

La interpretación telefónica y su práctica profesional. Estudio de caso sobre dos empresas proveedoras del servicio en España

María Isabel del Pozo Triviño | Lucía Campillo Rey

mdelpozo@uvigo.es | campillo.lucia@gmail.com

Universidad de Vigo

Recibido: 07/01/2016 | Revisado: 24/06/2016 | Aceptado: 11/09/2016

Resumen

La interpretación telefónica es una modalidad que está cada vez más presente en los servicios públicos en España dadas las ventajas que ofrece, entre las que se pueden mencionar: el reducido coste, la disponibilidad inmediata, el anonimato, etc. Como consecuencia de esta mayor presencia en el ámbito profesional, también en los últimos años la interpretación telefónica ha sido objeto de investigaciones y estudios científicos (Rosenberg 2007, Kelly 2008, Fernández Pérez 2012 y 2015, entre otros).

En el presente artículo se realiza, en primer lugar, una revisión de la literatura científica centrada en este tema y, posteriormente, un análisis de las pautas profesionales establecidas por las dos principales empresas que ofrecen este servicio en España. Finalmente, se reflexiona sobre el grado de convergencia entre los trazos de la interpretación telefónica que se señalan en la literatura científica revisada y las pautas profesionales establecidas por las empresas analizadas.

Palabras clave: interpretación en los servicios públicos, interpretación telefónica, práctica profesional en interpretación telefónica, deontología.

Abstract

Telephone Interpreting and Professional Practice. A Case Study of Two Companies Providing the Service in Spain

Telephone interpreting is increasingly used in public services in Spain due to the advantages it provides, among which the most remarkable are: low cost, immediate availability, anonymity, etc. As a consequence of this rising presence, telephone interpreting has become the object of scientific research and studies in the past years (Rosenberg 2007, Kelly 2008, Fernández Pérez 2012 and 2015, among others).

This article reviews the scientific literature on this topic and analyses the professional guidelines provided by the two main companies providing this service in Spain. Lastly, the degree of convergence between the characteristics of telephone interpreting depicted in the reviewed bibliography and the professional guidelines of the analysed companies is described.

Key words: community interpreting, telephone interpreting, professional practice in telephone interpreting, professional ethics.

1. Introducción

La interpretación telefónica es un servicio cada vez más demandado en España ya que en la actualidad residen o viajan a nuestro país muchas personas que no hablan la lengua o lenguas del lugar donde tienen necesidad de comunicarse. Además, existen muchos lugares en los que no hay intérpretes disponibles para trabajar de forma presencial, sobre todo en determinadas combinaciones lingüísticas. Si bien la interpretación telefónica se utiliza en muy diversos ámbitos, como el de los negocios, en este trabajo nos centramos en el de los servicios públicos, especialmente en los ámbitos sanitario y social.

Existen varias razones por las que consideramos que la interpretación telefónica merece una atención especial desde el punto de vista académico. Una de ellas es que, a pesar de que se trata, en cierto modo, de un tipo de interpretación de enlace, tiene unas características propias, entre las que cabe mencionar: la no presencialidad del intérprete e incluso de los interlocutores, la situación de tensión que se suele dar en los servicios públicos y que muchas veces se ve agrandada por la falta de contacto personal, etc. Estas características de la interpretación telefónica exigen una metodología y una formación específica para los profesionales que la practican.

Otro motivo por el que consideramos que es preciso profundizar en la investigación en esta área es la falta de formación para interpretación telefónica en los actuales Grados en Traducción e Interpretación. A modo de ejemplo, en los estudios de Grado de la Universidad de Vigo hay tres asignaturas obligatorias de interpretación: interpretación simultánea, interpretación consecutiva e interpretación de enlace. Las dos primeras están principalmente orientadas a la interpretación de conferencias y no tratan nada relacionado con la interpretación en los servicios públicos ni con la interpretación telefónica. Respecto a la interpretación de enlace, se trata de una asignatura que cubre bastantes ámbitos, desde los negocios hasta los servicios públicos, que incluyen el ámbito sanitario o jurídico. En esta asignatura se habla de la presencia creciente de la interpretación telefónica en diversos contextos profesionales, tanto en el ámbito empresarial como en el ámbito social y de los servicios públicos, pero no se profundiza en la adquisición de competencias relacionadas con la práctica profesional de este tipo de interpretación. Que sepamos, tampoco existe en España formación de posgrado que incluya formación en interpretación telefónica.

Sin embargo, conscientes de esta carencia formativa, varias universidades y asociaciones profesionales imparten cursos o seminarios de mayor o menor duración sobre interpretación telefónica. Un ejemplo de ello puede ser el módulo de interpretación telefónica impartido dentro del *II Taller SOS-VICS para la formación de intérpretes que asisten a víctimas de violencia de género*¹, en el que la empresa Interpret Solutions y la investigadora María Magdalena Fernández Pérez de la Universidad de La Laguna ofrecieron al público presente las nociones teóricas básicas sobre esta modalidad de interpretación y realizaron algunos ejercicios prácticos.

1.1. Objetivos

Dado que la interpretación telefónica en los servicios públicos es una práctica con creciente demanda en el mercado español, por la presencia de extranjeros que no hablan la lengua o lenguas de la comunidad receptora, y dado el escaso tratamiento que este tema ha tenido hasta la fecha, tanto desde el punto de vista de la investigación como de la formación, en este artículo nos planteamos como objetivo profundizar en el conocimiento de esta técnica, con el fin de establecer las competencias generales y específicas que se requieren para su práctica. Asimismo, analizamos el grado de convergencia entre lo descrito en la literatura y las pautas profesionales que las dos principales empresas proveedoras de este servicio en España ofrecen a sus intérpretes.

1.2. Metodología

Tras la revisión de la literatura científica publicada hasta la fecha sobre interpretación telefónica, se lleva a cabo el análisis de su práctica profesional en los servicios públicos en España. Para poder llevar a cabo dicho análisis nos hemos puesto en contacto con las dos principales empresas proveedoras del servicio de interpretación telefónica² en nuestro país: Interpret Solutions S.L. y Dualia, con el fin de recabar información sobre la práctica profesional así como sobre la formación de los intérpretes telefónicos³.

La primera empresa nos envió los materiales que emplea en el curso en línea de formación en interpretación telefónica⁴. En el caso de Dualia, la empresa prefirió que le enviásemos preguntas específicas, ya que considera que, dado el alto número de protocolos que se aplican a la interpretación telefónica dependiendo del servicio en el que se esté realizando (números de emergencia como el 112, el 061, el 016, etc.), este método les parecía más sencillo y apropiado para los fines de la investigación⁵. A partir de los elementos básicos sustraídos del curso de formación de Interpret Solutions y de las características y aspectos importantes que se mencionan en las obras científicas revisadas, se elaboró una lista de preguntas que la persona responsable de la formación de intérpretes en Dualia nos contestó personalmente⁶.

Una vez realizado el análisis, reflexionamos sobre hasta qué punto las pautas profesionales y la formación que imparten las empresas proveedoras de este servicio se ajustan a las características de la interpretación telefónica descritas en la literatura científica.

1.3. Estructura

En la primera parte del artículo se reseña la literatura científica relacionada con la interpretación telefónica en los servicios públicos. En primer lugar, se ofrece una descripción general de la actividad, con el fin de contribuir a enmarcar el contexto en

el que se desarrolla. A continuación, se lleva a cabo una revisión bibliográfica de la literatura relacionada específicamente con la interpretación telefónica, centrándonos en la definición y la descripción de sus características y aspectos importantes, así como en la clasificación de sus diferentes tipos.

La segunda parte del artículo está dedicada al análisis de las pautas profesionales y de la formación que imparten las dos principales empresas proveedoras del servicio en España. En el tercer apartado se comparan estas pautas y las características de la interpretación telefónica descritas en la literatura científica. Finalmente, se exponen las principales conclusiones y se hace hincapié en la necesidad de seguir investigando en este terreno.

2. La interpretación telefónica en los servicios públicos

2.1. Interpretación en los servicios públicos

Wadensjö (1998: 49) define la interpretación en los servicios públicos como aquella interpretación, típicamente bidireccional (o de enlace), que se lleva a cabo en encuentros cara a cara entre profesionales y legos que se reúnen en instituciones públicas con un propósito particular. Otras denominaciones son interpretación *ad hoc*, en el Reino Unido, interpretación de contacto, en los países escandinavos, o interpretación dialogada, en Australia (Gentile *et al.*, 1996: 17). Otros autores, como Wadensjö (1998) o Hale (2007), se refieren a ella como *community interpreting*, ya que, como indica García Luque, permite la comunicación entre las diversas comunidades que puedan convivir en un mismo sitio (2009: 19)⁷.

La interpretación en los servicios públicos tuvo un gran impulso en el período posterior a la Segunda Guerra Mundial, cuando se produjo un importante crecimiento de la migración (Gentile *et al.* 1996: 9). En estos primeros momentos, era frecuente que los que realizaban la interpretación fuesen familiares o amigos bilingües, pero recientemente puede apreciarse una gradual profesionalización, como demuestra la aparición de asociaciones y programas de formación (Wadensjö, 1998: 49). En España, esta práctica también ha aumentado en los últimos años, debido a la llegada de inmigrantes, la globalización de las comunicaciones, la consolidación del turismo como actividad económica fundamental y la toma de conciencia de las autoridades de que es necesaria una comunicación fluida entre la administración pública y los ciudadanos (García Luque, 2009: 19).

Tanto Gentile *et al.* como Wadensjö coinciden en que, normalmente, la interpretación que se lleva a cabo en los servicios públicos es la consecutiva, es decir, el intérprete espera a que el orador acabe su parlamento o un segmento de este para comenzar a interpretar (Gentile *et al.*, 1996: 22). Se trataría en realidad de una consecutiva bilateral o *liaison interpreting*.

Para estos autores, *liaison interpreting* (interpretación bilateral o de enlace) es el tipo de interpretación realizada por la misma persona en dos direcciones lingüísticas

y utilizada cuando dos o más interlocutores que no hablan el mismo idioma deben resolver un problema, tomar una decisión o establecer un diagnóstico (1996: 17). Además, Gentile *et al.* apuntan que en ciertas ocasiones en las que quien escucha necesita ser informado de lo que se está diciendo pero no puede intervenir porque sería inadecuado o imposible, se puede recurrir a la interpretación simultánea, es decir, la interpretación comienza un poco después de que el orador empiece a hablar y continúa hasta justo después de que este termine su parlamento. En estos casos, lo más habitual es que se realice un *chuchotage* (interpretación susurrada), que es una variante de la interpretación simultánea sin cabinas o equipo técnico en la que el intérprete susurra la interpretación al usuario mientras habla el orador.

Por último, podemos mencionar los factores que, de acuerdo con Gentile *et al.*, (1996: 18), diferencian a la interpretación bilateral o de enlace de la interpretación de conferencias: la proximidad entre el intérprete y las partes, la desigual información de las partes, la probable diferencia en su condición social, la necesidad de interpretar en dos direcciones y el hecho de trabajar individualmente y no como parte de un equipo.

Collados Aís *et al.* (2001) añaden otras características, como son la gran diversidad de contextos y temáticas, ya que es una interpretación que se puede dar en múltiples lugares; la gran variedad de registros puesto que, como se ha mencionado, son situaciones en las que confluyen legos y profesionales; las diferencias culturales entre los interlocutores, así como la espontaneidad del discurso. Además, el contacto directo entre el intérprete y los interlocutores tiene como consecuencia que el primero sea visible, tenga la posibilidad de pedir aclaraciones a los interlocutores y pueda decidir si interpreta en primera o tercera persona⁸.

En los últimos años, se ha introducido en la interpretación en los servicios públicos la interpretación remota, que incluye tanto la interpretación por videoconferencia como la telefónica. Según Fernández Pérez, (2015: 101) la interpretación remota nació en Australia en el año 1973 como un servicio gratuito proporcionado por el gobierno para facilitar la comunicación en urgencias sanitarias. En Estados Unidos se ofreció por primera vez en 1981 (Kelly, 2008: 5) y se expandió en los años noventa, como demuestra la aparición de nuevas empresas. Fernández Pérez define este tipo de interpretación como aquella que permite el entendimiento entre hablantes de diferentes idiomas sin que sea necesaria la presencia física de un intérprete (2015: 101). En este tipo de interpretación pueden darse situaciones comunicativas en las que alguno, varios o todos los participantes están separados físicamente y conectados por teléfono o videoconferencia.

2.2. Interpretación telefónica

Antes de pasar a la definición de la interpretación telefónica, de la descripción de sus características y de los tipos que existen, en el presente apartado revisamos los trabajos publicados sobre esta práctica. Como ya se ha mencionado, la interpretación telefónica está recibiendo recientemente la atención que merece dentro del mundo

académico y empiezan a publicarse interesantes estudios. Uno de los más recientes es el de Fernández Pérez (2015) en el que la autora describe la historia de esta actividad y enumera sus características así como las destrezas que debe tener un buen profesional de la interpretación remota que trabaje con víctimas de violencia de género. Esta misma autora también dedicó su trabajo de investigación para la obtención del DEA a la interpretación telefónica (2012) y está realizando su tesis doctoral sobre esta materia.

Kelly (2008) describe la historia de la profesión, aborda aspectos profesionales y propone un modelo de código deontológico para intérpretes telefónicos, atendiendo a los diferentes contextos en los que pueda darse la actividad (sanitario, legal o de emergencias), e incluye *roleplays* para practicar.

Rosenberg (2007) basándose en su experiencia profesional como intérprete telefónico en contextos médicos y comerciales, elaboró un estudio sobre las características de las sesiones en las que había trabajado y, a partir de ellas, dividió las sesiones en tres categorías, de las que hablaremos más adelante en el apartado 2.2.2.

Finalmente, también es interesante señalar aquí el proyecto AVIDICUS⁹, financiado por la Unión Europea, que se encuentra en estos momentos en su tercera edición. A pesar de que el proyecto se centra en la interpretación por videoconferencia en contextos legales, muchos de los aspectos que trata, como los materiales sobre formación, las directrices o los informes sobre los resultados, etc. podrían aplicarse a la interpretación telefónica, salvando las diferencias.

Tras esta revisión no exhaustiva de la aún escasa literatura científica centrada en la interpretación telefónica, podemos concluir que los estudios realizados hasta la fecha son principalmente descriptivos y apenas hay avances sobre la formación que deben tener los intérpretes o sobre los requisitos para llevar a cabo una interpretación telefónica de calidad¹⁰.

2.2.1. Características de la interpretación telefónica

Phelan (2001: 13) define la interpretación telefónica como una interpretación bilateral a través del teléfono que está estrechamente relacionada con la interpretación en los negocios, en el ámbito médico e incluso en algunos tribunales de Estados Unidos. Rosenberg (2007) confirma la relación de la interpretación telefónica con estos ámbitos. Respecto al uso de este servicio en los tribunales, el autor indica que los intérpretes judiciales no están totalmente a favor.

De la definición de Phelan (2001) y de la definición de interpretación remota de Fernández Pérez (2015) se pueden extraer algunas características. Las más destacables, y de alguna manera definitorias, son la necesidad de usar tecnología y la ausencia física del intérprete: las conversaciones pueden darse en un espacio compartido por los interlocutores a excepción del intérprete o en un espacio diferente para cada una de las partes (Fernández Pérez, 2015: 104). La primera de estas características puede tener como consecuencia algunos problemas para una comunicación fluida. Además, los continuos avances tecnológicos obligan al intérprete a adaptarse y evolucionar. Por su parte, la ausencia física del intérprete puede verse por parte de los usuarios como una

forma de mantener un mayor anonimato. Sin embargo, Fernández Pérez (2015: 105) apunta que esta característica también puede tener consecuencias negativas, especialmente en ciertos contextos como la interpretación con víctimas de violencia de género, ya que al reducirse la carga emocional de la reunión con la distancia «también puede dificultar la transmisión de la empatía y la escucha activa de la mujer».

Otra característica importante de la interpretación telefónica es la falta de información visual, lo que supone que el intérprete no tiene acceso a cuñas visuales ni puede emplear el lenguaje corporal para ayudarse a transmitir información o para controlar la gestión de los turnos de palabra. Kelly señala que esto no quiere decir necesariamente que la interpretación telefónica sea de menor calidad, sino que el intérprete debe valerse de otros elementos que sí pueda controlar para transmitir toda la información.

It is true that a lot of communication in general is non-verbal. It is important to remember that “non-verbal” does not necessarily mean “visual”. Telephone interpreters are able to process a great many non-verbal cues, such as hesitations, inflection, tone of voice, and vocal volume. [...] Telephone interpreters rely heavily on auditory information to pick up on many types of non-verbal cues and are trained specifically in listening skills and various techniques that are not covered in great depth by most training programs for on-site interpreters. (2008: 83-84)

Además, la interpretación telefónica se lleva a cabo en muy diversas situaciones. Fernández Pérez añade que es una práctica en la que el intérprete «desconoce la situación comunicativa en la que va a interpretar hasta el momento en que atiende la llamada» (2015: 107). Esto quiere decir que no tiene la posibilidad de conocer en qué contexto va a tener que realizar la interpretación, por lo que debe ser una persona capaz de anticiparse y adaptarse. Además, Rosenberg señala que hay situaciones comunicativas con un marco referencial en ocasiones totalmente diferente entre el intérprete y las partes (ámbito profesional desconocido, lugar geográfico y acentos distintos, etc.) lo que dificulta aún más la interpretación.

I have had to deal with completely unknown professionals in fields in which I had no previous interpreting experience (banking, hotel reservations, etc.). Furthermore, I was dealing with dialects of Spanish that I found rather difficult to comprehend such as Puerto Rican, Cuban, Dominican, etc. [...] Even more troublesome, given that we do not share the same geographic location, I found it difficult to understand C2's¹¹ attempts to pronounce place names and physicians' names that were not a problem when I worked in a more intimate environment, where I usually could guess what my clients were trying to say. (2007: 74-75)

Wadensjö añade otras dos características. La primera es la confidencialidad (1999: 249-250), respecto a la cual se pueden apreciar dos tendencias desde el punto de vista de los usuarios: a) aquellos que consideran que la interpretación telefónica les hace sentir más cómodos, porque sienten que el intérprete no los podrá reconocer fue-

ra de esa situación comunicativa y b) aquellos que se sienten más incómodos porque sienten que son ellos los que no podrán reconocer al intérprete y que este, en cambio, sí tiene medios para saber quiénes son ellos. La segunda característica a la que hace referencia esta autora es la velocidad de dicción (1999: 255-256), que suele ser inferior en las conversaciones a través del teléfono, posiblemente debido a los problemas inherentes al uso de aparatos electrónicos.

Por todas las características mencionadas, la interpretación telefónica exige que el intérprete desarrolle una serie de destrezas con el fin de poder realizar un servicio de calidad. Fernández Pérez las recoge en su trabajo (2015: 115-120). Debido a la falta de conocimiento previo sobre el contexto, un buen intérprete telefónico debe poder gestionar correctamente el inicio del encuentro, llamado presesión¹², de manera que pueda obtener información sobre el contexto de la llamada y otros aspectos importantes como el tipo de dispositivo que se esté empleando o quiénes son los interlocutores de la sesión. Además, como consecuencia de la ausencia de información visual, el intérprete debe saber cómo gestionar los turnos de palabra sin poder valerse de gestos y dominar los elementos prosódicos, como la entonación y las pausas, de modo que sirvan de «sustituto del lenguaje gestual, proporcionando un contexto a las palabras a las que acompañan» (2015: 118). Finalmente, la autora explica que es esencial el dominio del equipo técnico que se emplee.

La mayor parte de los autores y autoras mencionados hasta ahora ven muy claras las ventajas de este tipo de interpretación, principalmente la versatilidad, el bajo coste y la facilidad de acceso a lugares remotos o que serían poco accesibles para la interpretación presencial (Fernández Pérez, 2015, García Luque, 2009). Phelan coincide con esto e indica «The advantage of telephone interpreting is that it is available from anywhere, round the clock in a large number of languages». Añade, además, que «It is obviously ideal for emergency situations and for first contacts» (2001: 13).

Sin embargo, hay quien percibe factores negativos, algunos de los cuales ya se han mencionado anteriormente, y que recoge Fernández Pérez:

[...] factores como la ausencia física de la o del intérprete en el encuentro comunicativo con la consiguiente carencia de información visual, la despersonalización de la comunicación o las posibles dificultades tecnológicas en el sonido y la imagen y, por tanto, en la comprensión del mensaje y su transferencia, han sido también argumentos esgrimidos en contra de su uso. (2015: 101-102)

Incluso alguna de las ventajas que hemos mencionado pueden producir un efecto negativo. Es el caso de la gran disponibilidad de los intérpretes telefónicos para un amplio público con diferentes necesidades comunicativas. Como indica Rosenberg, «by making themselves available to a larger and larger public, interpreters are stretching their capacities to the limit» (2007: 74). No obstante, es posible que con una formación más amplia y especializada en este campo, algunos de estos problemas,

especialmente la gestión de la información que en otro tipo de interpretación se recibiría de modo visual, puedan superarse.

2.2.2. Tipos de interpretación telefónica

En el trabajo de Rosenberg (2007: 68) encontramos una clasificación basada en el estudio empírico que el propio autor hizo de las interpretaciones telefónicas que realizó en un período de dos años. Después de analizar los resultados que obtuvo, clasificó las interpretaciones en tres tipos, de acuerdo con aspectos como la situación física de las partes y las características técnicas de la llamada.

- El tipo de llamada que compone la mayor parte del corpus de Rosenberg son las conversaciones telefónicas interpretadas o llamadas a tres (*interpreted telephone conversations, three-way telephone conversations* o *interpreted-mediated telephone conversations*), en las que las tres partes están al teléfono en sitios distintos. Para el autor son las interpretaciones que menos problemas ocasionan, ya que los tres interlocutores están en la misma situación en lo que se refiere a la información visual. Sin embargo, la posición del intérprete suele ser la de más desventaja, ya que el profesional, que normalmente es quien realiza la llamada, tiene un conocimiento general de cuál es el contexto y el usuario suele saber aproximadamente de qué va a tratar la sesión, mientras que el intérprete, como ya hemos mencionado, no tiene información sobre el contexto hasta que atiende la llamada.
- El siguiente tipo de llamada más habitual son las conversaciones cara a cara interpretadas a través de un teléfono con manos libres (*interpreted-mediated face-to-face conversations with speakerphones*). En esta ocasión el profesional y el usuario están en el mismo lugar (por ejemplo, una consulta médica) y disponen de un teléfono con manos libres a través del cual se comunican con el intérprete, que se encuentra en otro sitio. Esta tecnología es la que más problemas da con respecto a la calidad de la llamada, ya que los interlocutores pueden encontrarse lejos del dispositivo, por lo que el volumen es demasiado bajo para llevar a cabo una interpretación cómodamente y puede haber ruidos ambientales que interfieran con el sonido. Rosenberg indica que, además, «there were certain technical shortcomings with some of these phones in that one could not hear and speak at the same time» (2007: 72), por lo que resulta imposible oír ciertos fragmentos como respuestas cortas (sí o no) si el orador los pronuncia justo al final de formular la pregunta.
- Finalmente, Rosenberg habla de las conversaciones cara a cara en las que los interlocutores se pasan el teléfono (*telephone passing*). En estas, como en el caso anterior, el profesional y el usuario están en el mismo sitio mientras que el intérprete está en otro lugar. Sin embargo, aquí no hay ningún dispositivo especial, sino un teléfono normal que el profesional y el usuario se van pasando. El autor señala que son, con diferencia, las interpretaciones que más problemas ocasionan, ya que no se trata de una conversación con tres partes, sino más bien de «two parallel conversations in which the interpreter is being used as an emissary» (2007: 73).

Podríamos resumir estos tres tipos de interpretación telefónica en la siguiente tabla:

Tabla 1: Tipos de interpretación atendiendo al tipo de dispositivo empleado y a la ubicación de las partes, según Rosenberg (2007). Fuente: Elaboración propia a partir de Rosenberg (2007)

TIPO DE INTERPRETACIÓN	DISPOSITIVO EMPLEADO	UBICACIÓN DE LAS PARTES
Conversaciones telefónicas interpretadas	Teléfono normal, empleando el servicio de llamada a tres	El usuario, el profesional y el intérprete están en sitios distintos
Conversaciones cara a cara interpretadas a través de un manos libres	Teléfono con manos libres	El usuario y el profesional están en el mismo sitio y el intérprete en un sitio distinto
Conversaciones cara a cara en las que los interlocutores se pasan el teléfono	Teléfono normal, pasándolo de una de las partes a la otra	El usuario y el profesional están en el mismo sitio y el intérprete en un sitio distinto

Esta clasificación no es exhaustiva ya que, debido a los avances en la tecnología que han tenido lugar desde el año 2007, existen actualmente otros tipos de interpretación con distintos dispositivos, por ejemplo un teléfono con dos auriculares.

2.2.3. Aspectos importantes sobre la interpretación telefónica

Respecto a la estructura de una llamada asistida por un intérprete telefónico, encontramos en Kelly (2008: 11) la descripción de cómo funciona el contacto entre la parte que solicita el intérprete y la empresa proveedora del servicio y en Rosenberg (2007: 70) la de cómo funciona el inicio de la llamada desde el punto de vista del intérprete. La primera autora indica que la parte solicitante (el profesional) contacta con la empresa, que recibe la llamada y solicita la identificación de cliente y qué idioma requiere. A continuación, la empresa conecta con el intérprete adecuado e inicia la sesión. Desde la perspectiva del intérprete, la estructura es la siguiente: el intérprete recibe la llamada de la empresa proveedora que se presenta y le indica que tiene una llamada de un profesional. Una vez que el intérprete acepta, la empresa lo conecta con el profesional y le indica que puede empezar la sesión. Rosenberg explica, además, que el profesional rara vez le da alguna explicación contextual al intérprete sobre la llamada.

Otro aspecto importante que debe tenerse en cuenta a la hora de hacer interpretación telefónica y sobre el que no existe un consenso claro en la literatura científica es el uso del estilo directo (primera persona) o indirecto (tercera). Como indica Taibi (2015: 3), las instrucciones que se les dan a los intérpretes de servicios públicos, tanto en cursos de formación como en códigos deontológicos o directrices profesionales, son emplear la primera persona. Por ejemplo, la National Association of Judiciary Interpreters & Translators (NAJIT), de Estados Unidos, en su documento de posición del año 2004 indica que

The most effective way to work across language barriers is for all speakers to use direct speech. Even when the communication has to pass through an interpretation process, people should address each other directly. (2004: 1)

En este documento, la Asociación indica que el estilo indirecto, o tercera persona, puede llevar a problemas de comunicación, como malentendidos, ya que en algunas ocasiones puede no quedar claro a quién hacen referencia los pronombres de tercera persona, si al orador o a una tercera persona de la que se está hablando. Asimismo, puede provocar retrasos en la comunicación cuando sean necesarias las aclaraciones y efectos negativos en la interacción entre las partes, ya que el intérprete pasa a tener una posición de mayor poder que reduce la relación entre las partes, entre otros (2004: 2).

Otras asociaciones, como la International Medical Interpreters Association (IMIA) o el Australian Institut of Interpreters and Translators (AUSIT), también tratan este tema en sus códigos deontológicos. La primera, centrada en el ámbito sanitario, publicó los «Estándares para la práctica de la interpretación médica», en los que apunta que un indicador de competencia de un intérprete en el ámbito sanitario es emplear la primera persona por norma, aunque indica que debe saber «cambiar a la tercera persona, cuando la primera persona o el discurso directo provoca confusión o resulta culturalmente inadecuado» (2007: 31). Por su parte, AUSIT, una institución de carácter genérico, indica simplemente «Interpreters interpret in the first person» (2012: 14). Además de estas instituciones, diversos autores, como Gile (1995), abogan por el uso de la primera persona en interpretación de enlace.

Centrándonos ya en la interpretación telefónica, nos encontramos con que también hay opiniones diversas sobre este tema. Por ejemplo, Rosenberg demuestra en su estudio que mantener la primera persona es muy difícil principalmente por la actitud de los profesionales y usuarios aunque, en general, en la formación de intérpretes se insiste en que se use la primera persona:

[...] in my years of professional experience I have found this rule extremely hard to put in practice. Firstly, this is because most of the time, the clients address each other in third person. Second, because it is unnatural for most of people to speak directly to a person who they know cannot understand them. Third, it is not always completely apparent from whom the utterance has originated. (Rosenberg, 2007: 74)

Sin embargo, Fernández Pérez defiende que, dado que en interpretación en los servicios públicos muchos autores recomiendan usar la primera persona porque «contribuye a eliminar cualquier ambigüedad sobre la autoría del enunciado original, facilita la reformulación del texto hacia la lengua meta y ayuda a reproducir patrones prosódicos del original» (2015: 117), en interpretación telefónica también debería seguirse esa pauta. No obstante, coincide con Kelly (2008: 170) en que una excepción

a esta norma son las situaciones de urgencias médicas, en las que se puede pasar a la tercera persona o al estilo indirecto si hay varios extranjeros en la línea, ya que son situaciones en las que el tiempo es muy importante y la primera persona podría causar malentendidos.

3. Análisis de las pautas profesionales de las dos principales empresas proveedoras del servicio de interpretación telefónica en España

Una vez realizada la revisión bibliográfica de la literatura sobre interpretación telefónica, nos centramos ahora en el análisis de la práctica profesional de esta actividad en España. Para ello analizamos la formación que imparten y las pautas profesionales que establecen las dos principales empresas proveedoras de este servicio en España: Interpret Solutions y Dualia. En primer lugar, realizamos una pequeña presentación de estas dos empresas y a continuación presentamos el análisis comparativo de diversos aspectos relacionados con la práctica profesional.

3.1. Presentación de las empresas

Interpret Solutions es una empresa española, fundada en el año 2007, que trabaja tanto en el ámbito nacional como internacional, así como en sectores privados (como los servicios de atención al cliente de diversas empresas) y públicos (entre los que se incluyen diversos organismos gubernamentales, regionales y locales). Además, mantiene acuerdos con universidades españolas que ofrecen formación en traducción e interpretación e imparte un curso de interpretación telefónica todos los años en programas de postgrado de universidades con formación en interpretación en los servicios públicos (Interpret Solutions, 2015).

Por su parte, Dualia es también una empresa española, fundada en el año 2003. Empezó con servicios orientados al ámbito empresarial, pero los fundadores pronto se dieron cuenta de que también había un gran vacío en el sector sanitario. En la actualidad, está orientada a la interpretación en el ámbito socio-sanitario y en la administración pública.

3.2. Análisis comparativo de las pautas profesionales de las empresas

Para el análisis de las pautas que establecen las empresas de interpretación telefónica, contactamos con las dos empresas proveedoras ya mencionadas. En el caso de Interpret Solutions, como ya se ha explicado en el apartado dedicado a «Metodología», nos enviaron los materiales de formación para el curso en línea de interpretación telefónica que proporciona la empresa. Además nos explicaron que el proceso de realización de dichos materiales. Empezaron siendo un dossier elaborado en 2008 por el director de la empresa, que se entregaba a los intérpretes tras su incorporación

al equipo de *freelancers*. Más adelante, la directora de formación, que se incorporó a Interpret Solutions en 2008, basándose en la escucha de sesiones de interpretación de la empresa, en pruebas aleatorias con intérpretes y en el libro sobre interpretación telefónica de Kelly, fue elaborando varios dossiers de carácter más práctico que se entregaban antes de la incorporación de los intérpretes al trabajo. Finalmente, en 2011, y sobre la base de nuevas escuchas, estos materiales fueron revisados por la directora de traducción y pasaron a convertirse en un curso de formación online asíncrona¹³. Son materiales amplios, ya que cubren todos los aspectos de la interpretación telefónica, desde la explicación más básica de qué es este servicio y cómo funciona a nociones sobre la resolución de diversos problemas técnicos o lingüísticos.

Después de analizar los materiales de Interpret Solutions y con la información sustraída de la lectura de la literatura científica sobre interpretación telefónica, elaboramos una lista de preguntas específicas para Dualia. La empresa contestó a las preguntas y también nos proporcionó información sobre la elaboración de las pautas para la formación de intérpretes. En este caso, el responsable de calidad y formación de la empresa se reunió con los clientes para elaborar protocolos de actuación con cada uno. Una vez realizados estos protocolos, y basándose en las indicaciones de los clientes sobre cómo querían ser interpretados, Dualia elaboró varios tipos de materiales formativos para los intérpretes telefónicos (píldoras formativas, manuales para intérpretes y usuarios, vídeos y audios formativos, ejercicios con ejemplos concretos y exámenes, etc.). Dichos materiales se han ido actualizando con el tiempo y la aparición de nuevas técnicas, nuevas aplicaciones tecnológicas o nuevos clientes¹⁴. Además, Dualia colabora con las universidades, ofreciendo prácticas para el alumnado y participando en proyectos¹⁵.

En los párrafos siguientes se presentan los resultados del análisis de los datos aportados por las dos empresas. En primer lugar, nos centramos en las pautas generales sobre cómo llevar a cabo una buena interpretación telefónica: la presesión y la postsesión, la gestión de los turnos de palabra, el manejo de pasajes emotivos y el uso de la primera o tercera persona. Después analizamos varios supuestos que podrían darse, como problemas lingüísticos si el intérprete y el usuario hablan un idioma o dialecto distinto o si el usuario utiliza el idioma del profesional, o la falta de profesionalidad de las partes de la sesión cuando se dirigen directamente al intérprete, incluso con mensajes que realmente no quieren que interprete. También analizamos cómo recomiendan las empresas actuar cuando surgen diálogos monolingües, cuando el intérprete conoce personalmente a las partes o cuando se esté interpretando en el servicio del 016 (de atención a las víctimas de violencia de género). Si bien algunos de estos supuestos no son específicos de la interpretación telefónica, se han incluido aquí porque aparecen en los materiales de formación de Interpret Solutions, lo que demuestra que son aspectos cruciales en la práctica de este tipo de interpretación. Por ejemplo, se establece que hay que seguir un proceso específico para cambiar de intérprete en una sesión telefónica y puede ser especialmente complicado dependiendo de la tecnología que se esté utilizando.

3.2.1. Presesión y postsesión

Uno de los aspectos que más atención recibe en los materiales de formación proporcionados por Interpret Solutions es la correcta gestión de la presesión, es decir, el período previo a la sesión. Como indica esta empresa, la variable del tiempo es muy importante en la interpretación telefónica, por lo que el intérprete debe comenzar cuanto antes con la presesión y obtener la información necesaria para poder conocer la situación y controlar toda la sesión. El intérprete debe presentarse a las dos partes siguiendo una fórmula establecida por la empresa, en la que debe indicar su número identificativo y hacer un *briefing* técnico (descubrir las características técnicas de la llamada, es decir, qué tipo de dispositivo se está utilizando) y humano (conocer el contexto de la sesión así como los detalles adicionales que puedan ser necesarios). De este modo, todas las partes de la conversación podrán saber qué está pasando y el intérprete podrá decidir cómo dirigirse a los interlocutores y cómo gestionar aspectos como los turnos de palabra.

En el caso de la segunda empresa, Dualia, no se pone tanto énfasis en la presesión. Los intérpretes no tienen un número identificativo, ya que las interpretaciones quedan registradas en el sistema, por lo que simplemente deben indicar su nombre al inicio de la sesión. Además, en Dualia forman a los profesionales para que ellos mismos realicen una especie de *briefing* humano y técnico nada más empezar la llamada, indicando su nombre y desde dónde llaman. Los intérpretes, por lo tanto, no tienen una fórmula establecida de presentación para la presesión como en el caso de Interpret Solutions.

Sin embargo, los intérpretes de Dualia sí que deben despedirse con una fórmula marcada («Muchas gracias y buen servicio»), siempre después de asegurarse de que el usuario no tiene más preguntas si no lo hace el profesional. En Interpret Solutions también tienen una fórmula para esta parte final de la sesión, conocida como postsesión. Del mismo modo, insisten en que, si no lo hace el profesional, el intérprete debe asegurarse de que el usuario del servicio ha terminado su intervención y no tiene más preguntas. A continuación debe pronunciar la fórmula de despedida, en la que vuelve a indicar su nombre y número identificativo.

3.2.2. Gestión de los turnos de palabra

Un aspecto importante de la interpretación telefónica y que la diferencia de la presencial es que la no presencialidad del intérprete impide que este pueda utilizar gestos para interrumpir y gestionar los turnos de palabra. En estos casos, Interpret Solutions sugiere recurrir a lo conocido como cuñas vocales. Por ejemplo, puede utilizar «Habla el intérprete» en los dos idiomas para «pedir una aclaración, explicar un diálogo prolongado o aclarar un concepto sociocultural» (Interpret Solutions, 2013: 45). Sin embargo, utilizar este recurso repetidamente puede disminuir la fluidez de la conversación, por lo que también recomiendan aprovechar recursos naturales del habla, como la entonación decreciente o las pausas. Por su parte, Dualia indica que es bastante habitual que el profesional desconecte cuando el intérprete está hablando con el

extranjero, por lo que frecuentemente es necesario que el intérprete llame su atención dirigiéndose a él como «compañero».

3.2.3. Manejo de pasajes emotivos o difíciles desde un punto de vista emocional

Interpret Solutions también da indicaciones sobre cómo manejar pasajes emotivos o difíciles desde un punto de vista emocional, ya que son frecuentes en el ámbito de los servicios públicos, donde se trata con personas que, a menudo, se encuentran en situaciones difíciles, como por ejemplo las víctimas de violencia de género o los pacientes en las urgencias médicas. La empresa recomienda intentar reducir al máximo las interrupciones por parte del intérprete, aprovechando las pausas naturales del habla, ya que esto «favorece la fluidez y mantiene el tono y la fuerza del mensaje» (Interpret Solutions, 2013: 248). En el caso de Dualia, hacen una indicación pensando más en la perspectiva del intérprete, que normalmente tiene dificultades para no verse afectado por lo que se está relatando. Recomiendan, por lo tanto, identificarse con el profesional en lugar de con el usuario, como vía para distanciarse de las experiencias traumáticas que tenga que interpretar.

3.2.4. Uso de la primera o tercera persona gramatical

Finalmente, para cerrar esta primera parte de indicaciones generales sobre la sesión, mencionamos un aspecto que pone de manifiesto el debate que mencionábamos anteriormente: qué persona gramatical utilizar en la interpretación telefónica. En Interpret Solutions coinciden con las posturas que defienden el uso del estilo directo y recomiendan a sus intérpretes que utilicen siempre la primera persona, ya que

contribuye a que la conversación sea más fluida y directa y minimiza la intervención del intérprete. Además, ofrece la impresión de que la información está siendo transmitida de manera más literal y contribuye a que el diálogo sea *a través de* y no *con* el intérprete. (2013: 39)

No obstante, incluyen algunas excepciones a esta norma, como las interpretaciones con niños o usuarios medicados, porque podría resultar confuso para los usuarios.

Sin embargo, Dualia recomienda el uso de la tercera persona sin sujetos cuando se interpreta hacia el castellano (u otras lenguas oficiales) y el de la primera persona cuando se interpreta hacia la lengua extranjera, si bien no se justifica el motivo de esta recomendación.

3.2.5. Supuestos lingüísticos

A continuación nos centramos en algunos casos particulares que se podrían dar en una situación de interpretación telefónica y que se describen en los materiales de Interpret Solutions.

En primer lugar, tenemos las cuestiones lingüísticas, como que el usuario del servicio no hable el mismo idioma o el mismo dialecto que el intérprete. En Interpret Solutions indican que el intérprete debe notificarlo e indicar al profesional de los servicios

públicos que vuelva a solicitar otro intérprete que utilice ese idioma o dialecto. Las indicaciones de Dualia son similares: en el supuesto de que el intérprete y el usuario no hablen el mismo idioma o dialecto, el intérprete debe intentar descubrir qué idioma habla el usuario y comunicárselo al profesional para que vuelva a llamar al servicio y solicite el idioma o dialecto correcto.

Otro supuesto de carácter lingüístico es que el usuario hable castellano o el idioma del profesional. En Interpret Solutions recomiendan que, a no ser que el profesional indique lo contrario, el intérprete permanezca en la sesión. En Dualia indican que el intérprete debe permanecer en la sesión, aunque en silencio.

3.2.6. Las partes se dirigen directamente al intérprete

Otras situaciones tienen más que ver con la actitud de los participantes en la sesión. En Interpret Solutions indican que las características de la interpretación telefónica frente a la presencial, en la que el profesional y el usuario del servicio tienden a dirigirse el uno al otro directamente, hacen que, especialmente los profesionales, suelen dirigirse directamente al intérprete. La reacción de este último siempre debe ser indicarles que se dirijan directamente al usuario, para evitar efectos negativos para la sesión (menor fluidez de la sesión, mayor visibilidad del intérprete, etc.). En el caso de que sea el usuario el que se dirija directamente al intérprete, en ocasiones con preguntas personales porque se siente identificado con él, el intérprete debe transmitírselo al profesional y abstenerse de ofrecer información personal. En Dualia indican que cuando el profesional se dirige directamente al intérprete, a menudo es para pedir la opinión personal de este sobre algún aspecto de la sesión. En este caso, el intérprete debe responder con la frase protocolaria «No soy la persona más indicada para responder a esa pregunta».

3.2.7. Las partes se dirigen al intérprete con mensajes que no quieren que interprete

Puede incluso darse el caso de que, cuando alguna de las partes se dirige directamente al intérprete, sea para hacer observaciones personales que realmente no desean que sean interpretadas. En Interpret Solutions, la instrucción es indicarle al interlocutor que se abstenga de facilitar información que no quiere que se interprete. De manera similar, en Dualia también recomiendan a los intérpretes que lo indiquen, pero en este caso deben utilizar la frase protocolaria «¿Cuál es el mensaje que desea que interprete?».

3.2.8. Diálogos monolingües

En ciertas ocasiones pueden tener lugar diálogos monolingües entre el intérprete y una de las partes para aclarar información, comprender un enunciado o transmitir detalles. En ambas empresas subrayan la importancia de la transparencia de toda la sesión, por lo que la indicación en las dos es notificarle a la otra parte de qué se está hablando para que no dé la impresión de que se está manteniendo una conversación privada.

3.2.9. El intérprete conoce personalmente a las partes

Finalmente, puede darse la situación de que el intérprete conozca personalmente al usuario o al profesional. En Interpret Solutions se les indica a los intérpretes que deben notificárselo al profesional para que solicite otro intérprete y abandonar la sesión, ya que, de otro modo, su neutralidad podría verse afectada. Sin embargo, en Dualia, la indicación es actuar con profesionalidad y decidir qué hacer en cada situación.

3.2.10. Supuestos específicos de la interpretación telefónica con el servicio del 016

En el caso de Dualia, dado que es la empresa que da servicio al 016 contra la violencia de género, hemos obtenido indicaciones específicas para las interpretaciones telefónicas con las usuarias de este servicio, incluso para momentos en los que podrían estar en peligro. En el servicio del 016, el intérprete está obligado a comunicar si sospecha que hay alguien más en la conversación, por ruidos como el golpe de una puerta al cerrarse o una segunda respiración en la línea. También debe informar al operador si percibe que el discurso de la usuaria es incoherente o inconexo.

A continuación y a modo de resumen de todo lo expuesto en los párrafos anteriores que componen esta sección, presentamos una tabla comparativa de las pautas profesionales establecidas por las dos principales empresas proveedoras de interpretación telefónica en España.

Tabla 2: Comparativa sobre las pautas profesionales para la interpretación telefónica establecidas por las dos principales empresas proveedoras de este servicio en España. Fuente: Elaboración propia

CÓMO ACTUAR EN LOS SIGUIENTES CASOS Y SUPUESTOS	INTERPRET SOLUTIONS	DUALIA
Presesión	Indicar nombre y número identificativo y realizar <i>briefing</i> técnico y humano	Solo es necesario indicar el nombre
Postsesión	Asegurarse de que el usuario no tiene más preguntas y pronunciar la fórmula de despedida (nombre y número identificativo)	Asegurarse de que el usuario no tiene más preguntas y pronunciar la fórmula de despedida («Muchas gracias y buen servicio»)
Primera o tercera persona	Primera persona (con la excepción de usuarios menores o medicados)	Tercera persona sin sujeto cuando se interpreta hacia el castellano (u otras lenguas oficiales) y primera persona cuando se interpreta hacia la lengua extranjera
El profesional se dirige directamente al intérprete, pidiéndole en ocasiones su opinión	Indicar al profesional que se dirija directamente al usuario	Responder «No soy la persona más indicada para responder a esa pregunta»
El usuario se dirige directamente al intérprete	Transmitírselo al profesional	----

CÓMO ACTUAR EN LOS SIGUIENTES CASOS Y SUPUESTOS	INTERPRET SOLUTIONS	DUALIA
Gestión de los turnos de palabra	Usar cuñas vocales y aprovechar los recursos naturales del habla	Llamar la atención del profesional refiriéndose a él como «compañero»
Manejo de pasajes emotivos o difíciles desde un punto de vista emocional	Intentar reducir al máximo las interrupciones por parte del intérprete	Identificarse con el profesional en lugar de con el usuario
Diálogos monolingües entre el intérprete y una de las partes	Informar a la otra parte sobre los contenidos de la conversación	Informar a la otra parte sobre los contenidos de la conversación
Las partes transmiten información que no desean que sea interpretada	Indicar a las partes que se abstengan de facilitar información que no desean que sea interpretada	Utilizar la frase protocolaria «¿Cuál es el mensaje que desea que interprete?»
El intérprete conoce personalmente al usuario	Notificarlo e indicar al profesional que solicite otro intérprete y abandonar la sesión	Actuar con profesionalidad
El intérprete habla un idioma o dialecto distinto al del usuario	Notificarlo e indicar al profesional que vuelva a solicitar otro intérprete que utilice ese idioma o dialecto	Descubrir qué idioma habla y comunicar al profesional que vuelva a llamar al servicio y solicite el idioma correcto
El usuario utiliza el castellano o el idioma del profesional	Permanecer en la sesión a no ser que el profesional indique lo contrario	Permanecer en la sesión pero en silencio
En las llamadas al teléfono contra la violencia de género (016), se perciben sonidos que indican que hay alguien más en la conversación	----	Comunicarlo
En las llamadas al teléfono contra la violencia de género, el discurso de la usuaria es incoherente	----	Comunicarlo

4. Grado de convergencia entre los resultados del análisis de la literatura y las pautas profesionales establecidas por las empresas

Tras el análisis realizado en el apartado anterior, hemos constatado que varios de los aspectos mencionados en la literatura científica sobre interpretación telefónica también están incluidos en los materiales proporcionados por las empresas como pautas profesionales. En primer lugar, Fernández Pérez (2015: 115) apunta la importancia de la presesión al principio de la llamada para obtener la mayor cantidad de información posible y suplir la falta de contexto. En Interpret Solutions se insiste en

este aspecto y recomiendan hacer, lo más rápido posible, un *briefing* técnico y humano. Para Dualia también es importante que el intérprete tenga toda la información necesaria, pero la responsabilidad, en este caso, recae en los profesionales.

También se insiste en la literatura en la falta de información visual característica de la interpretación telefónica, que complica la gestión de los turnos de palabra, ya que no se puede recurrir a gestos como en otros tipos de interpretación. Fernández Pérez (2015: 118) indica que el intérprete telefónico debe valerse de elementos prosódicos como las pausas o la entonación para controlar la sesión. Interpret Solutions hace esta misma recomendación y añade el uso de cuñas vocales cuando el intérprete deba interrumpir por algún motivo. Desde Dualia dicen que muchas veces es necesario llamar la atención del profesional refiriéndose a él como «compañero», pero no explican cómo gestionar los turnos de palabra.

Finalmente, vemos reflejada en las pautas de las empresas la falta de consenso entre el uso del estilo directo e indirecto. Interpret Solutions pone énfasis en la necesidad de transparencia y recomienda la primera persona porque su uso ofrece la impresión de que se está realizando una interpretación más fiable y porque, además, contribuye a la fluidez y a evitar malentendidos. Coincide, por lo tanto, en este punto con lo que recomienda Fernández Pérez (2015: 117). Sin embargo, también coincide con Kelly (2008: 170) a la hora de incluir ciertas excepciones en las que el estilo directo podría llevar a confusiones. Por el contrario, Dualia recomienda el uso de la tercera persona sin sujeto cuando se interpreta hacia la lengua del profesional (el castellano u otras lenguas oficiales) y la primera persona cuando se interpreta hacia la lengua extranjera. No hemos obtenido justificación para esta recomendación, pero parece que, dado que habitualmente el usuario se encuentra en una situación traumática, lo que se busca es el distanciamiento psicológico del intérprete respecto de lo que se está relatando.

Relacionado con este asunto, en las pautas de las empresas puede verse también que es habitual que el profesional o el usuario se dirijan directamente al intérprete, de lo que también hablan Rosenberg (2007: 74) y Wadensjö (1998: 271) al decir que probablemente a estas dos partes les resulte extraño dirigirse directamente la una a la otra, sabiendo que no se pueden entender. En este caso, en Interpret Solutions recomiendan indicar a la parte correspondiente, lo antes posible, que se dirija directamente a la otra para poder utilizar la primera persona.

En general, la información ofrecida por las dos empresas proveedoras del servicio de interpretación telefónica en España que han colaborado con nuestra investigación coincide con lo descrito en la literatura científica revisada y, por lo tanto, las pautas que proponen para llevar a cabo un servicio de calidad también coinciden.

5. Conclusiones

El objetivo de esta investigación ha sido realizar una aproximación a la interpretación telefónica, ya que se trata de una práctica profesional que en los últimos años está ganando cada vez más importancia y más presencia en el mercado. Para empezar,

se ha realizado una revisión bibliográfica de obras que tratan este tema desde el punto de vista académico. En este sentido hemos podido constatar que, en parte debido a la relativamente reciente aparición de esta actividad, estrechamente ligada al uso de tecnologías, las obras son principalmente descriptivas y son escasos los estudios empíricos, entre los que destaca Rosenberg (2007).

La revisión de la literatura científica nos ha permitido definir ciertos conceptos básicos para la descripción de la interpretación telefónica así como establecer sus principales características (uso de la tecnología, ausencia física del intérprete, falta de información visual, variedad de situaciones comunicativas, falta de información contextual previa, marco referencial distinto entre el intérprete y las partes, confidencialidad, velocidad de dicción más baja, etc.). La revisión de la literatura nos ha permitido, asimismo, realizar una clasificación, aunque no exhaustiva debido a los continuos avances tecnológicos, basada en la ubicación de los participantes en la conversación y en el tipo de tecnología empleado (conversaciones telefónicas interpretadas, conversaciones cara a cara interpretadas a través de un manos libres y conversaciones cara a cara en las que los interlocutores se pasan el teléfono).

Otro de los objetivos de nuestro estudio ha sido acercarnos a la práctica profesional de la interpretación telefónica en España con la ayuda de las dos principales empresas proveedoras de este servicio: Interpret Solutions y Dualia. Dicha aproximación nos ha permitido constatar que las pautas que las empresas dan a los intérpretes se corresponden con los aspectos descritos en la literatura científica, especialmente sobre cómo gestionar los turnos de palabra cuando no es posible emplear gestos, dado que no hay información visual, y la insistencia en la importancia de realizar un *briefing* tanto técnico como humano lo antes posible para poder conocer la situación en la que va a tener lugar la interpretación, ya que los intérpretes telefónicos no saben cuál es el contexto de la sesión hasta que atienden la llamada. La comparación entre la teoría sobre interpretación telefónica y las pautas profesionales establecidas por las empresas, realizada desde una perspectiva práctica, nos ha permitido concluir que existe una gran coincidencia entre estos dos puntos de vista.

Finalmente, un aspecto sobre el que no hemos encontrado ninguna investigación o estudio es la perspectiva de las otras partes: cuál es la opinión de los usuarios y los profesionales sobre la interpretación telefónica. Consideramos, pues, que sería interesante adentrarse en esa línea de investigación con el objetivo de conocer el grado de satisfacción de los usuarios y de los profesionales. Dicha investigación podría servir, además, para concienciar a los profesionales sobre la importancia de proporcionar información contextual al intérprete así como sobre otros aspectos importantes para poder garantizar el buen resultado de la interpretación.

6. Bibliografía

- Abril Martí, María Isabel (2006). La Interpretación en los Servicios Públicos: Caracterización como género, contextualización y modelos de formación. Hacia unas bases para el diseño curricular. Tesis doctoral. Granada. [En línea] <<http://hera.ugr.es/tesisugr/16235320.pdf>> [Consulta: 31 de diciembre de 2015].
- AUSIT (2012). *AUSIT Code of Ethics and Code of Conduct* [en línea] <http://ausit.org/AUSIT/Documents/Code_Of_Ethics_Full.pdf> [Consulta: 16 junio 2015].
- Cheng, Qianya (2015). *Examining the challenges for telephone interpreters in New Zealand*. Tesina. [En línea] <http://aut.researchgateway.ac.nz/bitstream/handle/10292/9250/ChengQ.pdf?sequence=3&isAllowed=y> [Consulta: 31 diciembre 2015].
- Collados Aís, Ángela, Fernández Sánchez, María Manuela y Stévaux, Elisabeth (2001). Concepto, técnicas y modalidades de interpretación. En *Manual de interpretación bilateral*. Ángela Collados Aís y María Manuela Fernández Sánchez (coords.), 61-77 Granada: Comares.
- Fernández Pérez, María Magdalena (2012). *Identificación de las destrezas de la interpretación telefónica*. Trabajo de investigación conducente a la obtención del DEA (Universidad de La Laguna). Inédito.
- — (2015). La interpretación remota en contextos de violencia de género. En *Interpretación en contextos de violencia de género*. Carmen Toledano Buendía, y Mariabel Del Pozo Triviño, (eds.), 101-122 [En línea] <<http://cuaula.uvigo.es/sos-vics/blogs/files/manual-para-interpretres-sosvics.pdf>> [Consulta: 23 junio 2015].
- García Luque, Francisca (2009). La interpretación telefónica en el ámbito sanitario: realidad social y reto pedagógico. *REDIT Revista electrónica de didáctica de la traducción y la interpretación*, 3, 18-30. Universidad de Málaga. [En línea] <http://www.redit.uma.es/Archiv/n3_2009/mono_GarciaLuque_redit3.pdf> [Consulta: 16 diciembre 2015].
- Gentile, Adolfo, Ozolins, Uldis y Vasilakakos, Mary (1996). *Liaison Interpreting. A Handbook*. Victoria: Melbourne University Press.
- Gile, Daniel (1995). *Basic Concepts and Models for Interpreter and Translator Training*. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins Publishing Company.
- Hale, Sandra (2007). *Community Interpreting*. Basingstoke: Palgrave Macmillan.
- IMIA (2007). *Estándares para la práctica de la interpretación médica*. [En línea] <http://www.imiaweb.org/uploads/pages/102_4..pdf> [Consulta: 12 junio 2015].
- Interpret Solutions (2013). *Curso online de interpretación telefónica. Módulos 1-9*. Documento de trabajo interno.
- — (2015). *Presentación de la empresa*. Documento de trabajo interno.
- Kelly, Nataly (2008). *Telephone Interpreting. A Comprehensive Guide to the Profession*. Bloomington: Trafford Publishing.

- NAJIT. (2004) *NAJIT. Position Paper. Direct Speech in Legal Settings*. [En línea] <<http://www.najit.org/documents/DirectSpeech200609.pdf>> [Consulta: 12 junio 2015].
- Phelan, Mary (2001). *The Interpreter's Resource*. Clevedon/Buffalo/Toronto/Sydney: Multilingual Matters Ltd.
- Rosenberg, Brett Allen (2007). A data driven analysis of telephone interpreting. En *The Critical Link 4: Professionalisation of interpreting in the community. Selected papers from the 4th International Conference on Interpreting in Legal, Health and Social Service Settings, Stockholm, Sweden, 20-23 May 2004*. En Wadensjö, C., Dimitrova, B. E. y Nilsson, A. (eds.), 6576. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins Publishing Company.
- SOS-VICS. *II Taller SOS-VICS para la formación de intérpretes que asisten a víctimas de violencia de género*. Vigo. 24 de septiembre de 2014. [En línea] <https://www.youtube.com/watch?v=ceTqJieY4r4&list=PLbAvLQfSAGJyEdOp3SCscYk_MuajRenI&index=1> [Consulta: 19 junio 2015. Video].
- Taibi, Mustapha (2015). La interpretación en los servicios públicos. Entre la primera y la tercera persona. *Tonos Digital: Revista electrónica de estudios filológicos*, 28. Universidad de Murcia: Servicio de Publicaciones. [En línea] <<http://www.tonosdigital.com/ojs/index.php/tonos/article/viewFile/1207/734>> [Consulta: 16 junio 2015].
- Wadensjö, Cecilia (1998). *Interpreting as interaction*. London/New York: Longman.
- — (1999). Telephone Interpreting & the Synchronization of Talk in Social Interaction. *The Translator*, 5/2, 247-264.

Notas

1. Fuente: Video. *II Taller SOS-VICS para la formación de intérpretes que asisten a víctimas de violencia de género*. https://www.youtube.com/watch?v=ceTqJieY4r4&list=PLbAvLQfSAGJyEdOp3SCscYk_MuajRenI&index=1
2. También nos referiremos a ellas como «empresas». Con «profesional» nos referimos a la parte que habla el idioma local y que normalmente inicia la llamada y con «usuario» a la parte que habla el idioma extranjero.
3. Las autoras de este artículo queremos expresar nuestro enorme agradecimiento por la ayuda y colaboración en la investigación que hemos recibido de las dos empresas contactadas.
4. La empresa nos permitió la consulta de dichos materiales con fines académicos pero desea mantenerlos como confidenciales por lo que, si bien se citan en el trabajo, el lector no tendrá acceso a ellos.
5. La información fue proporcionada a través del correo electrónico por Gabriel Cabrera, responsable del departamento de calidad y de formación de intérpretes de Dualia.
6. Durante el artículo nos referiremos a los materiales de las empresas como «pautas profesionales».
7. Para una revisión exhaustiva sobre la denominación, véase Abril (2006: 19-33).
8. Sobre el uso de la primera o la tercera persona o, lo que es lo mismo, del estilo directo o indirecto, no hay consenso en la literatura revisada, por lo que este punto se trata con más detalle en el apartado 2.2.3.
9. Fuente: Videoconference Interpreting: Home of the AVIDICUS projects. <http://www.videoconference-interpreting.net/>

10. Con posterioridad a la realización del presente estudio se ha publicado una tesina (Cheng 2015) sobre interpretación telefónica cuyos resultados no han sido revisados en este trabajo.
11. Con C2 Rosenberg se refiere a la parte que, en el caso de su estudio, habla español, es decir, la parte lega o usuario, ya que casi siempre era el profesional (C1) quien pedía la asistencia de un intérprete.
12. El término “presesión” fue usado por primera vez en España por Interpret Solutions tras adaptarlo del “pre-session” de Kelly (2008: 120).
13. Esta información ha sido proporcionada a través del correo electrónico por Dora Murgu, directora de formación y comunicación de Interpret Solutions.
14. Esta información también ha sido proporcionada a través del correo electrónico por Gabriel Cabrera, responsable del departamento de calidad y de formación de intérpretes de Dualia.
15. Actualmente Dualia forma parte del proyecto europeo “SHIFT in orality” cuyo objetivo es crear materiales formativos para la interpretación a distancia. <http://www.shiftinorality.eu/>