



Communication between professionals providing attention and gender violence victims/survivors who do not speak the language

A report on the survey carried out on agents during the
Speak Out for Support (SOS-VICS) project

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)

Speak out for Support (SOS-VICS)

María Isabel Del Pozo Triviño,

Antonio Vaamonde Liste, David Casado-Neira, Silvia Pérez Freire,

Alba Vaamonde Paniagua, Doris Fernandes del Pozo, Rut Guinarte Mencía

Edición:

Servizo de Publicacións da Universidade de Vigo
Edificio da Biblioteca Central
Campus das Lagoas-Marcosende
36310 Vigo
Telf.: 986 812 235
Fax: 986 813 847
sep@uvigo.es

© Las/los autores, 2014

© De la traducción al inglés: Traducciones Sprint

I.S.B.N. 978-84-8158-664-0



Este estudio fue realizado en el marco del Proyecto:

SPEAK OUT FOR SUPPORT (SOS-VICS) - JUST/2011/JPEN/2912 - con apoyo económico del Programa Justicia Penal de la Unión Europea.

Esta publicación es responsabilidad exclusiva de sus autores. La Comisión no es responsable del uso que pueda hacerse de la información aquí difundida.

This report is part of the Project:

SPEAK OUT FOR SUPPORT (SOS-VICS) - JUST/2011/JPEN/2912 - with financial support from the Criminal Justice Programme of the European Union.

This publication reflects the views only of the authors. The Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

English Version

Communication between professionals providing attention and gender violence victims/survivors who do not speak the language1-103

Versión en castellano

Comunicación entre profesionales de la atención en violencia de género y víctimas/supervivientes que no hablan el idioma104-217

Communication between professionals providing
attention and gender violence victims/survivors
who do not speak the language

A report on the survey carried out on agents during the
Speak Out for Support (SOS-VICS) project

Speak out for Support (SOS-VICS)

María Isabel del Pozo Triviño,
Antonio Vaamonde Liste, David Casado-Neira, Silvia Pérez Freire
Alba Vaamonde Paniagua, Doris Fernandes del Pozo, Rut Guinarte Mencía

Translated by: Traducciones Sprint

1. Introduction.....	1
2. Methodology. Design of survey and tools used	2
A. Sample design	2
B. Preparation of Questionnaire	6
C. Recruitment of agents.....	7
D. Final considerations	16
3. Principal results	18
A. Socio-demographic characteristics	18
B. Attention to GV victims.....	28
C. Attention to foreign GV victims	34
D. Aspects related to communication with foreign GV victims who do not speak Spanish or the co official languages in Spain	39
E. Considerations concerning interpreters.....	45
4. Agents comments on the questionnaire	81
Annex I. Questionnaire	83
Annex II. Literal comments by registration number.....	91

1. Introduction

The SOS-VICS project carried out extensive fieldwork using the following methodology: focus groups with experts in gender violence (GV), Delphi survey of interpreters, personal interviews with victims and experts and a questionnaire survey directed to agents/professionals specialised in attending gender violence cases, which is the subject of this report.

The objective of this research is to train interpreters to work in GV settings and therefore the intention of this survey was to ascertain the real situation of institutional attention provided by the different public bodies, entities and specialised services to foreign female GV victims when catering to their communication needs with agents and interpreters. The general objective was to determine the real communication situation between agents and GV victims who do not speak Spanish or the other co-official languages in Spain, and any problems associated with interpreters during these meetings.

The following objectives were established to that end:

1. To ascertain and analyse the institutional response to GV victims in Spain, in particular, regarding the assistance and advisory measures provided to foreign women in their native languages.
2. To look into the procedures used for provision of fully comprehensive attention to GV victims in the following fields:
 - Police: Specialised national police units (SAF [Family Attention Service], SAM [Women's Attention Service], UCRIF [Central Unit for Illegal Immigration Networks and Forgery]), Civil Guard Judicial Police Units, mainly EMUME [Minors and Women Unit].
 - Health: Emergencies in principal hospitals, primary care centres and legal medicine institutes (forensic).
 - Legal: Judges, public prosecutors and lawyers specialised in GV cases.
 - Social: Entities and services that provide assistance and information to GV victims, in particular the ones catering to foreign women from non-Spanish speaking countries.
3. To establish the desired technical recommendations to improve and guarantee human rights of GV victims.

"Agents" in this survey refer to persons that intervene in any of the abovementioned four action fields contemplated, namely; Police, Legal, Health and Social.

2. Methodology. Design of survey and tools used

- Geographic scope: Spain.
- Target population: agents/professionals from the Social, Health, Legal and Police fields with experience in attending foreign GV victims.
- Estimated initial sample: 500 questionnaires.

A sizeable effort was put into increasing sample size and finally a response was obtained from 586 agents spread over the four fields of study. This report presents the basic data extracted from the questionnaires. The different stages of fieldwork were carried out between May and September, 2013.

This sample size permits a reasonable estimation error: i.e., for a 95% confidence level, the error is less than 4% for all percentages estimated.

A. Sample design

The following sampling objectives were established:

1. Prioritise regions with presence of project partners for carrying out survey in order to facilitate promotion, distribution and loyalty of contacts established.
2. Weight objectives based on number of records of the foreign female population in the selected autonomous regions. This did not affect any posterior distribution and recruitment of survey participants in other autonomous communities.

In order to have better possibilities for achieving the sample objective, the initial estimation was increased by 50% to cover any drop out of candidates (mapping of contacts in the autonomous regions in order to achieve the sample size figure).

Table 1. Women from non-Spanish speaking countries in the selected autonomous regions

	Total no. of women	Objective	Estimate
ANDALUSIA	293,621	96	145
THE CANARY ISLANDS	115,741	38	57
CASTILE-LEON	59,942	20	30
CATALONIA	374,642	123	185
GALICIA	33,925	11	17
REGION OF MADRID	301,988	99	149
VALENCIA	341,996	112	169
TOTAL	1,521,855	500	750

Source: National Statistics Institute (INE). Continuous population register on 1st January, 2012¹.

¹ http://www.ine.es/inebmenu/mnu_padron.htm

A sample database was prepared for each autonomous region in order to achieve the set objectives. This was done via a telephone survey of professionals specialised in providing assistance to GV victims (principal source: GV victim's guides for assistance in each region). Institutions responsible in each of the fields of study were contacted (Directorate-Generals) to inform them about the project and to get their collaboration, which in turn referred the survey team to other sections (department coordinators, heads of services, etc.), in order to obtain the necessary institutional authorisation for sending the questionnaire to technicians that fulfilled the sample criteria: professionals with experience in providing assistance to GV victims that did not speak Spanish or the other co-official languages in Spain at the time they sought help. Once contact with potential survey participants was made, a record was kept and candidates were sent information about the project (with the questionnaire attached). A follow-up of candidates was then performed to remind them to complete the questionnaire and return the same. Details of these communications are provided further below in this report.

The main sources used in each field of study were:

- a) Police. Directorate-General of the National Police, a key contact through which large scale distribution of project information and the survey was performed to units specialised in GV (UPAP and SAF) at select police stations in the principal Spanish cities (see Table 2). In the case of Catalonia, the Director-General and the coordinator of the unit assisting GV victims were contacted and the same procedure as above was followed.

Table 2. Police contacts

	Province	Capital of the province	Autonomous Region	UPAP + SAF
1	Albacete	Albacete	Castile-La Mancha	1+1 = team (3-4 persons)
2	Alicante	Alicante	Region of Valencia	1+1
3	Almeria	Almeria	Andalusia	1+1
4	Asturias	Oviedo	Principality of Asturias	1+1
5	Avila	Avila	Castile-Leon	1+1
6	Badajoz	Badajoz	Extremadura	1+1
7	Burgos	Burgos	Castile-Leon	1+1
8	Caceres	Caceres	Extremadura	1+1
9	Cadiz	Cadiz	Andalusia	1+1
10	Cantabria	Santander	Cantabria	1+1
11	Castellon	Castellon de la Plana	Region of Valencia	1+1

12	Ciudad Real	Ciudad Real	Castile-La Mancha	1+1
13	Cordoba	Cordoba	Andalusia	1+1
14	A Coruna	A Coruna	Galicia	1+1
15	Cuenca	Cuenca	Castile-La Mancha	1+1
16	Granada	Granada	Andalusia	1+1
17	Guadalajara	Guadalajara	Castile-La Mancha	1+1
18	Huelva	Huelva	Andalusia	1+1
19	Huesca	Huesca	Aragon	1+1
20	The Balearic Islands	Palma	The Balearic Islands	1+1
21	Jaen	Jaen	Andalusia	1+1
22	Leon	Leon	Castile-Leon	1+1
23	Lugo	Lugo	Galicia	1+1
24	Madrid	Madrid	Region of Madrid	2+2
25	Malaga	Malaga	Andalusia	2+2
26	Murcia	Murcia	Region of Murcia	2+2
27	Navarra	Pamplona	Region of Navarra	1+1
28	Ourense	Ourense	Galicia	1+1
29	Palencia	Palencia	Castile-Leon	1+1
30	Las Palmas	Las Palmas de Gran Canaria	The Canary Islands	1+1
31	Pontevedra	Pontevedra	Galicia	1+1
32	La Rioja	Logrono	La Rioja	1+1
33	Salamanca	Salamanca	Castile-Leon	1+1
34	Segovia	Segovia	Castile-Leon	1+1
35	Seville	Seville	Andalusia	1+1
36	Soria	Soria	Castile-Leon	1+1
37	Santa Cruz de Tenerife	Santa Cruz de Tenerife	The Canary Islands	2+2
38	Teruel	Teruel	Aragon	1+1
39	Toledo	Toledo	Castile-La Mancha	1+1
40	Valencia	Valencia	Region of Valencia	1+1
41	Valladolid	Valladolid	Castile-Leon	1+1
42	Zamora	Zamora	Castile-Leon	1+1
43	Zaragoza	Zaragoza	Aragon	1+1
44	Ceuta	—	—	1+1
45	Melilla	—	—	1+1

- b) Social. This field is comprised of the regional branches of the Spanish Institute of Women's Affairs (which are in charge of programmes that provide comprehensive

attention in GV), Directorate-Generals of Family as well as coordinators of the social services and public services, Women's Centres and Information Points for Women in the principal cities in each autonomous region including the associations/NGO's specialised in providing assistance to GV victims (main source: assistance guides and resource handbooks for provision of attention and assistance to GV victims published by the General State Administration).

Figure 1. Sample of sources consulted



- c) Legal. This field is comprised of the Public Prosecutor's Office in each autonomous region from which permission was requested to establish contact with the Public Prosecutors specialised in GV in each province. Contact was likewise made with the Head of the GV Section in the Violence Observatory of the General Council of the Spanish Judicial Authority, for large scale distribution of information on the project and survey among Spanish Judges specialised in GV cases (106 Judges). The Bar Associations from the principal cities in each region were likewise requested to ask their members specialised in GV cases, to participate in the survey (main source: websites of Bar Associations, website of the Public Prosecutors Office [www.fiscal.es], website of the General Council of the Spanish Judicial Authority [www.poderjudicial.es], telephone and website directories of the Justice Administration's bodies and services, as well as communication guides).
- d) Health. The above approach was also used to make initial contact with the institutions responsible for health in each region (Departments of Health), which in turn referred the survey to the Heads of Departments involved in primary and emergency care (Directorate-General of Professionals, Medical Coordination & Emergency Supervision), and the principal hospitals and primary care centres that appear in the healthcare telephone directories of each autonomous region (selected by population size and/or referred to by other contacts). The sample also contains members from Doctors' Associations and from the various Institutes of Legal Medicine. Large scale distribution was done in this latter sub-field via the

Spanish Forensic Doctors' Forum, which has about 400 members (main sources: Common protocol for health action in GV cases, Forensic doctors' protocols in GV cases, Commission against GV, Inter-territorial Board of the National Health System and institutional websites, and the telephone directories of the health network of each autonomous region).

B. Preparation of Questionnaire

After many meetings with the project sociologists, a draft questionnaire was prepared and was subject to validation by agents and project partners during the I & II SOS-VICS focus groups held in Vigo on 17th and 18th January, 2013. Input from agents, experts and project partners was used to prepare a questionnaire based on the following areas:

A.	Socio-demographic characteristics	Sex, age, professional situation, educational qualifications, country of birth, languages
B.	Attention to GV victims	Attention indicator (no. of cases in the past year): by nationality, age, cultural level. Specialised training: type (estimated hours), assessment and motivation (recommendation of content)
C.	Attention to foreign female GV victims	Indicator of the most common languages (ordinal), importance of relevant aspects in provision of attention to foreign female GV victims, level of importance of barriers found in the attention to foreign GV victims, indicator of communications problems, condition of victim's situation as a foreigner when receiving attention.
D.	Aspects related to communication with foreign female GV victims who do not speak Spanish or the co-official languages in Spain.	Identification of the victim's mother tongue, habitual language during meetings, presence/absence of action protocols, frequency of solutions provided when faced with communication problems in absence of interpreters, whether experienced in use of interpreters.
E.	Considerations concerning interpreters:	<p>Frequency of working with interpreters (types)</p> <p><u>Before meeting</u>: type of selection, accreditation, information provision to interpreter, whether conditions of interpreter's work were negotiated, whether victim was provided with information about the functions of an interpreter.</p> <p><u>During meeting</u>: communication conditions (space, conversation, etc.), problems detected with interpreters.</p> <p><u>After meeting</u>: posterior meetings, level of agreement for using interpreter, importance given to specialised training of interpreters in GV,</p> <p>Definition of 3 knowledge items and 3 skills that specialised interpreters should have (open question), level of satisfaction with use of interpreters.</p>

- This was when the project team decided to create an on-line version of the questionnaire to facilitate and ensure achievement of sample size objective (distributed throughout Spain), and also to reduce economic costs since the questionnaire could be completed on-line: several options were considered (tests were done in GoogleDocs and AdobeFormsCentral) and a sole email address was created for distributing questionnaire and performing the sociology field work: sosvics1@uvigo.es.
- An interactive pdf version of the questionnaire was prepared (see Annex I) for emailing, destined for persons with limited Internet access (hours or settings) such as in the case of the police, etc.

C. Recruitment of agents

C1. Design of recruitment and data processing

"Mapping" or recruitment of sample units was done through telephone calls, using the available database, which was divided by autonomous regions and professional fields. The following procedure was followed: general information on the project was provided and collaboration was requested in accordance with the profile of interest (professional person with experience in providing assistance to foreign GV victims who do not speak Spanish or the co-official languages in Spain), and a record of persons contacted (candidates) was kept. Candidates were then sent detailed information about the project by email with a link attached to access and complete the questionnaire (on-line and pdf versions). These were persons who either fitted into the survey profile or persons that could in turn distribute the questionnaire to other colleagues who fitted the desired survey profile. All information and observations were recorded on an on-line Excel sheet which permitted simultaneous updating of the same by the research team members, i.e., the sociologist (full time) and the 3 part-time research assistants.

The following **actions** were also carried out:

- A letter of support to encourage participation in the SOS-VICS project was requested from EU representatives (DG Justice) in order to attach the same to the project information sent to the persons selected. This request was unfortunately turned down. However, a letter from DG Justice indicating co-financing of the SOS-VICS project by the EU was obtained.
- An initial test was performed on the sample in Galicia to detect any possible incidences that could arise when completing the on-line questionnaire or the pdf version. Telephone feedback obtained during the tests indicated questionnaire

drawbacks, such as compulsory completion of first sections in order to move on to the next sections. This feature was then removed to facilitate ease of completion of the questionnaire.

Model letter sent to agents

Dear Mr./Ms., -

I am writing to present the "Speak Out for Support (SOS-VICS)" project (2012-2014), whose objective is to create materials to train interpreters specialised in providing services to foreign female gender violence (GV) victims. The project is co-financed by the EU's Criminal Justice Programme and by 9 Spanish Universities. More information about the project is available at: www.sos-vics.org and at http://webs.uvigo.es/sosvics1/FOLLETO_SOSVICS_ES.pdf

We would be honoured to have your valuable participation to disseminate the attached on-line Questionnaire which is directed towards professionals who work directly with foreign GV victims in the region of _____.

LINK TO ON-LINE QUESTIONNAIRE (click to see): <https://adobeformscentral.com/?f=EfpXWZFqJ2uHLHOdYKEiig>. The same questionnaire is attached in pdf format for prior evaluation.

We are aware that our petition could mean a sizeable effort for you, however, the opinion of all experts directly involved with the issue of GV is highly important since it will help create training materials that will have a direct impact on the professional practice of public service interpreters. This same procedure is being used throughout Spain with the police, legal, social and health agents that are involved in assisting foreign female GV victims. We would like to inform you that all information provided will be kept strictly confidential in accordance with current legislation.

Our sociologist Ms. Silvia Pérez Freire is the person responsible for this stage of the research and can be contacted by telephone at: _____.

I would like to sincerely thank you for your collaboration and please feel free to contact us for any clarification you may need.

Yours sincerely,

Dr. Mrs. Maribel del Pozo Triviño

Faculty of Translation & Interpretation

SOS-VICS project coordinator

sosvics1@uvigo.es



- Two types of contacts were established for sending information: a general (person who distributes questionnaire and authorises survey participation) and a personal

one (person who fills in the questionnaire). The general contacts facilitated large scale distribution of the questionnaire among peers, however, this method had its shortcomings such as reduced receptivity, slow bureaucratic dissemination and completion process and absence of any possible follow-up. The method was nevertheless used due to its distribution potential, without prejudice to the project team then making direct contact with such persons.

- Galicia was the first autonomous region in which the contact database was completed, as it was also the first to be surveyed. The contact database was then completed for Andalusia, the Canary Islands, Castile-Leon, Catalonia, Valencia and Madrid (where SOS-VICS project partners are present). Persons from the Basque Country, Aragon, Asturias and Cantabria were later recruited into the contact database (regions which are pioneering, innovative and with historic programmes for assisting GV victims, and referred to in the health protocols of Spain. The health sector was the one where the project experienced most difficulties for recruiting the sample).
- Constant updating of entire survey database was performed after receipt of responses to the on-line and pdf questionnaires. The pdf responses were introduced in the on-line version to facilitate data processing with SPSS v.20).

C2. Incidences

The principal queries and calls received during this process were related to technical aspects linked to the on-line completion of the questionnaire: e.g.: explanations had to be provided for the item "unknown" included under many variables, especially at the beginning of the questionnaire, survey participants were informed that they had to tick an answer in order to be able to proceed to the next section, and the procedure on how to return the pdf version of the questionnaire (via email) also had to be explained. There were also a few questions on the objectives of the project and its use.

All communications with candidates were kept personal and individual. Persons recruited into the sample were important in their fields, either because they had high job positions or because they had a high capacity for questionnaire distribution. This communication was done according to the following sequence: Project presentation + project information (questionnaire) + assessment & follow-up + reminder (after some time).

Distribution of questionnaire was approved and sent to the following (only the ones with the greatest impact on the questionnaire results obtained are shown here):

- Galicia (local [Vigo], regional and national dissemination):

Public prosecutor's office of Galicia (Galicia)
Social workers' network at the City Council of Vigo
Network of volunteers of Doctors of the World (Spain)
IMELGA (Galician Institute of Legal Medicine) network (Spain)
Network of Red Cross social technicians (Galicia)
016 health network (Galicia)
Galician network against human trafficking (Galicia)
SERGAS health workers network specialised in GV (Galicia)
Family doctors' network (Galicia via AGAMFEC)
Gynaecology staff at the Cíes Hospital Complex (Vigo)

- Valencia:

Directorate-General of Family (regional)
Staff from Information and 24h centres (local)
Bar Association (Valencia city)
Hospitals (Emergency and nursing staff: Elche, Alicante).

- Catalonia

Mossos D'Esquadra (regional police)
Health Corporation (Barcelona)
Secretariat of Family: SIAD (Regional information centres)
PIAD (Information centres: Barcelona)

- Madrid:

UPAP and SAF (103 police stations from all autonomous regions contacted through the Directorate-General of the Police)
CEAR (Spanish Commission for Aid to Refugees): social technicians (national)
THEMIS Association of Women Jurists (national)
Bar Association (Madrid)
Women's Institute: Network of Information Centres (regional)
Spanish Association of Primary Care Doctors (national)

- Castile-Leon:

Directorate-General of Women: Social technicians (regional)
ADAVAS (Association for Assistance of Sexual Assault Victims): Social technicians (national)
Avila Hospital Assistance Complex
Salamanca Association of Doctors

- Andalusia:

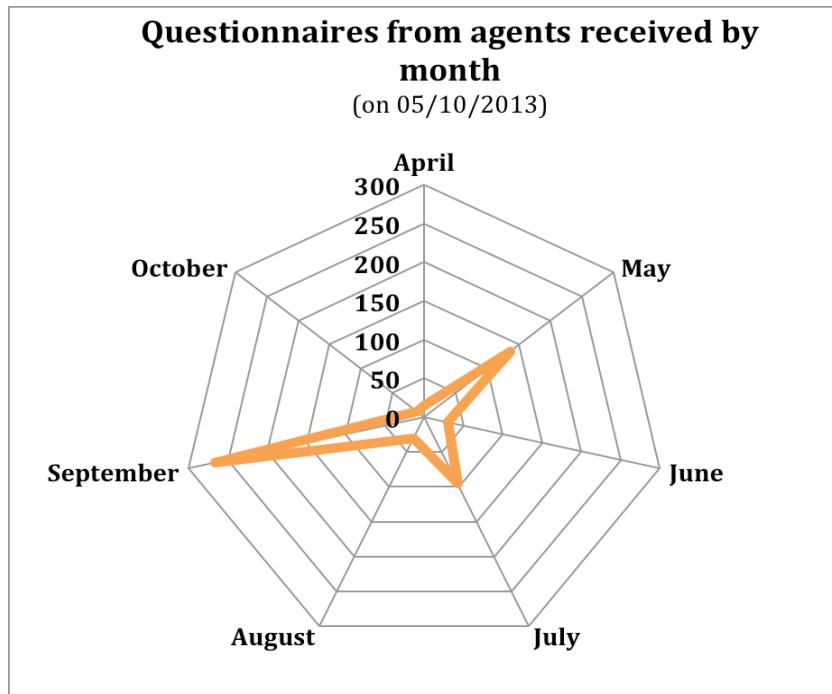
Andalusian Women's Institute: Social technicians at Information Centres (regional)

Seville Bar Association

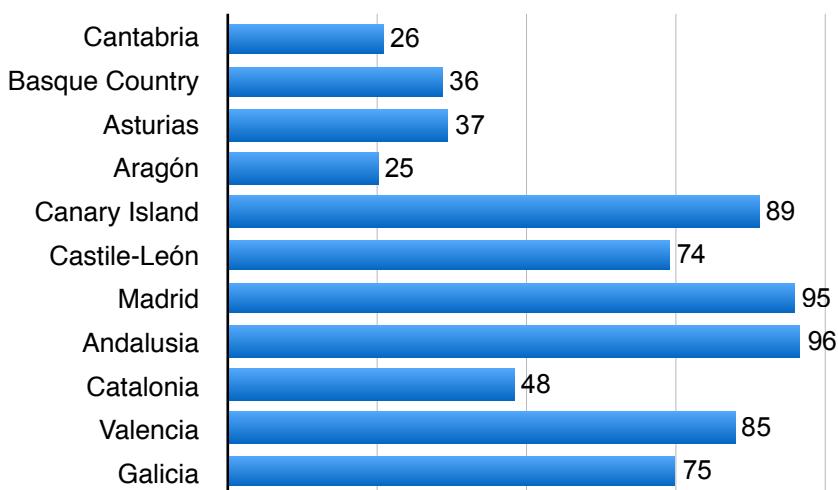
RESPOND AND TRAIN NETWORK (Health Department: regional): Health professionals for assistance of GV victims

The large scale distribution normally resulted in a lower impact, except in the case of the police (efficient and quick completion of questionnaire that enabled the project to obtain the desired sample size rapidly). Considerable effort was put into obtaining authorisation in the social, legal and health fields, for questionnaire distribution. Receptivity to collaborate was observed to be quite moderate. During the telephone conversation and questionnaire distribution rounds held with the entities that collaborated (such as the Regional Headquarters of the Women's Institute and the social technicians specialised in GV cases at the information Centres for Women), many recipients confirmed reception of the questionnaire but did not confirm completion and return. Follow-up telephone calls were found to increase receptivity and they considerably increased response to the questionnaire (see graph 1: on-line reception). Therefore, personalised communication was observed to be more efficient even though it required more effort, time and resources (which slowed the process since each call had to be followed-up after a time interval, periodic reminders had to be sent out, etc.). The health field was where most of the effort was concentrated and the last months of the field-work were dedicated to just this part of the sample. It exclusively involved promotion and recruitment of agents from this field into the sample (mobilisations carried out through Heads of Medical Units in emergency hospital services and those of Primary Care Centres had a relatively low impact on reception of questionnaires). Recruitment of health agents was essentially done on an individual basis and by using other contact methods (snowball effect).

Graph 1. Total 586 questionnaires



It is important to highlight that there was high concern among the several regional Heads of GV Programmes (such as in the case of the Catalonian Government and the Government of Castile-Leon, for example) on the incorrect use and interpretation of the questionnaire results. Slow authorisation for distributing questionnaire meant that at times, the project team had to provide an in-depth explanation of the study objectives and of the questionnaire with the person-in-charge at regional level (which also served to promote and provide information on the SOS-VICS project as a whole). These conversations in turn highlighted the possibility that some study results could be misinterpreted, especially insofar as variable B1 of the questionnaire was concerned, which involved the number of cases that each professional/agent had attended during the past year (rather than the total number of cases attended by the service). Clarification was provided on what the data would be used for and the different criteria used by some agents when completing the questionnaire. The prudence and extreme slowness with which each decision was taken for authorising distribution indicated that the study objective was a very sensitive matter and difficult to carry out.

Table 3. Total number of personalised contacts made: **686 contacts** on 05/10/2013

C3. Follow-up and Evaluation

A follow-up of the contacts established in each region was then performed using the SOS-VICS partners residing in these regions. Partners (Catalonia, Valencia, Madrid, Andalusia, the Canary Islands, Castile-Leon) were provided with the regional databases (from 1st to 2nd July, 2013) so that they in turn could contribute to conducting the survey with their consultations and assessments.

Follow-up involved telephone verification to confirm that all information sent was received correctly, that the on-line link was active and lastly to thank and remind survey participants about the deadline for completing and sending the questionnaire. After contacts were verified in each autonomous region, a thank you letter with a reminder was sent to each contact during the following weeks.

An explanatory document containing basic instructions on how to operate the contact database was prepared for the research team members. It explained how to communicate with agents, the layout of the information, how to record observations, etc.

A preliminary review of the results achieved was done on 10th July, 2013, to perform follow-up of the contacts according to the sample recruitment needs.

Reception of completed forms was not uniform: dissemination of questionnaire started in late April (the final version of the questionnaire was agreed on 19th April, 2013) and questionnaires were received during that month (only the Galician survey). The survey was subsequently extended to other regions. This explains the low reception rate of questionnaires in April (n=15), which was followed by May (n=136) where the effectiveness of the telephone calls becomes evident. Seasonal inactivity in the summer months (as pointed out by agents) meant fewer questionnaires returned but

these were stable (June, n=30). The considerable effort put into personal recruitment resulted in a significant improvement of results in July (n=96), which was followed by a decrease in August (n=31). Personalised contacts could not be made in August due to seasonal inactivity and so generalised contacts were promoted during this time. Therefore, work in August was mainly centred on obtaining authorisations for large scale distribution of questionnaire, which yielded results in September (n=267). In October (n=14), all effort was focussed on recruiting health agents into the sample. The above procedure increased the sample from 500 to 586 (up to 05/10/13), by keeping the questionnaire link active in the web platform adobe.com throughout the rest of the year until 12/03/14 in an effort to try and compensate for the unequal weighted distribution of agents by field.

When assessing this data, it must be borne in mind that the on-line completion of the questionnaire was performed by the agent/professional, i.e., it was self-administered by the agent. This meant that the agent had not only to provide time for the questionnaire (presumably during work hours) but also gather information in advance to adequately reply to all questions (statistics of assistance provided, profiles of victims [number and socio-demographic conditions], etc.). The length of the questionnaire meant that completing the same via telephone interview was unfeasible (since it would require at least 40 minutes) and therefore the need for more contacts to be established to overcome the said difficulties. The length of the questionnaire and specialisation of the sample contributed valuable results by providing abundant and extensive information on the study objectives.

The email sosvics1@uvigo.es was used to respond to queries (on the project and how to complete the questionnaire) from professionals/agents, and to do a follow-up and send reminders. The email account had a storage capacity of 539.9 MB (about 2000 messages without big attachments). The email account collapsed in June, 2013, due to the high volume of activity and therefore messages received had to be filed to liberate space and re-establish communications. From June to October, 2013, the activity registered a use of 333.8 MB and 990 emails.

Model **reminder** / thank you letter sent to **all** agents contacted
(1st week of September, 2013):

Dear Colleagues:

You are probably aware that the European project "Speak Out for Support (SOS-VICS)" with participation from 9 Universities, is now on its home stretch of the first stage of research. The entire SOS-VICS team would like to say a special **THANK YOU TO ALL** who were kind enough to participate and provide us your personal data and information and also for referring us to others who are now part of our list of contacts.

Our special thanks go to the professionals with experience in aiding foreign GV victims for participating in this study. For those of you who have not yet participated, we are attaching the following link so that you can still participate:

LINK TO WEB QUESTIONNAIRE, which must be filled in and sent back by 16th September (to be filled in on-line, click here to see how): <https://adobeformscentral.com/?f=EfpXWZFqJ2uHLHOdYKEiig>.

The results from this research will directly aid in improving professional practice of public service interpreters and therefore the importance of receiving your much valued opinion and assessment on the subject (to know more about the project, kindly see our website at the following link: www.sos-vics.org).

Our sociologist Ms. Silvia Pérez Freire is the person responsible for this stage of the research and can be contacted by telephone at: _____ and by email at: sosvics1@uvigo.es

Yours sincerely,

Dr. Mrs. Maribel del Pozo Triviño

Faculty of Translation & Interpretation

SOS-VICS project coordinator

sosvics1@uvigo.es



The fieldwork procedure and the preliminary statistical results of the Delphi survey carried out on interpreters were presented at the 3rd SOS-VICS workshop (the latter is not included in this report) in September, 2013. The results were also presented at the 4th and 5th SOS-VICS Workshops held at the University of La Laguna (Tenerife) on the 25th and 26th October, 2013. More persons were contacted in these workshops and then recruited into the sample.

D. Final considerations

This report contains the principal results broken down by field, region, sex, age and level of studies completed of the professionals/agents. The report also provides the statistical analysis of the open ended questions and of the open part of the semi-closed questions (of the type "others; indicate which").

The Tables contain the proportion of no replies (don't know / no reply) and so the percentages of the principal results refer to the entire sample (586 cases). In some questions, the lack of reply could be considered as a NO option, which must be taken into account by readers of the present report.

Contingency or cross frequencies tables have been used for the 5 factors studied when analysing the disaggregated results. The dependent variable or the principal variable is shown in the rows while the explanatory variable or factor is shown in the columns to facilitate interpretation of Tables. The frequencies of tables are therefore conditioned by the columns (the sum of each column is always 100) and so the percentages refer to the total number of cases of the factor in that column. Whenever the number of columns was high and did not fit on the page width, such as in the case of the factor autonomous region, the option chosen was to exchange rows with columns (frequencies conditioned by rows and the sum of each row is 100) and therefore interpretation of these Tables should be done differently.

A chi-square test, which indicates whether the two variables of the Table are related or are independent, was performed on each cross frequency table. Therefore the test p-value is shown: a p-value less than the chosen statistical significance level indicates that variables are related. The significance level normally used is 0.05 but the p-value is shown so that readers can use another value if they think fit, such as for example 0.01. The chosen significance level is the overall probability of the so-called type I error, which consists of concluding that a relationship exists between the two variables when in fact they are independent, unrelated variables. A lower significance level (0.01) reduces this possibility of error but inevitably increases the opposite error, namely type II error, which consists of concluding that the two variables are independent when in fact they are related.

If two variables are independent, their conditional frequencies are equal, and therefore the cross frequency tables are meaningless (all columns in this case would be equal to that of the simple frequency tables or the principal table at the beginning of each section), and this is why cross tables are not shown when $p>0.05$.

A very small p-value, typically $p=0.000$ indicates strong evidence that the variables are interrelated. In such a case, some of the conditional frequencies are quite different

from the total or principal frequency, and frequencies can be compared throughout the row and with the total frequency (last column), in order to derive interesting conclusions.

The chi-square test is an approximation and is invalid when the expected frequencies in the several boxes of the chart are < 5. Frequencies < 5 are considered acceptable if they do not exceed 20% of the total number of boxes and in general, the Tables presented in this report fulfil this requisite. However, caution must be exercised when interpreting the very small frequencies, since it would be imprudent to extract relevant conclusions from the same.

Therefore, no Tables have been constructed with an excessive number of rows and columns, like the ones that would correspond to open ended questions with many response options since it would not be possible to statistically verify whether the variables were related. In the Tables conditioned by autonomous regions, the results for regions with less than 10 units in the sample are included but are not interpreted since such estimations are unreliable due to the reduced sample size.

There are a few coding errors that arose due to the persons surveyed such as out-of-range or invalid responses, problems understanding the questions, answers that did not correspond to the question asked and other miscellaneous errors which can practically be considered as unavoidable in a survey of this type. Some such errors were detected and corrected whenever possible but others were left in place. When processing answers corresponding to the non-conditioned response "others", we chose to leave the answers as received, irrespective of whether some can be considered as erroneous, absurd or with spelling mistakes.

The following summary respects the order of the questionnaire, which is attached as Annex I to this report. A brief interpretation of the Tables is also attached, where the interesting results are highlighted in black.

3. Principal results

A. Socio-demographic characteristics

A1. Age

	Frequency	Percentage
<35	166	28.3
36-45	234	39.9
46-55	133	22.7
56-65	53	9.0
Total	586	100.0

Two thirds of the agents were less than 45 years old.

A2. Sex

	Frequency	Percentage
female	436	74.4
male	148	25.3
other	2	0.3
Total	586	100.0

Three out of four agents were women.

A3. Work situation

A3. ...by field

	Frequency	Percentage
Social	161	27.5
Police	260	44.4
Health	73	12.5
Legal	92	15.7
Total	586	100.0

The police field predominates over the health and legal fields. The magnificent participation of the police is due to the success obtained in obtaining institutional support (steps were also taken in this direction for the other three fields but with less success).

The inequality between fields due to the different participation levels does not significantly influence the results.

A3. ...by sex

Field	Female	Male	Total
Social	34.9%	6.1%	27.5%
Police	35.6%	69.6%	44.4%
Health	12.6%	12.2%	12.5%
Legal	17.0%	12.2%	15.7%
Total	100.0%	100.0%	100.0%

P = 0.000 (p-value of independence test)

P = 0 indicates that the distribution of males and females surveyed is clearly different in the several fields: 69.6% of males as against 35.6% of females from the police that responded to the questionnaire, and the social field is the one where there is a predominance of women (34.9% women vs. 6.1% men). There are less differences within the health and the legal fields.

A3. ...by years of experience

MIN	Q1	MEDIAN	MEAN	Standard deviation	Q3	MAX
1.0	8.0	12.5	15.12	9.25	20.0	45.0

The mean experience of the group is 15.12 years (minimum 1 and maximum 45 years). The first quartile (Q1) = 8 indicates that only a quarter of the group has less than 8 years of experience, another quarter has more than 20 years of experience (quartile 3 - Q3) and half have more than 12.5 years of experience (median).

A3. ...by Autonomous Region in which they work

	Frequency	Percentage
ANDALUSIA	64	10.9
ARAGON	40	6.8
ASTURIAS	6	1.0
THE BALEARIC ISLANDS	4	0.7
THE CANARY ISLANDS	25	4.3
CASTILE-LEON	43	7.3
CASTILE-LA MANCHA	15	2.6
CATALONIA	164	28.0
EXTREMADURA	9	1.5
GALICIA	62	10.6
LA RIOJA	7	1.2
MADRID	71	12.1

MELILLA	3	0.5
MURCIA	2	0.3
BASQUE COUNTRY	19	3.2
VALENCIA	48	8.2
Total	586	100.0

Some autonomous regions have a bigger sample size than others. The survey was directed principally at autonomous regions with a high number of immigrants, where the gender violence problem is greater in quantitative terms: Catalonia, Madrid, Andalusia, the Canary Islands, Valencia. On the other hand, the presence of project partners in these regions was put to good use to contact the several persons-in-charge and the agents, as well as to perform the actions needed to obtain institutional support with a view to obtaining a greater response to the questionnaire, which varied from one autonomous region to another.

A3. ...by Autonomous Region in which they work and by field

	Social	Police	Health	Legal	Total
ANDALUSIA	3.7%	10.4%	11.0%	25.0%	10.9%
ARAGON	8.1%	1.2%	31.5%	1.1%	6.8%
ASTURIAS	0.6%	1.2%	0.0%	2.2%	1.0%
THE BALEARIC ISLANDS	0.0%	0.0%	4.1%	1.1%	0.7%
THE CANARY ISLANDS	5.6%	4%	8.2%	9.8%	4.3%
CASTILE-LEON	6.2%	11.5%	0.0%	3.3%	7.3%
CASTILE-LA MANCHA	1.2%	4.6%	0.0%	1.1%	2.6%
CATALUNYA	15.5%	50.0%	9.6%	2.2%	28.0%
EXTREMADURA	0.0%	3.5%	0.0%	0.0%	1.5%
GALICIA	12.4%	5.0%	19.2%	16.3%	10.6%
LA RIOJA	0.6%	2.3%	0.0%	0.0%	1.2%
MADRID	27.3%	2.3%	6.8%	17.4%	12.1%
MELILLA	0.0%	1.2%	0.0%	0.0%	0.5%
MURCIA	0.0%	0.8%	0.0%	0.0%	0.3%
BASQUE COUNTRY	2.5%	0.0%	2.7%	14.1%	3.2%
VALENCIA	14.9%	5.8%	6.8%	4.3%	8.2%
Total	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

$$P = 0.000$$

The p-value shows that the distribution by fields varies in the autonomous regions. It highlights the high proportion of social agents in Madrid and Valencia, police agents in Catalonia, health agents in Aragon and Galicia and legal agents in Andalusia. All of

these can be compared with the mean or total percentage that appears in the last column and reproduced in the initial table.

A4. Autonomous Region / Country of birth

Irrelevant.

A5. Maximum level of studies completed

	Frequency	Percentage
Basic (Primary School)	27	4.6
Middle (Lower Secondary School and Lower Vocational Training)	35	6.0
High (Higher Secondary School and Higher Vocational Training)	80	13.7
University	444	75.8
Total	586	100.0

The proportion of agents with university studies is quite high (3 out of 4).

A5. ...by field

	Social	Police	Health	Legal	Total
Basic (Primary School)	0.0%	10.4%	0.0%	0.0%	4.6%
Middle (Lower Secondary School and Lower Vocational Training)	0.0%	13.5%	0.0%	0.0%	6.0%
High (Higher Secondary School and Higher Vocational Training)	1.9%	29.6%	0.0%	0.0%	13.7%
University	98.1%	46.5%	100.0%	100.0%	75.8%
Total	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

P = 0.000

All agents from the health and legal fields have university studies, while non university training is merely testimonial in the social field. Only the police field shows high level of agents from other training backgrounds (10.4% have basic schooling, 13.5% have middle schooling, 29.6% have higher level schooling).

A5. ...by Autonomous Region

	n.	Basic (Primary School)	Middle (Lower Secondary School and Lower Vocational Training)	High (Higher Secondary School and Higher Vocational Training)	University	Total
ANDALUSIA	64	12.5%	10.9%	3.1%	73.4%	100
ARAGON	40	5.0%	0.0%	0.0%	95.0%	100

ASTURIAS	6	16.7%	0.0%	16.7%	66.7%	100
THE BALEARIC ISLANDS	4	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	100
THE CANARY ISLANDS	25	4.0%	0.0%	0.0%	96.0%	100
CASTILE-LEON	43	16.3%	9.3%	9.3%	65.1%	100
CASTILE-LA MANCHA	15	13.3%	20.0%	13.3%	53.3%	100
CATALONIA	16 4	22.6%	3.7%	9.8%	64.0%	100
EXTREMADURA	9	55.6%	0.0%	33.3%	11.1%	100
GALICIA	62	6.5%	3.2%	1.6%	88.7%	100
LA RIOJA	7	42.9%	14.3%	0.0%	42.9%	100
MADRID	71	2.8%	1.4%	2.8%	93.0%	100
MELILLA	3	33.3%	0.0%	66.7%	0.0%	100
MURCIA	2	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	100
BASQUE COUNTRY	19	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	100
VALENCIA	48	14.6%	6.3%	4.2%	75.0%	100
Total	58 6	4.6%	6.0%	13.7%	75.8%	100

P = 0.000

The significant differences in level of studies completed by autonomous regions is due to the varying participation of agents from the four fields in each region.

A6. Do you speak any foreign language?

A6. ...English

	Frequency	Percentage
None	98	16.7
Some	186	31.7
Can get by	199	34.0
Well	84	14.3
Fluent	19	3.2
Total	586	100.0

About half of the agents declare that they do not speak English (none or some), just 3.2% indicate that they are fluent.

A6. ...English by field

	Social	Police	Health	Legal	Total
None	13.7%	21.5%	12.3%	12.0%	16.7%
Some	31.1%	38.5%	23.3%	20.7%	31.7%
Can get by	37.3%	29.2%	35.6%	40.2%	34.0%
Well	14.9%	8.8%	20.5%	23.9%	14.3%
Fluent	3.1%	1.9%	8.2%	3.3%	3.2%
Total	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

P = 0.000

A look at the several fields reveals that the health and the legal ones have higher percentages for advanced level of English, while the police field shows the lowest level of English.

A6. ...English by Autonomous Region

	n.	None	Some	Can get by	Well	Fluent	Total
ANDALUSIA	64	25.0%	21.9%	32.8%	17.2%	3.1%	100
ARAGON	40	15.0%	35.0%	27.5%	17.5%	5.0%	100
ASTURIAS	6	50.0%	0.0%	33.3%	16.7%	0.0%	100
THE BALEARIC ISLANDS	4	0.0%	75.0%	0.0%	0.0%	25.0%	100
THE CANARY ISLANDS	25	0.0%	24.0%	60.0%	12.0%	4.0%	100
CASTILE-LEON	43	23.3%	46.5%	18.6%	11.6%	0.0%	100
CASTILE-LA MANCHA	15	40.0%	26.7%	13.3%	20.0%	0.0%	100
CATALONIA	164	11.6%	42.1%	33.5%	10.4%	2.4%	100
EXTREMADURA	9	22.2%	33.3%	44.4%	0.0%	0.0%	100
GALICIA	62	24.2%	22.6%	29.0%	21.0%	3.2%	100
LA RIOJA	7	42.9%	0.0%	57.1%	0.0%	0.0%	100
MADRID	71	5.6%	16.9%	45.1%	26.8%	5.6%	100
MELILLA	3	66.7%	0.0%	33.3%	0.0%	0.0%	100
MURCIA	2	50.0%	0.0%	50.0%	0.0%	0.0%	100
BASQUE COUNTRY	19	15.8%	26.3%	42.1%	10.5%	5.3%	100
VALENCIA	48	16.7%	41.7%	35.4%	4.2%	2.1%	100
Total	586	16.7%	31.7%	34.0%	14.3%	3.2%	100

P = 0.000

The significant differences in level of English by autonomous regions partly reflect the varying composition within fields and education levels. Madrid appears to be the region with a greater proportion of agents that speak English well or fluently.

A6. ...English by sex

	Female	Male	Total
None	13.8%	25.7%	16.7%
Some	31.7%	31.1%	31.7%
Can get by	35.3%	30.4%	34.0%
Well	15.1%	12.2%	14.3%
Fluent	4.1%	0.7%	3.2%
Total	100.0%	100.0%	100.0%

P = 0.014

Even though the difference is small, women have a higher English level than men.

A6. ...English by age group

	< 35	36-45	46-55	56-65	Total
None	4.8%	12.8%	20.3%	62.3%	16.7%
Some	38.6%	28.2%	32.3%	24.5%	31.7%
Can get by	31.3%	42.3%	31.6%	11.3%	34.0%
Well	19.3%	14.5%	12.8%	1.9%	14.3%
Fluent	6.0%	2.1%	3.0%	0.0%	3.2%
Total	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

P = 0.000

The greatest percentages of high English level are observed in younger agents. 62.3% of agents above 55 years said they did not speak any English (against a mean value of 16.7%).

A6. ...English by level of studies completed

	Basic (Primary School)	Middle (Lower Secondary School and Lower Vocational Training)	High (Higher Secondary School and Higher Vocational Training)	University	Total
None	15.0%	55.6%	34.3%	13.3%	16.7%
Some	40.0%	37.0%	34.3%	29.7%	31.7%
Can get by	37.5%	7.4%	28.6%	35.4%	34.0%
Well	5.0%	0.0%	2.9%	17.8%	14.3%
Fluent	2.5%	0.0%	0.0%	3.8%	3.2%
Total	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

P = 0.000

There is an expected relationship on the other hand between English level and the level of educational qualifications of agents: the higher the educational qualifications higher the level of English.

A6. French

	Frequency	Percentage
None	289	49.3
Some	141	24.1
Can get by	107	18.3
Well	35	6.0
Fluent	14	2.4
Total	586	100.0

Half of the agents said that they did not speak any French (while only a sixth said they did not speak any English).

A6. ...French by field

	Social	Police	Health	Legal	Total
None	49.1%	51.2%	32.9%	57.6%	49.3%
Some	18.6%	28.1%	32.9%	15.2%	24.1%
Can get by	22.4%	13.8%	26.0%	17.4%	18.3%
Well	6.8%	5.4%	6.8%	5.4%	6.0%
Fluent	3.1%	1.5%	1.4%	4.3%	2.4%
Total	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

$$P = 0.017$$

The relationship between French level and the fields is quite unclear (and less significant, since $P>0.01$). The legal field is one that has the highest percentage of fluent French speakers but it is also the field that has the highest percentage of agents (57.6%) who state that they do not speak any French.

A6. ...French by Autonomous Region

	n.	None	Some	Can get by	Well	Fluent	Total
ANDALUSIA	64	56.3%	21.9%	18.8%	3.1%	0.0%	100.0%
ARAGON	40	30.0%	22.5%	27.5%	20.0%	0.0%	100.0%
ASTURIAS	6	16.7%	66.7%	16.7%	0.0%	0.0%	100.0%
THE BALEARIC ISLANDS	4	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%

THE CANARY ISLANDS	25	72.0%	12.0%	16.0%	0.0%	0.0%	100.0%
CASTILE-LEON	43	48.8%	27.9%	16.3%	4.7%	2.3%	100.0%
CASTILE-LA MANCHA	15	40.0%	20.0%	20.0%	20.0%	0.0%	100.0%
CATALONIA	164	39.6%	33.5%	17.7%	6.7%	2.4%	100.0%
EXTREMADURA	9	88.9%	11.1%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
GALICIA	62	46.8%	19.4%	24.2%	4.8%	4.8%	100.0%
LA RIOJA	7	57.1%	14.3%	14.3%	0.0%	14.3%	100.0%
MADRID	71	56.3%	21.1%	14.1%	2.8%	5.6%	100.0%
MELILLA	3	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
MURCIA	2	50.0%	0.0%	50.0%	0.0%	0.0%	100.0%
BASQUE COUNTRY	19	47.4%	15.8%	21.1%	10.5%	5.3%	100.0%
VALENCIA	48	66.7%	14.6%	16.7%	2.1%	0.0%	100.0%
Total	586	49.3%	24.1%	18.3%	6.0%	2.4%	100.0%

P = 0.016

The differences between autonomous regions are very small w.r.to the declared level of French.

A6. ...French by age group

	< 35	36-45	46-55	56-65	Total
None	57.8%	53.0%	35.3%	41.5%	49.3%
Some	28.3%	20.5%	26.3%	20.8%	24.1%
Can get by	9.6%	15.4%	28.6%	32.1%	18.3%
Well	3.0%	7.7%	8.3%	1.9%	6.0%
Fluent	1.2%	3.4%	1.5%	3.8%	2.4%
Total	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

P = 0.000

As against English, it is the older agents that appear to have a slightly better level of French.

A6. ...French by level of studies completed

	Basic (Primary School)	Middle (Lower Secondary School and Lower Vocational Training)	High (Higher Secondary School and Higher Vocational Training)	University	Total
None	58.8%	81.5%	62.9%	44.6%	49.3%
Some	26.3%	11.1%	25.7%	24.3%	24.1%
Can get by	12.5%	3.7%	11.4%	20.7%	18.3%
Well	1.3%	0.0%	0.0%	7.7%	6.0%

Fluent	1.3%	3.7%	0.0%	2.7%	2.4%
Total	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

P = 0.003

The relationship between French and the level of studies completed is quite weak, just like in the case of English.

There is no significant relationship between French level and the variable sex (p=0.818).

A6. ...Other languages

	Frequency	Percentage
Catalan	44	7.51
Portuguese	37	6.31
Italian	33	5.63
Galician	27	4.61
Valencian	12	2.05
German	8	1.4
Arabic	8	1.4
Basque	6	1.0
Spanish	5	0.85
Aranese	2	0.3
Polish	2	0.3

Besides English and French, which were expressly asked in the questionnaire, the persons surveyed had to indicate other foreign languages they spoke. The above table shows that the results include other regional languages.

Other languages cited by just the one person were: Berber, Modern Greek, Sami, Tamazight, Amazic, Czech, Dutch, Japanese, Moroccan, Dutch, Romanian.

B. Attention to GV victims

B1. Approximate number of GV cases attended during the past year

B1. ...by nationality

	MIN	Q1	MEDIAN	MEAN	Q3	MAX	NA
Spanish	0	10.00	36.0	77.75	85	4381	1
Foreign	0	5.00	19.0	48.24	42	2100	4
UNKNOWN	0	0.00	0.0	47.84	0	1400	519

B1. ...by age group

	MIN	Q1	MEDIAN	MEAN	Q3	MAX	NA
< 18 years	0	1.00	2.5	5.28	5	192	288
18-35	0	7.75	25.0	51.95	60	2634	94
36-45	0	6.00	20.0	39.52	39	2178	114
46-55	0	5.00	11.0	21.78	20	910	185
56-65	0	2.00	3.0	9.40	8	282	254
> 65	0	1.00	2.0	5.55	4	306	315

B1. ...by cultural level

	MIN	Q1	MEDIAN	MEAN	Q3	MAX	NA
Low	0	3.25	11.5	36.11	30	1146	296
Medium-Low	1	17.00	31.0	32.01	47	71	248
Medium	1	9.00	24.0	27.14	46	65	282
Medium-High	1	7.00	19.0	17.72	28	40	366
High	1	3.50	18.0	14.64	24	37	435

The table displays the minimum and maximum values, quartiles 1 and 3, mean and median values, and the number of blank responses. The mean number of victims attended during the past year by each agent (77.75 Spanish, 48.24 Foreign and 47.88 victims with unknown nationality) provides a clear idea of the huge incidence of gender violence in the domestic and foreign female population. The maximum number is also striking: some agents mentioned attention provision to 4381 Spanish victims or to 2100 foreign victims.

Even though the number of Spanish victims is higher, the number of victims in the foreign population is quite high despite the obvious non-proportionality of both populations, which shows that gender violence has a greater incidence in immigrant women.

The number of young victims is overwhelmingly high (between 18 and 35 years) but this is also the case in other age groups, which indicates that this is a generalised problem.

The cultural level of victims as ascertained by the agents also reflects an uniform distribution. It appears that GV is not associated with a specific socio-cultural level.

B2. Have you had specialised training in GV?

	Frequency	Percentage
No	55	9.4
Yes	531	90.6
Total	586	100

More than 90% of the agents have received specialised training in GV.

B2. ...by field

	Social	Police	Health	Legal	Total
No	7.5%	8.1%	27.4%	2.2%	9.4%
Yes	92.5%	91.9%	72.6%	97.8%	90.6%
Total	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

P = 0.000

Specialised training in GV issues is significantly higher in the legal field (practically all) and the least in the health field.

There is no significant relationship between specialised training received by agents and autonomous region (P=0.327), sex (P=0.063), age (P=0.330) or level of studies completed (P=0.158).

B2. ...If yes, what did the training consist of?

	Frequency	Percentage
Courses	438	74.74
Lectures	214	36.52
Workshops	144	24.57
Conferences	59	10.07
Master's or postgraduate programs	44	7.51
Congresses	18	3.07

In general, the specialised training in GV issues consisted of courses (74.74%), lectures (36.52%) and workshops (24.57%) in that order. Many answers were double answers:

"courses and lectures". The persons surveyed were able to respond freely with several options and this is why the sum of percentages is not 100.

B2. ...If yes, Estimation of hours dedicated

MIN	Q1	MEDIAN	MEAN	Q3	MAX	Unknown/NA
0	50.0	95.0	256.1	250	5040	112

Each agent dedicated a mean of 256.1 hours to GV training. The median value is much less, 95 hours, and therefore half of the agents received 95 hours or less of training while the other half received more than 95 hours of training. The difference between mean and median is due to the distribution asymmetry which has many low values and few high values: some agents reported receiving more than 5000 hours of training.

B2. ...If yes, Do you consider the training sufficient?

	Frequency	Percentage
Unknown/NA	60	10.2
No	237	40.4
Yes	289	49.3
Total	586	100.0

Half of the agents consider it to be sufficient.

B2. ...If yes, Do you consider the training sufficient? By field

	Social	Police	Health	Legal	Total
Unknown/NA	8.7%	8.1%	28.8%	4.3%	10.2%
No	48.4%	40.4%	39.7%	27.2%	40.4%
Yes	42.9%	51.5%	31.5%	68.5%	49.3%
Total	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

P = 0.000

There are some differences between fields. In the legal field, 68.5% of the agents considered their training to be sufficient, as against 31.5% of the agents from the health field. This reinforces the fact that specialised training in GV was less in the health field.

B2. ...If yes, Do you consider the training sufficient? By educational qualifications

	Basic (Primary School)	Middle (Lower Secondary School and Lower Vocational Training)	High (Higher Secondary School and Higher Vocational Training)	University	Total
Unknown/ NA	7.5%	14.8%	0.0%	11.3%	10.2%
No	52.5%	29.6%	62.9%	37.2%	40.4%
Yes	40.0%	55.6%	37.1%	51.6%	49.3%
Total	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

P = 0.008

There are some slight differences by educational qualifications but there is no clear indicator since no regular increase or decrease of this percentage is apparent from the ones that consider the number of training hours as sufficient.

There is no significant relationship by autonomous region (P=0.234), by sex (P=0.324) or by age (P=0.630).

B2. ...If yes, would you prefer to receive more training?

	n	%
Unknown/NA	64	10.9
No, there is no need for it	36	6.1
Yes	486	82.9
Total	586	100.0

More than 80% wanted to receive more specialised training.

B2. ...If yes, would you prefer to receive more training? By field

	Social	Police	Health	Legal	Total
Unknown/NA	9.3%	8.1%	31.5%	5.4%	10.9%
No, there is no need for it	5.6%	5.4%	4.1%	10.9%	6.1%
Yes	85.1%	86.5%	64.4%	83.7%	82.9%
Total	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

P = 0.000

Once again we observe a high percentage in the legal field of those who feel they do not need further specialised training while the least percentage corresponds to the health field. In the latter case, it is possible that most of those who did not answer this question feel that there is no need for further training.

B2. ...If yes, would you prefer to receive more training? By sex

	Female	Male	Total
Unknown/NA	9.6%	14.9%	10.9%
No, there is no need for it	5.0%	8.8%	6.1%
Yes	85.3%	76.4%	82.9%
Total	100.0%	100.0%	100.0%

P=0.011

A greater proportion of women than men felt that they need more training.

B2. ...If yes, would you prefer to receive more training? By age group

	< 35	36-45	46-55	56-65	Total
Unknown/NA	12.7%	7.7%	13.5%	13.2%	10.9%
No, there is no need for it	4.2%	5.1%	6.8%	15.1%	6.1%
Yes	83.1%	87.2%	79.7%	71.7%	82.9%
Total	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

P=0.034

In general, the percentage of agents interested in further training diminishes with age.

B2. ...If yes, would you prefer to receive more training? By level of studies completed

	Basic (Primary School)	Middle (Lower Secondary School and Lower Vocational Training)	High (Higher Secondary School and Higher Vocational Training)	University	Total
Unknown/NA	8.8%	14.8%	0.0%	11.9%	10.9%
No	3.8%	14.8%	0.0%	6.5%	6.1%
Yes	87.5%	70.4%	100.0%	81.5%	82.9%
Total	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

P=0.038

The proportion of agents that wanted to receive further training is higher among those who have basic and medium schooling. There is no significant relationship by autonomous region (P=0.494).

B2. ...If you have no training, would you like to receive training?

	n	%
Unknown/NA	531	90.6
No, there is no need for it	10	1.7
Yes	45	7.7
Total	586	100.0

Of the agents who did not receive any training in GV (approximately 10%), most would like to receive it.

B2. ...If you have no training, would you like to receive training? By field

	Social	Police	Health	Legal	Total
Unknown/NA	92.5%	91.9%	72.6%	97.8%	90.6%
No, there is no need for it	0.6%	1.9%	4.1%	1.1%	1.7%
Yes	6.8%	6.2%	23.3%	1.1%	7.7%
Total	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

P = 0.000

The percentage is high in the health field (23.3%) as against the mean value of 7.7% but this is also true for those who do not consider further training necessary.

There is no significant relationship by autonomous region (P=0.839), by sex (P=0.072), by age group (P=0.127) or level of studies completed (P=0.291).

C. Attention to foreign GV victims

C1. Languages spoken by foreign GV victims by frequency

	First language	Second language	First or Second language
Arabic	174	108	282
Romanian	101	155	256
Portuguese	73	37	110
English	51	37	88
Bulgarian	34	27	61
French	20	31	51
Chinese	32	17	49
German	30	17	47
Italian	27	7	34
Other languages	89	27	116

Arabic and Romanian are the languages most spoken by victims. The section "other languages" contains mention of Spanish (99), Russian (42), Polish (13), Japanese (6), Urdu (6) and Catalan (8) (any order of appearance, not first or second).

C2. Importance of the following aspects for provision of attention to foreign GV victims in your job²

	Unimportant	Slightly important	Moderately important	Important	Very important
Notions of psychology in GV	5	8	75	210	288
	0.9	1.4	12.8	35.8	49.1
Communicative abilities	2	3	23	189	369
	0.3	0.5	3.9	32.3	63.0
Knowledge of legal issues	3	11	56	276	240
	0.5	1.9	9.6	47.1	41.0
Knowledge of medical issues	26	118	265	125	52
	4.4	20.1	45.2	21.3	8.9
Knowledge of social resources	3	13	52	224	294
	0.5	2.2	8.9	38.2	50.2

² The first row in the Table corresponds to the number of cases while the second row corresponds to percentage.

Knowledge of languages	12	54	239	198	83
	2.0	9.2	40.8	33.8	14.2
Skills with automatic translation tools	32	73	199	176	106
	5.5	12.5	34.0	30.0	18.1

In general, all aspects considered were marked as important or very important by the agents. The following is the order from most to least important: communicative abilities, knowledge of social resources, knowledge of legal issues, notions of psychology in GV, knowledge of languages, knowledge of medical issues.

C3. **Importance of the following difficulties in provision of attention to foreign GV victims³**

	Unimportant	Slightly important	Moderately important	Important	Very important
Presence of cultural barriers	13	46	130	265	132
	2.2	7.8	22.2	45.2	22.5
Presence of linguistic barriers	14	42	124	218	188
	2.4	7.2	21.2	37.2	32.1
Presence of religious barriers	32	97	151	212	94
	5.5	16.6	25.8	36.2	16
Victims are unaware of the services	10	42	88	276	170
	1.7	7.2	15	47.1	29
Victims do not trust	9	34	114	266	163
	1.5	5.8	19.5	45.4	27.8
Presence of false complaints	148	134	123	109	72
	25.3	22.9	21	18.6	12.3
Presence of problems due to their illegal situation	19	96	127	202	142
	3.2	16.4	21.7	34.5	24.2

When we take into account the ratings "important" or "very important", the order (high to low) of the several aspects is: Victims are unaware of the services (76.1%), victims do not trust, presence of linguistic barriers, presence of cultural barriers, presence of problems due to their illegal situation, presence of religious barriers, presence of false complaints (30.9%).

³ The first row in the Table corresponds to the number of cases while the second row corresponds to percentage.

C4. Have you had the following communication problems with foreign GV victims?⁴

	Never	Almost never	Sometimes	Often	Almost always
They did not speak the language well	28	120	243	165	30
	4.8	20.5	41.5	28.2	5.1
They could not read and/or write	60	225	208	71	22
	10.2	38.4	35.5	12.1	3.8
They were not in a position to communicate (shock, trauma,...)	93	212	211	65	5
	15.9	36.2	36	11.1	0.9
They had physical injuries that prevented them from talking	255	277	48	6	0
	43.5	47.3	8.2	1.0	0.0
Another person acted as spokesperson to them	102	157	234	78	15
	17.4	26.8	39.9	13.3	2.6
There were frequent misunderstandings	95	251	179	52	9
	16.2	42.8	30.5	8.9	1.5
They were looking for consolation	33	76	194	199	84
	5.6	13	33.1	34	14.3
They were uncomfortable and did not dare to talk	26	108	262	156	34
	4.4	18.4	44.7	26.6	5.8
They gesticulated, were nervous, aggressive or screamed	97	203	224	55	7
	16.6	34.6	38.2	9.4	1.2

When we take into account the responses "often" and "almost always", the problems are ordered from high to low as follows: looking for consolation (48.3%), do not speak the language well (33.3%), uncomfortable and did not dare to talk (32.4), another person acted as spokesperson (15.9), cannot read and/or write (15.9), not in a position to communicate (shock, trauma...) (12.0), gesticulated, were nervous, aggressive or screamed (10.6), frequent misunderstandings (10.4), physical injuries that prevented them from talking (1.0).

⁴ The first row in the Table corresponds to the number of cases while the second row corresponds to percentage.

C5. In your profession and w.r.to Spanish or foreign GV victims, do you feel that:

	n	%
Both receive the same attention	504	86.0
The Spanish victim receives better attention than the foreign one	71	12.1
The foreign victim receives better attention than the Spanish one	11	1.9
Total	586	100

In general, the feeling is that Spanish and foreign victims receive the same attention (86%).

C5. ...by field

	Social	Police	Health	Legal	Total
Both receive the same attention	76.4%	94.6%	76.7%	85.9%	86.0%
The Spanish victim receives better attention than the foreign one	22.4%	2.7%	21.9%	13.0%	12.1%
The foreign victim receives better attention than the Spanish one	1.2%	2.7%	1.4%	1.1%	1.9%
Total	100%	100%	100%	100%	100%

P=0.000

The proportion of agents thinking that a Spanish victim receives better attention is higher in the social and health fields. The police (95.6%) on the other hand think that there is no difference by nationality of victim.

C5. ...by level of studies completed

	Basic (Primary School)	Middle (Lower Secondary School and Lower Vocational Training)	High (Higher Secondary School and Higher Vocational Training)	University	Total
Both receive the same attention	96.3%	85.2%	88.6%	84.0%	86.0%
The Spanish victim receives better attention than the foreign one	1.3%	11.1%	2.9%	14.9%	12.1%
The foreign victim receives better attention than the Spanish one	2.5%	3.7%	8.6%	1.1%	1.9%
Total	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0 %

P=0.000

Most agents with high schooling thought that foreign victims received better attention while agents with basic schooling stated that victims were treated equally (this is probably because there is a predominance of this educational level in the police field).

There is no relationship between level of attention provided based on nationality and autonomous region ($P=0.274$), sex ($P=0.296$) or age group ($P=0.831$).

D. Aspects related to communication with foreign GV victims who do not speak Spanish or the co official languages in Spain

D1. How do you usually ascertain the victim's language?

	Frequency	Percentage
They are asked directly	509	86.86
They are presented with a list of languages to choose from	39	6.66
They are presented with a list of flags and asked to point to one	24	4.10
They are shown a map	45	7.68
Others	111	18.94

The persons surveyed could tick a maximum of two options. The response "others" is quite disperse, with the following highlights: persons accompanying them are asked about the language (28 cases), through their documents (16), via their complaint or file (10), referred to by other centres who have sent this information (7).

D2. In what language do you usually communicate with the victim?

	Frequency	Percentage
In a language that the victim states she understands/ speaks	409	69.8
In the language that the victim says is her native language	87	14.8
In Spanish	54	9.2
Others (by signs, English, French,...)	36	6.2
Total	586	100

D3. Is there a protocol to request assistance from an interpreter?

	Frequency	Percentage
NO	214	36.5
YES	372	63.5
Total	586	100.0

There are protocols in almost two thirds of the cases.

D3. ...by field

	Social	Police	Health	Legal	Total
No	55.3%	21.2%	49.3%	37.0%	36.5%
Yes	44.7%	78.8%	50.7%	63.0%	63.5%
Total	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

P=0.000

The protocol for assistance provision by an interpreter is highest in the police field and least in the social field.

D3. ...by Autonomous Region

	n.	No	Yes	Total
ANDALUSIA	64	35.9%	64.1%	100.0%
ARAGON	40	30.0%	70.0%	100.0%
ASTURIAS	6	33.3%	66.7%	100.0%
THE BALEARIC ISLANDS	4	50.0%	50.0%	100.0%
THE CANARY ISLANDS	25	56.0%	44.0%	100.0%
CASTILE-LEON	43	39.5%	60.5%	100.0%
CASTILE-LA MANCHA	15	40.0%	60.0%	100.0%
CATALONIA	164	20.1%	79.9%	100.0%
EXTREMADURA	9	22.2%	77.8%	100.0%
GALICIA	62	66.1%	33.9%	100.0%
LA RIOJA	7	28.6%	71.4%	100.0%
MADRID	71	50.7%	49.3%	100.0%
MELILLA	3	33.3%	66.7%	100.0%
MURCIA	2	0.0%	100.0%	100.0%
BASQUE COUNTRY	19	26.3%	73.7%	100.0%
VALENCIA	48	33.3%	66.7%	100.0%
Total	586	36.5%	63.5%	100.0%

P = 0.001

If we exclude autonomous regions with poor representation in the sample (less than 10 cases), the highest percentages for presence of protocol to recruit interpreters corresponds to Catalonia (79.90%) and the Basque Region (73.70%), while the lowest percentages recorded are for the Canary Islands (44.00%) and Galicia (33.90%).

The presence of protocol does not have any relationship with sex (P=0.644), age group (P=0.592) or level of studies completed (P=0.115).

D3. ...If yes, what is the protocol?

	Frequency	Percentage
Call the translation company	41	7.00
In-house interpretation service	33	5.63
Activation of the "SEPROTEC" agreement	20	3.41
Call an interpreter	18	3.07
Telephone translation	14	2.39

Via the court	12	2.05
Remote translation	8	1.37
Via the court and the police	7	1.19
The one assigned by the Directorate-General of the Police	7	1.19
The one used for providing assistance to detainees and victims	7	1.19
Via Doctors of the World and the Red Cross	6	1.02
Ask Ofilingua to send an interpreter	6	1.02
There was an agreement until 2012 for translation services Consell Comarcal Montsià	5	0.85

Other responses had a frequency of less than 3 cases.

D3. ...If yes, Is the protocol followed?

	Frequency	Percentage
Unknown/NA	250	42.7
No	36	6.1
Yes	300	51.2
Total	586	100.0

Most (51.2%) of the ones that mentioned presence of protocol (63.5%) follow the protocol.

D3. ...If yes, Is the protocol followed? By field

	Social	Police	Health	Legal	Total
Unknown/NA	57.1%	31.9%	54.8%	38.0%	42.7%
No	4.3%	6.2%	12.3%	4.3%	6.1%
Yes	38.5%	61.9%	32.9%	57.6%	51.2%
Total	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

P = 0.000

Protocol is followed most in the police and legal fields and least in the social and health ones.

D3. ...If yes, Is the protocol followed? By sex

	Female	Male	Total
Unknown/NA	45.6%	34.5%	42.7%
No	6.2%	5.4%	6.1%
Yes	48.2%	60.1%	51.2%
Total	100.0%	100.0%	100.0%

P = 0.009

The proportion is higher among males aged 35 to 55 and with non-university education (all probably from the police).

D3. ...If yes, Is the protocol followed? by age group

	<35	36-45	46-55	56-65	Total
Unknown/NA	51.2%	38.0%	37.6%	49.1%	42.7%
No	3.6%	5.6%	8.3%	11.3%	6.1%
Yes	45.2%	56.4%	54.1%	39.6%	51.2%
Total	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

P=0.025

D3. ...If yes, Is the protocol followed? by level of studies completed

	Basic (Primary School)	Middle (Lower Secondary School and Lower Vocational Training)	High (Higher Secondary School and Higher Vocational Training)	University	Total
Unknown/NA	25.0%	37.0%	20.0%	48.0%	42.7%
No	2.5%	11.1%	5.7%	6.5%	6.1%
Yes	72.5%	51.9%	74.3%	45.5%	51.2%
Total	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

P=0.000

There is no significant relationship by autonomous region (P=0.124).

D4. How do you resolve communication problems in the absence of an interpreter?⁵

	Never	Almost never	Sometimes	Often	Almost always
Through gestures	217	132	137	74	25
	37.0	22.5	23.4	12.6	4.3
Help from a colleague who understands the victim	105	104	196	128	52
	17.9	17.7	33.4	21.8	8.9
Getting someone external who can communicate with the victim	105	90	195	125	70
	17.9	15.4	33.3	21.3	11.9
Asking the victim to bring someone who can help	112	87	173	140	73
	19.1	14.8	29.5	23.9	12.5

⁵ The first row in the Table corresponds to the number of cases while the second row corresponds to percentage.

Using a multilingual software (for example, an automatic translation programme)	374	97	62	35	17
	63.8	16.6	10.6	6	2.9
Others**	470	20	30	13	52
	80.2	3.4	5.1	2.2	8.9

**Others: translation company (25 cases), Interpreter (15), Telephone translation (9), Official interpreter (3), Request an interpreter by dialling the emergency number 112 (2), Friend, family member, neighbour (2), Pamphlets in several languages (2), Getting an interpreter via an NGO (2), in English (2), Internet (2), Sanitat Respon (2).

If we take into account the responses "almost always" and "sometimes" as a whole, the most common method used is "asking the victim to bring someone who can help" (36.4%), followed by "getting someone external who can communicate with the victim" (33.2%) and "getting a colleague who understands the victim to help" (30.7%).

D5. Have you ever used an interpreter to communicate?

	n	%
No	155	26.5
Yes	431	73.5
Total	586	100.0

Three out of four agents have at some time used an interpreter.

D5. ...by field

	Social	Police	Health	Legal	Total
No	33.5%	18.8%	49.3%	17.4%	26.5%
Yes	66.5%	81.2%	50.7%	82.6%	73.5%
Total	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

P=0.000

The police and the legal fields are the ones that most use interpreters and the health field is the one that least uses interpreters.

D5. ...by Autonomous Region

	n.	No	Yes	Total
ANDALUSIA	64	26.6%	73.4%	100.0%
ARAGON	40	35.0%	65.0%	100.0%
ASTURIAS	6	66.7%	33.3%	100.0%
THE BALEARIC ISLANDS	4	0.0%	100.0%	100.0%

THE CANARY ISLANDS	25	24.0%	76.0%	100.0%
CASTILE-LEON	43	32.6%	67.4%	100.0%
CASTILE-LA MANCHA	15	20.0%	80.0%	100.0%
CATALONIA	164	15.2%	84.8%	100.0%
EXTREMADURA	9	44.4%	55.6%	100.0%
GALICIA	62	56.5%	40.3%	100.0%
LA RIOJA	7	0.0%	100.0%	100.0%
MADRID	71	25.4%	74.6%	100.0%
MELILLA	3	0.0%	100.0%	100.0%
MURCIA	2	0.0%	100.0%	100.0%
BASQUE COUNTRY	19	5.3%	94.7%	100.0%
VALENCIA	48	22.9%	77.1%	100.0%
Total	586	26.5%	73.5%	100.0%

P=0.000

The Basque Country, Catalonia and Castile-La Mancha have the highest percentages that use interpreters.

The use of interpreters does not have any relationship with sex (P=0.115), age group (P=0.325) or level of studies completed (P=0.207).

E. Considerations concerning interpreters

E1. Frequency with which interpretation is used (by types of interpretation)⁶

	Unknown/NA	Never	Almost never	Sometimes	Often	Almost always
In-person interpretation	153	18	45	102	80	188
	26.1	3.1	7.7	17.4	13.7	32.1
Telephone interpretation	153	210	109	72	23	19
	26.1	35.8	18.6	12.3	3.9	3.2
Video-conference interpretation	153	394	32	6	1	0
	26.1	67.2	5.5	1.0	0.2	0.0

Telephone interpretation and video-conference interpreting are used sparingly.

E2. How do you select and hire interpreters?

	Frequency	Percentage
Concerted company	76	13.0
Via telephone	66	11.3
Protocol with translation company	24	4.1
Through a court	20	3.4
Via the company SEPROTEC	17	2.9
Via associations	7	1.2
Via the Red Cross, Medicos Mundi and Doctors of the World	7	1.2
Through NGOs	6	1.0
Through an agency	6	1.0

"Others" (frequencies of less than 3 cases): Ofilingua, lists, Directorate-General of the Police, Aliens Police Department, list of known interpreters, Interpreters' Professional Association, contacts, Dualia, Consulates.

The highest percentages correspond to "Concerted company" or "via telephone".

⁶ The first row in the Table corresponds to the number of cases while the second row corresponds to percentage.

PRIOR TO MEETING

E3. Do you request any type of accreditation from interpreters prior to a meeting?

	Frequency	Percentage
Unknown/NA	153	26.1
No	155	26.5
Yes	278	47.4
Total	586	100.0

Almost 50% of the agents declare that they ask for accreditation.

E3. ...by field

	Social	Police	Health	Legal	Total
Unknown/NA	32.3%	18.8%	49.3%	17.4%	26.1%
No	44.1%	11.2%	23.3%	41.3%	26.5%
Yes	23.6%	70.0%	27.4%	41.3%	47.4%
Total	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

P=0.000

The police are the ones who normally ask for accreditation (70%). The health filed is the one which least asks for accreditation.

E3. ...by Autonomous Region

	n.	Unknown/NA	No	Yes	Total
MELILLA	3	0.0%	0.0%	100.0%	100.0%
MURCIA	2	0.0%	0.0%	100.0%	100.0%
CATALONIA	164	15.2%	13.4%	71.3%	100.0%
LA RIOJA	7	0.0%	42.9%	57.1%	100.0%
EXTREMADURA	9	44.4%	0.0%	55.6%	100.0%
BASQUE COUNTRY	19	5.3%	42.1%	52.6%	100.0%
ANDALUSIA	64	26.6%	25.0%	48.4%	100.0%
VALENCIA	48	22.9%	29.2%	47.9%	100.0%
CASTILE-LEON	43	32.6%	25.6%	41.9%	100.0%
THE CANARY ISLANDS	25	24.0%	36.0%	40.0%	100.0%
CASTILE-LA MANCHA	15	20.0%	40.0%	40.0%	100.0%
MADRID	71	25.4%	39.4%	35.2%	100.0%
ASTURIAS	6	66.7%	0.0%	33.3%	100.0%

ARAGON	40	35.0%	40.0%	25.0%	100.0%
GALICIA	62	56.5%	27.4%	16.1%	100.0%
THE BALEARIC ISLANDS	4	0.0%	100.0%	0.0%	100.0%
Total	586	26.1%	26.5%	47.4%	100.0%

P=0.000

Catalonia is the region where they mostly request interpreter accreditation (this is predominant in the police field).

E3. ...by sex

	Female	Male	Total
Unknown/NA	25.0%	28.4%	26.1%
No	29.1%	18.9%	26.5%
Yes	45.9%	52.7%	47.4%
Total	100.0%	100.0%	100.0%

P=0.021

The statistical significance of this relationship is probably due to the predominance of males in the police sector.

E3. ..by level of studies completed

	Basic (Primary School)	Middle (Lower Secondary School and Lower Vocational Training)	High (Higher Secondary School and Higher Vocational Training)	University	Total
Unknown/NA	15.0%	33.3%	20.0%	28.2%	26.1%
No	10.0%	18.5%	8.6%	31.3%	26.5%
Yes	75.0%	48.1%	71.4%	40.5%	47.4%
Total	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

P=0.000

In general, non-university studies are linked to the majority of the requests for prior accreditation and is once again probably due to the relationship with the police sector.

There is no significant relationship by age group (P=0.434).

E3. ...If yes, what type of accreditation?

	n	%
Unknown/NA	308	52.6
Sworn translator/interpreter ID	148	25.3
Spanish ID card	47	8.0

Company ID card	36	6.1
Passport	11	1.9
Aliens ID card	5	0.9
Others	37	6.3

The identification requested is mostly the sworn translator/interpreter ID card.

E3. ...If yes, is this identification recorded in some physical or electronic location?

	Frequency	Percentage
Unknown/NA	308	52.6
No	50	8.5
Yes	228	38.9
Total	586	100.0

Identification is recorded in 38.9% of the cases.

E3. ...If yes, is this identification recorded in some physical or electronic location?

By field

	Social	Police	Health	Legal	Total
Unknown/NA	76.4%	30.0%	72.6%	58.7%	52.6%
No	12.4%	6.5%	9.6%	6.5%	8.5%
Yes	11.2%	63.5%	17.8%	34.8%	38.9%
Total	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

P=0.000

The accreditation is recorded mostly in the police field.

E3. ...If yes, is this identification recorded in some physical or electronic location?

By Autonomous Region

	Cases	Unknown/NA	No	Yes	Total
MELILLA	3	0.0%	0.0%	100.0%	100.0%
MURCIA	2	0.0%	0.0%	100.0%	100.0%
CATALONIA	164	28.7%	2.4%	68.9%	100.0%
LA RIOJA	7	42.9%	0.0%	57.1%	100.0%
BASQUE COUNTRY	19	47.4%	5.3%	47.4%	100.0%
EXTREMADURA	9	44.4%	11.1%	44.4%	100.0%
ANDALUSIA	64	51.6%	9.4%	39.1%	100.0%
CASTILE-LEON	43	58.1%	4.7%	37.2%	100.0%
THE CANARY ISLANDS	25	60.0%	12.0%	28.0%	100.0%

VALENCIA	48	52.1%	20.8%	27.1%	100.0%
MADRID	71	64.8%	11.3%	23.9%	100.0%
ASTURIAS	6	66.7%	16.7%	16.7%	100.0%
CASTILE-LA MANCHA	15	60.0%	26.7%	13.3%	100.0%
GALICIA	62	83.9%	4.8%	11.3%	100.0%
ARAGON	40	75.0%	15.0%	10.0%	100.0%
THE BALEARIC ISLANDS	4	100.0%	0.0%	0.0%	100.0%
Total	586	52.6%	8.5%	38.9%	100.0%

P=0.000

Catalonia is the region where accreditations are most recorded.

E3. ...If yes, is this identification recorded in some physical or electronic location?

By level of studies completed

	Basic (Primary School)	Middle (Lower Secondary School and Lower Vocational Training)	High (Higher Secondary School and Higher Vocational Training)	University	Total
Unknown/NA	25.0%	51.9%	28.6%	59.5%	52.6%
No	13.8%	3.7%	11.4%	7.7%	8.5%
Yes	61.3%	44.4%	60.0%	32.9%	38.9%
Total	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

P=0.000

Non-university qualifications associated with the police sector have the highest percentages of accreditations recorded. There is no significant relationship by sex (P=0.353) or by age group (P=0.673).

E3. ...If yes, is this identification recorded in some physical or electronic location?

Where?

	Frequency	Percentage
Computer program	32	5.4
Statement	21	3.6
Proceedings	16	2.7
Police Report	12	2.0
File	10	1.7
Database	9	1.5
Record of testimony	5	9
Complaint	5	9

The item "Others" contains mention of different formats: court orders, clinical histories, visitors book, entrance record book, service application form, invoices, reception, telephone recording, proof of assistance.

E4. Is interpreter asked if there is any conflict of interest with the victim?

	Frequency	Percentage
Unknown/NA	153	26.1
No	234	39.9
Yes	199	34.0
Total	586	100.0

34% indicated that they request the interpreter to declare any conflict of interest.

E4. ...by field

	Social	Police	Health	Legal	Total
Unknown/NA	32.3%	18.8%	49.3%	17.4%	26.1%
No	44.1%	34.2%	34.2%	53.3%	39.9%
Yes	23.6%	46.9%	16.4%	29.3%	34.0%
Total	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

P=0.000

The police field has a greater proportion of affirmative answers.

E4. ...by Autonomous Region

	n.	Unknown/NA	No	Yes	Total
MELILLA	3	0.0%	0.0%	100.0%	100.0%
EXTREMADURA	9	44.4%	0.0%	55.6%	100.0%
CATALONIA	164	15.2%	34.1%	50.6%	100.0%
THE BALEARIC ISLANDS	4	0.0%	50.0%	50.0%	100.0%
MURCIA	2	0.0%	50.0%	50.0%	100.0%
CASTILE-LEON	43	32.6%	27.9%	39.5%	100.0%
ANDALUSIA	64	26.6%	34.4%	39.1%	100.0%
ASTURIAS	6	66.7%	0.0%	33.3%	100.0%
BASQUE COUNTRY	19	5.3%	63.2%	31.6%	100.0%
LA RIOJA	7	0.0%	71.4%	28.6%	100.0%
THE CANARY ISLANDS	25	24.0%	48.0%	28.0%	100.0%
VALENCIA	48	22.9%	54.2%	22.9%	100.0%
ARAGON	40	35.0%	42.5%	22.5%	100.0%
MADRID	71	25.4%	52.1%	22.5%	100.0%

CASTILE-LA MANCHA	15	20.0%	66.7%	13.3%	100.0%
GALICIA	62	56.5%	32.3%	11.3%	100.0%
Total	586	26.1%	39.9%	34.0%	100.0%

P=0.000

E4. ... by level of studies completed

	Basic (Primary School)	Middle (Lower Secondary School and Lower Vocational Training)	High (Higher Secondary School and Higher Vocational Training)	University	Total
Unknown/NA	15.0%	33.3%	20.0%	28.2%	26.1%
No	42.5%	33.3%	25.7%	41.0%	39.9%
Yes	42.5%	33.3%	54.3%	30.9%	34.0%
Total	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

P=0.020

Once again, an indirect relationship is obtained with the police sector. There is no significant relationship by sex (P=0.103) or by age group (P=0.051).

E5. Is interpreter given prior information about...?⁷

	Unknown/NA	No	Yes	Total
Nature of the meeting	153	62	371	586
	26.1	10.6	63.3	100
Contents of the meeting	153	81	352	586
	26.1	13.8	60.1	100
Format of the meeting	153	120	313	586
	26.1	20.5	53.4	100
Intention of the questions	153	177	256	586
	26.1	30.2	43.7	100
Importance of precision of the terms	153	79	354	586
	26.1	13.5	60.4	100
Possible emotional load in the meeting	153	114	319	586
	26.1	19.5	54.4	100
Others	153	367	66	586
	26.1	62.6	11.3	100

⁷ The first row in the Table corresponds to the number of cases while the second row corresponds to percentage.

The category "Others" contains mention of the following: literal translations, confidentiality, legal importance of the procedures. In general, information is provided about all aspects indicated, and frequencies greater than 50% are obtained.

E5. ...% YES replies by field

		Social	Police	Health	Legal	Total
Nature of the meeting		60.2%	71.5%	45.2%	59.8%	63.3%
Contents of the meeting		58.4%	65.0%	41.1%	64.1%	60.1%
Format of the meeting		55.3%	58.5%	35.6%	50.0%	53.4%
Intention of the questions		49.7%	46.5%	26.0%	39.1%	43.7%
Importance of precision of the terms		54.7%	68.8%	39.7%	63.0%	60.4%
Possible emotional load in the meeting		55.3%	62.3%	37.0%	44.6%	54.4%
Others		14.9%	8.8%	12.3%	10.9%	11.3%

P-value=0.000 in all cases

Generally speaking, the highest percentages are observed in the police sector.

E5. ...% YES replies by AUTONOMOUS region

	n.	Charact eristics	Contents	Format	Intention	Precision	Emotional load	Others
ANDALUSIA	64	59.4%	59.4%	48.4%	37.5%	56.3%	48.4%	4.7%
ARAGON	40	60.0%	57.5%	47.5%	45.0%	52.5%	55.0%	22.5%
ASTURIAS	6	33.3%	33.3%	33.3%	16.7%	33.3%	16.7%	0%
THE BALEARIC ISLANDS	4	75.0%	50.0%	50.0%	50.0%	75.0%	50.0%	25.0%
THE CANARY ISLANDS	25	72.0%	72.0%	40.0%	32.0%	56.0%	44.0%	8.0%
CASTILE- LEON	43	60.5%	62.8%	51.2%	51.2%	65.1%	55.8%	16.3%
CASTILE-LA MANCHA	15	46.7%	46.7%	46.7%	33.3%	53.3%	46.7%	0.0%
CATALONIA	164	76.2%	67.7%	65.2%	52.4%	70.1%	69.5%	8.5%
EXTREMA- DURA	9	55.6%	55.6%	44.4%	44.4%	55.6%	55.6%	11.1%
GALICIA	62	35.5%	35.5%	32.3%	30.6%	37.1%	32.3%	12.9%
LA RIOJA	7	100.0%	85.7%	85.7%	42.9%	85.7%	85.7%	42.9%
MADRID	71	59.2%	59.2%	53.5%	39.4%	54.9%	54.9%	12.7%
MELILLA	3	100.0%	100.0%	100.0%	66.7%	100.0%	66.7%	0.0%
MURCIA	2	50.0%	100.0%	50.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%

BASQUE COUNTRY	19	52.6%	47.4%	42.1%	36.8%	68.4%	42.1%	5.3%
VALENCIA	48	75.0%	68.8%	64.6%	54.2%	70.8%	54.2%	14.6%
Total	586	63.3%	60.1%	53.4%	43.7%	60.4%	54.4%	11.3%

P-value=0.000 in all columns

In general, Catalonia has the highest frequencies in almost all items and it is followed by Valencia.

E5. ...% YES replies by sex

	Female		Male		P-value
	No	Yes	No	Yes	
Nature of the meeting	9.40%	65.60%	14.20%	57.40%	0.045
Contents of the meeting	13.10%	61.90%	16.20%	55.40%	0.102
Format of the meeting	18.80%	56.20%	25.70%	45.90%	0.028
Intention of the questions	28.40%	46.60%	35.80%	35.80%	0.026
Importance of precision of the terms	14.00%	61.00%	12.20%	59.50%	0.166
Possible emotional load in the meeting	18.10%	56.90%	23.60%	48.00%	0.05
Others	62.20%	12.80%	64.90%	6.80%	0.042

There are small differences, generally of little significance, between the replies of males and females and between the various age groups.

E5. ...% YES replies by age group

	<35	36-45	46-55	56-65	Total	P-value
Intention of the questions	53.0%	39.3%	45.9%	28.3%	43.7%	0.008
Possible emotional load in the meeting	61.4%	51.7%	56.4%	39.6%	54.4%	0.039
Others*	6.6%	15.0%	12.0%	7.5%	11.3%	0.039

The remaining items do not present significant differences. There is no significant relationship by educational qualifications (P>0.05).

E6. Do you frequently negotiate interpreter's work conditions (where to sit, whom to direct speech at, etc.?)

	Frequency	Percentage
Unknown/NA	153	26.1
Never	56	9.6
Almost never	87	14.8
Sometimes	59	10.1

Often	74	12.6
Almost always	157	26.8
Total	586	100.0

The response is quite variable. More than a third state that they always or often agree the conditions with the interpreter.

E6. ...by field

	Social	Police	Health	Legal	Total
Unknown/NA	32.3%	18.8%	49.3%	17.4%	26.1%
Never	10.6%	8.8%	9.6%	9.8%	9.6%
Almost never	11.8%	13.5%	11.0%	27.2%	14.8%
Sometimes	8.7%	11.2%	4.1%	14.1%	10.1%
Often	13.0%	12.7%	9.6%	14.1%	12.6%
Almost always	23.6%	35.0%	16.4%	17.4%	26.8%
Total	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

P=0.000

Once again it is the police field where high percentages are obtained.

E6. ...by Autonomous Region

	n.	Unknown /NA	Never	Almost never	Sometimes	Often	Almost always	Total
ANDALUSIA	64	26.6%	6.3%	17.2%	7.8%	12.5%	29.7%	100.0%
ARAGON	40	35.0%	7.5%	10.0%	10.0%	12.5%	25.0%	100.0%
ASTURIAS	6	66.7%	0.0%	0.0%	33.3%	0.0%	0.0%	100.0%
THE BALEARIC ISLANDS	4	0.0%	25.0%	25.0%	25.0%	25.0%	0.0%	100.0%
THE CANARY ISLANDS	25	24.0%	8.0%	40.0%	4.0%	8.0%	16.0%	100.0%
CASTILE-LEON	43	32.6%	16.3%	7.0%	11.6%	9.3%	23.3%	100.0%
CASTILE-LA MANCHA	15	20.0%	13.3%	13.3%	6.7%	26.7%	20.0%	100.0%
CATALONIA	164	15.2%	8.5%	17.7%	11.6%	12.8%	34.1%	100.0%
EXTREMADURA	9	44.4%	0.0%	0.0%	22.2%	11.1%	22.2%	100.0%
GALICIA	62	56.5%	8.1%	8.1%	3.2%	11.3%	12.9%	100.0%
LA RIOJA	7	0.0%	28.6%	14.3%	14.3%	14.3%	28.6%	100.0%
MADRID	71	25.4%	11.3%	14.1%	11.3%	11.3%	26.8%	100.0%
MELILLA	3	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	100.0%
MURCIA	2	0.0%	50.0%	0.0%	0.0%	50.0%	0.0%	100.0%

BASQUE COUNTRY	19	5.3%	15.8%	10.5%	15.8%	26.3%	26.3%	100.0%
VALENCIA	48	22.9%	6.3%	14.6%	10.4%	12.5%	33.3%	100.0%
Total	586	26.1%	9.6%	14.8%	10.1%	12.6%	26.8%	100.0%

P=0.001

There are slight differences between regions. The agreement of conditions is not related to age (P=0.087) or level of studies completed (P=0.147).

E7. Is the victim informed about the functions of the interpreter?

	Frequency	Percentage
Unknown/NA	153	26.1
No	50	8.5
Yes	383	65.4
Total	586	100.0

The victim is informed in most cases.

E7. ...by field

	Social	Police	Health	Legal	Total
Unknown/NA	32.3%	18.8%	49.3%	17.4%	26.1%
No	9.3%	6.2%	12.3%	10.9%	8.5%
Yes	58.4%	75.0%	38.4%	71.7%	65.4%
Total	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

P=0.000

The police and the legal fields present the highest percentages while the health field has the lowest percentage.

E7. ...by Autonomous Region

	n.	Unknown/NA	No	Yes	Total
MELILLA	3	0.0%	0.0%	100.0%	100.0%
MURCIA	2	0.0%	0.0%	100.0%	100.0%
LA RIOJA	7	0.0%	14.3%	85.7%	100.0%
CATALONIA	164	15.2%	4.3%	80.5%	100.0%
THE BALEARIC ISLANDS	4	0.0%	25.0%	75.0%	100.0%
BASQUE COUNTRY	19	5.3%	21.1%	73.7%	100.0%
VALENCIA	48	22.9%	8.3%	68.8%	100.0%
CASTILE-LEON	43	32.6%	0.0%	67.4%	100.0%
CASTILE-LA MANCHA	15	20.0%	13.3%	66.7%	100.0%

THE CANARY ISLANDS	25	24.0%	12.0%	64.0%	100.0%
ANDALUSIA	64	26.6%	10.9%	62.5%	100.0%
MADRID	71	25.4%	12.7%	62.0%	100.0%
EXTREMADURA	9	44.4%	0.0%	55.6%	100.0%
ARAGON	40	35.0%	12.5%	52.5%	100.0%
ASTURIAS	6	66.7%	0.0%	33.3%	100.0%
GALICIA	62	56.5%	11.3%	32.3%	100.0%
Total	586	26.1%	8.5%	65.4%	100.0%

P=0.000

Catalonia and the Basque Country have the highest frequencies. Information provision to victim does not have any relationship with sex ($P=0.171$), age group ($P=0.111$) or level of studies completed ($P=0.106$).

E7. ...If yes, How is this done?⁸

	Unknown/NA	No	Yes	Total
Through pamphlets translated into many languages	284	264	38	586
	48.5	45.1	6.5	100
Through gestures and words in Spanish or other co-official language	280	224	82	586
	47.8	38.2	14.0	100
Victim is informed at the start of the session with the help of an interpreter	214	22	350	586
	36.5	3.8	59.7	100
The interpreter is asked to inform about his/her function directly	258	76	252	586
	44.0	13.0	43.0	100
Others	322	257	7	586
	54.9	43.9	1.2	100

Information provision to victims about the functions of an interpreter is mostly done through the interpreter at the beginning of the session or the interpreter is asked to inform victim directly.

E7. ...If yes, how is it done? ...% YES replies by field

	Social	Police	Health	Legal	Total
Through pamphlets translated into many languages	5.6%	7.3%	4.1%	7.6%	6.5%
Through gestures and words in Spanish or other co-official language	16.8%	11.2%	17.8%	14.1%	14.0%

⁸ The first row In the Table corresponds to the number of cases while the second row corresponds to percentage.

Victim is informed at the start of the session with the help of an interpreter	54.0%	68.1%	31.5%	68.5%	59.7%
The interpreter is asked to inform about his/her function directly	36.6%	48.8%	26.0%	51.1%	43.0%
Others	0.6%	1.2%	1.4%	2.2%	1.2%

P-value<0.002 in all cases.

Victim is informed about the functions of an interpreter at the beginning of the session with the help of the interpreter in approximately 70% of the replies in the police and legal fields.

E7. ...If yes, how is it done? ...% YES replies by Autonomous Region

	n.	Informative pamphlet	Gestures and words	Information at the beginning	Interpreter requested to do so	Others
ANDALUSIA	64	12.5%	7.8%	56.3%	51.6%	3.1%
ARAGON	40	5.0%	25.0%	42.5%	32.5%	2.5%
ASTURIAS	6	16.7%	16.7%	33.3%	16.7%	0.0%
THE BALEARIC ISLANDS	4	0.0%	50.0%	75.0%	50.0%	0.0%
THE CANARY ISLANDS	25	12.0%	36.0%	60.0%	40.0%	0.0%
CASTILE-LEON	43	7.0%	20.9%	62.8%	65.1%	0.0%
CASTILE-LA MANCHA	15	6.7%	6.7%	53.3%	60.0%	6.7%
CATALONIA	164	4.9%	11.0%	75.0%	45.1%	6%
EXTREMA-DURA	9	22.2%	11.1%	44.4%	44.4%	0.0%
GALICIA	62	4.8%	6.5%	27.4%	25.8%	0.0%
LA RIOJA	7	14.3%	0.0%	71.4%	42.9%	0.0%
MADRID	71	7.0%	11.3%	57.7%	36.6%	1.4%
MELILLA	3	0.0%	0.0%	66.7%	0.0%	0.0%
MURCIA	2	0.0%	0.0%	100.0%	100.0%	0.0%
BASQUE COUNTRY	19	5.3%	15.8%	68.4%	36.8%	0.0%
VALENCIA	48	0.0%	20.8%	66.7%	45.8%	0.0%
Total	586	6.5%	14.0%	59.7%	43.0%	1.2%
P-value		0.020	0.001	0.000	0.000	0.000

Provision of information to victim with the help of the interpreter at the beginning of the session increases in the autonomous regions of Catalonia, Basque Country and Valencia.

E7. ...If yes, how is it done? ...% YES replies by age group

	<35	36-45	46-55	56-65	Total	P-value
Through pamphlets translated into many languages	3.0%	4.7%	14.3%	5.7%	6.5%	0.001
Through gestures and words in Spanish or other co-official language	—	—	—	—	—	Unknown/NA
Victim is informed at the start of the session with the help of an interpreter	64.5%	60.3%	60.9%	39.6%	59.7%	0.015
The interpreter is asked to inform about his/her function directly	—	—	—	—	—	Unknown/NA
Others	—	—	—	—	—	Unknown/NA

Unknown/NA: Not significant

Weak relationship between this response and the age of agent; however there is no clear pattern.

E7. ...If yes, how is it done? ...% YES replies by level of studies completed

	Basic (Primary School)	Middle (Lower Secondary School and Lower Vocational Training)	High (Higher Secondary School and Higher Vocational Training)	University	Total	P-value
Through pamphlets translated into many languages	8.8%	0.0%	14.3%	5.9%	6.5%	0.011
Through gestures and words in Spanish or other co-official language	13.8%	7.4%	5.7%	15.1%	14.0%	0.003
Victim is informed at the start of the session with the help of an interpreter	70.0%	44.4%	65.7%	58.3%	59.7%	0.048
The interpreter is asked to inform about his/her function directly	57.5%	40.7%	48.6%	40.1%	43.0%	0.005
Others	0.0%	3.7%	0.0%	1.4%	1.2%	0.004

Weak relationship with level of studies completed. These responses have no relationship with sex ($P>0.05$).

E8. Is the victim informed about her right to change the interpreter?

	Frequency	Percentage
Unknown/NA	153	26.1
No	306	52.2
Yes	127	21.7
Total	586	100.0

In general, the victim is not informed about her right to change the interpreter.

E8. ...by field

	Social	Police	Health	Legal	Total
Unknown/NA	32.3%	18.8%	49.3%	17.4%	26.1%
No	50.3%	52.3%	39.7%	65.2%	52.2%
Yes	17.4%	28.8%	11.0%	17.4%	21.7%
Total	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

P=0.000

The percentage increases slightly in the case of the police (28.8%).

E8. ...by Autonomous Region

	n.	Unknown/NA	No	Yes	Total
EXTREMADURA	9	44.4%	0.0%	55.6%	100
LA RIOJA	7	0.0%	57.1%	42.9%	100
ASTURIAS	6	66.7%	0.0%	33.3%	100
CASTILE-LA MANCHA	15	20.0%	46.7%	33.3%	100
MELILLA	3	0.0%	66.7%	33.3%	100
CASTILE-LEON	43	32.6%	37.2%	30.2%	100
CATALONIA	164	15.2%	55.5%	29.3%	100
THE BALEARIC ISLANDS	4	0.0%	75.0%	25.0%	100
BASQUE COUNTRY	19	5.3%	73.7%	21.1%	100
ANDALUSIA	64	26.6%	53.1%	20.3%	100
THE CANARY ISLANDS	25	24.0%	56.0%	20.0%	100
ARAGON	40	35.0%	50.0%	15.0%	100
MADRID	71	25.4%	60.6%	14.1%	100
VALENCIA	48	22.9%	66.7%	10.4%	100
GALICIA	62	56.5%	35.5%	8.1%	100
MURCIA	2	0.0%	100.0%	0.0%	100
Total	586	26.1%	52.2%	21.7%	100

P=0.000

Slight differences are observed between autonomous regions (Castile-La Mancha 33.3% and Galicia 8.1%).

E8. ...by age group

	<35	36-45	46-55	56-65	Total
Unknown/NA	22.9%	24.4%	28.6%	37.7%	26.1%
No	49.4%	59.0%	49.6%	37.7%	52.2%
Yes	27.7%	16.7%	21.8%	24.5%	21.7%
Total	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

P=0.027

Slight differences by age group are also observed. The younger agents have a higher percentage of affirmative answers.

E8. ..by level of studies completed

	Basic (Primary School)	Middle (Lower Secondary School and Lower Vocational Training)	High (Higher Secondary School and Higher Vocational Training)	University	Total
Unknown/NA	15.0%	33.3%	20.0%	28.2%	26.1%
No	66.3%	37.0%	48.6%	50.9%	52.2%
Yes	18.8%	29.6%	31.4%	20.9%	21.7%
Total	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

P=0.048

There are slight differences by level of studies completed.

E8. ...If yes, how is this done?⁹

	Unknown/NA	No	Yes	Total
Through pamphlets translated into many languages	507	70	9	586
	86.5	11.9	1.5	100
Through gestures and words in Spanish or other co-official language	505	64	17	586
	86.2	10.9	2.9	100
Victim is informed at the start of the session with the help of an interpreter	469	8	109	586
	80	1.4	18.6	100
The interpreter is asked to inform about this right directly	499	27	60	586
	85.2	4.6	10.2	100

⁹ The first row in the Table correspond to the number of cases while the second row corresponds to percentage.

Others	513	67	6	586
	87.5	11.4	1.0	100

At the beginning of the session with the help of the interpreter or by asking the interpreter to do so directly.

E8. ...If yes, how is this done? ...% YES replies by field

	Social	Police	Health	Legal	Total	P-value
Through pamphlets translated into many languages	—	—	—	—	—	Unknown /NA
Through gestures and words in Spanish or other co-official language	—	—	—	—	—	Unknown /NA
Victim is informed at the start of the session with the help of an interpreter	12.4%	26.5%	9.6%	14.1%	18.6	0.001
The interpreter is asked to inform about his/her function directly	—	—	—	—	—	Unknown /NA
Others	2.5%	0.0%	1.4%	1.1%	1.0	0.040

Unknown/NA: Not significant

The percentages of the most used information procedure are slightly higher in the police field.

E8. ...If yes, how is this done? ...% YES replies by Autonomous Region

	n.	Informative pamphlet	Gestures and words	Information at the beginning	Interpreter requested to do so	Others
ANDALUSIA	64	3.1%	0.0%	15.6%	12.5%	1.6%
ARAGON	40	0.0%	2.5%	10.0%	7.5%	2.5%
ASTURIAS	6	16.7%	16.7%	33.3%	16.7%	0.0%
THE BALEARIC ISLANDS	4	0.0%	25.0%	25.0%	0.0%	0.0%
THE CANARY ISLANDS	25	0.0%	4.0%	16.0%	8.0%	0.0%
CASTILE-LEON	43	0.0%	4.7%	25.6%	25.6%	0.0%
CASTILE-LA MANCHA	15	0.0%	6.7%	26.7%	20.0%	0.0%
CATALONIA	164	1.2%	1.2%	28.0%	9.8%	0.0%
EXTREMADURA	9	0.0%	0.0%	55.6%	55.6%	0.0%
GALICIA	62	0.0%	0.0%	3.2%	3.2%	1.6%
LA RIOJA	7	0.0%	14.3%	28.6%	14.3%	0.0%
MADRID	71	4.2%	2.8%	11.3%	5.6%	1.4%
MELILLA	3	0.0%	0.0%	33.3%	0.0%	0.0%
MURCIA	2	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%

BASQUE COUNTRY	19	5.3%	5.3%	15.8%	0.0%	5.3%
VALENCIA	48	0.0%	8.3%	10.4%	6.3%	0.0%
Total	586	1.5%	2.9%	18.6%	10.2%	1.0%
P-value		0.000	0.000	0.026	0.000	0.000

There are slight differences between autonomous regions.

E8. ...If yes, how is this done? ...% YES replies by age group

	<35	36-45	46-55	56-65	Total	P-value
Through pamphlets translated into many languages	1.2%	0.4%	3.8%	1.9%	1.5%	0.019
Through gestures and words in Spanish or other co-official language	—	—	—	—	2.9%	Unknown/NA
Victim is informed at the start of the session with the help of an interpreter	25.9%	12.4%	18.0%	24.5%	18.6%	0.021
The interpreter is asked to inform about his/her function directly	—	—	—	—	10.2%	Unknown/NA
Others	0.0%	1.7%	1.5%	0.0%	1.0%	0.021

Unknown/NA: Not significant

There is a slight difference by age groups but with no clear pattern.

E8. ...If yes, how is this done? ...% YES replies by level of studies completed

	Basic (Primary School)	Middle (Lower Secondary School and Lower Vocational Training)	High (Higher Secondary School and Higher Vocational Training)	University	Total	P-value
Through pamphlets translated into many languages	5.0%	0.0%	5.7%	0.7%	1.5	0.000
Through gestures and words in Spanish or other co-official language	3.8%	3.7%	2.9%	2.7%	2.9	0.035
Victim is informed at the start of the session with the help of an interpreter	—	—	—	—	—	Unknown/NA
The interpreter is asked to inform about his/her function directly	11.3%	22.2%	22.9%	8.3%	10.2	0.038
Others	0.0%	0.0%	0.0%	1.4%	1.0	0.008

There are slight differences by level of studies completed. This question is not related to the variable sex (P=0.176).

DURING THE MEETING

E9. Aspects related to how interpretation is done¹⁰

	Unknown /NA	No	Yes	Total
Is this done in a space reserved for this purpose and away from the normal activity of the work centre?	153	115	318	586
	26.1	19.6	54.3	100
Is the interpreter left alone with the victim at any time?	153	329	104	586
	26.1	56.1	17.7	100
Do you ask the interpreter to summarise interventions?	153	302	131	586
	26.1	51.5	22.4	100
Does the interpreter interrupt the professional in order to obtain clarifications?	153	209	224	586
	26.1	35.7	38.2	100
Does the interpreter interrupt the victim during her intervention in order to obtain clarifications?	153	197	236	586
	26.1	33.6	40.3	100
Is the interpreter the same person? In case there are several sessions that require presence of an interpreter, not necessarily on the same day.	153	191	242	586
	26.1	32.6	41.3	100

These sessions are generally conducted in a space reserved for such meetings. Generally speaking, the interpreter is not left alone with the victim nor is the interpreter asked to summarise interventions.

E9. ...by field

	Social	Police	Health	Legal	Total
Is this done in a space reserved for this purpose and away from the normal activity of the work centre?	42.2%	70.8%	35.6%	43.5%	54.3%
Is the interpreter left alone with the victim at any time?	11.8%	23.1%	6.8%	21.7%	17.7%
Do you ask the interpreter to summarise interventions?	28.0%	21.2%	19.2%	18.5%	22.4%
Does the interpreter interrupt the professional in order to obtain clarifications?	36.6%	42.3%	21.9%	42.4%	38.2%
Does the interpreter interrupt the victim during her intervention in order to obtain clarifications?	34.8%	47.7%	21.9%	43.5%	40.3%
Is the interpreter the same person?	49.1%	41.5%	26.0%	39.1%	41.3%

P-value=0.000 in all cases.

The police field conducts sessions in a space reserved for the same.

¹⁰ The first row in the Table corresponds to the number of cases while the second row corresponds to percentage.

E9. ...by Autonomous Region

	n.	Reserved space	Left alone	Summarise intervention	Interrupt professional	Interrupt victim	Same person
ANDALUSIA	64	56.3%	15.6%	20.3%	37.5%	39.1%	37.5%
ARAGON	40	37.5%	7.5%	32.5%	40.0%	35.0%	40.0%
ASTURIAS	6	33.3%	16.7%	16.7%	16.7%	16.7%	33.3%
THE BALEARIC ISLANDS	4	75.0%	0.0%	0.0%	25.0%	25.0%	75.0%
THE CANARY ISLANDS	25	52.0%	12.0%	28.0%	36.0%	32.0%	40.0%
CASTILE-LEON	43	48.8%	11.6%	20.9%	30.2%	27.9%	37.2%
CASTILE-LA MANCHA	15	60.0%	6.7%	20.0%	40.0%	26.7%	66.7%
CATALONIA	164	71.3%	30.5%	18.9%	45.1%	54.3%	43.3%
EXTREMADURA	9	55.6%	0.0%	22.2%	55.6%	55.6%	44.4%
GALICIA	62	35.5%	8.1%	14.5%	14.5%	24.2%	33.9%
LA RIOJA	7	100.0%	0.0%	28.6%	57.1%	42.9%	100.0%
MADRID	71	42.3%	16.9%	21.1%	40.8%	33.8%	36.6%
MELILLA	3	66.7%	0.0%	0.0%	66.7%	0.0%	0.0%
MURCIA	2	100.0%	0.0%	50.0%	50.0%	50.0%	100.0%
BASQUE COUNTRY	19	57.9%	21.1%	26.3%	47.4%	47.4%	31.6%
VALENCIA	48	43.8%	20.8%	41.7%	41.7%	47.9%	43.8%
Total	586	54.3%	17.7%	22.4%	38.2%	40.3%	41.3%

P-value=0.000 in all cases.

There are slight differences observed between autonomous regions. This question is not related to the variable sex ($P>0.05$).

E9. ...% YES replies by age group

	<35	36-45	46-55	56-65	Total	P-value
Is this done in a space reserved for this purpose and away from the normal activity of the work centre?	58.4%	58.5%	43.6%	49.1%	54.3%	0.021
Is the interpreter left alone with the victim at any time?	25.9%	17.1%	12.8%	7.5%	17.7%	0.012
Do you ask the interpreter to summarise interventions?	—	—	—	—	22.4%	Unknown/NA
Does the interpreter interrupt the professional in order to obtain clarifications?	—	—	—	—	38.2%	Unknown/NA

Does the interpreter interrupt the victim during her intervention in order to obtain clarifications?	—	—	—	—	40.3%	Unknown/NA
Is the interpreter the same person?	—	—	—	—	41.3%	Unknown/NA

Unknown/NA: Not significant

Slight or no differences by age group are observed.

E9. ...% YES replies by level of studies completed

	Basic (Primary School)	Middle (Lower Secondary School and Lower Vocational Training)	High Higher Secondary School, Higher Vocational Training	University	Total	P-value
Is this done in a space reserved for this purpose and away from the normal activity of the work centre?	—	—	—	—	54.3	Unknow n/NA
Is the interpreter left alone with the victim at any time?	20.0%	11.1%	5.7%	18.7%	17.7	0.037
Do you ask the interpreter to summarise interventions?	—	—	—	—	22.4	Unknow n/NA
Does the interpreter interrupt the professional in order to obtain clarifications?	36.3%	18.5%	54.3%	38.5%	38.2	0.008
Does the interpreter interrupt the victim during her intervention in order to obtain clarifications?	38.8%	29.6%	54.3%	40.1%	40.3	0.042
Is the interpreter the same person?	40.0%	29.6%	31.4%	43.0%	41.3	0.013

There are slight differences by level of studies completed.

E10. What problems did you experience when working with interpreters?¹¹

	Unknown /NA	Never	Almost never	Sometimes	Often	Almost always	Total
Modifies the message	164	119	183	99	19	2	586
	28	20.3	31.2	16.9	3.2	0.3	100

¹¹ The first row in the Table corresponds to the number of cases while the second row corresponds to percentage

Takes part (advises, consults)	165	128	167	97	21	8	586
	28.2	21.8	28.5	16.6	3.6	1.4	100
Unaware of terminology	163	102	169	109	39	4	586
	27.8	17.4	28.8	18.6	6.7	0.7	100
Interrupts victim	165	130	197	81	10	3	586
	28.2	22.2	33.6	13.8	1.7	0.5	100
Interrupts professional	164	140	205	62	9	6	586
	28	23.9	35	10.6	1.5	1	100
Converses with the victim and then does not translate	162	118	175	93	22	16	586
	27.6	20.1	29.9	15.9	3.8	2.7	100
Becomes emotional	163	160	185	58	13	7	586
	27.8	27.3	31.6	9.9	2.2	1.2	100
Unavailable at all times	166	120	161	94	32	13	586
	28.3	20.5	27.5	16	5.5	2.2	100
Not sure that victim has fully understood	163	134	188	80	13	8	586
	27.8	22.9	32.1	13.7	2.2	1.4	100
Has difficulty in understanding and talking to interpreter	168	117	187	87	21	6	586
	28.7	20	31.9	14.8	3.6	1	100

These problems are apparently not common. If we group the responses "often" and "almost always", the most common frequencies are: Unavailability (7.7%), unaware of terminology (7.4%), converses with victim and then does not translate (6.5%).

AFTER THE MEETING

E11-a. How often is the interpreter asked to interpret both for victim and aggressor?

	Unknown/NA	Never	Almost never	Sometimes	Often	Almost always	Total
N	153	194	71	95	35	38	586
%	26.1	33.1	12.1	16.2	6.0	6.5	100

Only 6.5% indicated they always asked interpreter to interpret both for victim and aggressor while 6% said they often asked.

E11-a. ...by field

	Social	Police	Health	Legal	Total
Unknown/NA	32.3%	18.8%	49.3%	17.4%	26.1%
Never	48.4%	26.2%	24.7%	32.6%	33.1%
Almost never	5.6%	18.8%	5.5%	9.8%	12.1%
Sometimes	6.8%	23.5%	9.6%	17.4%	16.2%
Often	3.1%	5.8%	4.1%	13.0%	6.0%
Almost always	3.7%	6.9%	6.8%	9.8%	6.5%
Total	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

P=0.000

It is more common in the legal field.

E11-a. ...by Autonomous Region

	n.	Unknown/ NA	Never	Almost never	Sometimes	Often	Almost always
THE BALEARIC ISLANDS	4	0.0%	25.0%	25.0%	0.0%	25.0%	25.0%
EXTREMADURA	9	44.4%	11.1%	0.0%	22.2%	0.0%	22.2%
BASQUE COUNTRY	19	5.3%	36.8%	0.0%	15.8%	21.1%	21.1%
LA RIOJA	7	0.0%	14.3%	28.6%	14.3%	28.6%	14.3%
CASTILE-LA MANCHA	15	20.0%	26.7%	20.0%	13.3%	6.7%	13.3%
ANDALUSIA	64	26.6%	23.4%	14.1%	17.2%	6.3%	12.5%
THE CANARY ISLANDS	25	24.0%	36.0%	8.0%	16.0%	8.0%	8.0%
CATALONIA	164	15.2%	31.1%	16.5%	29.3%	1.8%	6.1%
MADRID	71	25.4%	46.5%	4.2%	11.3%	7.0%	5.6%
ARAGON	40	35.0%	42.5%	7.5%	5.0%	7.5%	2.5%
CASTILE-LEON	43	32.6%	27.9%	11.6%	16.3%	9.3%	2.3%
VALENCIA	48	22.9%	45.8%	16.7%	8.3%	4.2%	2.1%
ASTURIAS	6	66.7%	0.0%	33.3%	0.0%	0.0%	0.0%
GALICIA	62	56.5%	29.0%	3.2%	4.8%	6.5%	0.0%
MELILLA	3	0.0%	33.3%	66.7%	0.0%	0.0%	0.0%
MURCIA	2	0.0%	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%
Total	586	26.1%	33.1%	12.1%	16.2%	6.0%	6.5%

P=0.000

Mostly in the Basque Country but less frequently in Galicia.

E11-a. ...by sex

	Female	Male	Total
Unknown/NA	25.0%	28.4%	26.1%
Never	36.9%	22.3%	33.1%
Almost never	11.7%	13.5%	12.1%
Sometimes	16.7%	14.9%	16.2%
Often	4.8%	9.5%	6.0%
Almost always	4.8%	11.5%	6.5%
Total	100.0%	100.0%	100.0%

P=0.005

Males show a higher proportion than females for this question.

E11-a. ...by age group

	<35	36-45	46-55	56-65	Total
Unknown/NA	22.9%	24.4%	28.6%	37.7%	26.1%
Never	33.1%	34.2%	37.6%	17.0%	33.1%
Almost never	9.6%	15.0%	11.3%	9.4%	12.1%
Sometimes	25.3%	15.4%	8.3%	11.3%	16.2%
Often	4.2%	5.6%	8.3%	7.5%	6.0%
Almost always	4.8%	5.6%	6.0%	17.0%	6.5%
Total	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

P=0.001

There is no significant relationship with the variable; level of studies completed (P=0.193).

E11-b. . How often is the interpreter asked to accompany the victim for other procedures, such as hospital emergencies, social appointments, etc.?

	Unknown/NA	Never	Almost never	Sometimes	Often	Almost always	Total
N	153	223	87	71	34	18	586
%	26.1	38.1	14.8	12.1	5.8	3.1	100

Less than 9% said they almost always or often asked.

E11-b. ...by field

	Social	Police	Health	Legal	Total
Unknown/NA	32.3%	18.8%	49.3%	17.4%	26.1%
Never	25.5%	47.7%	23.3%	44.6%	38.1%

Almost never	10.6%	16.2%	13.7%	19.6%	14.8%
Sometimes	22.4%	8.8%	8.2%	6.5%	12.1%
Often	5.6%	5.0%	2.7%	10.9%	5.8%
Almost always	3.7%	3.5%	2.7%	1.1%	3.1%
Total	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

P=0.000

If we include the response "sometimes", the observation is that the social field is the one with the highest frequency (31.7%) and the health field the one with the lowest frequency.

E11-b. ...by Autonomous Region

	n.	Unknown/ NA	Never	Almost never	Sometimes	Often	Almost always
EXTREMADURA	9	44.4%	11.1%	22.2%	0.0%	0.0%	22.2%
CASTILE-LA MANCHA	15	20.0%	33.3%	20.0%	6.7%	6.7%	13.3%
ARAGON	40	35.0%	25.0%	12.5%	17.5%	5.0%	5.0%
ANDALUSIA	64	26.6%	35.9%	15.6%	7.8%	9.4%	4.7%
CASTILE-LEON	43	32.6%	25.6%	9.3%	14.0%	14.0%	4.7%
GALICIA	62	56.5%	14.5%	8.1%	12.9%	4.8%	3.2%
VALENCIA	48	22.9%	29.2%	16.7%	27.1%	2.1%	2.1%
MADRID	71	25.4%	43.7%	14.1%	11.3%	4.2%	1.4%
CATALONIA	164	15.2%	56.1%	15.2%	9.8%	2.4%	1.2%
ASTURIAS	6	66.7%	16.7%	0.0%	0.0%	16.7%	0.0%
THE BALEARIC ISLANDS	4	0.0%	50.0%	0.0%	25.0%	25.0%	0.0%
THE CANARY ISLANDS	25	24.0%	32.0%	20.0%	4.0%	20.0%	0.0%
LA RIOJA	7	0.0%	42.9%	14.3%	28.6%	14.3%	0.0%
MELILLA	3	0.0%	33.3%	66.7%	0.0%	0.0%	0.0%
MURCIA	2	0.0%	0.0%	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%
BASQUE COUNTRY	19	5.3%	52.6%	31.6%	10.5%	0.0%	0.0%
Total	586	26.1%	38.1%	14.8%	12.1%	5.8%	3.1%

P=0.000

It is most frequent in Castile-La Mancha or Castile-Leon, and less frequent in the Basque Country and Catalonia.

E11-b. ...by sex

	Female	Male	Total
Unknown/NA	25.0%	28.4%	26.1%
Never	41.3%	29.1%	38.1%
Almost never	12.4%	22.3%	14.8%
Sometimes	13.1%	9.5%	12.1%
Often	6.0%	5.4%	5.8%
Almost always	2.3%	5.4%	3.1%
Total	100.0%	100.0%	100.0%

P=0.013

There are slight differences observed between males and females.

E11-b. ...by age groups

	<35	36-45	46-55	56-65	Total
Unknown/NA	22.9%	24.4%	28.6%	37.7%	26.1%
Never	47.0%	39.3%	36.1%	9.4%	38.1%
Almost never	9.0%	21.4%	9.0%	18.9%	14.8%
Sometimes	12.7%	11.1%	11.3%	17.0%	12.1%
Often	6.6%	2.6%	11.3%	3.8%	5.8%
Almost always	1.8%	1.3%	3.8%	13.2%	3.1%
Total	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

P=0.000

Older agents seem to frequently ask the interpreter to accompany the victim.

E11-b. ...by level of studies completed

	Basic (Primary School)	Middle (Lower Secondary School and Lower Vocational Training)	High (Higher Secondary School and Higher Vocational Training)	University	Total
Unknown/NA	15.0%	33.3%	20.0%	28.2%	26.1%
Never	40.0%	37.0%	34.3%	38.1%	38.1%
Almost never	20.0%	11.1%	22.9%	13.5%	14.8%
Sometimes	11.3%	14.8%	2.9%	12.8%	12.1%
Often	12.5%	0.0%	5.7%	5.0%	5.8%
Almost always	1.3%	3.7%	14.3%	2.5%	3.1%
Total	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

P=0.002

There are slight differences by level of studies completed.

E12. Do you have posterior meetings with the interpreter to discuss issues related to the meeting (hesitations, problematic situations, etc.)?

	Frequency	Percentage
Unknown/NA	153	26.1
No	280	47.8
Yes	153	26.1
Total	586	100.0

Posterior meetings are held in 26.1% of the cases.

E12. ...by field

	Social	Police	Health	Legal	Total
Unknown/NA	32.3%	18.8%	49.3%	17.4%	26.1%
No	41.6%	51.5%	34.2%	58.7%	47.8%
Yes	26.1%	29.6%	16.4%	23.9%	26.1%
Total	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

P=0.000

Posterior meetings are slightly more frequent in the police field.

E12. ...by Autonomous Region

	n.	Unknown/NA	No	Yes	Total
EXTREMADURA	9	44.4%	11.1%	44.4%	100.0%
CASTILE-LA MANCHA	15	20.0%	40.0%	40.0%	100.0%
CATALONIA	164	15.2%	47.0%	37.8%	100.0%
LA RIOJA	7	0.0%	71.4%	28.6%	100.0%
MADRID	71	25.4%	49.3%	25.4%	100.0%
ARAGON	40	35.0%	40.0%	25.0%	100.0%
THE BALEARIC ISLANDS	4	0.0%	75.0%	25.0%	100.0%
THE CANARY ISLANDS	25	24.0%	52.0%	24.0%	100.0%
ANDALUSIA	64	26.6%	51.6%	21.9%	100.0%
BASQUE COUNTRY	19	5.3%	73.7%	21.1%	100.0%
VALENCIA	48	22.9%	56.3%	20.8%	100.0%
GALICIA	62	56.5%	29.0%	14.5%	100.0%
CASTILE-LEON	43	32.6%	55.8%	11.6%	100.0%
ASTURIAS	6	66.7%	33.3%	0.0%	100.0%
MELILLA	3	0.0%	100.0%	0.0%	100.0%
MURCIA	2	0.0%	100.0%	0.0%	100.0%
Total	586	26.1%	47.8%	26.1%	100.0%

P=0.000

Posterior meetings are more frequent in Castile-La Mancha or Catalonia but less frequent in Castile-Leon and Galicia.

E12. ...by age group

	<35	36-45	46-55	56-65	Total
Unknown/NA	22.9%	24.4%	28.6%	37.7%	26.1%
No	42.8%	54.7%	45.9%	37.7%	47.8%
Yes	34.3%	20.9%	25.6%	24.5%	26.1%
Total	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

P=0.019

The younger agents have higher percentages for posterior meetings.

E12. ...by level of studies completed

	Basic (Primary School)	Middle (Lower Secondary School and Lower Vocational Training)	High (Higher Secondary School and Higher Vocational Training)	University	Total
Unknown/NA	15.0%	33.3%	20.0%	28.2%	26.1%
No	66.3%	40.7%	57.1%	44.1%	47.8%
Yes	18.8%	25.9%	22.9%	27.7%	26.1%
Total	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

P=0.016

There are slight differences by level of studies completed. There is no relationship with the variable sex (P=0.167).

E13. Level of agreement to hire professional interpreters¹²

	Unknown /NA	Fully disagree	Do not agree	Irrelevant	Agree	Fully agree	Total
Not operational	153	244	108	15	36	30	586
	26.1	41.6	18.4	2.6	6.1	5.1	100
Implies high costs	153	108	103	126	72	24	586
	26.1	18.4	17.6	21.5	12.3	4.1	100
Currently operating well	153	59	97	49	181	47	586
	26.1	10.1	16.6	8.4	30.9	8.0	100

¹² The first row in the Table corresponds to the number of cases while the second row corresponds to percentage.

An outsider hinders direct attention to the victim	153	110	161	68	76	18	586
	26.1	18.8	27.5	11.6	13	3.1	100
Improves attention	153	6	30	48	221	128	586
	26.1	1	5.1	8.2	37.7	21.8	100
Interpreters lack specific training	153	64	84	93	164	28	586
	26.1	10.9	14.3	15.9	28	4.8	100
Is a fundamental right of victims	153	1	1	7	152	272	586
	26.1	0.2	0.2	1.2	25.9	46.4	100
Better to have someone from victim's community who knows her	153	127	141	83	58	24	586
	26.1	21.7	24.1	14.2	9.9	4.1	100
Advisable that victim and interpreter are of the same sex	153	86	58	139	111	39	586
	26.1	14.7	9.9	23.7	18.9	6.7	100

The highest level of agreement for hiring professional interpreters is seen in "Is a fundamental right of victims" and "Improves attention" and the highest disagreement is with "Not operational".

E14. Do you consider it important that interpreters who work with foreign GV victims have specific training in order to be able to work in your field?

	Frequency	Percentage
Unknown/NA	153	26.1
Unimportant	23	3.9
Slightly important	33	5.6
Moderately important	101	17.2
Important	136	23.2
Very important	140	23.9
Total	586	100.0

Almost half the persons surveyed replied that specific GV training is important or very important.

E14. ...by field

	Social	Police	Health	Legal	Total
Unknown/NA	32.3%	18.8%	49.3%	17.4%	26.1%
Unimportant	0.0%	6.9%	1.4%	4.3%	3.9%
Slightly important	6%	8.5%	5.5%	6.5%	5.6%
Moderately important	3.7%	29.2%	11.0%	12.0%	17.2%

Important	24.8%	25.8%	9.6%	23.9%	23.2%
Very important	38.5%	10.8%	23.3%	35.9%	23.9%
Total	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

P=0.000

The social and legal fields consider GV training to be very important while the police field considers it to be less important.

E14. ...by Autonomous Region

	n.	Unknown/ NA	Unimportant	Slightly important	Moderately important	Important	Very important	Total
MADRID	71	25.4%	0.0%	2.8%	5.6%	21.1%	45.1%	100
ARAGON	40	35.0%	0.0%	2.5%	2.5%	22.5%	37.5%	100
EXTREMADURA	9	44.4%	0.0%	0.0%	0.0%	22.2%	33.3%	100
MELILLA	3	0.0%	0.0%	33.3%	33.3%	0.0%	33.3%	100
THE CANARY ISLANDS	25	24.0%	8.0%	8.0%	16.0%	16.0%	28.0%	100
GALICIA	62	56.5%	0.0%	0.0%	3.2%	12.9%	27.4%	100
VALENCIA	48	22.9%	4.2%	0.0%	10.4%	35.4%	27.1%	100
BASQUE COUNTRY	19	5.3%	10.5%	15.8%	15.8%	26.3%	26.3%	100
CASTILE-LEON	43	32.6%	7.0%	7.0%	7.0%	25.6%	20.9%	100
ANDALUSIA	64	26.6%	4.7%	9.4%	17.2%	21.9%	20.3%	100
CATALONIA	16 4	15.2%	4.9%	5.5%	35.4%	23.8%	15.2%	100
ASTURIAS	6	66.7%	0.0%	0.0%	16.7%	16.7%	0.0%	100
THE BALEARIC ISLANDS	4	0.0%	0.0%	25.0%	25.0%	50.0%	0.0%	100
CASTILE-LA MANCHA	15	20.0%	0.0%	26.7%	26.7%	26.7%	0.0%	100
LA RIOJA	7	0.0%	42.9%	14.3%	14.3%	28.6%	0.0%	100
MURCIA	2	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	100
Total	58 6	26.1%	3.9%	5.6%	17.2%	23.2%	23.9%	100

P=0.000

Madrid and Aragon are the regions that consider specific GV training of interpreters to be of most importance.

E14. ...by sex

	Female	Male	Total
Unknown/NA	25.0%	28.4%	26.1%
Unimportant	3.7%	4.7%	3.9%
Slightly important	3.0%	13.5%	5.6%
Moderately important	18.6%	13.5%	17.2%

Important	21.3%	29.1%	23.2%
Very important	28.4%	10.8%	23.9%
Total	100.0%	100.0%	100.0%

P=0.000

There are slight differences observed between males and females.

E14. ...by age group

	<35	36-45	46-55	56-65	Total
Unknown/NA	22.9%	24.4%	28.6%	37.7%	26.1%
Unimportant	4.8%	3.0%	4.5%	3.8%	3.9%
Slightly important	4.2%	4.3%	7.5%	11.3%	5.6%
Moderately important	28.9%	15.0%	8.3%	13.2%	17.2%
Important	19.9%	27.8%	21.1%	18.9%	23.2%
Very important	19.3%	25.6%	30.1%	15.1%	23.9%
Total	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

P=0.000

Slight differences by age are also observed.

E14. ...by level of studies completed

	Basic (Primary School)	Middle (Lower Secondary School and Lower Vocational Training)	High (Higher Secondary School and Higher Vocational Training)	University	Total
Unknown/NA	15.0%	33.3%	20.0%	28.2%	26.1%
Unimportant	8.8%	14.8%	2.9%	2.5%	3.9%
Slightly important	13.8%	14.8%	11.4%	3.2%	5.6%
Moderately important	17.5%	7.4%	28.6%	16.9%	17.2%
Important	31.3%	22.2%	25.7%	21.6%	23.2%
Very important	13.8%	7.4%	11.4%	27.7%	23.9%
Total	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

P=0.000

There are slight differences by level of studies completed.

E15. What would you consider are the THREE most important knowledge areas in your field that interpreters providing service to GV victims should know?

	Freq.	%
LEGAL (law, criminal law, judicial system, etc.)	191	21.56%
GENDER VIOLENCE (violence, cycles of violence, abuse, etc.)	172	19.41%
LANGUAGE (in general, of the victim, fluency, terminology, etc.)	161	18.17%
PSYCHOLOGY	156	17.61%
CULTURE (of the victim)	66	7.45%
RESOURCES AVAILABLE	57	6.43%
COMMUNICATION	28	3.16%
POLICE ASPECTS	19	2.14%
EMPATHY	18	2.03%
Total	586	100%

The remaining responses are few and varied.

Upfront is legal knowledge, followed by specific knowledge of GV, languages and psychology in that order.

E16. And the THREE basic skills/competences?

	Frequency	Percentage
EMPATHY	301	51.37
COMMUNICATION	115	19.62
LISTENING	75	12.80
PATIENCE	69	11.77
SENSITIVITY	49	8.36
RESPECT	40	6.83
UNDERSTANDING	33	5.63
IMPARTIALITY	32	5.46
ASSERTIVENESS	31	5.29
OBJECTIVITY	28	4.78
DISCRETION	26	4.44
PROFESSIONALISM	25	4.27
NOT JUDGE	21	3.58
KINDNESS	18	3.07
SOCIAL SKILLS	16	2.73
PERFECT LANGUAGE SKILLS	14	2.39
PSYCHOLOGY	14	2.39
CALMNESS	12	2.05

Others: clarity (10), emotional contention (9), composure (9), precision (8), availability (8), fluency (8), trust (7), confidentiality (7), tolerance (7), capacity to synthesise (6). "Empathy" is the principal skill for more than half of the persons surveyed followed by "communication" at around 20%.

E17-a. level of satisfaction w.r.to knowledge of interpreters hired

	Frequency	Percentage
Unknown/NA	153	26.1
Null	5	9
Low	47	8.0
Medium	171	29.2
High	194	33.1
Very high	16	2.7
Total	586	100.0

Most responses were "high" and "medium".

E17-a. ...by field

	Social	Police	Health	Legal	Total
Unknown/NA	32.3%	18.8%	49.3%	17.4%	26.1%
Null	1.9%	4%	1.4%	0.0%	9%
Low	11.2%	3.8%	8.2%	14.1%	8.0%
Medium	29.8%	27.3%	21.9%	39.1%	29.2%
High	20.5%	46.9%	16.4%	29.3%	33.1%
Very high	4.3%	2.7%	2.7%	0.0%	2.7%
Total	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

P=0.000

The police field appears to be slightly more satisfied with the knowledge of interpreters.

E17-a. ...by Autonomous Region

	n.	Unknown/NA	Null	Low	Medium	High	Very high	Total
CATALONIA	164	15.2%	0.0%	3.7%	25.0%	54.3%	1.8%	100
LA RIOJA	7	0.0%	0.0%	0.0%	42.9%	42.9%	14.3%	100
BASQUE COUNTRY	19	5.3%	0.0%	26.3%	26.3%	42.1%	0.0%	100
ASTURIAS	6	66.7%	0.0%	0.0%	0.0%	33.3%	0.0%	100
CASTILE-LA MANCHA	15	20.0%	0.0%	0.0%	46.7%	33.3%	0.0%	100
EXTREMADURA	9	44.4%	0.0%	0.0%	22.2%	33.3%	0.0%	100
MELILLA	3	0.0%	0.0%	0.0%	66.7%	33.3%	0.0%	100

ANDALUSIA	64	26.6%	0.0%	7.8%	29.7%	32.8%	3.1%	100
MADRID	71	25.4%	2.8%	9.9%	29.6%	28.2%	4.2%	100
CASTILE-LEON	43	32.6%	0.0%	2.3%	34.9%	27.9%	2.3%	100
ARAGON	40	35.0%	0.0%	12.5%	25.0%	25.0%	2.5%	100
THE BALEARIC ISLANDS	4	0.0%	0.0%	0.0%	75.0%	25.0%	0.0%	100
VALENCIA	48	22.9%	0.0%	18.8%	37.5%	14.6%	6.3%	100
THE CANARY ISLANDS	25	24.0%	8.0%	16.0%	36.0%	12.0%	4.0%	100
GALICIA	62	56.5%	1.6%	6.5%	24.2%	9.7%	1.6%	100
MURCIA	2	0.0%	0.0%	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%	100
Total	586	26.1%	9%	8.0%	29.2%	33.1%	2.7%	100

P=0.000

Catalonia and the Basque Country have the highest number of "high" responses. This variable does not have any relationship with sex (P=0.116), age group (P=0.067) or level of studies completed (P=0.384).

E17-b. level of satisfaction w.r.to knowledge and skills/competences of interpreters hired

	Frequency	Percentage
Unknown/NA	153	26.1
Null	2	0.3
Low	49	8.4
Medium	179	30.5
High	193	32.9
Very high	10	1.7
Total	586	100.0

The responses are similar to that in the earlier question with predominance of "high" and "medium".

E17-b. ...by field

	Social	Police	Health	Legal	Total
Unknown/NA	32.3%	18.8%	49.3%	17.4%	26.1%
Null	0.0%	0.0%	2.7%	0.0%	3%
Low	9.9%	4.6%	8.2%	16.3%	8.4%
Medium	28.6%	30.8%	17.8%	43.5%	30.5%
High	26.1%	44.6%	19.2%	22.8%	32.9%

Very high	3.1%	1.2%	2.7%	0.0%	1.7%
Total	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

P=0.000

The police's opinion on skills and competences of interpreters is the most favourable.

E17-b. ...by Autonomous Regions

	n.	Unknown/NA	Null	Low	Medium	High	Very high	Total
LA RIOJA	7	0.0%	0.0%	0.0%	42.9%	57.1%	0.0%	100
CATALONIA	164	15.2%	0.0%	3.0%	28.0%	51.8%	1.8%	100
BASQUE COUNTRY	19	5.3%	0.0%	26.3%	31.6%	36.8%	0.0%	100
CASTILE-LA MANCHA	15	20.0%	0.0%	6.7%	40.0%	33.3%	0.0%	100
EXTREMADURA	9	44.4%	0.0%	0.0%	22.2%	33.3%	0.0%	100
MELILLA	3	0.0%	0.0%	0.0%	66.7%	33.3%	0.0%	100
ANDALUSIA	64	26.6%	1.6%	7.8%	31.3%	32.8%	0.0%	100
MADRID	71	25.4%	0.0%	8.5%	32.4%	32.4%	1.4%	100
CASTILE-LEON	43	32.6%	0.0%	7.0%	32.6%	25.6%	2.3%	100
ARAGON	40	35.0%	0.0%	10.0%	25.0%	25.0%	5.0%	100
THE BALEARIC ISLANDS	4	0.0%	0.0%	0.0%	75.0%	25.0%	0.0%	100
THE CANARY ISLANDS	25	24.0%	4.0%	16.0%	32.0%	20.0%	4.0%	100
VALENCIA	48	22.9%	0.0%	18.8%	37.5%	18.8%	2.1%	100
ASTURIAS	6	66.7%	0.0%	0.0%	16.7%	16.7%	0.0%	100
GALICIA	62	56.5%	0.0%	9.7%	22.6%	9.7%	1.6%	100
MURCIA	2	0.0%	0.0%	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%	100
Total	586	26.1%	3%	8.4%	30.5%	32.9%	1.7%	100

P=0.000

Catalonia is the region with the best opinion on skills and competences of interpreters.

E17-b. ...by age groups

	<35	36-45	46-55	56-65	Total
Unknown/NA	22.9%	24.4%	28.6%	37.7%	26.1%
Null	0.0%	0.0%	1.5%	0.0%	0.3%
Low	6.0%	8.1%	10.5%	11.3%	8.4%
Medium	22.3%	36.8%	31.6%	26.4%	30.5%
High	47.0%	29.1%	26.3%	22.6%	32.9%
Very high	1.8%	1.7%	1.5%	1.9%	1.7%
Total	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

P=0.003

Slight differences by age are also observed. There is no relationship with sex ($P=0.594$) or level of studies completed ($P=0.345$).

4. Agents comments on the questionnaire

At the end of the questionnaire, there was a section called "comments" where agents surveyed could leave their comments and remarks. This space was destined to record (i) supplementary information on a particular question, (ii) general opinion on the subject matter, (iii) considerations on the questionnaire, (iv) detection of possible invalid responses.

Of the 586 responses received, 125 made comments (reproduced at the end of this report). Of these, 9 do not provide any relevant information since they contain text of the type "greetings", "none", "—" or typographic errors such as commas or other symbols.

The comments can be grouped into the following categories according to order of recurrence.

- ▶ Clarifications. Supplementary information or clarifications on a particular response (39.5%).

Examples: 62: "During 2013, we did not use professional translation services because these were suspended due to budgetary restraints by the regional administration. The information provided about relationship with translators corresponds to the 2008-2012 period". 389: "We do not have an interpretation service and therefore if an interpretation need arises, we refer it to the SAVD"

- ▶ Interpreters. Specific comments on working with interpreters and importance of the same (21.8%).

Examples: 4: "I never worked with professional interpreters, just with persons close to victims". I have attended alleged foreign victims (Romanian, Moroccan) who did not make a complaint and it was impossible to talk to them about the matter since they were accompanied by the possible aggressor to the medical consultation". 317: "The collaboration of voluntary interpreters is very valuable in areas where the percentage of foreign women in the population is high, and providing health training to such interpreters related to GV victims would be a great step forward".

- ▶ Gender violence. General opinions on the subject matter (12.9%):

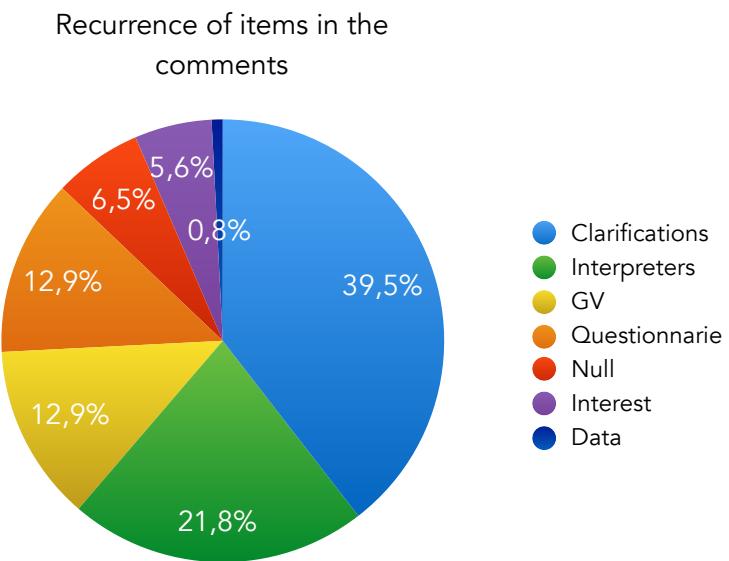
Example: 1: "Fed up with the GV Law". 100: "This is an important issue since 36% of women worldwide die as a result of GV".

- ▶ Questionnaire. Considerations on the questionnaire (12.9%):

Examples: 528: "A lot of difficulties at the time of answering the questionnaire due to ambiguity of questions"; 388: "You have not taken into account the

foreign GV victims coming from Latin America"; 99: "This a shelter and therefore many of the questions are irrelevant".

- ▶ Null. Null comments (does not mean blank questionnaires) (6.5%):
Examples: 7: ", ". 205: "Greetings".
- ▶ Interest Gesture of appreciation towards the project and/or interest in the project (5.6%):
Examples: 21: "Please communicate the results and material from the project to the region of Aragon so that they disseminate and distribute it just like they did with this questionnaire". 103: "Thanks for taking us into account". 442: "I find it very interesting that a study is being undertaken to collect data on these aspects with the objective of improving provision of attention to women who speak other languages. Congratulations".
- ▶ Data: Comments on the responses and on the detection of possible invalid responses (0.8%):
Examples: 600: "I have never worked with interpreters but the questionnaire does not permit the possibility to skip irrelevant questions or just not reply. These responses are random responses". 92: "We do not record information on cultural level. Thanks for everything".



Annex I. Questionnaire

**SPEAK OUT FOR SUPPORT (SOS-VICS)**

With financial support from the Criminal Justice Programme of the European Union

Questionnaire for professionals/agents attending foreign female gender violence (GV) victims

A. SOCIO-DEMOGRAPHIC CHARACTERISTICS**a1. How old are you?**

< 35 36-45 46-55 56-65 > 66

a2. Sex:

Male Female Other

a3. Kindly respond to the following questions on your present employment situation

Profession: Years of experience:

Position: Department: Place (city):

a4. Autonomous region/Country of birth**a5. Maximum studies completed:**

No studies

Basic (Primary School)

Middle (Lower Secondary School and Lower Vocational Training)

High (Higher Secondary School and Higher Vocational Training)

University

a6. Do you speak any foreign language?

	None	Some	Can get by	Well	Fluent
English					
French					
Other 1					
Other 2					

If ticked yes to "Other 1", kindly indicate which language:

If ticked yes to "Other 2", kindly indicate which language:

B. ATTENTION TO GV VICTIMS**b1. Approximate NUMBER of GV cases attended during the past year:***Nationality:*

Spanish Foreign Unknown

Age:

< 18 years 18-35 36-45 46-55 56-65 > 66

Cultural level:

Low Low-Medium Medium Medium-High High

b2. Have you had specialised training in GV?

Yes No

...If yes.

What did it consist of (courses, workshops, conferences, Master's programme, etc.)?

Approximately indicate the number of hours spent in training

Do you consider the training sufficient?

Yes No

Would you like to receive more training?

Yes No, there is no need for it

...If No:

Would you like to receive training?

Yes No, there is no need for it

What according to you are the contents that need to be covered?

C. ATTENTION TO FOREIGN GV VICTIMS**c1. Order the languages spoken by foreign GV victims by frequency (from 1 –most spoken to 10 –least spoken–).**

German Chinese Italian

Arabic French Romanian

Bulgarian English Portuguese Other Indicate which ones:

c2. Indicate the importance of the following aspects for provision of attention to foreign GV victims in your job

	Unimportant	Slightly important	Moderately important	Important	Very important
Notions of psychology in GV					
Communicative abilities					
Knowledge of legal issues					
Knowledge of medical issues					
Knowledge of social resources					
Knowledge of languages					
Skills with automatic translation tools					

c3. Indicate the importance of the following difficulties in provision of attention to foreign GV victims

	Unimportant	Slightly important	Moderately important	Important	Very important
Presence of cultural barriers					
Presence of linguistic barriers					
Presence of religious barriers					
Victims are unaware of the services					
Victims do not trust					
Presence of false complaints					
Presence of problems due to their illegal situation					

c4. Have you had the following communication problems with foreign GV victims?

	Never	Almost never	Sometimes	Often	Almost always
They do not speak the language well					
They could not read and/or write					
They were not in a position to communicate (shock, trauma,...)					
They had physical injuries that prevented them from talking					
Another person acted as spokesperson to them					
There were frequent misunderstandings					
They were looking for consolation					
They were uncomfortable and did not dare to talk					
They gesticulated, were nervous, aggressive or screamed					

c5. In your profession and w.r. to Spanish or foreign GV victims, do you feel that:

A Spanish victim receives better attention than a foreign victim.

A foreign victim receives better attention than a Spanish victim.

Both receive the same attention.

D. ASPECTS RELATED TO COMMUNICATION WITH FOREIGN GV VICTIMS WHO DO NOT SPEAK SPANISH OR THE CO-OFFICIAL LANGUAGES IN SPAIN

d1. How do you ascertain the victims' language? Select a maximum of two options.

They are asked directly

They are presented with a list of languages to choose from

They are presented with a list of flags and asked to point to one

They are shown a map

Others

d2 In what language do you communicate with the victim? Select one option.

In the language that the victim says is her native language

In a language that the victim states she understands/speaks

Other

d3 Is there a protocol to request assistance from an interpreter?

Yes No

...If yes.

Which one? Is the protocol followed? Yes No

d4. How do you resolve communication problems in the absence of an interpreter?

	Never	Almost never	Sometimes	Often	Almost always
Through gestures					
Help from a colleague who understands the victim					
Getting someone external who can communicate with the victim					
Asking the victim to bring someone who can help					
Using a multilingual software (for example an automatic translation programme)					
Others					

If Others is ticked, kindly specify:

d5. Have you ever used an interpreter to communicate?

Yes No

E. CONSIDERATIONS CONCERNING INTERPRETERS

e1. Kindly indicate the frequency of interpretation used:

	Never	Almost never	Sometimes	Often	Almost always
In-person interpretation					
Telephone interpretation					
Video-conference interpretation					

PRIOR TO MEETING

e2. How do you select and hire interpreters?

e3. Do you request any type of accreditation from interpreters prior to a meeting?

Yes No

If Yes, what type of accreditation?

- Spanish ID card Passport
Company ID card Sworn interpreter ID
Other, which?

Is this identification recorded in some physical or electronic location?

Yes No

If Yes, where?

e4. Is the interpreter asked if there is any conflict of interest with the victim?

Yes No

e5. Is the interpreter given prior information about...?

	Yes	No
the nature of the meeting		
the contents of the meeting		
the format of the meeting		
the intention behind the questions		
the importance of precision of the terms		
the possible emotional load in the meeting		
Others		

If Others is ticked, kindly specify:

e6. Do you frequently negotiate interpreter's work conditions (where to sit, whom to direct speech at, etc.?)

Never	Almost never	Sometimes	Often	Almost always

e7. Is the victim informed about the functions of the interpreter?

Yes No

If Yes, how is it done?

	Yes	No
Through pamphlets translated into many languages		
Through gestures and words in Spanish or other co-official language		
Victim is informed at the start of the session with the help of an interpreter		
The interpreter is asked to inform about his/her function directly		
Others		

If Others is ticked, kindly specify:

e8. Is the victim informed about her right to change the interpreter?

Yes No

If Yes, how is this done?

	Yes	No
Through pamphlets translated into many languages		
Through gestures and words in Spanish or other co-official language		
Victim is informed at the start of the session with the help of an interpreter		
The interpreter is asked to inform about this right directly		
Others		

If Others is ticked, kindly specify:

DURING THE MEETING**e9. Choose the appropriate answer.**

	Yes	No
Is this done in a space reserved for this purpose and away from the normal activity of the work centre?		
Is the interpreter left alone with the victim at any time?		
Do you ask the interpreter to summarise the interventions?		
Does the interpreter interrupt the professional in order to obtain clarifications?		
Does the interpreter interrupt the victim during her intervention in order to obtain clarifications?		
Is the interpreter the same person? In case there are several sessions that require presence of an interpreter, not necessarily on the same day.		

e10. What problems did you experience when working with interpreters?

	Never	Almost never	Sometimes	Often	Almost always
Modifies the message					
Takes part (advises, consults)					
Unaware of terminology					
Interrupts victim					
Interrupts professional					
Converses with the victim and then does not translate					
Becomes emotional					
Unavailable at all times					
Not sure that victim has fully understood					
When the victim cannot communicate in her first language, do you have difficulties in understanding and expressing with the interpreter?					

AFTER THE MEETING

e11. How often is the interpreter asked to.....?

	Never	Almost never	Sometimes	Often	Almost always
interpret both for victim and aggressor					
accompany the victim for other procedures, such as hospital emergencies, social appointments, etc.					

e12. Do you have posterior meetings with the interpreter to discuss issues related to the meeting (hesitations, problematic situations, etc.)?

Yes No

e13. Indicate your level of agreement to hire professional interpreters

	Total Fully disagree	Disagree	Irrelevant	Agree	Fully agree
Not operational					
Implies high costs					
Currently operating well					
An outsider hinders direct attention to the victim					
Improves attention					
Interpreters lack specific training					
Is a fundamental right of victims					
Better to have someone from victim's community who knows her					
Advisable that victim and interpreter are of the same sex					

e14. Do you consider it important that interpreters who work with foreign GV victims have specific training in order to be able to work in your field?

Unimportant	Slightly important	Moderately important	Important	Very important

e15. What would you consider are the THREE most important knowledge areas in your field that interpreters providing service to GV victims should know?

e16. And the three basic skills/competences?

e17. What was the level of satisfaction with respect to the interpreters hired on

	Null	Low	Medium	High	Very high
knowledge					
skills and competences					

END OF QUESTIONNAIRE

THANK YOU FOR YOUR VALUED TIME AND COLLABORATION

Kindly add any additional observation or comment in this space:

Annex II. Literal comments by registration number¹³

- 1 Fed up with the GV Law.
- 3 No comments.
- 4 I never worked with professional interpreters, just with persons close to victims. I have attended alleged foreign victims (Romanian, Moroccan) who did not make a complaint and it was impossible to talk to them about the matter since they were accompanied by the possible aggressor to the medical consultation.
- 7 ,
- 8 I would like to say that there are differences between court interpreters, i.e., those that work full time in courts and are used to working in this environment and who are familiar with the professionals working there, and other interpreters, who work through a company with which the court has an agreement because there are no court interpreters in all languages and these external interpreters (not all obviously) do not always have full command of Spanish or are not fully familiar with the work done in a court.
- 14 IN THE PAST, THE HEALTH DEPARTMENT HAD A TRANSLATOR AND INTERPRETER SERVICE PROVIDED BY THE CULTURAL CENTRE OF THE CITY COUNCIL, AND THIS SERVICE IS NOT AVAILABLE ANYMORE. IT WAS A VERY EFFICIENT SERVICE FOR US. THEY CHANGED IT FOR TELEPHONE INTERPRETATION. THIS NEW SERVICE HAS LOST THE POSSIBILITY OF PROVIDING EMPATHY, CLOSENESS AND ADEQUATE ATTENTION TO THESE WOMEN.
- 17 Since 2004, we have had a girl from Maghreb, who is now a full-grown adult today and who always accompanied women from her area and translated for them, trying to help and console them, not only in GV cases but in the most unbelievable medical consultations at the Calatayud regional hospital, she was initially shy and ignorant about medical terminology but later became self-confident and now commands respect from all the health staff at our hospital. I would like to thank her through this survey for her invaluable work all these years.
- 20 It was difficult for me to complete this form due to the number of subject matter nuances. This hospital deals with a lot more cases of women who come here for reasons other than assault. It is very important to raise GV awareness among health staff: doctors, nurses, and others (TCAES) because they are not aware, not even female staff. There are many prejudices. No work is being done on this aspect and there is total anaesthesia towards persons who may suffer GV around us but greater sensitivity in cases that are televised. This knowledge should be part of university curricula, with stress on humanistic training since we are producing insensitive automatons. Many times, an interpreter is needed to do a job well, and it would be better if done in-person. But prior to that

¹³ In order to publish this report and facilitate easy reading of the same, the authors have only corrected spelling mistakes and therefore the comments are a true reproduction both in original extension and manner of statements.

awareness of male and female professionals to the GV issue must be created because this does not exist. At times, provision of GV assistance can be quite a big load that is added on to the normal workload and there are some who are not in a mood for or interested in it. I would prefer localised and specialised nursing shifts along with specialised female interpreters (and payment could be on a case by case basis for example) where emergency services could call to ask for this service and thus take some of the assistance burden from the emergency staff there. Mention must be made of the detection of the invisible GV cases. Thank you for this initiative because it is needed.

- 21 Please communicate the results and material from the project to the region of Aragon so that they disseminate and distribute it just like they did with this questionnaire.
- 24 As far as I am aware, in my autonomous region there is no commitment by interpreters to keep confidentiality of the victim's declarations in the police station. I think that this aspect is very important because there was a case where the interpreter knew the aggressor and informed him that his wife had lodged a complaint or of the outcome of the same. At the time, I sent a note to the Professional Code of Practice Commission of the Medical Association requesting them to refer this person to the D.G.A. and to take measures. I am unaware whether any measures were taken and we professionals have not heard of any measures.
- 30 There have been cases where victims are deaf-mute and can only express themselves through sign language and it would be interesting to provide notions of this language in all fields not only in the police field but also in the medical and psychological assistance fields, so that we can convey a sense of trust to the victim.
- 35 There is no option to leave blank answers (Unknown / NA) and this can lead to inaccuracies.
- 39 ROMANIAN WOMEN LEARN OUR LANGUAGE QUICKLY BOTH WRITTEN AND SPOKEN, IN LESS THAN A YEAR AND THEY UNDERSTAND IT IN JUST A FEW MONTHS. MOROCCAN WOMEN HAVE NOT LEARNED THE LANGUAGE EVEN AFTER TEN YEARS OF RESIDENCE, BUT THEY NOD AND SEEM TO UNDERSTAND THINGS BUT WHEN YOU ASK ANOTHER RELATED QUESTION, YOU DISCOVER THAT THEY DO NOT UNDERSTAND MOST THINGS. THEY CANNOT READ IN SPANISH EITHER.
- 42 THE CASES DETECTED IN MY FIELD ARE FUNDAMENTALLY OF AGED WOMEN (PSYCHOLOGICAL ABUSE, NEGLIGENCE AND ABANDONMENT), Best regards: Carmen.
- 44 I would be grateful to receive feedback of the results of this survey.
- 51 Insofar as the exact number of victims, age and status is concerned, I do not have accurate data. The victims we attend come from all backgrounds and age groups. On the subject of interpreters, if the victim does not speak our language, it is mandatory that they be accompanied by an interpreter who is always hired by the court that takes up the case, and therefore there do not seem to be any communication problems.

- 52 I think that this is yet another step forward towards attending GV victims. But I think that this task must be performed by trained health personnel, especially the emergency staff since an interpreter is not easily available nor can he/she act accordingly. Besides, the interpreter may be hindering the work of the health staff and can have access to private medical records.
- 53 I am unable to assess the knowledge of the interpreter because I do not speak these languages. I manage to communicate with victims in the languages I speak; English and French. Interpreters must be women.
- 58 The interpretation service was not used during the past year because there is no grant or budget for the same. This is an external service handled by the Regional Council.
- 59 AT PRESENT, I.E., IN 2013, THE REGIONAL COUNCIL DOES NOT PROVIDE THE TRANSLATION SERVICE THAT IT USED TO PROVIDE FROM 2006-2012 DUE TO LACK OF FUNDS. CONSEQUENTLY, WE ARE UNABLE TO USE INTERPRETERS IN OUR INTERVIEWS WITH USERS OF THE SERVICE.
- 61 I have only attended users who speak Spanish or Catalan, it is not possible to provide psychological treatment through an interpreter.
- 62 During 2013, we did not use professional translation services because this was suspended due to budgetary reasons by the regional administration. The information provided about relationship with translators corresponds to the 2008-2012 period.
- 67 IN MOST CASES THERE WERE CONVERSATIONS WITH VICTIMS THAT WENT BEYOND THE PROFESSIONAL INTERVIEW, WHICH IS UNACCEPTABLE AND THIS AT TIMES HAMPERED THE INTERVENTION. IN MOST CASES, THEY WERE FROM IMMIGRANT COMMUNITIES WITH UNKNOWN LANGUAGES (AFRICAN DIALECTS, ETC.) AND WE CONTACTED INTERPRETERS FROM SUCH LINGUISTIC COMMUNITIES AND THE INTERPRETERS HAPPENED TO KNOW THE VICTIM WITHIN HER SOCIAL ENVIRONMENT, WHICH IS SOMETHING I CONSIDER DAMAGING TO THE INTERVENTION. I FEEL THAT THE POSSIBILITY OF WORKING WITH I.T. TOOLS IS QUITE INTERESTING.
- 73 Normally the foreign GV victims already have some knowledge of Spanish and can communicate at a basic level. When they do not speak the language, we sometimes are able to communicate in English and I refer them to some Association where they were attended by in-house interpreters. Thank you and best wishes.
- 76 THIS IS A SHELTER AND THEREFORE MANY OF THE QUESTIONS ARE IRRELEVANT.
- 78 The lack of means and protocols or specific programmes on this subject makes it difficult to work with foreign women. Many times, we have to use persons we know, other professionals or persons linked to the ethnic group and Associations that provide voluntary services (at least insofar as attention provision in our service is concerned). At times, we had to contact supra-municipal entities with competence in this subject matter to seek solutions to the interpreter problem but our demands fell on deaf ears. Thanks.

- 80 THIS IS A SHELTER AND THEREFORE MANY OF THE QUESTIONS ARE IRRELEVANT.
- 90 I have not needed the services of an interpreter during the 3 years I have been working in the PMORVG de Mejorada. My answers refer to a service in which I had needed interpretation in an earlier job. The information I am referring to is from 2012. Only the primary care cases are reflected here and not all cases that were handled.
- 91 There is little access to interpreters when attention provision to victims is basically an advisory function and in later stages of the complaint. However, it is fundamental that they understand the entire process and the resources available to them. In our case, there is a considerable delay until the interpreter arrives to the police station and the victim may possibly decide not to lodge a complaint by then.
- 92 We do not record information on cultural level. Thanks for everything.
- 93 THIS IS A SHELTER AND THEREFORE MANY OF THE QUESTIONS ARE IRRELEVANT.
- 95 THIS IS A SHELTER AND THEREFORE MANY OF THE QUESTIONS ARE IRRELEVANT.
- 98 Most of the foreign women who lodged a complaint in criminal proceedings were from Latin America and therefore no interpreter was needed.
- 99 THIS IS A SHELTER AND THEREFORE MANY OF THE QUESTIONS ARE IRRELEVANT.
- 100 This is an important issue since 36% of women worldwide die as a result of GV.
- 102 With respect to the number of victims attended during the past year (Sept. 2012 - Sept 2013), I would like to state that I was unemployed for at least 8 months during that period. On the subject of performance of the interpreter function, I would like to state that I have had little experience with interpreters and I have worked in different municipalities (each with a different protocol). Prior information provision to the person performing the interpreter function is only authorised if the person is part of the municipal staff or if he is a well-known person, otherwise, it is presumed that the service provider company has informed the interpreter.
- 103 THANKS FOR COUNTING ON US.
- 104 Some questions cannot be answered with a YES or NO because the work of a lawyer involves contact with the professional interpreter only in judicial statements. The number of times an interpreter accompanies victims later in the interviews with the lawyer is anecdotal, because this kind of job must obviously be a paid job and free legal aid does not cover this service. This would be one of the biggest claims, i.e., improving assistance provision to victims with an interpreter throughout the entire process, not only during judicial actions.
- 106 I FEEL THAT THIS IS A PROFESSIONAL ACTIVITY UNDER EVOLUTION AND THEREFORE CAN CLEARLY BE IMPROVED, WITH PRESENT AND FUTURE LEGAL GUIDELINES. Unknown/NA: Not significant.
- 107 It is absurd to ask about GV victims' age and other aspects. It is impossible to remember this information, I have filled-in the information without following a specific criteria since the questionnaire does not permit blank spaces.

- 115 Thank you.
- 121 Thank you.
- 122 IT IS QUITE IMPORTANT THAT THEY HAVE FULL COMMAND OF THE LANGUAGE THEY ARE TRANSLATING, AND EQUALY IMPORTANT IS THE KNOLWEDGE OF THE SUBJECT MATTER, NAMELY; DOMESTIC VIOLENCE, AND ESPECIALLY THAT THEY DO NOT PREJUDGE THE VICTIM.
- 151 From my point of view, some of the issues discussed are highly unspecific for providing a precise answer.
- 156 I would like to point out that there are countries that are not shown here such as East European countries (Russia, Poland, Hungary, Albania, etc.) and we have attended nationals from these countries in our consultations. We would like to indicate that interpreters should NEVER summarise or interpret what the victims says but that they should provide a true translation of the victim's message as best as they can.
- 157 In our extensive experience (8 years) in working with interpreters to provide attention to foreign GV victims with little or no knowledge of Spanish, we feel that the interpreters hired LACKED PROFESSIONALISM AND SPECIFIC TRAINING IN GENDER VIOLENCE, and it is fundamental that interpreters LIMIT THEMSELVES TO TRANSLATING without interpreting the victims statements. Sensitivity and gender perspective in professionals that perform translation is important.
- 171 I was unable to answer many questions because I have never had the opportunity to work with an interpreter.
- 172 I have completed the questionnaire from a primary care centre in Barcelona where we have cultural mediators that are trained specifically in the health field. It is more important to count on cultural mediators, not just persons who translate (interpreters), in this case they were Urdu and Arabic cultural mediators. They were hired through an agreement signed between the ICS and the Family and Health Foundation which has been entrusted with training cultural mediators.
- 175 The unit I work in does not use interpretation services, we have a cultural mediator who speaks Arabic, English and French and there are others from our team that speak English and French.
- 178 Our police station is located far away from important urban centres and therefore response times are too slow, I believe things could be done differently.
- 186 Although I have attended many foreign persons, they spoke Spanish or had lived in Spain for a long time and had perfect command of the language.
- 188 I have observed that most questions were about interpreters and I do not have much experience on the subject. I had to ask for an interpreter on just two occasions.
- 191 THIS IS A SHELTER AND THEREFORE MANY OF THE QUESTIONS ARE IRRELEVANT.
- 200 THIS IS A SHELTER AND THEREFORE MANY OF THE QUESTIONS ARE IRRELEVANT.

- 202 I have never worked with professional interpreters, just with persons that the victim chose to bring, or that is what I think was the case, and they accompanied them during the interview. In general, a daughter or a female friend with great interest to help. We talked about aspects that were purely instrumental (legal and social resources) but we could not make progress on rehabilitating emotional damage.
- 204 THE QUESTIONNAIRE IS NOT VERY CLEAR AND NOT VERY OPERATIONAL.
- 205 Greetings.
- 209 It would not be a farfetched idea to have a phone switchboard with interpreters and use hands free sets. Interpreters take time to arrive after they are called due to the distances, besides the budgetary cuts in the autonomous regions have reduced the number of interpreters. On one occasion, not a GV issue but that of sexual aggression of minors, we had the same interpreter (Chinese) for the police, the forensic doctor and the court, and the experience was very good for the forensic procedure.
- 214 We need training in all aspects of GV action especially in language and action with victims. I FEEL THAT EDUCATION OF MINORS AND YOUTH IS A FUNDAMENTAL RIGHT FROM AN EARLY AGE AND WE COULD PROBABLY DO MORE FROM INSTITUTIONS THAT ATTEND GV VICTIMS BECAUSE THE CASES THAT DO NOT REACH US ARE THE ONES THAT ARE AT GREATER RISK. WE MUST GO TO PRIMARY AND SECONDARY SCHOOLS WITH TALKS BASED ON REAL CASES TO EDUCATE AND MAKE CHILDREN AWARE OF THE PROBLEM RATHER THAN WAIT FOR CASES TO COME TO US, WHICH IS WHEN I THINK IT IS TOO LATE FOR ACTION.
- 226 THE WORK OF WELL TRAINED FEMALE INTERPRETERS IS VERY MUCH NEEDED TO ATTEND GV VICTIMS.
- 252 .
- 264 THIS TYPE OF VIOLENCE IS GIVEN TOO MUCH IMPORTANCE ESPECIALLY WHEN WE ARE IN THE MIDDLE OF A CATASTROPHIC ECONOMIC RECESSION, UNEMPLOYMENT, EATING PROBLEMS, LIVING PROBLEMS, EVICTIONS FROM HOMES, ETC. THIS IS A CATASTROPHE. HIGHLIGHTING GENDER VIOLENCE IS TAKING ATTENTION AWAY FROM THE RELEVANT ISSUES: the catastrophic situation in which we are living. A lot of research, lots of training for catastrophes AND WHEN WE ARE FACING ONE, WE ARE TOLD TO LOOK THE OTHER WAY. THE MOST RELEVANT ITEM IS THIS CATASTROPHE THAT THOUSANDS OF SPANISH CANARY ISLANDERS ARE EXPERIENCING.
- 296 I think that on the whole, there are no GV aspects contemplated in daily clinical practice save in cases of physical injuries and sexual assault. Women are judged and discredited ever so easily thus contributing to violence. There is no awareness of social resources and GV is considered to be something outside the scope of medical assistance. This is a hidden problem and we must use this survey to raise awareness on GV.
- 300 The regional government should provide some resource/translation service for GV victims and as stated in its web page, interested persons should come to this

- department in person or dial a general telephone number (which is not free any more, it used to be a number starting with 900).
- 306 In our municipality we have a social educator and a shelter agent who speak Arabic, which is the most spoken foreign language but they are available only for a limited time. There is no regional nor municipal interpretation service available for other languages, and we feel that it is essential to have this service.
- 307 Kudos to the study. I do not like the questionnaire a lot because it does not assess the knowledge of the person answering the questionnaire on the concept of gender violence. (psychological violence, which is a lot more frequent than physical violence, may not be included, ...). It likewise does not ask about the vehicular language used by the person completing the questionnaire and does not permit one to review the questionnaire before sending it.
- 310 In my job, there have been just a few times when an official interpreter was used (almost never). Women who come to the service are accompanied by persons who translate for them.
- 311 There are questions which are quite relative since each GV case is different. There are also huge differences between interpreters and therefore I think that general questions are not a sensible option. On the other hand, the information is approximate and random since there is no record kept of the same.
- 313 I do not like questionnaires that oblige one to fill-in information that one does not know and therefore is prone to invent the information (percentage of Chinese, Bulgarian, etc. when the truth is that I have never attended GV victims from these countries).
- 315 MANY TIMES, HELP FROM PROFESSIONAL INTERPRETERS IS NOT SOUGHT BUT JUST FROM PERSONS WHO SPEAK THE LANGUAGE OF THE GV VICTIM OR PERSONS FROM THE VICTIM'S ENVIRONMENT OR COMMUNITY. THIS RESULTS IN BIASED ATTENTION SINCE THE PERSON TRANSLATING OFTEN HAS A STANCE OR OPINION BECAUSE THERE ARE TIMES WHEN THE TRANSLATOR EVEN KNOWS THE AGGRESSORS AND THIS COULD EVEN RESULT IN THE WITHDRAWAL OF THE COMPLAINT. THIS GOES AGAINST THE RIGHTS OF THE PERSON SUFFERING GV, AND EVEN THOUGH WE PROFESSIONALS TRY TO UPHOLD THIS ASPECT, WHAT IS UNQUESTIONABLE IS THAT THE WILL OF THE GV VICTIM ALWAYS PREVAILS OVER THAT OF PROFESSIONALS.
- 317 The collaboration of voluntary interpreters is very valuable in areas where the percentage of foreign women is high, and providing health training to such interpreters related to GV victims would be a great step forward.
- 326 IN MY SERVICE, WE HAVE HAD RE COURSE TO IMMIGRANT ASSOCIATIONS AND USERS.
- 328 I HAVE NO PRACTICAL EXPERIENCE WORKING WITH INTERPRETERS AND THE FEW TIMES WE NEEDED INTERPRETERS, WE WERE BAILED OUT BY SOME USER OF OUR SERVICE - A COMPATRIOT, NOT SO MUCH FOR TRANSLATION RATHER THAN FOR

PROVIDING SPECIFIC INFORMATION OR SUPPORT DURING THE FIRST INTERVIEW. THEREFORE SOME OF THE REPLIES MAY DISTORT THE ISSUE SUCH AS QUESTION E17. WHICH IN MY CASE REFERS NOT TO A PROFESSIONAL INTERPRETER BUT TO MY EXPERIENCE AS INDICATED. BEST WISHES!

- 331 My experience over the years was always with interpreters that the victims themselves brought along. Women with no knowledge of Spanish have never come to my service. These interpreters have always been friends of victims and occasionally even family members. We in the association act as the private prosecutor. Lawyers complain that declarations in police stations and courts are done through non-official interpreters who are foreigners that speak a language and offer to translate. At times we have doubts as to what is being translated and the same translator is normally used for both victim and aggressor. We think that official interpreters are only used in courts.
- 332 I have not completed this part but I presume this is the case. These people should understand and recognise the existence of GV and their attitudes definitely must not promote *machismo*.
- 340 I have answered almost all questions bearing in mind the mediator at our Centre. I have only answered question E13 with an interpreter in mind.
- 341 I think that an action protocol would be of much use and essential in these cases. We become aware of resources at times but by then they are often unavailable. It is as if they don't exist. One should also take into account training of personnel because many of us work with little knowledge on how to act when faced with a case of this type.
- 343 It is quite important that police stations offer this translation service.
- 344 I ONLY WORKED WITH PROFESSIONAL INTERPRETERS VIA TELEPHONE. AT OTHER TIMES, THE VICTIM WAS ACCOMPANIED BY SOMEONE SHE TRUSTED AND WHO SPOKE THE OFFICIAL LANGUAGES WHILE AT OTHER TIMES WE USED A VOLUNTEER WHO WE KNEW SPOKE THE VICTIM'S LANGUAGE TO ACCOMPANY THE VICTIM. ON THE ISSUE OF FALSE COMPLAINTS, I HAD TO WRITE UNIMPORTANT BECAUSE MY JOB DOES NOT INVOLVE ASSESSMENT OF COMPLAINTS.
- 345 The statistics come from a common database (age, training, etc.) of several professionals.
- 350 IN THE COMPLAINTS OFFICE WHERE I WORK, GV VICTIMS ARE MOSTLY LATIN AMERICAN OR SPANISH AND MOST OF THEM WOULD NEED PSYCHOLOGICAL HELP TO OVERCOME THE FEAR OF LODGING A COMPLAINT.
- 351 Some questions are not easy to answer since we have not used translation resources. Normally women who do not speak the language are accompanied by a family member or someone from their community who speaks the language. I have only used interpreter service for sign language which was provided by the Madrid Sign Language Association.
- 355 In the employment office where I work, interpreters are a rare item, and in my case, there was just the one experience where the GV victim was referred to us by a Women's

- Shelter and therefore, we did not have to ask for an interpreter since the victim was accompanied by one from the Shelter. I am explaining this because my answer to your question about interpreters is quite relative.
- 357 I found it difficult to answer the questions. I believe distinction must be made between foreigners and foreigners who do not speak Spanish. Their needs vary a lot. I feel that the key element is not whether they are foreigners but whether or not they can communicate in Spanish. That is, foreigner is compared with someone who does not speak the language.
- 365 AT MY INSTITUTION, WE HAVE NEVER USED "INTERPRETERS" AS SUCH BUT WE HAVE WORKED WITH IN-HOUSE INTERCULTURAL MEDIATORS. THEY GREATLY FACILITATE OUR WORK AND OFFER INTERCULTURAL SUPPORT WHICH IS ESSENTIAL FOR PROVIDING FULL SUPPORT TO VICTIMS.
- 381 THE MAIN PROBLEM I ENCOUNTERED WAS WITH VICTIMS FROM ARAB COUNTRIES, SINCE TRANSLATOR'S MENTALITY AND BIAS CAN AFFECT HIS/HER JOB. THEN THERE IS ALWAYS THE DOUBT WHETHER THE TRANSLATION IS CORRECT OR IF THEY ARE INTERPRETING WHAT THE VICTIM IS SAYING VICTIMS ARE NORMALLY ACCCOMPANIED BY FAMILY MEMBERS, MEN AND WOMEN, WHO ACT AS HER SPOKESPERSON, TALK TO THE TRANSLATOR. HONESTLY, THE VICTIM MANY TIMES HAS NO FREEDOM TO MAKE HER OWN DECISIONS AND FEELS CONDITIONED OR COMPELLED. THERE ARE NO OFFICES OR ROOMS PREPARED TO ATTEND VICTIMS IN DUE MANNER, THEY ARE ATTENDED IN CORRIDORS, FLOOR LANDINGS, WHERE THE FAMILY MEMBERS OF THE AGGRESSOR OR THE AGGRESSOR HIMSELF ARE PRESENT. RELIGIOUS, MORAL AND CULTURAL BELIEFS CONDITION THEM A LOT. INTERPRETERS DO NOT ALWAYS ACT IMPARTIALLY AS THEY SHOULD.
- 385 It must be borne in mind that translation in itself is not a channel to work with foreign survivors of gender-based violence, one needs to have a wider cultural view in order not to stereotype people and there is also the need for adequate training in violence. Thanks.
- 386 I have been working for many years now in providing attention to victims. I am a trained psychologist and I provide psychological training to groups that I direct and other professionals in the several fields related to GV (police, health, forensic medicine, and university students, etc.). We have created a specific group for providing attention to victims. I feel that the presence of an interpreter is of great importance. In Castile-Leon, we have (or had) a resource in different languages which we only used sporadically and was provided by the Emergency Centre (non-existent today). I find it hard to gauge the number of victims that were attended and there were many every year, with different ages, socio-cultural level, and there were fewer foreign women, especially Arabic women. It was precisely for the latter community that I had needed interpreters on several occasions but they were not paid, i.e., it was a personal favour. I do not think this

- is professional but when faced with a situation, I have no option but to provide the required attention to the victim.
- 388 YOUR QUESTIONNAIRE DOES NOT TAKE INTO ACCOUNT THE GV VICTIMS FROM LATIN AMERICA.
- 389 We do not have an interpretation service and therefore if an interpretation need arises, we refer it to the SAVD.
- 392 I think that in order to work with GV victims, something that is quite difficult, one needs to have academic training. But you need to like this type of work and be convinced that the victim when supported by professionals can actually change her situation and be empowered.
- 394 In order to be able to attend GV victims, I feel that there must be personal and professional prioritised reasons to fight for equality. This is a job that requires a lot of effort and dedication and there has to be an important vocational dimension. These are persons that need a lot from society and attending them means re-establishing trust bonds with human beings that have been worn out inside these victims. Thank you.
- 396 I WOULD LIKE TO STATE THAT THE INTERPRETATION SERVICE IS SOMETHING FUNDAMENTAL BUT WHAT IS ALSO TRUE IS THAT WE WORKERS WHO WORK WITH GV SURVIVORS HAVE NO IDEA OF LANGUAGES. THIS IS A TASK THAT MUST BE BORNE IN MIND, INSOFAR AS CULTURAL ISSUES ARE CONCERNED, YES THERE IS A LOT OF INTEREST IN BECOMING AWARE AND GETTING TRAINED ON THE SUBJECT.
- 406 The cases cited refer to this Institute as a whole and are not exclusive to the Director, who besides that is fully able to answer this questionnaire.
- 410 I am the inter-cultural mediator in GV cases and I have acted as interpreter in GV cases. Therefore, I have had recourse to the interpretation service of the Maresme Regional Council on few occasions, i.e., whenever the victim did not speak any of the languages I spoke. I am saying this so that you can take this into account when assessing my opinion of the interpretation service. I should not be assessing myself.
- 422 The way in which experts are nominated is quite unclear. I believe that the GV Court has a list of interpreters and those on duty or available are called. Furthermore, there is no possibility for getting interpreters during the different aspects such as the initial appearance and the court sessions.
- 426 THERE WERE QUESTIONS THAT I WAS UNABLE TO ANSWER BECAUSE IN MY SHORT SPAN OF WORK, I HAVE NOT WORKED WITH ANY FOREIGN MAN OR WOMAN, AND TO DATE, THE ONLY GV VICTIMS I ATTENDED WERE SPANISH NATIONALS.
- 435 EVEN THOUGH ALL ACTION POLICIES AND GV PROGRAMMES ARE BASED ON PROVISION OF ASSISTANCE TO VICTIMS, WHICH IS QUITE ESSENTIAL, WHAT IS OFTEN FORGOTTEN ARE THE ROOT CAUSES OF THIS PROBLEM, WHICH ARE NOT WOMEN BUT THE SEXIST AND VIOLENT BEHAVIOUR OF MEN. THE FACT THAT WE ARE NOT CARRYING OUT EDUCATIONAL INTEGRATION POLICIES FROM AN EARLY

SCHOOLING AGE MEANS THAT WE ARE ALWAYS TRAILING BEHIND AND ALLEVIATING THE CONSEQUENCES OF THE PROBLEM WITHOUT ATTACKING THE ROOT CAUSES OF THE PROBLEM ONCE AND FOR ALL. EDUCATION, EDUCATION, EDUCATION AND MORE EDUCATION, IS THE ONLY VACCINATION AGAINST INTOLERANCE AND GENDER VIOLENCE. EVERY CENT INVESTED IN EQUALITY EDUCATION TODAY IS A CENT SAVED IN ATTENDING GV VICTIMS TOMORROW AND I AM NOT SPEAKING ABOUT MONEY BUT OF SUFFERING, PAIN AND LIVES, OF AVOIDING REPETITION OF AGGRESSIVE ROLES IN THE FAMILY WHICH PERPETUATE THIS SCOURGE.

- 442 I THINK IT IS VERY INTERESTING TO NOTE THAT A STUDY IS BEING MADE TO COLLECT DATA ON THESE ASPECTS WITH THE OBJECTIVE OF IMPROVING ATTENTION PROVISION TO WOMEN WHO SPEAK OTHER LANGUAGES. CONGRATULATIONS.
- 443 In the question on order of countries, the numbering that we are obliged to enter does not correspond to the reality because there are countries which would be in the same situation. Data on socio-economic level are indicative because in our service, we only record data on training and employment but not of abstract categories.
- 444 Given the characteristics of our municipality, we do not need to use translators very frequently. Almost all foreign victims are Romanian and speak Spanish or are Latin American.
- 451 Data on age and cultural level correspond to the 624 women that were attended in our service during 2012. There is no breakdown for the 294 GV victims.
- 455 Greetings.
- 458 WE WERE ALWAYS ABLE TO COMMUNICATE WITH THE VICTIMS WHO IN GENERAL SPOKE SPANISH QUITE WELL.
- 460 THE FOREIGNERS I ATTENDED WERE FROM SOUTH AMERICA AND ROMANIA AND THEREFORE IT WAS EASY TO COMMUNICATE WITH THEM.
- 481 --
- 490 It is important for religious reasons that a woman from the Arab world (Morocco or Algeria) have a woman as an interpreter because male interpreters tend to be insensitive towards the victims insofar as understanding them is concerned and try to convince them to withdraw the complaint.
- 495 The civil servant answering this questionnaire is here on a support mission to the UPAP, and joined the mission this year without receiving any prior adequate training in GV.
- 501 THE STATISTICAL DATA PROVIDED REFER TO THE OVERALL STATISTICS ON ALL ATTENTION PROVIDED IN 2012 BY THE NETWORK OF OFFICES THAT PROVIDE ATTENTION TO CRIME VICTIMS IN THE REGION OF VALENCIA. THE DATA WERE PROVIDED BY THE FAVIDE FOUNDATION WHICH CURRENTLY MANAGES THIS

- SERVICE WHICH IS UNDER THE REGIONAL DEPARTMENT OF GOVERNANCE AND JUSTICE.
- 524 What is required of an interpreter is availability and knowledge of the victim's language and of Spanish for ease of translation.
- 525 I THINK THAT THE INTERPRETER MUST FAITHFULLY TRANSLATE THE DECLARATION OF THE INTERVIEWER.
- 527 Difficulty in answering questions due to them being ambiguous.
- 528 Too many difficulties to complete the present questionnaire due to ambiguity of the questions.
- 534 WE NEED TO HAVE A TRANSLATION AND INTERPRETATION SERVICE FOR PROFESSIONALS WHO WORK WITH GV VICTIMS, AND THESE INTERPRETERS SHOULD BE TRAINED IN GV AND HAVE THE CAPACITIES AND ABILITIES FOR THE JOB SINCE THE SOCIAL RESOURCES AVAILABLE ARE SCANT. THERE IS ALWAYS ROOM FOR IMPROVEMENT IN OUR INTERVENTIONS AND MORE SO IN THIS FIELD. WE NEED TO HAVE BETTER TRAINING, EXPERIENCE AND RECYCLING OF RESOURCES.
- 536 I would like to highlight that the interpretation service is very much needed not only to help GV victims but also to cater to the needs of the foreign population here who do not speak our language. If social work is a complicated profession at all levels, then not being able to understand and communicate with persons in need of help makes it even more complicated.
- 547 IT WOULD BE DESIRABLE THAT INTERPRETERS WHO ASSIST AT THE BEGINNING OF A PROCEEDING ALSO ASSIST THROUGHOUT AND UNTIL THE END OF THE PROCEEDING, INCLUDING DURING THE INTERMEDIATE STAGES SUCH AS ASSISTANCE DURING DECLARATION BEFORE THE POLICE, BEFORE THE JUDGE AND IN THE ORAL HEARING, AND ALSO DURING MEDICAL EXAMINATIONS, DEALINGS WITH SOCIAL SERVICES AUTHORITY, WITH THE NATIONAL INSTITUTE OF EMPLOYMENT (INEM), ETC.
- 548 THE INTERVENTION BEGINS WITH THE REFERRAL OF THE VICTIM TOWARDS THE GV RESOURCES AND THIS IS WHERE COORDINATION BETWEEN THE PRIMARY CARE SERVICE OF THE HEALTH DEPARTMENT AND THE SOCIAL SERVICES IS ESSENTIAL. THE VICTIM HAS TO OVERCOME MANY DIFFICULTIES IN ORDER TO GET A HOLD BACK ON TO HER LIFE, AND IN GENERAL ON HER SELF-ESTEEM WHICH IS QUITE DETERIORATED AND SHE NORMALLY IS NOT THE ONE WHO HANDLES THE ECONOMIC RESOURCES IN THE HOUSE (EVEN THOUGH SHE CONTRIBUTES TO THEM).
- 552 Many times, a woman is unable to explain the abuse due to linguistic reasons, but whenever she is able to explain and asks for help, we try and write a correct medical history and fill in the documents needed with the help of the interpreter, especially when there is some will for understanding between the two parties (patient and professional)

concerned. I would also like to state that the way we go about it is quite different depending on the level of sensitivity of the professional who attends the woman but once the victim is able to explain her condition, an action protocol and an action algorithm are set in motion by all professionals.

- 577 NONE.
- 578 NONE.
- 579 NONE.
- 580 We have provided you with the reality from the past years but we have recently been told that the interpreter service is going to be discontinued and therefore our answers will change within a few months' time. We feel that this loss of service is very serious not only due to the professional difficulties involved but also due to the damage that it will cause directly on the most vulnerable group such as the foreign GV victims.
- 590 I work as a nurse but I am filling in this questionnaire in my capacity as a volunteer in an organisation that attends human trafficking victims (also considered as GV, although not in legal terms).
- 594 In the last year I did not attend any foreign GV victim with language communication problems since the 2 victims I attended spoke Latin American Spanish. Everything stated here refers to the interpretation service that we used to have in our department a few months ago. It consisted of a telephone with two head sets and a telephone number which we dialled to request the services of an interpreter (always via telephone). A different code was dialled for each language (there were about 10 in the list) and in general we had to wait for a few hours for the interpreter to call back.
- 600 I have never worked with interpreters but there is no option in the questionnaire for skipping or not replying to questions that are irrelevant. These responses are random responses.

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)

Speak out for Support (SOS-VICS)

María Isabel del Pozo Triviño,
Antonio Vaamonde Liste, David Casado-Neira, Silvia Pérez Freire
Alba Vaamonde Paniagua, Doris Fernandes del Pozo, Rut Guinarte Mencía

1. Introducción	106
2. Metodología. Diseño y herramientas de la encuesta	108
A. Diseño de la muestra	108
B. Elaboración del cuestionario.....	112
C. La captación de agentes.....	113
D. Consideraciones finales	122
3. Resultados principales	125
A. Características sociodemográficas.....	125
B. Atención a las víctimas de VG.....	136
C. Atención a las víctimas extranjeras de VG	142
D. Aspectos relacionados con la comunicación con víctimas extranjeras de VG que no hablan español ni lenguas cooficiales.....	147
E. Consideraciones sobre los/las intérpretes	154
4. Observaciones de las/los agentes en el cuestionario	194
Anexo I. Cuestionario.....	196
Anexo II. Comentarios literales por número de registro.....	204

1. Introducción

El proyecto SOS-VICS ha realizado un amplio trabajo de campo, en el que se ha seguido la siguiente metodología: talleres con personas expertas en violencia de género (en adelante VG), realización de una encuesta Delphi a intérpretes, realización de entrevistas personales a víctimas y a expertos/as y realización de una encuesta dirigida a agentes/profesionales especializados/as en VG, que es la que nos ocupa en este informe.

Dado que la finalidad del trabajo de investigación es la formación de intérpretes en el ámbito de la VG, con esta encuesta se ha pretendido conocer la situación real de la atención institucional ofrecida en los distintos organismos públicos, entidades y servicios especializados en esta materia a las víctimas extranjeras cuando estas necesitan comunicarse con los/as agentes y los/as intérpretes. El objetivo general consiste en conocer la situación real en lo que se refiere a la comunicación entre agentes y víctimas de VG cuando estas hablan un idioma distinto a los idiomas (co)oficiales en España, así como la problemática asociada a la actuación de las/los intérpretes durante estos encuentros.

Para ello se, establecieron los siguientes objetivos:

1. Conocer y analizar la respuesta institucional respecto de las víctimas de VG en España, especialmente en lo que concierne a las medidas relativas a la asistencia y asesoramiento de las mujeres extranjeras en su propio idioma.
2. Indagar sobre el procedimiento de atención integral a las víctimas de VG en las actuaciones que se llevan a cabo en los siguientes ámbitos:
 - Ámbito policial: Unidades especializadas de la Policía Nacional (SAF [Servicio de atención a la Familia], SAM [Servicio de atención a Mujeres], UCRIF [Unidad Central de Redes de Inmigración Ilegal y Falsedad Documental]), Unidades orgánicas de policía judicial de la Guardia Civil (principalmente EMUME [Equipos de mujer y menores]).
 - Ámbito sanitario: Urgencias de los principales hospitales, centros de atención primaria, institutos de medicina legal (forenses).
 - Ámbito judicial: Jueces/zas, fiscales/as y abogados/as especializados/as en VG.
 - Ámbito asistencial: Entidades y servicios de asistencia e información a víctimas de VG, especialmente las entidades y servicios dirigidos a mujeres extranjeras de países no hispanohablantes.

3. Establecer las recomendaciones técnicas deseables para mejorar y garantizar los Derechos Humanos de las mujeres víctimas de VG.

Se consideran «agentes» en esta encuesta todas aquellas personas que intervienen en alguno de los cuatro ámbitos de actuación contemplados: policial, judicial, sanitario, y asistencial.

2. Metodología. Diseño y herramientas de la encuesta

- Ámbito geográfico: España.
- Población diana: agentes/profesionales de los ámbitos (estratos) asistencial, sanitario, judicial y policial con experiencia en la atención a víctimas extranjeras de VG.
- Muestra estimada inicial: 500 cuestionarios.

Se realizó un esfuerzo ingente para ampliar todo lo posible el tamaño de la muestra, que finalmente contó con la respuesta de 586 agentes, distribuidos en los cuatro ámbitos o estratos citados. En el presente informe se presentan los datos básicos extraídos del cuestionario. Las diferentes fases del trabajo de campo se realizaron entre los meses de mayo y septiembre de 2013.

Este tamaño de muestra permite un error de estimación razonable: para un nivel de confianza del 95%, el error será menor que el 4% para todos los porcentajes estimados.

A. Diseño de la muestra

Se establecieron los siguientes objetivos muestrales:

1. Priorizar las comunidades autónomas donde se encontrasen los/as socios/as del proyecto SOS-VICS, para facilitar la labor de promoción, difusión y fidelización de los contactos realizados para la ejecución de la encuesta.
2. Establecer una ponderación en los objetivos fijados de número de registros en relación a la proporción de población extranjera femenina en aquellas comunidades autónomas seleccionadas. Ello no impidió una posterior labor de difusión y captación de encuestados/as en otras comunidades autónomas.

Para ofrecer mayores garantías de cumplimiento del objetivo de la muestra, se aumentó la estimación que se debía cubrir en un 30% por encima de lo estipulado, para contar así con un mayor margen de posibilidad (mapeo de contactos por comunidades autónomas con la intención de conseguir esta estimación).

Tabla 1. Mujeres de países no hispanohablantes por comunidades autónomas seleccionadas

	Total mujeres	Objetivo	Estimación
ANDALUCÍA	293.621	96	145
CANARIAS	115.741	38	57
CASTILLA Y LEÓN	59.942	20	30

Tabla 1. Mujeres de países no hispanohablantes por comunidades autónomas seleccionadas

CATALUÑA	374.642	123	185
GALICIA	33.925	11	17
MADRID, COMUNIDAD DE	301.988	99	149
VALENCIA	341.996	112	169
TOTAL	1521855	500	750

Fuente. INE. Estadística del Padrón Continuo a 1 de enero de 2012¹

Para alcanzar los objetivos fijados, se elaboró una base de datos de la muestra para cada comunidad autónoma mediante un sondeo telefónico basado en la búsqueda de profesionales especializados/as en la atención a víctimas de VG (fuente principal: guías de asistencia a víctimas de VG de cada comunidad autónoma). Se estableció contacto con las instituciones responsables en cada ámbito (Direcciones Generales) para informar del proyecto e incentivar su colaboración. Asimismo, se solicitó la derivación a otros contactos (coordinadores, jefes de servicio) para obtener autorización institucional y poder remitir el cuestionario a aquellos/as técnicos/as que cumpliesen con el perfil de la muestra: profesionales con experiencia en la atención a víctimas extranjeras que no hablasen español ni lenguas cooficiales en el momento de solicitar ayuda. Una vez obtenidos estos contactos, se registraron, se estableció comunicación para informar sobre el proyecto (adjuntando el cuestionario) y se llevó a cabo un seguimiento (recordatorios). Los términos de esta comunicación se especifican más adelante en este informe.

Las fuentes principales empleadas para cada ámbito han sido:

- a) Policial. Dirección General de Policía Nacional: contacto clave a través del cual se aprueba la difusión masiva de información sobre el proyecto y de la encuesta entre las Unidades Especializadas en VG (UPAP y SAF) de las comisarías españolas (selección de las principales ciudades españolas: ver tabla 2). En el caso de Cataluña, se contacta con la Dirección General y con la coordinación de la Unidad de asistencia a víctimas de VG, y se realiza la misma operación.

¹ http://www.ine.es/inebmenu/mnu_padron.htm

Tabla 2. Contactos policiales

	Provincia	Capital de provincia	CC.AA	UPAP + SAF
1	Albacete	Albacete	Castilla-La Mancha	1+1 = equipo (3-4 personas)
2	Alicante	Alicante	Comunidad Valenciana	1+1
3	Almería	Almería	Andalucía	1+1
4	Asturias	Oviedo	Principado de Asturias	1+1
5	Ávila	Ávila	Castilla y León	1+1
6	Badajoz	Badajoz	Extremadura	1+1
7	Burgos	Burgos	Castilla y León	1+1
8	Cáceres	Cáceres	Extremadura	1+1
9	Cádiz	Cádiz	Andalucía	1+1
10	Cantabria	Santander	Cantabria	1+1
11	Castellón	Castellón de la Plana	Comunidad Valenciana	1+1
12	Ciudad Real	Ciudad Real	Castilla-La Mancha	1+1
13	Córdoba	Córdoba	Andalucía	1+1
14	A Coruña	A Coruña	Galicia	1+1
15	Cuenca	Cuenca	Castilla-La Mancha	1+1
16	Granada	Granada	Andalucía	1+1
17	Guadalajara	Guadalajara	Castilla-La Mancha	1+1
18	Huelva	Huelva	Andalucía	1+1
19	Huesca	Huesca	Aragón	1+1
20	Islas Baleares	Palma	Islas Baleares	1+1
21	Jaén	Jaén	Andalucía	1+1
22	León	León	Castilla y León	1+1
23	Lugo	Lugo	Galicia	1+1
24	Madrid	Madrid	Comunidad de Madrid	2+2
25	Málaga	Málaga	Andalucía	2+2
26	Murcia	Murcia	Región de Murcia	2+2
27	Navarra	Pamplona	Comunidad Foral de Navarra	1+1
28	Ourense	Ourense	Galicia	1+1
29	Palencia	Palencia	Castilla y León	1+1
30	Las Palmas	Las Palmas de Gran Canaria	Islas Canarias	1+1
31	Pontevedra	Pontevedra	Galicia	1+1
32	La Rioja	Logroño	La Rioja	1+1

Tabla 2. Contactos policiales

33	Salamanca	Salamanca	Castilla y León	1+1
34	Segovia	Segovia	Castilla y León	1+1
35	Sevilla	Sevilla	Andalucía	1+1
36	Soria	Soria	Castilla y León	1+1
37	Santa Cruz de Tenerife	Santa Cruz de Tenerife	Islas Canarias	2+2
38	Teruel	Teruel	Aragón	1+1
39	Toledo	Toledo	Castilla-La Mancha	1+1
40	Valencia	Valencia	Comunidad Valenciana	1+1
41	Valladolid	Valladolid	Castilla y León	1+1
42	Zamora	Zamora	Castilla y León	1+1
43	Zaragoza	Zaragoza	Aragón	1+1
44	Ceuta	—	—	1+1
45	Melilla	—	—	1+1

- b) Asistencial. Este ámbito está compuesto por las delegaciones autonómicas del Instituto de la Mujer (responsables de los programas de atención integral en VG), direcciones generales de familia así como coordinadores/as de servicios sociales, servicios públicos, Centros y Puntos de información a la Mujer de las principales ciudades de cada Comunidad y asociaciones/ONG de atención especializada a víctimas de VG (fuente principal: guías asistenciales y directorios de recursos de atención y asistencia a las víctimas de VG de la Administración General del Estado).

Figura 1. Muestra de fuentes consultadas



- c) Judicial. Este ámbito lo configuran la Fiscalía Superior de Justicia de cada comunidad autónoma, en la que se solicitó autorización para establecer contacto con los Fiscales/as provinciales especialistas en VG. Asimismo, a través del contacto clave de la Jefa de Sección de VG en el Observatorio de Violencia del Consejo General del Poder Judicial se solicitó la difusión masiva del proyecto y la

encuesta entre los jueces/zas especialistas en VG de España (106 jueces/zas). Adicionalmente, se solicitó la participación en la encuesta del Colegio de Abogados/as (turno de oficio en VG) de las principales ciudades de cada comunidad (fuente principal: web de los colegios profesionales, web de fiscalía [www.fiscal.es], web del Consejo General del Poder Judicial [www.poderjudicial.es], directorios de direcciones y teléfonos de los órganos y servicios de la Administración de Justicia, así como guías de comunicación).

- d) Sanitario. Siguiendo los mismos parámetros que en los anteriores ámbitos, inicialmente el contacto se estableció con las instituciones responsables de la cartera de Salud de cada comunidad autónoma (Consejerías de Salud), que derivaron la encuesta a los responsables de los departamentos en contacto con la atención primaria y de urgencias (Dirección General de Profesionales, Coordinación médica, Supervisión de Urgencias), así como a los principales hospitales y centros de Atención Primaria reflejados en los directorios telefónicos de asistencia sanitaria de cada comunidad, (seleccionados según volumen poblacional y/o derivados de otros contactos). También forman parte de la muestra los Colegios de Médicos e Institutos de Medicina Legal. En este último subámbito se llevó a cabo una labor de difusión masiva que fue solicitada a través del Foro de Médicos Forenses de España, con aproximadamente unos 400 profesionales (fuentes principales: Protocolo Común para la actuación Sanitaria ante la VG, Protocolos médicos-forenses en VG, Comisión contra la VG, Consejo Interterritorial del Sistema Nacional de Salud y Webs institucionales [Directorios de comunicación de la red sanitaria de la Comunidad Autónoma]).

B. Elaboración del cuestionario

Después de varias reuniones preliminares con el equipo de Sociología del proyecto, se elaboró un cuestionario-borrador que se sometió a validación con los/as agentes y socios/as del proyecto en el I y II Taller SOS-VICS celebrados los días 17 y 18 de enero de 2013 en la ciudad de Vigo. Se incorporaron aspectos y valoraciones de cumplimentación realizadas por los/as agentes, socios/as y expertos/as del proyecto para confeccionar un cuestionario basado en las siguientes áreas temáticas:

A.	Características sociodemográficas:	Sexo, edad, situación profesional, nivel de estudios, país de nacimiento, idiomas
B.	Atención a víctimas de VG:	Indicador de atención (nº de casos en el último año): por nacionalidad, edad, nivel cultural; formación especializada: tipo (horas estimadas), valoración y motivación (recomendación de contenidos)

C.	Atención a víctimas extranjeras de VG:	Indicador de idiomas más frecuentes (ordinal), grado de importancia de aspectos relevantes en la atención a víctimas extranjeras, grado de importancia de los obstáculos a la atención a víctimas extranjeras, indicador de problemas comunicativos, valoración de la condición de extranjera en la atención recibida.
D.	Aspectos relacionados con la comunicación con víctimas extranjeras de VG que no hablan español ni lenguas cooficiales.	Identificación de la lengua propia de la víctima, idioma habitual del encuentro, existencia de protocolos de actuación, grado de frecuencia en las soluciones llevadas a cabo frente a los problemas comunicativos sin intérprete, existencia de experiencia en el uso de intérpretes.
E.	Consideraciones sobre las/los intérpretes:	Frecuencia práctica con intérpretes (tipos). <u>Previamente al encuentro</u> : tipo de selección, acreditación, información al/la intérprete, existencia de negociación en las condiciones en la práctica profesional del/a intérprete, existencia de información facilitada a la víctima acerca de las funciones del/a intérprete. <u>Durante el encuentro</u> : condiciones en la comunicación (espacio, conversación, etc.), problemas detectados con los/as intérpretes. <u>Después del encuentro</u> : encuentros posteriores, grado de acuerdo en el uso de intérpretes, grado de importancia en la formación específica, definición de tres conocimientos y habilidades que deben poseer los/as intérpretes especializados/as (pregunta abierta), grado de satisfacción respecto al uso de intérpretes.

- Se decidió entonces realizar una versión *online* del cuestionario para facilitar y asegurar el cumplimiento del objetivo muestral (repartido por toda la geografía española), así como para reducir costes económicos gracias a la posibilidad de cumplimentarlo a través de Internet: se estudian propuestas de varios servicios (a través de pruebas en GoogleDocs y AdobeForms Central) y se crea una cuenta de correo electrónico exclusivamente para la difusión del cuestionario y el trabajo de campo sociológico: sosvics1@uvigo.es.
- Se realizó una versión en pdf interactivo del cuestionario (ver anexo I) que se podía recibir por correo electrónico, pensado para aquellas personas con acceso a Internet limitado a unas horas o en unos espacios determinados (caso de policías, etc.).

C. La captación de agentes

c1. Diseño de la captación y del procesamiento

El «mapeo» o captación de las unidades muestrales se realizó por vía telefónica, utilizando la base de datos disponible, dividida por comunidades autónomas y por ámbito de trabajo profesional. Se siguió el siguiente procedimiento: se informaba de

forma general sobre proyecto, solicitando colaboración según el perfil demandado (profesional con experiencia en la atención de víctimas extranjeras que no hablen español ni lenguas cooficiales) y con posterioridad se realizaba un registro personalizado del contacto. Se le presentaba por correo electrónico el proyecto más pormenorizadamente, destacando el enlace de cumplimentación del cuestionario (versión *online* y pdf), siempre que el contacto se encontrase dentro del perfil o pudiera derivar o difundir el cuestionario entre profesionales del perfil demandado. En cualquier caso, se registraban los datos y las observaciones pertinentes en una tabla de contactos en la que podían trabajar *online* de forma simultánea todos los y las miembros del equipo de investigación, es decir, la socióloga (con dedicación a tiempo completo) y las investigadoras (tres personas con dedicación a tiempo parcial).

Asimismo, se realizaron las siguientes **acciones**:

- Solicitud de carta de apoyo a la participación en el proyecto SOS-VICS por parte de representantes de la Unión Europea (Dirección General de Justicia), para incluirla con el resto de la información del proyecto que se iba a enviar a los contactos seleccionados. No se obtiene una carta de apoyo en sí, sino una carta en la que se especifica el origen de la cofinanciación de la Unión Europea del proyecto SOS-VICS.
- Realización de un testeo inicial de la muestra en Galicia para la detección de posibles incidencias en la respuesta al cuestionario *online* o en formato pdf. Mediante una conversación telefónica con los agentes que cubrieron el cuestionario, se constata la inconveniencia de aplicar en las características de las primeras variables la obligatoriedad de cumplimentarlas para poder contestar a las cuestiones posteriores, por lo que se omite esta cualidad para agilizar el proceso de cumplimentación en los siguientes envíos.
- Establecimiento de dos tipos de contactos para el envío de información: el generalista (aquel que difunde y autoriza) y el particular (el que cumplimenta directamente el cuestionario). Los generalistas posibilitan la difusión masiva del cuestionario entre sus contactos o bases de datos propias, pero existe el riesgo de obtener un grado muy reducido de receptividad, así como una gestión más ardua y lenta de la cumplimentación, así como una ausencia de posibilidad de seguimiento. A pesar de ello, se realizan estos contactos generalistas por su potencial distribuidor sin perjuicio de que a la vez se establecieran contactos particulares directamente.
- Tras completar la base de datos relativa a los contactos comunidad autónoma de Galicia, la primera en la que se envía el cuestionario, se elaboraron y completaron las bases de datos correspondientes a Andalucía, Canarias, Castilla y León,

Cataluña, Valencia y Madrid, (con presencia de los/as socios/as del proyecto) y posteriormente se amplia al País Vasco, Aragón, Asturias y Cantabria (comunidades pioneras y con programas de asistencia a víctimas de VG de trayectoria histórica, así como proyectos innovadores realizados en la materia y referidos en los protocolos marco sanitarios del país, que es precisamente el ámbito en el que se han encontrado más dificultades para alcanzar la muestra deseada).

Carta «modelo» dirigida a los/as agentes:

Estimada D./Dña. X:

Por la presente, queremos dar a conocer «Speak Out for Support (SOS-VICS)» (2012-2014), un proyecto europeo que tiene por objeto crear materiales de formación para intérpretes que trabajan con víctimas extranjeras de Violencia de Género (en adelante: VG). El proyecto está cofinanciado por el programa de Justicia Penal de la Dirección General de Justicia de la Comisión Europea y por nueve universidades socias españolas. Puede obtener más información consultando en las siguientes webs: www.sos-vics.org y http://webs.uvigo.es/sosvics1/FOLLETO_SOSVICS_ES.pdf

Desearíamos poder contar con su inestimable colaboración para poder difundir el siguiente CUESTIONARIO ONLINE dirigido a los/as profesionales que trabajan directamente con las víctimas extranjeras de VG en la Comunidad X.

ENLACE CUESTIONARIO ONLINE (pulsar para ver): <https://adobeformscentral.com/?f=EFPXWZFqJ2uHLH0dyKEiig>. Le adjuntamos el mismo cuestionario en pdf para su valoración previa.

Comprendemos que es un esfuerzo poder atender este tipo de peticiones, pero nos sería de gran ayuda conocer la opinión de todos/as los/as expertos/as que tratan de forma directa con la problemática de la Violencia de Género para poder crear los materiales formativos que repercutirán de forma directa en una mejora de la práctica profesional de los/as intérpretes en los servicios públicos. Así lo estamos haciendo también con agentes policiales, judiciales, sociales y sanitarios de toda España con experiencia en la asistencia de víctimas extranjeras de VG. Le recordamos que todos los datos serán tratados de forma anónima, de acuerdo con la legislación vigente.

La socióloga Silvia Pérez Freire es la responsable de esta fase de la investigación y está a su disposición en los teléfonos: xxx xxx xxx / xxx xxx xxx.

Agradecemos sinceramente su colaboración, no dude en contactar con nosotras/os para lo que considere oportuno.

Atentamente,

Dra. Maribel del Pozo Triviño

Docente en la Facultad de Traducción e Interpretación

Coordinadora del proyecto SOS-VICS

sosvics1@uvigo.es



- Alimentación y ampliación constante de la base de datos global a medida que se reciben respuestas a través del cuestionario online y en pdf (se introducen las respuestas en la versión online para facilitar la extracción de los datos en la sistematización en el paquete estadístico SPSS v.20).

c2. Incidencias

Las principales consultas y llamadas recibidas durante este proceso versaron sobre cuestiones técnicas relativas a la cumplimentación *online* del cuestionario: por ejemplo, la necesidad de explicar el ítem «no consta», incluido en diversas variables, sobre todo al principio del cuestionario, así como la necesidad de explicar que era necesario responder para poder proseguir con la realización del mismo; el procedimiento para devolver el cuestionario cubierto en pdf (reenvío nuevamente por correo electrónico) y, en menor medida, cuestiones relativas a los objetivos del proyecto y su finalidad.

La comunicación establecida con los contactos tuvo principalmente un carácter personal y particular, a través de la captación de personas de referencia en los distintos ámbitos en función de su responsabilidad y poder de difusión. Esta comunicación se realizó teniendo en cuenta la siguiente secuencia: Presentación del proyecto + Información del proyecto (cuestionario) + Valoración y Seguimiento + Recordatorio (transcurrido un tiempo).

Difusiones aprobadas y enviadas (se indican únicamente las que han tenido un mayor impacto en los resultados del cuestionario obtenidos):

- Galicia (difusión local [Vigo], autonómica y estatal):

Fiscalía Superior de Galicia (Galicia)

Red de Trabajadores sociales del Ayuntamiento de Vigo

Red de Voluntarios de Médicos del Mundo (España)

Red IMELGA (Galicia)

Red de Técnicos Sociales Cruz Roja (Galicia)

Red Sanitaria 016 (Galicia)

Red Gallega contra la Trata (Galicia)

Red de Sanitarios del SERGAS especializados en VG (Galicia)

Red Médicos de Familia (Galicia a través de AGAMFEC)

Personal del área de ginecología del Complejo Hospitalario Cíes (Vigo)

- Valencia:

Dirección General de Familia (a nivel de comunidad autónoma)

Personal de los Centros de Información y 24h (a nivel local)

Colegio de Abogados (Ciudad Valencia)

Hospitales (a su personal de Urgencias y Enfermería: Elche, Alicante).

- Cataluña

Mossos D'Esquadra (a nivel de comunidad autónoma)

Corporación Sanitaria (Barcelona)

Secretaría de Familia: SIAD (Centros de información: a nivel de comunidad autónoma)

PIAD (Centros de Información: Barcelona)

- Madrid:

UPAP y SAF (103 comisarías a partir de la muestra facilitada por la DGP por comunidades autónomas)

CEAR (Comisión Española de Ayuda al Refugiado): técnicos sociales (a nivel nacional)

Asociación THEMIS (a nivel nacional)

Colegio de Abogados (Madrid)

Instituto de la Mujer: Red de Centros de Información (a nivel de comunidad autónoma)

Sociedad Española de Médicos de Atención Primaria (a nivel nacional)

- Castilla y León:

Dirección General de la Mujer: Técnicos/as sociales (a nivel de comunidad autónoma)

ADAVAS (Asociación Asistencial de Víctimas de Agresiones Sexuales): Técnicos/as sociales (a nivel nacional)

Hospital Complejo Asistencial de Ávila

Colegio Oficial de Médicos de Salamanca

- Andalucía:

Instituto Andaluz de la Mujer: Técnicos/as sociales en Centros de Información (a nivel de comunidad autónoma)

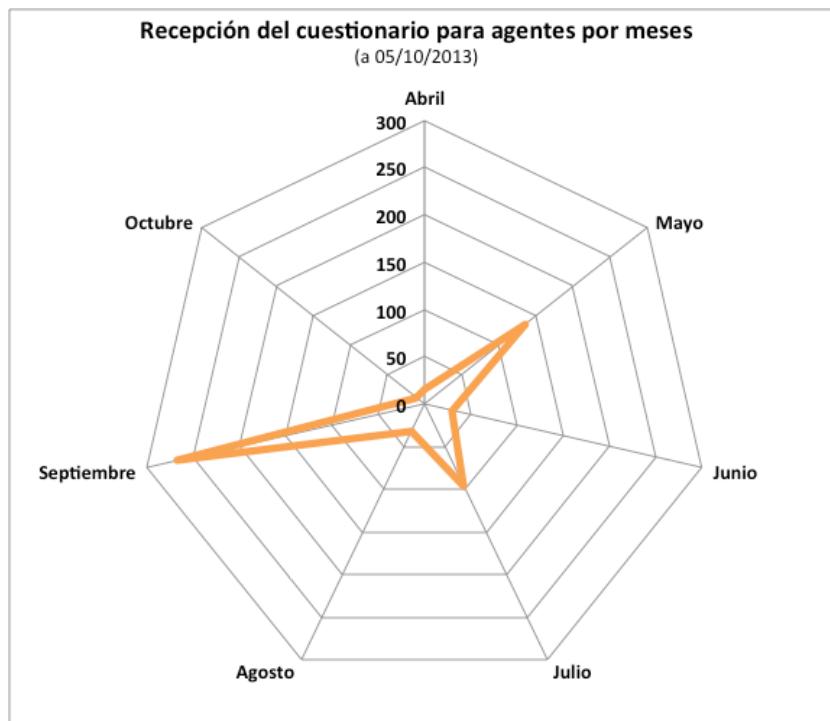
Colegio de Abogados de Sevilla

RED RESPONDE Y FORMA (Consejería de Salud: a nivel de comunidad autónoma): Profesionales sanitarios para la atención a víctimas de VG

Las difusiones masivas tuvieron, en general, escaso impacto en los resultados, a excepción del ámbito policial (cumplimentación eficaz y rápida del cuestionario, que nos permitió obtener rápidamente la muestra deseada). En el caso de los ámbitos asistencial, judicial y sanitario fue necesaria una ardua gestión para lograr la autorización de estas difusiones y, una vez realizada esta difusión, su receptividad en la muestra fue moderada. Durante dichas difusiones y a través de algunas conversaciones mantenidas por teléfono con los/as integrantes de los organismos difusores (es el caso de la Delegación autonómica del Instituto de la Mujer y los/as técnicos/as sociales especializados en VG de los centros de información a la Mujer), estos confirmaban en muchos casos la recepción del cuestionario pero no su cumplimentación. Bien es cierto que la llamada telefónica (y su seguimiento) motivaba

la receptividad y aumentaba considerablemente la respuesta al cuestionario (se ha percibido en la recepción *online* del mismo: ver gráfico 1). Por ello, resultó muy eficaz el incremento de esta labor de comunicación informativa personalizada del proyecto, aunque requirió un mayor esfuerzo en tiempo y recursos (tarea de mayor lentitud que exigía hacer un seguimiento de cada llamada transcurrido un tiempo, enviar recordatorios periódicos, etc.). El ámbito sanitario fue el ámbito al que se destinaron los mayores esfuerzos, hasta el punto de que los últimos meses, estuvieron dedicados a reforzar únicamente esta parte de la muestra, dedicándose casi de forma exclusiva a la promoción y captación de agentes procedentes de ese ámbito (las difusiones aprobadas tanto desde supervisión médica de las urgencias de hospitales como desde coordinación médica de Centros de Atención primaria tuvieron un impacto relativamente bajo en la receptividad de respuestas del cuestionario). La atención y captación en agentes sanitarios se realizó, esencialmente, de forma individualizada y a través de otros contactos (efecto bola de nieve).

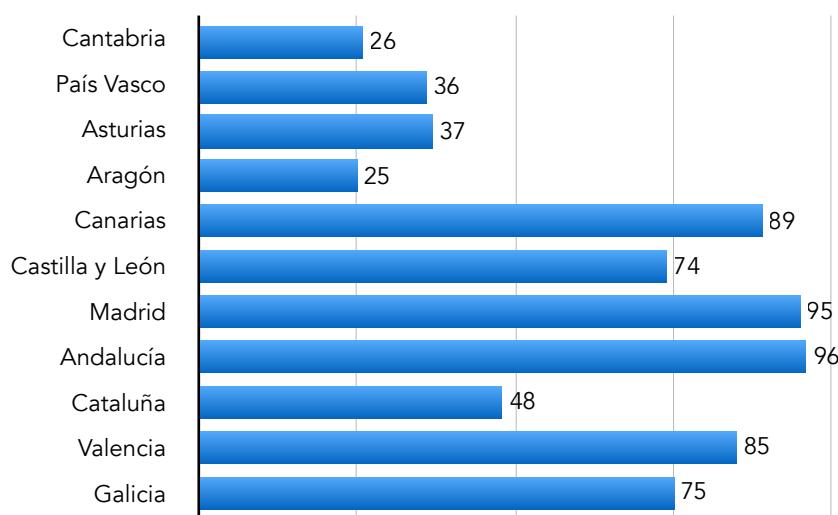
Gráfico 1. Total 586 cuestionarios



Resultó significativa la preocupación de varios responsables autonómicos de programas de VG (como el caso de la Generalitat de Cataluña y la Junta De Castilla y León, por ejemplo) sobre el uso e interpretación errónea que pudiera hacerse de los datos obtenidos a partir de los resultados del cuestionario. La lentitud a la hora de conseguir autorización en la difusión del cuestionario exigía, en ocasiones, una revisión profunda de los objetivos del estudio y del propio cuestionario con la responsable autonómica (tarea que también se tradujo en una labor informativa y de

promoción sobre el proyecto, por otra parte). En dichas conversaciones se puso de manifiesto la desconfianza acerca de la utilización sesgada de los resultados del estudio, especialmente en lo relativo a la variable b.1 del cuestionario, que trata los casos que pueda haber atendido cada agente/profesional en el último año (y no del servicio en su totalidad). Se aclaró cuál iba a ser la utilización de estos datos y también se explicaron los distintos criterios que algunos agentes siguieron para poder cubrir esta pregunta. La extrema lentitud y prudencia con la que se tomaron las decisiones para autorizar las difusiones evidencian que nos encontramos ante un objeto de estudio especialmente sensible y de difícil abordaje.

Tabla 3. Total de contactos personalizados realizados: **686 contactos** a 05/10/2013



c3. Seguimiento y Evaluación

Se estableció un seguimiento de los contactos realizados en cada comunidad autónoma a través de los socios/as de SOS-VICS presentes en cada una de ellas. Para ello, se les facilitaron las bases de datos por comunidad (Cataluña, Valencia, Madrid, Andalucía, Canarias, Castilla y León) para que los socios/as puedan realizar aportaciones, consultas y/o valoraciones (se les envió la tabla de contactos entre los días 1-2 de julio de 2013).

El seguimiento consistió en la verificación telefónica de la correcta recepción de toda la información, la constatación activa del enlace *online* y el agradecimiento, junto con el recordatorio de una fecha límite aproximada de cumplimentación. En las semanas siguientes y de forma escalonada (a medida que se fueron verificando los contactos por Comunidades autónomas) se les envió una carta recordatoria y de agradecimiento.

Se elaboró un documento de indicaciones básicas sobre el funcionamiento de la tabla de contactos para el equipo de investigación, donde se reflejaba la forma de proceder a la hora de comunicarse con los/as agentes, la disposición de la información de la tabla, la manera de realizar observaciones, etc.

Se elaboró también un balance de resultados preliminares con el fin de realizar un seguimiento de los contactos según las necesidades de la muestra, con fecha de 10 de julio del 2013.

La recepción de cuestionarios cumplimentados fue desigual: la promoción del cuestionario comenzó a finales del mes de abril (la versión definitiva del cuestionario se acuerda el 19/04/13) y la recepción de cuestionarios cubiertos de la muestra corresponde básicamente al testeo realizado en Galicia, que posteriormente se amplió al resto de las comunidades autónomas. Por esta razón, abril obtuvo una baja recepción de cuestionarios ($n=15$), seguido del mes de mayo ($n=136$), donde empezó a manifestarse la eficacia de las llamadas. Debido a la mayor inactividad propia de las épocas estivales (así nos lo manifestaron los/as propios/as agentes), en verano se produjo una reducción de la recepción, aunque esta recepción se mantuvo en el tiempo con cierta estabilidad (junio [$n=30$]). El esfuerzo realizado para captar contactos particulares se tradujo en una mejora significativa de los resultados en el mes de julio ($n=96$), que vino seguido de un mes de agosto con una recepción menor ($n=31$). Es en este último mes donde se agudizó la escasez de contactos particulares, lo que hizo que se promoviese la obtención de contactos generalistas. Por ello, durante el mes de agosto el trabajo se centró principalmente en la gestión de autorizaciones para las difusiones masivas del cuestionario, que dieron sus frutos en el mes de septiembre ($n=267$). Ya en octubre ($n=14$), el esfuerzo se centró en captar agentes sanitarios. Con todo ello, se consiguió ampliar la muestra estimada de 500 a 586 (hasta el 05/10/13), manteniendo abierto el enlace del formulario en la plataforma adobe.com el resto del año hasta el 12.03.14 para intentar compensar la distribución ponderada de forma desigual según los ámbitos de los/as agentes.

De cara a la valoración de estos datos, debemos tener en cuenta que la cumplimentación *online* del cuestionario la realizaba el propio/a profesional, es decir, se trataba de una cumplimentación autoadministrada. Esto supuso para el/la profesional no sólo el disponer de tiempo para hacerlo (presumiblemente en su horario laboral), sino también el recabar información con anterioridad para poder contestar adecuadamente a todas las preguntas del cuestionario (estadísticas de asistencias realizadas, perfiles de la víctima [número y condiciones sociodemográficas], etc.). Asimismo y debido a la extensión del cuestionario, la cumplimentación automática mediante entrevista telefónica resultó inviable (conllevaría al menos 40

minutos), por lo que fue necesario disponer de una amplia y dilatada base de datos de contactos para compensar las dificultades mencionadas. Bien es cierto que, gracias a la longitud del cuestionario y a la especialización de la muestra, la obtención de los resultados conseguidos ha sido muy valiosa, al aportar una abundante y extensa información sobre las cuestiones objeto de estudio.

Carta «modelo» recordatorio / agradecimiento dirigida a todos/as los agentes contactados (1^a semana de septiembre de 2013):

Estimadas/os compañeras/os:

*Como sabéis, «Speak Out for Support (SOS-VICS)», proyecto europeo en el que participan 9 universidades españolas, está llegando a la recta final de la primera fase de la investigación. Desde todo el equipo SOS-VICS, queremos **daros las GRACIAS A TODOS/AS** los/as que habéis tenido la amabilidad de atendernos, facilitarnos vuestros datos y dirigirnos a otros que han pasado a formar parte ya de nuestros contactos.*

Gracias también, y de forma especial, a los/las profesionales con experiencia en la atención a víctimas extranjeras de Violencia de Género que habéis participado en nuestra encuesta. Para los/as profesionales que aún podéis participar, os enviamos de nuevo el enlace:

ENLACE WEB DEL CUESTIONARIO, para cubrir antes del 16 de septiembre preferentemente (se rellena directamente, pulsar para ver): <https://adobeformscentral.com/?f=EjPXWZFqJ2uHLHOdYKEiig>.

Esta investigación repercutirá de forma directa en una mejora en la práctica profesional de las/os intérpretes lingüísticos en los servicios públicos y de ahí que resulte tan valioso conocer vuestra opinión y valoraciones al respecto sobre este tema (para conocer más sobre este proyecto pueden visitar la web: www.sos-vics.org).

La socióloga Silvia Pérez Freire es la responsable de esta fase de la investigación y estará a vuestra disposición para resolver cualquier duda en el teléfono: xxx xxx xxx y el email: sosvics1@uvigo.es

Atentamente, muchas gracias y un saludo.

Dra. Maribel del Pozo Triviño

Docente en la Facultad de Traducción e Interpretación

Coordinadora del proyecto SOS-VICS

sosvics1@uvigo.es



Se utilizó la cuenta sosvics1@uvigo.es para responder a las preguntas de los/as profesionales a través del correo electrónico (que trataban fundamentalmente sobre el proyecto y la cumplimentación del cuestionario), así como para ofrecer información acerca del proyecto, llevar a cabo el seguimiento y enviar los recordatorios. La cuenta tenía una capacidad de almacenamiento de unos 539,9 MB (sobre unos 2.000 mensajes sin adjuntos de gran peso). En el mes de junio (2013), debido al alto volumen de actividad llevada a cabo, la cuenta se colapsó y hubo que extraer y archivar los mensajes recibidos hasta entonces para depurar la cuenta y restablecer la comunicación. Desde el mes de junio hasta octubre de 2013 se registra un uso de 333,8 MB con 990 mensajes de correo electrónico enviados.

En el mes de septiembre, se llevó a cabo la presentación en el Taller III de SOS-VICS del trabajo de campo realizado, junto con la presentación de los resultados estadísticos preliminares de la encuesta DELPHI dirigida a intérpretes (este último asunto no perteneciente a este informe) y también se presentaron estas cuestiones durante los Talleres IV y V de SOS-VICS celebrados en la Universidad de La Laguna (Tenerife) los días 25 y 26 de octubre de 2013. En estos talleres también se establecieron contactos que posteriormente fueron incorporados a la muestra.

D. Consideraciones finales

En este informe se muestran los resultados principales y desagregados por ámbitos, comunidad autónoma, sexo, edad y nivel de estudios de las/os agentes profesionales. También se recoge el análisis estadístico de las preguntas con respuesta abierta y de la parte abierta de las preguntas semi-cerradas (del tipo «otros: indique cuáles»).

En general, se incluyen en las tablas las proporciones de no respuesta (no sabe / no contesta), por lo que los porcentajes de los resultados principales se refieren al total de la muestra (586 casos). En algunas preguntas, la ausencia de respuesta puede estar asimilada a la opción NO, lo que deberá ser tenido en cuenta por el lector del presente informe.

En el análisis de los resultados desagregados se utilizan, para los cinco factores considerados, tablas de contingencia o de frecuencias cruzadas, en las que se presenta en general la variable dependiente o principal en filas y el factor o variable explicativa en columnas, para facilitar la interpretación de las tablas. Las frecuencias de la tabla están, por lo tanto, condicionadas por columnas (la suma de cada columna es siempre 100), por lo que los porcentajes están referidos al número total de casos del nivel del factor correspondiente a esa columna. Cuando el número de columnas es excesivo y no cabe en el ancho de la página, como ocurre con el factor comunidad autónoma, se ha optado por intercambiar filas y columnas (frecuencias condicionadas por filas y la suma de cada fila es 100), por lo que la interpretación de esas tablas debe hacerse de forma distinta.

Se incluye para cada tabla de frecuencias cruzadas la prueba de independencia χ^2 , que indica si las dos variables de la tabla están relacionadas o por el contrario son independientes. Para ello se muestra el valor P del contraste: cuando es menor que el nivel de significación elegido indica que las variables están relacionadas; habitualmente se utiliza el nivel de significación 0,05 pero se muestra el valor P para que el lector pueda emplear otro si lo cree oportuno, como por ejemplo 0,01. El nivel de significación elegido es la probabilidad global del denominado error de tipo I, que consiste en concluir que existe relación entre las dos variables cuando realmente son

independientes y no están relacionadas. Un nivel de significación más pequeño (0,01) reduce esa probabilidad de error, pero aumenta inevitablemente la del error contrario (tipo II), que consiste en concluir que son independientes dos variables cuando realmente si están relacionadas.

Cuando dos variables son independientes, sus frecuencias condicionadas son iguales, por lo que la tabla de frecuencias cruzadas carece de sentido (todas las columnas serían en ese caso iguales a la de la tabla de frecuencias simples o tabla principal que inicia cada apartado); por esa razón no se muestran las tablas cruzadas cuando el valor P es > 0,05.

Un valor P muy pequeño, típicamente P = 0,000, indica una fuerte evidencia de que las variables están relacionadas entre sí. En ese caso algunas de las frecuencias condicionadas son manifiestamente distintas de la frecuencia total o principal; pueden compararse entre sí las frecuencias a lo largo de la fila, y con la frecuencia total (en la última columna), para extraer conclusiones de interés.

La prueba de independencia χ^2 cuadrado es aproximada, y no es válida cuando las frecuencias esperadas en las distintas casillas de la tabla son menores que 5. Se suele considerar aceptable que existan algunas frecuencias esperadas menores que 5 siempre que no superen el 20% del número total de casillas, y en general las tablas que se presentan en este informe cumplen ese requisito. Sin embargo, deben interpretarse con cierta cautela las frecuencias muy pequeñas, de las cuales no es prudente extraer conclusiones relevantes.

Por esa razón no se han construido algunas tablas con número excesivo de filas y columnas, como las correspondientes a las preguntas abiertas con muchas opciones de respuesta diferentes, ya que no sería posible verificar estadísticamente si las variables están relacionadas. En las tablas condicionadas por comunidad autónoma se incluyen, pero no se interpretan, los resultados para aquellas con menos de 10 unidades en la muestra, ya que esas estimaciones no son fiables dado el reducido tamaño de muestra.

Existen algunos errores de codificación debidos a los propios encuestados, tales como respuestas fuera de rango o deslocalizadas, problemas de comprensión de los enunciados de las preguntas, respuestas que no se corresponden con la pregunta formulada y otros errores varios, que se pueden considerar prácticamente inevitables en cualquier encuesta. Algunos han sido detectados y corregidos cuando ello era posible, pero otros se han mantenido. En la tabulación de respuestas correspondientes a los apartados «otros», de respuesta libre para el encuestado, hemos preferido mantener las respuestas tal como han sido registradas,

independientemente de que en algún caso se puedan considerar erróneas, absurdas o con errores ortográficos.

En el resumen que sigue se utiliza el mismo orden del cuestionario, el cual figura como anexo I a este informe. Se incluye una breve interpretación de las tablas, señalando con letra negrita en algunos casos los resultados más destacables.

3. Resultados principales

A. Características sociodemográficas

a1. Edad

	Frecuencia	Porcentaje
< 35	166	28,3
36-45	234	39,9
46-55	133	22,7
56-65	53	9,0
Total	586	100,0

Dos tercios de los/as agentes tienen menos de 45 años.

a2. Sexo

	Frecuencia	Porcentaje
mujer	436	74,4
varón	148	25,3
otro	2	0,3
Total	586	100,0

Tres de cada cuatro agentes son mujeres.

a3. Situación laboral

a3. ...por ámbito

	Frecuencia	Porcentaje
asistencial	161	27,5
policial	260	44,4
sanitario	73	12,5
judicial	92	15,7
Total	586	100,0

Predomina el ámbito policial en detrimento de los ámbitos sanitario y judicial. La magnífica participación del ámbito policial se debe al éxito de las gestiones para

conseguir el apoyo institucional (gestiones que también se intentaron, con menos resultados, en los otros tres ámbitos).

El desequilibrio entre ámbitos, debido al distinto grado de participación, no influye de forma significativa en los resultados.

a3. ...por sexo

Ámbito	Mujer	Varón	Total
asistencial	34,9%	6,1%	27,5%
policial	35,6%	69,6%	44,4%
sanitario	12,6%	12,2%	12,5%
judicial	17,0%	12,2%	15,7%
Total	100,0%	100,0%	100,0%

P = 0,000 (Valor P del contraste de independencia)

El Valor P = 0 indica que la distribución de hombres y mujeres es claramente distinta en los diferentes ámbitos: el 69,6% de los varones está en el ámbito policial, frente al 35,6% de las mujeres, mientras que en el asistencial predominan las mujeres (34,9% frente al 6,1% de los varones). En los ámbitos sanitario y judicial están más equilibrados.

a3. ...por años de experiencia

La media de experiencia del colectivo es 15,12 años (mínimo 1 y máximo 45). El primer cuartil (Q1) igual a 8 indica que solo una cuarta parte tiene menos de 8 años de experiencia, otra cuarta parte tiene más de 20 (cuartil 3 –Q3) y la mitad más de 12,5 años (mediana).

MIN	Q1	MEDIANA	MEDIA	Desviación típica	Q3	MAX
1.0	8.0	12.5	15.12	9.25	20.0	45.0

a3. ...por Comunidad Autónoma en la que desarrolla su función

Algunas comunidades autónomas tienen tamaños de muestra mayores que otras. La encuesta se dirigió principalmente a las comunidades con mayor número de inmigrantes, en las cuales suele ser mayor, en términos cuantitativos, el problema de la VG: Cataluña, Madrid, Andalucía, Canarias, Valencia. Por otra parte, se contó con la importante ayuda de los miembros del equipo de investigación de SOS-VICS en cada comunidad para establecer contacto con las/os diferentes responsables y con las propias/os agentes, así como para realizar las gestiones necesarias para la obtención

de ayuda institucional con el fin de conseguir un mayor nivel de respuesta, que varía en las distintas comunidades autónomas.

	Frecuencia	Porcentaje
ANDALUCÍA	64	10,9
ARAGÓN	40	6,8
ASTURIAS	6	1,0
BALEARES	4	0,7
CANARIAS	25	4,3
CASTILLA Y LEÓN	43	7,3
CASTILLA-LA MANCHA	15	2,6
CATALUÑA	164	28,0
EXTREMADURA	9	1,5
GALICIA	62	10,6
LA RIOJA	7	1,2
MADRID	71	12,1
MELILLA	3	0,5
MURCIA	2	0,3
PAÍS VASCO	19	3,2
VALENCIA	48	8,2
Total	586	100,0

a3. ...por Comunidad Autónoma en la que desarrolla su función por ámbito

El valor P muestra que la distribución por ámbitos es diferente en las comunidades autónomas. Destaca la elevada proporción de agentes del ámbito asistencial en Madrid y Valencia, del policial en Cataluña, del sanitario en Aragón y Galicia, y del judicial en Andalucía. Todos ellos pueden compararse con el porcentaje medio o total que aparece en la última columna y que reproduce la tabla inicial.

	asistencial	policial	sanitario	judicial	Total
ANDALUCÍA	3,7%	10,4%	11,0%	25,0%	10,9%
ARAGÓN	8,1%	1,2%	31,5%	1,1%	6,8%
ASTURIAS	0,6%	1,2%	0,0%	2,2%	1,0%
BALEARES	0,0%	0,0%	4,1%	1,1%	0,7%
CANARIAS	5,6%	0,4%	8,2%	9,8%	4,3%

CASTILLA Y LEÓN	6,2%	11,5%	0,0%	3,3%	7,3%
CASTILLA-LA MANCHA	1,2%	4,6%	0,0%	1,1%	2,6%
CATALUÑA	15,5%	50,0%	9,6%	2,2%	28,0%
EXTREMADURA	0,0%	3,5%	0,0%	0,0%	1,5%
GALICIA	12,4%	5,0%	19,2%	16,3%	10,6%
LA RIOJA	0,6%	2,3%	0,0%	0,0%	1,2%
MADRID	27,3%	2,3%	6,8%	17,4%	12,1%
MELILLA	0,0%	1,2%	0,0%	0,0%	0,5%
MURCIA	0,0%	0,8%	0,0%	0,0%	0,3%
PAÍS VASCO	2,5%	0,0%	2,7%	14,1%	3,2%
VALENCIA	14,9%	5,8%	6,8%	4,3%	8,2%
Total	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

P = 0,000

a4. Comunidad Autónoma de nacimiento/País

No relevante.

a5. Nivel de estudios máximo completado

	Frecuencia	Porcentaje
Básicos (Primaria, EGB, ESO)	27	4,6
Medios (BUP, Grado Medio FP)	35	6,0
Bachillerato, COU, Grado superior FP	80	13,7
Universitarios	444	75,8
Total	586	100,0

La proporción de agentes con estudios Universitarios, tres de cada cuatro, es muy elevada.

a5. ...por ámbito

	asistencial	policial	sanitario	judicial	Total
Básicos (Primaria, EGB, ESO)	0,0%	10,4%	0,0%	0,0%	4,6%
Medios (BUP, Grado Medio FP)	0,0%	13,5%	0,0%	0,0%	6,0%
Bachillerato, COU, Grado superior FP	1,9%	29,6%	0,0%	0,0%	13,7%

Universitarios	98,1%	46,5%	100,0%	100,0%	75,8%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

P = 0,000

En los ámbitos sanitario y judicial todos los/as agentes tienen estudios universitarios, y en el asistencial es meramente testimonial la presencia de agentes con formación no universitaria; únicamente en el sector policial aparecen porcentajes importantes de otros niveles formativos (10,4% de estudios básicos, 13,5% medios, 29,6% bachillerato o grado superior de FP).

a5. ...por CC.AA.

Las diferencias significativas en los niveles educativos por comunidad autónoma reflejan la distinta participación de los cuatro ámbitos en cada una de ellas.

	n.	Básicos (Primaria, EGB, ESO)	Medios (BUP, Grado Medio FP)	Bachillerato, COU, Grado superior FP	Univer- sitarios	Total
ANDALUCÍA	64	12,5%	10,9%	3,1%	73,4%	100
ARAGÓN	40	5,0%	0,0%	0,0%	95,0%	100
ASTURIAS	6	16,7%	0,0%	16,7%	66,7%	100
BALEARES	4	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	100
CANARIAS	25	4,0%	0,0%	0,0%	96,0%	100
CASTILLA Y LEÓN	43	16,3%	9,3%	9,3%	65,1%	100
CASTILLA-LA MANCHA	15	13,3%	20,0%	13,3%	53,3%	100
CATALUÑA	164	22,6%	3,7%	9,8%	64,0%	100
EXTREMADURA	9	55,6%	0,0%	33,3%	11,1%	100
GALICIA	62	6,5%	3,2%	1,6%	88,7%	100
LA RIOJA	7	42,9%	14,3%	0,0%	42,9%	100
MADRID	71	2,8%	1,4%	2,8%	93,0%	100
MELILLA	3	33,3%	0,0%	66,7%	0,0%	100
MURCIA	2	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	100
PAÍS VASCO	19	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	100
VALENCIA	48	14,6%	6,3%	4,2%	75,0%	100
Total	586	4,6%	6,0%	13,7%	75,8%	100

P = 0,000

a6. Habla algún idioma extranjero**a6. ...Inglés**

	Frecuencia	Porcentaje
Nada	98	16,7
Algo	186	31,7
Regular	199	34,0
Bien	84	14,3
Muy bien	19	3,2
Total	586	100,0

Aproximadamente la mitad de los agentes declara no hablar inglés (nada, algo); solamente el 3,2% dice que lo habla muy bien.

a6. ...Inglés por ámbito

	asistencial	policial	sanitario	judicial	Total
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%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

P = 0,000

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

a6. ...Inglés por CC.AA.

	n.	Nada	Algo	Regular	Bien	Muy bien	Total
ANDALUCÍA	64	25,0%	21,9%	32,8%	17,2%	3,1%	100
ARAGÓN	40	15,0%	35,0%	27,5%	17,5%	5,0%	100
ASTURIAS	6	50,0%	0,0%	33,3%	16,7%	0,0%	100
BALEARES	4	0,0%	75,0%	0,0%	0,0%	25,0%	100
CANARIAS	25	0,0%	24,0%	60,0%	12,0%	4,0%	100

CASTILLA Y LEÓN	43	23,3%	46,5%	18,6%	11,6%	0,0%	100
CASTILLA-LA MANCHA	15	40,0%	26,7%	13,3%	20,0%	0,0%	100
CATALUÑA	164	11,6%	42,1%	33,5%	10,4%	2,4%	100
EXTREMADURA	9	22,2%	33,3%	44,4%	0,0%	0,0%	100
GALICIA	62	24,2%	22,6%	29,0%	21,0%	3,2%	100
LA RIOJA	7	42,9%	0,0%	57,1%	0,0%	0,0%	100
MADRID	71	5,6%	16,9%	45,1%	26,8%	5,6%	100
MELILLA	3	66,7%	0,0%	33,3%	0,0%	0,0%	100
MURCIA	2	50,0%	0,0%	50,0%	0,0%	0,0%	100
PAÍS VASCO	19	15,8%	26,3%	42,1%	10,5%	5,3%	100
VALENCIA	48	16,7%	41,7%	35,4%	4,2%	2,1%	100
Total	586	16,7%	31,7%	34,0%	14,3%	3,2%	100

P = 0,000

Las diferencias significativas en los niveles de inglés por comunidad autónoma reproducen en parte la distinta composición de ámbitos y niveles educativos. Madrid parece la comunidad con mayor proporción de agentes que habla inglés bien o muy bien.

a6. ...Inglés por sexo

	Mujer	Varón	Total
Nada	13,8%	25,7%	16,7%
Algo	31,7%	31,1%	31,7%
Regular	35,3%	30,4%	34,0%
Bien	15,1%	12,2%	14,3%
Muy bien	4,1%	0,7%	3,2%
Total	100,0%	100,0%	100,0%

P = 0,014

Aunque la diferencia es pequeña, las mujeres tienen niveles más altos de inglés que los hombres.

a6. ...Inglés por edad

	< 35	36-45	46-55	56-65	Total
Nada	4,8%	12,8%	20,3%	62,3%	16,7%
Algo	38,6%	28,2%	32,3%	24,5%	31,7%
Regular	31,3%	42,3%	31,6%	11,3%	34,0%
Bien	19,3%	14,5%	12,8%	1,9%	14,3%
Muy bien	6,0%	2,1%	3,0%	0,0%	3,2%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

P = 0,000

Los mayores porcentajes de niveles altos de inglés se encuentran en los agentes más jóvenes. El 62,3% de los mayores de 55 años dice no hablar nada de inglés (frente al 16,7% de media).

a6. ...Inglés por nivel de estudios

	Básicos (Primaria, EGB, ESO)	Medios (BUP, Grado Medio FP)	Bachillerato, COU, Grado superior FP	Universitarios	Total
Nada	15,0%	55,6%	34,3%	13,3%	16,7%
Algo	40,0%	37,0%	34,3%	29,7%	31,7%
Regular	37,5%	7,4%	28,6%	35,4%	34,0%
Bien	5,0%	0,0%	2,9%	17,8%	14,3%
Muy bien	2,5%	0,0%	0,0%	3,8%	3,2%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

P = 0,000

Existe una cierta relación, esperable por otra parte, entre el nivel de inglés y el nivel de estudios de las/os agentes: mayor nivel de estudios se relaciona con mayor nivel de inglés.

a6. ...Francés

	Frecuencia	Porcentaje
Nada	289	49,3
Algo	141	24,1
Regular	107	18,3
Bien	35	6,0

Muy bien	14	2,4
Total	586	100,0

La mitad de las/os agentes declara no hablar nada de francés (mientras solo una sexta parte dice no hablar nada de inglés).

a6. ...Francés por ámbito

	asistencial	policial	sanitario	judicial	Total
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%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

$$P = 0,017$$

La relación entre el nivel de francés y el ámbito es más confusa (y menos significativa, ya que P es mayor que 0,01). Así, el ámbito judicial, en el que es mayor el porcentaje de los que dicen hablar muy bien francés, también es el que tiene el mayor porcentaje, 57,6%, de los que declaran no hablar nada de francés.

a6. ...Francés por CC.AA.

	n.	Nada	Algo	Regular	Bien	Muy bien	Total
ANDALUCÍA	64	56,3%	21,9%	18,8%	3,1%	0,0%	100,0%
ARAGÓN	40	30,0%	22,5%	27,5%	20,0%	0,0%	100,0%
ASTURIAS	6	16,7%	66,7%	16,7%	0,0%	0,0%	100,0%
BALEARES	4	50,0%	50,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
CANARIAS	25	72,0%	12,0%	16,0%	0,0%	0,0%	100,0%
CASTILLA Y LEÓN	43	48,8%	27,9%	16,3%	4,7%	2,3%	100,0%
CASTILLA-LA MANCHA	15	40,0%	20,0%	20,0%	20,0%	0,0%	100,0%
CATALUÑA	164	39,6%	33,5%	17,7%	6,7%	2,4%	100,0%
EXTREMADURA	9	88,9%	11,1%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
GALICIA	62	46,8%	19,4%	24,2%	4,8%	4,8%	100,0%
LA RIOJA	7	57,1%	14,3%	14,3%	0,0%	14,3%	100,0%
MADRID	71	56,3%	21,1%	14,1%	2,8%	5,6%	100,0%

MELILLA	3	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
MURCIA	2	50,0%	0,0%	50,0%	0,0%	0,0%	100,0%
PAÍS VASCO	19	47,4%	15,8%	21,1%	10,5%	5,3%	100,0%
VALENCIA	48	66,7%	14,6%	16,7%	2,1%	0,0%	100,0%
Total	586	49,3%	24,1%	18,3%	6,0%	2,4%	100,0%

P = 0,016

Las diferencias entre comunidades autónomas en lo que se refiere al nivel de francés declarado son muy pequeñas.

a6. ...Francés por edad

	< 35	36-45	46-55	56-65	Total
Nada	57,8%	53,0%	35,3%	41,5%	49,3%
Algo	28,3%	20,5%	26,3%	20,8%	24,1%
Regular	9,6%	15,4%	28,6%	32,1%	18,3%
Bien	3,0%	7,7%	8,3%	1,9%	6,0%
Muy bien	1,2%	3,4%	1,5%	3,8%	2,4%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

P = 0,000

Al contrario que con el nivel de inglés, son los agentes de mayor edad los que presentan niveles de francés ligeramente más elevados.

a6. ...Francés por nivel de estudios

	Básicos (Primaria, EGB, ESO)	Medios (BUP, Grado Medio FP)	Bachillerato, COU, Grado superior FP	Universitarios	Total
Nada	58,8%	81,5%	62,9%	44,6%	49,3%
Algo	26,3%	11,1%	25,7%	24,3%	24,1%
Regular	12,5%	3,7%	11,4%	20,7%	18,3%
Bien	1,3%	0,0%	0,0%	7,7%	6,0%
Muy bien	1,3%	3,7%	0,0%	2,7%	2,4%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

P = 0,003

La relación entre el nivel de francés y el nivel de estudios, similar a la encontrada con el nivel de inglés, es débil. No hay relación significativa entre el nivel de francés y la variable sexo ($P = 0,818$).

a6. ...Otro

	Frecuencia	Porcentaje
Catalán	44	7,51
Portugués	37	6,31
Italiano	33	5,63
Gallego	27	4,61
Valenciano	12	2,05
Alemán	8	1,4
Árabe	8	1,4
Euskera	6	1,0
Castellano	5	0,85
Aranés	2	0,3
Polaco	2	0,3

Además de inglés y francés, por los que se preguntaba expresamente, el encuestado debía indicar otros idiomas extranjeros que hablase. Los resultados incluyen, como se aprecia en la tabla, diversas lenguas autonómicas.

Otros idiomas, citados cada uno de ellos por un solo encuestado, son: Beréber, Griego Moderno, Lapao, Tamazight, Amazic, Checo, Holandés, Japonés, Marroquí, Neerlandés, Rumano.

B. Atención a las víctimas de VG

b1. Número aproximado de casos de víctimas de VG atendidas en el último año

b1. ...por nacionalidad

	MIN	Q1	MEDIANA	MEDIA	Q3	MAX	NC
española	0	10.00	36.0	77.75	85	4381	1
extranjera	0	5.00	19.0	48.24	42	2100	4
no consta	0	0.00	0.0	47.84	0	1400	519

b1. ...por edad

	MIN	Q1	MEDIANA	MEDIA	Q3	MAX	NC
< 18 años	0	1.00	2.5	5.28	5	192	288
18-35	0	7.75	25.0	51.95	60	2634	94
36-45	0	6.00	20.0	39.52	39	2178	114
46-55	0	5.00	11.0	21.78	20	910	185
56-65	0	2.00	3.0	9.40	8	282	254
> 65	0	1.00	2.0	5.55	4	306	315

b1. ...por nivel cultural

	MIN	Q1	MEDIANA	MEDIA	Q3	MAX	NC
Bajo	0	3.25	11.5	36.11	30	1146	296
Medio-bajo	1	17.00	31.0	32.01	47	71	248
Medio	1	9.00	24.0	27.14	46	65	282
Medio-alto	1	7.00	19.0	17.72	28	40	366
Alto	1	3.50	18.0	14.64	24	37	435

La tabla muestra los valores mínimo y máximo, cuartiles 1 y 3, media y mediana, así como el número de respuestas en blanco. El número medio de víctimas atendidas durante el último año por cada una/o de las/os agentes (77,75 españolas, 48,24 extranjeras, y 47,88 víctimas de las que no consta la nacionalidad) da una idea clara de la enorme incidencia de la violencia de género entre la población femenina doméstica y extranjera. El número máximo también es llamativo: algún/a agente dice haber atendido a 4381 víctimas españolas, o 2100 extranjeras.

Aunque es mayor el número de víctimas españolas, llama la atención el hecho de que existe un número no muy inferior de víctimas extranjeras, pese a la evidente desproporción entre ambas poblaciones, lo que indica que la violencia es un problema con mayor incidencia entre las mujeres inmigrantes.

Aunque es muy elevado el número de víctimas jóvenes, entre 18 y 35 años de edad, también lo es en los otros tramos de edad, lo que muestra que se trata de un problema generalizado.

El nivel cultural de las víctimas declarado por las/os agentes también refleja una distribución equilibrada. No parece que la violencia sea un problema asociado a un único nivel socio-cultural.

b2. ¿Ha recibido formación especializada en VG?

	Frecuencia	Porcentaje
No	55	9,4
Sí	531	90,6
Total	586	100

Más del 90% de los agentes ha recibido formación especializada en VG.

b2. ...por ámbito

	asistencial	policial	sanitario	judicial	Total
No	7,5%	8,1%	27,4%	2,2%	9,4%
Sí	92,5%	91,9%	72,6%	97,8%	90,6%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

P = 0,000

La formación especializada en VG es significativamente mayor en el ámbito judicial (prácticamente la totalidad), y menor en el sanitario.

No hay relación significativa entre la formación especializada recibida por las/os agentes y la comunidad autónoma (P = 0,327), el sexo (P = 0,063), la edad (P = 0,330), o el nivel de estudios (P = 0,158).

b2. ...En caso afirmativo. ¿En qué ha consistido?

	Frecuencia	Porcentaje
Cursos	438	74,74
Conferencias	214	36,52
Talleres	144	24,57
Jornadas	59	10,07
Máster o postgrado	44	7,51
Congresos	18	3,07

Mayoritariamente, la formación especializada en VG consistió en cursos (74,74%), seguido de conferencias (36,52%) y talleres (24,57%). Muchas respuestas son dobles, «cursos y conferencias». Las y los encuestados podían contestar de forma abierta y con varias opciones, por esa razón los porcentajes no suman 100.

b2. ...En caso afirmativo. Estimación de las horas invertidas

MIN	Q1	MEDIANA	MEDIA	Q3	MAX	NS/NC
0	50,0	95,0	256,1	250	5040	112

Cada agente ha dedicado una media de 256,1 horas a su formación en VG. La mediana es mucho menor, 95 horas, y por lo tanto la mitad de las/os agentes ha recibido 95 horas o menos y la otra mitad más de 95. La diferencia entre media y mediana se debe a la asimetría de la distribución, con muchos valores bajos y pocos muy elevados: algunas/os agentes dicen haber recibido más de 5000 horas de formación.

b2. ...En caso afirmativo. ¿Le han parecido suficientes?

	Frecuencia	Porcentaje
NS/ NC	60	10,2
No	237	40,4
Sí	289	49,3
Total	586	100,0

La mitad de las/os agentes considera que son suficientes.

b2. ...En caso afirmativo. ¿Le han parecido suficientes? Por ámbito

	asistencial	policial	sanitario	judicial	Total
NS/NC	8,7%	8,1%	28,8%	4,3%	10,2%
No	48,4%	40,4%	39,7%	27,2%	40,4%
Sí	42,9%	51,5%	31,5%	68,5%	49,3%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

P = 0,000

Existen algunas diferencias entre ámbitos. En el judicial el 68,5% de las/os agentes considera que son suficientes, mientras en el sanitario solamente el 31,5%, lo que se corresponde con las respuestas a la pregunta anterior, en la que se podía comprobar que la formación especializada en VG recibida era menor en el ámbito sanitario.

b2. ...En caso afirmativo. ¿Le han parecido suficientes? Por nivel de estudios

	Básicos (Primaria, EGB, ESO)	Medios (BUP, Grado Medio FP)	Bachillerato, COU, Grado superior FP	Universitarios	Total
NS/NC	7,5%	14,8%	0,0%	11,3%	10,2%
No	52,5%	29,6%	62,9%	37,2%	40,4%
Sí	40,0%	55,6%	37,1%	51,6%	49,3%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

P = 0,008

Hay algunas pequeñas diferencias con el nivel de estudios, aunque no se observa una pauta clara, ya que no aumenta o disminuye regularmente con éste el porcentaje de los que consideran que las horas son suficientes.

No hay relación significativa con la comunidad autónoma (P = 0,234), con la variable sexo (P = 0,324), o con la edad (P = 0,630).

b2. ...En caso afirmativo ¿Le gustaría recibir más?

	n	%
NS/ NC	64	10,9
No, no es necesario	36	6,1
Sí	486	82,9
Total	586	100,0

Más del 80% querría recibir más formación especializada.

b2. ...En caso afirmativo ¿Le gustaría recibir más? Por ámbito

	asistencial	policial	sanitario	judicial	Total
NS/ NC	9,3%	8,1%	31,5%	5,4%	10,9%
No, no es necesario	5,6%	5,4%	4,1%	10,9%	6,1%
Sí	85,1%	86,5%	64,4%	83,7%	82,9%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

P = 0,000

Destaca nuevamente el porcentaje más elevado de los que no consideran necesario recibir más formación especializada en el ámbito judicial, y el más bajo de los que sí lo creen necesario en el sanitario. En este último, probablemente la mayoría de los que no contestan consideran innecesaria la formación.

b2. ...En caso afirmativo ¿Le gustaría recibir más? Por sexo

	Mujer	Varón	Total
NS/NC	9,6%	14,9%	10,9%
No, no es necesario	5,0%	8,8%	6,1%
Sí	85,3%	76,4%	82,9%
Total	100,0%	100,0%	100,0%

P = 0,011

Una mayor proporción de mujeres que de hombres considera necesario recibir más formación.

b2. ...En caso afirmativo ¿Le gustaría recibir más? Por edad

	< 35	36-45	46-55	56-65	Total
NS/NC	12,7%	7,7%	13,5%	13,2%	10,9%
No, no es necesario	4,2%	5,1%	6,8%	15,1%	6,1%
Sí	83,1%	87,2%	79,7%	71,7%	82,9%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

P = 0,034

En general, con la edad disminuye el porcentaje de las/os agentes que están interesadas/os en más formación.

b2. ...En caso afirmativo ¿Le gustaría recibir más? Por nivel de estudios

	Básicos (Primaria, EGB, ESO)	Medios (BUP, Grado Medio FP)	Bachillerato, COU, Grado superior FP	Universitarios	Total
NS/NC	8,8%	14,8%	0,0%	11,9%	10,9%
No	3,8%	14,8%	0,0%	6,5%	6,1%
Sí	87,5%	70,4%	100,0%	81,5%	82,9%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

P = 0,038

La proporción de agentes que quiere recibir más formación es mayor entre las/os que tienen estudios básicos y bachillerato.

No hay relación significativa con la comunidad autónoma (P = 0,494)

b2. ...Si no ha recibido formación, ¿Le gustaría recibirla?

	n	%
NS/ NC	531	90,6
No, no es necesaria	10	1,7
Sí	45	7,7
Total	586	100,0

Entre las/os agentes que no han recibido formación especializada en VG (aproximadamente el 10%), la mayoría desearía recibirla.

b2. ...Si no ha recibido formación, ¿Le gustaría recibirla? Por ámbito

	asistencial	policial	sanitario	judicial	Total
NS/ NC	92,5%	91,9%	72,6%	97,8%	90,6%
No, no es necesaria	0,6%	1,9%	4,1%	1,1%	1,7%
Sí	6,8%	6,2%	23,3%	1,1%	7,7%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

P = 0,000

El porcentaje es más elevado en el ámbito sanitario (23,3% frente a la media de 7,7%), aunque también lo es el de aquellas/os que no lo consideran necesario.

No hay relación significativa con la comunidad autónoma (P = 0, 839), sexo (P = 0,072), edad (P = 0,127), o estudios (P = 0,291).

C. Atención a las víctimas extranjeras de VG

c1. Los idiomas que hablan las víctimas extranjeras de VG según frecuencia

	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

Árabe y rumano son los idiomas más hablados por las víctimas. En el apartado «otros» se citan el español (99), el ruso (42), el polaco (13), el japonés (6), el urdu (6) y el catalán (8) (frecuencias de aparición en cualquier orden, no solo primero o segundo).

c2. Valoración de la importancia de los siguientes aspectos en la atención a víctimas extranjeras de VG en su trabajo²

	Sin importancia	Poca importancia	Importancia relativa	Importante	Muy importante
Nociones de psicología en VG	5	8	75	210	288
	0,9	1,4	12,8	35,8	49,1
Habilidades comunicativas	2	3	23	189	369
	0,3	0,5	3,9	32,3	63,0
Conocimientos jurídicos	3	11	56	276	240
	0,5	1,9	9,6	47,1	41,0
Conocimientos médicos	26	118	265	125	52
	4,4	20,1	45,2	21,3	8,9

² En la tabla, para cada ítem los valores de las primeras filas valor corresponden al número de casos, los de las segundas filas corresponden al porcentaje.

Conocimiento de recursos sociales	3	13	52	224	294
	0,5	2,2	8,9	38,2	50,2
Conocimiento de idiomas	12	54	239	198	83
	2,0	9,2	40,8	33,8	14,2
Manejo de herramientas de traducción automática	32	73	199	176	106
	5,5	12,5	34,0	30,0	18,1

En general, todos los aspectos considerados son valorados como importantes o muy importantes por las/os agentes, por este orden de mayor a menor importancia: habilidades comunicativas, conocimiento de recursos sociales, conocimientos jurídicos, nociones de psicología en VG, conocimiento de idiomas, conocimientos médicos.

c3. Valoración de la importancia de las siguientes dificultades en la atención a víctimas extranjeras de VG³

	Sin importancia	Poca importancia	Importancia relativa	Importante	Muy importante
Hay barreras culturales	13	46	130	265	132
	2,2	7,8	22,2	45,2	22,5
Hay barreras lingüísticas	14	42	124	218	188
	2,4	7,2	21,2	37,2	32,1
Hay barreras religiosas	32	97	151	212	94
	5,5	16,6	25,8	36,2	16
Las víctimas desconocen los servicios	10	42	88	276	170
	1,7	7,2	15	47,1	29
Las víctimas tienen desconfianza	9	34	114	266	163
	1,5	5,8	19,5	45,4	27,8
Se producen denuncias falsas	148	134	123	109	72
	25,3	22,9	21	18,6	12,3
Hay problemas derivados de una situación de irregularidad	19	96	127	202	142
	3,2	16,4	21,7	34,5	24,2

Considerando la valoración «importante» o «muy importante», el orden (de mayor a menor) de los distintos aspectos es: Las víctimas desconocen los servicios (76,1%), Las

³ En la tabla, para cada ítem los valores de las primeras filas valor corresponden al número de casos, los de las segundas filas corresponden al porcentaje.

víctimas tienen desconfianza, Hay barreras lingüísticas, Hay barreras culturales, Hay problemas derivados de una situación de irregularidad, Hay barreras religiosas, Se producen denuncias falsas (30,9%).

c4. ¿Ha tenido alguno de los siguientes problemas de comunicación con las víctimas extranjeras de VG?⁴

	Nunca	Casi nunca	De vez en cuando	A menudo	Casi siempre
No hablaban el idioma con fluidez	28	120	243	165	30
	4,8	20,5	41,5	28,2	5,1
No sabían leer y/o escribir	60	225	208	71	22
	10,2	38,4	35,5	12,1	3,8
No se encontraban en situación de poder comunicarse (shock, trauma...)	93	212	211	65	5
	15,9	36,2	36	11,1	0,9
Presentaban lesiones físicas que no les permitían hablar bien	255	277	48	6	0
	43,5	47,3	8,2	1,0	0,0
Otra persona hablaba por ellas	102	157	234	78	15
	17,4	26,8	39,9	13,3	2,6
Había frecuentes malentendidos	95	251	179	52	9
	16,2	42,8	30,5	8,9	1,5
Esperaban ser consoladas	33	76	194	199	84
	5,6	13	33,1	34	14,3
Estaban cohibidas, no se atrevían a hablar	26	108	262	156	34
	4,4	18,4	44,7	26,6	5,8
Gesticulaban, se ponían nerviosas, agresivas o gritaban	97	203	224	55	7
	16,6	34,6	38,2	9,4	1,2

Considerando las respuestas «a menudo» y «casi siempre», los problemas se ordenan de mayor a menor del siguiente modo: Esperaban ser consoladas (48,3%), No hablaban el idioma con fluidez (33,3%), Estaban cohibidas, no se atrevían a hablar (32,4), Otra persona hablaba por ellas (15,9), No sabían leer y/o escribir (15,9), No se encontraban en situación de poder comunicarse (shock, trauma...) (12,0), Gesticulaban, se ponían nerviosas, agresivas o gritaban (10,6), Había frecuentes

⁴ En la tabla, para cada ítem los valores de las primeras filas valor corresponden al número de casos, los de las segundas filas corresponden al porcentaje.

malentendidos (10,4), Presentaban lesiones físicas que no les permitían hablar bien (1,0).

c5. En su profesión, con respecto a las víctimas de VG españolas o extranjeras, considera que...

	n	%
Ambas reciben la misma atención	504	86,0
Una víctima española recibe mejor atención que una víctima extranjera	71	12,1
Una víctima extranjera recibe mejor atención que una víctima española	11	1,9
Total	586	100

En general, se considera que las víctimas españolas o extranjeras reciben la misma atención (86%).

c5. ...por ámbito

	asistencial	policial	sanitario	judicial	Total
Ambas reciben la misma atención	76,4%	94,6%	76,7%	85,9%	86,0%
Una víctima española recibe mejor atención que una víctima extranjera	22,4%	2,7%	21,9%	13,0%	12,1%
Una víctima extranjera recibe mejor atención que una víctima española	1,2%	2,7%	1,4%	1,1%	1,9%
Total	100%	100%	100%	100%	100%

P=0,000

En el ámbito asistencial y en el sanitario es mayor la proporción de agentes que piensan que una víctima española recibe mejor atención. En el policial, por el contrario, la mayoría (95,6%) piensa que no hay diferencia según la nacionalidad de la víctima.

c5. ...por nivel de estudios

	Básicos (Primaria, EGB, ESO)	Medios (BUP, Grado Medio FP)	Bachillerato, COU, Grado superior FP	Univer- sitarios	Total
Ambas reciben la misma atención	96,3%	85,2%	88,6%	84,0%	86,0%
Una víctima española recibe mejor atención que una víctima extranjera	1,3%	11,1%	2,9%	14,9%	12,1%

Una víctima extranjera recibe mejor atención que una víctima española	2,5%	3,7%	8,6%	1,1%	1,9%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0 %

P=0,000

Es mayor la proporción de personas que opinan que se trata mejor a una víctima extranjera entre las/os agentes con estudios de bachillerato, y la de que ambas son tratadas por igual entre los que tienen estudios básicos (probablemente relacionado este hecho con el predominio de este nivel educativo en el ámbito policial).

No hay relación entre esta opinión sobre el trato en función de la nacionalidad y la comunidad autónoma ($P = 0,274$), el sexo ($P = 0,296$), o la edad ($P = 0,831$).

D. Aspectos relacionados con la comunicación con víctimas extranjeras de VG que no hablan español ni lenguas cooficiales

d1. ¿Cómo se suele averiguar la lengua propia de la víctima?

	Frecuencia	Porcentaje
Se le pregunta directamente	509	86,86
Se le muestra un listado de idiomas para que señale uno	39	6,66
Se le muestra un listado de banderas para que señale una	24	4,10
Se le muestra un mapa	45	7,68
Otros	111	18,94

Las/los encuestados/as podían marcar un máximo de dos opciones. La respuesta «otros» es muy dispersa, destacando las respuestas: se pregunta a los acompañantes (28 casos), mediante su documentación (16), a través de la denuncia o expediente (10), vienen derivadas de otro centro y ya se aporta esa información (7).

d2. ¿En qué idioma suele tener lugar el encuentro con la víctima?

	Frecuencia	Porcentaje
En una lengua que la víctima dice comprender/hablar	409	69,8
En la lengua que la víctima señala como propia	87	14,8
En español	54	9,2
Otros (por gestos, inglés, francés, ...)	36	6,2
Total	586	100

d3. ¿Hay un protocolo de actuación para recurrir a la asistencia de un/a intérprete?

	Frecuencia	Porcentaje
NO	214	36,5
SÍ	372	63,5
Total	586	100,0

Existe protocolo en casi dos tercios de los casos.

d3. ...por ámbitos

	asistencial	policial	sanitario	judicial	Total
No	55,3%	21,2%	49,3%	37,0%	36,5%
Sí	44,7%	78,8%	50,7%	63,0%	63,5%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

P=0,000

El protocolo para la asistencia de un/a intérprete existe con mayor proporción en el ámbito policial y menor en el asistencial.

d3. ...por CC.AA.

	n.	No	Sí	Total
ANDALUCÍA	64	35,9%	64,1%	100,0%
ARAGÓN	40	30,0%	70,0%	100,0%
ASTURIAS	6	33,3%	66,7%	100,0%
BALEARES	4	50,0%	50,0%	100,0%
CANARIAS	25	56,0%	44,0%	100,0%
CASTILLA Y LEÓN	43	39,5%	60,5%	100,0%
CASTILLA-LA MANCHA	15	40,0%	60,0%	100,0%
CATALUÑA	164	20,1%	79,9%	100,0%
EXTREMADURA	9	22,2%	77,8%	100,0%
GALICIA	62	66,1%	33,9%	100,0%
LA RIOJA	7	28,6%	71,4%	100,0%
MADRID	71	50,7%	49,3%	100,0%
MELILLA	3	33,3%	66,7%	100,0%
MURCIA	2	0,0%	100,0%	100,0%
PAÍS VASCO	19	26,3%	73,7%	100,0%
VALENCIA	48	33,3%	66,7%	100,0%
Total	586	36,5%	63,5%	100,0%

P = 0,001

Sin tener en cuenta a las comunidades autónomas con escasa representación en la muestra (menos de 10 casos), los porcentajes más elevados de existencia de protocolo para recurrir a intérpretes corresponden a Cataluña (79,90%) y País Vasco (73,70%), y los más bajos a Canarias (44,0%) y Galicia (33,90%).

La existencia de protocolo no tiene relación con sexo ($P=0,644$), edad ($P = 0,592$), o nivel de estudios ($P = 0,115$).

d3. ...En caso afirmativo ¿Cuál?

	Frecuencia	Porcentaje
Llamando a la empresa de traducción	41	7,00
Servicio de intérpretes propio	33	5,63
Activación del convenio «SEPROTEC»	20	3,41
Llamar a un interprete	18	3,07
Traducción telefónica	14	2,39
A través del juzgado	12	2,05
Teletraducción	8	1,37
A través del juzgado y la policía	7	1,19
El asignado por la dirección general de la policía	7	1,19
El de asistencia a detenidos y víctimas	7	1,19
A través de Médicos Mundo y Cruz Roja	6	1,02
Solicitar interprete a Ofilingua	6	1,02
Hasta 2012 convenio con servicio de traducción	5	0,85
Consell Comarcal Montsià		

Otras respuestas tienen frecuencias inferiores a 3 casos.

d3. ...En caso afirmativo ¿Se suele aplicar?

	Frecuencia	Porcentaje
NS/NC	250	42,7
No	36	6,1
Sí	300	51,2
Total	586	100,0

Mayoritariamente se suele aplicar (51,2% del total de 63,5% de existencia de protocolo).

d3. ...En caso afirmativo ¿Se suele aplicar? Por ámbito

	asistencial	policial	sanitario	judicial	Total
NS/NC	57,1%	31,9%	54,8%	38,0%	42,7%
No	4,3%	6,2%	12,3%	4,3%	6,1%
Sí	38,5%	61,9%	32,9%	57,6%	51,2%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

P = 0,000

Se suele aplicar más en los ámbitos policial y judicial, y menos en el asistencial y sanitario.

d3. ...En caso afirmativo ¿Se suele aplicar? Por sexo

	Mujer	Varón	Total
NS/NC	45,6%	34,5%	42,7%
No	6,2%	5,4%	6,1%
Sí	48,2%	60,1%	51,2%
Total	100,0%	100,0%	100,0%

P = 0,009

La proporción es mayor entre los varones, con edad entre 35 y 55 años y con estudios no universitarios (todo ello probablemente relacionado con el ámbito policial).

d3. ...En caso afirmativo ¿Se suele aplicar? Por edad

	< 35	36-45	46-55	56-65	Total
NS/NC	51,2%	38,0%	37,6%	49,1%	42,7%
No	3,6%	5,6%	8,3%	11,3%	6,1%
Sí	45,2%	56,4%	54,1%	39,6%	51,2%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

P = 0,025

d3. ...En caso afirmativo ¿Se suele aplicar? Por nivel de estudios

	Básicos (Primaria, EGB, ESO)	Medios(BUP, Grado Medio FP)	Bachillerato, COU, Grado superior FP	Universitarios	Total
NS/NC	25,0%	37,0%	20,0%	48,0%	42,7%
No	2,5%	11,1%	5,7%	6,5%	6,1%

Sí	72,5%	51,9%	74,3%	45,5%	51,2%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0 %

P = 0,000

No hay relación significativa con la comunidad autónoma (P = 0, 124).

d4. ¿Cómo se solucionan los problemas de comunicación sin intérprete?⁵

	Nunca	Casi nunca	De vez en cuando	A menudo	Casi siempre
Por gestos	217	132	137	74	25
	37,0	22,5	23,4	12,6	4,3
Recurriendo a un/a compañero/a que se entienda con la víctima	105	104	196	128	52
	17,9	17,7	33,4	21,8	8,9
Recurriendo a alguien externo que se pueda comunicar con la víctima	105	90	195	125	70
	17,9	15,4	33,3	21,3	11,9
Pidiéndole a la víctima que traiga a alguien que le ayude	112	87	173	140	73
	19,1	14,8	29,5	23,9	12,5
Con un software multilingüe (p. ej. un traductor automático)	374	97	62	35	17
	63,8	16,6	10,6	6	2,9
Otros**	470	20	30	13	52
	80,2	3,4	5,1	2,2	8,9

**Otros: empresa de traducción (25 casos), Intérprete (15), Traducción telefónica (9), Intérprete oficial (3), Solicitar intérprete al 112 (2), Amigo, familiar, vecino (2), Folletos en varios idiomas (2), gestión de intérpretes a través de ONG (2), en inglés (2), Internet (2), Sanitat Respon (2).

Considerando de forma conjunta las respuestas «casi siempre» y «a menudo», el modo más común es «Pidiéndole a la víctima que traiga a alguien que le ayude» (36,4%), seguido de «Recurriendo a alguien externo que se pueda comunicar con la víctima» (33,2%) y «Recurriendo a un/a compañero/a que se entienda con la víctima» (30,7%)

⁵ En la tabla, para cada ítem los valores de las primeras filas valor corresponden al número de casos, los de las segundas filas corresponden al porcentaje.

d5. ¿Ha recurrido en alguna ocasión a intérpretes?

	n	%
No	155	26,5
Sí	431	73,5
Total	586	100,0

Tres de cada cuatro agentes han recurrido a intérpretes en alguna ocasión.

d5. ...por ámbito

	asistencial	policial	sanitario	judicial	Total
No	33,5%	18,8%	49,3%	17,4%	26,5%
Sí	66,5%	81,2%	50,7%	82,6%	73,5%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

P=0,000

Son los ámbitos policial y judicial los que más utilizan intérpretes, y el sanitario el que menos lo hace.

d5. ...por CC.AA.

	n.	No	Sí	Total
ANDALUCÍA	64	26,6%	73,4%	100,0%
ARAGÓN	40	35,0%	65,0%	100,0%
ASTURIAS	6	66,7%	33,3%	100,0%
BALEARES	4	0,0%	100,0%	100,0%
CANARIAS	25	24,0%	76,0%	100,0%
CASTILLA Y LEÓN	43	32,6%	67,4%	100,0%
CASTILLA-LA MANCHA	15	20,0%	80,0%	100,0%
CATALUÑA	164	15,2%	84,8%	100,0%
EXTREMADURA	9	44,4%	55,6%	100,0%
GALICIA	62	56,5%	40,3%	100,0%
LA RIOJA	7	0,0%	100,0%	100,0%
MADRID	71	25,4%	74,6%	100,0%
MELILLA	3	0,0%	100,0%	100,0%
MURCIA	2	0,0%	100,0%	100,0%

PAÍS VASCO	19	5,3%	94,7%	100,0%
VALENCIA	48	22,9%	77,1%	100,0%
Total	586	26,5%	73,5%	100,0%

P=0,000

País Vasco, Cataluña y Castilla-La Mancha tienen los mayores porcentajes de utilización de intérpretes.

No existe relación entre el recurso a intérpretes y sexo ($P = 0,115$), edad ($P = 0,325$) o nivel de estudios ($P = 0,207$).

E. Consideraciones sobre los/las intérpretes

e1. Frecuencia con que se recurre a interpretación. Por modalidades⁶

	NS/NC	Nunca	Casi nunca	De vez en cuando	A menudo	Casi siempre
Interpretación presencial	153	18	45	102	80	188
	26,1	3,1	7,7	17,4	13,7	32,1
Interpretación telefónica	153	210	109	72	23	19
	26,1	35,8	18,6	12,3	3,9	3,2
Interpretación por videoconferencia	153	394	32	6	1	0
	26,1	67,2	5,5	1,0	0,2	0,0

La interpretación telefónica o por videoconferencia se utiliza escasamente.

e2. ¿Cómo se selecciona y localiza a las/los intérpretes?

	Frecuencia	Porcentaje
Empresa concertada	76	13,0
A través de teléfono	66	11,3
Protocolo con empresa de traducción	24	4,1
A través del juzgado	20	3,4
A través de empresa SEPROTEC	17	2,9
A través de asociaciones	7	1,2
A través de Cruz Roja, Medicos Mundi y Medicos Mundo	7	1,2
A través de ONG	6	1,0
A través de una agencia	6	1,0

«Otros» (frecuencias inferiores a 3 casos): Ofilengua, listas, Dirección General de Policía, Brigada de Extranjería, lista de conocidos, colegio de intérpretes, contactos, Dualia, consulados.

Los mayores porcentajes corresponden a «empresa concertada» o «a través de teléfono».

⁶ En la tabla, para cada ítem los valores de las primeras filas valor corresponden al número de casos, los de las segundas filas corresponden al porcentaje.

PREVIAMENTE AL ENCUENTRO

e3. ¿Se le suele solicitar a la/al intérprete algún tipo de acreditación previamente al encuentro?

	Frecuencia	Porcentaje
NS/NC	153	26,1
No	155	26,5
Sí	278	47,4
Total	586	100,0

Casi el 50% de los agentes dice solicitar algún tipo de acreditación.

e3. ...por ámbito

	asistencial	policial	sanitario	judicial	Total
NS/NC	32,3%	18,8%	49,3%	17,4%	26,1%
No	44,1%	11,2%	23,3%	41,3%	26,5%
Sí	23,6%	70,0%	27,4%	41,3%	47,4%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

P=0,000

El ámbito policial, solicita habitualmente acreditación (70%). El asistencial es el que menos lo hace.

e3. ... por CC.AA.

	n.	NS/NC	No	Sí	Total
MELILLA	3	0,0%	0,0%	100,0%	100,0%
MURCIA	2	0,0%	0,0%	100,0%	100,0%
CATALUÑA	164	15,2%	13,4%	71,3%	100,0%
LA RIOJA	7	0,0%	42,9%	57,1%	100,0%
EXTREMADURA	9	44,4%	0,0%	55,6%	100,0%
PAÍS VASCO	19	5,3%	42,1%	52,6%	100,0%
ANDALUCÍA	64	26,6%	25,0%	48,4%	100,0%
VALENCIA	48	22,9%	29,2%	47,9%	100,0%
CASTILLA Y LEÓN	43	32,6%	25,6%	41,9%	100,0%
CANARIAS	25	24,0%	36,0%	40,0%	100,0%

CASTILLA-LA MANCHA	15	20,0%	40,0%	40,0%	100,0%
MADRID	71	25,4%	39,4%	35,2%	100,0%
ASTURIAS	6	66,7%	0,0%	33,3%	100,0%
ARAGÓN	40	35,0%	40,0%	25,0%	100,0%
GALICIA	62	56,5%	27,4%	16,1%	100,0%
BALEARES	4	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%
Total	586	26,1%	26,5%	47,4%	100,0%

P=0,000

Cataluña es la comunidad en la que se solicita acreditación previa con mayor frecuencia (esto se relaciona con el predominio del ámbito policial).

e3. ...por sexo

	Mujer	Varón	Total
NS/NC	25,0%	28,4%	26,1%
No	29,1%	18,9%	26,5%
Sí	45,9%	52,7%	47,4%
Total	100,0%	100,0%	100,0%

P=0,021

La significación estadística de esta relación se debe probablemente al predominio de varones en el sector policial.

e3. ...por nivel de estudios

	Básicos (Primaria, EGB, ESO)	Medios (BUP, Grado Medio FP)	Bachillerato, COU, Grado superior FP	Universitarios	Total
NS/NC	15,0%	33,3%	20,0%	28,2%	26,1%
No	10,0%	18,5%	8,6%	31,3%	26,5%
Sí	75,0%	48,1%	71,4%	40,5%	47,4%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

P=0,000

En general, los estudios no universitarios se relacionan en mayor medida con la solicitud de acreditación previa, probablemente por su relación con el sector policial. No hay relación significativa con la variable edad (P = 0,434).

e3. ...En caso afirmativo, ¿qué tipo de acreditación?

	n	%
NS/NC	308	52,6
Carné de traductor/a, intérprete jurado/a	148	25,3
DNI	47	8,0
Carné de empresa	36	6,1
Pasaporte	11	1,9
NIE	5	0,9
Otros	37	6,3

Principalmente se solicita carné de traductor/a o intérprete jurado/a.

e3. ...En caso afirmativo, ¿Queda registrada esa acreditación en alguna ubicación física o electrónica?

	Frecuencia	Porcentaje
NS/NC	308	52,6
No	50	8,5
Sí	228	38,9
Total	586	100,0

Queda registrada en el 38,9% de los casos.

e3. ...En caso afirmativo, ¿Queda registrada esa acreditación en alguna ubicación física o electrónica? Por ámbito

	asistencial	policial	sanitario	judicial	Total
NS/NC	76,4%	30,0%	72,6%	58,7%	52,6%
No	12,4%	6,5%	9,6%	6,5%	8,5%
Sí	11,2%	63,5%	17,8%	34,8%	38,9%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

P=0,000

La acreditación se registra mayoritariamente en el ámbito policial.

e3. ...En caso afirmativo, ¿Queda registrada esa acreditación en alguna ubicación física o electrónica? Por CC.AA.

	casos	NS/NC	No	Sí	Total
MELILLA	3	0,0%	0,0%	100,0%	100,0%
MURCIA	2	0,0%	0,0%	100,0%	100,0%
CATALUÑA	164	28,7%	2,4%	68,9%	100,0%
LA RIOJA	7	42,9%	0,0%	57,1%	100,0%
PAÍS VASCO	19	47,4%	5,3%	47,4%	100,0%
EXTREMADURA	9	44,4%	11,1%	44,4%	100,0%
ANDALUCÍA	64	51,6%	9,4%	39,1%	100,0%
CASTILLA Y LEÓN	43	58,1%	4,7%	37,2%	100,0%
CANARIAS	25	60,0%	12,0%	28,0%	100,0%
VALENCIA	48	52,1%	20,8%	27,1%	100,0%
MADRID	71	64,8%	11,3%	23,9%	100,0%
ASTURIAS	6	66,7%	16,7%	16,7%	100,0%
CASTILLA-LA MANCHA	15	60,0%	26,7%	13,3%	100,0%
GALICIA	62	83,9%	4,8%	11,3%	100,0%
ARAGÓN	40	75,0%	15,0%	10,0%	100,0%
BALEARES	4	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Total	586	52,6%	8,5%	38,9%	100,0%

P=0,000

Cataluña es la Comunidad donde se registra la acreditación en mayor medida.

e3. ...En caso afirmativo, ¿Queda registrada esa acreditación en alguna ubicación física o electrónica? Por nivel de estudios

	Básicos (Primaria, EGB, ESO)	Medios (BUP, Grado Medio FP)	Bachillerato, COU, Grado superior FP	Universitarios	Total
NS/NC	25,0%	51,9%	28,6%	59,5%	52,6%
No	13,8%	3,7%	11,4%	7,7%	8,5%
Sí	61,3%	44,4%	60,0%	32,9%	38,9%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

P=0,000

Los niveles no universitarios, asociados al sector policial, tienen porcentajes de acreditación registrada más elevados. No hay relación significativa con la variable sexo ($P = 0,353$) o edad ($P = 0,673$).

e3. ...En caso afirmativo, ¿Queda registrada esa acreditación en alguna ubicación física o electrónica?, ¿en dónde?

	Frecuencia	Porcentaje
Programa informático	32	5,4
Declaración	21	3,6
Diligencias	16	2,7
Atestado	12	2,0
Expediente	10	1,7
Base de datos	9	1,5
Acta de declaración	5	,9
Denuncia	5	,9

En «Otros» aparecen mencionados varios soportes: autos, historia clínica, libro de visitas, aplicativo de entrada, escrito de solicitud de prestación de servicio, facturas, recepción, grabación telefónica, justificante de asistencia.

e4. ¿Se le pide a la/al intérprete que declare cualquier conflicto de intereses con la víctima?

	Frecuencia	Porcentaje
NS/NC	153	26,1
No	234	39,9
Sí	199	34,0
Total	586	100,0

El 34% indican que piden al intérprete que declare cualquier conflicto de intereses.

e4. ...por ámbito

	asistencial	policial	sanitario	judicial	Total
NS/NC	32,3%	18,8%	49,3%	17,4%	26,1%
No	44,1%	34,2%	34,2%	53,3%	39,9%
Sí	23,6%	46,9%	16,4%	29,3%	34,0%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

P=0,000

En el ámbito policial se obtiene una mayor proporción de respuestas afirmativas.

e4. ...por CC.AA.

	n.	NS/NC	No	Sí	Total
MELILLA	3	0,0%	0,0%	100,0%	100,0%
EXTREMADURA	9	44,4%	0,0%	55,6%	100,0%
CATALUÑA	164	15,2%	34,1%	50,6%	100,0%
BALEARES	4	0,0%	50,0%	50,0%	100,0%
MURCIA	2	0,0%	50,0%	50,0%	100,0%
CASTILLA Y LEÓN	43	32,6%	27,9%	39,5%	100,0%
ANDALUCÍA	64	26,6%	34,4%	39,1%	100,0%
ASTURIAS	6	66,7%	0,0%	33,3%	100,0%
PAÍS VASCO	19	5,3%	63,2%	31,6%	100,0%
LA RIOJA	7	0,0%	71,4%	28,6%	100,0%
CANARIAS	25	24,0%	48,0%	28,0%	100,0%
VALENCIA	48	22,9%	54,2%	22,9%	100,0%
ARAGÓN	40	35,0%	42,5%	22,5%	100,0%
MADRID	71	25,4%	52,1%	22,5%	100,0%
CASTILLA-LA MANCHA	15	20,0%	66,7%	13,3%	100,0%
GALICIA	62	56,5%	32,3%	11,3%	100,0%
Total	586	26,1%	39,9%	34,0%	100,0%

P=0,000

e4. ...por nivel de estudios

	Básicos (Primaria, EGB, ESO)	Medios (BUP, Grado Medio FP)	Bachillerato, COU, Grado superior FP	Universitarios	Total
NS/NC	15,0%	33,3%	20,0%	28,2%	26,1%
No	42,5%	33,3%	25,7%	41,0%	39,9%
Sí	42,5%	33,3%	54,3%	30,9%	34,0%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0 %

P=0,020

De nuevo, se da una relación indirecta con el sector policial. No hay relación significativa con sexo ($P=0,103$) o edad ($P= 0,051$).

e5. ¿Se informa previamente a la/al intérprete sobre...?⁷

	NS/NC	No	Sí	Total
Las características del encuentro	153	62	371	586
	26,1	10,6	63,3	100
El contenido del encuentro	153	81	352	586
	26,1	13,8	60,1	100
El formato del encuentro	153	120	313	586
	26,1	20,5	53,4	100
La intención de las preguntas	153	177	256	586
	26,1	30,2	43,7	100
La importancia de la precisión de los términos	153	79	354	586
	26,1	13,5	60,4	100
La posible carga emocional del encuentro	153	114	319	586
	26,1	19,5	54,4	100
Otros	153	367	66	586
	26,1	62,6	11,3	100

En «Otros» aparecen mencionados estos aspectos: traducciones literales, confidencialidad, importancia legal de los trámites.

⁷ En la tabla, para cada ítem los valores de las primeras filas valor corresponden al número de casos, los de las segundas filas corresponden al porcentaje.

En general, se informa sobre todos los aspectos indicados, obteniéndose frecuencias superiores al 50%.

e5. ...Porcentaje de la respuesta sí. Por ámbito

	asistencial	policial	sanitario	judicial	Total
Las características del encuentro	60,2%	71,5%	45,2%	59,8%	63,3%
El contenido del encuentro	58,4%	65,0%	41,1%	64,1%	60,1%
El formato del encuentro	55,3%	58,5%	35,6%	50,0%	53,4%
La intención de las preguntas	49,7%	46,5%	26,0%	39,1%	43,7%
La importancia de la precisión de los términos	54,7%	68,8%	39,7%	63,0%	60,4%
La posible carga emocional del encuentro	55,3%	62,3%	37,0%	44,6%	54,4%
Otros	14,9%	8,8%	12,3%	10,9%	11,3%

Valor P = 0,000 en todos los casos

En general, se obtienen porcentajes más elevados en el sector policial.

e5. ...Porcentaje de la respuesta sí. Por CC.AA.

	n.	Caracte- rísticas	Conten- ido	Forma- to	Inten- ción	Preci- sión	Carga emocional	Otros
ANDALUCÍA	64	59,4%	59,4%	48,4%	37,5%	56,3%	48,4%	4,7%
ARAGÓN	40	60,0%	57,5%	47,5%	45,0%	52,5%	55,0%	22,5%
ASTURIAS	6	33,3%	33,3%	33,3%	16,7%	33,3%	16,7%	,0%
BALEARES	4	75,0%	50,0%	50,0%	50,0%	75,0%	50,0%	25,0%
CANARIAS	25	72,0%	72,0%	40,0%	32,0%	56,0%	44,0%	8,0%
CASTILLA Y LEÓN	43	60,5%	62,8%	51,2%	51,2%	65,1%	55,8%	16,3%
CASTILLA-LA MAN.	15	46,7%	46,7%	46,7%	33,3%	53,3%	46,7%	0,0%
CATALUÑA	164	76,2%	67,7%	65,2%	52,4%	70,1%	69,5%	8,5%
EXTREMADURA	9	55,6%	55,6%	44,4%	44,4%	55,6%	55,6%	11,1%
GALICIA	62	35,5%	35,5%	32,3%	30,6%	37,1%	32,3%	12,9%
LA RIOJA	7	100,0%	85,7%	85,7%	42,9%	85,7%	85,7%	42,9%
MADRID	71	59,2%	59,2%	53,5%	39,4%	54,9%	54,9%	12,7%
MELILLA	3	100,0%	100,0%	100,0%	66,7%	100,0%	66,7%	0,0%
MURCIA	2	50,0%	100,0%	50,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
PAÍS VASCO	19	52,6%	47,4%	42,1%	36,8%	68,4%	42,1%	5,3%
VALENCIA	48	75,0%	68,8%	64,6%	54,2%	70,8%	54,2%	14,6%
Total	586	63,3%	60,1%	53,4%	43,7%	60,4%	54,4%	11,3%

Valor P = 0,000 en todas las columnas.

Cataluña, en general, tiene las frecuencias más elevadas en casi todos los ítems, seguida de Valencia.

e5. ...Porcentaje de la respuesta sí. Por sexo

		Mujer		Varón		Valor P
		No	Sí	No	Sí	
Las características del encuentro		9,40%	65,60%	14,20%	57,40%	0,045
El contenido del encuentro		13,10%	61,90%	16,20%	55,40%	0,102
El formato del encuentro		18,80%	56,20%	25,70%	45,90%	0,028
La intención de las preguntas		28,40%	46,60%	35,80%	35,80%	0,026
La importancia de la precisión de los términos		14,00%	61,00%	12,20%	59,50%	0,166
La posible carga emocional del encuentro		18,10%	56,90%	23,60%	48,00%	0,05
Otros		62,20%	12,80%	64,90%	6,80%	0,042

Hay pequeñas diferencias, en general poco significativas, entre las respuestas de hombres y mujeres y entre los distintos grupos de edad.

e5. ...Porcentaje de la respuesta sí. Por edad

	< 35	36-45	46-55	56-65	Total	Valor P
La intención de las preguntas	53,0%	39,3%	45,9%	28,3%	43,7%	0,008
La posible carga emocional del encuentro	61,4%	51,7%	56,4%	39,6%	54,4%	0,039
Otros*	6,6%	15,0%	12,0%	7,5%	11,3%	0,039

* El resto de los ítems no presenta diferencias significativas).

No hay relación significativa con el nivel de estudios ($P > 0,05$).

e6. ¿Con qué frecuencia se acuerdan con la/el intérprete las condiciones en las que va a desarrollar su labor profesional (dónde se va a sentar, a quién se va a dirigir al hablar, etc.)?

	Frecuencia	Porcentaje
NS/NC	153	26,1
Nunca	56	9,6
Casi nunca	87	14,8
De vez en cuando	59	10,1
A menudo	74	12,6
Casi siempre	157	26,8
Total	586	100,0

La respuesta es muy variable. Algo más de un tercio declaran acordar condiciones con el/la intérprete casi siempre o a menudo.

e6. ...por ámbito

	asistencial	policial	sanitario	judicial	Total
NS/NC	32,3%	18,8%	49,3%	17,4%	26,1%
Nunca	10,6%	8,8%	9,6%	9,8%	9,6%
Casi nunca	11,8%	13,5%	11,0%	27,2%	14,8%
De vez en cuando	8,7%	11,2%	4,1%	14,1%	10,1%
A menudo	13,0%	12,7%	9,6%	14,1%	12,6%
Casi siempre	23,6%	35,0%	16,4%	17,4%	26,8%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

P=0,000

De nuevo, es el ámbito policial en el que se obtienen los porcentajes más elevados.

e6. ...por CC.AA.

	n.	NS/NC	Nunca	Casi nunca	De vez en cuando	A menudo	Casi siempre	Total
ANDALUCÍA	64	26,6%	6,3%	17,2%	7,8%	12,5%	29,7%	100,0%
ARAGÓN	40	35,0%	7,5%	10,0%	10,0%	12,5%	25,0%	100,0%
ASTURIAS	6	66,7%	0,0%	0,0%	33,3%	0,0%	0,0%	100,0%
BALEARES	4	0,0%	25,0%	25,0%	25,0%	25,0%	0,0%	100,0%
CANARIAS	25	24,0%	8,0%	40,0%	4,0%	8,0%	16,0%	100,0%
CASTILLA LEÓN	43	32,6%	16,3%	7,0%	11,6%	9,3%	23,3%	100,0%
CASTILLA-LA MANCHA.	15	20,0%	13,3%	13,3%	6,7%	26,7%	20,0%	100,0%
CATALUÑA	164	15,2%	8,5%	17,7%	11,6%	12,8%	34,1%	100,0%
EXTREMADURA	9	44,4%	0,0%	0,0%	22,2%	11,1%	22,2%	100,0%
GALICIA	62	56,5%	8,1%	8,1%	3,2%	11,3%	12,9%	100,0%
LA RIOJA	7	0,0%	28,6%	14,3%	14,3%	14,3%	28,6%	100,0%
MADRID	71	25,4%	11,3%	14,1%	11,3%	11,3%	26,8%	100,0%
MELILLA	3	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	100,0%
MURCIA	2	0,0%	50,0%	0,0%	0,0%	50,0%	0,0%	100,0%
PAÍS VASCO	19	5,3%	15,8%	10,5%	15,8%	26,3%	26,3%	100,0%
VALENCIA	48	22,9%	6,3%	14,6%	10,4%	12,5%	33,3%	100,0%
Total	586	26,1%	9,6%	14,8%	10,1%	12,6%	26,8%	100,0%

P=0,001

Hay pequeñas diferencias entre comunidades autónomas. No está relacionado el acuerdo de condiciones con la edad (P=0,087) o el nivel de estudios (P= 0,147).

e7. ¿Se informa a la víctima sobre las funciones de la/del intérprete?

	Frecuencia	Porcentaje
NS/NC	153	26,1
No	50	8,5
Sí	383	65,4
Total	586	100,0

En la mayoría de los casos se informa a la víctima.

e7. ...por ámbito

	asistencial	policial	sanitario	judicial	Total
NS/NC	32,3%	18,8%	49,3%	17,4%	26,1%
No	9,3%	6,2%	12,3%	10,9%	8,5%
Sí	58,4%	75,0%	38,4%	71,7%	65,4%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

P=0,000

Los ámbitos policial y judicial son los que presentan porcentajes más altos, y el sanitario el más bajo.

e7. ...por CC.AA.

	n.	NS/NC	No	Sí	Total
MELILLA	3	0,0%	0,0%	100,0%	100,0%
MURCIA	2	0,0%	0,0%	100,0%	100,0%
LA RIOJA	7	0,0%	14,3%	85,7%	100,0%
CATALUÑA	164	15,2%	4,3%	80,5%	100,0%
BALEARES	4	0,0%	25,0%	75,0%	100,0%
PAÍS VASCO	19	5,3%	21,1%	73,7%	100,0%
VALENCIA	48	22,9%	8,3%	68,8%	100,0%
CASTILLA Y LEÓN	43	32,6%	0,0%	67,4%	100,0%
CASTILLA-LA MANCHA	15	20,0%	13,3%	66,7%	100,0%
CANARIAS	25	24,0%	12,0%	64,0%	100,0%
ANDALUCÍA	64	26,6%	10,9%	62,5%	100,0%
MADRID	71	25,4%	12,7%	62,0%	100,0%
EXTREMADURA	9	44,4%	0,0%	55,6%	100,0%
ARAGÓN	40	35,0%	12,5%	52,5%	100,0%
ASTURIAS	6	66,7%	0,0%	33,3%	100,0%
GALICIA	62	56,5%	11,3%	32,3%	100,0%
Total	586	26,1%	8,5%	65,4%	100,0%

P=0,000

Cataluña y País Vasco tienen las frecuencias más altas. La información a la víctima no se relaciona con sexo ($P=0,171$), edad ($P=0,111$) o estudios ($P= 0,106$).

e7. ...En caso afirmativo, ¿cómo?⁸

	NS/NC	No	Sí	Total
Mediante folleto informativo traducido a varias lenguas	284	264	38	586
	48,5	45,1	6,5	100
Mediante gestos y palabras en español u otra lengua cooficial	280	224	82	586
	47,8	38,2	14,0	100
Se le informa al comienzo de la sesión con la ayuda de la/del intérprete	214	22	350	586
	36,5	3,8	59,7	100
Se le solicita a la/al intérprete que le informe sobre su función directamente	258	76	252	586
	44,0	13,0	43,0	100
Otros	322	257	7	586
	54,9	43,9	1,2	100

La información a la víctima sobre las funciones del intérprete se realiza mayoritariamente a través del/de la intérprete al comienzo de la sesión, o se le pide al/a la intérprete que lo haga directamente.

e7. ...En caso afirmativo, ¿cómo? Porcentaje de la respuesta sí. Por ámbito

	asistencial	policial	sanitario	judicial	Total
Mediante folleto informativo traducido a varias lenguas	5,6%	7,3%	4,1%	7,6%	6,5%
Mediante gestos y palabras en español u otra lengua cooficial	16,8%	11,2%	17,8%	14,1%	14,0%
Se le informa al comienzo de la sesión con la ayuda de la/del intérprete	54,0%	68,1%	31,5%	68,5%	59,7%
Se le solicita a la/al intérprete que le informe sobre su función directamente	36,6%	48,8%	26,0%	51,1%	43,0%
Otros	0,6%	1,2%	1,4%	2,2%	1,2%

En todos los casos $P < 0.002$

⁸ En la tabla, para cada ítem los valores de las primeras filas valor corresponden al número de casos, los de las segundas filas corresponden al porcentaje.

La información a la víctima sobre las funciones del intérprete se realiza al comienzo de la sesión con ayuda del/la intérprete en aproximadamente el 70% de las respuestas en los ámbitos policial y judicial.

e7. ...En caso afirmativo, ¿cómo? Porcentaje de la respuesta sí. Por CC.AA.

	n.	Folleto informativo	Gestos y palabras	Informa al comienzo	Solicita intérprete	Otros
ANDALUCÍA	64	12,5%	7,8%	56,3%	51,6%	3,1%
ARAGÓN	40	5,0%	25,0%	42,5%	32,5%	2,5%
ASTURIAS	6	16,7%	16,7%	33,3%	16,7%	0,0%
BALEARES	4	0,0%	50,0%	75,0%	50,0%	0,0%
CANARIAS	25	12,0%	36,0%	60,0%	40,0%	0,0%
CASTILLA Y LEÓN	43	7,0%	20,9%	62,8%	65,1%	0,0%
CASTILLA-LA MANCHA	15	6,7%	6,7%	53,3%	60,0%	6,7%
CATALUÑA	164	4,9%	11,0%	75,0%	45,1%	,6%
EXTREMADURA	9	22,2%	11,1%	44,4%	44,4%	0,0%
GALICIA	62	4,8%	6,5%	27,4%	25,8%	0,0%
LA RIOJA	7	14,3%	0,0%	71,4%	42,9%	0,0%
MADRID	71	7,0%	11,3%	57,7%	36,6%	1,4%
MELILLA	3	0,0%	0,0%	66,7%	0,0%	0,0%
MURCIA	2	0,0%	0,0%	100,0%	100,0%	0,0%
PAÍS VASCO	19	5,3%	15,8%	68,4%	36,8%	0,0%
VALENCIA	48	0,0%	20,8%	66,7%	45,8%	0,0%
Total	586	6,5%	14,0%	59,7%	43,0%	1,2%
Valor P		0,020	0,001	0,000	0,000	0,000

La información a la víctima, con ayuda del/de la intérprete, sobre las funciones del/de la mismo/a al comienzo de la sesión aumenta su proporción en las comunidades autónomas de Cataluña, País Vasco, y Valencia.

e7. ...En caso afirmativo, ¿cómo? Porcentaje de la respuesta sí. Por edad

	< 35	36-45	46-55	56-65	Total	Valor P
Mediante folleto informativo traducido a varias lenguas	3,0%	4,7%	14,3%	5,7%	6,5%	0,001
Mediante gestos y palabras en español u otra lengua cooficial	—	—	—	—	—	NS
Se le informa al comienzo de la sesión con la ayuda de la/del intérprete	64,5%	60,3%	60,9%	39,6%	59,7%	0,015
Se le solicita a la/al intérprete que le informe sobre su función directamente	—	—	—	—	—	NS
Otros	—	—	—	—	—	NS

NS: No significativo

Débil relación entre esta respuesta y la edad del agente, aunque no parece existir una pauta clara.

e7. ...En caso afirmativo, ¿cómo? Porcentaje de la respuesta sí. Por nivel de estudios

	Básicos (Primaria, EGB, ESO)	Medios (BUP, FP)	Bachillerato, COU, Grado superior FP	Univer- sitarios	Total	Valor P
Mediante folleto informativo traducido a varias lenguas	8,8%	0,0%	14,3%	5,9%	6,5%	0,011
Mediante gestos y palabras en español u otra lengua cooficial	13,8%	7,4%	5,7%	15,1%	14,0%	0,003
Se le informa al comienzo de la sesión con la ayuda de la/del intérprete	70,0%	44,4%	65,7%	58,3%	59,7%	0,048
Se le solicita a la/al intérprete que le informe sobre su función directamente	57,5%	40,7%	48,6%	40,1%	43,0%	0,005
Otros	0,0%	3,7%	0,0%	1,4%	1,2%	0,004

Débil relación con el nivel de estudios. Estas respuestas no se relacionan con el sexo ($P > 0,05$).

e8. ¿Se informa a la víctima sobre su derecho a cambiar de intérprete?

	Frecuencia	Porcentaje
NS/NC	153	26,1
No	306	52,2
Sí	127	21,7
Total	586	100,0

En general, no se informa a la víctima sobre su derecho a cambiar de intérprete.

e8. ...por ámbito

	asistencial	policial	sanitario	judicial	Total
NS/NC	32,3%	18,8%	49,3%	17,4%	26,1%
No	50,3%	52,3%	39,7%	65,2%	52,2%
Sí	17,4%	28,8%	11,0%	17,4%	21,7%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

P=0,000

Aumenta ligeramente el porcentaje en el ámbito policial (28,8%).

e8. ...por CC.AA.

	n.	NS/NC	No	Sí	Total
EXTREMADURA	9	44,4%	0,0%	55,6%	100
LA RIOJA	7	0,0%	57,1%	42,9%	100
ASTURIAS	6	66,7%	0,0%	33,3%	100
CASTILLA-LA MANCHA	15	20,0%	46,7%	33,3%	100
MELILLA	3	0,0%	66,7%	33,3%	100
CASTILLA Y LEÓN	43	32,6%	37,2%	30,2%	100
CATALUÑA	164	15,2%	55,5%	29,3%	100
BALEARES	4	0,0%	75,0%	25,0%	100
PAÍS VASCO	19	5,3%	73,7%	21,1%	100
ANDALUCÍA	64	26,6%	53,1%	20,3%	100
CANARIAS	25	24,0%	56,0%	20,0%	100
ARAGÓN	40	35,0%	50,0%	15,0%	100
MADRID	71	25,4%	60,6%	14,1%	100

VALENCIA	48	22,9%	66,7%	10,4%	100
GALICIA	62	56,5%	35,5%	8,1%	100
MURCIA	2	0,0%	100,0%	0,0%	100
Total	586	26,1%	52,2%	21,7%	100

P=0,000

Pequeñas diferencias entre comunidades autónomas (Castilla-La Mancha 33,3%, Galicia 8,1%).

e8. ...por edad

	< 35	36-45	46-55	56-65	Total
NS/NC	22,9%	24,4%	28,6%	37,7%	26,1%
No	49,4%	59,0%	49,6%	37,7%	52,2%
Sí	27,7%	16,7%	21,8%	24,5%	21,7%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

P=0,027

Pequeñas diferencias por edades. El grupo de agentes más jóvenes tiene un porcentaje más alto de respuestas afirmativas.

e8. ...por nivel de estudios

	Básicos (Primaria, EGB, ESO)	Medios (BUP, Grado Medio FP)	Bachillerato, COU, Grado superior FP	Universitarios	Total
NS/NC	15,0%	33,3%	20,0%	28,2%	26,1%
No	66,3%	37,0%	48,6%	50,9%	52,2%
Sí	18,8%	29,6%	31,4%	20,9%	21,7%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

P=0,048

Pequeñas diferencias por nivel de estudios.

e8. ...En caso afirmativo, ¿cómo?⁹

	NS/NC	No	Sí	Total
Mediante folleto informativo traducido a varias lenguas	507	70	9	586
	86,5	11,9	1,5	100
Mediante gestos y palabras en español u otra lengua cooficial	505	64	17	586
	86,2	10,9	2,9	100
Se le informa al comienzo de la sesión con la ayuda de la/del intérprete	469	8	109	586
	80	1,4	18,6	100
Se le solicita a la/al intérprete que le informe de este derecho directamente	499	27	60	586
	85,2	4,6	10,2	100
Otros	513	67	6	586
	87,5	11,4	1,0	100

Al comienzo de la sesión con ayuda del intérprete, o bien se pide al intérprete que lo haga directamente.

e8. ...En caso afirmativo ¿cómo? Porcentaje de la respuesta sí. Por ámbito

	asistencial	policial	sanitario	judicial	Total	Valor P
Mediante folleto informativo traducido a varias lenguas	—	—	—	—	—	NS
Mediante gestos y palabras en español u otra lengua cooficial	—	—	—	—	—	NS
Se le informa al comienzo de la sesión con la ayuda de la/del intérprete	12,4%	26,5%	9,6%	14,1%	18,6	0,001
Se le solicita a la/al intérprete que le informe sobre su función directamente	—	—	—	—	—	NS
Otros	2,5%	0,0%	1,4%	1,1%	1,0	0,040

NS: No significativo

Porcentajes ligeramente superiores en el ámbito policial del procedimiento de información más utilizado.

⁹ En la tabla, para cada ítem los valores de las primeras filas valor corresponden al número de casos, los de las segundas filas corresponden al porcentaje.

e8. ...En caso afirmativo, ¿cómo? Porcentaje de la respuesta sí. Por CC.AA.

	n.	Folleto informativo	Gestos y palabras	Informa al comienzo	Solicita intérprete	Otros
ANDALUCÍA	64	3,1%	0,0%	15,6%	12,5%	1,6%
ARAGÓN	40	0,0%	2,5%	10,0%	7,5%	2,5%
ASTURIAS	6	16,7%	16,7%	33,3%	16,7%	0,0%
BALEARES	4	0,0%	25,0%	25,0%	0,0%	0,0%
CANARIAS	25	0,0%	4,0%	16,0%	8,0%	0,0%
CASTILLA Y LEÓN	43	0,0%	4,7%	25,6%	25,6%	0,0%
CASTILLA-LA MANCHA	15	0,0%	6,7%	26,7%	20,0%	0,0%
CATALUÑA	164	1,2%	1,2%	28,0%	9,8%	0,0%
EXTREMADURA	9	0,0%	0,0%	55,6%	55,6%	0,0%
GALICIA	62	0,0%	0,0%	3,2%	3,2%	1,6%
LA RIOJA	7	0,0%	14,3%	28,6%	14,3%	0,0%
MADRID	71	4,2%	2,8%	11,3%	5,6%	1,4%
MELILLA	3	0,0%	0,0%	33,3%	0,0%	0,0%
MURCIA	2	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
PAÍS VASCO	19	5,3%	5,3%	15,8%	0,0%	5,3%
VALENCIA	48	0,0%	8,3%	10,4%	6,3%	0,0%
Total	586	1,5%	2,9%	18,6%	10,2%	1,0%
Valor P		0,000	0,000	0,026	0,000	0,000

Pequeñas diferencias entre comunidades autónomas.

e8. ...En caso afirmativo, ¿cómo? Porcentaje de la respuesta sí. Por edad

	< 35	36-45	46-55	56-65	Total	Valor P
Mediante folleto informativo traducido a varias lenguas	1,2%	0,4%	3,8%	1,9%	1,5%	0,019
Mediante gestos y palabras en español u otra lengua cooficial	—	—	—	—	2,9%	NS
Se le informa al comienzo de la sesión con la ayuda de la/del intérprete	25,9%	12,4%	18,0%	24,5%	18,6%	0,021
Se le solicita a la/al intérprete que le informe sobre su función directamente	—	—	—	—	10,2%	NS
Otros	0,0%	1,7%	1,5%	0,0%	1,0%	0,021

NS: No significativo

Pequeñas diferencias, sin pauta aparente, por edades.

e8. ...En caso afirmativo, ¿cómo? Porcentaje de la respuesta sí. Por nivel de estudios

	Básicos (Primaria, EGB, ESO)	Medios (BUP, FP)	Bachillerato, COU, Grado superior FP	Univer- sitarios	Total	Valor P
Mediante folleto informativo traducido a varias lenguas	5,0%	0,0%	5,7%	0,7%	1,5	0,000
Mediante gestos y palabras en español u otra lengua cooficial	3,8%	3,7%	2,9%	2,7%	2,9	0,035
Se le informa al comienzo de la sesión con la ayuda de la/del intérprete	—	—	—	—	—	NS
Se le solicita a la/al intérprete que le informe sobre su función directamente	11,3%	22,2%	22,9%	8,3%	10,2	0,038
Otros	0,0%	0,0%	0,0%	1,4%	1,0	0,008

Pequeñas diferencias por nivel de estudios. Esta pregunta no está relacionada con la variable sexo ($P=0,176$).

DURANTE EL ENCUENTRO

e9. Aspectos relacionados con el desarrollo de la interpretación¹⁰

	NS/NC	No	Sí	Total
¿Se realiza este en un espacio reservado para tal fin y aislado de la actividad normal del centro de trabajo?	153	115	318	586
	26,1	19,6	54,3	100
¿En algún momento se deja a solas a la/al intérprete con la víctima?	153	329	104	586
	26,1	56,1	17,7	100
¿Se solicita a la/al intérprete que resuma las intervenciones?	153	302	131	586
	26,1	51,5	22,4	100

¹⁰ En la tabla, para cada ítem los valores de las primeras filas valor corresponden al número de casos, los de las segundas filas corresponden al porcentaje.

¿Interrumpe la/el intérprete las intervenciones de la/del profesional con fines aclarativos?	153	209	224	586
	26,1	35,7	38,2	100
¿Interrumpe la/el intérprete las intervenciones de la víctima con fines aclarativos?	153	197	236	586
	26,1	33,6	40,3	100
¿Suele interpretar la misma persona? En el caso de que haya varias sesiones que requieran la presencia de intérprete, no necesariamente el mismo día.	153	191	242	586
	26,1	32,6	41,3	100

Se realiza mayoritariamente en un espacio reservado, en general no se deja a solas a la/al intérprete con la víctima, ni se solicita que resuma las intervenciones.

e9. ...por ámbito

	asistencial	policial	sanitario	judicial	Total
¿Se realiza este en un espacio reservado para tal fin y aislado de la actividad normal del centro de trabajo?	42,2%	70,8%	35,6%	43,5%	54,3%
¿En algún momento se deja a solas a la/al intérprete con la víctima?	11,8%	23,1%	6,8%	21,7%	17,7%
¿Se solicita a la/al intérprete que resuma las intervenciones?	28,0%	21,2%	19,2%	18,5%	22,4%
¿Interrumpe la/el intérprete las intervenciones de la/del profesional con fines aclarativos?	36,6%	42,3%	21,9%	42,4%	38,2%
¿Interrumpe la/el intérprete las intervenciones de la víctima con fines aclarativos?	34,8%	47,7%	21,9%	43,5%	40,3%
¿Suele interpretar la misma persona?	49,1%	41,5%	26,0%	39,1%	41,3%

En todos los casos P = 0,000.

En el ámbito policial se realiza en mayor medida el encuentro en un espacio reservado.

e9. ...por CC.AA.

	n.	Espacio reservado	Deja a solas	Resuma intervención	Interrumpe profesional	Interrumpe víctima	Misma persona
ANDALUCÍA	64	56,3%	15,6%	20,3%	37,5%	39,1%	37,5%
ARAGÓN	40	37,5%	7,5%	32,5%	40,0%	35,0%	40,0%
ASTURIAS	6	33,3%	16,7%	16,7%	16,7%	16,7%	33,3%
BALEARES	4	75,0%	0,0%	0,0%	25,0%	25,0%	75,0%
CANARIAS	25	52,0%	12,0%	28,0%	36,0%	32,0%	40,0%

CASTILLA Y LEÓN	43	48,8%	11,6%	20,9%	30,2%	27,9%	37,2%
CASTILLA- LA MANCHA	15	60,0%	6,7%	20,0%	40,0%	26,7%	66,7%
CATALUÑA	164	71,3%	30,5%	18,9%	45,1%	54,3%	43,3%
EXTREMADURA	9	55,6%	0,0%	22,2%	55,6%	55,6%	44,4%
GALICIA	62	35,5%	8,1%	14,5%	14,5%	24,2%	33,9%
LA RIOJA	7	100,0%	0,0%	28,6%	57,1%	42,9%	100,0%
MADRID	71	42,3%	16,9%	21,1%	40,8%	33,8%	36,6%
MELILLA	3	66,7%	0,0%	0,0%	66,7%	0,0%	0,0%
MURCIA	2	100,0%	0,0%	50,0%	50,0%	50,0%	100,0%
PAÍS VASCO	19	57,9%	21,1%	26,3%	47,4%	47,4%	31,6%
VALENCIA	48	43,8%	20,8%	41,7%	41,7%	47,9%	43,8%
Total	586	54,3%	17,7%	22,4%	38,2%	40,3%	41,3%

En todos los casos P = 0,000

Pequeñas diferencias entre comunidades autónomas. No está relacionado con la variable sexo ($P > 0,05$).

e9. ...Porcentaje de la respuesta sí. Por edad

	< 35	36-45	46-55	56-65	Total	Valor P
¿Se realiza este en un espacio reservado para tal fin y aislado de la actividad normal del centro de trabajo?	58,4%	58,5%	43,6%	49,1%	54,3%	0,021
¿En algún momento se deja a solas a la/ al intérprete con la víctima?	25,9%	17,1%	12,8%	7,5%	17,7%	0,012
¿Se solicita a la/al intérprete que resuma las intervenciones?	—	—	—	—	22,4%	NS
¿Interrumpe la/el intérprete las intervenciones de la/del profesional con fines aclarativos?	—	—	—	—	38,2%	NS
¿Interrumpe la/el intérprete las intervenciones de la víctima con fines aclarativos?	—	—	—	—	40,3%	NS
¿Suele interpretar la misma persona?	—	—	—	—	41,3%	NS

NS: No significativo

Pequeñas o nulas diferencias por edades.

e9. ...Porcentaje de la respuesta sí. Por nivel de estudios

	Básicos (Primaria, EGB, ESO)	Medios (BUP, FP)	Bachillerato, COU, Grado superior FP	Univer- sitarios	Total	Valor P
¿Se realiza este en un espacio reservado para tal fin y aislado de la actividad normal del centro de trabajo?	—	—	—	—	54,3	NS
¿En algún momento se deja a solas a la/al intérprete con la víctima?	20,0%	11,1%	5,7%	18,7%	17,7	0,037
¿Se solicita a la/al intérprete que resuma las intervenciones?	—	—	—	—	22,4	NS
¿Interrumpe la/el intérprete las intervenciones de la/del profesional con fines aclarativos?	36,3%	18,5%	54,3%	38,5%	38,2	0,008
¿Interrumpe la/el intérprete las intervenciones de la víctima con fines aclarativos?	38,8%	29,6%	54,3%	40,1%	40,3	0,042
¿Suele interpretar la misma persona?	40,0%	29,6%	31,4%	43,0%	41,3	0,013

Pequeñas diferencias por nivel de estudios.

e10. ¿Qué problemas ha experimentado trabajando con intérpretes?¹¹

	NS/NC	Nunca	Casi nunca	De vez en cuando	A menudo	Casi siempre	Total
Modifica el mensaje	164	119	183	99	19	2	586
	28	20,3	31,2	16,9	3,2	0,3	100
Toma partido (aconseja, asesora)	165	128	167	97	21	8	586
	28,2	21,8	28,5	16,6	3,6	1,4	100
Desconoce la terminología	163	102	169	109	39	4	586
	27,8	17,4	28,8	18,6	6,7	0,7	100

¹¹ En la tabla, para cada ítem los valores de las primeras filas valor corresponden al número de casos, los de las segundas filas corresponden al porcentaje.

Interrumpe a la víctima	165	130	197	81	10	3	586
	28,2	22,2	33,6	13,8	1,7	0,5	100
Interrumpe a la/al profesional	164	140	205	62	9	6	586
	28	23,9	35	10,6	1,5	1	100
Mantiene conversaciones con la víctima que luego no traduce	162	118	175	93	22	16	586
	27,6	20,1	29,9	15,9	3,8	2,7	100
Muestra sus emociones	163	160	185	58	13	7	586
	27,8	27,3	31,6	9,9	2,2	1,2	100
Falta de disponibilidad horaria	166	120	161	94	32	13	586
	28,3	20,5	27,5	16	5,5	2,2	100
No tiene la certeza de que la víctima le haya entendido plenamente	163	134	188	80	13	8	586
	27,8	22,9	32,1	13,7	2,2	1,4	100
Tiene dificultades para comprender y expresarse con la/el intérprete	168	117	187	87	21	6	586
	28,7	20	31,9	14,8	3,6	1	100

Aparentemente estos problemas no tienen alta incidencia. Agrupando las respuestas «a menudo» y «casi siempre», las más frecuentes son: Falta de disponibilidad horaria (7,7%), Desconoce la terminología (7,4%), Mantiene conversaciones con la víctima que luego no traduce (6,5%).

DESPUÉS DEL ENCUENTRO

e11-a. *¿Con qué frecuencia se le pide a la/al intérprete que traduzca tanto para el agresor como para la víctima?*

	NS/NC	Nunca	Casi nunca	De vez en cuando	A menudo	Casi siempre	Total
N	153	194	71	95	35	38	586
%	26,1	33,1	12,1	16,2	6,0	6,5	100

Solamente el 6,5% indica hacerlo casi siempre y el 6% a menudo.

e11-a. ...por ámbito

	asistencial	policial	sanitario	judicial	Total
NS/NC	32,3%	18,8%	49,3%	17,4%	26,1%
Nunca	48,4%	26,2%	24,7%	32,6%	33,1%
Casi nunca	5,6%	18,8%	5,5%	9,8%	12,1%
De vez en cuando	6,8%	23,5%	9,6%	17,4%	16,2%
A menudo	3,1%	5,8%	4,1%	13,0%	6,0%
Casi siempre	3,7%	6,9%	6,8%	9,8%	6,5%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

P=0,000

Es más frecuente en el ámbito judicial.

e11-a. ...por CC.AA.

	n.	NS/NC	Nunca	Casi nunca	De vez en cuando	A menudo	Casi siempre
BALEARES	4	0,0%	25,0%	25,0%	0,0%	25,0%	25,0%
EXTREMADURA	9	44,4%	11,1%	0,0%	22,2%	0,0%	22,2%
PAÍS VASCO	19	5,3%	36,8%	0,0%	15,8%	21,1%	21,1%
LA RIOJA	7	0,0%	14,3%	28,6%	14,3%	28,6%	14,3%
CASTILLA-LA MAN.	15	20,0%	26,7%	20,0%	13,3%	6,7%	13,3%
ANDALUCÍA	64	26,6%	23,4%	14,1%	17,2%	6,3%	12,5%
CANARIAS	25	24,0%	36,0%	8,0%	16,0%	8,0%	8,0%
CATALUÑA	164	15,2%	31,1%	16,5%	29,3%	1,8%	6,1%
MADRID	71	25,4%	46,5%	4,2%	11,3%	7,0%	5,6%
ARAGÓN	40	35,0%	42,5%	7,5%	5,0%	7,5%	2,5%
CASTILLA Y LEÓN	43	32,6%	27,9%	11,6%	16,3%	9,3%	2,3%
VALENCIA	48	22,9%	45,8%	16,7%	8,3%	4,2%	2,1%
ASTURIAS	6	66,7%	0,0%	33,3%	0,0%	0,0%	0,0%
GALICIA	62	56,5%	29,0%	3,2%	4,8%	6,5%	0,0%
MELILLA	3	0,0%	33,3%	66,7%	0,0%	0,0%	0,0%
MURCIA	2	0,0%	50,0%	50,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Total	586	26,1%	33,1%	12,1%	16,2%	6,0%	6,5%

P=0,000

El País Vasco en mayor medida, Galicia con menos frecuencia.

e11-a. ...por sexo

	Mujer	Varón	Total
NS/NC	25,0%	28,4%	26,1%
Nunca	36,9%	22,3%	33,1%
Casi nunca	11,7%	13,5%	12,1%
De vez en cuando	16,7%	14,9%	16,2%
A menudo	4,8%	9,5%	6,0%
Casi siempre	4,8%	11,5%	6,5%
Total	100,0%	100,0%	100,0%

P=0,005

Los varones tienen proporciones más altas que las mujeres en esta pregunta.

e11-a. ...por edad

	< 35	36-45	46-55	56-65	Total
NS/NC	22,9%	24,4%	28,6%	37,7%	26,1%
Nunca	33,1%	34,2%	37,6%	17,0%	33,1%
Casi nunca	9,6%	15,0%	11,3%	9,4%	12,1%
De vez en cuando	25,3%	15,4%	8,3%	11,3%	16,2%
A menudo	4,2%	5,6%	8,3%	7,5%	6,0%
Casi siempre	4,8%	5,6%	6,0%	17,0%	6,5%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

P=0,001

No hay relación significativa con la variable estudios (P= 0,193).

e11-b. ¿Con qué frecuencia se le pide a la/al intérprete que acompañe a la víctima para asistirla en otro tipo de trámites (urgencias, citas sociales, etc.)?

	NS/NC	Nunca	Casi nunca	De vez en cuando	A menudo	Casi siempre	Total
N	153	223	87	71	34	18	586
%	26,1	38,1	14,8	12,1	5,8	3,1	100

Menos del 9% lo hacen casi siempre o a menudo.

e11-b. ...por ámbito

	asistencial	policial	sanitario	judicial	Total
NS/NC	32,3%	18,8%	49,3%	17,4%	26,1%
Nunca	25,5%	47,7%	23,3%	44,6%	38,1%
Casi nunca	10,6%	16,2%	13,7%	19,6%	14,8%
De vez en cuando	22,4%	8,8%	8,2%	6,5%	12,1%
A menudo	5,6%	5,0%	2,7%	10,9%	5,8%
Casi siempre	3,7%	3,5%	2,7%	1,1%	3,1%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

P=0,000

Incluyendo la respuesta «de vez en cuando», el ámbito asistencial es el que lo hace con mayor frecuencia (31,7%), y el sanitario el que menos.

e11-b. ...por CC.AA.

	n.	NS/NC	Nunca	Casi nunca	De vez en cuando	A menudo	Casi siempre
EXTREMADURA	9	44,4%	11,1%	22,2%	0,0%	0,0%	22,2%
CASTILLA-L.MAN	15	20,0%	33,3%	20,0%	6,7%	6,7%	13,3%
ARAGÓN	40	35,0%	25,0%	12,5%	17,5%	5,0%	5,0%
ANDALUCÍA	64	26,6%	35,9%	15,6%	7,8%	9,4%	4,7%
CASTILLA LEÓN	43	32,6%	25,6%	9,3%	14,0%	14,0%	4,7%
GALICIA	62	56,5%	14,5%	8,1%	12,9%	4,8%	3,2%
VALENCIA	48	22,9%	29,2%	16,7%	27,1%	2,1%	2,1%
MADRID	71	25,4%	43,7%	14,1%	11,3%	4,2%	1,4%
CATALUÑA	164	15,2%	56,1%	15,2%	9,8%	2,4%	1,2%
ASTURIAS	6	66,7%	16,7%	0,0%	0,0%	16,7%	0,0%
BALEARES	4	0,0%	50,0%	0,0%	25,0%	25,0%	0,0%
CANARIAS	25	24,0%	32,0%	20,0%	4,0%	20,0%	0,0%
LA RIOJA	7	0,0%	42,9%	14,3%	28,6%	14,3%	0,0%
MELILLA	3	0,0%	33,3%	66,7%	0,0%	0,0%	0,0%
MURCIA	2	0,0%	0,0%	50,0%	50,0%	0,0%	0,0%
PAÍS VASCO	19	5,3%	52,6%	31,6%	10,5%	0,0%	0,0%
Total	586	26,1%	38,1%	14,8%	12,1%	5,8%	3,1%

P=0,000

Más frecuente en Castilla-La Mancha o Castilla y León; menos en País Vasco y Cataluña.

e11-b. ...por sexo

	Mujer	Varón	Total
NS/NC	25,0%	28,4%	26,1%
Nunca	41,3%	29,1%	38,1%
Casi nunca	12,4%	22,3%	14,8%
De vez en cuando	13,1%	9,5%	12,1%
A menudo	6,0%	5,4%	5,8%
Casi siempre	2,3%	5,4%	3,1%
Total	100,0%	100,0%	100,0%

P=0,013

Pequeñas diferencias entre hombres y mujeres.

e11-b. ...por edad

	< 35	36-45	46-55	56-65	Total
NS/NC	22,9%	24,4%	28,6%	37,7%	26,1%
Nunca	47,0%	39,3%	36,1%	9,4%	38,1%
Casi nunca	9,0%	21,4%	9,0%	18,9%	14,8%
De vez en cuando	12,7%	11,1%	11,3%	17,0%	12,1%
A menudo	6,6%	2,6%	11,3%	3,8%	5,8%
Casi siempre	1,8%	1,3%	3,8%	13,2%	3,1%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

P=0,000

Las/os agentes de mayor edad solicitan con más frecuencia que el/la intérprete陪伴 a la víctima.

e11-b. ...por nivel de estudios

	Básicos (Primaria, EGB, ESO)	Medios (BUP, Grado Medio FP)	Bachillerato, COU, Grado superior FP	Univer- sitarios	Total
NS/NC	15,0%	33,3%	20,0%	28,2%	26,1%
Nunca	40,0%	37,0%	34,3%	38,1%	38,1%

Casi nunca	20,0%	11,1%	22,9%	13,5%	14,8%
De vez en cuando	11,3%	14,8%	2,9%	12,8%	12,1%
A menudo	12,5%	0,0%	5,7%	5,0%	5,8%
Casi siempre	1,3%	3,7%	14,3%	2,5%	3,1%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

P=0,002

Pequeñas diferencias por nivel de estudios.

e12. ¿Se mantiene un encuentro posterior con la/el intérprete para aclarar cuestiones del encuentro (vacilaciones, situaciones problemáticas, etc.)?

	Frecuencia	Porcentaje
NS/NC	153	26,1
No	280	47,8
Sí	153	26,1
Total	586	100,0

Se mantiene un encuentro posterior en el 26,1% de los casos.

e12. ...por ámbito

	asistencial	policial	sanitario	judicial	Total
NS/NC	32,3%	18,8%	49,3%	17,4%	26,1%
No	41,6%	51,5%	34,2%	58,7%	47,8%
Sí	26,1%	29,6%	16,4%	23,9%	26,1%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

P=0,000

Ligeramente más frecuente en el ámbito policial.

e12. ...por CC.AA.

	n.	NS/NC	No	Sí	Total
EXTREMADURA	9	44,4%	11,1%	44,4%	100,0%
CASTILLA-LA MANCHA	15	20,0%	40,0%	40,0%	100,0%
CATALUÑA	164	15,2%	47,0%	37,8%	100,0%
LA RIOJA	7	0,0%	71,4%	28,6%	100,0%

MADRID	71	25,4%	49,3%	25,4%	100,0%
ARAGÓN	40	35,0%	40,0%	25,0%	100,0%
BALEARES	4	0,0%	75,0%	25,0%	100,0%
CANARIAS	25	24,0%	52,0%	24,0%	100,0%
ANDALUCÍA	64	26,6%	51,6%	21,9%	100,0%
PAÍS VASCO	19	5,3%	73,7%	21,1%	100,0%
VALENCIA	48	22,9%	56,3%	20,8%	100,0%
GALICIA	62	56,5%	29,0%	14,5%	100,0%
CASTILLA Y LEÓN	43	32,6%	55,8%	11,6%	100,0%
ASTURIAS	6	66,7%	33,3%	0,0%	100,0%
MELILLA	3	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%
MURCIA	2	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%
Total	586	26,1%	47,8%	26,1%	100,0%

P=0,000

Más frecuente en Castilla-La Mancha o Cataluña; menos en Castilla León o Galicia.

e12. ...por edad

	< 35	36-45	46-55	56-65	Total
NS/NC	22,9%	24,4%	28,6%	37,7%	26,1%
No	42,8%	54,7%	45,9%	37,7%	47,8%
Sí	34,3%	20,9%	25,6%	24,5%	26,1%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

P=0,019

Las/os agentes más jóvenes tienen porcentajes superiores.

e12. ...por nivel de estudios

	Básicos (Primaria, EGB, ESO)	Medios (BUP, Grado Medio FP)	Bachillerato, COU, Grado superior FP	Universitarios	Total
NS/NC	15,0%	33,3%	20,0%	28,2%	26,1%
No	66,3%	40,7%	57,1%	44,1%	47,8%
Sí	18,8%	25,9%	22,9%	27,7%	26,1%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

P=0,016

Pequeñas diferencias por nivel de estudios. No hay relación con la variable sexo ($P = 0,167$).

e13. Grado de acuerdo en relación con la utilización de intérpretes profesionales¹²

	NS/NC	Total desacuerdo	Desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Total
No es operativo	153	244	108	15	36	30	586
	26,1	41,6	18,4	2,6	6,1	5,1	100
Supone un coste elevado	153	108	103	126	72	24	586
	26,1	18,4	17,6	21,5	12,3	4,1	100
En la actualidad ya funciona correctamente	153	59	97	49	181	47	586
	26,1	10,1	16,6	8,4	30,9	8,0	100
Una persona ajena dificulta la atención directa a las víctimas	153	110	161	68	76	18	586
	26,1	18,8	27,5	11,6	13	3,1	100
Mejora la atención	153	6	30	48	221	128	586
	26,1	1	5,1	8,2	37,7	21,8	100
Carecen de formación específica	153	64	84	93	164	28	586
	26,1	10,9	14,3	15,9	28	4,8	100
Es un derecho de las víctimas	153	1	1	7	152	272	586
	26,1	0,2	0,2	1,2	25,9	46,4	100
Es mejor contar con alguien de su comunidad que conozca a la víctima	153	127	141	83	58	24	586
	26,1	21,7	24,1	14,2	9,9	4,1	100
Es conveniente que intérprete y víctima sean del mismo sexo	153	86	58	139	111	39	586
	26,1	14,7	9,9	23,7	18,9	6,7	100

El mayor grado de acuerdo se produce con «Es un derecho de las víctimas» y «Mejora la atención», y el mayor desacuerdo con «No es operativo».

¹² En la tabla, para cada ítem los valores de las primeras filas valor corresponden al número de casos, los de las segundas filas corresponden al porcentaje.

e14. ¿Considera importante que las/los intérpretes que trabajan con víctimas extranjeras de VG tengan formación específica para trabajar en su ámbito?

	Frecuencia	Porcentaje
NS/NC	153	26,1
Sin importancia	23	3,9
Poca importancia	33	5,6
Importancia relativa	101	17,2
Importante	136	23,2
Muy importante	140	23,9
Total	586	100,0

Casi la mitad de las/os encuestadas/os considera que es importante o muy importante.

e14. ...por ámbito

	asistencial	policial	sanitario	judicial	Total
NS/NC	32,3%	18,8%	49,3%	17,4%	26,1%
Sin importancia	0,0%	6,9%	1,4%	4,3%	3,9%
Poca importancia	,6%	8,5%	5,5%	6,5%	5,6%
Importancia relativa	3,7%	29,2%	11,0%	12,0%	17,2%
Importante	24,8%	25,8%	9,6%	23,9%	23,2%
Muy importante	38,5%	10,8%	23,3%	35,9%	23,9%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

P=0,000

Se considera muy importante en mayor medida en los ámbitos asistencial y judicial, y en menor medida en el policial.

e14. ...por CC.AA.

	n.	NS/ NC	Sin impor- tancia	Poca impor- tancia	Importanc ia relativa	Impor- tante	Muy importante	Total
MADRID	71	25,4%	0,0%	2,8%	5,6%	21,1%	45,1%	100
ARAGÓN	40	35,0%	0,0%	2,5%	2,5%	22,5%	37,5%	100
EXTREMADURA	9	44,4%	0,0%	0,0%	0,0%	22,2%	33,3%	100

MELILLA	3	0,0%	0,0%	33,3%	33,3%	0,0%	33,3%	100
CANARIAS	25	24,0%	8,0%	8,0%	16,0%	16,0%	28,0%	100
GALICIA	62	56,5%	0,0%	0,0%	3,2%	12,9%	27,4%	100
VALENCIA	48	22,9%	4,2%	0,0%	10,4%	35,4%	27,1%	100
PAÍS VASCO	19	5,3%	10,5%	15,8%	15,8%	26,3%	26,3%	100
CASTILLA Y LEÓN	43	32,6%	7,0%	7,0%	7,0%	25,6%	20,9%	100
ANDALUCÍA	64	26,6%	4,7%	9,4%	17,2%	21,9%	20,3%	100
CATALUÑA	164	15,2%	4,9%	5,5%	35,4%	23,8%	15,2%	100
ASTURIAS	6	66,7%	0,0%	0,0%	16,7%	16,7%	0,0%	100
BALEARES	4	0,0%	0,0%	25,0%	25,0%	50,0%	0,0%	100
CASTILLA-LA MANCHA	15	20,0%	0,0%	26,7%	26,7%	26,7%	0,0%	100
LA RIOJA	7	0,0%	42,9%	14,3%	14,3%	28,6%	0,0%	100
MURCIA	2	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	100
Total	586	26,1%	3,9%	5,6%	17,2%	23,2%	23,9%	100

P=0,000

Madrid y Aragón son las comunidades en las que se considera más importante la formación específica de los/las intérpretes.

e14. ...por sexo

	Mujer	Varón	Total
NS/NC	25,0%	28,4%	26,1%
Sin importancia	3,7%	4,7%	3,9%
Poca importancia	3,0%	13,5%	5,6%
Importancia relativa	18,6%	13,5%	17,2%
Importante	21,3%	29,1%	23,2%
Muy importante	28,4%	10,8%	23,9%
Total	100,0%	100,0%	100,0%

P=0,000

Pequeñas diferencias entre hombres y mujeres.

e14. ...por edad

	< 35	36-45	46-55	56-65	Total
NS/NC	22,9%	24,4%	28,6%	37,7%	26,1%
Sin importancia	4,8%	3,0%	4,5%	3,8%	3,9%
Poca importancia	4,2%	4,3%	7,5%	11,3%	5,6%
Importancia relativa	28,9%	15,0%	8,3%	13,2%	17,2%
Importante	19,9%	27,8%	21,1%	18,9%	23,2%
Muy importante	19,3%	25,6%	30,1%	15,1%	23,9%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

P=0,000

Pequeñas diferencias por edades.

e14. ...por nivel de estudios

	Básicos (Primaria, EGB, ESO)	Medios (BUP,FP)	Bachillerato, COU, Grado superior FP	Univer- sitarios	Total
NS/NC	15,0%	33,3%	20,0%	28,2%	26,1%
Sin importancia	8,8%	14,8%	2,9%	2,5%	3,9%
Poca importancia	13,8%	14,8%	11,4%	3,2%	5,6%
Importancia relativa	17,5%	7,4%	28,6%	16,9%	17,2%
Importante	31,3%	22,2%	25,7%	21,6%	23,2%
Muy importante	13,8%	7,4%	11,4%	27,7%	23,9%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

P=0,000

Pequeñas diferencias por nivel de estudios.

e15. En su ámbito, ¿cuáles considera que son los TRES conocimientos principales que debería tener un/a intérprete que trabaja con casos de VG?

	Frec.	%
JURIDICOS (legales, derecho, penales, judiciales, ...)	191	21,56%
VIOLENCIA DE GENERO (violencia, ciclo de violencia, maltrato, ...)	172	19,41%
IDIOMA (en general, de la víctima, fluidez, terminología, ...)	161	18,17%

PSICOLOGÍA	156	17,61%
CULTURA (de la víctima)	66	7,45%
RECURSOS EXISTENTES	57	6,43%
COMUNICACIÓN	28	3,16%
POLICIALES	19	2,14%
EMPATÍA	18	2,03%
Total	586	100%

El resto de las respuestas son muy minoritarias y variadas. Destacan los conocimientos judiciales, seguidos por los conocimientos específicos sobre VG, sobre idiomas y psicología.

e16. ¿Y las TRES habilidades/destrezas básicas?

	Frecuencia	Porcentaje
EMPATÍA	301	51,37
COMUNICACIÓN	115	19,62
ESCUCHAR	75	12,80
PACIENCIA	69	11,77
SENSIBILIDAD	49	8,36
RESPETO	40	6,83
COMPRENSIÓN	33	5,63
IMPARCIALIDAD	32	5,46
ASERTIVIDAD	31	5,29
OBJETIVIDAD	28	4,78
DISCRECIÓN	26	4,44
PROFESIONALIDAD	25	4,27
NO JUZGAR	21	3,58
AMABILIDAD	18	3,07
HABILIDADES SOCIALES	16	2,73
CONOCER EL IDIOMA PERFECTAMENTE	14	2,39
PSICOLOGIA	14	2,39
SERENIDAD	12	2,05

Otros: claridad (10), contención emocional (9), tranquilidad (9), concreción (8), disponibilidad (8), fluidez (8), confianza (7), confidencialidad (7), tolerancia (7), capacidad de síntesis (6). «Empatía» es la destreza principal para más de la mitad de las/os encuestadas/os, seguida de «comunicación», con cerca del 20%.

e17-a. grado de satisfacción con respecto a los conocimientos de las/los intérpretes con quienes ha trabajado

	Frecuencia	Porcentaje
NS/NC	153	26,1
Nulo	5	,9
Bajo	47	8,0
Medio	171	29,2
Alto	194	33,1
Muy alto	16	2,7
Total	586	100,0

Las respuestas mayoritarias son «alto» y «medio».

e17-a. ...por ámbitos

	asistencial	policial	sanitario	judicial	Total
NS/NC	32,3%	18,8%	49,3%	17,4%	26,1%
Nulo	1,9%	,4%	1,4%	0,0%	,9%
Bajo	11,2%	3,8%	8,2%	14,1%	8,0%
Medio	29,8%	27,3%	21,9%	39,1%	29,2%
Alto	20,5%	46,9%	16,4%	29,3%	33,1%
Muy alto	4,3%	2,7%	2,7%	0,0%	2,7%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

P=0,000

En el ámbito policial es ligeramente mayor la satisfacción con los conocimientos de los/as intérpretes.

e17-a. ...por CC.AA.

	n.	NS/NC	Nulo	Bajo	Medio	Alto	Muy alto	Total
CATALUÑA	164	15,2%	0,0%	3,7%	25,0%	54,3%	1,8%	100
LA RIOJA	7	0,0%	0,0%	0,0%	42,9%	42,9%	14,3%	100
PAÍS VASCO	19	5,3%	0,0%	26,3%	26,3%	42,1%	0,0%	100
ASTURIAS	6	66,7%	0,0%	0,0%	0,0%	33,3%	0,0%	100
CASTILLA-LA MAN.	15	20,0%	0,0%	0,0%	46,7%	33,3%	0,0%	100
EXTREMADURA	9	44,4%	0,0%	0,0%	22,2%	33,3%	0,0%	100

MELILLA	3	0,0%	0,0%	0,0%	66,7%	33,3%	0,0%	100
ANDALUCÍA	64	26,6%	0,0%	7,8%	29,7%	32,8%	3,1%	100
MADRID	71	25,4%	2,8%	9,9%	29,6%	28,2%	4,2%	100
CASTILLA Y LEÓN	43	32,6%	0,0%	2,3%	34,9%	27,9%	2,3%	100
ARAGÓN	40	35,0%	0,0%	12,5%	25,0%	25,0%	2,5%	100
BALEARES	4	0,0%	0,0%	0,0%	75,0%	25,0%	0,0%	100
VALENCIA	48	22,9%	0,0%	18,8%	37,5%	14,6%	6,3%	100
CANARIAS	25	24,0%	8,0%	16,0%	36,0%	12,0%	4,0%	100
GALICIA	62	56,5%	1,6%	6,5%	24,2%	9,7%	1,6%	100
MURCIA	2	0,0%	0,0%	50,0%	50,0%	0,0%	0,0%	100
Total	586	26,1%	,9%	8,0%	29,2%	33,1%	2,7%	100

P=0,000

Cataluña y País Vasco tienen los valores más altos de la respuesta «alto». Esta variable no está relacionada con sexo (P=0,116), edad (P=0,067) o nivel de estudios (P=0,384).

e17-b. grado de satisfacción con respecto a las habilidades y destrezas de las/los intérpretes con quienes ha trabajado

	Frecuencia	Porcentaje
NS/NC	153	26,1
Nulo	2	0,3
Bajo	49	8,4
Medio	179	30,5
Alto	193	32,9
Muy alto	10	1,7
Total	586	100,0

Las respuestas son similares a la pregunta anterior, predominando los niveles «alto» y «medio».

e17-b. ...por ámbito

	asistencial	policial	sanitario	judicial	Total
NS/NC	32,3%	18,8%	49,3%	17,4%	26,1%
Nulo	0,0%	0,0%	2,7%	0,0%	,3%
Bajo	9,9%	4,6%	8,2%	16,3%	8,4%

Medio	28,6%	30,8%	17,8%	43,5%	30,5%
Alto	26,1%	44,6%	19,2%	22,8%	32,9%
Muy alto	3,1%	1,2%	2,7%	0,0%	1,7%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

P=0,000

La opinión sobre las habilidades y destrezas de los/las intérpretes es más favorable en el ámbito policial.

e17-b. ...por CC.AA.

	n.	NS/NC	Nulo	Bajo	Medio	Alto	Muy alto	Total
LA RIOJA	7	0,0%	0,0%	0,0%	42,9%	57,1%	0,0%	100
CATALUÑA	164	15,2%	0,0%	3,0%	28,0%	51,8%	1,8%	100
PAÍS VASCO	19	5,3%	0,0%	26,3%	31,6%	36,8%	0,0%	100
CASTILLA-LA MANCHA	15	20,0%	0,0%	6,7%	40,0%	33,3%	0,0%	100
EXTREMADURA	9	44,4%	0,0%	0,0%	22,2%	33,3%	0,0%	100
MELILLA	3	0,0%	0,0%	0,0%	66,7%	33,3%	0,0%	100
ANDALUCÍA	64	26,6%	1,6%	7,8%	31,3%	32,8%	0,0%	100
MADRID	71	25,4%	0,0%	8,5%	32,4%	32,4%	1,4%	100
CASTILLA Y LEÓN	43	32,6%	0,0%	7,0%	32,6%	25,6%	2,3%	100
ARAGÓN	40	35,0%	0,0%	10,0%	25,0%	25,0%	5,0%	100
BALEARES	4	0,0%	0,0%	0,0%	75,0%	25,0%	0,0%	100
CANARIAS	25	24,0%	4,0%	16,0%	32,0%	20,0%	4,0%	100
VALENCIA	48	22,9%	0,0%	18,8%	37,5%	18,8%	2,1%	100
ASTURIAS	6	66,7%	0,0%	0,0%	16,7%	16,7%	0,0%	100
GALICIA	62	56,5%	0,0%	9,7%	22,6%	9,7%	1,6%	100
MURCIA	2	0,0%	0,0%	50,0%	50,0%	0,0%	0,0%	100
Total	586	26,1%	,3%	8,4%	30,5%	32,9%	1,7%	100

P=0,000

Cataluña es la comunidad con mejor opinión sobre las habilidades y destrezas de las/los intérpretes.

e17-b. ...por edad

	< 35	36-45	46-55	56-65	Total
NS/NC	22,9%	24,4%	28,6%	37,7%	26,1%
Nulo	0,0%	0,0%	1,5%	0,0%	0,3%
Bajo	6,0%	8,1%	10,5%	11,3%	8,4%
Medio	22,3%	36,8%	31,6%	26,4%	30,5%
Alto	47,0%	29,1%	26,3%	22,6%	32,9%
Muy alto	1,8%	1,7%	1,5%	1,9%	1,7%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

P=0,003

Pequeñas diferencias por edades. No hay relación con sexo (P=0,594) o nivel de estudios (P=0,345).

4. Observaciones de las/los agentes en el cuestionario

Al final del cuestionario dirigido a las/os agentes, existía la posibilidad de hacer alguna observación o comentario. Este espacio estaba destinado a recoger (i) información complementaria sobre alguna respuesta concreta, (ii) opiniones generales sobre el tema, (iii) consideraciones sobre el propio cuestionario, (iv) detectar posibles respuestas inválidas.

Del total de las 586 aportaciones recibidas hubo 125 comentarios (que aparecen listados al final); de estos, 9 no aportan información relevante, ya que se trata de textos del tipo «saludos», «ninguna», «-» o errores tipográficos (como comas u otros símbolos).

Con respecto al tipo de comentarios, se pueden agrupar en las siguientes categorías o temas por orden de recurrencia:

- ▶ Aclaraciones. Información complementaria o aclaraciones sobre alguna respuesta concreta (39,5%).

Ejemplos: 62. «Durante el año 2013 no hemos utilizado servicio de traducción profesional por haber suspendido el servicio por temas presupuestarios de la administración autonómica. Los datos presentados sobre la relación con los traductores es de los años anteriores 2008-2012»; 389. «Nuestros medios con respecto al servicio de interprete es nulo, por lo que cuando se nos presenta un caso con estas circunstancias lo derivamos al SAVD».

- ▶ Intérpretes. Comentarios específicos sobre el trabajo con e importancia de intérpretes (21,8%):

Ejemplos: 4. «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 que fue imposible poder hablar al respecto con ellas pues acudían con el probable agresor a la consulta»; 317. «La colaboración de Interpretes voluntarios es muy valioso en aquellas zonas donde el porcentaje de mujeres de diferente nacionalidad es muy elevado, formarles en el abordaje sanitario de mujeres con violencia de genero seria un gran paso».

- ▶ Violencia de género. Opiniones generales sobre el tema (12,9%):

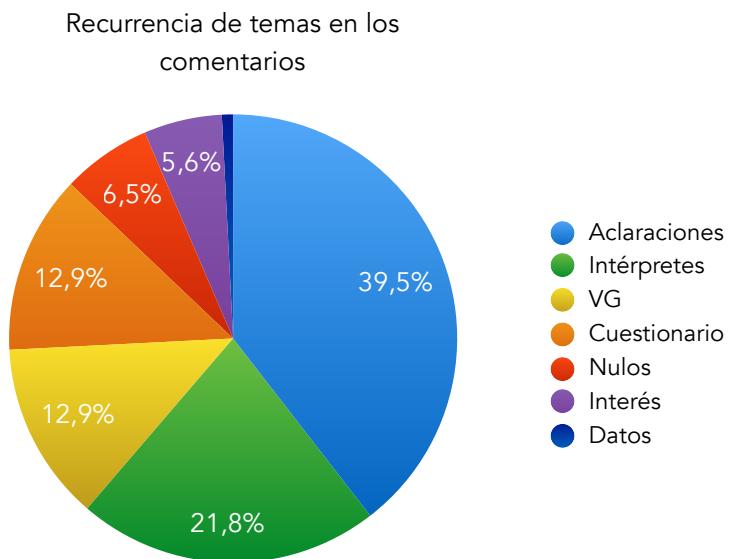
Ejemplo: 1. «Harto de la Ley de Violencia de género»; 100. «Es un tema muy importante pues el 36% de las mujeres a nivel mundial mueren a causa de la VG».

- ▶ Cuestionario. Consideraciones sobre el propio cuestionario (12,9%):

Ejemplos: 528. «Bastantes dificultades al llenar el presente formulario por la

ambigüedad de las preguntas»; 388 «Ustedes no han considerado en este cuestionario a las víctimas extranjeras de violencia de género que provienen de América Latina»; 99. «Esto es un centro de acogida, por lo que hay muchas preguntas que pierden sentido».

- ▶ Nulos. Comentarios nulos (que no implican cuestionarios nulos) (6,5%):
Ejemplos: 7. «,»; 205. «Saludos».
- ▶ Interés. Muestras de agradecimiento y/o interés por el proyecto (5,6%):
Ejemplos: 21. «Por favor, comunicad los resultados y material que se realice a la Comunidad Autónoma de Aragón para que los difunda y nos los distribuya igual que ha hecho con este cuestionario»; 103. «Muchas gracias por contar con nosotras»; 442. «Me parece muy interesante que se haga un estudio recogiendo estos aspectos con el objetivo de favorecer una mejor atención a las mujeres con otro idioma. Enhorabuena».
- ▶ Datos: Comentarios sobre las contestaciones y sobre la detección de posibles respuestas inválidas (0,8%):
Ejemplos: 600. «No he trabajado nunca con interpretes pero no he visto la opción de saltarme o contestar que no procede en las cuestiones referidas a ellos. Esas respuestas son al azar»; 92. «Los datos de nivel cultural no los registramos en nuestro recurso. Gracias por todo».



Anexo I. Cuestionario

**SPEAK OUT FOR SUPPORT (SOS-VICS)**

With financial support from the Criminal Justice Programme of the European Union

Cuestionario para profesionales/agentes en la atención a víctimas extranjeras de Violencia de Género (VG)

A. CARACTÉRISTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS**a1. ¿Qué edad tiene?**

< 35 36-45 46-55 56-65 > 66

a2. Sexo:

Varón Mujer Otro

a3. Responda a las siguientes cuestiones sobre su situación laboral actual.

Profesión:

Años de experiencia:

Cargo que ocupa:

Departamento:

Población:

a4. Comunidad autónoma de nacimiento / otro país:**a5. ¿Cuál es su nivel de estudios máximo completado?**

- Sin estudios
- Básicos (Primaria, EGB, ESO)
- Medios (BUP, Grado Medio FP)
- Bachillerato, COU, Grado superior FP
- Universitarios

a6. ¿Habla algún idioma extranjero?

	Nada	Algo	Regular	Bien	Muy bien
Inglés					
Francés					
Otro 1					
Otro 2					

Si "otro 1", indique cuál:

Si "otro 2", indique cuál:

B. ATENCIÓN A LAS VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO (VG)**b1. Señale el NÚMERO aproximado de casos de víctimas de VG que ha atendido en el último año de acuerdo a:***Nacionalidad:*

Española Extranjera No consta

Edad:

< 18 años 18-35 36-45 46-55 56-65 > 66

Nivel cultural:

Bajo Medio-bajo Medio Medio-alto Alto

b2. ¿Ha recibido formación especializada en VG?

Sí No

En caso afirmativo:

¿En qué ha consistido (cursos, talleres, conferencias, másteres...)?

Haga una estimación de las horas invertidas

¿Le han parecido suficientes?

¿Le gustaría recibir más?

Sí No

Sí

No, no es necesario

En caso negativo:

¿Le gustaría recibirla?

¿Qué contenidos considera que deben ser tratados?

Sí No, no es necesaria

C. ATENCIÓN A LAS VÍCTIMAS EXTRANJERAS DE VG**c1. Ordene los idiomas que hablan las víctimas extranjeras de VG según frecuencia (de 1 –más hablado– a 10 –menos hablado–).**

Alemán Chino Italiano

Árabe Francés Rumano

Búlgaro Inglés Portugués Otros Indique cuáles:

c2. Valore la importancia de los siguientes aspectos en la atención a víctimas extranjeras de VG en su trabajo.

	Sin importancia	Poca importancia	Importancia relativa	Importante	Muy importante
Nociones de psicología en VG					
Habilidades comunicativas					
Conocimientos jurídicos					
Conocimientos médicos					
Conocimiento de recursos sociales					
Conocimiento de idiomas					
Manejo de herramientas de traducción automática					

c3. Valore la importancia de las siguientes dificultades en la atención a víctimas extranjeras de VG.

	Sin importancia	Poca importancia	Importancia relativa	Importante	Muy importante
Hay barreras culturales					
Hay barreras lingüísticas					
Hay barreras religiosas					
Las víctimas desconocen los servicios					
Las víctimas tienen desconfianza					
Se producen denuncias falsas					
Hay problemas derivados de una situación de irregularidad					

c4. ¿Ha tenido alguno de los siguientes problemas de comunicación con las víctimas extranjeras de VG?

	Nunca	Casi nunca	De vez en cuando	A menudo	Casi siempre
No hablaban el idioma con fluidez					
No sabían leer y/o escribir					
No se encontraban en situación de poder comunicarse (<i>shock, trauma...</i>)					
Presentaban lesiones físicas que no les permitían hablar bien					
Otra persona hablaba por ellas					
Había frecuentes malentendidos					
Esperaban ser consoladas					
Estaban cohibidas, no se atrevían a hablar					
Gesticulaban, se ponían nerviosas, agresivas o gritaban					

c5. En su profesión, con respeto a las víctimas de VG, considera que:

- Una víctima española recibe mejor atención que una víctima extranjera
- Una víctima extranjera recibe mejor atención que una víctima española
- Ambas reciben la misma atención

D. ASPECTOS RELACIONADOS CON LA COMUNICACIÓN CON VÍCTIMAS EXTRANJERAS DE VG QUE NO HABLAN ESPAÑOL NI LENGUAS COOFICIALES

d1. ¿Cómo se suele averiguar la lengua propia de la víctima? Marque un máximo de dos opciones.

- Se le pregunta directamente
- Se le muestra un listado de idiomas para que señale uno
- Se le muestra un listado de banderas para que señale una
- Se le muestra un mapa
- Otros

d2. ¿En qué idioma suele tener lugar el encuentro con la víctima? Marque una opción.

- En la lengua que la víctima señala como propia
- En una lengua que la víctima dice comprender/hablar
- Otro

d3. ¿Hay un protocolo de actuación para recurrir a la asistencia de un/a intérprete?

Sí No

En caso afirmativo:

¿Cuál?

¿Se suele aplicar?

Sí No

d4. ¿Cómo se solucionan los problemas de comunicación sin intérprete?

	Nunca	Casi nunca	De vez en cuando	A menudo	Casi siempre
Por gestos					
Recurriendo a un/a compañero/a que se entienda con la víctima					
Recurriendo a alguien externo que se pueda comunicar con la víctima					
Pidiéndole a la víctima que traiga a alguien que le ayude					
Con un software multilingüe (p. ej. un traductor automático)					
Otros					

Si otros, indique cuáles:

d5. ¿Ha recurrido en alguna ocasión a intérpretes?

Sí No

E. CONSIDERACIONES SOBRE LAS/LOS INTÉRPRETES

e1. Indique la frecuencia con que se recurre a:

	Nunca	Casi nunca	De vez en cuando	A menudo	Casi siempre
Interpretación presencial					
Interpretación telefónica					
Interpretación por videoconferencia					

PREVIAMENTE AL ENCUENTRO

e2. ¿Cómo se selecciona y localiza a las/los intérpretes?

Sí No

[En caso afirmativo](#), ¿qué tipo de acreditación?

- DNI
- Pasaporte
- Carné empresa
- Carné de traductor/a, intérprete jurado/a
- Otra, ¿cuál?

¿Queda registrada esa acreditación en alguna ubicación física o electrónica?

Sí No

[En caso afirmativo](#), ¿en dónde?

e4. ¿Se le pide a la/al intérprete que declare cualquier conflicto de intereses con la víctima?

Sí No

e5. ¿Se informa previamente a la/al intérprete sobre...?

	Sí	No
Las características del encuentro		
El contenido del encuentro		
El formato del encuentro		
La intención de las preguntas		
La importancia de la precisión de los términos		
La posible carga emocional del encuentro		
Otros		

Si otros, indique cuáles:

e6. ¿Con qué frecuencia se acuerdan con la/el intérprete las condiciones en las que va a desarrollar su labor profesional (dónde se va a sentar, a quién se va a dirigir al hablar...)?

	Nunca	Casi nunca	De vez en cuando	A menudo	Casi siempre

e7. ¿Se informa a la víctima sobre las funciones de la/del intérprete?

Sí No

[En caso afirmativo, ¿cómo?](#)

	Sí	No
Mediante folleto informativo traducido a varias lenguas		
Mediante gestos y palabras en español u otra lengua cooficial		
Se le informa al comienzo de la sesión con la ayuda de la/del intérprete		
Se le solicita a la/al intérprete que le informe sobre su función directamente		
Otros		

Si otros, indique cuáles:

e8. ¿Se informa a la víctima sobre su derecho a cambiar de intérprete?

Sí No

[En caso afirmativo, ¿cómo?](#)

	Sí	No
Mediante folleto informativo traducido a varias lenguas		
Mediante gestos y palabras en español u otra lengua cooficial		
Se le informa al comienzo de la sesión con la ayuda de la/del intérprete		
Se le solicita a la/al intérprete que le informe de este derecho directamente		
Otros		

Si otros, indique cuáles:

DURANTE EL ENCUENTRO

e9. Elija la respuesta adecuada.

	Sí	No
¿Se realiza este en un espacio reservado para tal fin y aislado de la actividad normal del centro de trabajo?		
¿En algún momento se deja a solas a la/al intérprete con la víctima?		
¿Se solicita a la/al intérprete que resuma las intervenciones?		
¿Interrumpe la/el intérprete las intervenciones de la/del profesional con fines aclarativos?		
¿Interrumpe la/el intérprete interrumpir las intervenciones de la víctima con fines aclarativos?		
¿Suele interpretar la misma persona? En el caso de que haya varias sesiones que requieran la presencia de intérprete, no necesariamente el mismo día.		

e10. ¿Qué problemas ha experimentado trabajando con intérpretes?

	Nunca	Casi nunca	De vez en cuando	A menudo	Casi siempre
Modifica el mensaje					
Toma partido (aconseja, asesora)					
Desconoce la terminología					
Interrumpe a la víctima					
Interrumpe a la/al profesional					
Mantiene conversaciones con la víctima que luego no traduce					
Muestra sus emociones					
Falta de disponibilidad horaria					
No tiene la certeza de que la víctima le haya entendido plenamente					
Si la víctima no emplea su idioma principal, tiene dificultades para comprender y expresarse con la/el intérprete					

DESPUÉS DEL ENCUENTRO

e11. ¿Con qué frecuencia se le pide a la/al intérprete que...?

	Nunca	Casi nunca	De vez en cuando	A menudo	Casi siempre
traduzca tanto para el agresor como para la víctima					
acompaña a la víctima para asistirla en otro tipo de trámites (urgencias, citas sociales...)					

e12. ¿Se mantiene un encuentro posterior con la/el intérprete para aclarar cuestiones del encuentro (vacilaciones, situaciones problemáticas...)?

Sí No

e13. Indique su grado de acuerdo con relación a la utilización de intérpretes profesionales.

	Total desacuerdo	Desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
No es operativo					
Supone un coste elevado					
En la actualidad ya funciona correctamente					
Una persona ajena dificulta la atención directa a las víctimas					
Mejora la atención					
Carecen de formación específica					
Es un derecho de las víctimas					
Es mejor contar con alguien de su comunidad que conozca a la víctima					
Es conveniente que intérprete y víctima sean del mismo sexo					

e14. ¿Considera importante que las/los intérpretes que trabajan con víctimas extranjeras de VG tengan formación específica para trabajar en su ámbito?

	Sin importancia	Poca importancia	Importancia relativa	Importante	Muy importante

e15. En su ámbito, ¿cuáles considera que son los TRES conocimientos principales que debería tener un/a intérprete que trabaja con casos de VG?

e16. ¿Y las TRES habilidades / destrezas básicas?

e17. Con las/los intérpretes con quienes ha trabajado ¿cuál es el grado de satisfacción con respecto a sus...?

	Nulo	Bajo	Medio	Alto	Muy alto
conocimientos					
habilidades y destrezas					

FIN DEL CUESTIONARIO

MUCHAS GRACIAS POR SU TIEMPO Y COLABORACIÓN

Si tiene alguna otra observación o comentario, no dude en reflejarlo en este espacio:

Anexo II. Comentarios literales por número de registro¹³

- 1 Harto de la Ley de Violencia de género.
- 3 ningún comentario.
- 4 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 que fue imposible poder hablar al respecto con ellas pues acudían con el probable agresor a la consulta.
- 7 ,
- 8 Quisiera decir, que si existe diferencia entre los interpretes judiciales, esto es aquellos que trabajan en el juzgado y están habituados a este tipo de trabajo, están familiarizados con los profesionales que un juzgado trabajan y que además se dedican a ello a tiempo completo, y los interpretes que trabajan a través de una empresa con la que el juzgado trabaja, por que no hay interpretes judiciales de todos los idiomas, y estos otros ajenos al juzgado, no todos lógicamente, muchas veces no tienen un dominio perfecto del español o no están del todo familiarizados con el trabajo de un juzgado.
- 14 ANTERIORMENTE CONTÁBAMOS EN EL SALUD CON UN SERVICIO QUE SE OFRECÍA DESDE LA CASA DE LAS CULTURAS, DEPENDENCIA MUNICIPAL, SOBRE INTÉRPRETES Y TRADUCTORES; YA NO LO PODEMOS SOLICITAR, ERA UN SERVICIO MUY EFICAZ PARA NOSOTROS. NOS LO CAMBIARON POR EL SERVICIO DE TRADUCCIÓN TELEFÓNICA, ESTE SERVICIO HACE PERDER TODA LA POSIBILIDAD DE EMPATIA, CERCANIA Y ATENCIÓN ADECUADA A LA MUJER.
- 17 Desde el 2004 contamos con una niña, hoy mujer, magrebí, que siempre ha estado acompañando a las mujeres de su área traduciendo, tratando de ayudar, consolar, no sólo en casos de violencia de género, sino en las más inverosímiles consultas médicas del hospital comarcal de Calatayud, al principio con ignorancia y vergüenza por dolencias que le eran desconocidas, y después con un desparpajo que le ha ganado el afecto de todo el personal sanitario de nuestro hospital. Sirva esta encuesta para darle gracias por su labor impagable todos estos años.
- 20 Me ha sido difícil llenar el cuestionario. x la variedad de matices del tema. En este hospital hay muchos más casos de mujeres que vienen por otros motivos que las que vienen habiendo sido agredidas Es importantísimo sensibilizar al personal sanitario, médic@s, enfermer@s, TCAES, pues no lo están ni siquiera las mujeres. Hay cantidad de prejuicios. No se trabaja el tema, detecto una anestesia Total hacia las personas que pueden sufrir o sufren cerca y mayor sensibilidad para los casos televisados. Sería obligado dar estos conocimientos en la carrera, hacer hincapié en la formación

¹³ A efectos de la publicación de este informe y con el fin de facilitar su lectura, en estos comentarios literales al cuestionario solo se han corregido las faltas ortográficas más evidentes, por lo que los comentarios aparecen fielmente reproducidos en su extensión y formulación original.

humanística pues se están formando autómatas insensibilizados. Muchas veces, si se trabaja bien es necesario una intérprete, mucho mejor presencial. Pero antes de ello tiene que haber una sensibilización de los profesionales hombres y mujeres xq no la hay. Muchas veces supone un tema de VG una carga asistencial tan grande añadida a la que ya hay que no se toma con ganas e interés. Yo sería partidaria de unas guardias localizadas de enfermería especializada e intérpretes especializadas(que cobrasen por caso por ejemplo) que se les llamase desde los servicios de urgencias y que se encargasen estas personas descargando la asistencia al personal de urgencias. Hay que hacer hincapié en la detección de la VG invisible gracias por la iniciativa. es necesaria.

- 21 Por favor, comunicad los resultados y material que se realice a la Comunidad Autónoma de Aragón para que los difunda y nos los distribuya igual que ha hecho con este cuestionario.
- 24 En mi Comunidad Autónoma no hay un compromiso, que yo sepa, por parte de los intérpretes 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 el intérprete 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.
- 30 Se ha dado el caso de que hay víctimas que son sordomudas y únicamente se expresan mediante el lenguaje de signos, sería interesante dar nociones sobre el mismo en todos los ámbitos, no solo policial, sino en cuanto a la asistencia médica y psicológica empleando el mismo para dar mas confianza a la víctima.
- 35 No dan opción a dejar en blanco (no sabe no contesta) lo que puede dar lugar a inexactitudes.
- 39 LAS MUJERES RUMANAS APRENDED RÁPIDO NUESTRO IDIOMA TANTO ESCRITO COMO HABLADO EN MENOS DE UN AÑO Y LO ENTIENDEN EN POCOS MESES. LAS MUJERES MARROQUIES, NO LO APRENDED NI TRAS 10 AÑOS DE RESIDENCIA; AUNQUE ASÍENTEN Y PARECE QUE LO COMPRENDEN , CON OTRA PREGUNTA RELACIONADA COMPRUEBAS QUE NO ENTIENDE LA MAYORIA DE LAS COSAS. TAMPOCO LEEN NUESTRO IDIOMA.
- 42 FUNDAMENTALMENTE, LOS CASOS DETECTADOS EN MI AMBITO LABORAL SON DE MUJERES DE EDAD AVANZADA (MALTRATO PSÍCOLOGICO, NEGLIGENCIAS Y ABANDONOS) Un saludo: Carmen.
- 44 Os agradecería que hubiera una devolución de los resultados de esta encuesta.
- 51 En cuanto a los datos exactos del número de víctimas, edad y estatus no tengo datos precisos. Las víctimas que vemos son de toda condición y edad. En cuanto a los intérpretes, si la víctima no habla nuestro idioma es preceptivo que acuda con un

- intérprete que siempre es solicitado por el juzgado que instruye el caso , es por ello que no suele haber problemas con la comunicación.
- 52 Pienso que es un paso mas para atender al las víctimas de la V.G. Pero creo que este trabajo debe ser desarrollado por personal sanitario al que se forme sobre todo en Urgencias donde un/a intérprete no se podría situar tan fácil ni actuar adecuadamente. Además estaría dificultando el trabajo del personal sanitario y accediendo a un historial privado.
- 53 No puedo valora lo conocimientos del o de la intérprete, ya que no conozco esos idiomas, con los idiomas que manejo (ingles y francés) ya hablo yo. Deben ser mujeres.
- 58 Durante este último año no se ha utilizado el servicio de interpretación porque no hay subvención económica ni presupuesto. Es un servicio externo gestionado por el Consell Comarcal.
- 59 EN LA ACTUALIDAD, EN EL AÑO 2013 EL CONSEJO COMARCAL NO DISPONE DEL SERVICIO DE TRADUCCIÓN QUE NOS FACILITABA EN LOS AÑOS ANTERIORES 2006-2012 DEBIDO A FALTA DE PRESUPUESTO. EN CONSECUENCIA NO PODEMOS UTILIZAR NINGÚN INTÉRPRETE EN LAS ENTREVISTAS CON LAS USUARIAS DEL SERVICIO.
- 61 solo he atendido a usuarias que hablan castellano o catalán, no es posible llevar a cabo un tratamiento psicológico con interprete.
- 62 Durante el año 2013 no hemos utilizado servicio de traducción profesional por haber suspendido el servicio por temas presupuestarios de la administración autonómica. Los datos presentados sobre la relación con los traductores es de los años anteriores 2008-2012.
- 67 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 UNA GRAN MAYORÍA , AL TRATARSE COMUNIDADES DE INMIGRANTES CON IDIOMAS NO CONOCIDOS (DIALECTOS AFRICANOS, ETC) SE RECURRÍA A INTÉRPRETES DE ESA COMUNIDAD LINGÜÍSTICA Y , EL/LA INTÉRPRETE RESULTABA SER CONOCIDO POR LA VÍCTIMA EN SU ENTORNO SOCIAL, HECHO QUE CONSIDERO MUY PERJUDICIAL PARA LA INTERVENCIÓN. CONSIDERO MUY INTERESANTE LA POSIBILIDAD DE TRABAJAR CON HERRAMIENTAS INFORMÁTICAS.
- 73 Normalmente, las víctimas de VdG extranjeras ya tienen algo de conocimiento de español y pueden comunicarse de manera básica. Para los otros casos en que no pueden comunicarse por el idioma, en alguna ocasión nos hemos comunicado en inglés y he podido derivar a alguna asociación donde las han atendido con sus propios intérpretes. Gracias y un saludo muy cordial.
- 76 ESTO ES UN CENTRO DE ACOGIDA, POR LO QUE HAY MUCHAS PREGUNTAS QUE PIERDEN SENTIDO.

- 78 La falta de medios y de protocolos o programas específicos en este sentido, dificulta mucho el trabajo con mujeres extranjeras. En la mayor parte de los casos, es necesario recurrir a conocidos/as, 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). En alguna ocasión nos hemos dirigido a entidades supramunicipales con competencias en la materia planteando nuestra demanda de buscar fórmulas para solucionar el problema de los/as intérpretes, pero nunca se atendieron nuestras demandas. Gracias.
- 80 ESTO ES UN CENTRO DE ACOGIDA, POR LO QUE HAY MUCHAS PREGUNTAS QUE PIERDEN SENTIDO.
- 90 Durante los tres años que llevo trabajando en el PMORVG de Mejorada no he precisado de ningún servicio de interpretación. Hago alusión aquí al servicio requerido en otro trabajo anterior. Los datos a los que hace alusión son del 2012. Solo se refleja aquellos casos atendidos de primera atención, no a todos los expedientes con los que se trabaja.
- 91 Hay poco acceso a los intérpretes cuando la atención a la víctima es básicamente de asesoramiento y en fases posteriores a la denuncia y sin embargo es fundamental que entiendan todo el proceso y medios que tienen. En nuestro caso, la espera hasta que un intérprete llegue a la comisaría se demora mucho y es posible que en el tiempo de espera la víctima decida no denunciar.
- 92 Los datos de nivel cultural no los registramos en nuestro recurso. Gracias por todo.
- 93 ESTO ES UN CENTRO DE ACOGIDA, POR LO QUE HAY MUCHAS PREGUNTAS QUE PIERDEN SENTIDO.
- 95 ESTO ES UN CENTRO DE ACOGIDA, POR LO QUE HAY MUCHAS PREGUNTAS QUE PIERDEN SENTIDO.
- 98 La mayoría de mujeres extranjeras que han comparecido como denunciantes en los procedimientos penales son de origen hispanoamericano por lo que no ha sido necesario ningún traductor.
- 99 ESTO ES UN CENTRO DE ACOGIDA, POR LO QUE HAY MUCHAS PREGUNTAS QUE PIERDEN SENTIDO.
- 100 Es un tema muy importante pues el 36% de las mujeres a nivel mundial mueren a causa de la VG.
- 102 Respecto al número de víctimas atendidas en el último año (sept 12 - sept 13), señalar que he estado al menos 8 meses en situación de desempleo). Respecto a las preguntas relacionadas con el desarrollo de la función del/la intérprete, destacar mi escasa experiencia con esta figura, y la disparidad de municipios donde he llevado a cabo mi labor (cada uno con un protocolo diferente). La información previa que se da a la persona que acude a realizar la interpretación sólo se otorga si es parte del servicio municipal, si existe una cercanía con la misma; en otro caso, se presupone que viene informada desde la entidad a la que se le solicita el servicio.

- 103 MUCHAS GRACIAS POR CONTAR CON NOSOTRAS.
- 104 Algunas de las cuestiones no pueden contestarse con Sí o NO, puesto que en la labor del abogado, normalmente el contacto con el intérprete profesional se limita a las declaraciones judiciales; es anecdótico el número de casos en que el intérprete acompaña a la víctima con posterioridad en las entrevistas con el letrado, puesto que, evidentemente, debe ser una labor remunerada y la justicia gratuita no alcanza a cubrir este servicio. Sería una de las mayores reivindicaciones en cuanto a la mejora de la asistencia a las víctimas el poder contar con intérpretes a lo largo de todo el procedimiento y no sólo en las actuaciones judiciales.
- 106 CONSÍDERO QUE SE TRATA DE UNA ACTIVIDAD PROFESIONAL , QUE ESTÁ EN PLENO PROCESO DE DESARROLLO , POR TANTO CLARAMENTE MEJORABLE CON LAS PAUTAS LEGALES PRESENTES Y FUTURAS NS: No significativo.
- 107 es absurdo pedir datos acerca de edad y otros de la víctimas de VG, es imposible recordar esto, he contestado sin criterio ya que no se permite dejarlo en blanco.
- 115 Gracias a vosotros.
- 121 Gracias
- 122 ES MUY IMPORTANTE QUE TENGAN UN CONOCIMIENTO CORRECTO DEL IDIOMA QUE TRADUCEN, IGUAL DE IMPORTANTE ES QUE TENGAN CONOCIMIENTO DE LA TEMÁTICA DE LOS MALOS TRATOS EN EL ÁMBITO DEL HOGAR Y SOBRETODO QUE NO PREJUZGUEN A LA VÍCTIMA.
- 151 Desde mi punto de vista, algunas de las cuestiones planteadas son en exceso inespecíficas a la hora de precisar la respuesta.
- 156 Deseamos puntualizar que hay países que no vienen reflejados en la lista, como los países de la Europa del Este (rusos, polacos, húngaros, albaneses...) y hemos reconocido en las consultas. Queremos señalar que el intérprete NUNCA debe interpretar ni resumir lo que la víctima dice, sino traducir lo más fiel posible el mensaje que la víctima dice.
- 157 En nuestra larga experiencia (8 años) en el uso de intérpretes en la atención a VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO extranjeras con escasos o nulos conocimientos del idioma español , se echa en falta PROFESIONALIDAD Y FORMACIÓN ESPECÍFICA EN VIOLENCIA DE GÉNERO en los/as intérpretes que se han contratado, considerando fundamental que los/as mismos se LIMITEN A TRADUCIR sin interpretar lo que la víctima está diciendo. Es importante la sensibilidad y perspectiva de género en los/as profesionales que realizan la traducción.
- 171 Al no haber contado nunca con los servicios de un intérprete, muchas de las preguntas del cuestionario no las he podido contestar.
- 172 La encuesta la he contestado desde un centro de atención primaria de Barcelona con mediadores culturales, formados específicamente en salud. Es importantísimo que más que personas que traduzcan (intérpretes) sean mediadores culturales, en este caso eran

- de urdu y árabe. Estaban contratados a través de un convenio entre ICS y la fundación Salud y Familia encargada de formar a los mediadores culturales.
- 175 En el dispositivo en el que trabajo no utilizamos el servicio de intérprete, tenemos una mediadora intercultural que habla árabe, inglés y francés y otras personas del equipo hablan inglés y francés.
- 178 Al ser una comisaría lejana a centros urbanos importantes, el tiempo de respuesta es muy elevado, creo que la gestión podría ser diferente.
- 186 Aunque se ha atendido a personas de otras nacionalidades, han sido de idioma castellano o que llevaban muchos años en España y mostraban un perfecto conocimiento del idioma.
- 188 He observado que la mayoría de las preguntas tenían que ver con los/as intérpretes y mi experiencia en este aspecto no es mucha. Sólo en dos ocasiones he recurrido a un intérprete.
- 191 ESTO ES UN CENTRO DE ACOGIDA, POR LO QUE HAY MUCHAS PREGUNTAS QUE PIERDEN SENTIDO.
- 200 ESTO ES UN CENTRO DE ACOGIDA, POR LO QUE HAY MUCHAS PREGUNTAS QUE PIERDEN SENTIDO.
- 202 No he trabajado nunca con intérpretes profesionales, solo con personas elegidas por la propia mujer víctima, o eso creo, y que la acompañan a la entrevista. Por lo general una hija o una amiga que muestra mucho interés por ayudar. Se trabajan aspectos puramente instrumentales -recursos jurídicos, sociales - pero no se puede avanzar en la rehabilitación del daño emocional.
- 204 EL CUESTIONARIO ES POCO CLARO Y POCO OPERATIVO.
- 205 Saludos.
- 209 No sería mala idea una central telefónica con intérpretes y utilizar sistema de manos libres. Los intérpretes tardan en llegar por las distancias y el tiempo desde que son avisados; además los ahorros de la CCAA han reducido su número. En una ocasión (no era asunto de VG), sino de agresión sexual en menores se pudo contar con la misma intérprete (de chino) para la Policía y para Forense, para Juzgado; fue muy eficaz para el procedimiento forensil.
- 214 Necesitamos formación en todos los ámbitos de actuación y en el caso de la VG sobre todo en cuanto al idioma y la forma de actuar con las víctimas. CONSIDERO FUNDAMENTAL LA EDUCACIÓN DE LOS MENORES Y JÓVENES DESDE EDADES TEMPRANAS Y QUIZÁS PODRÍAMOS HACER MÁS DESDE LAS INSTITUCIONES QUE ATENDEMOS A LAS VÍCTIMAS DE VG PORQUE LAS QUE NO LLEGAN A NOSOTROS SON LAS DE MAYOR RIESGO. IR A COLEGIOS E INSTITUTOS A DAR CHARLAS PERO CON CASOS REALES SERVIRÍA CREO PARA CONCIENCIAR Y EDUCAR , Y NO ESPERAR A QUE NOS LLEGUEN PORQUE PARA MÍ YA ES DEMASIADO TARDE.

- 226 ES MUY NECESARIO EL TRABAJO DE INTÉPRETES BIEN FORMADAS PARA LA ATENCIÓN DE VÍCTIMAS DE VG.
- 252 .
- 264 SE VALORA DEMASIADO ESTE TIPO DE VIOLENCIA, CUANDO ESTAMOS EN MEDIO DE UNA ENORME CATÁSTROFE ECONÓMICA, DE DESEMPLEO, PARO, MAL COMER, MAL VIVIR, DESALOJADOS DE SUS CASAS,.....ES UNA CATÁSTROFE. HACER HINCAPIÉ EN LA VIOLENCIA DE GÉNERO ES DESPISTAR DE LO RELEVANTE: la situación de catástrofe en que vivimos. muchas investigaciones, muchas preparaciones para CATÁSTROFE, Y CUANDO ESTÁ A LA VISTA, SE ORDENA MIRAR PARA OTRO LADO. LO RELEVANTE ES LA CATÁSTROFE QUE MILES DE CANARIOS-ESPAÑOLES VIVIMOS.
- 296 Creo que en conjunto , no se contempla en la práctica clínica diaria los aspectos de la violencia de género, salvo en los casos con lesiones físicas y sexual ; Se juzga y descalifica con mucha facilidad a la mujer contribuyendo con la violencia . Tampoco hay un conocimiento de los recursos sociales y se considera un problema ajeno a la asistencia médica. Es un problema oculto y se podía aprovechar esta encuesta para introducir la conciencia del problema de violencia de género .
- 300 Desde la Comunidad Autónoma debe existir algún recurso/servicio de traducción para víctimas VG y según refiere su propia web, las interesadas deben acudir físicamente a ese departamento o llamar a un teléfono general de acceso (que ha dejado de ser gratuito; antes era un 900).
- 306 En el municipio disponemos de un educador social y una agente de acogida que hablan el árabe, la lengua extranjera mayoritaria pero están limitados de tiempo. No se dispone de ningún servicio comarcal ni municipal de intérpretes para otro tipo de lengua, lo cual, valoramos como muy importante.
- 307 Parabéns polo estudio. Non me acaba de gustá-lo cuestionario porque non explora o coñecemento que ten quen responde sobre o concepto de violencia de xénero. (podería ser que a violencia psicolóxica, que é moiísimo mais frecuente ca física, non a estea incluindo.....) Tampouco explora cal é o idioma vehicular que utiliza no traballo a persoa que resposta Non se me da a posibilidade de repasá-lo antes de enviá-lo.
- 310 Desde mi trabajo pocas son las veces que se utiliza un interprete oficial (casi nunca). Las señoras que acuden al servicio vienen acompañadas por personas que le hacen de traductor.
- 311 Hay preguntas muy relativas ya que cada caso de VG es diferente, también entre los intérpretes hay grandes diferencias por lo que las preguntas generalistas no tienen sentido, en mi opinión. Por otra parte los datos son aproximados y aleatorios pues no han sido contabilizados.
- 313 No me gusta que un cuestionario obligue a concretar datos que desconoces y por tanto has de inventar (porcentaje de chino, búlgaro...cuando jamás he atendido a víctimas de VG de esos países).

- 315 EN NUMEROSES OCASIONES NO SE ACUDE A INTÉPRETES PROFESIONALES SINO A PERSONAS QUE HABLAN EL IDIOMA DE LA PERSONA Q SUFRE VG O A PERSONAS DE SU ENTORNO O COMUNIDAD. LO QUE SUPONE, A VECES, UNA ATENCIÓN VICIADA, PUES LA PERSONA Q 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 PERSONAS QUE SUFREN VG, Y AUNQUE LOS PROFESIONALES QUERAMOS HACERLOS VALER, ES INDISCUTIBLE QUE PREVALECE SIEMPRE LA VOLUNTAD DE LA PERSONA Q SUFRE VG.
- 317 La colaboración de Interpretes voluntarios es muy valioso en aquellas zonas donde el porcentaje de mujeres de diferente nacionalidad es muy elevado, formales en el abordaje sanitario de mujeres con violencia de género sería un gran paso.
- 326 EN MI SERVICIO HEMOS RECURRIDO A ASOCIACIONES DE PERSONAS INMIGRANTES O A USUARIAS.
- 328 NO TENGO EXPERIENCIA PRÁCTICA CON EL USO DE INTÉPRETES, LAS ESCASAS VECES QUE HEMOS NECESITADO APOYO NOS LO HA PRESTADO ALGUNA USUARIA DE NUESTRO SERVICIO COMPATRIOTA, COMO DECÍA, NO TANTO A NIVEL DE TRADUCCIÓN COMO DE INFORMACIÓN CONCRETA O APOYO EN LA PRIMERA ENTREVISTA. POR ELLO, ALGUNAS RESPUESTAS PUEDEN DISTORSIONAR COMO LA e17 QUE EN MI CASO NO LO REFIERO A UNA INTÉPRETE PROFESIONAL SINO A MI EXPERIENCIA, SEGÚN LO INDICADO. UN SALUDO!
- 331 Mi experiencia a lo largo de estos años ha sido siempre con intérpretes que traían las propias víctimas. Nunca ha llegado una mujer sin ningún conocimiento del español. Estas intérpretes siempre han sido amigas de las víctimas y en algún caso puntual algún familiar. 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, los intérpretes no son oficiales, sino personas de un país extranjero que conocen el idioma y que se ofrecen a traducir, a veces tienen la duda de que es lo que estarán traduciendo, se suele utilizar el mismo traductor para el agresor y la víctima. Creemos que solo se utilizan intérpretes oficiales en los juicios.
- 332 Aunque no lo he puesto lo doy por hecho. Que se traten de personas que entiendan y reconozcan la existencia de violencia de género y desde luego que sus actitudes no favorezcan el machismo.
- 340 He contestado casi todas las preguntas pensando en la mediadora del Centro. Sólo la pregunta e13 he contestado pensando en intérprete.
- 341 Pienso que sería necesario y de mucha utilidad que se pudiera utilizar el protocolo de actuación en estos casos. Muchas veces conocemos los recursos pero no están disponibles, entonces es como si éstos fueran inexistentes. También hay que considerar el entrenamiento por parte del personal, ya que muchos trabajamos con escasos conocimientos en cuanto actuación frente a casos de este tipo.

- 343 Es muy importante que en las Comisarías de Policía exista el servicio de traducción.
- 344 SÓ TRABALLEI CON INTÉPRETES PROFESIONAIS A TRAVÉS DO TELÉFONO. NOUTRAS OCASIÓN A VÍTIMA VIÑA ACOMPAÑADA DE ALGUÉN DA SÚA CONFIANZA QUE COÑECÍA OS IDIOMAS OFICIAIS E NOUTRAS OCASIÓN EMPREGAMOS A UNHA VOLUNTARIA QUE COÑECÍA O IDIOMA DA VÍTIMA PARA FACER OS ACOMPAÑAMENTOS. NA CATEGORÍA DE DENUNCIAS FALSAS, TIVEN QUE CONTESTAR SEN IMPORTANCIA PORQUE O MEU TRABALLO NON É DE VALORACIÓN DAS DENUNCIAS.
- 345 Las cuestiones de estadística (edad, formación...) salen de una base de datos común a varios profesionales.
- 350 EN LA OFICINA DE DENUNCIAS EN LA QUE TRABAJO SE TRATA SOBRE TODO A MUJERES VICTIMAS DE VIOLENCIA DE HABLA HISPANA O CASTELLANA Y SIN DUDAR LA MAYORÍA NECESITARÍA A UNA SÍCÓLOGA QUE LA AYUDE A ENFRENTARSE AL MIEDO ANTE UNA DENUNCIA.
- 351 Algunas preguntas no son fáciles de contestar dado que no hemos utilizado los recursos de traducción. Normalmente las mujeres que no hablan el idioma vienen acompañadas de alguna persona de su familia o comunidad. Únicamente he hecho uso del servicio de interpretación en casos de lengua de signos ofrecida por la Asociación Madrileña de Sordos.
- 355 En la oficina de empleo en la que trabajo , los intérpretes son muy poco frecuentes, en mi caso solo ha ocurrido en una ocasión y venía con la persona víctima de vg de un piso de acogida, por lo tanto no lo solicitamos nosotros si no que vino como un servicio de la casa de acogida, quiero decir con esto que las respuesta que doy cuando preguntáis por los intérpretes en el cuestionario son muy relativas.
- 357 Me ha resultado difícil responder a los ítems. Creo que es muy importante diferenciar entre extranjeras y extranjas que no conozcan el castellano. Las necesidades cambian mucho. Considero que la clave no es que sea extranjera, sino si puede o no comunicarse en castellano. Es decir, que se equipara extranjera con no conoce idioma.
- 365 DESDE MI ENTIDAD NO HEMOS UTILIZADO «INTÉPRETES» COMO TAL, PERO SÍ HEMOS TRABAJADO CON MEDIADORAS INTERCULTURALES INCORPORADAS EN NUESTRO EQUIPO. FACILITAN EN GRAN MEDIDA LA INTERVENCIÓN Y OFRECEN UN APOYO INTERCULTURAL IMPRESCINDIBLE PARA EL APOYO COMPLETO A LAS POSIBLES VÍCTIMAS.
- 381 EL PRINCIPAL PROBLEMA QUE ME HE ENCONTRADO ES CON VÍCTIMAS DE PAÍSES ÁRABES, YA QUE LA MENTALIDAD Y LA PARCIALIDAD PUEDE AFECTAR EN LA LABOR DEL TRADUCTOR. ADEMÁS SIEMPRE TIENES LA DUDA DE QUE LA TRADUCCIÓN SEA LA CORRECTA, O LA INTERPRETACIÓN QUE LE DAN..... NORMALMENTE HAY FAMILIARES CON LA VÍCTIMA, TANTO MASCULINOS COMO FEMENINOS, QUE HABLAN POR ELLA, HABLAN CON EL TRADUCTOR. SINCERAMENTE LA VÍCTIMA EN MUCHAS OCASIONES NO TIENE LIBERTAD

ABSOLUTA PARA TOMAR SUS PROPIAS DECISIONES Y SE VE MUY CONDICIONADA Y COACCIONADA. NO HAY DESPACHOS O HABITÁCULOS PREPARADOS PARA ATENDER DEBIDAMENTE A LAS VÍCTIMAS, SE ESTÁ EN PASILLOS, DESCANSILLOS, DONDE ESTÁN LOS FAMILIARES DEL AGRESOR, O EL PROPIO AGRESOR... LAS CREENCIAS RELIGIOSAS, MORALES Y CULTURALES LES CONDICIONAN MUCHO. LOS INTÉRPRETES NO SIEMPRE SON TODO LO IMPARCIALES QUE DEBERÍAN.

- 385 Que se tenga en cuenta que la traducción no es en sí misma el canal para trabajar con mujeres extranjeras supervivientes de violencia machista, es muy importante tener una amplia visión cultural, para no estereotipar y formación adecuada en violencia. Gracias.
- 386 Trabajo desde hace muchos años en atención a víctimas. Mi formación es Psicóloga y soy la responsable de la formación en esta materia, imparto formación al grupo que dirijo y a otros/as profesionales de diferentes ámbitos relacionados con la vg (policías, sanitarios, forenses, y alumnado universitario, etc.) Hemos creado un grupo específico para atención a víctimas. Considero de gran importancia la presencia de intérpretes. En Castilla y León contamos (o contábamos) con un recurso en diferentes idiomas pero que solo hemos utilizado esporádicamente y se encontraba en el Centro de Emergencia (hoy cerrado); me es imposible reflejar el número de víctimas atendidas, pues son muchas cada año, de diferentes edades, nivel sociocultural, y en menor medida mujeres extranjeras, especialmente árabes. Es precisamente para este colectivo de mujeres para el que he necesitado en varias ocasiones contar con un intérprete, pero sin remuneración, es decir como favor personal. Hecho que no me parece nada profesional pero ante la falta de este tipo de recursos no me queda más remedio para dar la atención que la víctima requiere.
- 388 USTEDES NO HAN CONSÍDERADO EN ESTE CUESTIONARIO A LAS VÍCTIMAS EXTRANJERAS DE VIOLENCIA DE GENERO QUE PROVIENEN DE AMÉRICA LATINA.
- 389 Nuestros medios con respecto al servicio de intérprete es nulo, por lo que cuando se nos presenta un caso con estas circunstancias lo derivamos al SAVD.
- 392 Creo que para trabajar con víctimas de v.g. que es un trabajo muy duro, hay que estar preparada académicamente, pero fundamentalmente te tiene que gustar y tienes que estar convencida que la mujer víctima apoyada por profesionales, puede cambiar su situación y puede llegar a empoderarse.
- 394 Para atender a víctimas de violencia de género, en mi opinión, debe tenerse un objetivo personal y profesional prioritario de lucha por la igualdad. Es un trabajo que requiere mucha entrega y dedicación, tiene que haber una dimensión vocacional importante. Son personas que necesitan mucho de esta sociedad, y atenderlas, significa volver a restablecer vínculos de confianza en el ser humano que se han ido debilitando. en su interior. Muchas gracias.
- 396 DECIR QUE EL SERVICIO DE INTÉRPRETES ES UNA CUESTIÓN FUNDAMENTAL, PERO TAMBIÉN ES CIERTO QUE UNA CRÍTICA NUESTRA ES EL GRAN DESCONOCIMIENTO DE IDIOMAS QUE TENEMOS MUCHAS TRABAJADORAS QUE INTERVENIMOS CON

- SUPERVIVIENTES DE LA VG. ES UNA TAREA A TENER EN CUENTA, RESPECTO A CUESTIONES CULTURALES SÍ HAY MUCHO INTERÉS POR NUESTRA PARTE EN FORMARNOS Y SENSIBILIZARNOS AL RESPECTO.
- 406 Los casos referidos corresponden a este Instituto, luego no son exclusivos de este director que se encuentra por lo demás en condiciones de responder al resto del cuestionario.
- 410 Yo soy la mediadora intercultural en violencia de género y he hecho de intérprete en casos de VG. Por lo tanto he recorrido muy pocas veces al servicio de traducción del Consell Comarcal del Maresme, es decir, cuando la mujer no habla ninguno de los idiomas que yo hablo. Lo digo para que tengáis en cuenta mi valoración del servicio de interpretación. No puedo hacer valoración de mi servicio yo misma.
- 422 No ha quedado claro sobre la forma en que se designa a los peritos, tengo entendido que el Juzgado de VG, tiene una lista y llama a quienes estén de turno o disponibles, además no se cuenta con la posibilidad de disponer de ellos en aspectos diferentes a las comparecencias iniciales y a los juicios.
- 426 HA HABIDO RESPUESTAS A LAS QUE NO HE PODIDO CONTESTAR, PUESTO QUE EN MI CORTA CARRERA NO HE CONOCIDO/TRABAJADO CON NINGÚN CASO CON UNA MUJER U HOMBRE EXTRANJEROS; A DÍA DE LA FECHA LAS VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO ASÍSTIDAS HAN SIDO DE NACIONALIDAD ESPAÑOLA.
- 435 A PESAR DE QUE TODAS LAS POLÍTICAS Y PROGRAMAS DE ACTUACIÓN SOBRE VG SE BASAN EN LA ATENCIÓN A LAS VÍCTIMAS, TREMENDAMENTE NECESARIA EN TODO CASO, PARECE OLVIDARSE QUE LA CAUSA RAÍZ DEL PROBLEMA NO SON LAS MUJERES SINO, SINO EL COMPORTAMIENTO SEXISTA Y VIOLENTO DE LOS HOMBRES. EL NO DESARROLLAR POLÍTICAS EDUCATIVAS DE INTEGRACIÓN, DESDE LA MÁS TEMPRANA EDAD ESCOLAR , NOS CONDUCE A IR SIEMPRE A REMOLQUE, PALIANDO LAS CONSECUENCIAS DEL PROBLEMA, PERO SIN ATACAR DE UNA VEZ POR TODAS LA CAUSA DEL MISMO. EDUCACIÓN, EDUCACIÓN, EDUCACIÓN, Y MÁS EDUCACIÓN, ESA ES LA ÚNICA VACUNA CONTRA TODAS LAS INTOLERANCIAS Y CONTRA LA VG. TODO LO QUE SE INVIERTA EN LA EDUCACIÓN PARA LA IGUALDAD HOY, LO AHORRAREMOS EN ATENCIÓN A VÍCTIMAS MAÑANA, Y NO ESTOY HABLANDO DE DINERO, SINO DE SUFRIMIENTO, DE DOLOR Y DE VIDAS, DE EVITAR LA REPETICIÓN DE ROLES DE AGRESIVIDAD EN LA FAMILIA QUE PERPETÚEN ESTA LACRA.
- 442 ME PARECE MUY INTERESANTE QUE SE HAGA UN ESTUDIO RECOGRIENDO ESTOS ASPECTOS CON EL OBJETIVO DE FAVORECER UNA MEJOR ATENCIÓN A LAS MUJERES CON OTRO IDIOMA. ENHORABUENA.
- 443 En la pregunta de ordenación de países. la numeración que es obligada a realizar no se corresponde con la realidad porque habría países que estarían en la misma situación. los datos de nivel socioeconómico son orientativos; ya que desde nuestro servicio lo que se registra son datos formativos y de empleo pero no categorías abstractas.

- 444 Dadas las características de nuestro municipio no necesitamos contar con traductores/as con mucha frecuencia. Casi todas las víctimas extranjeras son rumanas y hablan español o de latinoamérica.
- 451 Los datos correspondientes a edad y nivel cultural corresponden a las 624 mujeres atendidas en el servicio durante el año 2012, ya que no lo tenemos desglosado exclusivamente para las 294 que fueron víctimas de violencia.
- 455 Un saludo.
- 458 SIEMPRE NOS HEMOS COMUNICADO BIEN CON LAS VÍCTIMAS POR REGLA GENERAL HABLAN ESPAÑOL.
- 460 LOS EXTRANJEROS QUE HE TRATADO SON SUDAMERICANAS Y RUMANAS, POR LO QUE RESULTA MÁS SENCILLO COMUNICAR CON ELLAS.
- 481 --
- 490 Es importante que por temas de religión, una mujer del Mundo Árabe (Marruecos o Argelia), tenga una mujer como interpreta, porque los hombres que hacen de intérpretes suelen ser muy reacios con ellas, a la hora de entenderlas o como puedan intentar convencerlas de que retiren la denuncia.
- 495 el funcionario que suscribe se encuentra de apoyo en esta brigada de la UPAP, habiendo entrada en la misma en el presente años y sin haber recibido la correspondiente formación de VG.
- 501 LOS DATOS ESTADÍSTICOS FACILITADOS SE REFIEREN A DATOS GLOBALES DE TODAS LAS ATENCIÓNES QUE SE PRESTARON EN 2012 EN LA RED DE OFICINAS DE ATENCIÓN A LAS VÍCTIMAS DEL DELITO DE LA COMUNIDAD VALENCIANA. HAN SÍDO FACILITADOS POR LA FUNDACION FAVIDE QUE ACTUALMENTE GESTIONA EL SERVICIO QUE PERTENECE A LA CONSELLERIA DE GOBERNACION Y JUSTICIA.
- 524 Lo que se precisa de un intérprete, es disponibilidad de tiempo y conocimiento del idioma de la víctima y del español, para poder traducir con facilidad,
- 525 BAJO MI PUNTO DE VISTA, EL INTÉRPRETE DEBE TRADUCIR EXACTAMENTE LO MANIFESTADO POR LA PERSONA ENCARGADA DEL ASUNTO.
- 527 dificultad en la contestación de las preguntas por la ambigüedad de las mismas.
- 528 Bastantes dificultades al llenar el presente formulario , por la ambigüedad de las preguntas.
- 534 RESULTA NECESARIO UN SERVICIO DE INTERPRETACIÓN Y TRADUCCIÓN PARA LOS/AS PROFESIONALES QUE TRABAJAN CON MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO, SIEMPRE Y CUANDO ESTEN FORMADOS PREVIAMENTE EN VIOLENCIA Y TENGAN CAPACIDADES Y HABILIDADES PARA ELLOS YA QUE LOS RECURSOS SOCIALES SON ESCASOS. SIEMPRE SE PUEDE MEJORAR EN LA INTERVENCIÓN REALIZADA Y CON ESTE COLECTIVO, ES NECESARIO UNA MEJORÍA DE FORMACIÓN, EXPERIENCIA, RECICLAJE Y RECURSOS.

- 536 Destacar que el servicio de interpretación es muy necesario no sólo para atender a las víctimas de violencia de género, sino a la población extranjera que requiera algún tipo de ayuda y no domine nuestra lengua. Si el trabajo social ya es una profesión complicada a todos los niveles, mucho más sino es posible entender y comunicarse con la persona que está pidiendo ayuda.
- 547 SERIA DESEABLE QUE LA INTÉRPRETE QUE LE ASISTE AL INICIO DE UN PROCEDIMIENTO, LE ASISTIERA HASTA EL FINAL DEL MISMO, INCLUYENDO SUS FASE INTERMEDIAS, ASISTENCIA EN LA DECLARACIÓN ANTE LA POLICÍA, ANTE EL JUEZ Y EN EL JUICIO ORAL, ASIMISMO EN LAS EXPLORACIONES MÉDICAS, ASUNTOS SOCIALES, ANTE EL INEM, ETC.
- 548 LA INTERVENCIÓN COMIENZA CON LA CAPTACIÓN DE LA VÍCTIMA HACIA LOS RECURSOS DE VIOLENCIA DE GÉNERO, Y AHÍ ES FUNDAMENTAL EN SANIDAD LA COORDINACIÓN MÉDICO DE ATENCIÓN PRIMARIA CON TRABAJO SOCIAL. LA VÍCTIMA HA DE RESOLVER MUCHAS DIFICULTADES PARA TOMAR LAS RIENDAS DE SU VIDA Y, POR LO GENERAL, SU AUTOESTIMA ESTÁ MUY DETERIORADA Y NO SUELE SER ELLA LA QUE TENGA ACCESO A LOS RECURSOS ECONÓMICOS DEL HOGAR (AUNQUE TAMBIÉN LOS APORTE).
- 552 En muchas ocasiones en que la mujer no explicita el maltrato es difícil de averiguar por la dificultad idiomática, pero en los casos que lo explicita y pide ayuda intentamos realizar correctamente la anamnesis y documentos necesarios con la ayuda de intérprete o con un poco de voluntad de hacerse entender por las dos partes (paciente y profesional). También quiero manifestar que es muy diferente el abordaje dependiendo del grado de sensibilidad del profesional que atiende a la mujer pero que si ella lo explicita existe un protocolo y algoritmo de actuación que cumplen a rajatabla tod@s l@s profesionales.
- 577 NINGUNA.
- 578 NINGUNA.
- 579 NINGUNA.
- 580 Os hemos respondido sobre la realidad de estos últimos años pero recientemente nos han comunicado que dejaremos de disponer del servicio de intérpretes, con lo cual dentro de unos meses las respuestas serán muy diferentes. Desde aquí valoramos como muy grave la pérdida de este servicio no solo por la dificultad profesional que nos implicará sino sobretodo por el perjuicio que supone directamente para un colectivo de por sí ya muy vulnerable como es el de las mujeres emigrantes y víctimas de violencia.
- 590 Yo trabajo de enfermera pero la encuesta la he cubierto en base a la labor de voluntariado que hago en una organización que atiende a personas en contexto de trata (considerada violencia de género aunque no a nivel jurídico).
- 594 En el último año no he atendido a ninguna extranjera con problemas de comunicación víctima de VG ya que las 2 atendidas eran de habla hispana. Todo lo señalado hace referencia al servicio de intérprete con el que contábamos en nuestro departamento

hasta hace unos meses. Consistía en un teléfono con doble auricular y un nº al que llamar solicitando intérprete (siempre vía teléfono). Se marcaba un código diferente para cada idioma (había unos 10 en la lista) y en general había que esperar varias horas a que el intérprete te llamara.

- 600 No he trabajado nunca con intérpretes pero no he visto la opción de saltarme o contestar que no procede en las cuestiones referidas a ellos. Esas respuestas son al azar.