

# **LA INTERPRETACIÓN TELEFÓNICA EN LOS SERVICIOS PÚBLICOS**

103698 - Trabajo de Final de Grado

Grado en Traducción e Interpretación  
Curso académico 2014-15

**Estudiante:** Arkaitz Jiménez Castaño

**Tutora:** Teresa Perramon Lladó

10 de junio de 2015

Facultad de Traducción e Interpretación  
Universidad Autónoma de Barcelona

## **Información del TFG**

---

**Título:** *La interpretación telefónica en los servicios públicos*

**Autor:** Arkaitz Jiménez Castaño

**Tutora:** Teresa Perramon Lladó

**Centro:** Facultad de Traducción e Interpretación

**Estudios:** Grado en Traducción e Interpretación

**Curso académico:** 2014-15

## **Palabras clave**

---

Interpretación telefónica, historia de la interpretación telefónica, interpretación, Dualia Teletraduccions S.L., interpretación en los servicios públicos

## **Resumen del TFG**

---

Este trabajo de final de grado consta de dos partes. En la primera parte encontraremos una introducción y una breve historia de la interpretación telefónica, así como los análisis de una encuesta realizada a intérpretes telefónicos profesionales sobre los problemas y las ventajas de esta modalidad de interpretación.

En la segunda parte del trabajo encontraremos un análisis riguroso de dos interpretaciones telefónicas cedidas por la empresa Dualia Teletraduccions S.L.. El objetivo de este análisis es determinar qué estrategias han utilizado los intérpretes ante ciertas situaciones o problemas y ofrecer soluciones o alternativas con el fin de mejorar la calidad de dichas interpretaciones.

## **Aviso legal**

---

© Arkaitz Jiménez Castaño, Barcelona, 2015. Tots els drets reservats.

Cap contingut d'aquest treball pot ésser objecte de reproducció, comunicació pública, difusió i/o transformació, de forma parcial o total, sense el permís o l'autorització del seu autor/de la seva autora.

© Arkaitz Jiménez Castaño, Barcelona, 2015. Todos los derechos reservados.

Ningún contenido de este trabajo puede ser objeto de reproducción, comunicación pública, difusión y/o transformación, de forma parcial o total, sin el permiso o la autorización de su autor/a.

© Arkaitz Jiménez Castaño, Barcelona, 2015. All rights reserved.

None of the content of this academic work may be reproduced, distributed, broadcast and/or transformed, either in whole or in part, without the express permission or authorization of the author.

# ÍNDICE

---

1. Agradecimientos	5
2. Introducción y objetivos	6
3. Definición de términos	8
4. Historia de la interpretación telefónica	9
5. Diferencias respecto a otras modalidades de interpretación	11
6. Especificidades de la interpretación telefónica	14
7. Análisis de interpretaciones	19
7.1 Primera llamada	19
7.2 Segunda llamada	24
7.3 Situaciones comprometidas para el intérprete	29
8. Conclusiones	32
9. Anexo	34
9.1 Entrevista a Gabriel Cabrera	34
9.2 Encuesta	43
10. Bibliografía	45

# 1. AGRADECIMIENTOS

---

En primer lugar deseo expresar mi agradecimiento a la tutora de este trabajo de final de grado, Teresa, por la dedicación y el apoyo que me ha brindado, por haber sabido guiarme y orientarme a lo largo de estos meses y por haber exigido siempre lo mejor de mí para poder presentar un trabajo riguroso. Espero haber estado a la altura.

Asimismo agradecer a Dualia Teletraducciones S.L. por toda la ayuda que he recibido de su parte. Gracias por compartir las grabaciones para poder llevar a cabo este trabajo de final de grado y gracias por permitirme acceder al foro interno de la empresa donde varios intérpretes han participado de manera desinteresada en la encuesta realizada en este trabajo. Gracias a todos los participantes.

Además, Dualia Teletraducciones S.L. me ha brindado la oportunidad de realizar una estancia de prácticas como intérprete telefónico que me ha servido para ampliar mis conocimientos sobre la profesión y poder volcar dichos conocimientos y experiencias en este trabajo.

No puedo olvidarme de ti, Gabriel. Cuando fui a aquel curso de interpretación telefónica no tenía ni idea de que acabaría realizando las prácticas contigo y tampoco me podía imaginar que fueras a ser una pieza clave en este trabajo. Por el tiempo que me has dedicado, por haber estado siempre ahí para resolver cualquier duda y por haberme enseñado lo básico de esta profesión, gracias.

A todos, muchas gracias.

## 2. INTRODUCCIÓN Y OBJETIVOS DEL TRABAJO

---

A pesar de ser estudiante de un grado de Traducción e Interpretación es una lástima comprobar que no estamos hablando de una proporción 50%-50% entre traducción e interpretación en el grado. Más bien estaríamos hablando de una proporción 85%-15% en la que la traducción se lleva la mayor parte de las horas lectivas.

Personalmente me llama mucho más la atención la interpretación porque me parece un trabajo más dinámico que la traducción. Por esta razón decidí hacer el trabajo de final de grado sobre este ámbito, pero no es el único motivo. También me gustaría dar a conocer y conseguir que sea más visible esta labor, ya que generalmente la gente de a pie relaciona a los intérpretes con los intérpretes de conferencia de la ONU o la Unión Europea y no son conscientes de la necesidad de apelar a servicios de interpretación que existe en la sociedad.

¿Por qué la interpretación telefónica? Tuve la oportunidad hace unos meses de acudir a un taller de interpretación telefónica organizado por el grupo MIRAS e impartido por Gabriel Cabrera y Marlene Fernández. Supuso un cambio radical para mí, ya que siempre había soñado con ser intérprete de conferencias, pero ese taller me abrió los ojos e hizo que me planteara que la interpretación en los servicios públicos también podía resultar interesante, ya que una de mis motivaciones para cursar dichos estudios era el poder ayudar a las personas, y donde más claro se ve esa labor de ayuda del intérprete es precisamente en los servicios públicos.

Gracias a la oportunidad que me brindó Gabriel Cabrera he sido admitido en la empresa de interpretación telefónica Dualia Teletraducciones S.L. para realizar las prácticas del grado. En el periodo de prácticas he vivido en primera persona cómo funciona realmente la interpretación telefónica, las dificultades a las que los intérpretes telefónicos se enfrentan y qué soluciones se toman ante dichas situaciones complicadas.

Los objetivos de este trabajo de final de grado son intentar determinar los aspectos propios de la interpretación telefónica a través de comparaciones con las modalidades de interpretación más conocidas –interpretación simultánea y consecutiva–, los diferentes problemas a los que se enfrenta un intérprete telefónico e intentar analizar la situación actual de la interpretación telefónica en España. Además, gracias a la predisposición de Gabriel Cabrera, haré una encuesta a intérpretes telefónicos de Dualia Teletraducciones S.L. y analizaré los resultados para ver si siguen algún patrón y si hay alguna característica que los diferencie de los demás intérpretes. Debido a la confidencialidad de esta profesión es complicado realizar escuchas de llamadas reales, pero de nuevo gracias a la colaboración de Gabriel dispondré de escuchas ficticias que me servirán para corroborar o desmentir algunas ideas previas –las desarrollaré a lo largo del trabajo– que tengo sobre la interpretación telefónica. A título personal me

interesa indagar en el ámbito de la interpretación para cerciorarme de que no estoy equivocado cuando digo que me quiero dedicar a la interpretación y quién sabe si después de conocer más a fondo la interpretación telefónica descubro que he encontrado mi vocación.

### 3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

---

- **Alertante** Persona que realiza una llamada a los servicios públicos para solicitar ayuda.
- **Cabina de interpretación** Espacio destinado a los intérpretes para que puedan realizar su trabajo durante una conferencia o evento.
- **Dualia Teletraducciones S.L.** Empresa de interpretación telefónica con sede en Mondragón, País Vasco.
- **Hándicap** Circunstancia desfavorable o desventaja a la que el intérprete se enfrenta durante la interpretación.
- **Interlocutor** Cada una de las personas que toman parte en la interpretación.
- **Intermediario** Persona que media entre las partes durante la interpretación.
- **Interpretación consecutiva** Consiste en escuchar un breve discurso de pocos minutos de duración en un idioma mientras se va haciendo una toma de notas (que requiere una formación específica) para inmediatamente después reproducirlo en otro idioma con el fin de que los asistentes lo entiendan.
- **Interpretación de conferencias** Interpretación que se facilita en un evento con el fin de que los asistentes entiendan a un ponente que no habla el mismo idioma. Puede ser en consecutiva o en simultánea.
- **Interpretación simultánea** El intérprete escucha un discurso en un idioma y lo va reproduciendo en otro idioma de manera simultánea, es decir, pisando el original y con unos pocos segundos de desfase.
- **Interpretación telefónica** Interpretación que se realiza a través de un teléfono y no de manera presencial.
- **Intérprete telefónico** Intérprete que realiza su trabajo a través de un teléfono.
- **Llamante** Persona que recurre al servicio.
- **Moderador** Persona que modera durante la interpretación.
- **Operador** Trabajador de un servicio público (112, por ejemplo) que se ocupa de establecer la comunicación con el usuario.
- **Orador** Persona que habla en público, pronuncia discursos o imparte conferencias.
- **Profesional** Persona que proporciona el servicio.
- **Protocolo** Documento en el que se indica el proceso de actuación ante ciertas situaciones.
- **Salud Responde** Centro de información y servicios que permite el acceso a los servicios y prestaciones del Sistema Sanitario Público de Andalucía desde cualquier punto de la comunidad.
- **Servicios públicos** Actividad desarrollada por una institución pública o privada con el fin de satisfacer una necesidad social determinada.
- **Usuario** Persona que recurre al servicio.

## **4. BREVE HISTORIA DE LA INTERPRETACIÓN TELEFÓNICA**

---

La traducción oral aparece en las primeras civilizaciones debido a que los pueblos no se entendían entre sí y se habla de traducción escrita a partir del año 5.000 a.C. cuando surge la escritura en Mesopotamia, Egipto y China.

Los seres humanos llevan miles de años traduciendo e interpretando, pero la interpretación telefónica no nace hasta hace pocas décadas. Nataly Kelly (2007) explica que el nacimiento de la interpretación telefónica se debe fundamentalmente a 2 factores. El primero es el cambio en la sociedad y el segundo es la evolución del teléfono.

Hace unos años era excesivamente caro realizar llamadas telefónicas y no todo el mundo disponía de un teléfono o del dinero suficiente para efectuar llamadas. Pero a medida que la tecnología fue avanzando y los precios de las llamadas se fueron abaratando se abrió un abanico de posibilidades hasta ese momento inimaginables. Sin ir más lejos, hace unas décadas cuando alguien tenía un accidente no disponía de los medios para avisar a la policía o llamar a una ambulancia y dependía de los coches que por allí pasaban o de algún vecino que se percatara del accidente para poder ayudarlo. Sin embargo, hoy en día contamos con numerosos servicios de asistencia en caso de accidente y fácilmente podemos pedir ayuda con solo una llamada.

No obstante, a pesar de haber avanzado en la tecnología telefónica, hay un factor que todavía no se ha mencionado y que es necesario para el nacimiento de la interpretación telefónica: la inmigración. ¿De qué serviría la interpretación telefónica si tanto el alertante como el operador del servicio de emergencias se comunicaran en el mismo idioma?

El primer servicio gratuito de interpretación telefónica para emergencias se creó en 1973 en Australia. El Departamento de Inmigración y Protección de Fronteras del Gobierno de Australia (página web) explica que debido a la cantidad de inmigrantes que llegaron a Australia gracias al programa de migración posterior a la Segunda Guerra Mundial se tuvo que crear en 1947 el servicio de traducción de la Commonwealth. En un principio era la Cruz Roja junto con el Gobierno de la Commonwealth quien ayudaba en las tareas de traducción. En 1958 se incorporó el servicio de traducción en el Gobierno de la Commonwealth cuando el Departamento de Inmigración y Protección de Fronteras tomó la responsabilidad de dicho servicio. Finalmente en 1973 se estableció el primer servicio gratuito de interpretación telefónica para emergencias.

A medida que pasaban los años los costes de las llamadas telefónicas se abarataron y el número de personas que podían hacer uso del teléfono aumentó. Además, tal y como explica Nataly Kelly (2007), el teléfono se convirtió en un medio para los negocios y así



es como el teléfono fue cobrando fuerza hasta convertirse en el elemento indispensable que es hoy en día.

En la actualidad la interpretación telefónica está presente en numerosos países y en el caso de España podríamos mencionar 2 empresas: Interpret Solutions, con sede en Toledo y Dualia Teletraducciones S.L., con sede en Mondragón, País Vasco. Esta última empresa es la que actualmente se encarga del sector público en el estado español y proporciona los servicios de interpretación telefónica a diferentes organismos e instituciones como el 016, 112, diferentes servicios de salud, diputaciones y un largo etcétera.

## 5. DIFERENCIAS RESPECTO A OTRAS MODALIDADES DE INTERPRETACIÓN

---

Cualquier persona cercana a la interpretación sabe en qué consisten las modalidades de interpretación simultánea e interpretación consecutiva. En cambio, no mucha gente está familiarizada con la interpretación telefónica. Partiendo de la base de que uno de los objetivos de este trabajo de final de grado es analizar la interpretación telefónica procederé a explicar cuáles son las ventajas y desventajas de esta última modalidad de interpretación.

En el grado de traducción e interpretación no se estudia esta modalidad. No obstante, he tenido la oportunidad de realizar las prácticas en la empresa Dualia Teletraducciones S.L. y aportaré mis experiencias personales. Además, intérpretes profesionales han colaborado con un cuestionario con el fin de obtener información para poder desarrollar este trabajo.

La pregunta estrella cuando se habla de interpretación telefónica es cómo se desenvuelve un intérprete en una situación de visibilidad nula. Cualquier intérprete de conferencias afirma que la visibilidad es fundamental; sin embargo, casi un 60% de los encuestados consideran que la falta de visibilidad no supone un escollo. Primero porque en la mayoría de llamadas con intérprete ninguna parte ve a las otras partes. Segundo, existen diferentes técnicas para solventar los problemas de comunicación no verbal – cuando tanto el usuario como el operador se encuentran en el mismo espacio–. Estos son algunos ejemplos:

*Doctor: ¿Le puede preguntar por favor qué le pasa?*

*Intérprete: ¿Qué le pasa?*

*Usuario: Me duele aquí.*

*Intérprete (se dirige al usuario): Por favor, señale con el dedo dónde le duele*

*Intérprete (se dirige al doctor): Está señalando donde le duele.*

*Doctor: Muy bien, dígame por favor que se tome esto*

*Intérprete (se dirige al doctor): ¿Me podría indicar por favor qué es?*

*Doctor: Es la receta para que recoja en la farmacia el medicamento*

*Intérprete (se dirige al usuario): El doctor le está entregando la receta para que pase por la farmacia.*

Como podemos observar en ambas situaciones, el intérprete tiene libertad para poder dirigirse tanto al usuario como al operador cuando lo estime necesario. Esta es una de las diferencias más llamativas entre la interpretación simultánea o consecutiva con respecto a la telefónica, si bien es cierto que en la interpretación consecutiva el intérprete puede intervenir para pedir alguna aclaración si lo estima oportuno, aunque

en menor medida que en la interpretación telefónica. Aquí el intérprete es, además, moderador y su función es que la comunicación entre el operador y el usuario fluya.

Otra de las grandes diferencias entre las ya mencionadas modalidades de interpretación es la persona en la que se expresa el intérprete. En la interpretación consecutiva y simultánea el intérprete es la voz del orador e interpreta en primera persona. Además, si el orador es una mujer y el intérprete es un hombre, este utiliza el femenino. Por el contrario, en la interpretación telefónica se utiliza la tercera persona y el intérprete no se identifica con el sexo del usuario. Cabe decir que no todas las empresas de interpretación telefónica coinciden en este punto. Dualia Teletraducciones S.L. interpreta por protocolo en tercera persona e Interpret Solutions en primera. Un 86% de los intérpretes encuestados están a favor de que las interpretaciones se realicen en tercera persona.

Los servicios públicos abarcan muchos campos diferentes: médico, social, judicial, etc. y esto supone también un reto para los intérpretes. En una hora de trabajo puedes haber recibido una llamada para solicitar asilo político, otra llamada porque hay un inmigrante con convulsiones en un parque y finalmente una cita de un psicólogo con su paciente para tratar su trastorno de bipolaridad. En la entrevista realizada a Gabriel Cabrera se explica que hoy en día la tecnología telefónica no permite derivar las llamadas. Tanto en la entrevista como en la encuesta realizada mi propuesta era que los intérpretes se especializaran en algún campo específico como puede ser la medicina o asuntos sociales y que interpretaran únicamente llamadas sobre su especialidad. Un 68% de los intérpretes que han participado en la encuesta opina que la calidad de las interpretaciones sí mejoraría si se pudiera llevar a cabo esta idea. Sin embargo, hay un 32% que defiende que, a pesar de la terminología tan variada a la que uno se enfrenta, se trata de terminología sencilla. El doctor puede saber mucho de medicina, pero generalmente utiliza un lenguaje básico y sencillo con el fin de que el usuario también lo entienda. Podríamos decir que esta es otra de las diferencias entre las modalidades de interpretación: los asistentes a una conferencia suelen tener conocimientos sobre el tema tratado, o al menos existe una predisposición por parte del público y, sin embargo, en la interpretación telefónica, por norma, hay cierta desventaja entre usuario y persona que ofrece el servicio, ya que en ocasiones ocurre que el usuario no desea colaborar (podríamos estar hablando de situaciones en servicios sociales, etc.).

Dentro de ese 32% de intérpretes que consideran que la terminología no es una barrera sí admiten que en casos muy puntuales puede llegar a urgencias un paciente con una patología ya diagnosticada y comentar su caso. En estas situaciones el intérprete juega con la ventaja de que nadie le ve, ya que no se trata de un intérprete presencial. Si se tratara un intérprete que trabaja en el hospital y acude en persona a realizar el servicio no tendría opción de sacar su teléfono móvil y buscar en el diccionario algún término especializado, pero un 68% de los intérpretes encuestados afirma que durante

el transcurso de la interpretación se pueden realizar consultas terminológicas en un ordenador o cualquier otro dispositivo.

## 6. ESPECIFICIDADES DE LA INTERPRETACIÓN TELEFÓNICA

---

Una vez analizadas algunas de las diferencias de la interpretación telefónica respecto a otras modalidades de interpretación ahondaré en las especificidades de esta profesión.

Antes de comenzar a analizar los resultados de la encuesta me gustaría hacer una pequeña reflexión sobre cómo he evolucionado desde que comencé este trabajo de final de grado. En aquel entonces mis conocimientos sobre esta práctica eran muy limitados; ahora, gracias a la investigación llevada a cabo y gracias a las prácticas tengo una perspectiva más amplia.

Desde hace muchos años siento curiosidad por el mundo de la interpretación. Imaginaba lo fascinante que era estar dentro de una cabina y ser la parte invisible, pero a la vez totalmente necesaria, para que un congreso o conferencia transcurriera con total normalidad. Uno puede simpatizar o no con las palabras del orador, pero generalmente los problemas no van más allá del estrés que esta profesión genera. Por el contrario, la interpretación telefónica expone mucho más al intérprete a situaciones límite. Yo personalmente no imaginaba que las situaciones fueran tan extremas y que los intérpretes se vieran envueltos en posibles dilemas morales que a continuación explicaré más detalladamente. También me gustaría mencionar que en la formación que recibimos los traductores e intérpretes en las facultades hoy en día ni se nos habla de esta modalidad. Al tratarse de una manera muy peculiar de interpretar considero que convendría recibir una formación básica en la universidad. El 100% de las personas encuestadas también opina que la interpretación telefónica se debería estudiar en las facultades de traducción e interpretación.

Para poder entender mejor las especificidades de la interpretación telefónica considero oportuno aportar la siguiente información:

- Los servicios de emergencia están operativos los 365 días del año 24 horas al día, por lo que los intérpretes telefónicos de Dualia Teletraducciones S.L. también tienen que estarlo.
- Los intérpretes de Dualia Teletraducciones S.L. se dividen en 2 turnos, día y noche. Prácticamente el 100% de llamadas que se reciben en el turno de noche son emergencias.
- Dualia Teletraducciones S.L. ofrece actualmente la posibilidad de ser atendido en 51 idiomas.
- El intérprete trabaja desde casa. La única herramienta que necesita para llevar a cabo su trabajo es un teléfono móvil.

Una de las preguntas que más debate generó entre los intérpretes que participaron en el estudio era si había diferencias en la calidad del servicio según la ropa que lleváramos. Es decir, uno puede estar todo el día en el sofá en pijama esperando a que el teléfono

suene o uno puede prepararse y ponerse ropa de calle. Únicamente un 9% de los encuestados considera que sí afecta a la calidad de la interpretación. En el caso de los intérpretes que tienen lenguas de trabajo con poca demanda si reciben una llamada cada 2 semanas es evidente que no pueden estar toda la noche en vela. En el momento en el que suena la llamada a las 3:24 am tienen que reaccionar en segundos y responder la llamada. En general, por los comentarios de los intérpretes, la mayoría coincide en que están tan acostumbrados a recibir llamadas nocturnas que muchas veces sienten que interpretan de manera automática. Sin embargo, y aunque parezca sorprendente esto no parece afectar a la calidad de la interpretación.

¿Cómo podemos estar seguros de que esto no afecta a la calidad de las interpretaciones que Dualia Teletraducciones S.L. lleva a cabo? Esta empresa cuenta con un departamento de control de calidad. Gabriel Cabrera, responsable de la calidad de la interpretación en Dualia Teletraducciones S.L., se encarga de supervisar gran parte de las llamadas para detectar posibles errores o quebrantamientos de protocolos que la empresa tiene firmados con los clientes.

En este caso los intérpretes son conscientes de que Gabriel puede supervisar estas llamadas, pero vamos a imaginarnos que esta figura de supervisor no existe y los intérpretes son conscientes de que no hay nadie que controle sus llamadas. En la encuesta realizada se preguntaba si el hecho de no estar expuesto al público generaba una falsa sensación de protección y si esto podía llevar al intérprete a relajarse ante situaciones límite y no realizar su trabajo de la manera más profesional posible. Un 91% de las personas que contestaron considera que realizaría su trabajo de la misma forma aun siendo conscientes de que nadie supervisara sus llamadas. No tuve la oportunidad de ahondar tanto en esta pregunta en el cuestionario, pero en la entrevista concedida por Gabriel hay una respuesta que llama mi atención. Esta es la transcripción de la pregunta en la entrevista:

Pregunta:

*Y por ejemplo cuando estás delante de una sala en una conferencia y estás en una consecutiva, tú ahí la presión que sientes es mucho mayor porque estás delante, pero por teléfono estás en casa protegido. ¿Crees que puede dar pie a relajarte? «Bueno, aquí no hace falta ser tan preciso...»*

Respuesta:

*No creo que afecte porque siempre trabajamos en servicios públicos con temas sensibles: hospitales y todo esto es complicado relajarse. Sí es factible que como siempre estamos con los cascos puestos que haya cogido una llamada yendo de la cocina al despacho o acabando de preparar el té o café y estás interpretando mientras hierves la leche. Y se te puede ir la mano y que, ya te digo, no se debe hacer, pero puede ocurrir. Estas echando la leche, se derrama, etc. y se colaría el sonido. Puede ocurrir y puede dar pie a que te relajes,*

*sí, o a que estés en el váter y tires de la cadena, pero mejor pensar que esas cosas la gente no las hace. Es un problema y a veces lo he escuchado cuando trabajo con grabaciones de compañeros. Esto que estás con una llamada y viene el de MRW a traerte un paquete. Eso es un problema, sobre todo si estás solo y el tío insiste porque tiene un paquete y lo va a entregar y tú no quieres ir a MRW con el papelito. Además se escucha el timbre, abrir la puerta... es un problema muy serio y no suele pasar, pero ha pasado y puede volver a pasar. Tú no controlas quién llama al timbre de tu casa: correo comercial o el gato que se pone a maullar.*

En cierto modo, y a pesar de haber dejado atrás las diferencias entre las distintas modalidades de interpretación, creo que estas son situaciones que en una cabina de interpretación también pueden suceder: el técnico que viene a enchufar algún cable, el camarero que viene a servir el té o el café, etc.

No son pocos los problemas a los que se enfrenta un intérprete telefónico y muchas veces la situación se complica debido al desconocimiento por parte del operador o de la persona que ofrece el servicio. Los resultados del estudio reflejan que un 14% de los encuestados consideran que este desconocimiento por parte del profesional durante la interpretación entorpeció su trabajo en alguna ocasión. Estas cifras son bastante sorprendentes si se tiene en cuenta que los clientes –las empresas– reciben formación sobre cómo trabajar con Dualia Teletraducciones S.L.. Sin embargo, Gabriel apunta que la información la reciben los directores (en el caso de hospitales, por ejemplo) y esa información tarda mucho en llegar a las personas que realmente hacen uso del servicio: enfermeros, personal administrativo, etc. Es cierto que Dualia Teletraducciones S.L. hace encuentros de formación y convivencias con los trabajadores para entender mejor cómo funciona el servicio. Gabriel relata a modo de anécdota una de las conversaciones que tuvo con una enfermera durante uno de estos encuentros en Jaén:

*Enfermera: Yo siempre que llamo digo: ¿eres la intérprete? y me preguntáis: ¿de qué lengua? Pero si yo he marcado inglés pues será de inglés.*

*Intérprete: No, yo estoy en inglés, francés e italiano.*

*Enfermera: Ah, ¿pero habláis más de una lengua?*

*Intérprete: Sí.*

Esta reacción de la enfermera refleja el desconocimiento por parte de los trabajadores sobre la profesión. Pero, ¿en qué nos puede influir a nosotros como intérpretes que los trabajadores no sepan cómo colaborar con un intérprete? Analicemos las siguientes situaciones:

A)

*Intérprete: Buenos días, ¿en qué puedo ayudarle?*

*Enfermera: Pregúntale qué le pasa.*

B)

*Intérprete: Buenos días, ¿en qué puedo ayudarle?*

*Enfermera: Buenos días. Le llamo del departamento de ginecología del Hospital de la Santa Cruz y San Pablo, en Barcelona, y tengo aquí a una paciente china de 32 años que viene a hacerse a una citología.*

Si recordamos lo que hemos dicho unas líneas antes sobre la falta de visibilidad a la que se enfrenta el intérprete es de vital importancia para situarse que la persona facilite la mayor cantidad de información posible. En el ejemplo A el intérprete se vería sumido en esa falta de visibilidad y contexto, mientras que en el ejemplo B el intérprete dispone de valiosa información y esto facilitará su trabajo.

Sin desviarnos demasiado de este punto nos encontramos con el desconocimiento de muchos doctores sobre la profesión. La confidencialidad es uno de los cimientos de cualquier traductor o intérprete y algunos profesionales parecen no entenderlo. Pensad por un momento en la siguiente situación:

A)

*Intérprete: Buenos días, ¿en qué puedo ayudarle?*

*Doctor: Buenos días. Pregúntale por favor a ver como está de eso que le pasa. A ver si se ha tomado eso que le di cuando vino a la consulta por el problema ese que ella ya sabe y si ha notado algo de aquello que le comenté cuando se ha tomado lo que le di.*

En esta situación el intérprete está totalmente desorientado y resulta realmente complicado poder llevar a cabo el trabajo. Gabriel apunta que generalmente los pacientes son los que responden a las preguntas de una manera más abierta y entonces, gracias a esas respuestas, uno se puede ir haciendo a la idea de la situación. ¿No sería mucho más efectivo que el doctor facilitara toda la información al intérprete?

Como hemos podido observar a lo largo de este trabajo, las interpretaciones suelen estar relacionadas con temas muy sensibles. Por ese motivo, una de las cuestiones que se planteaban en el cuestionario era si los intérpretes debían recibir ayuda psicológica. El 51% de los encuestados respondió afirmativamente. No obstante, varios participantes indicaron que más que ayuda psicológica veían necesaria la formación psicológica de los intérpretes debido a la carga emocional de las llamadas y al estrés al que se someten. Veamos estos ejemplos para entender mejor por qué resulta tan estresante.

A)

*Alertante llama al servicio de emergencias e indica que se ha encontrado a su marido muerto. El operador del servicio de emergencias le pregunta si el fallecido padece alguna enfermedad.*



B)

*Alertante llama al servicio de emergencias porque en su restaurante una clienta ha sufrido un accidente y se le ha caído agua hirviendo en la corva. El médico que les atiende se limita a recetar una crema e indicarle que puede ir a la farmacia del pueblo de al lado a comprar porque «eso duele mucho».*

La función del intérprete se limita a comunicar lo que ambas partes dicen. Nos puede parecer más o menos acertada la decisión del operador del servicio de emergencias, pero nunca podemos indicarle cómo tiene que hacer su trabajo. En estos ejemplos se refleja el estrés al que se someten. ¿Quién no ayudaría a la pobre señora del restaurante o quién no consolaría a la pobre señora que se acaba de encontrar a su marido muerto?

Para completar las especificidades de esta modalidad de interpretación me gustaría mencionar un tema delicado: las bromas. Lamentablemente no todo el mundo hace un buen uso de los servicios de emergencia y hay gente que llama para burlarse, reírse o pasar un buen rato. El operador detecta que un usuario habla un idioma extranjero y automáticamente conecta con Dualia Teletraducciones S.L.. Es entonces cuando el intérprete puede ser objeto de burla y Gabriel comenta que en el caso del árabe gastan muchas bromas al 112 e insultan a los intérpretes. Les llaman traidoras –en el caso de Dualia Teletraducciones S.L. son mujeres las intérpretes de árabe– y como el intérprete no esté psicológicamente preparado esto le puede afectar.

Como conclusión podemos decir que un intérprete tiene que estar psicológicamente preparado para poder enfrentarse a diferentes situaciones y que la formación de los clientes resulta tan importante como la formación de los propios intérpretes para que la colaboración sea eficaz.

## 7. ANÁLISIS DE INTERPRETACIONES TELEFÓNICAS

---

A lo largo de este trabajo de final de grado se han analizado ciertos aspectos de la interpretación telefónica. En las siguientes líneas voy a analizar dos interpretaciones telefónicas y, según los conocimientos adquiridos durante las prácticas sobre esta profesión, voy a intentar proponer otras formas de actuación del intérprete para así lograr una interpretación de mayor calidad. Esto no quiere decir que el trabajo de los intérpretes sea malo, en absoluto, es simplemente un análisis profundo de las intervenciones.

Para estos análisis utilizaré dos grabaciones de llamadas ficticias que Dualia Teletraducciones S.L. me ha cedido amablemente. Al tratarse de grabaciones –y por petición de la empresa– no será posible presentar una copia de las mismas, pero durante el análisis se transcribirán fragmentos de las llamadas para entender las situaciones. Nota: hay ocasiones en la transcripción en que los intérpretes se dirigen a una parte en un idioma y acto seguido a la otra parte en el otro idioma. Para reflejar estas situaciones he optado por transcribirlo como dos intervenciones diferentes, siempre indicando que son los intérpretes los que hablan, en vez de incluir las frases en los dos idiomas en una sola intervención.

### 7.1 Primera llamada: consulta médica

En toda llamada el intérprete debe presentarse. En esta primera llamada la intérprete se presenta usando el nombre de la empresa, pero no menciona su nombre. A continuación el operador indica de dónde está llamando y le facilita el idioma de trabajo. Como ya hemos comentado en el punto anterior, esto es de vital importancia para que el intérprete sepa en qué idioma se tiene que dirigir al usuario.

*Intérprete: Dualia, buenos días.*

*Operadora: Hola, buenos días. Mira, te llamo de Salud Responde. Tengo aquí un llamante en inglés, pregúntale qué necesita.*

A continuación la intérprete se dirige al usuario.

*Intérprete: Good morning*

*Usuario: Hi, good morning.*

*Intérprete: Good morning, I'm the interpreter. Can I help you?*

Como podemos apreciar en la transcripción, la intérprete se limita a saludar con *good morning*. Hubiese sido más correcto dirigirse al usuario –la operadora de Salud Responde ya nos había informado de que se trataba de un hombre– con *good morning, sir*.

A continuación el usuario indica que desea una cita con el médico y ante estas situaciones los intérpretes pueden reaccionar de dos formas distintas. Veamos primero cómo resolvió la intérprete el problema:

*Usuario: I need an appointment, please.*

*Intérprete: An appointment for...? One moment please.*

*Intérprete: Compañera, está pidiendo una cita.*

La explicación a tal reacción se debe a los protocolos que tiene Dualia Teletraducciones S.L. con Salud Responde. Debido a la rutina de preguntas que se formulan a cualquier usuario, los intérpretes de Dualia Teletraducciones S.L. pueden suplantar al operador de Salud Responde y preguntar directamente las tres preguntas de rigor con el fin de ganar tiempo. Estas preguntas son:

a) número de tarjeta sanitaria

b) nombre del usuario

c) centro de salud

En ocasiones también se pregunta en un primer momento si la cita es para visita médica o para receta. He ahí la explicación de la intérprete de la grabación. Desde un primer momento quería obtener esa información para facilitársela a la operadora de Salud Responde. Sin embargo, esta práctica de suplantar al operador está más extendida entre los intérpretes que cuentan con años de experiencia y a los que están empezamos en esta profesión les recomiendan no salirse del papel de intérprete y transmitir únicamente la información que ambas partes proporcionan. Desde mi punto de vista la intérprete se dio cuenta a medio camino de que estaba suplantando al profesional y decidió transmitirle a la operadora únicamente que el usuario quería una cita. Opino que ambas opciones son correctas, tanto preguntárselo como no preguntárselo, pero si tuviera que mejorar esta intervención eliminaría el tono de duda que representan los tres puntos suspensivos de la transcripción. Es fundamental mostrar seguridad y confianza en uno mismo y en esta ocasión no lo consigue.

A continuación la operadora solicita el número de tarjeta sanitaria:

*Intérprete: Sir, can you please give me your insurance number?*

*Usuario: It's A - N - 3 - 2*

*Intérprete: A - N - 3 - 2*

*Usuario: 1 - 0 - 5*

*Intérprete: 1 - 0 - 5*

*Usuario: 0 - 3 - 9*

*Intérprete: 0 - 3 - 9*

*Usuario: 1 - 2*

*Intérprete: 1 - 2*

Podemos observar cómo en este caso la intérprete se dirige al usuario utilizando *sir*. En cuanto a los números de tarjeta, el intérprete puede optar por muchas técnicas. En ocasiones el usuario proporciona los números de una forma tan clara que no es necesario repetir el número para confirmarlo. Sin embargo, no siempre es así y a veces el intérprete tiene que cerciorarse de haber entendido a la perfección el número. Para ello, en la grabación la intérprete repite las cifras una a una y lo hace en bloques de tres cifras, porque el usuario hace una pausa cada tres cifras para facilitarle el trabajo. Sin embargo no siempre ocurre esto. En esos casos una forma educada de repetir el número es utilizar *just to confirm*. En esta ocasión la técnica que utiliza la intérprete me parece la más correcta.

La siguiente pregunta en toda llamada telefónica a Salud Responde es el nombre de la persona que solicita la cita. Así transcurre la grabación:

*Operadora: ¿Y su nombre?*

*Intérprete: Sir, could you please say your name out loud?*

*Usuario: It's Tom Smith.*

*Operadora: Vale, de acuerdo. ¿Me puede indicar el centro de salud?*

*Intérprete: Could you please tell us your health center?*

*Usuario: It is Lora del Río, Virgen de Setefilla.*

*Operadora: Ok.*

Si nos detenemos un momento y analizamos el orden de las intervenciones podemos intuir que en dos ocasiones falta la intervención del intérprete. Concretamente cuando se le pregunta por el nombre y el centro de salud. La explicación es sencilla. Una vez proporcionado el número de tarjeta, los operadores de Salud Responde tienen en pantalla tanto el nombre como el centro de salud del usuario. Se les pide que indiquen su nombre para comprobar que los datos coinciden con los que el operador está viendo en pantalla, por eso no suele ser necesaria la intervención del intérprete. Sin embargo, en esta situación en concreto –no nos olvidemos de que se trata de una llamada ficticia– la operadora espera un par de segundos a que la intérprete le proporcione el nombre, y al ver que no lo hace le dice que es correcto. Por las situaciones que me ha tocado interpretar, la reacción de los operadores suele ser más rápida. Se puede apreciar claramente que la intérprete le indica al usuario que indique su nombre *out loud* para que la operadora lo entienda.

Cuando llega la hora de preguntar por los centros de salud es realmente práctico que los operadores de Salud Responde tengan la información en pantalla, ya que suelen ser nombres con los que no estamos familiarizados –hay aproximadamente unos 1.500 centros de salud en Andalucía con nombres tan variopintos como Lebrija Nuestra Señora del Castillo, Arroyo de la Miel-Benalmádena o Moraleda de Zafayona– y

generalmente los usuarios extranjeros no tienen una dicción clara y puede llegar a resultar casi imposible entender lo que dicen.

Unos párrafos atrás se presentaban las dos posibles formas de actuación de un intérprete ante una llamada de Salud Responde: preguntar directamente las tres preguntas de rigor o ir una por una. Como acabamos de explicar, cuando se va una por una el intérprete cuenta con el apoyo del operador y de los datos en pantalla, pero cuando uno decide preguntar directamente el nombre del usuario y el centro de salud tiene que saber que ahí no cuenta con la red de seguridad del operador, ya que este no entiende la conversación y no sabe en qué momento indica su nombre o el centro de salud. Según Gabriel, con la práctica uno se acostumbra a la pronunciación inglesa de las poblaciones y centros de salud andaluces y con un poco de práctica uno afina el oído.

Yo ante esta situación hubiera optado por la misma estrategia que la intérprete: formular las preguntas una a una.

Cabe destacar el uso de la primera persona del plural que hace la intérprete cuando pregunta por el centro de salud. Esta es una estrategia bastante recurrente para que el usuario no tenga la sensación de que el intérprete es una persona externa y así crea un vínculo de confianza. En esta grabación la intérprete no lo menciona, pero en muchas ocasiones se acostumbra a llamar *colleague* al operador y son habituales las frases *I'll ask my colleague, my colleague needs to know, my colleague says, etc.*

Durante los siguientes segundos de grabación la intérprete vuelve a suplantar la identidad, esta vez del usuario.

*Operadora: ¿Es para consulta o receta?*

*Intérprete: Es para consulta.*

*Operadora: ¿Perdón?*

*Intérprete: Espera que vuelvo a preguntar.*

*Intérprete: Sir, is it an appointment for prescription or a consult?*

*Usuario: I need to see my doctor.*

*Intérprete: Sí, es una consulta.*

Podemos observar cómo la intérprete responde directamente que se trata de una cita para ver al médico cuando la operadora pregunta si es para consulta o receta. La reacción de la operadora es de sorpresa, ya que ella no sabe que previamente el usuario le había indicado que se trataba de una cita para ver al médico. Esto sucede porque los operadores no entienden el idioma y no saben de qué se ha hablado con los llamantes. Sin embargo, cabe decir que la reacción de la operadora en este caso no se ajustaría a la reacción real de un operador de Salud Responde, ya que están familiarizados con los intérpretes y saben que en ocasiones son los mismos usuarios –sobre todo si conocen

cómo funciona Salud Responde– los que proporcionan toda la información desde el primer momento.

En este caso creo que la intérprete ha hecho bien en decir directamente que se trataba de una consulta, aunque al ver la reacción de la operadora ha optado por dirigirse al usuario y corroborar que la información era cierta.

Ante la hipotética situación en que un operador de Salud Responde se sorprendiera cuando el intérprete le dice directamente que es para consulta o receta –siempre y cuando el usuario haya especificado para qué quiere la cita previamente– le indicaría de forma amable que el usuario ya me ha comunicado previamente que quería la consulta para el médico o para receta, según el caso.

A continuación la intérprete no entiende al usuario cuando este le proporciona el número de tarjeta sanitaria de su marido y la intérprete se disculpa por no haberle entendido. La intérprete es británica y probablemente ese sea el motivo de su disculpa.

*Intérprete: Sir, I need the insurance number for your husband.*

*Usuario: A - N triple one.*

*Intérprete: I'm sorry, could you repeat that please?*

*Usuario: A - N triple one, A - N - 1 - 1 - 1*

*Intérprete: Oh, triple one, I'm sorry 1 - 1 - 1*

*Usuario: 2 - 0*

*Intérprete: 2 - 0*

*Usuario: 9 - 2*

*Intérprete: 9 - 2*

*Usuario: 3 - 5 - 0*

*Intérprete: 3 - 5 - 0*

También mencionar que al tratarse de una llamada ficticia el usuario ayuda a la intérprete y le aclara que *triple one* no es más que tres unos. Esta aclaración no hubiera sido necesaria para esta intérprete en concreto, ya que al ser británica entiende perfectamente la expresión –probablemente no lo entendió a la primera por no haberlo oído bien–. Sin embargo, este tipo de aclaraciones por parte de los usuarios a veces resultan muy útiles para los intérpretes no nativos. A continuación la intérprete repite la misma estrategia de antes y repite uno por uno los números que el usuario le dicta.

Por norma general las llamadas de Salud Responde son para pedir una única cita, pero en este caso el llamante quería dos citas. Para no dar lugar a confusión la intérprete repite todos los datos de ambas citas en la frase de despedida como podemos ver a continuación:

*Operadora: Confirmele que una es para las 10:37 para él y la otra es para las 10:41 con Rosa García en la sala n° 5.*

*Intérprete: ¿Los dos en el n° 5, perdón?*

*Operadora: Sí.*

*Intérprete: Ok, de acuerdo.*

*Intérprete: Sir, then both of the consults are confirmed, yours being at 10:37 and your husband's at 10:41 Thursday the 28th in consult number 5 with the doctor Rocío.*

*Usuario: Thanks.*

*Intérprete: De acuerdo, está confirmado.*

Aquí la intérprete optó por una buena estrategia, repitió las horas de ambas citas especificando cuál era la del llamante y cuál era la del marido, indicó la hora, el número de consulta de ambas citas, pero se confundió en el nombre de la doctora.

En esta situación el usuario da las gracias y cuelga, pero en la vida real esto podría acarrear problemas. Los usuarios están acostumbrados a ser visitados por el mismo doctor y al ver que el nombre no coincide con el doctor habitual preguntarían y seguramente en pocos segundos se solucionaría el problema, pero no deja de ser un error de interpretación que podría haberse evitado.

En esta primera llamada la intérprete consigue transmitir el mensaje y el usuario consigue sus citas. La intérprete ha realizado un buen trabajo y ha sido eficaz. La duración de la llamada ha sido de 4 minutos y 42 segundos.

## **7.2 Segunda llamada: tema social**

A continuación tenemos los primeros segundos de grabación transcritos.

*Intérprete: Hola compañeros, soy el intérprete.*

*Trabajador social: Buenos días*

*Intérprete: Buenos días*

*Trabajador social: Le llamo de Sevilla Acoge.*

*Intérprete: Acoge*

*Trabajador social: ¿Hola?*

*Intérprete: Sí, sí.*

*Trabajador social: Tengo aquí a un chico de color, tiene pinta de estar un poquito desorientado. A ver si podía decirle si tiene algún tipo de identificación.*

*Intérprete: ¿Algún tipo de qué?*

*Trabajador social: Identificación.*

*Intérprete: Vale, ¿está en línea ya?*

*Trabajador social: Sí, puede hablar con él.*

La intervención inicial del intérprete no se ajusta con lo que Dualia Teletraducciones S.L. indica. El saludo inicial debería ser algo así como «Dualia buenos días, le atiende Arkaitz». De esta manera el trabajador social en este caso sabe con quién habla.

El trabajador social indica desde dónde está llamando y el intérprete no parece entenderlo muy bien, porque murmura «acoge». Esto crea cierta confusión en la llamada, ya que genera desconfianza en el trabajador social, quien se ve obligado a preguntar «¿hola?» para ver si el intérprete le ha entendido. El trabajador social proporciona un contexto bastante completo para situar al intérprete y le pide que pregunte si el usuario tiene algún tipo de identificación. El intérprete no parece entender «identificación» y pregunta de una manera un poco brusca. En mi caso intento ser más correcto a la hora de preguntar por información que no he entendido o escuchado correctamente. Yo habría optado por «¿podría repetir la última palabra?» o «¿cómo ha dicho, compañero?».

Además, cuando el trabajador social le repite la pregunta, el operador responde con «vale». Esto puede ser influencia del inglés, estamos muy acostumbrados a decir «ok», y aunque en inglés sea correcto y se utilice frecuentemente, en español deberíamos evitar el uso de «vale», ya que transmite poca confianza. Sería más adecuado emplear alguna expresión como «de acuerdo», de un registro más elevado.

A continuación cabe destacar el acierto del compañero al preguntar si el usuario se encuentra en línea. Generalmente las llamadas son a tres, es decir, los tres participantes se encuentran en localizaciones distintas y están conectados desde tres teléfonos diferentes, pero también puede pasar que el usuario y el paciente se encuentren en el mismo espacio. En esta última situación puede ocurrir que solo dispongan de un teléfono y se lo tengan que ir pasando cada vez que tienen que hablar o puede que se trate de un teléfono con dos auriculares y ambas partes escuchen de manera simultánea. Sin lugar a duda el sistema que más obstaculiza la comunicación es cuando solo hay un teléfono y se lo tienen que ir pasando entre las partes.

En este caso se trata de una llamada en la que las tres partes están conectadas y el intérprete puede dirigirse directamente al usuario en inglés.

A continuación se dirige al usuario.

*Intérprete: Hello, sir. I'm the interpreter, I'll help you to speak.*

Desde mi punto de vista es una manera muy acertada de establecer el primer contacto con el usuario. Se presenta, indica quién es y transmite confianza. Sin duda alguna otro acierto.



A continuación el intérprete pregunta al usuario por la identificación.

*Trabajador social: ¿Tiene algún tipo de pasaporte? identificación española supongo que no, pero ¿pasaporte tiene?*

*Intérprete: Sir, do you have any type of passports?*

*Usuario: No, no, I have nothing with me. I have nothing with me.*

*Intérprete: No passport? No ID at all?*

*Intérprete: Dice que no tiene nada, ni pasaporte ni identificación. Y es cierto que parece un poquito desorientado.*

A pesar de la respuesta negativa por parte del usuario a la pregunta del pasaporte, el intérprete insiste otra vez cambiando las palabras. Me parece una buena técnica, es posible que el usuario no tenga pasaporte, pero el intérprete pregunta por algún *ID* para cerciorarse de que ha entendido la pregunta y de que, efectivamente, no dispone de documento alguno.

Es difícil reflejar en estas líneas el tono de una grabación, pero la voz del usuario ciertamente refleja esa desorientación que el trabajador social y el intérprete mencionan. Sin embargo, creo que el intérprete emite un juicio de valor y Gabriel deja bien claro en la entrevista que los intérpretes no son quién para juzgar a nadie, ya que un borracho, un hipoglucémico y un infartado suenan igual al teléfono. Esto quiere decir que si el intérprete opina que un usuario está borracho y por ese motivo el operador de Salud Responde decide no enviar una ambulancia y resulta que el usuario sufre un infarto, es plena responsabilidad del intérprete.

Es cierto que en ocasiones los profesionales te preguntan cuál es tu opinión: si su discurso es incoherente, si conjuga mal los verbos, etc. Ante estas situaciones hay que indicar claramente que estás juzgando como persona conocedora del idioma del usuario y no como intérprete. Para ello emplearías alguna expresión como «si usted me pregunta si este usuario está borracho, mi opinión es que sí». Por este motivo considero que el intérprete no ha respetado el papel de intérprete y ha sobrepasado el límite al juzgar al usuario sin ser preguntado.

A continuación el trabajador social pregunta por la llegada del usuario a España.

*Trabajador social: Por favor, pregúntele cómo ha llegado a Sevilla.*

*Intérprete: Sir, how did you arrive in Sevilla?*

*Usuario: I came, I came three months ago.*

*Intérprete: Did you arrive by bus or...?*

*Usuario: No, I came from Ghana, from Ghana I went to Morocco, from Morocco I took a boat, from the boat to Barcelona*

*Intérprete: Compañero.*

*Trabajador social: Dígame.*

*Intérprete: Ha llegado hace tres meses en principio Gana - Morroco\*, a Marruecos, y después en Barco a Barcelona.*

Durante estos segundos de grabación aparecen varios países y el intérprete tiene dificultades a la hora de interpretar. Primero le pregunta al usuario cómo llegó a Sevilla, pero en vez de utilizar *Seville* en inglés, utiliza «Sevilla». Generalmente no supone ningún problema y los extranjeros que viven aquí están más que acostumbrados, pero en algún caso podría suponer una dificultad. Además, cuando el usuario explica que fue de Gana a Marruecos, el intérprete lo traduce como «Morroco\*» la primera vez, si bien la segunda vez dice «Marruecos». No suponen trabas para la comprensión, pero son errores básicos que se deberían evitar.

Me ha parecido muy correcta la estrategia que ha empleado el intérprete cuando el usuario no le ha proporcionado la información que el trabajador social necesitaba. Él pregunta por el medio de transporte que utilizó para llegar a Sevilla y el usuario indica que fue hace tres meses. Sin embargo, en vez de limitarse a transmitirle esta información al trabajador social, le formula de nuevo la pregunta y cuando obtiene la información deseada le transmite al trabajador social tanto el medio de transporte como el tiempo que lleva en Sevilla.

En este punto de la conversación entran en escena ciertos procedimientos policiales que suponen un problema para el intérprete, ya que desconoce el sistema español –en este caso se trata también de un intérprete extranjero–.

*Trabajador social: De acuerdo. Por favor, infórmele que vamos a proceder a dar parte a la policía porque obviamente ha tenido una entrada ilegal en el país y tras dar parte a la policía le haremos una serie de fotos, le tomaremos huellas dactilares y llamaremos a un abogado. Le vamos a dar también cita en un albergue para que pueda hospedarse ahí hasta que la policía lo ponga a disposición judicial.*

*Intérprete: ¿Vais a mandar una\* policía?*

*Trabajador social: Sí, dígame que vamos a tomarle fotos.*

*Intérprete: Sí, algunas fotos, puede llamar a un abogado y después...*

*Trabajador social: Eso es, le tomarán huellas dactilares, le harán una serie de preguntas.*

*Intérprete: Sir, they are going to send the police officers who will be able to take a few photos of you and you will be able to call a lawyer and they will put you in a hostel until the police decides the next procedure to do.*

*Usuario: But I don't have a lawyer.*

*Intérprete: They will be able to call a lawyer for you.*

Resulta bastante confusa la parte del abogado. Cualquier ciudadano español sabe que cuando un ciudadano no puede permitirse los honorarios de un abogado se le asigna

uno de oficio, pero creo que este intérprete desconoce dicha información. Por eso su interpretación no es fiel al mensaje del trabajador social y el mensaje no se transmite correctamente al usuario, quien responde que no tiene abogado.

La explicación inicial del trabajador social sobre los procedimientos policiales a los que se va a someter al usuario es un poco larga. Además, el nivel de español del intérprete no es tan alto como para entender todo lo que dice. Si yo fuera el intérprete, no esperarí a que el trabajador social acabara y le cortarí para ir pidiendo aclaraciones o ir confirmando lo que dice. Desde mi punto de vista queda claro que el intérprete no ha captado todo el mensaje porque su única respuesta es «¿vais a mandar una\* policía?».

Aquí creo que el trabajador social podía haber afinado un poco más. Cuando el intérprete hace un breve resumen dice «sí, algunas fotos, puede llamar a un abogado» el trabajador social tendrí que haberle corregido y haberle dicho que le van a asignar el abogado, no que él tiene que llamar a uno. Creo que de esta manera se habría evitado transmitirle al usuario el mensaje equivocado y crear confusión.

Además, hay dos omisiones importantes del mensaje original. Por un lado el intérprete no informa al usuario de que la policía le hará una serie de preguntas y por otro lado omite que la policía le tomará las huellas dactilares. Considero que esta información es importante para que el usuario esté bien informado de todo lo que va a pasar a continuación cuando ya no cuente con el intérprete.

El usuario pregunta por sus pertenencias y esto es lo que ocurre:

*Usuario: And where is my belt? Because I don't have my belt and I don't have the laces of my shoes. Where are the laces? Where is my belt?*

*Intérprete: Compañero, está preocupado por el cinturón y también por los cordones de los zapatos. Imagino que están con las demás de sus cosas, ¿verdad?*

*Trabajador social: Sí.*

Se puede observar que el intérprete va más allá de sus funciones como intérprete y se atreve a hacer una suposición. En este caso es una suposición acertada, ya que efectivamente el trabajador social confirma que el cinturón y los cordones del usuario se encuentran junto a las otras pertenencias. Sin embargo, la actuación del intérprete tendrí que haber acabado cuando informa al trabajador social de la preocupación del usuario.

Y a continuación nos encontramos con una de las situaciones comprometidas con las que uno se puede topar:

*Trabajador social: Necesitamos saber si tiene algún tipo de enfermedad, si necesita asistencia médica, porque ya le digo que lo veo un poco desorientado, no se lo diga a él, pero yo creo que puede estar drogado o con algún tipo de enfermedad.*

*Intérprete: We want to know if you are ill, if you need to see a doctor, if you are experiencing any type of sickness.*

*Usuario: No, I just need to sleep.*

Nos enfrentamos a la situación en la que una de las partes proporciona cierta información, pero pide que dicha información no se interprete. Esto supone un problema ético para el intérprete y la solución es más compleja de lo que uno se pueda imaginar en un primer momento. Para ello vamos a analizar una serie de situaciones comprometidas y nos vamos a olvidar por unos instantes de la interpretación ficticia.

### 7.3

A)

El intérprete recibe una llamada del 016 –maltrato a la mujer– y cuando pregunta a la usuaria si esta ha sufrido alguna agresión por parte de su marido responde «sí, pero tú dile que no». Aunque suene paradójico, Gabriel apunta que este tipo de situaciones son muy comunes. Las mujeres extranjeras tienen miedo y confían en ti como intérprete porque hablas su idioma, por eso confiesan que sí han sufrido maltrato físico, pero quieren que digas que no.

Ante este problema el intérprete puede o bien transmitir el mensaje de la mujer (no ha sufrido maltrato) o puede ser fiel a sus principios como intérprete –toda la información será fielmente interpretada– y decirle a la operadora del 016 que sí ha sufrido maltrato, pero quiere que diga que no.

Detrás de cada intérprete hay una persona y no nos podemos olvidar de eso. El instinto básico de la mayoría de intérpretes es transmitirle a la operadora del 016 que la mujer sí ha sufrido maltrato físico porque pensamos que así estamos ayudando a esa mujer, aunque ella considere que es mejor decir que no. Sin embargo, no estamos respetando el deseo de esa mujer de transmitir que no ha sufrido maltrato.

Esta situación se puede resumir en la frase que Gabriel emplea: «puedes ser un buen intérprete y una mala persona, o buena persona y un mal intérprete». Sin embargo, Gabriel añade que cuando realiza el control de calidad no puede sancionar ninguno de los dos comportamientos, así que queda en manos del intérprete ser buena persona o ser buen intérprete.

B)

Hemos dicho que el instinto de la mayoría de las personas es transmitir que la mujer ha sufrido malos tratos porque quiere ser fiel al principio de que toda información tiene que ser interpretada. Imaginemos que recibimos una llamada de un hospital y la administrativa nos llama y nos dice: «a ver, pregúntale a este negrata por qué ha venido». ¿Sucedería lo mismo ante la siguiente situación? Efectivamente esa mayoría de intérpretes que antes optaba por interpretar todo ahora cree que no es conveniente hacerlo y omite «negrata» porque considera que entorpecería la comunicación y el usuario podría enfadarse. Pero entonces ya no son fieles al principio de que toda información se debe interpretar.

C)

La situación de la mujer maltratada se repite. El intérprete recibe una llamada del 016 y cuando pregunta a la usuaria si esta ha sufrido alguna agresión por parte de su marido responde «sí... no».

Supongamos que el intérprete opta por indicar a la trabajadora que la mujer ha dicho que sí. ¿Qué pasaría si esa mujer ha discutido con su marido, realmente no ha sufrido maltrato físico, pero ha decidido llamar al 016 y decir en un primer momento que sí ha sufrido malos tratos y acto seguido percatarse del delito que está cometiendo? En esta situación la información importante es que no ha sufrido malos tratos, pero el intérprete ha escuchado un «sí» y se aferra a esa primera respuesta.

Estas tres situaciones nos permiten ver lo complicado que puede llegar a ser lidiar con una situación como esta y que no existe una fórmula mágica. A veces hay que optar por fórmulas neutras como «la usuaria dice que sí, pero no», pero nunca podemos suplantar la identidad del trabajador social. Nuestra labor como intérpretes se limita a transmitir la información, y es responsabilidad de los trabajadores sociales u operadores del 016 facilitar la ayuda necesaria.

Volviendo al análisis de la interpretación, observamos que efectivamente el trabajador social indica que él considera que está bajo los efectos de alguna sustancia estupefaciente, pero que no se lo indique. El intérprete se limita a preguntar si sufre alguna enfermedad.

En este caso considero que el trabajador social pretende informar al intérprete de la posibilidad de que el usuario esté bajo los efectos de alguna droga y opino que la decisión del intérprete de omitir esa información es la más acertada.

El final de la llamada transcurre así:

*Intérprete: Sir, so after the police arrives they will be able to determine the next step, but tonight they will put you in a hostel.*

*Usuario: Ok.*

*Intérprete: Ok, do you have any other questions?*

*Usuario: No that's ok, thank you.*

*Intérprete: Ok, Goodbye*

*Intérprete: Vale compañero, ya está.*

*Trabajador social: Muchísimas gracias.*

*Intérprete: Hasta luego.*

El intérprete pregunta al usuario si tiene más preguntas y este responde que no. Sin embargo, el intérprete no le pregunta a la parte española si desea preguntar algo más o si desea añadir más información.

En ocasiones los operadores o trabajadores indican, por ejemplo, «dile que tiene que venir a las 10:45 y con esto ya hemos acabado». Ante una situación así la despedida del intérprete sería correcta, pero en este caso el trabajador social no lo menciona en ningún momento y sin embargo el intérprete no le da la opción de añadir o preguntar nada más, directamente se despide y cuelga.

A mi parecer no hubiera estado de más acabar la interpretación con «compañero, el usuario no tiene más preguntas, ¿necesita algo más?».

En esta segunda llamada el intérprete consigue transmitir el mensaje, pero tiene más problemas de comprensión y en ocasiones no es fiel al mensaje original. El intérprete ha conseguido transmitir lo esencial del mensaje, pero en muchas ocasiones podría haber hilado más fino. La duración de la llamada ha sido de 13 minutos y 2 segundos.

## 8. CONCLUSIONES

---

El objetivo principal de este trabajo de final de grado es dar a conocer la interpretación telefónica y analizar qué estrategias son las más convenientes a la hora de enfrentarnos a una llamada.

Así pues, la aportación principal de este trabajo consiste en un análisis exhaustivo de dos interpretaciones telefónicas y qué estrategias de interpretación se podrían cambiar para ofrecer un servicio de mayor calidad. Cabe decir que los intérpretes de ambas grabaciones eran estudiantes en prácticas y es muy probable que un intérprete con años de experiencia hubiera actuado de manera diferente. También se llevó a cabo una encuesta entre varios intérpretes telefónicos y se aporta un pequeño estudio de las respuestas obtenidas.

Las conclusiones que se derivan tanto de la encuesta como del análisis de las interpretaciones telefónicas son las expuestas a continuación.

En este trabajo de final de grado queda reflejado que los intérpretes telefónicos que trabajan en el sector público están expuestos a situaciones muy delicadas –accidentes, muertes, maltrato– y es imprescindible que sean capaces de construir un muro para evitar que estas situaciones les afecten. Además de intérpretes son personas. Por ello, considero de vital importancia ofrecer formación psicológica a los intérpretes telefónicos. Del mismo modo que un médico recibe cursos sobre cómo comunicar la muerte de un paciente a su familia, el intérprete también debería estar preparado para afrontar estas situaciones, ya que si el paciente es extranjero, al final quien comunica a la familia la noticia es el intérprete, no el médico que cuenta con formación psicológica.

No solo es importante la formación de los intérpretes; la formación de los profesionales del sector público resulta totalmente necesaria. Si un enfermero sabe cómo trabajar con un intérprete telefónico, la calidad de esta interpretación incrementará y la comunicación será más fluida. Si por el contrario el profesional no facilita los datos básicos al intérprete, este se verá más limitado y será más difícil ofrecer una interpretación de calidad. Por este motivo considero que todos los profesionales que lidian con usuarios extranjeros e intérpretes telefónicos deben recibir formación.

También queda reflejado en este trabajo que no existe una única manera de actuar en la interpretación telefónica. En ocasiones interesará más que el intérprete transmita un mensaje breve y conciso (casos de emergencias) y en ocasiones se exige que el intérprete reproduzca lo más fielmente posible el mensaje del usuario (violencia de género). Esto obliga al intérprete a detectar qué tipo de interpretación necesita en cada intervención.

En este trabajo se planteaba la opción de dividir a los intérpretes por ámbitos (médico, judicial, etc.), para así estar más especializado en un único campo. Sin embargo, hoy en día no es viable esta opción debido a la tecnología telefónica que existe en España.

Además, se han expuesto varias diferencias entre la interpretación consecutiva o simultánea y la interpretación telefónica. Si se tiene en cuenta que la interpretación telefónica, a pesar de ser una gran desconocida incluso para la gente del sector, siempre está presente –bien por la cantidad de ciudadanos extranjeros que residen en España o bien por la cantidad de turistas que recibimos cada año– considero totalmente necesaria la implantación de una asignatura –aunque sea optativa– que permita a cualquier estudiante del grado de traducción e interpretación salir de la universidad con unas nociones básicas de esta modalidad de interpretación.



## 9. ANEXO

---

### **9.1 Transcripción de la entrevista realizada a Gabriel Cabrera**

**Mi profesora recurre mucho a la frase dame las gafas que no oigo. ¿Crees que eso ocurre en la interpretación telefónica?**

A ver, desarróllame eso, por favor.

**Dame las gafas que no oigo. Cuando tú estás en una cabina necesitas ver la sala porque si no ves es como si no escuchases.**

De acuerdo.

**Entonces en la interpretación telefónica tenemos ese hándicap.**

Tardaba en salir la pregunta. Cuánto ha tardado. Partamos de la base de que la interpretación telefónica en su gran mayoría son para casos en los que nadie ve a nadie, por lo tanto no es que sea un hándicap, es que siempre ha sido así. La mayor parte de los casos son llamadas al 112, 061, 016, llamadas de colegios, llamadas de mujer maltratada, eso la mayoría. Entonces ahí nadie ve a nadie, así que estamos en este canal donde no se ve a nadie, entonces es un hándicap que se puede ver como un problema, pero no es algo que se pueda solucionar. Bien, entonces, sí hay algunos casos en los que se están viendo algunos de los interlocutores. En ese momento se ha usado la interpretación telefónica cuando no es su ámbito, pero se ha usado como recurso rápido o fácil: una consulta al médico en la que viene un rumano a la consulta y tiran de la interpretación telefónica porque no está el presencial por el motivo que sea. Aquí sí es cierto que no se ve. Bien, entonces en primer momento lo que se le pide a los clientes es que en cuanto el intérprete descuelga el teléfono se presente y diga de dónde llama.

**¿De dónde llama quién?**

El cliente, lo que es el español, porque indicando de dónde llama nos ayuda mucho a nosotros a la hora de ordenar la cabeza. No es lo mismo «hola, soy Pepe de 112» que «hola, soy Pepe del ambulatorio tal de traumatología o de endocrino», y así nos permite ubicarnos.

**¿Crees que los profesionales saben trabajar con interpretes o muchos se olvidan de presentarse?**

Sí, hay que hacer formación con ellos. Dualia hace formación, vamos a visitarles, trabajamos con ellos, que también tiene un problema grande, que cuando vas a un

hospital vienen los directores de cada departamento y no vienen los burritos que nos interesan. Entonces tarda mucho más en llegar la información. Llega al final, pero tarda. Es cierto que acaba llegando. Te encuentras con todo, evidentemente, pero poco a poco la gente se está educando muchísimo y consigues que vaya mucho mejor. Sobre todo gracias a los encuentros de formación y a las convivencias de los intérpretes con trabajadores sociales, con enfermeros o así y cuando te miran cara a cara y te hacen preguntas, por ejemplo: en un caso en un encuentro en Jaén preguntó una de las enfermeras:

*Enfermera: Yo siempre que llamo digo: ¿eres la intérprete? y me preguntáis: ¿de qué lengua? Pero si yo he marcado inglés pues será de inglés.*

*Intérprete: No, yo estoy en inglés, francés e italiano.*

*Enfermera: Ah, ¿pero habláis más de una lengua?*

*Intérprete: Sí.*

Entonces ahí ayuda bastante y poco a poco se va educando.

**Lo que comentabas de los casos presenciales, tenemos la falta de contexto, entonces cuando un paciente te dice «me duele aquí» o «tienes que hacer estos estiramientos» o «haz este movimiento»... ¿Cómo lo solucionas?**

Tienes que apoyarte en los elementos que están ahí dentro de la sala que tú no ves, en el caso de «me duele aquí», que es muy recurrente, normalmente le pedimos al paciente que se toque donde le duele y le decimos al médico: se está tocando donde le duele. Cuando tiene que indicarle «dígame que haga esto así» le sueles decir «hazlo así» y lo está viendo. Cuando hay estiramientos, que ocurre con fisioterapia y rehabilitaciones, lo bueno es que le enseñan infografías, entonces van viendo los dibujos y eso es fácil. Otras veces es complicado cuando están llevando papeles y empiezan: a ver, ¿qué son estos papeles que ha traído? Muy bien, no lo sé, no lo estoy viendo. Y le preguntas a él: ¿ese papel que le acabas de dar qué es? Certificado de penales.

**Siempre hay que especificar ese que tienes en la mano.**

Tienes que apoyarte siempre con lo que hay dentro. Sí es cierto que en ocasiones tenemos un tercer ojo que te hace verlo todo. Cuando llegas a la consulta y te dice: consulta de enfermedades sexuales. Voy a auscultarle, oy, sí, dígame que tiene el ano enrojecido, escamado y supurante. Tú lo estás viendo. Pero luego tienes otros momentos en los que esto ocurre y nadie está viendo. A veces ocurre. Cuando alguien llama por teléfono para decir que su mujer se ha caído. Si interpretas eso el operador va a tener la misma información que tienes tú y no pasa nada porque el operador va a preguntar, y tú lo interpretas. Todos jugamos con las mismas reglas. Ahí no hay ningún

problema, ellos no saben, tú tampoco. Si te dicen «aquí» no es tu trabajo sacar información.

**La ventaja de trabajar desde casa es que tú trabajas como quieres. Entonces normalmente se suele decir que cuando tú vas a una conferencia y eres intérprete simultáneo tienes que ir vestido para la ocasión. No puedes ir en chándal. Entonces desde casa ¿crees que hay alguna diferencia entre estar dentro del papel del intérprete «estoy vestido y preparado» o «estoy en pijama y metido en la cama»?**

Yo tengo una teoría, que cada uno haga lo que quiera con su vida. Imagino que la inmensa mayoría trabajará en pijama y es muy normal, pero yo tengo una teoría y es mi forma de trabajar. Yo por mi forma de trabajar me levanto a las 6 am, traduzco (porque ya soy padre y de 6 a 9 es mi momento de traducir) y me visto. Me pongo los vaqueros, me ducho y los vaqueros y la camiseta porque me parece que estoy trabajando. En pijama me invita más a bajar a por un café, a rascarme mas la cabeza u otra parte, y además que si te llaman en algún momento de notaría para interpretar porque vienen unos guiris a firmar un poder notarial o lo que sea puedes marcharte en ese momento y no tienes que prepararte, ducharte... Yo lo hago, me levanto y me visto. Algo normal, tampoco traje y chaqueta. Además, yo creo que aporta algo.

**Tenemos la parte de los problemas técnicos. En una conferencia con interpretación simultánea hay un técnico de cabinas y ese técnico se encarga de los problemas y el intérprete no hace nada. Cuando estas tú por teléfono no hay un técnico. ¿Cómo solucionas los problemas? No puedes dejar al usuario tirado.**

Lo bueno es que los problemas técnicos que puedas tener por teléfono son menores que en una conferencia, solo la línea. Pero es cierto que muchos problemas no dependen de ti: la interlocución con el intérprete es muy simple. Es una única línea de teléfono. El intérprete recibe la llama, interpreta y cuelga o le cuelgan. La mayor parte de los problemas vienen del intermediario, por ejemplo el operador del 112, que es el que ha recibido la llamada del alertante, te llama a ti y conecta a todos en la línea, porque muchas veces es: «hola, tengo aquí un alertante, os pongo en conferencia». Y se corta. Puede que se haya equivocado de tecla. Tú no puedes hacer nada. Y otras veces también hay problemas de línea, de sonido o cobertura. Tienes que mirar que tú tengas buena cobertura, es tu responsabilidad, pero aquí tienes la cobertura del alertante, problemas de línea del intermediario y tú. Tú tienes que mirar tu cobertura, es todo lo que puedes hacer. Poco más.

**Y por ejemplo cuando estás delante de una sala en una conferencia y estás en una consecutiva tú ahí la presión que sientes es mucho mayor porque estás delante,**

**pero por teléfono estás en casa protegido. ¿Crees que puede dar pie a relajarte? «Bueno, aquí no hace falta ser tan preciso...»**

No creo que afecte porque siempre trabajamos en servicios públicos con temas sensibles: hospitales y todo esto es complicado relajarse. Sí es factible que como siempre estamos con los cascos puestos que haya cogido una llamada yendo de la cocina al despacho o acabando de preparar el té o café y estás interpretando mientras hierves la leche. Y se te puede ir la mano y que, ya te digo, no se debe hacer, pero puede ocurrir. Estás echando la leche, se derrama, etc. y se colaría el sonido. Puede ocurrir y puede dar pie a que te relajes, sí, o a que estés en el váter y tires de la cadena, pero mejor pensar que esas cosas la gente no las hace. Es un problema y a veces lo he escuchado cuando trabajo con grabaciones de compañeros. Esto que estás con una llamada y viene el de MRW a traerte un paquete. Eso es un problema, sobre todo si estás solo y el tío insiste porque tiene un paquete y lo va a entregar y tú no quieres ir a MRW con el papelito. Además se escucha el timbre, abrir la puerta... es un problema muy serio y no suele pasar, pero ha pasado y puede volver a pasar. Tú no controlas quién llama al timbre de tu casa: correo comercial o el gato que se pone a maullar.

**Y entonces claro, como tienes esa libertad de que nadie te ve, podrías por ejemplo, bueno, una de las diferencias es que tú en una consecutiva estás delante de todo el mundo y no tienes un ordenador para hacer una consulta, pero en casa tienes el ordenador. ¿Te da tiempo a hacer una búsqueda?**

Sí, sí, sí... y a la velocidad del rayo, sí, sí. Yo al menos tengo en las pestañas del navegador el diccionario y todo y estás traduciendo, recibes una llamada y sí, sí, sí. Incluso a veces he tenido intérpretes preguntando por Skype. «Gabriel, que tengo un problema con la línea tal en tal sitio, a ver si me lo puedes solucionar». Sí, te da tiempo hasta a hablar por Skype tipo chat.

**Y supongo que los intérpretes, ¿hay algún tipo de preparación psicológica? Porque los temas que tratáis en el servicio público: 112, etc. ¿Hay algún curso o formación? ¿Te puedes preparar?**

¿Preparación psicológica o de todo tipo?

**Psicológica.**

No hay preparación a priori, toda la preparación a priori que puedes conseguir es la preparación que te da la empresa y te dice el tipo de temas con los que te vas a encontrar. Pero es igual de efectiva la preparación a posteriori. Hacemos encuentros regionales y nacionales en los que hacemos reuniones de «échalo fuera» que consisten en que te pones a soltar todo con los móviles fuera de la sala y dentro de la

confidencialidad que tenemos tienes que explotar, porque sí es cierto que muchas veces ocurren cosas que nosotros no haríamos así, pero tú no puedes interferir en el trabajo que hace el operador. Por ejemplo: alguien te dice: «mi marido está muerto» y pregunta el operador: «muy bien, ¿padece alguna enfermedad?» Te entran ganas de matar al operador.

### **Pero tu trabajo se limita a interpretar**

Claro, pero cuando hacemos las reuniones y traemos a profesionales para que nos ayuden eso viene muy bien psicológicamente, estar con ellos.

### **Supongo que estas cosas afectan, que se te muera alguien...**

Sí, y es muy normal, sobre todo los principiantes en la empresa que llamen alguna vez para decir que no quieren más llamadas hoy porque han tenido un parto o una muerte. Son partos o muertes, suele hacer que la gente llame para pedir que no quiere más llamadas hoy.

### **¿Es porque el intérprete se siente culpable?**

No, es porque se pasa mal, no es culpabilidad. Vamos a ver, puedes preguntar aquí a cuánta gente se le ha muerto alguien en directo y a nadie se le ha muerto alguien en directo.

### **Suele ser algo de médicos.**

Claro, y te afecta mucho. En algunos idiomas cuando hacen llamadas al 112 y son bromas e insultan a los intérpretes también a alguno le afecta mucho. Los más afectados son los de árabe y las mujeres intérpretes de árabe. Les llaman traidoras y de todo y ha llamado alguna en ocasiones, hemos charlado un ratito y algún suicida también ha causado algún problema. Porque estar aguantando una llamada con una persona que se va a suicidar y que al final lo haga te hace...

### **Y en tus casos, tú haces de intérprete y moderador, ya que tú coordinas.**

Nunca, el intérprete es la última mierda en esta llamada. Los servicios públicos están muy jerarquizados. ¿Quién manda? El médico. Por debajo el enfermero. Siempre hay una jerarquía. Entre operador 112 e intérprete, operador manda. Si ocurre algún problema durante la llamada por algún fallo por dios que lo haya cometido el operador. Y lo bueno es que como estos servicios graban las llamadas es la única forma que tenemos de defendernos, y la culpa es para el intérprete y ha pasado mucho. Se han pedido muchas veces las grabaciones. El intérprete se tiene que dejar coordinar. Imagínate un caso

simple. Alertante con operador que mete al intérprete. Gestionamos la interpretación y de repente el operador considera que aquí debería estar un médico. Llama al médico de guardia, lo mete y como es un suicidio por ejemplo el médico considera que es pertinente meter en la llamada a la Guardia Civil. Va subiendo el rango y ya está por encima del médico.

**Pero en ese caso no se ha suicidado todavía.**

Todavía no, o se lo han encontrado muerto.

**Pero tú como intérprete no puedes dejar que hablen todos a la vez.**

No, pero puede ocurrir que el médico hable con la Guardia Civil y tú ahí te callas, no interpretas.

**¿No?**

No, no. tú estás para interpretar con el extranjero en este caso. La jerarquía está muy clara y el intérprete no la tiene. Te lo digo porque imagínate que el intérprete lleva una llamada con un señor que está borracho. El intérprete está interpretando y aparece el médico. Y el intérprete dice: «está borracho».

**Tú estás juzgando y no es tu trabajo.**

Claro, y un borracho, hipoglucémico e infartado suenan igual al teléfono. Imagínate que dices que es un borracho y era un infartado. Muere. Y ojito con el intérprete. No, no. No coordinamos.

**Y entonces claro, lo que habíamos dicho también de vocabulario es que tocamos todos los ámbitos: policial...**

Sanitario, que es lo que más, social de inmigrantes sin papeles, ahora mucho salto de la valla...

**¿No se está intentando buscar alguna manera para especializarse?**

A ver, hay un pequeño problema logístico, las líneas en España son todas analógicas, la de salida. Tú puedes tener un móvil que recibe llamadas por internet, pero la salida analógica es difícil saber por dónde viene la llamada. Solo puedes saberlo a través del número. Yo puedo a lo mejor, imagínate, yo quiero que ciertos intérpretes no hagan violencia de género. Con todas las llamadas que salen del 016, de La casa de la dona e Instituto andaluz de la mujer no vayan a este intérprete, pero ¿qué pasa si una mujer

maltratada llama al 112? Y el 112 llama a un intérprete. Le va a tocar un maltrato. Por este motivo, que no se puede discriminar, lo mejor es que se forme a los intérpretes en todos los ámbitos. Tenemos actualmente glosarios compartidos, que es algo reciente. El último es uno en español por cliente y los intérpretes lo están alimentando en sus lenguas. Pero la empresa proporciona vocabulario en español. También tenemos un foro muy activo donde vamos todos volcando dudas. A veces es un coñazo. Nos vale para compartir formación, documentos, la foto del perro o del niño en la playa, para organizar una cena... vale para todo. Es muy activo. Muchas veces además caen preguntas de principiantes: «¿cómo traduzco empadronamiento?» Es la que siempre cae. Luego Dualia con cada nuevo cliente se reúne y se establece un protocolo de trabajo con ellos. Cómo quieren que se trabaje con ellos, forma, todo. Se crea un documento y se le pasa al cliente para revisión. Cuando tiene el visto bueno se pasa a los intérpretes y se obliga a firmar. Tienen que firmar la lectura del documento y ahí tienen la información exacta de cómo se trabaja, de qué va... El último es el hospital de Ceuta que acaba de sumarse y claro, dices tú, un hospital, como todos... No, Ceuta ha dicho que su mayor problema con extranjeros son partos porque vienen muchas mujeres que cuando están en las últimas, sobre todo marroquíes, se acercan al hospital de Ceuta o lo más cercano posible para que las trasladen al hospital de Ceuta. Y muchos enfermos en barco.

### **¿Cuántos protocolos tiene Dualia?**

No hay 1 por cliente, pero tendremos unos 20 o así.

### **¿Y el intérprete tiene que estar al corriente de todos?**

De todos. Tampoco son muy difíciles, digamos que todo se divide en hospitales van por un lado. Hombre, el hospital de Ceuta tiene casos de barcos, enfermos en barco. Pues lo interiorizas y si te cae en un hospital de Barcelona un caso de un tipo con un barco ya no es problema. Normalmente es sanitario por un lado, social, emergencias y el de violencia de género que ese es específiquísimo y es de los pocos que se firma a mano, a diferencia de los otros. Este necesito que lo imprimas, lo firmes, lo escanees y me lo mandes porque quiero que hagas ese trabajo para que te lo leas. Cabe la posibilidad de que tú digas «me lo he leído». Pero si yo cuando controlo la calidad veo que el intérprete no sigue el protocolo lo puedo echar, porque dijiste que te lo habías leído porque hay algunos que quiero que se firmen, como violencia de género. No podemos jugarlosla. Cuando se hace el seguimiento de calidad violencia de género se sigue muy de cerca.

### **¿Cuántas llamadas de violencia de género al mes?**

Cada vez más, está subiendo muchísimo. De inglés estaríamos recibiendo unas 60 llamadas al mes de violencia de género. Muchísimas. Luego hay muchas en árabe y rumano, en chino de cuando en cuando, sí, sí. Ruso bastantes. Cuando sale en la tele sale

ya la muerte, pero antes está el maltrato, y el maltrato también se interpreta. Y en inglés se interpreta mucho maltrato no solamente de víctimas británicas o americanas, también de subsaharianas.

### **¿Por qué lo hacen en inglés?**

En Gana se habla inglés, por eso entra por inglés y sube la estadística. Hay bastante. También violencia de género engloba mucho: desde la que llama que acaba de recibir una paliza hasta la señora que tiene miedo, la que ha llegado al hospital con un hematoma y refieren que ha sido maltratada y automáticamente se activa el protocolo y es una violencia de género aunque entre por un hospital.

### **¿Una persona que haya crecido con 2 idiomas desde pequeño tiene ventaja?**

Yo considero que no para servicio público. Para empezar creo que los bilingües son unos fantasmas y no existen, pero no para los servicios públicos. Una persona por ejemplo que haya nacido en una zona francófona de Marruecos que tenga el árabe, el marroquí y el francés al mismo nivel lo va a hacer peor que yo con mi francés adquirido aquí, pero conozco la sanidad española. En cuanto a esta persona le llegue el primer empadronamiento o volante médico, estas cosas, va a tener un gran problema. Es el motivo también por el que Dualia no tiene intérpretes que estén trabajando fuera de España. Una razón muy concreta es que no conocen la sanidad española y se van a perder. Esto no puede ser así. Sí tenemos algunos fuera que han estado 6 años aquí, como el caso de un intérprete de China, pero es un caso muy concreto. Si no, se contratan únicamente intérpretes que estén en España y tengan conocimientos de la sanidad española.

**Y por ejemplo el caso de, volviendo al ámbito sanitario, muchas veces tenemos que acudir varias veces al especialista o al médico y son varias visitas. ¿Se mantiene siempre al mismo intérprete?**

No, es complicado llamar y que salga el mismo.

**Imagínate que le cuentas el historial, ya te conoce el intérprete, hay cierta confianza... y claro, vuelve a explicar otra vez todo al nuevo intérprete.**

Claro, muchas veces el mismo usuario ya te pregunta: «mañana vuelvo, ¿cómo hago para hablar contigo?» Muy bien, llame a atención al cliente, no utilice la máquina y pregunte por Pepe, por tal, y te pasan conmigo. Es la mejor forma de hacerlo. Sí tenemos un sistema para cuando estás en mitad de una llamada y esta se corta por el motivo que sea. Claro, es un rollo que te salga otro intérprete y tener que explicar todo de nuevo. Si



el usuario llama en menos de 10 minutos y elige el mismo idioma salta el mismo intérprete.

### **Y para ir terminando. ¿Algún caso extremo que recuerdes, que te haya marcado?**

Sí, yo tengo un caso que además ha sido muy reciente. Yo siempre contaba otro, los partos y contaba casos extraños que he tenido, incluso algunos divertidos, pero me ocurrió hace una semana y aún estoy tocado. Llamé para que no me pasasen llamadas porque llevo 10 años y he tenido de todo y muchas muertes. Fue una muerte. Fue un problema de contexto. Hay algunos usuarios que son muy celosos del contexto y no te lo quieren dar, entonces cuando no te lo quieren dar piensas que algo pasa. Incluso cuando nos reunimos con ellos y les decimos que hay confidencialidad, explicadnos todo, cuanta más información mejor... no nos hagáis cosas del tipo: «pregúntale qué tal de eso de ayer». Este caso me llamó una señora que hablaba como muy maja, muy cándida la voz y me dice que era doctora, de un hospital. Pero no me decía dónde ni nada y dice, bueno, estamos con un paciente portugués. Preguntas del tipo: ¿cómo se encuentra? Bien. Y luego ya empezó a ir rara... ¿qué es lo mejor que le ha pasado hoy? Y tú dices: ¿perdón? Claro, yo preguntaba para ver si sonsacaba información. Pregúntale qué es lo mejor que le ha pasado hoy, como si fuera un crío... yo le preguntaba como si fuera un crío pensando que sería un señor mayor o alguien con problemas mentales e hice lo mismo. Cuéntame, ¿qué es lo mejor que te ha pasado hoy? Y me dijo: han venido a visitarme. Me reí, ¡qué bien! Todo muy surrealista. Han venido a visitarle. ¿Qué es lo mejor que te ha pasado en la vida? Dios, qué pasa aquí... ¡Ah! Es una consulta de psicología. Le pregunté. Cuando me casé. Cuando se casó. ¡Qué bien! De repente dijo el señor: «me duele». Lo interpreté y ella: no se preocupe, no va a pasar nada y empecé a pensar que le estaban sacando sangre y era una distracción lo de las preguntas. Piensas de todo. Siguió la conversación en ese tono hasta que el señor volvió a decir: «me sigue doliendo» y le dijeron que no se preocupara. Yo estoy aquí hasta el final. Lo que pasó al final es que seguíamos hablando y el señor se calló y me dijo la señora: «hemos terminado». Yo dije: «bueno, vale». El cotilla que llevo dentro hubiera preguntado: dime ¿qué pasa? pero por protocolo no lo hice. Ella sí lo hizo: «Has hecho muy bien, gracias por el servicio. Esto es paliativos y era para ayudarle a terminar de morir». ¡¡¡¡¡DIOS!!!!!!!! Yo corté el teléfono y me eché a llorar pensando que se estaba muriendo contigo. Por eso no lo podía decir. A lo mejor si sé que se está muriendo y que le vamos a ayudar no me hubiera reído. ¿Sabes?

### **Esto es lo que decíamos antes de la culpabilidad, pero aquí también es parte la intermediaria porque no te ha proporcionado la información.**

Esto fue hace una semana y ha sido algo bastante fuerte que se me quedó grabado. Ayudarle a morir. Era una señor en paliativos y murió.

**Para terminar la última pregunta, supongo que te la habrán hecho mil veces.**

¿Cuánto cobramos?

**¿Qué diferencia a un intérprete telefónico de uno de simultánea o consecutiva?**

Uh, ah, yo por ejemplo noto al de simultánea cuando coge el teléfono por primera vez porque se cree que está en el congreso. Es muy escéptico. Ran ran ran ran ran y en servicios públicos tú no eres así. No porque no debas ser así, es porque el cuerpo te pide que seas de otra forma. Estamos en servicios públicos. Eso sí es cierto. Pero yo lo que sí les pido a los intérpretes es que sean capaces de levantar un muro que les permita no empatizar, bueno, hay que empatizar, eso sí, pero que no nos afecte tanto lo que está ocurriendo porque en ocasiones hay mucha injusticia en lo que presencias y no puedes hacer nada, tienes que levantar un muro. Y eso sí es algo que diferencia a los de servicios públicos de los de conferencias. Nervios de acero por un lado por lo que pueda ocurrir y no dejarte influenciar por lo que esté pasando porque en ocasiones, tú imagínate, algo muy típico, están en social, señora que acaban de encontrar en la calle, quiere ayuda y asistencia y el trabajador se la niega. «No, no te vamos a dar cama, te vas a la calle». Y tú estás reconcomido: ¡tía, ayúdale! que voy yo si hace falta. Y al final, muchas veces –no siempre–, sabes el porqué. Cuando llevas un rato de conversación dicen: si ya viniste la semana pasada. Y al final se destapa todo. Yo por ejemplo, suena mal, pero lo recomiendo y lo hago: pienso que me están mintiendo y punto.

## ***9.2 Preguntas de la encuesta***

1. Cuando uno trabaja desde casa puede estar en pijama o arreglado. ¿Crees que esto puede influir en la calidad de la interpretación?
2. ¿Hay tiempo suficiente para realizar consultas terminológicas durante el transcurso de la interpretación?
3. Se dice que uno de los problemas de la interpretación telefónica es la terminología tan variada a la que uno se enfrenta. Desde tu punto de vista, si la tecnología lo permitiera, ¿crees que la calidad de las interpretaciones mejoraría si se pudieran derivar las llamadas a intérpretes especializados en ciertos ámbitos?
4. ¿Consideras que la interpretación telefónica es una modalidad que se debería estudiar en los grados de traducción e interpretación?
5. Dualia tiene un control de calidad constante de las interpretaciones para asegurar la profesionalidad de los intérpretes. Sin embargo, el hecho de trabajar desde casa y no estar expuesto al público proporciona una falsa sensación de protección. ¿Piensas que esta privacidad puede llevar al intérprete a relajarse ante situaciones complicadas al saber que no hay nadie detrás que controle la calidad?

6. Indica el porcentaje aproximado de casos en los que la interpretación se ha complicado debido al desconocimiento por parte del profesional sobre cómo trabajar con intérpretes.
7. Dualia interpreta en 3ª persona. Sin embargo, existen otras empresas que abogan por la 1ª persona. ¿En qué persona consideras que se debería interpretar?
8. Debido a la procedencia de las llamadas (112, 016...) desde tu punto de vista, ¿los intérpretes telefónicos deberían recibir ayuda psicológica?
9. ¿Has recibido alguna vez alguna llamada y resulta que era una broma? Si la respuesta es afirmativa, indica el porcentaje aproximado de llamadas que eran bromas.
10. Uno de los problemas de la interpretación telefónica es que, generalmente, nadie ve a nadie. Si bien es cierto que existen ciertas técnicas que nos ayudan a situarnos, ¿consideras que la falta de visibilidad es un hándicap?

## 10. BIBLIOGRAFÍA

---

- Nataly Kelly, *Telephone Interpreting A Comprehensive Guide to the Profession* (2007)