolid.** Campus de Soria. Facultad de Traducción e Interpretación.

[http://www.uva.es/cocoon\\_uva/impe/uva/centro?idCampus=36161&idCentro=34493&idDep=&idInsts=&idMenus=](http://www.uva.es/cocoon_uva/impe/uva/centro?idCampus=36161&idCentro=34493&idDep=&idInsts=&idMenus=)

**Universidad del País Vasco.** Vitoria. Facultad de Filología y Geografía e Historia.

<http://www.vc.ehu.es/filologia/>

**Universidad Europea de Madrid.** Facultad de Comunicación y Humanidades. Departamento de Traducción e Interpretación.

<http://www.uem.es/traduccion>

**Universidad Pablo de Olavide.** Sevilla. Departamento de Filología y Traducción.

<http://www.upo.es/fitr/contenido?pag=/portal/departamentos/fitr/contenidos/informacion&ini=0&menuid=30723&vE=D59844>

**Universidad Pontificia Comillas (ICADE - ICAI).** Madrid. Facultad de Ciencias Humanas y Sociales. Departamento de Traducción e Interpretación.  
<http://www.upco.es/webcorporativo/Estudios/Titulaciones/Default.asp?id=TRA2>

**Universidad San Jorge.** Zaragoza. Facultad de Comunicación.  
<http://www.usj.es/estudios/grados/traduccion-comunicacionintercultural>

**Universidade de Vigo.** Facultade de Filoloxía e Tradución.  
[http://uvigo.es/uvigo\\_gl/Departamentos/area\\_humanistica/traduccion\\_linguistica.html](http://uvigo.es/uvigo_gl/Departamentos/area_humanistica/traduccion_linguistica.html)

**Universitat Autònoma de Barcelona.** Facultat de Traducció i Interpretació.  
[http://www.fti.uab.es/fti\\_secretaria/](http://www.fti.uab.es/fti_secretaria/)

**Universitat de Vic.** Facultat de Ciències Humanes, Traducció i Documentació.  
<http://www.uvic.es/fchtd/ca/inici.html>

**Universitat Jaume I.** Facultad de Ciencias Humanas y Sociales. Departamento de Traducción y Comunicación.  
<http://www.trad.uji.es/>

**Universitat Pompeu Fabra.** Barcelona. Facultat de Traducció i Interpretació.  
<http://www.upf.es/factii/>



## 8. Bibliografía citada

Balk, E.M. et al. *Assessing the Accuracy of Google Translate to Allow Data Extraction from Trials Published in Non-English Languages. Methods Research Report*. Rockville, MD: Agency for Healthcare Research and Quality, 2013. Disponible en:

<http://www.ncbi.nlm.nih.gov/books/NBK121304/pdf/TOC.pdf>

Del Pozo Triviño, M., Vaamonde Liste, A., Casado-Neira, D., Pérez Freire, S., Vaamonde Paniagua, A., Fernandes del Pozo, M.D., Guinarte Mencía, R. *Formación especializada en interpretación para víctimas/supervivientes de violencia de género. Informe sobre la encuesta DELPHI a intérpretes del proyecto Speak Out for Support (SOS-VICS)*, 2014. Disponible en:

<http://cuautla.uvigo.es/sos-vics/>

Del Pozo Triviño, M., Vaamonde Liste, A., Casado-Neira, D., Pérez Freire, S., Vaamonde Paniagua, A., Fernandes del Pozo, M.D., Guinarte Mencía, R. *Comunicación entre profesionales de la atención en violencia de género y víctimas/supervivientes que no hablan el idioma. Informe sobre la encuesta a agentes del proyecto Speak Out for Support (SOS-VICS)*, 2014. Disponible en:

<http://cuautla.uvigo.es/sos-vics/>

Delisle, J., Lee-Jahnke, H. y Cormier, M.C. (eds.). *Terminologie de la traduction = Translation terminology = Terminología de la traducción = Terminologie der Übersetzung*. Amsterdam: John Benjamins, 1999.

Flores, G. et al. Errors of Medical Interpretation and Their Potential Clinical Consequences: A Comparison of Professional Versus Ad Hoc Versus No Interpreters. *Annals of Emergency Medicine*, 60 (5), p. 545-553, 2012.

Ministerio de Justicia. *Informe de la Comisión de modernización del lenguaje jurídico*, 2011. Disponible en:

<http://lenguajeadministrativo.com/wp-content/uploads/2013/05/cmlj-recomendaciones.pdf>

Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, 2012. *Macroencuesta de Violencia de Género 2011: principales resultados*. Disponible en: [http://www.observatorioviolencia.org/upload\\_images/File/DOC1329745747\\_macroencuesta2011\\_principales\\_resultados-1.pdf](http://www.observatorioviolencia.org/upload_images/File/DOC1329745747_macroencuesta2011_principales_resultados-1.pdf)

ONU. *Declaración sobre la Eliminación de la Violencia contra la Mujer*. Resolución de la Asamblea General 48/104 del 20 de diciembre de 1993. Disponible en: <http://www.un.org/es/comun/docs/?symbol=A/RES/48/104&Lang=S>

ONU. *Declaración Universal de los Derechos Humanos, 1948*. Disponible en: <http://www.un.org/es/documents/udhr/>

ONU. *Protocolo de Estambul: Manual para la investigación y documentación eficaces de la tortura y otros tratos o penas crueles, inhumanos o degradantes*. Nueva York y Ginebra: Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados, 2004. Disponible en: <http://www.ohchr.org/Documents/Publications/training8Rev1sp.pdf>

Organización Mundial de la Salud. *Violencia contra la mujer: Un tema de salud prioritario*, 1998. Disponible en: [http://www.who.int/gender/violence/violencia\\_infopack1.pdf](http://www.who.int/gender/violence/violencia_infopack1.pdf)

Pollard, L. Un millón de palabras en inglés, ¿right? *BBC Mundo* (10 de junio de 2009). Disponible en: [http://www.bbc.co.uk/mundo/cultura\\_sociedad/2009/06/090610\\_1130\\_millon\\_palabras\\_ingles\\_med.shtml](http://www.bbc.co.uk/mundo/cultura_sociedad/2009/06/090610_1130_millon_palabras_ingles_med.shtml)

Quan, K., Lynch, J. *The High Costs of Language Barriers in Medical Malpractice*. Berkeley: University of California, School of Public Health, 2010. Disponible en: [http://www.healthlaw.org/publications/the-high-costs-of-language-barriers-in-medical-malpractice#.VF3\\_rvmG\\_9Z](http://www.healthlaw.org/publications/the-high-costs-of-language-barriers-in-medical-malpractice#.VF3_rvmG_9Z)

Quijada Diez, C. *Estudio traductológico del texto médico [Recurso electrónico]: propuesta de un modelo de análisis y aplicación a un corpus textual (alemán-español)*. Salamanca: Ediciones Universidad de Salamanca, 2008.

Quixley, S. *The right to choose: Enhancing best practice in responding to sexual assault in Queensland*. Queensland Sexual Assault Services, 2010. Disponible en: <http://apo.org.au/research/right-choose-enhancing-best-practice-responding-sexual-assault-queensland>

Toledano Buendía, C. y Del Pozo Triviño, M. (eds.). *Interpretación en contextos de violencia de género*. Valencia: Tirant Lo Blanch, 2015.

VV.AA. Nueva versión de la lista de falsos amigos portugués - español / español - portugués. *PUNTOYCOMA* (100), 2006. Disponible en: <http://ec.europa.eu/translation/bulletins/puntoycoma/47/pyc476.htm>



## 9. Legislación y jurisprudencia citadas

**CONSEJO DE EUROPA.** Convenio para la protección de los derechos humanos y la dignidad del ser humano con respecto a las aplicaciones de la Biología y la Medicina (Convenio relativo a los derechos humanos y la biomedicina), 1997. (BOE [en línea] núm. 251, de 20-10-1999, p. 36825-36830). Disponible en:

<http://www.boe.es/boe/dias/1999/10/20/pdfs/A36825-36830.pdf>

**CONSEJO DE EUROPA.** Convenio sobre prevención y lucha contra la violencia contra las mujeres y la violencia doméstica, 2011. (BOE [en línea], núm. 137, 06-06-2014, p. 42946-42976). Disponible en:

<http://www.boe.es/boe/dias/2014/06/06/pdfs/BOE-A-2014-5947.pdf>

**ESPAÑA.** Congreso de los Diputados. Carta de derechos de los ciudadanos ante la Justicia [Proposición no de ley], 2012. Disponible en:

<http://goo.gl/dzXZtP>

**ESPAÑA.** Congreso de los Diputados. Proyecto de Ley del Estatuto de la víctima del delito, 2014. (BOCG [en línea], núm. 115-1, 05-09-2014, p. 1-26). Disponible en:

[http://www.congreso.es/public\\_oficiales/L10/CONG/BOCG/A/BOCG-10-A-115-1.PDF](http://www.congreso.es/public_oficiales/L10/CONG/BOCG/A/BOCG-10-A-115-1.PDF)

**ESPAÑA.** Congreso de los Diputados. Proyecto de Ley Orgánica por la que se modifica la Ley de Enjuiciamiento Criminal 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, 2014. (BOCG [en línea], núm. 114-1, 05-09-2014, p. 1-10). Disponible en:

[http://www.congreso.es/public\\_oficiales/L10/CONG/BOCG/A/BOCG-10-A-114-1.PDF](http://www.congreso.es/public_oficiales/L10/CONG/BOCG/A/BOCG-10-A-114-1.PDF)

**ESPAÑA.** Ley 14/1986, de 25 de abril, General de Sanidad. (BOE [en línea] núm. 102, 29-04-1986, p. 15207-15224). Disponible en:

<http://www.boe.es/boe/dias/1986/04/29/pdfs/A15207-15224.pdf>

**ESPAÑA.** Ley 41/2002, de 14 de noviembre, básica reguladora de la autonomía del paciente y de derechos y obligaciones en materia de información y documentación clínica. (BOE [en línea] núm. 274, de 15-11-2002, p. 40126-40132). Disponible en:

<http://www.boe.es/boe/dias/2002/11/15/pdfs/A40126-40132.pdf>

**ESPAÑA.** Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género. (BOE [en línea], núm. 313, 29-12-2004, p. 42166-42197). Disponible en:

<https://www.boe.es/boe/dias/2004/12/29/pdfs/A42166-42197.pdf>

**ONU.** Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer (CEDAW), 1979. Disponible en:

<http://www.un.org/womenwatch/daw/cedaw/text/sconvention.htm>

**ONU.** Dictamen del Comité para la Eliminación de la Discriminación contra la Mujer: Comunicación núm. 32/2011, Isatou Jallow c. Bulgaria. (CEDAW/C/52/D/32/2011). Disponible en:

[http://www.ohchr.org/Documents/HRBodies/CEDAW/Jurisprudence/CEDAW-C-52-D-32-2011\\_sp.pdf](http://www.ohchr.org/Documents/HRBodies/CEDAW/Jurisprudence/CEDAW-C-52-D-32-2011_sp.pdf)

**ONU.** Dictamen del Comité para la Eliminación de la Discriminación contra la Mujer: Comunicación N° 34/2011 R.P.B. c. Filipinas (CEDAW/C/57/D/34/2011). Disponible en:

<http://goo.gl/FOzr8g>

**UE.** Versión consolidada del Tratado de funcionamiento de la Unión Europea. (DOUE C83/47, de 30 de marzo de 2010). Disponible en:

<http://www.boe.es/doue/2010/083/Z00047-00199.pdf>

**UE.** 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. (DOUE L 280, de 26 de octubre de 2010). Disponible en:

<http://www.boe.es/doue/2010/280/L00001-00007.pdf>

**UE.** Directiva 2012/13/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 22 de mayo de 2012, relativa al derecho a la información en los procesos penales. (DOUE L 142, de 1 de junio de 2012). Disponible en:  
<http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2012:142:0001:0010:ES:PDF>

**UE.** Directiva 2012/29/UE del Parlamento y del Consejo, de 25 de octubre de 2012, por la que se establecen normas mínimas sobre los derechos, el apoyo y la protección de las víctimas de delitos, y por la que se sustituye la Decisión marco 2001/220/JAI del Consejo. (DOUE L 315, de 14 de noviembre de 2012). Disponible en:  
<http://www.boe.es/doue/2012/315/L00057-00073.pdf>

**UE.** Directiva 2013/48/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 22 de octubre de 2013, sobre el derecho a la asistencia de letrado en los procesos penales y en los procedimientos relativos a la orden de detención europea, y sobre el derecho a que se informe a un tercero en el momento de la privación de libertad y a comunicarse con terceros y con autoridades consulares durante la privación de libertad. (DOUE L 294, de 6 de noviembre de 2013). Disponible en:  
<https://www.boe.es/doue/2013/294/L00001-00012.pdf>



## 10. Índice analítico

*Advocate*: 33

Agente cultural: 32

Bilingüismo funcional: 26

Cabinas (de interpretación): 34, 77

Clarificador (*clarifier*): 32

Código deontológico: 30, 51, 81, 83, 95, 108, 118, 128

*Conduit*: 32

Conflicto de intereses: 29, 49, 86, 99, 100, 102

*Culture broker*: 32

Diferencia de género: 132

Diferencias culturales: 54, 77, 104, 109, 110, 127

Equilingüismo: 26

Equivalencias parciales: 71

Expresiones arcaizantes: 64

Faltas de equivalencia: 71

Gestión de la comunicación: 127

Impreso multilingüe: 84

Intermediarios lingüísticos y culturales: 70

- Interpretación consecutiva larga o corta: 131
- Interpretación consecutiva: 31, 33, 35, 36, 50, 53, 71, 76, 77, 78, 80, 84, 85, 86, 87, 95, 108, 112, 117, 119, 131
- Interpretación de enlace o bilateral: 34, 35
- Interpretación de enlace: 34, 35, 85
- Interpretación dialógica: 33, 76, 85, 86, 87
- Interpretación monológica: 33, 76
- Interpretación simultánea: 34, 36, 37, 43, 50, 77, 84, 85, 86, 113
- Interpretación susurrada: 34, 35, 36, 50, 76, 84, 86, 95, 117, 131
- Interpretación telefónica: 84,98, 108, 109, 119, 129, 131
- Interpretación: 30, 31, 33
- Intérpretes *ad hoc*: 108, 110, 114, 115, 118, 119, 145
- Intérpretes no profesionales: 46, 47, 60, 68, 70, 98, 101, 108, 114, 118
- Intérpretes presenciales: 38, 119
- Lengua de partida / lengua de llegada: 49, 73
- Lengua vehicular / Idioma vehicular: 26, 27, 54, 126, 128
- Lenguas cognadas: 28
- Lenguas de cultura: 24
- Lenguas de trabajo: 71, 108
- Lenguas oficiales: 10, 15, 20, 109

- Modalidades de interpretación: 33, 70, 82, 117
- Programas multimedia multilingües: 103, 119, 120
- Protocolo de actuación: 126, 133
- Proxemia: 23, 32, 54
- Relé (*relay*): 42, 59, 73
- Situación comunicativa: 30, 108
- Tecnolecto: 64
- Terminología específica: 127
- Terminología: 44, 45, 49, 71, 82, 95, 108, 127, 145
- Tomar notas: 85
- Traducción a la vista: 33, 34, 35, 36, 50, 84, 85, 95, 96, 97, 108, 117, 131
- Transcodificador: 32
- Variantes lingüísticas y dialectos: 75, 92

# GUÍA



<http://cautla.uvigo.es/sos-vics/>



Con apoyo económico del Programa Justicia Penal de la Unión Europea