universität wien

MASTERARBEIT / MASTER'S THESIS

Titel der Masterarbeit / Title of the Master's Thesis

„Gender-based violence and language barriers in view of the lack of interpreting provision in Spanish legislation: An interview study"

verfasst von / submitted by

Marta Ruiz Cabrera

angestrebter akademischer Grad / in partial fulfilment of the requirements for the degree of

Master of Arts (MA)

Wien, 2024 / Vienna 2024

Studienkennzahl lt. Studienblatt / degree programme code as it appears on the student record sheet:	UA 070 351 331
Studienrichtung lt. Studienblatt / degree programme as it appears on the student record sheet:	Masterstudium Translation Spanisch Deutsch
Betreut von / Supervisor:	Dr. Magdalena Bartłomiejczyk

Acknowledgements

I would like to take this opportunity to thank all those who have stood by me not only during the writing of this thesis but also through the three years this journey has lasted.

First and foremost, I would like to express my sincere appreciation to my supervisor Dr. Magdalena Bartłomiejczyk for her enthusiasm for the topic and her guidance, support, and feedback throughout this thesis. Thank you for your continuous encouragement.

Also, I am extremely grateful to the service providers and the interpreters who selflessly agreed to be interviewed. Thank you for your time, your interest in the project and your readiness to share your experiences with me. Without your participation, this project would not have been possible.

Special thanks to Nick for his help in proofreading the thesis. Thank you for your precious time and the detailed revision of my work. I owe you one!

A big thank you goes to my uni friends Christiane, Elisa, Talea and Anabel who have accompanied me throughout the different stages of this long and arduous journey, always finding a way to encourage me. Also, I would like to thank my two dearest friends, Carmen and Mayte, for being always there for me. Carmen, thank you for inspiring me to choose such an important topic for my research and for your support no matter the distance. Mayte, thank you for enduring months of long chats and voice messages full of despair, complaints, and nonsense. Thank you both.

Finally, I would like to thank the two most important people in my life, my mum and my sister. Thank you for your endless support, for always believing in me and for being there every step of the way, no matter what. Inés, thank you for always being my guiding light. I could not have done any of this without you. There are not enough words to express how infinitely grateful I am to have you by my side. Thank you!

Table of contents

Introduction 7
1. Violence against women and language barriers 10
1.1 Worldwide prevalence 10
1.2 Definition and main concepts 12
1.3 The role of the United Nations 15
1.4 Steps towards the Istanbul Convention 18
1.5 European Directives addressing language barriers 22
1.6 Violence against women in Spain 25
1.6.1 Population and prevalence nationwide 27
1.6.2 Population and prevalence in the Valencian Community 29
2. Interpreting in contexts of gender-based violence 32
2.1 Migrant victim-survivors as recipients of interpreting services 33
2.2 State of the art on interpreting for migrant victim-survivors 39
2.2.1 The Speak Out for Support Project (SOS-VICS) 40
2.2.1.1 What do interpreters and service providers think? 40
2.2.1.2 The birth of a "subdiscipline" 42
2.2.2 Research on interpreting gender-based violence outside Spain 46
3. Empirical study 52
3.1 Methodological framework 52
3.1.1 Aim of the study 52
3.1.2 Selection of participants 53
3.1.3 Data collection 55
3.1.4 Data transcription 57
3.2 Data analysis 60
3.2.1 Analysis of the legislative framework 60
3.2.1.1 National legal instruments on GBV 61
3.2.1.2 *Ley de extranjería* (Organic Act 4/2000) 66
3.2.1.3 Transposition of EU directives into Spanish legislation 68
3.2.1.4 The legislative framework in the Valencian Community 71
3.2.2 Analysis of the interviews and results 74

4. Discussion and conclusion 106

4.1 Limitations 111

4.2 Recommendations for future research 112

4.3 Conclusion 112

Bibliography 115

Annex 1 - Interview protocol for service providers 133

Annex 2 - Interview protocol for interpreters 135

Annex 3 - Informed consent form 137

Annex 4 - Notation key for transcription 139

Annex 5 - Transcripts of the interviews 140

TK-SP-01 140

TK-SP-02 150

TK-SP-03 158

TK-SP-04 168

TK-SP-05 177

TK-SP-06 183

TK-SP-07 192

TK-SP-08 203

TK-I-01 214

TK-I-02 224

TK-I-03 236

Abstract (English) 250

Abstract (German) 250

Introduction

Promoting gender equality and combating gender-based violence[1] has been a top priority in Spanish politics over the past two decades. Spain has been a trailblazer in implementing legislation, establishing a comprehensive protection system to combat this social scourge affecting millions of women[2] worldwide. However, the current demographic situation lacks any resemblance to the one in 2004 when the law was enacted. After various migration waves, the Spanish population today is more diverse than it has ever been. New situations call for new measures, yet the Government remains aloof from this new reality. Here emerges a crucial aspect, often disregarded by those tasked with crafting regulations: the language barrier. Effective communication between victim-survivors[3] and service providers is essential to a system that can ensure the safety and well-being of migrant[4] women, who in most cases do not speak the language of the host country. However, the legislative instruments in place address somewhat briefly the challenge it entails not only for victim-survivors but also for professionals, while explicit references as to when an interpreter should be required are rather scant.

Interpreting in contexts of gender-based violence or domestic violence has received scant attention from the research community to date, especially in Spain. Hence, this master's thesis aims to answer the following questions: how do service providers overcome the language barrier given the lack of an interpreting provision? and does the language barrier prevent migrant victim-survivors from accessing support and protection services? Additionally, it aims to shed some light on how service providers see the interpreter's job and if interpreting services are considered essential for the performance of their duties. By combining the data obtained from the existing literature and the interviews conducted for this study it will be possible to assess if the system is prepared to assist victim-survivors, guarantee their rights, and grant them full access to the existing protection mechanisms. The thesis is divided into two main sections. The first one, Chapters 1 and 2, is devoted to a theoretical analysis of how violence against women landed on the international political agenda and of the relevant scholarship on the field. The second, Chapters 3 and 4, focuses on the empirical study based on qualitative interviews

[1] Gender-based violence as explained in Chapter 1 has two different meanings. For the scope of this thesis, the term is used to refer to violence directed only at women by their current or former spouses or partners as per its definition provided in Spanish legislation (Jefatura del Estado 2004).
[2] For readability purposes, the author has decided to use the word "women" to refer both to adult women and the girl child.
[3] The term victim-survivor is used to show the experience of assault and triumph experienced by women (FORCE n.d.). Victims is used when quoting or referencing legislation or papers as this is the term used therein.
[4] The term "migrant" is used as per the inclusivist approach provided by the International Organisation for Migration, which is comprehensive of all forms of population movements (IOM 2023).

carried out with service providers and interpreters and on the analysis of the legislative framework in which this research is embedded.

The opening chapter introduces the concept of violence against women and its prevalence in our society. It begins by establishing how violence against women is to be understood and by defining the main forms it can take, which is crucial for understanding the terms used in this thesis. The chapter goes on to discuss the existing legislative framework at the international and European levels targeting violence against women. Since the thesis focuses on language barriers and non-Spanish speaking women, special attention is paid to any mention of the language barrier or the difficulties faced by migrant women. The chapter also provides an analysis of the victims' rights in the European Union and the legislation addressing the language barrier, focusing on the European directives guaranteeing interpreting services for victims of crime. After the revision of the international and EU legislative frameworks, the chapter goes on to examine the current situation in Spain by first establishing the difference between the term gender-based violence as understood at the international level and how it is understood under Spanish legislation. Then the chapter provides an analysis of the prevalence of this type of violence, especially among migrant women, in Spain as a whole and in the area where this research has been conducted.

The second chapter analyses the situation of migrant women as the main recipients of interpreting services by reviewing the scholarship on the main obstacles faced by migrant women who are exposed to gender-based violence in the host country, many of which are related to or caused by the language barrier. The chapter will pay attention to the situation of migrant women in Spain. Then the chapter will look at the current state of the art in the research on interpreting in contexts of gender-based violence. As stated before, this field has received scant attention from the interpreting research community. However, there have been some ground-breaking projects which address this issue in depth. One example, the project "Speak Out for Support" (Abril-Martí & Del-Pozo-Triviño n.d.) carried out in Spain between 2012 and 2014, serves as an inspiration for this thesis. Countries like the United Kingdom, Canada and Australia have also created projects worth exploring, and have designed novel training instruments that are effective in ensuring the quality of interpreting services in this field.

The third chapter is devoted to the qualitative study. First, the methods used in this thesis will be introduced, focusing on the design, preparation, and execution of eleven online semi-structured interviews with interpreters and service providers working in the police, healthcare, and psychosocial sectors. Second, the chapter will present an analysis of the existing legislation and other resources at the national and regional levels to combat gender-based violence, paying

attention to how the needs of migrant women and the language barrier are addressed. The chapter will then focus on the analysis of the interviews and the results obtained after comparing the positions and statements of the different interviewees about overcoming language barriers in the performance of their duties.

Finally, Chapter 4, also the concluding chapter, provides a discussion of the findings of the study and the author's reflections on this matter while also highlighting the research potential this field holds for both interpreting studies and gender studies.

1. Violence against women and language barriers

Violence against women is present in every society and corner of the world. It is mostly exerted by men over women as a form of showing power and subordination, being rooted in the unequal power dynamics between women and men and the gender roles that have been ascribed to both sexes throughout the history of humanity (e.g., Council of Europe 2011; United Nations 1993a; United Nations 1995). This inequality is so deeply anchored in our culture and traditions that sometimes the most subtle forms of violence go unnoticed. Other not-so-subtle forms such as female genital mutilation, bride burning or child marriage, to name just a few, are abhorrent examples of the violence women must still endure today. Since the foundation of the United Nations Organisation, fighting for women's rights, women's equality with men and putting an end to any form of discrimination or violence against women has been at the top of the international agenda. Before delving deeper into the topic of the thesis it is crucial to discuss how women's rights entered the human rights agenda and when violence against women was first acknowledged as a violation of human rights, thus granting it the relevance it had always been worthy of.

1.1 Worldwide prevalence

As it will be outlined later in this chapter, it is undeniable that essential steps towards the elimination of violence against women in all its forms have been taken during the past three decades. However, the most recent statistics on the prevalence of violence against women globally show how alarming the situation still is today for millions of women around the world, which is why addressing this topic was appropriate for this thesis. A recent report published by UN Women and the UN Office on Drugs and Crime (UNODC) on gender-related killings of women and girls shows that homicides committed against women in 2021 amounted to 81,100 (UNODC & UN Women 2022). Out of this number, 45,000 were killed either by an intimate partner or by a family member, which means that 5 women were killed every hour. Although 81% of the total homicides committed are directed at male victims (with the remaining 19% directed at women), the tables turn when we look at how many of those homicides are committed in the private sphere. In this context, 56% of homicides happening in the private sphere are directed at women as opposed to the mere 11% of male homicides happening in the household. This, as the report concludes, confirms that homicides within the realm of the private sphere have a clear gender motivation. In addition, the report points out that the magnitude of the problem might be bigger since many cases remain

in the shadows due to inconsistencies in the definition and categorisation of this type of violence among countries (UNODC & UN Women 2022; WHO 2021).

These figures show that violence committed within the realms of the private sphere, namely *intimate partner violence* and *non-partner sexual violence* are the most common forms of exerting violence against women (WHO 2021). In a similar vein, the World Health Organisation (WHO) collected data over the period 2000-2018 to show the prevalence of these two forms of violence directed at women between 15-49 years of age (WHO 2021). According to the executive summary of a recent report on the prevalence estimates of violence against women (WHO 2021), 641 million women experienced sexual or physical violence from a current or former husband or partner, namely intimate partner violence, at least once in their lives. The report also provides estimates of the last 12 months prior to 2018 to see how many women suffered from this form of violence recently. The number amounted to 245 million. It must be noted that the prevalence in Western Europe, the area where Spain belongs, had a low prevalence of 26% if compared to least-developed countries such as Afghanistan, Uganda or Kiribati with a prevalence between 45% and 53 % (WHO 2021).

On the contrary, the prevalence of non-partner sexual violence was relatively low in comparison to that of intimate partner violence, with only 6% of the women reporting having been subjected to this form of violence (WHO 2021). However, if one looks at prevalence among countries, this form of violence was more frequent in countries with a high income than in those with a lower income or least developed. As the report points out, traditions and the patriarchal system reigning in many societies could make victims remain silent for fear of shame and dishonour to their families (WHO 2021). The author herself sees this, in turn, as the reason why intimate partner violence is notoriously higher in those countries where traditions and culture perpetuate and tolerate violence against women. Altogether, victims of intimate partner violence and non-partner sexual violence amounted to 31% (736 million), meaning that 1 in 3 women had been subjected to one or both at least once. Although the figures provided by both the reports are enough to prove how alarming the situation is today, many more cases remain unreported due to the limitations in how countries collect data and measure these types of crimes (UNODC & UN Women 2022; WHO 2021).

Global estimates on the prevalence of these two forms of violence against women show the magnitude of the problem. Although intimate partner violence is relatively low in Western Europe compared to other least-developed countries around the globe, violence

against women is also a reality in Europe, where many cases may also remain unnoticed or uncounted due to the subtleness of the violence. The most comprehensive survey within the European Union on violence against women was carried out by the European Union Agency for Fundamental Rights (FRA) in 2014. As a matter of fact, the survey was developed after the Spanish Council Presidency of the European Union requested it (FRA 2014). Within the framework of the survey, interviews were conducted with 42,000 randomly chosen women between the ages of 15 and 75. Out of all the interviewees, 8% reported having experienced physical and/or sexual violence in the 12 months prior to the interview. Moreover, 1 in 3 women reported having been subjected to physical and/or sexual assault since the age of 15. Regarding intimate partner violence, 22% reported having been subjected to physical and/or sexual violence by the current partner, 31% acknowledged having been raped more than six times by a partner and 43% had experienced psychological violence by an intimate partner. The report also points out that most women do not report cases of violence and that women's rights are usually not respected in practice (FRA 2014). As it will be shown here, the right to be informed and to receive information in a language known by the victim-survivor is often overlooked.

Since the scope of this thesis is analysing language barriers, the target population are migrant women, i.e., those who, among other factors, may not speak the language of the host country. None of the two reports states how many of the interviewed women had a migration background, probably because the nationality of the victims was not considered as relevant when collecting data. This chapter, however, will aim to provide estimates of how many migrant women in Spain have suffered from *gender-based violence*. This is especially relevant since the area under study has a high foreign population and because these women must endure a double stigma: their migration background combined with the inability to communicate in the language of the host country. This, together with their misinformation regarding what the State can do to protect them, might make them remain silent.

1.2 Definition and main concepts

For the scope of this thesis, it is important to understand what violence against women means and how the existing legislation defines it, drawing a line between the different denominations and forms it can take. Violence against women constitutes a serious violation of human rights. According to the Universal Declaration of Human Rights, all human beings have the right to life, should not be subjected to any form of discrimination on the basis of sex and should not be treated in an inhuman or degrading manner (United Nations 1948).

Based on this rule, violence against women was indeed a violation of the Declaration of Human Rights already in 1948. However, the topic remained hidden and unaddressed for years until 1993, when the World Conference of Human Rights in Vienna, Austria recognised violence against women as a human rights violation and a matter of public concern (United Nations 1993b). In this vein, Article 18 of the Vienna Declaration and Programme for Action recognises that gender-based violence runs counter to the dignity and worth of women and that the human rights of women should be protected and guaranteed by the States (United Nations 1993b). Following this Conference, the United Nations helmed the drafting of a document that would tackle the issue of violence against women once and for all. The Declaration on the Elimination of Violence against Women (hereinafter "DEVAW") defines violence against women as follows:

> Any act of gender-based violence that results in, or is likely to result in, physical, sexual or psychological harm or suffering to women, including threats of such acts, coercion or arbitrary deprivation of liberty, whether occurring in public or in private life. (United Nations 1993a)

Article 2 introduces further specifications as to the scope of the term by adding that it should also encompass any kind of physical, sexual, or psychological violence committed by any member of the family, spouse, partner or public person occurring either within or outside the family, but also violence that is committed or tolerated by the States (United Nations 1993a). In a similar vein, the Istanbul Convention, following the lines of the definition provided by the DEVAW, provides a similar definition but further stresses that this violence is indeed a violation of human rights and a form of discrimination (Council of Europe 2011). The Istanbul Convention also provided a definition for *domestic violence* in Article 3 and coined the term *gender-based violence against women* (Council of Europe 2011: Art. 3d). Article 3b defines *domestic violence* as: "all acts of […] violence that occur within the family or domestic unit or between former or current spouses or partners, whether or not the perpetrator shares or has shared the same residence with the victim" (Council of Europe 2011). Likewise, *gender-based violence against women* means "violence that is directed against a woman because she is a woman or that affects women disproportionately" (Council of Europe 2011: Art. 3d).

Paying attention to the nuances of the definitions of *violence against women* and *gender-based violence* is crucial since, although used interchangeably more often than not, they are not entirely the same (Council of Europe n.d.-a; UN Women n.d.). UN Women make an essential contribution in this regard. While women are more affected by it, as

shown by the statistics provided at the beginning of this chapter, *gender-based violence* affects anyone based on his or her gender and the roles ascribed to it by society (UN Women 2010). This means that men and boys also can be, and in fact are affected by it. This is why UN Women reserves the term *violence against women* to refer to gender-based violence affecting or directed only at women (UN Women 2010). It must be noted that when the UN addressed *violence against women* and *gender-based violence* for the first time the scope of the word "gender" was reduced to men and women. In this regard, the Council of Europe has gone a step forward by identifying that the word "gender" encompasses the LGTBIQ+ people, thus acknowledging that they can also be victims of gender-based violence (Council of Europe n.d.-a). As stated before, both regard violence against women as a form of gender-based violence, so they should be seen as separate from each other (Council of Europe 2011; United Nations 1993a). This differentiation is crucial since the term *gender-based violence* is used differently in the Spanish context, as will be outlined next.

Confusion of terminology does not end here. The picture becomes blurrier upon introducing the term *intimate partner violence*, which is often conflated with *domestic violence*. Sometimes these terms are mistakenly used to refer to violence against women, but they are indeed other forms[5] of violence women are subjected to (UN Women n.d.). In the WHO report mentioned above (WHO 2021), a distinction is made between *intimate partner violence* and *non-partner sexual violence*, so one may think it clear that *domestic violence* and *intimate partner violence* should not be used interchangeably. However, as described later, there is no consensus on the scope of the one and the other. For example, the United Nations (United Nations n.d.; UN Women n.d.) advocate for using *domestic abuse*, *domestic violence*, and *intimate partner violence* as synonyms for:

> A pattern of behaviour in any relationship that is used to gain or maintain power and control over an intimate partner. (…) It can occur within a range of relationships including couples who are married, living together or dating. (…) Victims of domestic abuse may also include a child or other relative, or any other household member". (United Nations n.d.)

As it can be deduced from this definition, the term *domestic violence* encompasses violence exerted in the household independent of the relationship between the victim and the perpetrator. In a similar vein, the definition of *domestic violence* provided by the Istanbul Convention (Council of Europe 2011) includes violence occurring in the household and between

[5] Although there are many ways in which violence against women can be exerted, other forms of violence will be excluded since they fall outside the scope of this thesis.

former or current partners. However, as the World Health Organisation stated in a report (WHO 2012), *intimate partner violence* should be used to refer to violence occurring between partners or ex-partners when a love relationship has existed or still exists. It further adds that *domestic violence*, although often used as a synonym, is a broader term encompassing other forms of violence that can affect or be perpetrated by any member of the family. So, for the purpose of this thesis, both terms are regarded as separate from each other. This is crucial since, as already mentioned, the term *gender-based violence* acquires a different meaning in Spanish legislation, where it aligns more closely with the definition of *intimate partner violence*. Moreover, as it will be deduced from the studies discussed in Chapter 2, this differentiation is essential since not every country uses the terms in the same way, with many opting to use *domestic violence* as an umbrella term.

1.3 The role of the United Nations

Women have been pushed into the background since the beginning of humanity. For centuries, their role in society has been seen as less important than that of men and many women have raised their voices and fought for the obvious: their right to be equal with men and to enjoy the same rights. Many of them have been killed for questioning the *status quo,* but they have opened the door to a fight that has not yet ended. It was not until the foundation of the United Nations that it became blatantly obvious that women's rights should be part of the international agenda. For this purpose, the Commission on the Status of Women was created in 1947 to fight for women's rights and promote gender equality (UN Women 2019). The Commission, formed by 15 women, were tasked to "prepare recommendations and reports to the Economic and Social Council on promoting women's rights in political, economic, civil, social and educational fields" and to "make recommendations on urgent problems requiring immediate attention in the field of women's rights" (ECOSOC 1946: 525). A year after its foundation, the Commission contributed to the drafting of the Universal Declaration of Human Rights and asked the Committee to use a "gender-sensitive language" (UN Women 2019: 5) so that the text would include both women and men. This fact makes it even more surprising that today, 75 years after the enactment of the Universal Declaration of Human Rights, the debate around gender-sensitive or inclusive language is more alive than ever.

From the beginning, the Commission worked tirelessly to raise awareness of women's issues worldwide, stressing the importance of implementing legal instruments to end discrimination against women. During this time, the Commission made important advances

towards women's rights, such as the convention to guarantee women's rights in politics and marriage and the convention for equal remuneration in the workplace (UN Women 2019). However, the Commission saw the need to design international standards that would encourage States to make real advancements in this regard. All previous efforts led to the landmark Convention for the Elimination of All Forms of Discrimination against Women (hereinafter "CEDAW") enacted in 1979 (United Nations 1979). This was the first legally binding document ever designed to tackle discrimination against women. It provides a comprehensive definition of how discrimination against women is to be understood and sets forth a series of measures to end discrimination against women and to promote their advancement and equality in every society. State Parties are urged thereby to implement policies to prohibit and eliminate discrimination against women, to offer protection to victims of discrimination and to modify any social or cultural patterns anchored in the belief that women are inferior (United Nations 1979).

There is no doubt that the CEDAW was a step forward in making discrimination against women visible for the first time in centuries. However, it is surprising that there is no explicit mention of violence against women throughout the text of the CEDAW. To dispel any doubts about the scope of the term "discrimination", the Committee on the Elimination of Discrimination against Women (also known as CEDAW) implemented General Recommendations No.12 (CEDAW 1989) and No. 19 (CEDAW 1992), which clearly state that violence against women is a form of discrimination against women. State Parties were urged thereby to report on how they were addressing violence against women and were provided with a series of specifications as to how they were expected to act in this regard. Just a year after General Recommendation No. 19, violence against women attracted the attention it had long needed. The World Conference on Human Rights celebrated in Vienna, Austria in 1993 was a crucial moment in the fight for women's rights. The Vienna Declaration and Programme of Action categorises violence against women as a violation of human rights and no longer a private and isolated matter (United Nations 1993b).

The Vienna Conference set the base for the DEVAW, the Declaration on the Elimination of Violence against Women of 1993 (United Nations 1993a). The DEVAW defines violence against women for the first time and calls for the commitment of States and the international community to develop legislation that would ensure the eradication of all kinds of violence against women. State Parties are urged as per Article 4d to "prevent, investigate and punish any acts of violence against women" (United Nations 1993a) and Articles 4f and 4i respectively introduce two essential aspects that are related to the topic of this thesis: the

need to prevent the re-victimisation of victims (where language barriers play a decisive role), and to provide training for professionals dealing with victims of violence (United Nations 1993a). The culmination of decades of work and dedication crystallised in the Beijing Declaration and Platform for Action adopted during the Fourth World Conference on Women, which took place in Beijing in 1995 (United Nations 1995). The Beijing Declaration and Platform for Action elaborates on the measures already outlined in the CEDAW and the DEVAW and identifies the main critical areas of concern on the issue of women's rights, one of them being violence against women. It provides definitions for the main forms of violence against women and specifies how States are supposed to respond to prevent them (United Nations 1995). More recent efforts include the 2030 Agenda for Sustainable Development, which includes gender equality and empowerment of women as one of the seventeen Sustainable Development Goals (SDGs) to end discrimination and violence against women (United Nations 2015).

Since the focus of this thesis is how to overcome the language barrier in cases of gender-based violence, these documents have been analysed to find any reference made to the difficulties posed by linguistic differences or to the situation of migrant women, who are the ones affected by this quandary. Although the CEDAW and the DEVAW do not refer to the language barrier as such, the latter points out that migrant women are more vulnerable and at a higher risk of experiencing violence (United Nations 1993a), but does not mention why this is so. One would assume that being faced with a language barrier puts them at a disadvantage. This is indeed corroborated by the Vienna Declaration and Programme of Action, which recognises that minorities have the right "to use their own language in private and in public, freely and without interference or any form of discrimination" (United Nations 1993b).

Further steps were taken in this regard in the Beijing Declaration and Platform for Action. In accordance with paragraph 32 of the Beijing Declaration and paragraphs 46 and 225 of the Platform for Action (United Nations 1995), language poses a barrier to the empowerment and advancement of women and to the enjoyment of their human rights. Likewise, both paragraphs recognise that displaced or migrant women face additional barriers so one could think that being a migrant woman and not knowing the language of the country make them even more vulnerable. Given how language can influence and determine the situation of migrant women, paragraph 147 (l) advocates for providing language training to refugee or displaced women (United Nations 1995). However, it was not until the recent General Recommendation No. 35 on gender-based violence against women, updating

General Recommendation No. 19 (CEDAW 2017) that States were urged to provide accessible information to women who may not know the language of the host country as part of their protection plan.

1.4 Steps towards the Istanbul Convention

The situation in Europe shows a slow but steady development of legal instruments to address the issue of violence against women. The Council of Europe, the main body advocating for human rights on the European continent, has brought to life many resolutions and recommendations directed at tackling the issue of violence against women and achieving equality for women. The report of the 3rd European Ministerial Conference on Equality of Women and Men of 1993 brought up important aspects in this regard. Although its main theme was the portrayal of women in the media, it recognised that violence against women was "a universal problem as well as a complex social and cultural issue" stemming from "men's desire to maintain the previous balance of power" (Council of Europe 1993: 3-4). It is important to note that already at this conference, some of the delegations argued that language isolates migrant women and that it is one of the reasons why they choose not to come forward against their aggressors (Council of Europe 1993: Art. 19). Despite this remark, the quandary of the language barrier remained unaddressed until years later.

During the following decade, further recommendations were put in place to tackle violence against women. For example, the 2nd Summit of the Council of Europe held in Strasbourg in 1997 revolved around the need to combat violence against women and reach equality for women and men (Council of Europe 1997). A year later in 1998, the Rome Statute of the International Criminal Court categorised persecution based on gender as a crime against humanity, with gender referring to both men and women (International Criminal Court 2011). Moreover, Recommendation 1450/2000 of the Parliamentary Assembly stressed the need to train police officers and judges and to open centres for victims and acknowledged that domestic violence was the least visible form of violence, causing the death of many women (Parliamentary Assembly 2000). Although none of these recommendations were specifically designed to combat and prevent violence against women, they helped raise awareness of the issue and the need to implement further measures.

These steps led to Recommendation Rec (2002) 5 of the Council of Europe (Council of Europe 2002), which aimed to tackle violence against women specifically, and which ultimately served as the forerunner of the Istanbul Convention. It recognises that violence against women is discrimination based on gender, and that it is mostly inflicted by men

against women. States were tasked thereby with the revision of their existing legislation and the implementation of new and comprehensive measures to prevent violence against women, protect the victim, investigate cases of violence, and prosecute the perpetrator. The document comprises a total of 9 recommendations and 85 measures and highlights, inter alia, the need to train professionals to avoid secondary victimisation (also referred to as re-victimisation). Moreover, measures 59 and 72 respectively foresee granting victims a residence permit to escape their violent husbands or asylum status if there is a risk of persecution on the grounds of gender-based violence (Council of Europe 2002).

The enactment of this recommendation instigated a change in the way violence against women had been regarded so far. It was not only about eliminating violence against women; this time all efforts were directed at putting the needs of victim-survivors first. Up to this point, the linguistic difficulties faced by foreign victim-survivors remained in the shadows. Despite the efforts, the measures established therein were still mere suggestions and not an obligation to member states, as they were to implement the measures as they saw fit within their national situation (Council of Europe 2002: VIII). Moreover, Recommendation CM/Rec (2007) 17 on gender equality (Council of Europe 2007) called for political commitment and engagement and for professionals to be trained to work with victims of violence, acknowledging that violence against women was a waste of financial resources and that its elimination was the only way women would be able to enjoy their rights fully. In its exploratory memorandum, paragraph 152 recognises that although some countries were positively tackling the issue of violence, others were condoning it using culture and traditions as a pretext (Council of Europe 2007). Possibly this realisation and the fact that these recommendations were mere guidelines made the Council of Europe aware of the need to put in place a legally binding document that would finally oblige States to implement measures and adapt their legislation more effectively.

For this purpose, the Council of Europe established in 2008 the Ad Hoc Committee for Preventing and Combating Violence against Women and Domestic Violence (Council of Europe n.d.-b). In 2011, the Committee finalized the drafting of the previously mentioned Istanbul Convention, known formally as the Convention on Preventing and Combating Violence against Women and Domestic Violence, which came into force in 2014 (Council of Europe 2011). The Istanbul Convention is one of the most far-reaching legally binding documents to combat violence against women, establishing for the first time the difference between *violence against women*, *domestic violence,* and *gender-based violence against women*. Of note, Article 6 of the Istanbul Convention calls for adopting a gender perspective

in developing legislative instruments and all relevant agents are urged to design a comprehensive system of measures to protect and assist victims (Council of Europe 2011). The Istanbul Convention was structured around four main pillars, namely prevention, protection, prosecution, and coordinated policies (Council of Europe n.d.-c) and aimed to achieve equality *de facto* and not only *de jure* as it had been the trend until then. Here, the issues related to the language barrier are finally brought to the fore, being recognised as a major hindrance to the provision of protection for victims.

The prevention and protection pillars put the safety and well-being of the victims in the centre by urging States to put in place programmes to raise social awareness and challenge gender stereotypes (Council of Europe 2011). The Istanbul Convention calls for the cooperation of all relevant agents and for providing adequate training to professionals working with victims or perpetrators, especially for preventing the re-victimisation of victims (Council of Europe 2011: Art. 15). Moreover, Article 19 emphasises the need for victims to know about their rights and the services available to them. This article introduces an issue that had been neglected until then, i.e., that information should be provided in a language that victims understand (Council of Europe 2011). However, the only explicit mention of the need to provide independent and competent interpreters is found in Article 56.d delineating the requirement for cases in which the victims are involved in legal proceedings (Council of Europe 2011). This issue will be further elaborated in the next section of this chapter. As already suggested by Recommendation Rec (2002) 5 (Council of Europe 2002), the Istanbul Convention also foresees the obligation of States to grant victims an independent residence permit to escape their spouses or asylum status by recognising gender-based violence as a form of persecution (Council of Europe 2011). Finally, Article 61 introduces the concept of non-refoulment, which means that a victim is not to be sent out of a country if there is a risk of persecution, even if they do not have a residence permit (Council of Europe 2011). The literature review in the proceeding chapters will show that the reason why many women remain silent is their mistaken belief that they must depend on their spouses to retain their residence permits and not be expelled from the country or not lose their children.

The prosecution pillar introduces very specific measures and obligations directed once again at protecting the victim. Among other measures, States party to the Istanbul Convention should design as many legal instruments as may be necessary to prosecute the perpetrator, carry out an effective investigation, which should continue even if the victim withdraws from the process, and coordinate efforts to better assess the risk of victims.

Furthermore, victims are entitled to privacy, information during prosecution, and free legal assistance. This pillar also contemplates the right of the victim to seek compensation from the perpetrator as well as from the State if the system fails to protect them (Council of Europe n.d.-c.). In the opinion of the author, victim-survivors should not only be informed of their rights but also of the whole prosecution process to know what the State can do for them in this respect and what happens to the alleged perpetrator and especially to them after reporting the incident.

Finally, the last pillar is meant to create a space for interaction and cooperation between governments, institutions, civil society, and non-governmental organizations that should guarantee the correct implementation of the Istanbul Convention and a better response to the victim's needs (Council of Europe n.d.-c.). Collection of data, dissemination of results and monitoring are also key to this pillar. In this regard, articles 66 and 67 (Council of Europe 2011) introduce GREVIO (Group of Experts on Action against Violence against Women and Domestic Violence) and the Committee of the Parties which oversee the adequate implementation of the Convention by running evaluations country by country and publishing reports with conclusions and recommendations for improvements.

Further objectives to address and eliminate violence against women at the EU level are set forth by the Council of Europe Gender Equality Strategy 2018-2023 (Council of Europe 2018) and the Gender Equality Strategy 2020-2025 of the European Commission (European Commission 2020). As outlined in paragraph 47 of the Gender Equality Strategy of the Council of Europe (Council of Europe 2018), States should put in place specific policies to address the violence suffered by vulnerable groups, among them migrant women. As of 2022, the Council of Europe published Recommendation CM/Rec (2022) 17 on the protection of the rights of migrant, refugee and asylum-seeking women (Council of Europe 2022). It recognises that they are more vulnerable to suffering violence because of their situation and devotes specific attention to the language barrier. In this regard, Recommendation 14 states that the empowerment of migrant women is only possible if they know their rights, and for this purpose, these rights need to be drafted or communicated in a language they understand. Furthermore, Recommendation 19 establishes that interpreters should be made available throughout the judicial process. However, the most interesting statement by far can be found in Recommendation 40.2, which elucidates that migrant, refugee or asylum-seeking women face many difficulties when recalling and describing their experience of violence due to the lack of professional interpreting services (Council of Europe 2022).

Before moving on to the next section it is worth mentioning the proposal of the European Parliament and of the Council for a directive to combat violence against women and domestic violence (European Commission 2022). After the thorough revision of the legislation in place, language barriers are clearly a hindrance for migrant women who are victim-survivors of violence. Given the timeliness of this proposal and the already existing directives on the rights of victims of crime, as will be described shortly, one would expect the proposal to make explicit reference to the need for interpreting services at all stages of providing support to victim-survivors. However, the issue of accessible language or language barriers is only mentioned in relation to establishing contact with children or people with disabilities, which is at odds with other parts of the text. The main results of the consultation with stakeholders showed that 48% of the respondents considered support services insufficient to cover the victims' needs and 41% were not sure if these services were provided in a language known by the victim (European Commission 2022). In Article 35, which is devoted to providing specific support for victims with specific needs, where migrant and undocumented women fall, there is no mention of interpreting services as being essential (European Commission 2022).

As outlined in the next section having an interpreter present is one of the victim-survivor's rights. However, this right is only guaranteed during legal proceedings, so one may be inclined to think that many professionals must have been confronted with or witnessed situations where this right has not been observed. As the interview data will show, quality interpreting services are the exception rather than the norm, though service providers seem to believe this does not affect the way foreign victim-survivors are assisted. The next section will focus on the European directives on the right to translation and interpretation during criminal proceedings and on the directive on the rights of victims of crime, which address to some extent or at least stress the need to provide interpreting services for victims of violence.

1.5 European Directives addressing language barriers

As outlined in the previous sections, language can pose a significant hindrance for migrant women who are victim-survivors of violence. In order to receive the best protection and assistance possible they need to be able to understand what their rights are and what the State can do for them, and, most importantly, they need to be able to express their experience clearly. If information is to be provided in a language they understand, it is undeniable that some kind of linguistic mediation is required. Not having or not making clear when this mediation is required,

provided in the best-case scenario by professional interpreters, violates their right to be informed adequately. Since overcoming language barriers in cases of gender-based violence is at the heart of this thesis, this section will revise three EU directives that become especially relevant at this point. Before analysing each directive in detail, it is important to mention that the right to have an interpreter and to be informed in a language that one can understand was already enshrined in the European Convention of Human Rights under Articles 5 and 6 (Council of Europe 1950) but only in the event that someone is charged with a criminal offence and needs to appear before court. This is also the spirit of the first two directives that will be revised in this section. Directive 2010/64/EU on the right to interpretation and translation in criminal proceedings (European Parliament 2010) and Directive 2012/13/EU on the right to information in criminal proceedings (European Parliament 2012a) focus exclusively on the rights of the accused or suspected person leaving other scenarios and potential individuals outside its scope.

Directive 2010/64/EU establishes the right of the accused or suspected person to an interpreter from the moment they are notified or arrested until the end of the proceedings to ensure their right to a fair trial and to defend themselves (European Parliament 2010). It further urges member states to put in place mechanisms to determine if the accused person understands the language used in court and if an interpreter is required (European Parliament 2010: Art. 2.5) and to assess the quality of the interpretation provided (European Parliament 2010: Art. 5). As outlined in Article 5(2) the quality is to be guaranteed in each member state by creating a national register of interpreters and translators who have the appropriate qualification for this job (European Parliament 2010). This right to have an interpreter present was further reinforced by Directive 2012/13/EU which stresses the need for arrested or suspected persons to be informed of their rights in a language they understand. The right to have an interpreter present is enshrined in Article 3(1)(d) (European Parliament 2012a). There is no doubt that these two directives, but especially Directive 2010/64/EU were crucial in raising awareness of the importance of being able to communicate in one's native language or at least in a language that one can easily understand but also of the need to assure the quality of translation and interpreting services. However, as mentioned before, they rule out other scenarios where linguistic mediation is equally important for the good functioning of the system.

As described previously, the Istanbul Convention, which was enacted a year after Directive 2010/64/EU entered into force, sets forth the right of victims to be informed in a language they understand not only about their rights but also about the services the State offers them (Council of Europe 2011). However, it only foresees the use of independent and competent interpreters to inform victims during the prosecution phase but not during the prevention

or protection ones, at least not explicitly. If the system is there to protect victim-survivors, they need to be able to communicate adequately no matter the stage they find themselves in. This is the only way cases can be properly detected and victim-survivors receive the help and protection needed.

A big step in this regard was made by Directive 2012/29/EU establishing minimum standards on the rights, support and protection of victims of crime (European Parliament 2012b), which identifies women victims of gender-based violence as victims of crime. In a similar vein to the other two directives, Article 3 of this Directive establishes the right to understand and be understood during the first contact and any other interaction with the authorities. In this regard, Article 3.3 (European Parliament 2012b) adds that when proceedings allow, victims may be accompanied by someone of their choice for the purpose of understanding and being understood. It is indeed during this first contact with the authorities that victims should be informed about the right to translation and interpretation (European Parliament 2012b: Art. 4).

By the wording of the Directive, one could assume at this point, that the authorities would have to resort to translation or interpreting services even to let victim-survivors know when they can have an interpreter present. Moreover, Article 5.2 (European Parliament 2012b) sets forth that victims should be offered linguistic assistance if they do not understand the language of the competent authority when filing a complaint and to receive a translation of the document if so needed. One should assume again that this linguistic assistance is to be provided by an interpreter but there is no explicit mention of who is to be called in such a case. The only exception where the right to translation and interpretation is explicitly expressed is Article 7 but it is limited to certain stages of the criminal proceedings, such as for police questioning or during court proceedings. Article 7.7 mentions that the competent authority should determine if the victim needs an interpreter (European Parliament 2012b). In the opinion of the author, leaving the decision to the authority's will increases the chance that a victim-survivor's right to an interpreter is denied simply because calling and waiting for an interpreter would delay the process.

While the efforts are notable, one must point out that Directive 2012/29/EU shows some inconsistencies regarding how language barriers should be overcome and who is supposed to provide linguistic assistance to victim-survivors. Also, the fact that the right to translation and interpretation is only mentioned explicitly when talking about criminal proceedings (e.g., testifying in court) lends to the belief that the sole purpose is to offer a fair trial to the accused person. However, protecting victim-survivors is not only a matter of corroborating if the man

was indeed guilty or not, but also a matter of listening to their stories, understanding their concerns, and making sure they know how the State can protect them. These inconsistencies bring about further confusion among policymakers and professionals at the national level as to how to properly address this issue.

It is obvious that if victim-survivors are to be informed in a language they can understand, the right to an interpreter should be explicitly mentioned every time the right to understand and be understood is addressed. Leaving this open to interpretation (in the broadest sense of the word) and to the judgment of the competent authority leads regrettably to a situation in which victim-survivors are denied access to services, as has been highlighted by the interviews conducted for the research of this thesis. Moreover, the fact that many cases are detected by stakeholders other than the police, e.g., during a medical appointment or by social workers, are cause for belief that interpreting services are indeed essential outside the realm of criminal proceedings. The interviews will show that service providers encounter many problems in the performance of their duties when they are faced with a language barrier, especially because of the specific terminology they need to use in such contexts.

This in-depth review of the UN and European legislative contexts shows awareness on the part of policymakers of the vulnerable situation of migrant women and how the language barrier affects them, but the regulatory framework still falls short in addressing how this language barrier should be overcome in practice. The fact that the right to translation and interpretation has been historically regulated concerning criminal proceedings only may account for the lack of regulation of this matter outside the legal realm. The lack of regulation on the right to translation and interpretation at the EU level predicts that the regulation at the national level will not differ much. In what follows, the next part of this chapter will focus on the Spanish context by having a look at the prevalence of this type of violence against women not only nationwide but also in the region where the interview participants are professionally based.

1.6 Violence against women in Spain

Before delving into analysing the prevalence of gender-based violence, it is important to describe how gender-based violence landed on the national agenda and to clarify the meaning of the term *gender-based violence* within the Spanish context. The scope of this term is not as broad as the one suggested by the definitions at the EU and UN levels (see section 1.2 in this chapter).

Spain is and has always been a country marked by a dominant *machismo*, which has been present in its patriarchal tradition and history until today. Although male dominance is a

prevalent phenomenon in nearly every society on the globe, in Spain, the historical roots of *machismo* were nurtured by a 40-year dictatorship, the Franco regime, during which women were considered second-class citizens with no voice or opinion. The aftermath of this period reverberates strongly in today's Spanish society and the issue of women's equality with men continues to be an unresolved matter. This sexist and misogynist heritage is still present in the most subtle forms of discrimination and violence against women. This issue has become particularly cogent due to the recent ascent of the far-right party, which has secured positions in the government of many autonomous communities as of June 2023. Representing a backlash against the progress achieved in the last 20 years in this respect, these voices flatly deny the existence of gender-based violence.

Violence against women was considered a private matter until the late 1990s, with the authorities turning a blind eye to it. It was not until 1997 that the societal attitude towards violence against women started to change. In December 1997 the brutal assassination of Ana Orantes by her ex-husband shook the country. A year previously, she had separated from her ex-husband after enduring forty years of continuous battering and harassment. After appearing on television to publicly denounce what she had to put up with, she was burned alive by the man she denounced. This incident was a pivotal moment for the regard of gender-based violence as a public matter insomuch as it affected the entire society (El Diario 2022). Women activists as well as a big part of the society began to raise their voices and urged the government to take full action. Finally, all efforts culminated with the enactment of the Organic Act 1/2004 on Comprehensive Protection Measures against Gender-based Violence (Jefatura del Estado 2004) by the socialist government, a landmark instrument at the time, which served as the starting point for a slew of actions and further documents to tackle this issue at its roots. Today, almost 20 years later, the Act still is an important part of the country's legislation, but as will be pointed out in Chapter 3, the legislative framework fails to properly address the situation of migrant women, for whom the language barrier stands in the way.

As already mentioned, the term gender-based violence (hereinafter "GBV") has a narrower meaning in the Spanish context. According to the Organic Act 1/2004 (Jefatura del Estado 2004), the term GBV can be understood two different ways. On the one hand, in the preamble the Act refers to it as "violence that is directed at women for the very fact that they are women, who are considered by their aggressors as lacking the minimum rights of freedom, respect and decision-making capacity[6]" (Jefatura del Estado 2004: 6). On the other hand, Article

[6] My translation

1 of the Act defines it as "violence exercised over women by their current or former spouses or by a partner or former partner with whom they have or have had an analogue affective relationship, even if they do not live together[7]" (Jefatura del Estado 2004: 10). In this sense, the scope of the Spanish term is more along the lines of *intimate partner violence* (see section 1.2 in this chapter). Moreover, the Organic Act 1/2004 also recognises "vicarious violence" i.e., violence perpetrated against a woman's children or other family members who are minors to inflict pain on her as GBV (Jefatura del Estado 2004: 10). Making this distinction is crucial since the thesis focuses on victim-survivors of GBV per the Spanish definition. Vicarious violence as well as other forms of violence against women, although equally important, are outside the scope of this thesis, so they will not be addressed.

The following sections will address the population panorama and the prevalence of GBV especially among migrant women not only at the national level but also within the Valencian Community, which is the area chosen for this research. This will help establish if the language barrier is indeed an isolated matter as many believe or if the area under research is in great need of linguistic services.

1.6.1 Population and prevalence nationwide

As the focus of this thesis is language barriers, with migrant women as the target population, it is relevant then to see to what extent migration is a trend in Spain and how GBV affects both national and migrant women. For this purpose, surveys, bulletins, and statistics published by different national institutions will be used. It is important to first assess the overall picture in terms of the total population.

According to the National Institute of Statistics, the provisional total population by 1st July 2023 amounted to 48,345.223 people, out of which 6,335.419 were foreign nationals. The total female population was 24,666.133, out of which 3,171.201 were foreign nationals (INE 2023a). It must be noted that these statistics include nationals from Central and South America and the Caribbean for whom Spanish is their main language and as such the language barrier will not be an issue. The provisional statistic of 2023 shows that the main countries of origin are Colombia, Morocco, Venezuela, Peru, Italy, Argentina, Honduras, Romania and Ukraine, so one could deduce that a considerable part of the migrant community in Spain is indeed Spanish speaking. Nevertheless, it is essential not to overlook the fact that the remaining migrant community, albeit in a smaller proportion, are nationals from other countries where Spanish is

[7] My translation

not spoken. Also, these statistics include data from all nationals and foreign nationals who reside legally in the country, so the number could be even higher if had considered undocumented migrants. Having over six million migrant residents in the country, even if they only represent around 13% of the total population, is reason enough to consider adapting services and legislation.

Women make up half of the country's population, and also half of the foreign population, but are they equally affected by GBV? According to the Government Office against Gender-based Violence, which keeps a record of how many women have lost their lives due to GBV since 2003, a total of 1,237 women have lost their lives to GBV as of 1st December 2023. So far in 2023, there have been 55 casualties, of which 23 (41.8%) were foreign nationals (DGVG 2023a). This only shows the number of victims who could not escape the cycle of violence or did not get sufficient support to do so. According to the last survey on domestic and gender-based violence carried out by the National Institute of Statistics (INE 2023b), the number of cases of GBV rose an 8.3% in 2022, meaning 32,644 women were exposed to it. Of those 12,133 were foreign nationals while the rest had Spanish nationality. However, if one looks at the rate per 1,000 women, the rate of foreign victim-survivors doubles that of Spanish nationality.

In a similar vein to the statistics carried out by the WHO and UN (see section 1.1 in this chapter), Spain carries out a nationwide macro-survey every four years to assess how many women aged 16 or older have been exposed to any form of violence against women (DGVG 2020). The survey encompasses sexual, physical and psychological violence within and outside partner relationships but also sexual harassment and stalking. For this survey, a total of 9,568 women were interviewed. The executive report shows that 57.3% of the women interviewed had experienced some kind of violence, from unwanted leering to rape (DGVG 2020). Since this thesis focuses on violence inflicted by a current or former spouse or partner, the data provided here will be limited to this form of violence. In this regard, 32.4% reported having experienced physical, sexual and/or psychological violence from a current or former partner (DGVG 2020). The report devotes a specific section to vulnerable groups to GBV, which includes women born outside of Spain. It states that the incidence of intimate partner violence, or GBV, is higher among foreign women; they are also keener to report it, with 28.6% of the complaints compared to 20% of those made by Spanish women (DGVG 2020). This was surprising to the author given the findings of the studies described in Chapter 2.

Further data on the prevalence of GBV can be found in the Annual Report of the National Observatory of Violence against Women (DGVG 2023b). According to this report,

between 2003 and 2021, there were 1,135 victims of GBV, of which 370 (34.7%) were of foreign nationality (DGVG 2023b). The report also shows the number of cases registered by the police and support services. Between 2013 and 2021, the system VioGén registered 21,511 cases of women born outside of Spain. Moreover, of the 4,909 users the monitoring service ATENPRO had in 2021 of which the nationality was known, 38.8% came from South America, while 24.8% were from Africa and 20.5% from the European Union (DGVG 2023b). In a similar vein, the Judiciary publishes reports on the number of complaints filed and applications for protection orders that are dealt with directly by the specialised Courts of Violence against Women. According to the last report available, 34.28% of the victims who filed a complaint were foreign nationals and 34% of the protection orders requested or initiated corresponded also to foreign women (CGPJ 2023).

These figures clearly show that GBV is a reality affecting thousands of women every day, with a higher prevalence among migrant women. Even if the migrant female population in Spain represents a mere 7% of the total population, 42% of women assassinated by their current or former spouses or partners are foreign. The different barriers these women face in the new country hinder their access to the array of support and protection services available, which may account for the disparity shown by the data.

1.6.2 Population and prevalence in the Valencian Community

According to the last census provided by the Valencian Institute of Statistics (IVE 2023), the number of people residing in the Valencian Community amounted to 5,097,967 million by the end of 2022, of which 784,469 were foreign nationals. It must be noted that 49.91% of the total foreign population were women. In the Alicante province alone, the total population amounted to 1,901,594 million, with 388,748 foreign nationals, out of which 193,251 were women. As per these data, the Valencian Community ranked third in terms of foreign population. The highest rate of foreign population was found in Alicante province, with Vega Baja del Segura, the area where Orihuela and Torrevieja are located, ranking second with 35.01% of foreign population. In fact, Orihuela and Torrevieja are the biggest municipalities in the Vega Baja area in terms of population but also the biggest regarding the number of foreign residents (IVE 2023). In 2022 of the 136,050 foreign residents in the Vega Baja area, 28,902 were registered in Orihuela and 38,551 in Torrevieja. These data support the decision to choose these two municipalities for the empirical part of this thesis.

By going back to the report of the National Institute of Statistics on gender-based violence and domestic violence mentioned before (INE 2023b), in 2022 of the 32,644 victims-

survivors of GBV 5,007 corresponded to the Valencian Community, thus making it the second autonomous community with more victim-survivors. Specific data on the situation of the Valencia Community are provided by the Institut Valencià de les Dones (Valencian Institute for Women) (Generalitat Valenciana n.d.-a.) which is the counterpart of the Government Office against Gender-based Violence at the autonomous community level. The Institute provides statistics about the number of women that have been assisted either at a Crime Victim's Support Office (hereinafter as per its acronym "OAVD") or at a women's reception centre (hereinafter "Centro Mujer"). If one looks at the number of women that have been assisted at Centro Mujer, the report states that in 2022 of all the first contacts and follow-ups carried out, around 45% corresponded to the province of Alicante (Generalitat Valenciana 2023a). Moreover, the report provides statistics according to the nationality of the women assisted, where the province of Alicante ranked first with 46.83% of foreign women (Generalitat Valenciana 2023a).

The last statistical report on the OAVDs in the Valencian Community provides further data in this regard (Generalitat Valenciana 2023b). In 2022, the Valencian Community assisted 27,638 women at the OAVDs, of which 41.23% attended the offices in the province of Alicante. The OAVDs of Orihuela and Torrevieja assisted 22.41% of the victims with an ongoing file, ranking third and fourth just after Alicante and Elche. Regarding the nationality of those women, the report states that 30.68% of the women assisted in the province of Alicante were foreign nationals, making Alicante the province with the highest rate of foreign victim-survivors (Generalitat Valenciana 2023b). No data is provided about the nationality of the victims assisted in Orihuela and Torrevieja. It must be noted that these figures encompass victims of all kinds of crimes. By looking specifically at the figures of victim-survivors of GBV, around 72% of the crimes registered at the OAVDs within the province of Alicante were due to GBV (Generalitat Valenciana 2023b). Here Orihuela and Torrevieja ranked high on the list, with 75.84% and 56.43% respectively of GBV files compared to the total registered. The report provides relevant information about the different services that were offered and arranged by the OAVDs in each case. Interestingly, translation and interpreting services were only provided on fourteen occasions (0.04%), which is at odds with the proportion of foreign women present in the area and the provision of translation and interpreting services in the context of the OAVDs as we will see next (Generalitat Valenciana 2023b).

It must be noted that efforts were made to obtain further and more concrete data in the two areas of concern regarding cases of GBV, but this author did not succeed. While the Department for Equality in Torrevieja has not published any data in this regard, at least not on its website (Ayuntamiento de Torrevieja n.d.), the last statistics published by its counterpart in

Orihuela are from the period 2013-2014 (SEMAVIG 2014). These correspond to the women assisted by the SEMAVIG, which is the municipal support service for GBV (Ayuntamiento de Orihuela n.d.). The report states that of the 80 women who used the service and had a protection order, 34 were of foreign nationality, namely 5 Moroccan, 12 South American and 17 European (SEMAVIG 2014). A press release from 2022 provides further data in this regard (Vega Baja Digital 2022). It states that the SEMAVIG received 131 women, of which 53 were of Spanish nationality. Even if the text does not say how many were foreign nationals one can assume that the rest up to 131, which makes 78 women, were not Spanish. However, the Department for Equality stated that these figures showed that GBV is indeed a problem that affects more Spanish women than foreign women, which would confirm that GBV is not linked to a migration background (Vega Baja Digital 2022). However, if the data are correct and the service assisted 78 migrant women in 2022, this statement would not be entirely wrong, both groups of women are equally affected, but it would mean that GBV affects migrant women not because it is a cultural aspect but because they are faced with additional barriers as will be described in Chapter 2.

The different statistics show that the number of foreign women who could need support and information is considerable enough to catch the attention of policymakers. One would expect to find protocols and legislation that are in line with the current situation of the area, but the reality is far from ideal as will be outlined in Chapter 3. This chapter has provided a review of the international and European legal instruments tackling GBV and violence against women. It has also stressed the relevance and prevalence of violence against women worldwide and of GBV in Spain, especially among migrant women. The next chapter will then focus on the specific situation of migrant victim-survivors and on the research conducted by interpreting scholars regarding interpreting services.

2. Interpreting in contexts of gender-based violence

Interpreting for victim-survivors of GBV is a new field of research among interpreting scholars. This kind of interpreting falls within the realm of what is known as *public service interpreting* (hereinafter PSI), which emerged to facilitate communication between foreign speakers, usually from minority groups, and public services and institutions (Abril Martí 2006: 24). As stated by some scholars (e.g., Abril Martí 2006 & 2015; Valero-Garcés & Taibi 2004) PSI in Spain is far from reaching the degree of professionalisation it boasts in other countries, which is why the solutions adopted to bridge the language gap between foreign users and institutions are more often than not performed by non-professional interpreters such as friends, relatives or "bilingual" members of staff. Also, these solutions usually find their justification under the pretext that anyone who knows two languages can translate or interpret, an idea that has been perpetuated by the wording of the Criminal Procedure Law (Ministerio de Gracia y Justicia 1882), which is the only document that explicitly states the right to an interpreter in Spain. Moreover, the only settings where legislation guarantees interpreting services are the judicial and police settings, but this right is not always observed since as Foulquié-Rubio et al. (2018a: 7) state 54% of trials take place without resorting to an interpreter. The fact that interpreting services in court and police settings have been long outsourced through tenders has led to a deterioration of the service and the quality provided (e.g., Abril Martí 2015; APTIJ n.d.).

If this is the case in a setting where the right should be protected by law, it suggests that the panorama in other settings will not be any more promising. An analysis of the development of PSI in Spain is outside the scope of this thesis, so will not be discussed. For an in-depth analysis of the situation and evolution of PSI in Spain this author recommends the volume *Panorama de la traducción y la interpretación en los servicios públicos españoles: una década de cambios, retos y oportunidades* (Foulquié-Rubio et al. 2018b). Additionally, the chapter by Ortega-Herráez & Blasco-Mayor (2018) in the same volume addresses the situation of PSI in the Valencian Community between 2006-2016. Their contribution can be further compared to the analysis of the situation before 2006 provided by Sales Salvador (2006).

This generalised lack of regulation of interpreting services affects victim-survivors directly. As Abril Martí (2015: 84) states, it is precisely the situation of PSI in Spain that explains why interpreting services for victim-survivors are overlooked. The Organic Act 1/2004 (Jefatura del Estado 2004: Art. 17-20) states that all women, without discrimination, will be guaranteed the right to information, comprehensive social assistance, and free legal aid, but fails to address how to proceed if a woman does not speak Spanish, i.e., when there is a language

barrier. The review of the legislative framework, as will be outlined in Chapter 3, makes one believe that all actions taken revolve around the filing of the complaint and the subsequent criminal procedure. However, the right to understand and be understood extends to other settings (support and information services) where victim-survivors may also need to express themselves freely. They may not want to file a complaint for whatever reason, though they may need to share their story and feel understood.

The literature that will be reviewed in this chapter will show that the well-being and the rights of migrant victim-survivors can only be guaranteed by offering professional interpreting services. The consequences of not using professional interpreters can take too much of a toll on them (e.g., Amnistía Internacional España 2007; Huelgo et al. 2006; Polzin 2007: 23). For example, some scholars have witnessed cases where the interpretation was either conducted by the alleged aggressor (Carr 1997: 272), by a person who was waiting in line to sort out some paperwork at the civil registry (Gascón Sorribas & Gracia Ibáñez 2004: 8) or by a friend who added information to the testimony (del Pozo Triviño & Fernandes del Pozo 2022: 8). It is evident then that ignoring the difficulty posed by the language barrier and failing to provide quality interpreting services will automatically lead to a violation of their rights (e.g., Abril Martí 2015; Molina Gutiérrez 2006; Toledano Buendía & del Pozo Triviño 2015) but also to a waste of resources since they cannot fully benefit from the comprehensive protection and support system available (e.g., Abril Martí 2015; del Pozo Triviño 2017: 269).

The first part of this chapter aims to stress the specific situation of migrant women as victim-survivors of GBV and how the language barrier hinders access to support and information services due to the lack of interpreters available. It must be noted that the studies reviewed in this section have not been conducted by interpreting scholars, and do not focus on the right to interpretation or interpreting services as such but on the obstacles faced by migrant victim-survivors in the receiving country. The second part examines the specific scholarship on interpreting in GBV contexts by looking at the different research projects that have been done in different countries to address the challenges and characteristics of this kind of interpreting.

2.1 Migrant victim-survivors as recipients of interpreting services

As discussed in Chapter 1, migrant women are considered more vulnerable to being exposed and suffering from GBV, especially due to the different barriers they face in the receiving country. Among these barriers, not speaking the language of the receiving country is a major hindrance they face. As Relaño Pastor & Soriano Miras (2006: 87) explain, migrant women are often excluded from the legal and social system due to a lack of financial, linguistic, and cultural

autonomy and point out that learning the language of the country is the key to performing the most basic tasks (2006: 105). Therefore, overcoming the language barrier would be the first step to overcoming other obstacles.

Migrant women are often "obliged" to use the language of the host country under the pretext that they can speak or understand a bit of Spanish. However, what is often overlooked is the fact that acquiring a certain degree of proficiency in a second language is not something that happens overnight, not to mention the added difficulty of the specific terminology used by service providers (Gascón Sorribas & Gracia Ibáñez 2004). Usually, service providers (as will be described in Chapter 3), as well as the receiving society as a whole, expect the migrant community to learn the language of the receiving country since they have chosen to settle there but as El-Madkouri & Soto (2002) and Bui (2003) acknowledged, the length of residence does not go hand in hand with language proficiency as the migrant communities they analysed still had many difficulties with Spanish and English respectively after residing in the country for more than ten years. Ultimately, some scholars have also documented that their lack of language proficiency is used by the aggressor to retain control over them, so being able to rely on professional interpreters or learning the language seems to be the key to leaving the violence (Ghafournia 2011; Keller & Brennan 2007; Menjívar & Salcido 2002).

Many scholars, especially in the United States and Australia, have devoted special attention to examining the barriers faced by migrant victim-survivors. The language barrier is identified as one of the main hurdles deterring migrant victim-survivors from establishing efficient communication with the authorities and accessing the services available to them (e.g., Bui 2003; Ghafournia 2011; Keller & Brennan 2007; Lee 2013; Menjívar & Salcido 2002). As Lee states, the language barrier "can be one of the most disempowering and frustrating obstacles on the path to social services" (Lee 2013: 1356). Sometimes they are not only unaware of the services available but also of the consequences if they take legal action (e.g., Bui 2003). This is also the result of the lack of institutional response acknowledged by some scholars who found that services are not tailored to the specific needs of migrant women (e.g., Bui 2003; Ghafournia 2011; Lee 2013). Also, the financial aspect may play a big role in adapting services. As Lee (2013) suggests governments are not usually willing to invest money in services which do not provide an immediate solution, meaning that the situation of these women does not get solved with a one-time appointment, but they usually require repeated treatment or assistance until the "problem" is solved, which translates in more costs for the State.

The difficulty posed by the language barrier and the lack of adapted services is exacerbated by their migration status, especially when they are undocumented or have arrived in the

country through their spouses' sponsorship. In such cases, the fear of being deported deters them from going to the authorities to report the abuse or seek help (e.g., Bhuyan & Senturia 2005; Bui 2003, Ghafournia 2011; Lee 2013; Menjívar & Salcido 2002). This reluctance to approach the authorities is also heightened by the experience (usually negative) they have had with authorities in their home countries (Menjívar & Salcido 2002: 910-911; Pérez Freire & Casado-Neira 2015: 40). Moreover, these women must put up with the prejudices and stereotypes held against them simply because they are migrants. For instance, Ghafournia (2011) points out that the decisions of service providers regarding the situation of migrant victim-survivors were dependent on whether they believed women were taking advantage of the situation of violence to receive benefits. While the evidence suggests otherwise, this notion that migrant women use the situation of violence as leverage to get a residence permit is also common in Spain (Amnistía Internacional España 2007).

Although none of these studies had interpreting services at their core, they provide interesting accounts of how the lack of professional interpreting services can affect the lives of these women. Ghafournia (2011: 208) pointed to the lack of "culturally sensitive" translators and interpreters as the reason for these women not being able to ask for help and escape the situation of violence. As acknowledged by different scholars, the solutions adopted to overcome the language barrier are often insufficient to establish efficient communication (e.g., Bui 2003; Keller & Brennan 2007; Lee 2013). Keller & Brennan (2007: 127), for example, found that the availability of interpreters was very restricted, which was exacerbated by women's reluctance to talk to male interpreters and that service providers were often wary of the accuracy of the interpretation. Also, Lee saw that the limited availability of interpreters led to long waiting times which made some women want to drop the case (2013: 1356).

Although having an interpreter present appears to be the most sensible solution to overcoming language obstacles, there are accounts of the poor performance of the interpreter having a negative impact on the victim-survivor. While Menjívar & Salcido pointed out that interpreters may favour the aggressor by filtering and altering the information (2002: 914), Rudvin provides a very illuminating account of the disastrous consequences the performance of an interpreter had for one victim of rape. In the case described by Rudvin (2007: 63), an Iranian interpreter chose to paraphrase rather than translate certain sexual terms related to the rape of the victim to save face, which resulted in the acquittal of the aggressor. Such situations are more common than one would think, especially in smaller communities where there is a chance the interpreter knows the aggressor or that they choose not to "favour" the victim-survivor since GBV is condoned by their community. Examples of the negative impact of the performance of

the interpreter can also be found in the Spanish scholarship. For example, Amnesty International gathered numerous testimonies from victim-survivors who felt either judged by the interpreter or admitted not having understood a word the interpreter was saying (Amnistía Internacional España 2007: 33). One victim-survivor also admitted being advised by her lawyer to speak without the interpreter and force herself to speak in Spanish as this would make her statement more credible to the court (Amnistía Internacional España 2007: 33). One could argue that the credibility of a victim-survivor's testimony should not be affected either by speaking through an interpreter or by speaking in a foreign language she does not master.

While these studies clearly identify the language barrier as a major hindrance for migrant victim-survivors, scholarship outside the interpreting community in Spain, though it recognises the special vulnerability of these women, tends to focus on their exposure to GBV and the effectiveness of the legislation (e.g., Amnistía Internacional España 2007; Arnoso et al. 2012; Chocrón 2011; Gaspar Blanch 2003; Vives et al. 2009). The literature points to a conflict between the content of Organic Acts 1/2004 and 4/2000 since it has been acknowledged that their condition as migrants prevails over their condition as victim-survivors of GBV (e.g., Arnoso et al. 2012). Only a few exceptions in the literature provide some evidence of the lack of quality interpreting services available for victim-survivors of GBV and the risks the use of non-professional interpreters can entail (Amnistía Internacional España 2007; Antón García 2013 & 2014; Arnoso et al. 2012).

Just three years after the enactment of the Organic Act 1/2004 to combat GBV, the Spanish chapter of Amnesty International published a report on its implementation. It already identified that the right to have an interpreter was not guaranteed for being informed and getting assistance since support and information services lack adequate interpreting services (Amnistía Internacional España 2007: 16). Although the support and information services were not adequately equipped, Amnesty International confirmed that almost all autonomous communities returned the budget assigned to improve support services (Amnistía Internacional España 2007: 17), so this would suggest that there is not a lack of financial resources but a lack of willingness to assign money to a service that is considered unnecessary. Finally, the report pointed out that the problem in settings where the right to have an interpreter is guaranteed by law is not so much the number of interpreters available but the lack of interpreters with training in GBV and of control mechanisms over the quality provided (Amnistía Internacional España 2007: 32).

This lack of institutional response or adequacy of services has been more recently acknowledged by GREVIO during the evaluation of Spain's implementation of the Istanbul Convention, which suggested a situation of institutional bias towards migrant women and

questioned whether some victims would still be alive if the institutional response had been more effective (Council of Europe 2020). This report also states that migrant women face various barriers when accessing the services, one of them being the lack of quality interpreting services (Council of Europe 2020), indicating that the situation has not experienced many changes between 2007 and 2020.

In addition to this, there are two studies that provide interesting insights into this matter. The first one is a semi-structured interview study conducted by Arnoso et al. (2012) in the Basque Country, Spain, with migrant women and social stakeholders. These scholars found that access to services was denied or made almost impossible for victim-survivors who were not "legal" in the country (Arnoso et al. 2012: 185-186). Additionally, the rights of migrant victim-survivors were not as protected as those of Spanish-born women regarding access to healthcare, social assistance, protection and justice, with protection orders being denied due to the bias and prejudices held by court service providers against these women (Arnoso et al. 2012: 194-195). Although the study did not identify the language barrier as a risk factor, the results of the interviews clearly showed that the language barrier and the lack of quality interpreting services played a large role in detecting possible cases. These authors provide examples of how language difficulties could not be bridged due to the scarcity of face-to-face interpreters at police stations (Arnoso et al. 2012: 190) or to prepare for trials (Arnoso et al. 2012: 193), while they witnessed cases of interpreter bias such as cases where the interpreter was a friend of or knew the aggressor (Arnoso et al. 2012: 194).

Finally, Antón García (2013) in her PhD on migrant women and GBV performed an analysis to assess if the right to information was observed in the case of migrant victim-survivors with a language barrier. This is the only study reviewed in this section that focuses entirely on the linguistic aspect. In her research, she observed several trials and conducted interviews with service providers from the legal system in Catalonia to assess the interpreting service available. The results of the exploratory study (Antón García 2014) provide very interesting insights in this respect. She found that the right to an interpreter, as pointed out throughout this thesis, is only guaranteed during court proceedings but not for police matters or for the legal and social assistance provided by the OAVDs. Surprisingly enough, these OAVDs are only entitled to call an interpreter for those matters related to the judicial phase but not for any other purposes (Antón García 2014: 12). During her observations of different trials, she found that the interpreter only translates the statement of the victim-survivor but not the entire trial or the statements of other parties, meaning that the victim-survivor has no opportunity to intervene or be aware of what is being said (Antón García 2014: 19). As will be suggested by the analysis

of the regulatory framework (see Chapter 3), one could say that the victim-survivor is granted the right to an interpreter in her capacity as a witness for the trial but not in her capacity as a victim of crime. This right was also not observed during client-lawyer contacts before and after the trial (Antón García 2014: 21), which is at odds with the right to have an interpreter for the duration of the criminal proceedings.

As will be stated in Chapter 3, the lack of protocols that establish when an interpreter should be called makes service providers think calling an interpreter is not always necessary. In the testimonies gathered by Antón García, police officers admitted that victim-survivors do not have the right to an interpreter and that it does not matter who interprets for them (Antón García 2014: 16). However, they felt it is important that the alleged aggressor is assisted by a professional interpreter since a friend or a family member could influence his narration (Antón García 2014: 16). This, however, is equally important for the victim-survivor whose narration could also be influenced or filtered by a family member or another person who may not approve of her decision to go to the police. Moreover, while service providers mentioned that certain women prefer to speak to a person of the same sex and preferably of a different nationality this was not considered when calling the interpreter (Antón García 2014: 25). This reluctance to talk to people of their own community is usually grounded on the fear that their experiences could be shared with other compatriots (e.g., Rudvin 2007: 65). One last appreciation made by Antón García is related to the qualification and training of interpreters. While the outsourcing company providing the service admitted that the only requirement to be hired as an interpreter is to know the language (Antón García 2014: 26), service providers do not consider training in GBV essential for the interpreter since they only need to translate (Antón García 2014: 26). This second aspect provides food for thought given the fact that while the legal instruments that will be analysed in Chapter 3 of this thesis urge all professionals working with victim-survivors to be trained in GBV, it does not demand the same from interpreters.

This analysis shows that the situation experienced by migrant victim-survivors is particularly delicate and complex. As if the language barrier and their migration status did not make it difficult enough to ask for help, the prejudices that both service providers and interpreters have towards them make them even more vulnerable and reluctant to approach any institution that may be able to help them. It is also evident that there is a clear lack of interest on the part of the Administration to adapt the services to their needs, especially by properly regulating the quality of the interpreting services provided and by educating professionals to work with interpreters. The next section reviews the studies carried out by interpreting scholars in and outside Spain that highlight the importance of regulating interpreting services and of providing

training in GBV to interpreters given the specific nature of the encounter with victim-survivors, but also the need for service providers to be trained to work with interpreters.

2.2 State of the art on interpreting for migrant victim-survivors

The lack of provision of interpreting services for victim-survivors of GBV and the lack of quality control in those cases where the right is guaranteed has been acknowledged by several interpreting scholars in Spain. Unlike what most service providers believe, the material that will be referenced in this section excels at justifying or at least showing why it is important to offer professional interpreting services, control their quality and guarantee that interpreters have appropriate training. Interpreting scholars seem to be the only ones aware of the prejudice the current practice has not only for victim-survivors and institutions (Toledano Buendía & Fernández Pérez 2012: 37) but also for the image of the interpreting profession, which has been clouded by a long tradition of non-professional interpreters and improvised solutions. The comparison of the scholarship in different countries will elucidate the characteristics of this kind of interpreting and the differences between countries, where PSI has reached a high level of professionalisation and those like Spain, where efforts from the interpreting community to raise awareness have fallen on deaf ears. With a few exceptions, most of the literature on interpreting in contexts of GBV in Spain has been published in the last ten years, with the SOS-VICS project (Abril-Martí & Del-Pozo-Triviño n.d.) as the point of departure.

Before the SOS-VICS project was envisaged, some scholars had already turned their attention to how poorly the legislation addressed interpreting services for foreign victim-survivors. For instance, Molina Gutiérrez (2006) published a paper shortly after the enactment of the Organic Act 1/2004 stating that the solutions adopted were inadequate to bridge the language gap while pointing out that the feminist movement overlooked the importance of the linguistic barrier. This could account for the fact that the literature reviewed in the previous section had not been performed from a linguistic point of view. In the same year, Abril Martí & Martin (2006) conducted a study in Andalusia, Spain, to analyse how service providers overcome the language barrier. The study proved that service providers had little knowledge about the interpreting profession and that common solutions were to resort to bilingual personnel that often possessed poor language proficiency but that service providers were nonetheless satisfied with the result. Finally, right before the SOS-VICS project was set in motion, Toledano Buendía & Fernández Pérez (2012) stressed during a symposium on feminist research and gender analysis how the linguistic barriers for foreign victim-survivors had long been ignored. They also identified that the most common solutions were to refer the victim-survivor to a different service

where interpreters were available, asking colleagues to interpret or resorting to Google Translate, or simplifying the language and the terminology when no interpreters were available (Toledano Buendía & Fernández Pérez 2012: 40). As will be seen in the interview analysis conducted for this thesis (see Chapter 3), the current situation does not differ much.

2.2.1 The Speak Out for Support Project (SOS-VICS)

The Speak Out for Support Project, or SOS-VICS as it is commonly known, was a pilot project organized and coordinated by the University of Vigo in Galicia and the first project of this kind covering interpreting services for victim-survivors of GBV in Spain. Carried out between 2012 and 2014, the project gathered nine Spanish universities, interpreting scholars from and outside Spain and different entities from the field. The project was divided into three main stages directed at analysing the situation of interpreting services for victim-survivors to assess what kind of training was needed, create materials for victim-survivors, service providers and interpreters alike, and disseminate the results obtained to raise awareness of its relevance (del Pozo Triviño 2015). The main findings of the project were compiled in four different documents, namely a volume called *Interpreting in Gender Violence Contexts* (Toledano Buendía & del Pozo Triviño 2015), a guide of good practices to work with interpreters (Borja Albi & del Pozo Triviño 2015) and two reports, one on the results of the questionnaire conducted with service providers (del Pozo Triviño et al. 2014a) and one on the results of the survey with interpreters (del Pozo Triviño et al. 2014b). Although the interviews with the victim-survivors and agents have not been published, some of the contributions in Toledano Buendía & del Pozo Triviño (2015) include some testimonies. However, as del Pozo Triviño & Toledano Buendía (2015: 11) state, the interviews with victim-survivors proved that the solutions adopted to overcome the language barrier were insufficient and led to the misinformation of victim-survivors and their mistrust in the support services available.

2.2.1.1 What do interpreters and service providers think?

The starting point of the SOS-VICS project was a survey with interpreters and a questionnaire with agents to determine the needs and challenges of this specific context. The questionnaire for service providers (del Pozo Triviño et al. 2014a) was designed to see how assistance to victim-survivors was provided and how communication between service providers and foreign victim-survivors took place. The questionnaire covered the four main settings where victim-survivors can get assistance, namely judicial, police, healthcare and social settings and provides interesting insights. For instance, service providers believe that the assistance received by

Spanish-speaking and foreign victim-survivors does not differ (del Pozo Triviño et al. 2014a: 145) or that there are specific protocols establishing when to resort to an interpreter (del Pozo Triviño et al. 2014a: 147), which contrasts with the findings of this author as described in Chapter 3. As was to be expected the most common solution to overcome the language barrier was resorting to friends or colleagues who knew the language of the victim-survivor. Interestingly, these scholars found that 50% of the agents surveyed asked the interpreter to show accreditation beforehand and that 65.4% informed the victim-survivor about the interpreter's role or tasks (del Pozo Triviño et al. 2014a), which is at odds with usual practice.

Apart from the main results, the questionnaire included a final section where service providers could add further comments (del Pozo Triviño et al. 2014a: 204-217). While some service providers were aware of the need to provide interpreting services, others evidenced a lack of understanding of the interpreting profession which was reflected in the overall use of the word "translator" on the grounds that interpreters should translate and not interpret. The reason for this might be the twofold meaning of the word "interpret" which leads service providers to believe that interpreters adapt the message rather than providing a literal rendering. These comments also showed that many service providers had interpreting services in the past that were discontinued due to financial costs. Finally, this author would like to point out that the observations provided by the service providers showed the limitations of the results since some service providers admitted having answered randomly since they had either not worked with interpreters, did not understand the content of the questionnaire, or found that some questions were not relevant to their setting. This suggests that the number of agents without experience in working with interpreters could be higher than expected. A copy of the original questionnaire can be found in del Pozo Triviño et al. (2014a), pages 197-203.

Additionally, the researchers conducted a survey with experienced interpreters to find out about the needs of interpreters to work in this context (del Pozo Triviño et al. 2014b). The questions included in the survey were aimed at finding out the content of training that interpreters would like to receive or hold essential to work in these contexts, the obstacles in accessing training and strategies for training. The first part of the survey related to the content of the training ranged from interpreting-related content to legal and psychological aspects but also knowledge of resources and protocols available (del Pozo Triviño et al. 2014b: 44-49). Interpreters pointed out the lack of formal and specialised training and the cost and lack of grants as the main obstacles to accessing training and acknowledged the lack of training of service providers to work with them among others (del Pozo Triviño et al. 2014b: 50-52). Finally, interpreters suggested internships, specialised corpora, and simulations as strategies for training (del

Pozo Triviño et al. 2014b: 53-54). A copy of the original survey sent to interpreters can be found in del Pozo Triviño et al. (2014b), pages 57-64.

A later paper by del Pozo Triviño & Fernandes del Pozo (2018) described some of the results of the focus groups conducted with service providers to analyse if any protocols on how to assist foreign victim-survivors existed, the problems encountered when dealing with foreign victim-survivors and their perceptions on the role of the interpreter, what they expect interpreters to know to work in a certain setting and the level of qualification of the interpreters they have worked with. Further publications by del Pozo Triviño (2017) confirmed that service providers have many communication problems when communicating with foreign victim-survivors and that training in GBV should be required of the interpreters. In this paper, she further stressed that the interviews with victim-survivors, which have not been published, revealed that communication between service providers and victim-survivors was mostly insufficient and inadequate (del Pozo Triviño 2017: 269).

2.2.1.2 The birth of a "subdiscipline"

The survey with interpreters, the questionnaire with service providers and the interviews with victim-survivors and service providers conducted for the SOS-VICS project provided the foundation for the documents that will be referenced next. The first one is the volume *Interpreting in Gender Violence Contexts* (Toledano Buendía & del Pozo Triviño 2015) which is devoted in full to the characteristics and special features of this "subdiscipline" of PSI as Toledano Buendía (2015: 8) refers to it. This volume aims to show how interpreting for victim-survivors of GBV is different from other settings of PSI and also why it is important for interpreters to have a specific profile with specific skills and competencies. In the first contribution of this volume, Pérez Freire & Casado-Neira (2015) argue why it is crucial that interpreters understand the nature of the violence and the different forms it can take to assist the victim-survivor in the best way possible. They also stress the role stereotypes and prejudices play and how easily the interpreter can fall into using them against the victim-survivor (Pérez Freire & Casado-Neira 2015: 34). Another important factor stressed by these authors, which underpins the importance of training is the emotional charge of the encounters with a victim-survivor, which can have a huge impact on the performance of the interpreter and can lead to unnecessary omissions or judgment of the victim-survivor (Pérez Freire & Casado-Neira2015: 34-35).

The contribution by Abril Martí et al. (2015) provides a very comprehensive overview of the interpreting profession with a focus on GBV. Contrary to what service providers might think, these scholars argue that it is important for the interpreter to be trained in gender studies

and GBV. Only with that kind of training they are going to be able to understand how the victim-survivor feels and how and why she behaves and reacts in a certain way, which will directly impact her discourse and recall of events (Abril Martí et al. 2015: 66-67). They stress the need not only to understand the message and provide a literal translation but to know why, how, and with what intention something was said, which acquires special relevance in GBV cases. Since the communicative situation is shaped by the topic, the aim of the encounter and the institution where it takes place, these authors considered it appropriate to establish seven essential competencies an interpreter should have to interpret in contexts of GBV, namely linguistic and communicative, intercultural, thematic/subject area, professional instrumental, attitudinal and psycho-physiological, interpersonal, and strategic (Abril Martí et al. 2015: 68-75).

Considering the full catalogue of competencies provided by these authors it seems almost impossible that a non-professional interpreter without specific training in interpreting or GBV can meet any of these expectations, which clearly shows that the ad-hoc solutions currently used by most of the institutions and entities do not meet the standards of what the interpreting community deems necessary. In this regard, these scholars point to the importance of creating a code of conduct that would serve as a reference framework for interpreters given the lack of training and professionalisation (Abril Martí et al. 2015: 76). Apart from the array of competencies an interpreter should have, the specific nature of the different encounters with victim-survivors poses a challenge for interpreters in this context. Three contributions in this volume focus on the main itineraries a victim-survivor goes through within the judicial/police, healthcare, and psycho-social settings.

The first specialised contribution by Ortega-Herráez et al. (2015) provides a detailed account of the judicial/police setting. For this purpose, the authors chose to describe two common procedures or encounters, one within the police and one within the justice system, highlighting the complexity of the setting and the challenge it poses for the interpreter. The authors provide guidelines regarding how interpreters should behave, the role they are supposed to perform and the interpreting technique that would be more appropriate for each stage of the whole process. Providing an accurate rendering is of utmost importance for the professional who hears the testimony since this would determine the kind of actions and protection mechanisms that would be implemented and to avoid the victim-survivor feeling misinformed and unaware of the consequences (Ortega-Herráez et al. 2015: 142).

In these settings, it is important or at least recommended to avoid using the same interpreter for the victim-survivor and the aggressor since this could instigate mistrust in the victim-survivor and cloud the performance of the interpreter (Ortega-Herráez et al. 2015: 127).

Moreover, these scholars interestingly point out that if an interpreter of the language of the victim-survivor is not available and is referred to an interpreter of another language understood by her, the interpreter should make sure the proficiency of the victim-survivor suffices, having to stop the proceedings and communicating it to the police officer otherwise (Ortega-Herráez et al. 2015: 144). Being familiar with the nature of the encounter becomes relevant during the final stage of the trial, where statements and questions have a very specific intention. In this sense, it is very important that the interpreter is aware of that in order to avoid altering the register or adding or omitting any nuances, otherwise, the needs of the parties will not be met (Ortega-Herráez et al. 2015: 172). This contribution shows that the complexity of this setting cannot be grasped unless the interpreter has received adequate training.

The characteristics of the healthcare setting are described by Valero Garcés et al. (2015), who focus on the three most common scenarios: primary care, emergency room, and mental health. In any of the three scenarios, the interpreter must be familiar with the specific terminology not only medical but also legislation regarding the rights of victim-survivors and the intention of the questions used by professionals to detect a possible case of GBV. In most of these cases, the narrative of the victim-survivor can be incomplete or incoherent, so it is important that the interpreter identifies these inconsistencies and does not change the discourse of the victim-survivor/patient. The documents that may be used in any of these scenarios are also varied so the interpreter needs to be familiar with those too. Also, these scholars highlight three key characteristics for interpreters in any of these scenarios; responsibility, leadership, and teamwork (Valero Garcés et al. 2015: 220), which would add up to those mentioned by Abril Martí et al. (2015). These authors further provide a proposal for a code of conduct or guidelines for interpreters working in the healthcare setting (Valero Garcés et al. 2015: 224-225).

Finally, Arumí et al. (2015) provide a detailed overview of the psychosocial setting, which covers municipal services and the third sector. These services usually count with a social worker, a psychologist and a lawyer and offer information to victim-survivors but also legal and psychosocial support. In this setting, the parties involved are more exposed to emotions and feelings than in other settings given the nature of the appointment, above all during psychological intervention. Interpreters must understand the different scenarios within the psychosocial setting and be familiar with the subject area and the type of interviews and documents that will be used. Non-verbal language acquires significance in this setting and the interpreter needs to be aware of how they react corporally to avoid giving a wrong impression to the victim-survivor. Unlike other settings where silences or pauses by the speakers are used by the interpreter to provide the rendering, in psychosocial settings these acquire a specific relevance in

the narrative of the victim-survivor so the interpreter must respect them (Arumí et al. 2015: 243). Finally, another aspect pointed out by these authors and one which divides opinion is the sex of the interpreter. While professionals from other settings do not see this as important, these scholars find that in the psychosocial setting a female interpreter and at times an interpreter from the same culture is often preferred (Arumí et al. 2015: 251).

Since the emotional burden and the content discussed in the different scenarios can largely affect interpreters, the chapter by Aguilera Ávila (2015) in this volume is devoted to the self-care strategies directed at preventing burnout and stress but also to learning how to be assertive and empathetic, which will, in turn, help interpreters not to over-implicate or identify themselves with a victim-survivor. Also relevant in this volume is the contribution by Fernández Pérez (2015) on remote interpreting where she analyses the advantages and the disadvantages of this type of interpreting, the scenarios where it has been or could be implemented and the skills a remote interpreter would need to develop to perform their tasks.

This volume analyses in detail the main characteristics of the most frequent settings where an interpreter is usually required, and the skills interpreters need to develop for each specific situation. While it does not replace formal training or other training options, it is a great manual for interpreters already working in PSI who have never received training to work with victim-survivors or for interpreters-to-be who want to specialise in this "subdiscipline" of PSI. However, the volume suggests ideal scenarios where interpreters have time to introduce themselves, explain the technique they are going to use, where they are going to sit, how they are going to manage turn-taking or agree on their role beforehand, which is at odds with the current practice. This ideal scenario cannot only be achieved by the efforts of interpreting scholars to prescribe what should be, there needs to be further action taken by local and regional governments to regulate the provision of this service but also from service providers who would raise their voices in demanding an essential service that would benefit their performance.

Since the collaboration of service providers and institutions is crucial, the project published a second volume entitled *La comunicación mediada por intérpretes en contextos de violencia de género. Guía de buenas prácticas para trabajar con intérpretes* (Borja Albi & del Pozo Triviño 2015) to serve as a manual of good practices for service providers to work with interpreters. The volume provides an overview of the most basic but crucial aspects of the interpreting profession such as the modes of interpreting, the risks of working with non-professional interpreters, and the advantages of choosing professional ones. It further provides information on the characteristics of the different settings as well as guidelines and recommendations as to how to interact and work with interpreters in each setting. Further information about the

project, role plays, examples of the itineraries described previously as well as different resources such as glossaries and terminology lists for interpreters can be found on its website (Abril-Martí & Del-Pozo-Triviño n.d.). There may be a different website where the material created for victim-survivors and service providers was published (Toledano Buendía & del Pozo Triviño 2015) but it no longer exists, or may be provided at a different web address. Also, a different volume called *Building Communication Bridges in Gender Violence* (del Pozo Triviño et al. 2015) contains some of the contributions made by scholars from within and outside Spain during the *I Congreso Internacional SOS-VICS.*

The results of the project served as a base for several papers that have been published ever since with the aim to raise awareness on the need to guarantee the right to information of victim-survivors and the need to use professional interpreters with training in GBV. In the same vein, the paper by Borja Albi & del Pozo Triviño (2018) advocates for establishing a dialogue between service providers working in the legal setting and interpreters to better address the communication needs of victim-survivors and show service providers how the communication with interpreters should take place. Interestingly, these scholars pointed out that the Administration does not do anything to change the situation on the pretext that no one complains about how the current system works (Borja Albi & del Pozo Triviño 2018: 109), which will be supported by the interview accounts.

Of note are also the papers that have recently highlighted the need to provide training in gender studies for interpreters (Toledano Buendía 2019) or to adopt a feminist approach towards interpreting (Marey-Castro & del Pozo Triviño 2020). In this sense, Marey-Castro & del Pozo Triviño (2020) advocate for an interpretation with a gender perspective to minimise the effect the interpreter's prejudices can have on the victim-survivor. They provide an interesting review of the most common myths and prejudices around GBV with examples from the press and observations (2020: 77-83), that should encourage interpreting professionals to constantly revisit them.

2.2.2 Research on interpreting gender-based violence outside Spain

While the efforts from the interpreting research community in Spain have remained on the theoretical framework, the situation in other countries (Canada, the United States, the United Kingdom and Australia) shows a different development, where researchers turned their attention to this topic as early as the end of the 1990s and have tried to test different training programmes to address the needs of service providers, victim-survivors and interpreters. For instance, Abraham & Oda (2000) carried out a pilot project in which they assessed the interpreting needs of

different courts and a hospital in Toronto to assist in domestic violence cases and designed a training program for community/cultural interpreters accordingly. For this purpose, they conducted interviews with service providers who were asked about the provision of interpreting services, the kind of scenarios in which an interpreter was needed, and the specific skills interpreters needed to have. The expectations of service providers varied depending on the specific area of action. For example, while service providers working in the police and court setting mentioned confidentiality, accuracy and lack of bias, service providers working in healthcare saw providing comfort and remaining emotionally detached and calm as essential. With this material, they designed a training program that was tested on three different occasions, with feedback rounds with interpreters and service providers to assess how they found the service. Although the researchers spotted some limitations to the program, it proved to be beneficial in helping community interpreters acquire and develop specific skills. Moreover, researchers saw that involving service providers in the making process helped raise awareness of having professional and skilled interpreters by their side (Abraham & Oda 2000: 188-189).

Also in Canada, Oda & Joyette (2003) focused on the challenges of assisting perpetrators during an educational program. Like the pilot project by Abraham & Oda (2000), these authors used the challenges posed by this setting to design a training program for interpreters and a screening tool to assess which interpreters would be suitable to work with the perpetrator. Although the group of interpreters chosen had received specific training for interpreting in domestic violence cases, they sought to understand the situation of violence from the perspective of the perpetrator which accounted for their reluctance to be in that program and accept being responsible for the pain inflicted. During the first stage, the authors considered a series of potential challenges that could arise during the assignments. For instance, while the gender of the interpreter was not seen as limiting or benefiting any of the parties involved, importance was rather given to interpreters maintaining their role, abiding by the code of ethics, or understanding the dynamics and content of the setting. This paper, although not focusing on the victim-survivor, proves that specific training on GBV is beneficial.

In the United States, Huelgo et al. (2006) published an article in the newsletter of the National Association of Judiciary Interpreters and Translators (NAJIT) in which they shared their observations of different court proceedings involving victim-survivors of domestic violence. While they were aware of the benefits of providing professional interpreters, they also witnessed the negative impact of lay interpreters, who were either not fluent in the language they were supposed to interpret, offered advice to victim-survivors, or showed disrespectful behaviour towards the victim-survivor (Huelgo et al. 2006: 1). Since these authors considered

language as the key in their journeys to safety (Huelgo at al. 2006: 5), they proposed further recommendations for interpreters beyond maintaining confidentiality and neutrality such as providing proper testing and training of interpreters, also in GBV issues, or training court professionals to monitor the quality of interpreters or checking for possible conflict of interest (Huelgo et al. 2006: 5-6). Similarly, Polzin (2007) stressed the negative consequences of using non-professional interpreting services and established a hierarchy of roles an interpreter can adopt during court proceedings, namely conduit, clarifier, culture broker or advocate, which the interpreter assumes depending on what the situation calls for (Polzin 2007: 23-24). According to Polzin, the default role should always be the conduit role, while the advocate role should only be taken if the client's needs are not met or after agreeing with the service provider beforehand since they are the ones tasked with supporting and comforting the client (Polzin 2007: 24).

In the United Kingdom, Rebecca Tipton has provided most of the research on interpreting in domestic violence cases, whose recently published papers focused on different aspects of the interpreting provision in police services and the third sector. For this purpose, she has conducted interviews with service providers, interpreters, and former and current service users, as well as workshops, simulations with interpreters and observations. In her paper about contractual relations between service providers, victim-survivors and interpreters, Tipton (2017) analysed the role of professional and non-professional interpreters within a charity working with victim-survivors of domestic violence. She acknowledged that professional interpreters or bilingual staff are used for encounters where victim-survivors need to fully understand their decisions and those made by institutions (Tipton 2017: 247), while non-professional interpreting mediation provided by former users is rather preferred for informal encounters, where showing solidarity towards users is of utmost importance (Tipton 2017: 249). This shows, as Tipton concluded, that both professional and non-professional interpreters can be beneficial for communication depending on the type of encounter.

Further research on how a charity organises multilingual spaces found that users are encouraged to join group sessions even if they have very limited language skills as it is more important that they listen to other's experiences and relate to them (Tipton 2018). However, for other encounters, professional interpreting services are shown to be crucial. Tipton provided an impactful example of how detrimental letting the user speak without an interpreter can be. In one of the extracts provided, a victim-survivor jumped out the window with her baby as a result of misunderstanding the service provider (Tipton 2018: 176). Moreover, Tipton found that users of this charity may reject the presence of an interpreter or refuse to talk until they are sure there

is no conflict of interest between them. Victim-survivors may also manipulate the interpreter to their advantage, either by asking them to speak on their behalf or by being intrusive since they know both languages. This shows that the interpreter-mediated event is more complex than it seems. It is not only enough that interpreters are qualified but that they know the requirements of each specific encounter and try to adapt to the service's needs.

Further papers by Tipton deriving from her comprehensive ethnographic research focus on language choice, code-switching and question formation during police questioning with interpreters (Tipton 2019), biopolitics of interpreting provision (Tipton 2021) and the different forms vulnerability can take during an interpreter-mediated event (Tipton 2023). The findings of her research paved the way for the *Guide for Spoken Language Interpreters Working with Adult Survivors of Domestic Abuse* (Tipton 2020) created for interpreters working with Women Aid's organisations, which includes information on the services provided, the issues that can arise during encounters, the types of violence that there are and how risk is assessed. This way the guide provides useful information so that interpreters can better prepare for assignments and learn how to avoid blaming victim-survivors inadvertently or letting emotions affect their performance.

In Australia, there have also been recent efforts to address interpreting services in domestic violence cases. Hale (2011), for instance, conducted a very interesting research project which aimed to identify emerging languages and the availability of interpreters. Hale, together with other researchers, conducted focus groups with women to learn about their needs as victim-survivors of domestic violence and carried out a survey with interpreters of those emerging languages to see what kind of training or qualification these interpreters had, how they regarded their role as interpreters and how they approached ethical dilemmas. With the data gathered the researchers designed a training program to be tested with a group of previously selected women. The aim of the training was to provide these women, who were also victim-survivors and spoke one of the identified emerging languages, with cultural and linguistic skills that would help them become future interpreters for other women of their languages. The approach these scholars took can be studied further as a means to solve shortages of female interpreters in languages for which finding trained interpreters is a challenge.

Also in Australia, Norma & García-Caro (2016) identified a general lack of feminist education among interpreters working in domestic violence cases. Acquiring a feminist approach to domestic violence could help interpreters act in solidarity with women who are members of "a sex-based oppressed community" (Norma & García-Caro 2016: 1310) and avoid situations of bias against victim-survivors. In their view, standards or codes of ethics fall short

of addressing the skills that are required to interpret in domestic violence settings, such as showing compassion and empathy towards the victim-survivor. These authors found that objectivity or impartiality, which might be the golden rule in legal settings, are not that important in other settings or services where victim-survivors receive help, which are usually led by a feminist approach. In such cases, the best option is that the interpreter acts guided by the needs of the organisation in question (Norma & García-Caro 2016: 1317). This would align with what the SOS-VICS project tried to prove that training in GBV, the meaning of this kind of violence and where it stems from are crucial for assisting these women.

Lastly, Sullivan et al. (2023) have recently published a paper on a qualitative study where they conducted interviews and focus groups with interpreters, victim-survivors, and service providers to see how the role of interpreters was perceived by the different parties. In line with what has been pointed out by other researchers, these authors found that the lack of interpreters impacts the extent to which service providers can assist migrant victim-survivors. They also addressed the interpreter-gender dilemma and found that while some service providers mentioned that women are often reluctant to speak to male interpreters, others believe the gender of the interpreter is not relevant as long as they know the setting and are trained in GBV (Sullivan et al. 2023: 4). These scholars also found that the role assigned to the interpreter varies depending on the expectations service providers and victim-survivors have. These authors reflected that sometimes it is victim-survivors that direct the selection of one interpreter over the other in other to preserve their safety, for example, when the interpreter and the victim-survivor are a part of the same community (Sullivan et al. 2023: 6).

The review of these studies and the findings of the different scholars serve perfectly as a bridge to the qualitative study carried out for this thesis, which will be outlined next in Chapter 3. Before closing the present chapter, this author would like to refer to a selection of manuals and guidelines specifically designed to assist victim-survivors of GBV, domestic or sexual abuse which either explicitly mention the need to resort to an interpreter or are specifically designed for interpreters or service providers who work with interpreters. The Queensland Health Interpreter Service in Australia has its own guidelines on how to work with interpreters (Queensland Health 2007) and the Queensland Sexual Assault Service (2010) published a document of best practices highlighting the need for victim-survivors to have an interpreter, the qualities this interpreter needs to have and the consequences of not hiring an interpreter. Furthermore, the Queensland Police Service (2017) published a manual of good practices for police officers to work with interpreters. In Ireland, the Dublin Rape Crisis Centre (2008) maintains its own handbook for community interpreters to work with victim-survivors of rape and sexual

abuse where they provide a detailed description of the most common settings and good practices for both interpreters and service providers. In the United Kingdom, the Glasgow Violence Against Women Partnership (2011) maintains a handbook of good practices for interpreters, for service providers working with interpreters and for interpreting agencies. Guidance for interpreters working in domestic violence settings is also provided by the London-based charity Standing Together (2008), while the Sheffield Domestic Abuse Coordination Team (n.d.) has also designed a document of good practices for agencies using interpreters. All these protocols and guidelines share good practices on how service providers can assess the quality of the interpreter, and how they should face an appointment with an interpreter while giving interpreters specific guidelines for an assignment from start to finish.

The literature review shows that interpreting in the context of GBV, i.e., for victim-survivors of GBV, domestic violence, or domestic abuse, whatever the preference for one of the terms may be, requires specific skills from the part of the interpreter that differ from those needed for other settings or communicative events. Also, adopting a gender approach to the communicative situation and understanding the intricacies of GBV are crucial for an effective interpreting event. Finally, the guidelines designed in different countries by governmental and non-governmental institutions clearly show that regulating or providing interpreting services goes beyond mere policies or legal instruments. Although some prescription at the national level may be required, it is obvious that each service should be able to assess its needs for interpreting services and design its own guidelines according to its needs and expectations.

3. Empirical study

The focus of this chapter lies on the qualitative study conducted to analyse how service providers communicate with foreign victim-survivors of GBV and if the language barrier limits their access to services, which are the principal research questions of this thesis. The interviews will also shed light on the country's approach towards interpreting services, and how interpreters are regarded by service providers. First, the chapter will briefly introduce the aim of the study and how participants were recruited. Then the data collection methods will be described paying special attention to how the interviews were conducted and transcribed to prepare them for the analysis. Then the chapter focuses on the analysis of the legislative framework around GBV to see how the language barrier and interpreting services are addressed. Finally, the last section of this chapter is devoted to the analysis of the interviews and the main results.

3.1 Methodological framework

3.1.1 Aim of the study

The present thesis analyses how language barriers are overcome in contexts of GBV in Spain, specifically in the cities of Orihuela and Torrevieja. The reason for choosing this area is twofold. On the one hand, the people who agreed to participate were professionally based there, and, on the other hand, the Vega Baja area, where Orihuela and Torrevieja are situated, south of Alicante on the Mediterranean coast, has received an influx of foreign population in recent years, where some localities have a foreign population of more than 60%. Because the makeup of the foreign population in Orihuela and Torrevieja is below 50% of the total population, that they are the biggest population nuclei and that together they make up 50% of the total foreign population in the Vega Baja area were the main factors in selecting these localities for this project. Moreover, this area has been long neglected by the national and regional governments, so they are usually forgotten in terms of service infrastructure and funding. This made the author believe that the provision of appropriate interpreting services in this area would be the exception rather than the norm. Also, the geographical area chosen for this study has received very little attention from the interpreting research community so far. Through this qualitative study, the author wants to shed some light on this matter by having a closer look at how service providers deal with language barriers in the performance of their duties and how the lack of adequate interpreting services may limit victim-survivors access to support services.

For this purpose, eight online semi-structured qualitative interviews were carried out with service providers from different public sectors working directly with victim-survivors of

GBV. The focus of the interviews lay in exploring their current practices, the challenges and difficulties encountered in providing support to non-Spanish-speaking victim-survivors, and their perception of the effectiveness of the solutions they resort to. Additionally, three online semi-structured interviews were carried out with professional interpreters with experience in facilitating communication in this field. Both sets of interviews paved the way to understanding the magnitude of the situation, generating new hypotheses, and seeing whether service providers consider interpreters essential for the performance of their job.

3.1.2 Selection of participants

The main concern for this author after deciding to pursue research in this field was how to get access to participants who would be willing to be interviewed and share their experiences and opinions publicly. As previously mentioned, the first criterion for selecting participants was selection of the geographical area that would bring the most interesting results for the study. In the beginning, the list of possible participants included towns with a high foreign population within the Vega Baja area, but also participants based in Alicante or Elche. The second criterion was looking for participants from public institutions and non-governmental organisations who dealt with GBV cases and non-Spanish speaking victim-survivors either directly or indirectly. Here, purposive sampling was applied since the focus was placed on those participants who, according to the author's assessment, would be able to provide the most relevant insights into the topic under study (Braun & Clarke 2013; Flick 2018: 182). The initial sample of institutions to be contacted first encompassed a total of ten local governments, namely, their councils for equality, five courts of violence against women, nine NGOs, two hospitals, one primary care centre, one women's shelter, as well as the state security forces.

To complement the interviews with service providers, interviews were conducted with interpreters with some experience in interpreting in this field. This would allow for a comparison between how service providers regard the job of the interpreters and what opinion the interpreters have of the interpreting services offered in this field. For this purpose, seven freelance interpreters were contacted by email. Some of them were acquaintances of this author, who she knew had experience in police/judicial interpreting. Others were reached through snowball sampling or by looking up interpreters in PSI. To keep the sample as varied as possible, this author contacted some of the interpreters found on the official website of La Xarxa, the network of translators and interpreters in the Valencian Community. The number of interpreters based in the Alicante province who are members of this association was very small and only those who reported having worked in the police or healthcare sectors were contacted. Since

interpreting services within the judicial/police sectors in Spain function solely through an outsourcing system to external companies, this author decided to contact the three biggest translation and interpreting agencies in Spain in the hope that they would spread the word among their interpreters, especially among those who are usually assigned to GBV cases. APTIJ, the professional association of judicial and sworn translators and interpreters was contacted for the same purpose.

The first contact was made by either email or phone call. If no response to the email was received after a few weeks, these participants were contacted by phone. In the case of some participants, it was even possible for the author to meet them in person during a stay in Spain. Some other participants were recruited by word of mouth (snowball sampling). An email was sent to all potential participants (service providers and interpreters) containing a brief introduction of this author, and a description of the aim of the study and the planned interview. The right to confidentiality and anonymisation and the need for the interview to be recorded and transcribed were already mentioned at this stage since this author considered that bringing this up at a later stage could have endangered the willingness to participate. Participants who were contacted by phone received the same information. It must be noted that phone calls proved to be a better way to recruit participants since this allowed for a more personal conversation in which participants also had the opportunity to ask questions before agreeing to participate. Consequently, a certain trust between the participants and this author was built before the interview. This made participants feel more at ease during the interview since they shared many personal and interesting facts with this author. Although the interviews were carried out online, some of them even on the phone due to technical difficulties, everyone appeared to feel at ease.

Once the recruitment stage ended, a total of eleven service providers and four interpreters had agreed to participate. Due to either personal commitments or lack of authorisation from their superiors, three service providers and one interpreter cancelled their participation. Among service providers, there were three different profiles: social workers, psychologists, and police officers. Among the interpreters, while the three of them were sworn translators and interpreters and had worked in the past in the police/judicial sector, their current activity differs from one another. For instance, one works as an interpreter in the third sector, another in the telephone interpreting sector, and the last one is an interpreting professor and researcher. In the end, considering the area of activity of the service providers who agreed to collaborate, the area covered in this study was reduced to the towns of Orihuela and Torrevieja.

It must be noted at this point that the process of recruiting participants was very time-consuming. It took approximately two months to contact and to do a follow-up on all participants until their agreement to participate was obtained. In some cases, a formal written application to the relevant government bodies to obtain authorisation for the interview was needed. This authorisation was denied in some cases, which meant losing some potentially interesting participants in the process. Also, of the five courthouses that were contacted via email only one replied, stating that they worked through an outsourcing company. No response was received from any of the interpreting agencies or the professional association APTIJ. Among service providers, some refused to participate, although they reported having staff interpreters and often dealing with GBV cases. No response was obtained from any of the local councils of equality contacted where the foreign population is salient. While these participants could have contributed some interesting ideas to the research given their activity and experience with interpreters, the opinions of the actual interviewees proved sufficient for shedding light on the issue under study.

3.1.3 Data collection

Once the participants had agreed to participate, the next step was to focus on the interview design. As already mentioned, the method chosen for the collection of data was individual online semi-structured interviews. As suggested by Flick (2022), semi-structured interviews are characterised by an interview protocol that should help steer the conversation and get the interviewees to talk. Questions in the protocol should be aimed at getting the interviewees' stances on a certain situation and allow for a comparison across several topics among the interviewees (Flick 2022: 175). This method was appropriate since to answer the research question it was crucial to know how each interviewee regarded the matter under study and the experience they had (Braun & Clarke 2013). However, the interview protocol, as the name suggests, was used as a mere guide, as the "*roter Faden*"[8] (Misoch 2019: 66) and adapted to what each participant narrated (Flick 2022: 174). In this regard, it must be noted that not all interviewees were asked all and/or the same questions. This author decided to ask the questions flexibly according to the interviewees' responses and the experience they had on working with interpreters. All the interviewees were still given enough room and time to express themselves and share as many anecdotes as they held relevant (Braun and Clarke 2013; Flick 2022: 175; Misoch 2019: 66). This method of collecting data proved to be useful in gathering first-hand experience and had

[8] Leitmotif (my translation)

been used in some of the studies referenced in Chapter 2 by interpreting and non-interpreting scholars (e.g., Antón García 2013 & 2014; Arnoso et al. 2012; Bui 2003; Keller & Brennan 2007; Sullivan 2023; Tipton 2018).

The interview protocol contained a mix of open-ended and more concrete questions aimed mainly at getting to know the interviewees' background and working environment and their experience of working with non-Spanish-speaking victim-survivors and interpreters. It should be mentioned that the questionnaire conducted with agents (del Pozo Triviño et al. 2014a) and the survey with interpreters (del Pozo Triviño et al. 2014b) from the project "Speak Out for Support" (see Chapter 2) served as inspiration for the protocol design. Since there were eight service providers and three interpreters, two different interview protocols were designed. Both interview protocols are included as Annexes to this thesis (Annex 1 and Annex 2). Following Flick (2022: 179) and Misoch (2019: 68-69), each protocol was divided into three main sections: introduction, main part, and conclusion. The main part was slightly different for service providers and interpreters. Both were asked to provide background information about themselves and about the improvements or changes they wished for. While service providers were asked about the course of the appointment, the language barrier, and their experience of working with interpreters, interpreters were asked about their experience interpreting in contexts of GBV and their opinion on the (non)existing interpreting services provided in this context.

Before conducting the interviews, an informed consent document was specifically designed for this project (Annex 3). The consent form was divided into three main sections. The first introduced the name of the project, the contact details of this author and the supervisor of the thesis and the name of the university. The second included a brief text in which the author expressed her gratitude to the participants for their collaboration and informed them how their personal data was going to be stored and processed. The conditions and duration of the interviews, the need for the interviews to be recorded and transcribed, and the fact that the transcripts would be made publicly available as an integral part of the thesis were also mentioned. Finally, the third was aimed at getting the participants' agreement and signature. After both the informed consent form and the interview guide were finalised, participants were contacted again via email to arrange a day and a time for the interview. The informed consent was attached to the email so that it could be signed and sent back before the interview. Only one interviewee preferred to give consent orally at the beginning of the interview. To avoid overlaps between the interviews, participants were given a suggested timeframe in which the interviews could take place. However, enough consideration was taken to accommodate the most suitable time for

each of the participants. The first round of interviews took place between 30th May and 8th June and the second round between 14th and 23rd June 2023.

All interviews were conducted online and recorded using Zoom. There were some technical difficulties, e.g., participants not being able to connect their audio and microphone on Zoom. When this happened, this author resorted to WhatsApp to establish contact with those interviewees. They were put on speaker and an external recording device was used to record the conversation. At the beginning of the interview, the author expressed her gratitude toward the participants for their collaboration and reminded them about the aim of the interview. At this stage, although consent forms had already been signed, the interviewees were reminded of the need for the interview to be recorded and assured that their data would be treated confidentially and anonymously. Once the interviewees agreed, the recording began. The length of the interviews varied between 33 minutes for the shortest interview and 111 minutes for the longest one. For confidentiality purposes, consent forms and recordings were saved under an identifier in a password-protected file. Only the author of this thesis has access to those files. Three different identifiers were created for this purpose: IC for consent form, I for interpreters' recordings, and SP for service providers' recordings. The identifier was then followed by the number assigned to each participant (1-8 for service providers and 1-3 for interpreters, e.g., IC-I-01 or SP-01). It is important to note that all the interviews were conducted in Spanish, so the excerpts included in this chapter (section 3.2.2) are translations into English done by this author.

3.1.4 Data transcription

After conducting the interviews, the material obtained needed to be transcribed for further analysis and interpretation. As pointed out before, the material obtained in the interview should allow for a comparison of the experiences and ideas shared by the participants. This helps explain a phenomenon from different points of view by identifying areas where there is agreement among the interviewees and areas where they differ (Flick 2022: 314). The best way to prepare audio recordings for analysis is to transcribe them (Braun & Clarke 2013; Flick 2018: 438, Flick 2022: 316). According to Flick, transcribing audio data is a "selective process" (2022: 314) since not everything covered in the interview has the same relevance to the research question. As stated by the same author elsewhere, the rules for transcription and the transcription process itself should leave enough time for other crucial steps in the research (Flick 2018: 439). This is why, given the number and the length of the interviews to be transcribed and the timespan available, this author opted to keep the rules for transcription as simple as possible but still include as many details as possible to remain faithful to the original conversation.

However, following Flick's recommendation, this author decided to leave out certain parts of the recordings that strayed from the topic and focus on those parts that were relevant to the research question.

Dresing, Pehl & Schmieder (2015) propose a simple transcription system in which the transcription focuses mainly on content rather than on form. However, given that spoken and written language certainly differ from each other, certain aspects such as certain paralinguistic and nonverbal elements that were considered relevant are included in the transcript. Following Braun & Clarke (2013), punctuation was used sparingly, only inserted in cases where certain utterances could have been ambiguous otherwise or changed the intention of what the speaker said but also for readability purposes in longer statements. It must be noted though that the punctuation used does not resemble the one of a written text. Finally, special attention was paid to preserving the anonymity of all interviewees. Any information that could identify them in one way or another is completely anonymised. A copy of the notation key is included in the annexe section (Annex 4). The conventions used for transcription, which are based on Braun & Clarke (2013) and the guidelines provided by Dresing, Pehl & Schmieder (2015), are explained below:

- The transcription is made word-for-word, i.e., not phonetically or summarising.
- Any dialect marks, pronunciation peculiarities or grammar mistakes are adapted to standard Spanish, as this author considered that this does not affect the analysis.
- References to the actual names of the interviewees, places, or any other information that could lead to their identification are anonymised. Anonymised information is replaced by a description in square brackets, e.g., [INSTITUTION].
- Relevant feedback signals or short additions by a speaker during the intervention of the other are included in brackets {…} in the statement of the person speaking. Other feedback signals are not included.
- Overlapping conversation is marked with a double slash (//) at the beginning and at the end of the overlap on both speakers.
- Contributions or interruptions made by third parties other than the interviewee or interviewer are marked in double brackets ((…)).
- Nonverbal utterances such as hm, mm, and erm are not included.
- Word doubles are not included, except in those cases where the speaker repeats a word for emphasis.
- Cut-offs in sentences or words are marked with a hyphen.

- When certain words are emphasised by intonation, they are underlined in the transcript (word).
- Unintelligible parts have been marked with (inc.) from the Spanish word "*incomprensible*".
- When there is uncertainty about what a speaker said, the best guess is marked in brackets followed by a question mark (word?).
- Direct speech, thoughts or quotations made by the speakers are marked with double quotation marks ("…").
- Laughs or certain noises that were considered relevant are described in brackets, e.g., (laughs).
- Relevant pauses are marked with a dot in brackets. If pauses are evidently long, additional dots are added, e.g., a single pause (.); a longer pause (..) or (…).
- No time marks are inserted in the transcript.
- Each speaker's intervention is assigned a separate paragraph.
- Lines are numbered to facilitate identification during analysis and possible quotation (Flick 2018: 441).
- Parts of the conversation that are unrelated or that stray far from the topic are omitted and marked accordingly in the transcript in square brackets.

After conducting and recording the interviews, the audio files were processed with Adobe Premiere Pro using the speech-to-text feature available. This allowed this author to obtain a raw version of the transcript from which to start working and adapting the text according to the conventions described previously. The original sound file was played against the text to perform all necessary adaptations. All audio files were played a second time to correctly identify all bits of information that needed anonymisation. The author allowed some time to detach herself from the content and the transcription process. A final revision round was conducted to make sure all transcripts complied with the conventions and spot possible typos. This ensured that every part that was relevant to the research question was reflected clearly in the transcript. For confidentiality purposes, the transcripts were also saved under an identifier in a password-protected file. Only this author has access to those files. The identifier, in this case, was TK followed by either I or SP and the corresponding number assigned at the beginning of the project, e.g., TK-SP-01. This identifier is shown at the beginning of each transcript together with the duration and date of the interview. The whole transcription process, which took around 15 hours per interview,

has been conducted solely by this author. The transcripts of the eleven interviews are included as Annex 5, the largest one.

The next section is devoted entirely to the data analysis itself and the main results obtained from the interviews with service providers and interpreters. The analysis of the data is preceded by an analysis of the current legislative framework which paves the way for the experiences shared by the interviewees.

3.2 Data analysis

This section focuses on the analysis of the data and the main findings. Before delving into the analysis of the interviews, this author considered it appropriate to include an analysis of the existing legislative framework in Spain on GBV regarding the provision of interpreting services for foreign victim-survivors, which better contextualises and makes clearer the testimonies of the different interviewees. For this reason, this chapter is divided into two main sections. The first begins with a thorough analysis of the legislative framework at the national and regional levels, while the second focuses on the analysis of the interviews and the reporting of the main results.

3.2.1 Analysis of the legislative framework

As mentioned before, Spain has been a pioneer in implementing policies to prevent, combat and eradicate GBV, serving as an example of good practices in creating specialised services for victim-survivors (Council of Europe 2020). Following the EU legislative framework, providing adequate information and assistance in a language the victim-survivor can understand and to do so through professional and independent interpreters should be at the centre of the legislative framework. However, as will be highlighted below, the challenges posed by the language barrier, not to mention the importance of hiring professional interpreters for the purpose of linguistic mediation, are vaguely addressed in these documents.

These deficiencies have been already acknowledged by the studies reviewed in Chapter 2. Also, there have been some interpreting scholars who have highlighted not only how the legislative framework on GBV fails to establish how to overcome the language barrier (Abril Martí 2015) but also the underrepresentation of migrant victim-survivors in information and awareness-raising material (Fernandes del Pozo 2014) or that the lack of institutional response to address the language needs of migrant victim-survivors leads ultimately to their re-victimisation (Toledano Buendía 2021). This re-victimisation, as acknowledged by Toledano Buendía (2021: 180) is caused by the lack of access to information, by having to communicate in a

language other than the mother tongue and the Administration's malpractice. Following the analysis by Fernandes del Pozo (2014) in which she analysed several materials to see if and how foreign victim-survivors were represented, this section aims to provide a similar analysis of the legislative framework focusing on how the language barrier is addressed.

3.2.1.1 National legal instruments on GBV

The ground-breaking Organic Act 1/2004 of Comprehensive Measures against Gender-based Violence, already mentioned in Chapter 1, section 1.6, is the focal point for the documents that will be reviewed hereinafter. The Act stresses that GBV is not an invisible matter pertaining to the private sphere, but a problem of social magnitude and a violation of the rights enshrined in the Spanish Constitution (Jefatura del Estado 2004) and calls for the cooperation and implication of all relevant sectors to create and adopt a series of measures to prevent and combat GBV. As already mentioned, this Organic Act is directed at all women in Spain without discrimination (2004: Art. 17), which also guarantees the rights of migrant women. The Act acknowledges that migrant women pertain to the group that is considered more vulnerable and that their situation should be considered when designing coordination plans (2004: Art. 32.4). Also, Article 23 introduces an interesting modification regarding how to be recognised as a victim of GBV (2004). Up to that modification, there were only two options: a protection order, or a report from the Crown Prosecution Office. After the modification, social services who assist victim-survivors can also issue a report stating there is suspicion of GBV. This would be of benefit for migrant women since they would no longer have to file a complaint in the first place to access support services, risking deportation if they are undocumented (see Chapter 2, section 2.1).

The most relevant part of the Act for the purpose of this thesis is to be found in Title II, Chapter I (Jefatura del Estado 2004: Art. 17-20) devoted to victims' rights. In this regard, Article 17 guarantees that every victim, without discrimination, will have access to the rights and services established therein. These encompass information and counselling services, comprehensive social, legal and psychological assistance, and access to 24-hour telephone and online counselling as well as to women's shelter services. To this end, competent authorities shall take the necessary measures if a situation hinders access to the rights and services and should adapt them according to the specific needs of the victim (Jefatura del Estado 2004). This specification makes one think that a migration background and a language barrier would indeed be an obstacle in accessing these services and that the only way to overcome it is to provide linguistic mediation through an interpreter.

Furthermore, Article 18, devoted solely to the right to information, states that victims should receive full and adequate information and counselling adapted to their personal situation. Whereas Article 18.2 guarantees accessibility to information and services for victims with disabilities, specifying resorting to sign language and other modalities if needed, Article 18.3 only mentions that information should be accessible to victims who do not know Spanish or the co-official language of the territory. It must be noted that Article 18.3 was only modified in 2022, with the previous wording not mentioning the language barrier at all (Jefatura del Estado 2004). However, the Article falls short in stating how this information is to be made accessible to non-Spanish-speaking women. The text does not mention the need for translation or interpreting services at all. In this regard, the Government Office against Gender-based Violence states on its website that the right to information is solely guaranteed through the multilingual hotline 016 and the resources that can be found online although most of these resources are not available in different languages (DGVG n.d.-a).

Spain ratified the Istanbul Convention a decade after the enactment of the Organic Act 1/2004 and undertook to amend its legal system in any way required to comply with and implement the Convention (Jefatura del Estado 2014). The Government Office against Gender-based Violence has set in motion a very comprehensive website with reports, protocols, guidelines, and information leaflets available for professionals and victim-survivors of GBV (Gobierno de España 2023). However, everything has its lights and shadows, and this is no exception. While it is true that the website is very comprehensive and offers an enormous amount of information and documents on every aspect that is relevant to victim-survivors, it falls short in making all resources accessible to victim-survivors who do not speak Spanish. Not only is there a lack of documents in different languages, with only a few exceptions, but these mention only vaguely how to deal with the language barrier. Any reference to the word “interpreter” or when an interpreter should be present is difficult to find. Also, although the language of the website is available in English and French for browsing purposes, the content has not been translated at all, so it remains inaccessible. This is a shame since the website is otherwise very well structured, being divided into different sections with a summary of the most relevant bits of information covering issues such as how to detect GBV or what to do if one finds herself in a situation of GBV and providing measures of self-protection or information for foreign women.

It must be noted that the Government Office against Gender-based Violence put in place a service to guarantee information, support, and counselling for victim-survivors on a 24/7 basis before the ratification of the Istanbul Convention. This is the hotline 016 which started operating in 2007 as a free, anonymous, and confidential service providing general information, legal

advice, and psychological counselling in six languages (Spanish, the 3 co-official languages, English and French) (DGVG n.d.-b). As of 2009, the service hired a service of "simultaneous translation" to offer information in 45 languages. The most common languages were available 24/7 while the remaining languages were provided through "tele-translation" (DGVG n.d.-b). According to its website (DGVG n.d.-c), the service is currently offered in 53 languages, of which 39 languages are provided through telephone interpreting while information leaflets are available in German, Russian, English, French, Arabic, Bulgarian, Chinese, Italian, Portuguese and Ukrainian as well as in the four co-official languages. This service alone should guarantee the right to information for all victim-survivors. What happens then when victim-survivors approach the authorities? How is this information provided in such cases?

Another interesting service that was created right after the enactment of the Organic Act 1/2004 is ATENPRO, a telematic attention and protection service only available for victim-survivors who are already part of a protection programme (DGVG n.d.-d). Victim-survivors are given a mobile telephony device to establish contact with a specialised attention centre. As for the specialised attention centre, the centre periodically makes phone calls to users to ask how they are doing and if there have been any incidents. Although information leaflets about the service can be found online in German, Russian, English, French, Arabic, Bulgarian, Chinese, Italian, Portuguese and the four co-official languages, it is not specified if the service is provided in any language other than Spanish (DGVG n.d.-d). After going through the action protocol for this service (Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad 2012a), no mention is made in this respect.

Around the same time, the Plan for the Care and Prevention of Gender-based Violence in the Foreign Immigrant Population 2009-2012 (DGVG 2009) called for the creation and dissemination of leaflets in different languages, offering forms in the victim-survivor's mother tongue, such as the complaint form and the protection order form, and having access to free legal assistance in their own language. In this regard, the text added that foreign victim-survivors should be assisted by lawyers who may have some knowledge of their language and if budget allows be offered translation services (DGVG 2009). This shows that the priority is not overcoming the language barrier but to save costs. Why should one hire an interpreter if the lawyer can speak the language of the victim? The reality is though that it would be virtually impossible to find lawyers proficient in every language that might be needed.

The first document that acknowledges the language barrier as an obstacle to accessing the necessary information is the Proposal for Integral Intervention at the local level to Combat Violence against Women (DGVG 2012). It also states that the plans to combat GBV designed

up to that point were insufficient because linguistic issues made services inaccessible (DGVG 2012: 51). However, the issue remained vaguely addressed in the documents that were yet to come. For example, the National Strategy to Eradicate Violence Against Women 2013-2016 (DGVG 2013) foresaw the creation of multilingual information and awareness material and to offer information and telephone services in different languages but it did not address language barriers any further. This National Strategy was replaced six years later by the National Strategy to Combat Violence against Women 2022-2025 (DGVG 2022a) in an effort to improve the policy framework in place continuously. This new National Strategy does indeed mention that the language barrier is an obstacle to migrant women in Spain, recognising that this makes them more vulnerable to suffering GBV (DGVG 2022a: 142) and makes their access to support services challenging (DGVG 2022a: 209). It can be deduced that the authorities are indeed aware that language barriers limit access to the system. The text, however, does not give any recommendations as to how language barriers should be addressed in practice. The only mention of translation and interpreting services is somewhat disconcerting. Measure 190 calls for the implementation of specific measures to adapt all resources to the needs of women with disabilities, citing among them offering sign language or translation and interpreting services (DGVG 2022a). It is not very clear then if this translation and interpreting service is directed at hard-of-hearing and deaf women or at non-Spanish-speaking women.

Before this new National Strategy came into being, the Government agreed on a State Pact against Gender-based Violence that was ratified by parliamentary groups, autonomous community governments, and local entities (Ministerio de la Presidencia, Relaciones con las Cortes e Igualdad 2019). The Pact was supposed to provide a framework for identifying deficiencies in the protection system and improving policies to prevent and eradicate violence against women but failed to properly address the language barrier and interpreting services. In this vein, point of action number 3 aims to improve the assistance and protection of victim-survivors to guarantee personalised treatment and facilitate access for all women, especially for vulnerable groups (Ministerio de la Presidencia, Relaciones con las Cortes e Igualdad 2019). Indeed, section 3.7 on perfecting the assistance and protection services for groups with functional diversity or disabilities provides the most surprising content by far since migrant women are included under the umbrella of vulnerable groups with disabilities. While measures 195 to 197 further identify the need to provide sign language interpreters for hard-of-hearing or deaf women, they do not mention the need to hire language interpreters for migrant women (Ministerio de la Presidencia, Relaciones con las Cortes e Igualdad 2019). While it is true that migrant women are more vulnerable to suffering GBV as are other groups with different needs, not

speaking the language of the host country has never been considered a disability. The only mention of interpreting services is to be found in measure 132 regarding the need to have qualified interpreters in the courts of violence against women to avoid secondary victimisation (Ministerio de la Presidencia, Relaciones con las Cortes e Igualdad 2019). Any other reference to the language barrier or the need to have interpreting services in other sectors rather than legal settings is non-existent. In this sense, it is impossible that personalised treatment and assistance can be offered if the right to have an interpreter is not guaranteed.

Apart from these policies and legislative instruments, the Organic Act 1/2004 urged all relevant sectors to design specific plans of action and protocols to better address cases of GBV (Jefatura del Estado 2004). This author could not find any protocols with many references to the language barrier or how migrant women are to be assisted when it is not possible to establish communication in Spanish. The one exception was found in the Common Protocol for Health Action to respond to violence against women (Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad 2012b). The text identified the language barrier as a hindrance to detecting cases of gender-based violence due to the scarcity of translators to facilitate communication (2012b: 45-46) and recognised that migrant women are more vulnerable to GBV since the language barrier together with the lack of interpreters with training in GBV makes communication almost impossible (2012b: 27). This was the first time that a protocol identified professional interpreting services were indeed crucial for the performance of their duties. However, while it identifies this issue as a deficiency of the system, it does not mention specifically at which stages an interpreter should be present.

To round off the analysis of the legislative framework, attention will be directed at revising two guides that have been created very recently by the Government Office against Gender-based Violence. The first one is the Guide to the System of Action and Coordination in Cases of Gender-based Violence, which should be a tool for institutions working directly or indirectly with victim-survivors of GBV and a practical guide for Spanish women residing in or outside Spain as well as for migrant women who want to get a full insight of the information and assistance system available (DGVG 2019). To begin with, the document is only available in Spanish and English, so unless they understand one of the two, they are being denied access to that information. In addition, the only reference to the language barrier or the right to an interpreter could not be more disconcerting. When referring to the tools and services available to police forces to facilitate the assistance of people with functional diversity, the text specifically mentions the use of interpreters of sign language and foreign languages (DGVG 2019:

20). It is evident that, like the Pact and the National Strategy, there is some confusion between what a language barrier is as opposed to an accessibility barrier.

The final document that will be addressed here is the Guide to the Rights of Female Victims of Gender-based Violence (DGVG 2022b), which is available in 12 languages apart from the four co-official languages. According to this guide, the right to information is covered and guaranteed by the hotline 016 and the resources available. It does not address how communication should take place for the purpose of receiving legal and psychological assistance or being informed about financial and social benefits. If there is no linguistic mediation, they are being denied this right. The guide only mentions that the victim will be given a translation of the complaint filed before the police. Moreover, the guide devotes a section to address the rights of foreign women in Spain but instead of mentioning the right to linguistic mediation to exercise their rights fully, it only mentions the right to get a residence permit if they are undocumented. What is more surprising is that the section regarding the situation of Spanish women abroad does indeed mention that they face many difficulties due to language and cultural barriers (DGVG 2022b).

After a thorough review, this author assesses that while policymakers acknowledge that migrant women face a language barrier in the country, they do not regard this as an obstacle to the functioning of the protection system in place, completely neglecting the need to offer professional interpreting services to bridge the language gap. Providing multilingual material does not mean that their language proficiency is enough to express their needs and establish effective communication (Lee 2013). The effect that this approach has in practice will be supported by the results of the interviews.

3.2.1.2 *Ley de extranjería* (Organic Act 4/2000)

After this thorough revision of the specific legislation to tackle and combat GBV at the national level, it becomes clear that the rights of migrants as victim-survivors of GBV are thereby protected. However, as described in Chapter 2, migrant victim-survivors face numerous barriers upon arrival in the host country which deter them from seeking support and are closely linked to the quandary of the language barrier. In this sense, it is important to draw attention to the Organic Act 4/2000 on the Rights and Freedoms of Foreigners in Spain and their Social Integration (Jefatura del Estado 2000), commonly known as *Ley de Extranjería*, which has undergone several modifications since its enactment to protect victim-survivors of GBV.

The *Ley de Extranjería* was enacted to protect the rights of migrants in Spain. Since this Act was enacted four years before the Organic Act 1/2004, the original text did not refer to the

situation of migrant women who could be exposed to GBV. Among migrant women, two situations determine their willingness to come forward against their aggressors: being undocumented or having been sponsored by their spouses to get a residence permit. While the Act today does protect migrant victim-survivors regardless of their migration status, the situation was not always like that. Until 2009 undocumented migrants were faced with sanction and deportation if their illegal status was to be revealed to the authorities and women who had been sponsored by their spouses could only get an independent residence permit once they had found a job.

In 2009, the Act added Article 31 bis on the residence and work permit of migrant women who are victims of GBV (Jefatura del Estado 2000). The text establishes that migrant women, whatever their migration status, will be guaranteed the rights outlined in the Organic Act 1/2004 (see previous section 3.2.1.1). The same article introduces further benefits for undocumented migrant women who are victim-survivors of GBV but will not be addressed here due to the scope of this thesis. After this modification, if after reporting a case of GBV, the authorities find that a victim-survivor is undocumented, proceedings for sanctioning are required not to be initiated, or if there was already a sanctioning file in place prior to the complaint, expulsion orders are required to be suspended until there is a firm sentence on the GBV case (Jefatura del Estado 2000). In these cases, the victim-survivor can apply for a temporary residence, and work permit after a protection order is in place, but a definite one will not be granted until there is a firm sentence on the GBV case. The problem with this article is that if the court rules against the undocumented victim-survivor, i.e., not finding evidence of GBV, proceedings regarding their migration status will be (re)initiated, so even the Act offers more protection in this regard, the fear of being expelled remains.

In the case of reunited women, until 2009 an independent residence permit was contingent on being granted permission to work, a situation which made them dependent on their spouses. After the 2009 modification, the reunited spouse is automatically entitled to work without the need for further bureaucracy, being able to apply for an independent residence permit once she has sufficient financial resources to sustain herself. Additionally, Article 19 importantly grants reunited victim-survivors of GBV a residence and work permit independently of their financial situation after there is an ongoing protection order or a report from the Crown Prosecution Service stating that there is evidence of GBV (Jefatura del Estado 2000).

All this suggests that contrary to what migrant women believe, the law offers protection regardless of their migration situation, so this should not stand in the way of getting support if they are exposed to GBV. However, as pointed out in Chapter 2, their migration status is one of

the main reasons why they decide not to come forward against their aggressors. There seems to be major misinformation among migrant women about what the law says in this regard, which may lead back to the language barrier. Though the Act protects migrant victim-survivors in many regards, if they are not properly informed, they will never be able to escape the violence. For them to be able to make informed decisions, they must have proper access to the resources and services available in a language they understand. Although the scholarship had identified this obstacle (see Chapter 2), policymakers continue to turn a blind eye to it.

If the *Ley de Extranjería* is supposed to guarantee the rights and freedoms of foreign nationals, it seems obvious that overcoming the language barrier should be at the top of the list. However, the Act does not mention the language barrier and the right to have an interpreter is only mentioned for the purpose of receiving legal assistance during the administrative proceedings related to the entry, return or expulsion from the country (Jefatura del Estado 2000: Art. 22) or in detention centres for the purpose of being informed and being able to communicate (2000: Art. 62 bis). However, other scenarios in which overcoming the language barrier and having interpreters would be essential and of great benefit to the migrant community, but also for service providers and institutions remain unaddressed. This confirms that the provision to have interpreters present only exists for matters that fall within the legal realm.

3.2.1.3 Transposition of EU directives into Spanish legislation

The analysis provided so far has shown that there exists a clear lack of interest from the Government to properly address an issue that affects and benefits not only the system but also the end-users. Directives 2010/64/EU and 2012/13/EU were transposed into Spanish legislation by means of the Act 5/2015 (Jefatura del Estado 2015a) a year and a half after the deadline given by the EU. These directives, as already mentioned in Chapter 1, have the accused or suspected person at its centre with the right to information and to translation and interpretation as fundamental to guarantee a fair trial and let the accused person defend themselves in their mother tongue (Council of Europe 1950; European Parliament 2010 & 2012a). This is also the case in Spain, where the Criminal Procedure Law guarantees the right to translation and interpretation for the accused person as per its modification after the Act 5/2015 was passed (Ministerio de Gracia y Justicia 1882). Chapter II of the Criminal Procedure Law on the right of the accused person to translation and interpretation should also guarantee the quality of the service provided by resorting to a list of interpreters elaborated by the Administration but if there are no interpreters available anyone who knows the language in question can be appointed as interpreter (Ministerio de Gracia y Justicia 1882: Art. 124). This runs counter to the spirit of Directive

2010/64/EU and as pointed out by Red Vértice (2014) it is contradictory since quality cannot be guaranteed if the door is still open for people who are not part of the register and have been subject to some kind of prior assessment. It must be noted that according to APTIJ the register does not yet exist, and it is not expected to be created soon (APTIJ n.d.).

The Criminal Procedure Law provides further references to the interpreter that stand in contradiction with the objective of offering quality interpreting services. When referring to the rights of witnesses in court, Article 440 guarantees the assistance of an interpreter while Article 441 states that if an interpreter cannot be found and there is no teacher who knows the language in question, anyone could act as an interpreter. Likewise, Article 762.8 also states that for fast-track procedures the interpreter does not need to have an official certificate or qualification (Ministerio de Gracia y Justicia 1882). It must be noted that these articles have not been modified since the Criminal Procedure Law was first enacted in 1882. It is obvious then that there is a long-standing tradition in Spain of believing that anyone can take the position of a translator or an interpreter, which may account for the reluctance of the Spanish Administration to devote specific attention to this matter since it is assumed anyone can do it. APTIJ also points to the decision of the Public Administration to outsource translation and interpreting services to external companies as the reason for the deterioration of the services provided due to low tariffs and unqualified professionals covering the market (APTIJ n.d.).

While it is true that the directives and the efforts have been directed at regulating legal interpreting, it makes one wonder what the situation would be for other settings of PSI that fall outside the scope of the Directive. While efforts have been invested in giving the accused or suspected person a fair trial, in GBV cases it is the victim-survivor who needs to be offered fair treatment from the authorities and whichever institutions she may enter in contact with. For this purpose, the EU passed Directive 2012/29/EU (European Parliament 2012b) which was transposed into Spanish legislation by means of the Act 4/2015 on the Statute of the Victim of Crime (Jefatura del Estado 2015b), in fact on the same day as the other two directives were transposed into national legislation.

As could be expected, the transposition of this Directive falls short in addressing the right to translation and interpretation for victims of crime. The text refers only once to this right. This can be found in Article 9, which guarantees this right only to take part during criminal proceedings, limiting its scope to that scenario. In this regard, Article 6 states that the victim will be offered linguistic assistance if she does not know the language used by the police officer when filing a complaint. Even though Article 9 explicitly mentions the right to translation and interpretation, Article 6 speaks of "linguistic assistance" (Jefatura del Estado 2015b), which

may lead to confusion as to who is to provide it. According to the original Directive (European Parliament 2012b: Art. 4), the right to understand and be understood has to be guaranteed from the first contact with the authorities. If the victim has a sensory, intellectual or mental disability, or if she is a minor, information is to be made accessible and adapted to her personal needs. However, the text fails to include victim-survivors who do not speak Spanish. It seems that while the explicit right to translation and interpretation is again directed at offering a fair trial, the right of victim-survivors to be informed adequately remains ignored.

An important aspect introduced by this Act is to be found in Article 28 (Jefatura del Estado 2015b). The Article establishes that OAVDs (Crime Victim's Support Offices) will be tasked with informing victim-survivors of GBV about their rights and the specialised support services available, giving them emotional support, and access to financial benefits and promoting cooperation with other entities for the benefit of the victim-survivor (Jefatura del Estado 2015b: Art.28.1). Moreover, according to Article 28.2 these offices will assess the situation in order to adopt the best support options in each case. The text however does not mention how the offices should proceed if the victim approaching them does not speak Spanish. Finally, section 28.3 of this article guarantees access to support services without the need to file a complaint beforehand (2015b). This is a very positive aspect that would allow women to get support without having to go to the police first. This also benefits those victim-survivors who are undocumented, as they would receive help without the risk of being expelled. However, it might very well be the case that they are not aware of this information.

In view of this author, the fact that the right to translation and interpretation services is only mentioned explicitly for a couple of exceptions goes hand in hand with the lack of coherence regarding language barriers and how to overcome them as per the analysis of the legislative framework. Once again, the fact that victim-survivors are provided with translation or interpreting services for the purpose of filing a complaint or appearing before court is ultimately directed at testifying against the accused person standing trial. If, as the law states, the protection and support must be provided by considering the needs of the victims who do not reside in the country (Jefatura del Estado 2015b), the right to have an interpreter should be mentioned and repeated each time an article deals with the right to be informed or access the protection system. Otherwise, it is easy to stick to what the law says and ignore the problem posed by the language barrier. All in all, not providing linguistic assistance automatically violates what is outlined in the different legal documents. This would suggest that the transposition of these directives has only been effective *de jure* but not *de facto*.

Another issue that may play too big of a role is who is to bear the costs of providing translation or interpreting services throughout the different stages. Since autonomous communities have been given powers in almost every legislative aspect, it is the task of their respective governments to decide how much budget they actually assign for interpreting services, if they do so. As stated by APTIJ, translation and interpreting services are free of charge during criminal proceedings, but for cases outside the criminal sphere, the interpreter is to be paid by the individual (APTIJ n.d.). This is at odds with the Statute of the Victim (Jefatura del Estado 2015b) and the Organic Act 1/2004 (Jefatura del Estado 2004), which foresee that victim-survivors should understand and be understood at all times and also that it is the responsibility of the State to take the necessary measures to adapt the assistance to the needs of victim-survivors.

Given all the inconsistencies found throughout the revision of the documents analysed so far, it is not surprising that in practice no one knows how to act in this regard and that the importance of the interpreter's role is overlooked to the detriment of victim-survivors and the proper functioning of the system. What has been described so far is the legislative framework at the national level, i.e., emerging from the central government. However, as already mentioned, autonomous communities have been given powers in various areas, which means that they are free to decide how the national legislation is applied to the autonomous community legislative framework. This also leads to different approaches on the same matter depending on the region. In what follows, the situation in the Valencian Community, where Orihuela and Torrevieja are located, will be analysed, paying special attention to what the legislative framework says about language barriers, translation and interpreting services or the special situation of migrant women.

3.2.1.4 The legislative framework in the Valencian Community

As already mentioned, one of the particularities of Spain is that each autonomous community have the autonomy to manage its own territory and its interests regarding legislation, budget, and administrative and executive powers as per the Spanish Constitution and their Statute of Autonomy (Cortes Generales 1978). At the same time, autonomous communities are divided into provinces and municipalities which have their own governing bodies. It must be noted that the colour of the Government at the different levels of the governing hierarchy is not usually the same, which has a direct impact on the kind of policies that are implemented. The documents reviewed in the previous sections should serve as a guideline for autonomous communities to create their own. In this respect, the specific legislation and protocols in place addressing

GBV in the Valencian Community will be analysed paying attention to any mention of the linguistic barrier or interpreting services.

The Valencian Government enacted Act 7/2012 on violence against women (Comunitat Valenciana 2012), which as opposed to legislation at the national level and to legislation implemented by other autonomous communities covers all forms of violence against women perpetrated by men and not only GBV as explained in section 1.6. By examining the content of the act, one sees that while Article 8.2 states that all victims will be treated equally regardless of their nationality, Article 10 on the right to information does not mention how foreign victims are to be informed (Comunitat Valenciana 2012). A review of the documents did not reveal any references to the language barrier or the right to translation or interpreting services.

Similar to the national pact mentioned before, the Valencian Government also agreed on the *Pacte Valencià contra la Violència de Gènere i Masclista* (Generalitat Valenciana 2019), a regional pact with concrete measures to tackle all forms of violence against women. The document is structured around 5 lines of action, each one with a series of measures to achieve a specific goal. Line of action 3 is devoted to the assistance of vulnerable groups, which includes migrant women. In this regard, measure 1 within this line of action should grant universal access to all services for all women but there is only one exception in which the need to have interpreters and translators is explicitly mentioned. This is measure 8 which establishes that interpreters and translators with experience in intercultural mediation, gender studies and gender-based violence should always be available when migrant women approach an OAVD (Generalitat Valenciana 2019), but as seen in the statistics before (Generalitat Valenciana 2023b) the number of times this service was arranged by an OAVD was almost insignificant. The specification of measure 8 is very concrete and as will be seen in the analysis of the interviews, interpreters with that kind of qualification or experience are usually the exception rather than the norm.

Additionally, the governments at the national, autonomous community, and municipal levels signed an agreement to put in place a protocol of coordination on GBV to improve the institutional response to victim-survivors (Generalitat Valenciana 2014). In this regard, the text states that institutions should adapt the assistance provided to the needs of each woman, resorting if necessary to any measures needed so that they can understand and be understood (Generalitat Valenciana 2014). Which measures these may be is not mentioned. There is also no reference to the need for translation or interpreting services for this purpose or any other. The document mentions that when women in this region call the hotline 016, the call is transferred to Centro Mujer, its counterpart in this area. The call is not transferred when the victim-survivor

speaks a language other than Spanish or *Valenciano*, which means that the Valencian community has not implemented a multilingual telephony service yet.

The OAVDs mentioned before count with a specific protocol of action in the Valencian Community (Generalitat Valenciana 2018). The protocol should provide comprehensive support and assistance and make services and resources more accessible. For the purpose of guaranteeing the right to information, it is only stipulated that an interpreter should be present if the victim does not know Spanish for the purpose of appearing in court but not for the purpose of being informed. Moreover, the offices are expected to proceed in the following way. First, the reception and orientation of the victim takes place, where they have the opportunity to express their doubts and needs with as much detail as possible during an interview to receive a personalised plan. Second, the offices or the competent authority, whichever enters into contact with the victim first, carry out an evaluation of the crime and the victim's situation to provide protection. Third is an information round with the victim to receive personalised information (Generalitat Valenciana 2018). While the language issue is typically not a problem for the initial interview, at least the document does not refer to it, for this third stage it is stipulated that information should be in a language the victim understands for which translation and interpreting services will be necessary. While this shows authorities are aware the language barrier is an issue, the fact that the need for translators and interpreters is only specifically mentioned in two scenarios makes one wonder how communication is to be established in the other stages such as for providing psychological assistance or for monitoring and assessment.

Finally, there are three other protocols that mention the difficulty posed by the language barrier. In a similar vein to the national health protocol mentioned in section 3.2.1.1, there is a protocol in the Valencian Community, which identifies communication problems due to language barriers as a hindrance to detecting GBV cases among migrant women in addition to a general lack of resources to attend vulnerable groups as a whole (Generalitat Valenciana 2009). However, the protocol does not mention how healthcare professionals should act in these situations or what tools they have available to overcome this difficulty. Similarly, the intervention protocol for hospital social workers states that during the interview and assessment of the victim, language barriers should be considered since they make victims more vulnerable (Generalitat Valenciana n.d.-b). But as with the first protocol, it does not mention if there are translation or interpreting services available. A copy of this protocol was given to this author upon a visit to a hospital in the area but could not be found online. The last one is the protocol for assisting victims of GBV in emergency units (Generalitat Valenciana 2020). This protocol identifies that the language barrier makes it difficult for migrant women to express themselves, but

again it does not anticipate the need for an interpreter when a foreign victim-survivor arrives at the emergency unit.

While the legislation and protocols in place are similar to those at the national level, discrepancies arise concerning the need for translation and interpreting services. Specifically, there is a lack of clarity regarding what is required in practice to effectively tackle the language barrier, especially concerning the phrase "in a language they understand and adapted to their needs". By going to the website of the Institut Valencià de les Dones (Generalitat Valenciana n.d.-a), one sees straight away that the content is only available in Valencian and Spanish which automatically makes the content inaccessible for foreign nationals looking for information about their rights and resources available. The reason behind this might be, as we have seen at the national level, the lack of regulations regarding accessibility to services in other languages.

This section has proven that the language barrier limits the effectiveness of the legislation on GBV, for instance, in the detection of cases, and that service providers and institutions shall take measures to adapt the assistance to the needs of migrant women. However, the fact that it is not established which are indeed the measures that should be taken to overcome the language barrier may suggest that service providers have free hand at solving the language barrier or the difficulties in assisting migrant women as they see fit. The tone of the documents that have been reviewed in this section are more suggestive than obligative. Also, as stated by Fernandes del Pozo (2014), while some of the documents on GBV might be available in different languages, the content does not address the needs of migrant women. This analysis further confirms the lack of institutional response as identified by interpreting scholars and shows that the efforts of the interpreting community have achieved very little in changing the approach taken by the Administrations and institutions towards this issue.

3.2.2 Analysis of the interviews and results

For the analysis of the interviews, the thematic analysis as proposed by Braun & Clarke was deemed appropriate since this method allows the researcher to identify "patterns of meaning (themes) across the data set" (2012: 57). By doing so the researcher can get an insight into how different participants perceive the same reality or a certain topic. In this case, a combined inductive and deductive approach has been adopted, as the analysis has gone beyond the data to see what ideas underlie the statements of the interviewees. Following the six-stage approach as outlined by Braun & Clark (2012), each interview transcript was read several times to gain familiarity with the data. The initial coding was conducted and recorded manually by colour-marking the relevant passages and writing down the potential code next to them. As the coding

phase continued and the number of codes became bigger, the codes were recorded using an electronic file card system. Each code was assigned a new card, and all relevant passages were copy-pasted from the original document so that all relevant passages were grouped right under the potential code. After coding across the whole data set, the list of initial codes was refined and reviewed to establish the first themes, which were also recorded using the file card system. Some further analytical reading was needed to make sure the themes were strong enough. Only those that provided the most impactful revelation for the research questions were selected.

The first approach towards analysing the data was to treat both sets of data (service providers and interpreters) as independent of each other and establish two different sets of themes. First, the interviews with service providers were analysed and coded. Several codes were generated, and some potential themes were already established. For the analysis of the interviews with interpreters, this author acknowledged that the most relevant statements provided by the interpreters effectively supported what had been shared by the service providers, so the relevant passages identified among the interpreters could easily fall into the codes and themes identified across service providers. For this reason, it was decided to change the approach taken and consider both datasets as one for the analysis. By doing so, the main themes mostly reflect the opinion of service providers towards the topic, which is reinforced and supported by the opinion of the interpreters.

The interviews with participants led to four main themes. The first theme focuses on the solutions adopted by service providers to overcome the language barrier. Then the second theme deals with the expectations service providers have of the interpreter. Moreover, the third theme evidences that not speaking Spanish limits access of foreign victim-survivors to services. Finally, the fourth theme demonstrates the lack of interest on the part of the Administration to regulate interpreting services and address the language barrier. In what follows, each theme is analysed in detail and supported with excerpts from the interviews. Excerpts are numbered and provided in brackets with the transcript name and line numbers in the original. The complete set of original transcripts can be found in Annex 5.

Theme 1: Anything but a professional interpreter

This theme focuses on the solutions adopted by service providers to communicate with a victim-survivor who does not speak Spanish. The answers found have been classified into four main scenarios according to the type of solution adopted. As reported by almost all participants, ad-hoc solutions were commonplace across the responses. While resorting to family and friends, colleagues who speak languages or Google Translate are the most common solutions among

service providers working in non-regulated settings, others mentioned using a cultural mediator as the interpreter, having the services of a company providing professional interpreters or referring the victim-survivor to other services with interpreters available. Although these answers were somehow to be expected as suggested by the analysis of the legislative framework and the literature on the field, the varied reasons behind choosing one or the other brings about interesting insights.

The first scenario is represented by those working in the healthcare sector. Here service providers report being go-getters when they are faced with a language barrier having to resort most of the time to anything they can. When asked about having a protocol to overcome the language barrier one service provider answered Google Translate is her best shot.

Example 1

SP4: There we try as best as we can there is no official translator here at the [WORKPLACE] and honestly there should be one because it is a [WORKPLACE] that received many nationalities not only due to gender-based violence but also due to other reasons most of the time we have to speak through the translator on our phones because it is impossible to communicate otherwise. (TK-SP-04: 101-105)

Another service provider also working in the healthcare sector did confirm that there is a protocol to detect cases of GBV, but that they must look for solutions each time since the protocol does not mention how to deal with a service user who does not speak Spanish.

Example 2

SP3: We have a protocol to detect cases of gender-based violence there is a protocol I mean we have one (.) official right? it is there is one (laughs) in paper and digital form when there is a language barrier we are go-getters to be honest […] we have to look for allies since sometimes they come with the partner other times with a friend we try to unravel the problem and ask other entities for their collaboration if she wants to if she agrees we can use the phone to translate I mean whatever comes to mind. (TK-SP-03: 136-143)

These two testimonies confirm what has been found in the literature, that protocols fail to address the issue of the language barrier and how this is to be overcome. Service providers in the healthcare sector are left completely alone in this matter although both indicated that they deal mostly with foreign patients. However, they feel that non-verbal language helps them overcome the language barrier somehow and build a certain level of trust with the victim-survivor:

Example 3

SP3: […] my tool is non-verbal communication what I would do with a Spanish person or [a person] who speaks Spanish is to look her in the eyes, nod, if she agrees to touch her, touch her shoulder, grab her hand, a tissue I mean everything I would do with a person who speaks my language I put more emphasis on that part and it normally works (laughs). (TK-SP-03: 246-250)

Example 4

SP4: […] we have no one who can help us, we try to survive using the [phone] translators and in the end non-verbal communication is very important but it's not enough to have a conversation as I can speak with you in Spanish, no that calmness you can show someone when you speak her language is impossible to show when you have no idea. (TK-SP-04: 114-118)

The lack of regulation of settings other than the judicial sphere also affects service providers working in official support services. As a psychologist in charge of a local support service for victim-survivors reported, they do not have a translation service, so victim-survivors have to hire an interpreter, otherwise, the language barrier is not solved:

Example 5

SP7: I let see yes what we do we in the service what we do is that (.) for the immediate processing of paperwork, to explain to them the resources they have access to, to process even the mobile tele-assistance (..) we allow for a translator to be present but they have to hire one. (TK-SP-07: 120-123)

However, these translators (interpreters) are only valid for information sessions but not for therapeutical treatment since this service provider feels those translators cannot guarantee the quality and confidentiality she considers appropriate for such an appointment:

Example 6

SP7: //For me let's see// of course I only the only time I have done therapeutical treatment it was only one time ok? that I have done therapeutical treatment with an interpreter because I never do that because I don't control the interpreters you know? so I don't know who I have in front of me even if the victim would choose anyone […] so I don't control who is in front of me and it is and very delicate information is going to come up, very delicate at all levels so never we don't do treatment with interpreters never. (TK-SP-07: 195-201)

Unlike the other service providers interviewed, this service provider is the only one who rejects resorting to ad-hoc solutions for providing treatment. While the reason behind this might seem a sensible decision since this service provider knows that therapeutical treatment has very specific characteristics and a certain quality from the interpreter is required, denying treatment does not seem like the best decision. In those cases, this service provider indicated that victim-survivors are referred to other services which do have interpreting services:

Example 7

SP7: Well we let's see Generalitat has it right now with what I told you with [centres] 24 hours I imagine I don't know exactly how but I imagine that they will have a regulated interpreting service right? because in fact we now for a long time when we are faced with a language barrier we do the first intervention and we refer them to the [centre] 24 hours so that they can take it further. (TK-SP-07: Lines 374-377)

Lastly, another service provider described her experience as chaotic and frustrating since the only shot at communicating with victim-survivors was to run after the interpreters that were available in the courthouses or hope to have a colleague who spoke English:

Example 8

SP8: […] I have suffered a lot with this issue […] I was always hoping for new colleagues who spoke you know? English especially and so and well I have suffered a lot because of that because I knew that no that there was more information and that's why personal follow-ups were so important to me you know what I mean? to see where they were, if they were isolated, how they were you know? if they had any friends, then through the translator at the courthouse "Please a friend, a contact phone number of a friend who speaks Spanish" […] because then they [the victim-survivors] left and once they were at home how could I if I was alone? […]

M: Yes that's difficult.

SP8: [not relevant part omitted] I have worked a lot on prevention I have tried to anticipate what could happen you know what I mean? {What could happen in each case} and so I have suffered a lot because of the language barrier a lot a lot I mean at the courthouse I was always stressed not to miss the interpreters. (TK-SP-08: 228-258)

The second scenario identified is using a cultural mediator as the interpreter, as is the case of two service providers who have an in-house cultural mediator:

Example 9

SP1: When there are doubts the mediator comes with me for example with [NAME] with the guy I was telling you about that I was a bit (laughs) the psychologist and the mediator were together all the time (.) so that they only understand half of it because in the end they [service users] always say "yes, yes, yes", "do you understand?" and they are not getting anything […] so to avoid that the mediators are always present during the workshops and during the individual appointments. (TK-SP-01: 328-333)

Example 10

SP5: So look I for example do it [the workshop] in Spanish and if it is necessary and normally when the workshop is with Moroccan users it is necessary the mediator comes with me. (TK-SP-05: 33-34)

From the narratives of these two service providers, one can deduce that they were content with the linguistic mediation done by the cultural mediator and did not see why they would need an

actual interpreter to take care of that. The testimony of one of these two service providers denotes however a practice that differs from the usual three-way conversation:

Example 11

SP1: //Yes for example// [NAME] the psychologist I at the end of the day I am a social worker my job is more basic in the sense that for example [NAME] it is what I have told you she did an individual intervention with a guy she did need the mediator because they needed a psychologist intervention as such but if they come to ask for information about a benefit about anything about in the end since we all colleagues know if someone comes you speak with the mediator and I don't and I don't get involved. (TK-SP-01: 354-359)

Here the service provider allowed the cultural mediator to take over her role. Even if a part of her job is to sort out bureaucratic tasks for service users, her role as a social worker goes beyond that, for example by listening to the service user and evaluating her situation, so assuming her role can be performed by anyone else could diminish the effectiveness of the appointment, even if at first sight the service user just wants to sort out some paperwork.

The third scenario is represented by those working in regulated settings where the use of an interpreter is established by protocol and are not restricted in calling the company:

Example 12

SP2: //Yes, yes// //we have// we have a company that is called [NAME] that is a translation company and then at the [INSTITUTION] […] we have they have already called the interpreter when she [victim-survivor] does not know the language and since they have the trial and the interpreter must be a specialised interpreter in legal matters they have a company and then at the office we have the service of the company [NAME] at our disposal so if I have to explain something I call I contact the service I say a time and a day and the interpreter comes. (TK-SP-02: 43-48)

Example 13

SP6: […] we use an interpreter which is an external service because we do not have our own service it is an external service and we hire it we hire a we call a company with whom we have already spoken before because we have certain conditions. (TK-SP-06: 26-29)

The testimonies of these two service providers provide the most interesting insights by far. Considering they report having no restrictions to calling the company, one would expect this is the only solution they adopt. However, there are certain exceptions when they decide to do otherwise. For instance, the narrative of one service provider denotes that making the victim-survivor feel at ease is more important than the quality of the linguistic mediation. If the victim-survivor speaks a bit of Spanish, she is given the choice to do the session with or without an interpreter:

Example 14

SP6: It depends, if the woman speaks a bit of Spanish they she will we ask her "shall we call an interpreter?" and she is the one who decides if yes or no because we need her to feel free not to hav-not to have difficulty in expressing what she feels, what she has been through. (TK-SP-06: 240-243)

Nonetheless, this service provider is aware of how detrimental it would be for the therapeutical treatment if communication cannot run smoothly in which case she always resorts to the company:

Example 15

SP6: […] if she can, if she cannot if she thinks that she is not going to be able to express it "Well we try anyway", no because that means losing precious time, the therapeutical alliance is not possible because you are not focused on creating a direct gaze but on making her understand what I am saying, there is a situation of anxiety so no. (TK-SP-06: 246-249)

The experience of the other service provider in this third scenario shows a wide range of solutions even though he has a free hand at calling the company. For what he considers to be basic tasks, he asks the victim-survivor to bring a family member or a friend since victim-survivors feel more comfortable. The professional interpreter is reserved for more technical or difficult appointments or when there is a conflict of interest between the victim-survivor and the family member (e.g. when the father is the abuser):

Example 16

SP2: Normally we call the service because if not many times I ask them if they can bring someone along well more than anything else not to be calling constantly you know it is you have to pay for it also they [interpreters] have to travel if they have a relative or an acquaintance or a friend or if her daughters if they are studying and are of legal age in those cases I resort to relative of the victim's environment obviously but we normally call the company when it is something more technical we call the company. (TK-SP-02: 60-65)

The reason behind choosing different solutions is to save money, though he indicated that the service is covered by the regional government. This assumption also causes this service provider to resort to other solutions such as using Google Translate for the follow-ups, as he considers these can be easily done using a couple of sentences:

Example 17

SP2: Well it depends I mean my colleague speaks English I speak French when it is things like that we do it with we take turns and if the matter gets complicated imagine let's say she [the victim-survivor] is Chinese or Ukrainian or whatever and does not speak a word we resort to the service of [NAME OF THE COMPANY] if we are having trouble or we use [INSTITUTION] or many times we use Google Translate I send them an email because I have the email addresses of the victims and I send them [the

follow-ups] in their language using Google Translate because it is something very simple "how are you?", "has he bothered you?", "has he not bothered you?" (.) //but yeah with Google Translate//. (TK-SP-02: 126-132)

In comparison to the other scenarios, where service providers are desperate to find ways to communicate with victim-survivors, it is surprising to see how someone who can resort to the company anytime can still look for other solutions. It is not clear if this is motivated by the protocol stating that the company can only be called for certain situations or as his testimony suggests he can freely choose which solution is more appropriate given the tasks he must perform each time. This excerpt shows another solution adopted by this service provider which is communicating with the victim-survivor in English or French. This leads to the last scenario identified across the interviews.

The fourth scenario involves those service providers who feel being able to properly speak English would solve their communication problems. This automatically means assuming all victim-survivors can speak and understand English regardless of their nationality.

Example 18

SP7: […] well I don't have a level of English that is enough to do it [the therapeutical intervention], I am not bilingual. (TK-SP-07: 133)

Example 19

SP8: then we also took advantage of because some colleagues of in [PLACE] there have always been colleagues right? with who knew English you know what I mean? and so then within the unit we also had a colleague who knew English so at the beginning we never had any problems. (TK-SP-08: 199-202)

While a few years ago most of the foreign population in the area was indeed English-speaking the current picture is more diverse than it was then. Some of the testimonies showed that the spectrum of nationalities service providers deal with daily goes beyond just English. Given the lack of solutions, some service providers consider being able to communicate in English would solve the language barrier. However, some are aware their level does not suffice to manage the specific terminology and content discussed during appointments:

Example 20

SP3: //English is the only one// yes for some interviews I had but in the end you ask for help because I don't speak English perfectly so I cannot communicate everything I want to say to her and then there is a very specific legal language so. (TK-SP-03: 190-192)

Example 21

SP4: […] English more or less we try but I tell you that for these specific cases of gender-based violence a person who speaks English we might not have the skills to be able to express what we want even if I have been in England I don't feel prepared. (TK-SP-04: 105-108)

Even though this service provider mentioned spending some months in England to improve her skills she is aware these are not enough to maintain a professional conversation. This contrasts with the statement of another service provider who admitted having a medium to low level but considered his level sufficient to do his job:

Example 22

SP2: Now we can say I have a medium-low level but for what because I have lost a lot of vocabulary it is logical but well for an interview it is enough in fact I do the [FORMALITY] I do them in French so yes, it is enough with French it is fine I have more trouble with other languages because here we also have Ukrainian, Chinese, Russian I mean it would be impossible with all the //languages that there are//. (TK-SP-02: 34-38)

These statements show that service providers believe the language barrier can be overcome simply by knowing a bit of English and/or French, thus assuming all victim-survivors or service users know either of the two. This however would mean communicating in a language in which none of the parties to the conversation are fluent. In this regard, one of the interpreters interviewed with experience in the judicial/police sector corroborated that it is the Administration itself that promotes the idea that knowledge of English solves communication problems. There seems to be a reluctance to improve the interpreting services available on the pretext that professionals are required to know English. This is reflected in two different excerpts provided by this interpreter, one about the healthcare sector and one about the public servant system:

Example 23

I2: "Yes, we would need someone but well we don't need to because doctors speak English". (TK-I-02: 233)

Example 24

I2: […] The problem is that they I mean everything that there are even the competitive examinations etcetera is "No no we don't need interpreters because we already ask public servants to know English". (TK-I-02: 610-612)

This theme showcased the various solutions adopted by service providers depending on the setting they work in and the tools they have at their disposal to deal with the language barrier.

More than the quality of the communication, service providers focus on two main aspects: distinguishing between basic and complex tasks and making the victim-survivor or service user feel at ease. The fourth scenario, using English as a solution for everything, denotes the reluctance from the Administration and other institutions to pay for a service that can be obtained by other means. The kind of solutions identified across service providers align well with the expectations they have of the interpreter and the confusion around what an interpreter is and does. This will be further developed in theme 2.

Theme 2: The interpreter: a great stranger

When the interviewees were asked what they believed an interpreter should do, the answers were as varied, if not more so, than the solutions they employed. Among service providers, there is a complete misunderstanding of what an interpreter is. The interviews revealed they have little idea of what an interpreter does. This could be accounted for by the fact that most of them have never worked with professional interpreters. This is felt by the common use of the word "translator" to refer to anyone who acts as a language mediator. Across the interviews, while the interviewer always used the word "interpreter" or "interpreting services", service providers tended to use the word "translator". The figure of the interpreter gets mixed up not only with that of the translator but also with that of the cultural mediator. For instance, the answer of one service provider working in the healthcare sector beautifully exemplifies such confusion. When asked if they had staff interpreters this service provider answered:

Example 25

SP3: […] and then 016 does have translation I mean if you call 016 if you see you have something you need to translate right away there is a service of simultaneous translation I know that is not an interpreter but well. (TK-SP-03: 151-152)

Further in the interview when asked about the experience of working with different non-professional interpreters, she added:

Example 26

SP3: No, they are translators I mean I am not sure, yes I know //there are differences//. (TK-SP-03: 293)

These two excerpts clearly show that for this service provider, a translator and an interpreter are two different professionals but she is unable to say to what extent. Even though the narrative shows that this service provider has dealt with interpreters, she is not aware of that.

Moreover, the professional interpreter is often conflated with the cultural mediator, as reported by the two service providers who have an in-house cultural mediator. Their testimonies stand somehow in conflict with each other. One of the service providers reported the following:

Example 27

SP1: Exactly they are they have the course of intercultural mediation one of them is a social educator, one is a nurse but since she has recently arrived from [COUNTRY] she is waiting for the recognition of the degree and all that but they don't have any qualification as interpreters they are mediators because they are Arab. (TK-SP-01: 336-338)

On the contrary, the other service provider working in the same service indicated the following when asked about benefiting from having interpreters in the team:

Example 28

SP5: Well look maybe I understood the mediator differently but I have realised that the mediator is the interpreter here. (TK-SP-05: 273-274)

When asked about the qualification as an interpreter the narrative gets mixed up with what had been reported by SP1:

Example 29

SP5: I don't know, I don't know let's see I think I saw that she is an intercultural mediator so as I see it because I have told you that we have a mediator who is really an interpreter, I sum up because this is complicated, we really have three interpreters here ok? three but I think there are only two mediators. (TK-SP-05: 285-288)

The fact that both service providers, who worked in the same service, provided different answers to the same question denotes that using cultural mediators to bridge the language gap and referring to them as interpreters clearly contributes to this overall confusion not knowing who does what. This was also commented on by one of the interpreters who said that the problem surrounding the regulation of interpreting services stems from the confusion between the mediator and the interpreter or hiring bilingual staff:

Example 30

I2: […] and from another very important topic which is the confusion between the figure of the interpreter and that of the intercultural mediator because this is a nice term that serves for everything so today I need a mediator because I need to bring the parties closer and today I need a mediator to read stories to kids and tomorrow I need a mediator to interpret a session with the psychologist so there is a lot of confusion […] so there is a lot of confusion between what the role of the interpreter is and what the role of bilingual staff is. (TK-I-02: 334-342)

Considering that service providers usually do not know where to place the interpreter or what this professional figure does justifies the varied expectations identified across the interviewees. For example, the expectation of one service provider stemmed automatically from the role the cultural mediator usually performs within the service:

Example 31

SP1: So I think [the interpreter] should interpret the information and say it correctly it is also true that if there is some kind of conflict between two people [the interpreter] should not translate literally but try to mitigate the conflict (.) you know? if you are insulting me I don't have to say that [this person] is insulting me do you understand what I mean? because by doing so I would only make things worse you know? so [this person] needs to mediate and translate but without making matters worse. (TK-SP-01: 395-399)

The role of the interpreter as a kind of mediator is also mentioned by one of the service providers working in a regulated setting, i.e., working at times with professional interpreters. His expectation of the interpreters is that they can provide the victim-survivor with information about what is going on and the resources she can benefit from:

Example 32

SP2: Well I expect the interpreter apart from doing an objective translation that is the most important thing in a [INSTITUTION] objectivity for the [FORMALITY] and tell the facts as they have occurred the facts have to be totally objective that he [the interpreter] does also some kind of mediation to make the victim understand in this case many things because for example imagine victims in rural areas who barely know how things are you know? or undocumented [victims] most of the time they are undocumented so they can know their rights that there is an extraordinary process to become documented but a kind of mediation, not a mediation as such but mediators in the communicative event so that the victim can fully understand what happens and learns about the resources she has in her area. (TK-SP-02: 353-361)

This testimony implies that the service provider expects the interpreter to know the context where the appointment takes place to be able to advance important information to the victim-survivor. This idea is also shared by another service provider who praises how certain interpreters help them in calming the service users and provide them with contextual information about the service, the course of the appointment and how they can help them:

Example 33

SP6: […] we have interpreters who make our job very easy because women are sometimes afraid, they are undocumented "I don't know what's going to happen" […] in this situation many times we have some interpreters who do a great job lowering the anxiety […] there are interpreters who connect very well with the person and make our job easy because they anticipate our work by explaining to them

where they are, how we can help them, what is the job we are doing or are going to do with them. (TK-SP-06: 114-126)

When asked if interpreters are required to have training in GBV, this same service provider replied that training is not that important as long as the interpreter does active but non-participatory listening. This denotes that she expects the interpreter to know when to take part in the conversation to provide contextual information but rejects the idea of the interpreter getting involved in the narrative of the service user:

Example 34

SP6: She is the vast majority of the interpreters who work here I don't know if they have gender-based viol- (.) if they have training in gender-based violence because for us it is not that important that they have training in gender-based violence but that they know how to communicate with the woman and that they also do active listening, non-participatory, active. (TK-SP-06: 147-150)

For others, the interpreter should produce an accurate rendering and convey what they produce in their own language:

Example 35

SP3: Well above all [the interpreter] must bring what I am conveying to the woman in the most faithful and truthful way I mean it would be like being me in a different language (laughs) I know it is a poor definition but- (laughs). (TK-SP-03: 405-406)

Example 36

SP3: For me, [the interpreter] must be a communication facilitator and as I said as far as possible convey the message that I want to convey to that person in a way that she can best understand it. (TK-SP-03: 415-417)

These two examples provided by the same service provider denotes that she has a mixed expectation of what the interpreter should do. While the expectation provided in Example 35 resembles the more traditional role assigned to the interpreter, i.e. the conduit model, Example 36 shows that she is not that concerned about close accuracy but on getting the message across in the best way possible. Another service provider working in the healthcare sector, while aligning with this testimony also expects the interpreter to give company to the patient or victim-survivor on the grounds that interpreters usually have more time and can stay longer to provide support:

Example 37

SP4: […] so maybe a bit of company when the doctor has left, to be able to speak, to be able to express yourself with that person not only translate what you are asked to but to give company, speak the language, not feel lonely, 24 hours is not going to be possible obviously but to say well I can explain myself I can speak, many times when you have someone with a white robe in front of you you freeze you know? but when you spend more time with the person you say "well maybe I can get some more information" you know? or "I can help them with that" so I think they [the interpreters] can take a lot more time than we do. (TK-SP-04: 338-344)

Given the context in which this research is framed, it was surprising to observe that none of the service providers except one considered training in GBV a must for interpreters in these contexts. This was mentioned by one service provider and psychologist who believed that in such cases the interpreter must have thematic knowledge in order to provide good interpretation:

Example 38

SP7: […] somehow whoever acts as the interpreter needs to have training in gender studies because this person needs to provide a translation with a perspective not obligatory but this must always be present because these women well this happens to me too, part of my intervention is to make them see all the guilt, all the emotional distress, the affective resonance generated by the abuse you have to dismantle that […] so of course you need to have someone who does that translation and slightly understands those concepts (.) so that he/she can return that information not in a literal way but tailored to the victim's needs. (TK-SP-07: 162-178)

As deduced from the interviews, the expectations of the interpreter could not be more varied, and the testimonies of the service providers show that these expectations depend on the aim of each session and what they want to achieve with a victim-survivor or service user. However, the expectations of the role of the interpreter are also different among interpreters themselves. For example, a freelance interpreter working with victim-survivors of GBV and trafficking mentioned the following:

Example 39

I1: It is true that once the interpretation has ended you never see that person again but I also think it is a bit well maybe I am exceeding my role right? but I think it is also your job to make that person feel comfortable in that moment because it is a very hard situation. (TK-I-01: 148-151)

In contrast, an interpreter working as a telephone interpreter and working for the emergency hotline and 016 sees the interpreter as a tool of the system:

Example 40

I3: […] let's say the Administration sees this as something positive that makes the life of service providers easier because we shouldn't lose sight of the fact that the interpreters in the public service and we can extrapolate it to gender-based violence we are not the interpreters of the victims, we are not the interpreters of the citizens, we are the interpreters of the service providers ok? and the worst in all that is that they see us as such […] because they see you as a tool of the system and we are because the system pays us. (TK-I-03: 314-320)

In this sense, he does not see the interpreter as an "advocate" but as a conduit transferring a message from A to B:

Example 41

I3: […] that is a big problem from the point of view of social interpreting that you want to help, your job is not to help, your job is to repeat a message from person A to person B ok? it is not to help, if you end up helping somehow along the way, great but that is not your job. (TK-I-03: 354-357)

The difference between these two testimonies lies in the different settings where these two interpreters work. While the first interpreter works mainly during therapeutical counselling and is directly in contact with the victim-survivor where building some kind of rapport with the victim-survivor might be unavoidable, the second interpreter is connected through the phone usually during timely appointments where there is no room to establish that rapport.

The narratives of the service providers showed however that the different expectations stem from the fact that none of them have worked with professional interpreters and have never received training in working with professional interpreters. Most of the testimonies are based on experiences with non-professional interpreters who might portray a distorted image of what a professional interpreter represents. Even those working through an external company did not know if those interpreters were properly qualified as the following excerpt shows:

Example 42

SP6: […] I mean they come from within the sector I mean they are not working in an office translating birth, marriage or degree certificates, they work in the sector also so I und- I understand that they do have certain or modest training that they have acquired through daily work //but also// exactly or they have acquired it because some of them worked in a notary's office in their home country, others are lawyers in their home country, others have completed training in social integration (.) you know? (TK-SP-06: 361-366)

Moreover, most of the service providers considered communication as being more complicated when they work with an interpreter, with three mentioning they do not trust what the interpreter has said:

Example 43

SP3: //So// I don't know if depending on the language I am not sure if they [the interpreters] are translating 100% what I am saying or I don't know I don't have that certainty. (TK-SP-03: 246-247)

Example 44

SP5: […] and with an interpreter I have realised that he/she shortens the rendering a lot, I know he/she will focus on the most relevant information but he/she shortens my message a lot so well I sometimes end up asking myself "Well, he/she has finished that cannot be possible I have said many more things". (TK-SP-05: 190-196)

Example 45

SP6: […] because then there is something that we talk about "What has she [the interpreter] said really?" I mean what has the interpreter actually said because we have noticed that there is a private conversation between them right? an int- a conversation because they talk, answer, talk, answer but she doesn't translate. (TK-SP-06: 344-347)

Also, some considered they must adapt the language they use so that the interpreter can convey the information correctly:

Example 46

SP3: […] if we add to that that they don't speak the language I have to adapt what I want to say so that the message is clear and cannot be perverted, if I have to use the phone for example Google Translate or similar and if there is someone else with us it's the same I have to try it is dense in itself I mean it is a dense interview that can be very hard and if emotions come to the surface or a message I say can be misinterpreted that makes the interview more difficult and longer and the message I want to convey can get lost. (TK-SP-03: 166-171)

Example 47

SP6: […] the individual intervention has to be adapted (.) you cannot speak even if it is through an interpreter in the same way by using examples, metaphors, do tasks in the same way you do with a Spanish woman or with a Latin-American woman who speaks Spanish than with a woman who doesn't speak Spanish because there is a difficulty in understanding the sense of the language because Spanish is a very rich language in (..) metaphors, it is very rich in meaning so you cannot contextualise certain things you cannot work in the same way you have to adapt, you have to be more literal, you have to make it easier. (TK-SP-06: 222-228)

This can only be justified by the fact that these service providers have worked solely with non-professional interpreters who might not have been fully competent in either of the two languages required to be interpreted. Otherwise, if one has worked with a professional interpreter duly qualified and trained, there would be no need for service providers to simplify the language they use. This theme shows that different settings and different scenarios call for different roles or ways of approaching the interpreting assignment but also that service providers need to be

trained in working with interpreters and need to properly understand the figure and role of the professional interpreter.

Theme 3: *When in Spain, do what the Spaniards do* (cited from SP8, see TK-SP-08: 399)

This theme focuses on the access of foreign victim-survivors to services and how well services are adapted to their needs. The solutions mentioned by service providers and the lack of knowledge of what an interpreter does already suggest a deficiency in the way services are organised. While some answers clearly show that access to services is in fact restricted due to the language barrier, service providers are reluctant to admit it. The reason for this might be that some of them feel it is their responsibility to bridge the language gap and go the extra mile to be able to communicate and do their job as best as they can. Their narratives, however, showed that there is always a part of the assistance that gets lost. The underlying theme of it all, as will be shown next, is the idea that the foreign population will eventually learn Spanish and that services have been solely created to assist the local population.

The testimonies of the service providers clearly show that foreign victim-survivors do not have the same access to the support system as Spanish-speaking women do. Some service providers reported not having any multilingual material available while others confirmed that there are no interpreters in the institutions where victim-survivors can get help:

Example 48

SP4: Well here at the [WORKPLACE] we don't give any documentation […] that's true we don't have any leaflets in English or in any other language to be hon- no, we don't have any documents in other languages not even in Spanish. (TK-SP-04: 92-96)

Example 49

SP1: //Yes// well mainly there should be interpreters in the cen- in the authorities because in certain places there aren't here it's true that we give them [service users] an orientation but in the places where they can actually get or where they can go in more extreme cases in the end there should be interpreters I don't know I think there aren't any or they should call one but there should always be people who can translate on the spot like we have here. (TK-SP-01: 503-507)

Example 50

SP6: //I think they have// they have more difficulties (.) precisely because of the barr- mainly because of the language, they [service users] go to the employment office […] and they don't have interpreters, they have to apply for a financial benefit where they are asked to provide documents in Spanish, they have to fill in paperwork in Spanish so no, they don't have the same access. (TK-SP-06: 372-376)

Although service providers were reluctant to admit that the assistance to victim-survivors is not the same due to the language barrier, some of them feel that what gets lost is not the protection and assistance itself, but how you make the victim-survivor feel safe and ultimately how you convey the information:

Example 51

SP3: There is a part that will get lost without the interpreting service there is a part that obviously gets lost, if you ask me about the protection guarantees then yes because they work I mean a protection centre is going to act in the same way with a Ukrainian woman and with an Argentinian woman, but that they know how to get or that they can get the most out of that information is going to depend on a third party (laughs) that's more complicated. (TK-SP-03: 394-397)

Example 52

SP4: I think they get the same service ok? they have the same opportunities, but the treatment is different not the treatment as such but what I have told you how you pass on the information regarding the resources, how you convey that feeling of security is different […] but the language barrier is so big that I think that even though service providers try their best it is not the same I mean I try to think about how I would feel if something would happen to me in a foreign country and they don't speak my language, yes they are going to help me as much as they can but in those delicate moments it is impossible to convey what you can say to a person in your own it is impossible so I think the opportunities are the same because it is true that that is independent of the culture, the nationality but that feeling, that feeling that you can get in your mother tongue is difficult, very difficult and that is certainly an opportunity that speakers of other languages don't have. (TK-SP-04: 303-313)

One service provider clearly indicated that they never use interpreters for therapeutical treatment, which inherently means foreign victim-survivors do not have the same access as Spanish-speaking women do:

Example 53

SP7: […] so no never we don't do treatment with interpreters never I just did it on this one occasion because they were close friends and knew each other for a long time and the interpreter knew the situation very well and the interpreter was the one who encouraged her to report the case […] but we don't do therapy. (TK-SP-07: 200-212)

Moreover, this same service provider spoke about ATENPRO, the telephony service used for follow-ups with victim-survivors indicating that the service is run only in Spanish and suggested that if the victim-survivor does not speak Spanish the follow-up might not take place:

Example 54

SP7: Yes that follow-up is carried out by the Red Cross ok? across the country and for that reason it is a follow-up that is done in Spanish, if you are lucky and you are assisted by someone who knows a language you can manage but it is a service that is done in Spanish […] I imagine the follow-ups of

users in such circumstances will be done differently I don't know how they do it to be honest I don't know really but I imagine that if you have this situation or someone within the service knows the language they will call her [victim-survivor] to do the follow-up and if not they probably won't of course. (TK-SP-07: 452-465)

This comment contains an important appreciation which accounts for the title given to this theme, the fact that victim-survivors are in Spain and cannot expect to be assisted in a different language. The testimonies provided by the interpreters also showed that the moment a service provider sees that a victim-survivor or service user can speak a bit of Spanish they automatically attempt to do the intervention without an interpreter:

Example 55

I1: In fact look at [INSTITUTION] duri- there are different stages within the programme during the first phase normally they do have the assistance of an interpreter but as soon as they see that they can speak a bit [of Spanish] they are denied the interpreter I mean they don't deny them the interpreter but they try to avoid it ok? they only give it to her when the person asks for it and you say "ok yes she has been here three months four mon- six months" and I say "In six months what level of Spanish can you actually have to speak about a problem?" well ok the fact of "Look I don't know where I have to pay the electricity bill" or more daily things ok but for something more serious. (TK-I-01: 467-471)

This interpreter also provided an account of a service user who was denied the telephone interpreting service at a hospital although the hospital where she was treated did have a contract with an external company. The service user felt that she was subjected to discrimination because she did not speak Spanish even though the hospital staff could have easily resorted to an interpreter:

Example 56

I1: […] she was complaining because when she goes to the doctor at the hospital there are never any interpreters and she is here [in Spain] alone with her child who has a 97% disability and she said "Every time I have been to the emergency room or whatever I don't know I am not capable of communicating of speaking Spanish, I have just arrived" and the social worker was telling her that hospitals have a system called Dualia for interpretation and that can be called anytime but they don't do it (.) I don't know why they don't and the social worker insisted "It is your right to be able to communicate and be understood" it is as simple as making a phone call and having someone on the other side of the line who speaks another language, and they don't do it and the woman was complaining a lot and said to me "Sometimes they even treat me badly for not speaking Spanish" and I said "That's a shame". (TK-I-01: 389-397)

The suspicion that victim-survivors or service users may face discrimination for not speaking Spanish was confirmed mainly by the testimonies of two of the eight service providers. This topic was brought up in the first place and repeated many times throughout their interviews to justify the lack of adaptation of services, even going as far as blaming the victim-survivor for not being able to get support. When asked if there was a protocol for how to deal with a language

barrier, or if there had ever been an interpreting service within the institution, one service provider answered the following:

Example 57

SP7: I well yes we what we do right? in the service what we do is that (.) for the immediate processing of the paperwork, to explain the resources they have access to, to arrange the mobile teleassistance (..) we allow a translator they have to bring with them, normally it is true that well [CITY] has this situation of having people who have lived here for fourteen or fifteen years who never felt the need to learn Spanish, that's another topic you know? (laughs) so well then you say "Well, this is not possible" you know? well they know very well the resources they have they have people in the area doing translation services because the situation is quite widespread in all languages ok? except for Icelanders, those from Northern Europe do care about learning Spanish you know? all the Nordic area, the Swedish, the Icelanders thos- in two years they try to learn ok? the English don't, the Germans neither, the Belgians also don't no matter how many years they stay, what is the only problem here? it makes me really angry when they tell me "How long have you been here?" "Fourteen" (..) "Well after fourteen years of living here you would have the opportunity to do therapy with me and you don't", well I don't have enough level of English to do it, I am not bilingual and then there is a part a bit you know? that you say "why do I have the obligation?" it is a conflict (laughs) an ethical conflict {No, you don't have the obligation} yes you know? I mean I know perfectly what my professional criteria are, my professional obligation ok? but there is a very unfair side to this because I made the effort let's say to be bilingual and you didn't". (TK-SP-07: 120-137)

This excerpt, provided after five minutes into the interview, is very illuminating for several reasons. It clearly shows that victim-survivors are made responsible for being denied access to therapeutical treatment. If the aim of solving the language barrier is to minimise the re-victimisation of victim-survivors, this attitude achieves clearly the opposite. The answer does not only evidence that, according to SP7, it is the victim-survivor's fault not to be able to fully access all resources but also this service provider makes a distinction between those nationalities who are willing to learn Spanish and those who do not care. If access must be equal for all women regardless of their nationality, one cannot fall into making this assumption. This service provider claims she knows her responsibility as a professional, which does not include solving the language barrier. The frustration of being forced to cancel therapeutical treatment due to the language barrier and the lack of interpreters within the service could be what makes her blame the victim-survivor for not learning the language. Although this excerpt could not be more enlightening, this service provider constantly returned to this topic throughout the interview:

Example 58

SP7: […] but we don't do therapy and I in fact say to them sometimes when you see one [victim-survivor] who is suffering and in such a bad state and has been living here for fourteen years and has not made the effort to learn the language, they don't need it, we don't ask them to that's also true but sometimes I have said to them "Look what a big mistake you make by choosing not to learn the language because what do you do now? you are losing a valuable intervention in a frankly delicate situation"

because sometimes I say to them "If I go to England or if I go to France or if I go to Belgium it would never cross my mind not to learn the language because I don't know what I am going to need" apart from other issues. (TK-SP-07: 212-218)

While it can be true that learning the language of the host country seems sensible, the reasons for not doing so or not being able to do so might vary and depend on each person's individual situation. For this reason, victim-survivors should not be blamed because the service is not prepared to assist foreign victim-survivors. However, this service provider provides two more examples which clearly reflect her frustration for having to deny treatment:

Example 59

SP7: […] sometimes we have talked about it apart from how much the topic makes me angry it depends but there are some occasions on which I say "I mean with the awful situation you are going through how can it be possible that you haven't learned the language?" because Arabs make sure they don't learn that is part of the abuse and the control but the English sorry for the phrase they don't give a shit if you learn it or if you don't (laughs) it is a different situation you know?

M: Yes, those are different situations.

SP7: Those are different situations, Arabs isolate them so they don't let them with the issue of religion and community and the sense of group they don't let them learn the language and that is a measure of control within the violence itself, in fact Arab women when you finally make them see this they understand it perfectly, they see it and they fight to learn the language quickly, English women are a bit more and the Belgians and the French they don't see it because "how could it be that I need that?" you know? so from that point of view with some serious cases (.) personally you have to manage that because you are furious you get irritated a lot because they didn't want to do it. (TK-SP-07: 380-393)

This last excerpt could justify in a way why the burden is shifted to the victim-survivor since for this service provider there are indeed certain nationalities who are willing to and do learn the language while others simply do not. While this view was not expected by the interviewer at all, the account of the last service provider interviewed shows a similar opinion regarding the unwillingness of victim-survivors to learn Spanish and how the responsibility is shifted to the victim-survivors for not being able to communicate:

Example 60

SP8: […] on a certain occasion the police has told them that they couldn't have an interpreter you know? because sure the budg- for example at the beginning all that was at the beginning now everything is and so they told them "Look, you have to bring an interpreter" a bit like shifting the burden to them because they also said "Look you have you are in a foreign country in a way it is also your obligation and responsibility to learn or to have bring it is your problem don't you think? here we try to make services available to you but not everything is our responsibility you have to show some interest and have and yes you have to-" well people women with no resources you cannot say that to them but women with resources I mean "No, you have to-" I mean that was also Marta very exhausting and I said "Look, no" and they also I mean the last wave of women from Eastern Europe with more you know what I

mean? with more resources and so they were very relaxed you know what I mean? like expecting the system to solve everything for them and then we said "No, no, it is also your responsibility, if you have a problem you have to go to- and you don't have that service because there isn't so you have also have to look for solutions". (TK-SP-08: 287-299)

This testimony shows that this time the lack of interpreting services available and the reluctance to pay for an interpreter made police officers deny calling an interpreter, placing the responsibility on the victim-survivor to do so. This time this service provider did not distinguish between the willingness of different nationalities to learn the language but drew a line between migrant women with financial resources who can pay for a private interpreter and those who have no money and might need a different solution. While this service provider admitted the interpreting service should be regulated and offered by the Administration, the frustration felt during ages of having to deal with the linguistic barrier with no satisfactory solutions did not deter this service provider from blaming victim-survivors:

Example 61

SP8: This has to be regulated, this matter specifically has to be regulated and it has to be a service offered by the Administration that's for sure. Then a different matter is the willingness and the apathy of each person because well we are seeing that in [CITY] I have seen that all my life darling I have been working forty years and I have seen people who have lived here for a really long time and they don't speak Spanish and that's laziness so well there is a point because they even demand it I have had some victims with whom I have argued because they have kind of forc- you know? like forced us and I said "Look excuse me you don't have this in your country ok? here you have services and that's great, more than great and we are proud of it but enough with the demands ok? because you are in and when in Rome do as the Romans do I have been in foreign countries and I have travelled a lot and I have got by on my own and I haven't demanded a thing ok? and I have taken care of being able to make myself understand and to be able to-" you know? well even so darling I tell you they have always demanded something "No, no, excuse me I will help you because you have recently arrived and you are and so and I help you even if you have been here three years already and you don't speak [Spanish]" but there is going to be a time when I tell you "Wake up because that is a personal responsibility of each person to evolve, not to get carried away and expect the system to do everything for you, no, the system will help you but you have to do your part it's a fifty-fifty situation […] you also have the moral obligation as an individual as a pers- to evolve and improve and yes evolve and not say "Well I am in a country that makes everything easier for me and I do nothing" and that's happening and I tell you this in that sense because I had arguments with women in which I said "Well this is not fair ok? it is not fair that you say that when we are here, you don't speak a word, we are trying our best to communicate with you, an interest so that you come and make demands, I can make demands too, you've been here for ten years why haven't you learnt English? at least something so that you can communicate you can get by on your own". (TK-SP-08: 391-418)

The rather long excerpt provides another interesting insight related to blaming the victim-survivor. The narrative is similar to that of SP7 but in this case, rather than blaming the victim-survivor for being denied treatment, this service provider insists on the shared responsibility to overcome the language barrier. Once again, the excerpt shows the frustration of the service

provider for the constraints placed on her ability to do her job because she cannot communicate properly with the victim-survivor. Given that the Administration does not do anything to solve the issue, service providers do not see it as their responsibility to overcome the language barrier but as the duty of those foreigners who decide to settle in Spain. These testimonies, as harsh as they may seem, further demonstrate the lack of willingness from the Administration to address the issue of the language barrier and provide quality interpreting services. This has been identified across all interviews, not only with service providers but especially with the interpreters. This leads to the fourth and last theme included in this analysis.

Theme 4: Turning a blind eye to the obvious

The last theme of this analysis deals with the lack of attention to the language barrier and the provision of interpreting services. What has been described in themes 1-3 is the ultimate consequence of not seeing interpreting services as essential for the functioning of the institutions, although there is evidence that they are more than needed.

Example 62

I2: […] here [Spain] the problem is that we can't make the Administration aware of this, it is like a problem that's secondary where any bilingual any person who says so can do it and it is very paradoxical because twenty-eight universities are offering the degree in Translation and Interpreting. (TK-I-02: 308-311)

The lack of institutional response is reflected in various ways as mentioned across the interviews. In this sense, the narratives of service providers pointed to a reluctance of local and regional governments to pay any attention to an issue that is right before their eyes: the population profile of the area, which is seen by many as the first step in addressing this issue:

Example 63

SP3: I think gender-based violence needs to be given the relevance it has as a problem of public health and as a structural problem that in the first place and above all the population profile must be considered it is not the same to speak about an inland town in [REGION] than [CITY] they are not the same, there are many more added difficulties, so if you have forty per cent of foreign population, you have over a hundred different nationalities you have to take you have to offer a response to those needs because it is <u>your</u> population but first violence against women needs to be given the relevance it has […] and then if I have this population I have to respond to the needs of <u>my</u> population I can't apply the same recipe the same protocol to all municipalities because we are not the same in that sense. (TK-SP-03: 439-449)

Example 64

SP6: Well I think that each government has to contemplate the issue of globalisation, the issue around the fact that we don't only attend to the person from a certain municipality, the person, the local but that we are open to every person who fulfils certain criteria. (TK-SP-06: 411-413)

Example 65

SP7: Sure and in this region especially because the area of La Rioja {Exactly} there are foreigners but it is not like here and we I mean social services in the Valencian region have a lot of foreign population in assistance services and that aspect hasn't been taken into consideration, you have a look at it and there's nothing about it something like in the moment even if it only that in the moment you can, create a translation service. (TK-SP-07: 413-417)

Further testimonies evidenced that service providers do not see it as their responsibility to demand interpreting services but consider it to be the sole responsibility of the Administration.

Example 66

SP3: No I don't know officially no as far as I know we are a bit go-getters and what I told you we resort to associations, volunteers, colleagues I mean we try to solve it out ourselves but I know that's not the answer the ideal response would be that there would be someone (laughs) that the Administration would provide that service. (TK-SP-03: 424-426)

Example 67

SP4: No I don't think there has been one [initiative] it is taken for granted that doctors or professionals must speak English because it is true that English is the language par excellence but when you offer a position […] if I have the option to go to a different place where I am not required to speak where the language is not going to limit my job I am going to choose the place where the language doesn't limit my job but it is true that I don't think I don't know if the issue of the translator has been suggested I don't know I know it is a decisive factor when choosing a destination […] I don't know if there is such an initiative or not I don't know to be honest whatever I say I would be lying but well (sighs) in an emergency room we need it a lot, a lot imagine during the summer season almost all patients are foreign and most of the time you can't communicate I mean do you speak English? and you are faced with the language barrier but what if they [patients] don't speak English. (TK-SP-04: 277-293)

This last statement points to a very interesting aspect mentioned by this service provider which is that Spanish doctors choose to work at a different health centre to avoid the language barrier. As evidenced by Example 67, the reason may not only be that their level of English is not sufficient but also that patients may not speak English either. It is shown that doctors consider language to be a barrier to the performance of their job. Consequently, the centre where this service provider works is not adequately staffed by doctors due to the different foreign nationalities they receive there and the frequent challenges in properly communicating with their patients, which is reinforced by the next example, also provided by SP4:

Example 68

SP4: […] here we attend Norwegian, Swedish, Moroccan, Indian even it is very complicated but a a [CENTRE] with so many nationalities I mean there are more than 80 nationalities needs translators I mean they are needed but not only for gender-based violence for everything else for everything else because there are many doctors who do not want to work here because they don't have language skills and cannot communicate with patients so there is a shortage of doctors but precisely due to the language barrier, how can you explain a treatment to a patient if you have no idea [of the language] and people come without a translator? (TK-SP-04: 254-260)

However, in view of this situation neither they as service providers nor the hospital have taken any action to change that. This service provider believes the action must be taken by the Administration itself, not so much the hospital management although management is made responsible for raising the issue at least:

Example 69

SP4: […] I think you'll need to conduct a very exhaustive study to say "Look this is the population we have and here's what we need" and that Conselleria [regional health ministry] provides all [CENTRES] because I imagine that for example [CITY] will have the same problem, [CITY] and all coastal areas will have this problem you know? so I think the action needs to come from Conselleria not so much from management although they are the ones who need to raise the issue right? and demand it. (TK-SP-04: 371-376)

Other service providers demanded having an interpreting service in the past with no success which resulted in this service provider openly admitting that such a service has never been demanded at a different point in time, though they struggled to communicate with foreign victim-survivors:

Example 70

SP8: No we have never had such a service and we have never demanded it you know what I mean? sure during the development of the unit there were well I in the end when I saw right at the beginning right halfway when well you try to adapt and you see the way of working all the difficulties that arise so I talked a bit with my boss "Look I would need" but well that was money from the town hall for nothing you know? they didn't make our job any easier it was "No, you already have the translators in the courthouses" and so. (TK-SP-08: 279-284)

Moreover, the testimonies of the interpreters also revealed that service providers neither feel responsible for demanding the service nor for complaining about the quality of the interpreters they worked with:

Example 71

I1: In fact look in the operation I took part in I was gobsmacked I swear it was like saying "Why don't you complain?" I mean that was a counterfeit operation and they had a lot of tappings […] so I sat down and transcribed and one of the agents said to me "Blimey it is the first time that we have an interpreter who writes without spelling errors and you can actually understand what it says" […] "Yes sometimes we've had people who God you can't understand what they write" and I said "And you don't complain? because that makes your job more difficult for you" "No, we don't" and I said "Well that's bad" (laughs). (TK-I-01: 272-279)

Example 72

I2: […] even so throughout my professional experience I have had cases in which for example I am thinking about an occasion in which they [the court] called a French interpreter for a woman who was Moroccan and I said "Come on if she is Moroccan she probably doesn't know French and I am here and the woman doesn't understand me" and the abuser ended up doing the interpretation, I have witnessed such cases or the daughter in a court in Spain I mean I have seen that in a courtroom "And what shall we do if we are not going to understand each other?" "Well, stop the trial and call someone" it was evident that the man was the one doing the talking, he was not interpreting his wife, he was talking on her behalf, he answered what he considered he had to answer so well when you see that prepared professionals such as judges, a public prosecutor allow that well you say let's forget it. (TK-I-02: 393-402)

These excerpts show on the one hand that even though service providers see that having interpreters at their disposal would make their job easier, they do not complain and try to make do. On the other hand, those who happen to work in a setting where an outsourcing company exists just accept the service as it is and do not question the quality of the service, which can, in the end, be as detrimental as not using interpreters.

Example 72 provides a very illuminating account of the impassiveness of service providers towards interpreting services but also towards the victim-survivor. This example shows that the interpreter that was called did not speak the language of the victim-survivor and instead of calling someone else, allowed for the abuser to interpret for her. Seeing that the abuser was not interpreting but speaking on behalf of his wife, the interpreter objected to the court but was ignored on the grounds that the service provider and the victim-survivor must understand each other somehow. The following example provides the outcome of the story:

Example 73

I2: […] in this case I can tell you I remember it was a trial back then it must have been a trial of (.) it must have been a minor-offence trial back then in a criminal court I don't remember now […] so I wanted to learn about the case before the trial and when I saw the attestation it said that the woman that the victim had come with her daughter, who was four or five years old, to the police station and that well they [the police] asked her some questions through her daughter and when they reached a point in which the conversation turned a bit harsh then they decided to call a woman, not an interpreter, a woman who knew Arabic ok? or French I don't know, Arabic but well the case is that I don't know why they called me for French I don't know why because at the station there were colleagues who spoke

Arabic and I said "this is an organisation matter" and at that trial the woman said that she wanted to withdraw the complaint, that everything had been a mistake but the person interpreting all that was her husband and then the poli- the judge said "No, if she withdraws the complaint there is nothing I can do", and I said "but the one declaring is her husband" (laughs) but well if her lawyer didn't do anything either my role there was no other than to say "This is a bit odd". (TK-I-02: 393-402)

These two examples show the process followed by the police to try to communicate with victim-survivors. First, they tried to communicate through the victim-survivor's daughter, then a woman with some knowledge of Arabic or French was called in, and finally the interpreter interviewed was requested. Both examples suggest that the police officers did not care to prove whether the victim-survivor spoke Arabic or French and insisted on calling a French interpreter even though the interpreter himself insisted that the victim-survivor did not speak French. The decision was for the husband, and abuser, to provide the interpretation during the trial. The woman decided to withdraw the complaint, to which the interpreter objected again since it was obvious that the husband was the one declaring. Neither the judge nor the victim-survivor's lawyer took any action in this regard. Consequently, the account suggests that this victim-survivor was left unprotected and neglected by the system that was supposed to protect her.

However, the main reason behind the lack of willingness to regulate and offer interpreting services leads back to the costs attached to it. It was described in theme 1 how a service provider avoided calling the company and resorted to other solutions because the service costs money. The testimonies of service providers but also those of the interpreters, who as professionals know how the Administration deals with the hiring of interpreting services, were very illuminating in this regard. From the narratives, it became evident that the main issue behind offering or denying interpreting services is a financial one:

Example 74

SP7: […] so from that point of view and having the same opinion sometimes we have talked about the need to create a service [interpreting] but I don't know I don't know if she who works in social services and is above us has been able to initiate something or not and also it is true that right now at this [INSTITUTION] we are still on the extended budgets from 2018 so we are not in a good situation (TK-SP-07: 393-397).

Example 75

SP8: Sure there has never been let's say specifically with that from that point of view of the language impossible no there has never been a statistic to care about if it was necessary that the [INSTITUTION] or even well I mean the [INSTITUTION] to hire interpreters well all that is money you know? so there had been periods in which there had been more budget and others with less. (TK-SP-08: 301-306)

This is better exemplified by the testimonies of two service providers who work in healthcare centres, which were privately managed for a number of years during which a telephone interpreting service was offered. The service was discontinued the moment the private management ended and the centres were taken over by the regional department of health:

Example 76

SP3: //I think before the// yes because since as you know we belonged to a private comp- well it was a private management and there was a s system called Dualia that was also a //simultaneous// interpreting service yes like 016. (TK-SP-03: 174-176)

Example 77

SP4: ((before we had a service Dualia)) oh yes true ((that was a three-way telephone service)) it's true yes before there was a company this was run privately now it is public and there was a service from Dualia that was a phone that you could call you called the phone the extension […] and my colleague says that when the [CENTRE] first opened there was an outsourcing company which provided translators 24 hours they were here at the [CENTRE] but they got rid of it. (TK-SP-04: 121-134)

This, as one interpreter pointed out, is a very interesting insight, since private clinics treat patients as clients, who are offered an array of services to make the experience more enjoyable while in the public healthcare system, patients are seen as patients. While the first group pays for being assisted at a certain institution, the second group receives free national health assistance thus "not paying" directly, so to speak, for the assistance:

Example 78

I2: //There// it is very complicated now we for example because there is no structure because there are stopgaps solutions here and there, some regions hire a telephone interpreting service I mean in the end those are only temporary solutions ok? no and above all because in the healthcare sector since the management is done at the regional level really every region decides how they organise that maybe you can find that in Majorca they hire interpreters for the hospital in Son Espases in Palma because they have a great volume of but maybe here in [CITY] you say "Yes, we would need someone but we don't need to because we ask doctors to speak English" then in the end they always end with that tag and you say "My God still the same old story", on the contrary private hospitals do hire staff who act as the interpreter and translator because there they speak about <u>clients</u> not about <u>patients</u> so it is a different approach. (TK-I-02: 227-236)

That this is evidently a financial issue is further supported by the narratives of the interpreters. As experienced professional interpreters, they are aware of the importance of providing quality interpreting services and know very well the intricacies of the current outsourcing system of interpreting services within the judicial/police setting. The excerpts show that the Spanish Administration only cares about granting the tender to the cheapest company:

Example 79

I1: […] I think the tender system should be checked or something should be done about it because it doesn't, it doesn't I mean it doesn't work, it doesn't work because they hire the cheapest option and most of the time they are not professionals interpreters or they don't have experience and I get that because there are languages for which there are no professional interpreters but with some training even if it's minimal you can prepare people for that kind of short assignments that aren't so technical or specific etcetera I mean that's possible but I wouldn't know how to solve this […] they published a tender to translate x texts I don't remember how many words into umpteen different languages and the tender I mean the price per word they were offering I think it was five cents or less and then the tender was won by a company that offered two cents per word and you say "It's impossible, it's impossible" […] so with interpreting is the same situation with interpreting is the same I outsource at the cheapest price and if nobody complains, if the police don't complain, if judges don't complain or if no judicial agent complains, the par- the users don't complain everything works fine. (TK-I-01: 404-421)

Another interpreter mentioned that the Administration has washed its hands of the matter by letting companies that only pursue a commercial profit take over:

Example 80

I2: […] the problem is that many times this revolves around the fact that this has been left in the hands of companies that have a commercial interest. (TK-I-02: 495-497)

This was also pointed out by another interpreter who also blamed the Administration for letting companies offer cheap fares to the interpreters working for them. This is a direct result of the overall price at which the tender is offered:

Example 81

I3: […] but the fare reduction has been provoked by both sides not only the company also the public Administration […] currently all tenders grant seventy per cent of the scale to the cheapest option that is this is a price issue ok? so if the Administration itself says that seventy over hundred is given to the cheapest company it is all the same if other companies prove they have the best interpreters, the best training programme, the best whatever because the Administration doesn't care, the Administration only cares about which is the cheapest full stop and I suffer that myself with telephone interpreting because although I don't have to participate in the tenders because that's not part of my department my colleagues who prepare the tenders tell me exactly the same they say "[NAME]", I have to prepare a training programme for the tender and they say "Your training programme only gives us two per cent of the overall mark" you know? it doesn't matter the training isn't relevant you know? (laughs) so that isn't only the company's responsibility, the Administration sets those scales ok? and that's the situation we have nowadays. (TK-I-03: 278-292)

This last excerpt evidences that the quality of the interpreting services provided is not taken into consideration. The fact that outsourcing companies do not check the professional background of the interpreters working for them affects the quality offered since anyone can end up working for them as mentioned by one of the interpreters:

Example 82

I3: […] I have never been asked by an outsourcing company to show my credentials (.) it was enough to say and prove to them that I was a freelancer and could invoice that was enough ok? they have never requested anything else ok? not even my degree certificates, my cv or something of the like, "Oh so you are an interpreter?" "Yes" "Can you do it? "Yes" "Can you invoice?" "Yes", that's it. (TK-I-03: 273-276)

This suggests that the Administration trusts the company, blindly believing that those interpreters working for such companies are qualified when they are most often not. However, this is not an isolated problem of the outsourcing system within the judicial/police settings. NGOs and other institutions that regularly hire interpreters also give in to hiring anyone who says they can do it. The experience of one of the interpreters shows that while she was requested to show some qualifications, others barely spoke Spanish:

Example 83

I1: //Yes//, //Yes for example// with [ORGANISATION] I have been working with them a long time they rea- reac- in my case at least the translation department reached out to me, asked for my university degrees and so and from that moment I was included in their roster so to say I mean in their staff I don't know how to call it properly and then for example with [ORGANISATION] it's also true that there were people among the staff working as interpreters so to say who didn't know Spanish, it was like saying "how can you hire people like that, people who don't know Spanish but you hire them as interpreters?" (TK-I-01: 285-291)

These examples evidence that there is still not enough awareness of how important the role played by translators and interpreters in society is. Professional groups of translators and interpreters have been working tirelessly for years to raise awareness, but their efforts have fallen on deaf ears:

Example 84

I2: //We// the first petition that was made to the ministry back then was to create an office to manage the service but that wasn't interesting (.) it wasn't interesting for any political colour I must say ok? so. (TK-I-02: 595-597)

This political rejection, as one interpreter recalled, was also made evident during the voting to transpose EU Directive 64/2010 where only one political party showed up. The voting never took place:

Example 85

I3: But think about the fact that Spain did not transpose the European directive it wasn't transposed you know? and the day of the voting […] the day of the voting there was only one politician at the

chamber Gaspar Llamazares the only one because there was a lobby of interpreters who wanted politicians to hear us and the only political party who listened to us was Izquierda Unida and committed to being there […] he was the only one voting in our favour and the voting never took place due to failure to appear. (TK-I-03: 633-639)

This testimony as well as the one provided by another interpreter confirms that the transposition of EU Directive 64/2010 into Spanish legislation was only made de *jure* but not *de facto* since, among other issues, the register of interpreters to monitor the quality of the service provided had not yet been created.

Example 86

I2: […] in fact the development of the EU Directive 2010 64/2010 is unfinished and since elections have been called it will remain unfinished because I don't think that we are going to have a law before July I mean the famous registry, which Spain committed itself to create is not done ok? the professional registry of judicial and police translators and interpreters has not been created, it's not done not even designed and it is not going to happen ok? so the requirements really the modus operandi is a bit questionable. (TK-I-02: 116-120)

Finally, this lack of awareness and willingness to do things differently is also evidenced by the limited reach the SOS-VICS project had. The interviews showed that none of the service providers knew about the project, even one of the interpreters did not have any knowledge that such a project had been organised. The testimonies of the two other interpreters, who participated in the project, lay bare the impossibility to reach the Administration or the service providers working with victim-survivors:

Example 87

I2: It was distributed but many times it's indeed very difficult to reach those beyond our students it is very difficult ok? […] I think we still have a pending subject which is trying to reach those who need the interpreters I mean police officers, judges and there have been tiny steps and we show them the resources with the hope that one day it sinks in […] we have all that material we have used it but not very luckily to as you say reach everyone ok? (TK-I-02: 246-274)

Example 88

I3: Well […] this can help raise awareness, it has a purpose for those interpreters who want to specialise in gender-based violence but expecting victims or police officers to read the manuals is a different matter ok? and the aim would be that the training of police officers included a small section about interpreters ok? that would make much more sense, creating a manual doesn't […] so SOS-VICS is great, it needs to exist, it is great that it has started ok? in some way it should be reinitiated and it could have been continued let's say if the activities would have been taken further but right now it is static ok? sadly there should have been an assessment to see how the issue has evolved maybe then it would make more sense maybe someone can start it over soon ok? I mean as a starting point is great ok? the thing is we have to be realistic ok? I mean it was not capable of reaching anyone beyond our profession and that's going to be complicated. (TK-I-03: 507-522)

This theme has demonstrated that there is a complete lack of awareness of how important quality interpreting services are, not only for victim-survivors, but to any foreign person who wants to settle in Spain. Service providers do not see it as their responsibility to demand such a service even though most of them struggle every day to find solutions for the language barrier. The national, regional and local governments choose to distant themselves from the reality they have before their eyes, and see the provision of quality interpreting services as an economic burden that can be saved. This unwillingness to address this matter is reflected in the small reach the SOS-VICS project had, and in the fact that the efforts of interpreting groups to change the current situation have fallen on deaf ears so far.

4. Discussion and conclusion

The outcomes of this research have provided insights into the access of foreign victim-survivors who do not speak Spanish to support and information services. The four common themes that emerged from the 11 online semi-structured interviews with service providers and interpreters were associated with the solutions adopted to overcome the language barrier, the opinion on the role of the interpreter, the lack of adaptation of services for foreign victim-survivors, and the unwillingness of the national and regional Administration to address and regulate the use of interpreters in those services where they are needed. This final section provides a reflection on the most notable research results. However, these should be interpreted considering the limitations of the research design. The chapter concludes with some recommendations for future research.

First of all, the analysis of the legislative framework at the national and autonomous community levels paved the way for the analysis of the interviews and already suggested some of the answers that were provided by the interviewees. It is evident that the legislation, i.e., the Organic Act 1/2004 on combating GBV (Jefatura del Estado 2004) and the Organic Act 4/2000 on the rights of migrants (Jefatura del Estado 2000) and further legal documents fall short in properly addressing the difficulties that the language barrier can present not only for service users but for the institutions providing the service. While the hotline 016 is available in different languages most of the online resources are not accessible for foreign victim-survivors since most of the online content published by the Government Office Against Gender-based Violence has not been translated into any language, with the victim-survivor only having the option to change the language into English or French for browsing purposes (Gobierno de España 2023). Also, as suggested by one of the service providers, the monitoring service ATENPRO is conducted solely in Spanish (Example 54) and there is no evidence that it offers a telephony interpreting service, leaving open the question of how follow-ups with foreign victim-survivors are conducted.

Moreover, neither the Guide to the System of Action and Coordination in Cases of Gender-based Violence (DGVG 2019), which is supposed to serve as a practical guide for service providers and institutions, nor the Guide to the Rights of Female Victims of Gender-based Violence (DGVG 2022b) mentions the right to have a translator or an interpreter present. Also, the language barrier is conflated with an accessibility barrier as some of the documents analysed showed. Moreover, as described in Chapter 2, unlike the situation in other countries that have designed specific protocols for service providers working with interpreters, in Spain, protocols

for service providers do not state specifically how to work with an interpreter, and nor do they mention the language barrier or how to overcome it. At the autonomous community level, the situation is not different from the one at the national level with only some vague references to the language barrier. The only mention of the use of translators and interpreters is so specific that it is almost impossible that the current system can guarantee these professionals have experience in gender studies, GBV and intercultural mediation (Generalitat Valenciana 2019) all at the same time unless it is assumed that daily work counts as experience.

The results of the interviews have shown that the solutions adopted depend on the setting where service providers work, and on the availability or not of staff who can bridge the language gap. The solutions are in line with those found by some scholars (e.g., Abril Martí & Martin 2006; Toledano Buendía & Fernandez Pérez 2012; Toledano Buendía & del Pozo Triviño 2015). In the case of service providers who have no interpreting services at their disposal or personnel who speak the language of the victim-survivors, the solutions range from using the client's family or friends, and the interviewee's colleagues with language skills to Google Translate, with the latest being mentioned by a great part of the interviewees as a solution for providing a quick fix on the spot. The most striking answer was provided by one service provider who admitted to having the services of an external interpreting company but resorted to an array of other solutions depending on the task in question (Examples 16 & 17). For this service provider, ad-hoc solutions provide a similar effective answer to the language barrier as the interpreter sent by the company, but they are cost-free. All in all, as has already been suggested by the literature (e.g., Bui 2003; Toledano Buendía & del Pozo Triviño 2015; Keller & Brennan 2007; Lee 2013), the solutions adopted by service providers to bridge the language gap are not enough to establish efficient communication.

Also, it was unexpected to find that almost all service providers in the sample mentioned they wished their level of English would be better indicating their belief that this would solve their communication problems with foreign victim-survivors. This, however, ignores the fact that most of the foreign population in the area under research is not English-speaking and presupposes that all foreigners speak English. Nonetheless, the results demonstrate that all service providers but one are aware their level is not enough to assist victim-survivors. The findings further confirmed that the comfort of the victim-survivor is what decides the kind of solutions adopted. The answers showed that the comfort of the victim-survivor, as perceived by the service provider, is put above the quality of the communication. In this sense, some service providers measure the quality of the interpreter based on the degree of trust between them and the victim-survivor while others ask the victim-survivor if their preference is to communicate

through an interpreter or if they would rather speak without one. This confirms the results obtained by Tipton (2017 & 2018), showing that organisations resort to professional interpreters, bilingual staff or non-professional interpreters depending on the content and purpose of the session.

As expected, the results show a clear misunderstanding of who the interpreter is and what they are supposed to do, which stems from the overgeneralisation of the word "translator" to refer to anyone who can speak two languages, but also from using other professionals such as the cultural mediator as an interpreter. A confusion exists regarding the role the interpreter is supposed to adopt, with each service provider sharing a different opinion based on their expectations, as was already pointed out in the research conducted by Abraham & Oda (2000) and Sullivan et al. (2023). This could be motivated by two facts. On the one hand, they have never worked with professional interpreters with proper training. On the other hand, as suggested by Tipton (2017 & 2018), each organisation should establish the skills their interpreters need to demonstrate depending on the different tasks they perform with victim-survivors and the aim of each appointment. Moreover, as suggested by the SOS-VICS project (Abril Martí et al. 2015), each setting calls for the interpreter to develop different skills and training, one of them being training in GBV. This aligns well with the only service provider who considered that psychological intervention cannot be fruitful if the interpreter does not have training in GBV since it will prevent them from grasping every nuance of the psychological intervention and providing a good interpretation from a gender perspective (Example 38). In line with the findings by Antón García (2014) service providers do not consider that interpreters require training in GBV while this is a requirement for any other professional working with victim-survivors (Jefatura del Estado 2004).

The most striking findings of this research were the ones regarding the access of foreign victim-survivors to information and support services and the lack of institutional response to regulate interpreting services. The interviews substantiate previous findings in the literature such as the ones provided by the SOS-VICS project (Toledano Buendía & del Pozo Triviño 2015) which showed that the existing services are not adapted to the needs of foreign victim-survivors and as a result, their rights are violated time and again (e.g., Abril Martí 2015; Molina Gutiérrez 2006). It gives rise to concerns that even though the narratives of service providers evidence that access is indeed limited due to the language barrier, there is a certain reticence on their part to admit that foreign victim-survivors do not enjoy the same access to information and support services as Spanish or Spanish-speaking victim-survivors. The reason for this could be that they may feel it is their job as professionals that is being questioned whereas the actual

focus lies on the adaptation of services. The reality is that foreign victim-survivors have limited access to certain services due to the lack of in-house interpreting services, and multilingual material available or simply because they are denied the use of an interpreter, as evidenced by the interviews (Examples 55 & 56).

This suggests that the information and support services have been solely created to assist the local population with little effort to adapt them to the needs of the current population profile, as indicated by previous studies (e.g., Bui 2003; Ghafournia 2011; Lee 2013). In this regard, the narratives offer compelling evidence that foreign victim-survivors are indeed denied access to certain services due to the lack of interpreters and are even blamed for being denied a certain service. Service providers do not feel that it is their responsibility to bridge the language gap since victim-survivors should have put forth the effort to learn Spanish. It was surprising to see how two service providers repeatedly blamed victim-survivors for not being able to receive assistance due to their unwillingness to learn the language (Examples 58 & 60). While this might stem from the frustration of not being able to communicate with them and having to deny them treatment as a result, according to the legislative framework (Jefatura del Estado 2004) services must be accessible to any woman regardless of their nationality, and information must be communicated in a language they understand, which means that they cannot be blamed for not having learnt Spanish. As indicated by the literature, the time spent in a country is not correlative to the language proficiency acquired (El-Madkouri & Soto 2002; Bui 2003). Even though it would be ideal for the parties involved if all victim-survivors spoke Spanish, this cannot be a condition *sine qua non*.

What has been discussed so far is the ultimate consequence of the lack of institutional response evidenced by service providers and interpreters alike. This is corroborated by the lack of initiative on the part of the service providers to demand an interpreting service at their institutions though they are aware they would benefit from such a service. Instead, the service providers believed that the Administration should be the one acknowledging this deficiency and providing the means to solve it. However, as the interpreters pointed out, service providers who are lucky enough to have the services of an external interpreting company neither complain about the quality of the interpretation provided nor about malpractices, for instance, when victim-survivors are denied the right to an interpreter and are forced to speak through their abusers (Examples 72 & 73). This means that if service providers, as main recipients of interpreting services, do not expose the problem, the Administration is not going to solve a situation that is not explicitly problematic. Also, as indicated by the interpreters interviewed, the efforts of the interpreting research community have not been enough to raise awareness of the need to

regulate interpreting services, which is felt by the low reach of the SOS-VICS project (Examples 87 & 88).

Moreover, the findings proved that the Administration at the autonomous community and local levels remains unaware of the population profile and its needs. Almost all service providers highlighted the fact that the first step to address this issue would be for the Administration to closely analyse the population profile of the area to determine its linguistic assistance needs. With over 80 different nationalities and with an over 40% share of foreign population it is evident that some kind of action in this respect would be needed. The testimonies revealed that the range of nationalities these service providers must assist daily is too diverse to expect that the language barrier be overcome by simply asking professionals to speak English. However, as pointed out by one service provider, not even the shortage of healthcare professionals has been reason enough to turn the attention to this issue (Examples 67 & 68).

The results offered indisputable evidence that regulating and providing interpreting services is a financial issue, with the Administration not willing to assign any budget to something they deem superfluous. Whether governments receive money for the adaptation of services and still do not hire interpreting services could not be confirmed by the findings. However, these suggested that budgets have always been too tight to even think about hiring interpreters for the services which might need it the most (Examples 74 & 75). That this is a financial issue was also confirmed by the testimony of the only service provider who openly said that calling the interpreting company is costly (Example 16). This was further evidenced by the discontinuation of interpreting services depending on whether institutions were publicly or privately managed (Examples 76 & 77).

The most striking example of the lack of institutional response is provided by the accounts of how the tender system works in Spain. Nowadays, the only setting where there is a somewhat regulated interpreting service available is the judicial/police setting, where the service is solely provided by the company that has won the tender. However, as the interpreters had denounced, the Administration's practice is to grant the tender to the cheapest company without paying any attention to the interpreters they hire, their qualifications or the training received (Examples 79-82). This situation has, as suggested by APTIJ (n.d.), inevitably led to a deterioration of the interpreting services offered nowadays since there is no control over the quality provided by these companies. As indicated by the interpreters, these companies never ask their interpreters to prove their experience, the only thing that matters is that they can invoice. In fact, Antón García (2014) found that the only requirement to be hired by these companies is to know a language. Also, as one of the interpreters who worked for one of these

companies stated, the company's only concern is that the person hired as the interpreter can invoice the money (Example 82). However, the interviews suggested that being endorsed by these companies could give the false impression that these interpreters are indeed duly qualified as judicial/police interpreters. While some of them may have such qualifications, the results suggested otherwise.

As anticipated by the literature review, the findings proved that information and support services are not adapted to the needs of foreign victim-survivors and that the language barrier does indeed limit their access to the array of services available. The results also confirmed previous research regarding the kind of solutions adopted, most of them ad-hoc, and the generalised confusion around the interpreting profession. In line with what del Pozo Triviño (2017) found, the testimonies also showed that service providers encounter many problems when communicating with foreign victim-survivors, and that the communication is more often than not insufficient. In contrast to previous research, these results showed a different response pattern on the part of the service providers, which enabled the researcher to unmask their true stance towards the language barrier and who should be responsible to bridge the language gap. So far, the existing review of the literature has not provided such compelling examples of how victim-survivors are directly blamed for not being able to access the services.

4.1 Limitations

Given that these findings are based on material from a particular number of participants, the results from the analysis should be interpreted with caution. While these may suggest a certain pattern of responses that could be similar in other parts of the country, the variation in participant characteristics, the small size of the sample, and its limitation to a specific region means that the generalisability is somewhat limited and cannot be extrapolated to the overall national situation. Other areas with more resources or higher awareness of the importance of interpreting services for the adequate assistance of foreign victim-survivors might provide different results. Further data collection would be needed to determine exactly if the patterns identified are related to the characteristics of the area or if bigger areas with more financial resources may have a different approach. While the method chosen for the collection of data proved to be very time-consuming considering all the subsequent stages for the correct implementation of the method and the time frame available, it proved to be an excellent method to answer the initial research questions and understand the subjective world of the interviewees. This author acknowledges that other methods, such as questionnaires or surveys as initially planned, would not have provided such rich accounts.

4.2 Recommendations for future research

While most of the literature at the national level has focused on creating materials for interpreters who may want to specialise in interpreting in GBV contexts or guidelines for professionals working with interpreters, given the results obtained by this thesis, future research should focus on finding ways to raise awareness among service providers vis a vis Borja Albi & del Pozo Triviño (2018). Most importantly, all efforts should be directed at reaching the Administration and decision-making bodies. Although professional associations and interpreting scholars have made enormous efforts to do so, rather than publishing papers on the deficiencies in the present situation, it may be more efficient to design training programmes according to the needs of a specific service and/or organisation and test them in situ, as other countries have done (Abraham & Oda 2000) or to collaborate with specific services and/or organisation to create specific guidelines according to their needs and expectations, like the Glasgow Violence Against Women Partnership (2011) or the charity Standing Together (2008). As long as the efforts from the interpreting research community continue to focus on how to train interpreters without reaching the important stakeholders, their actions will continue to fall on deaf ears. However, it must be noted that the project SOS-VICS marked a milestone in the research on interpreting for foreign victim-survivors of GBV and played a key role in raising awareness despite its limited reach. Additionally, and as already suggested by Norma & García-Caro (2016), Toledano Buendía (2019) and Marey-Castro & del Pozo Triviño (2020), adopting a gender and feminist perspective of interpreting would be beneficial in assisting foreign victim-survivors. Continuing the research on the situation from the point of view of gender studies may be of interest to determine if, as one of the service providers suggested, services for victim-survivors are underfunded due to the patriarchal system that still reigns in Spain.

4.3 Conclusion

Findings from this study indicate that the language barrier does indeed limit access of foreign victim-survivors to information and support services, which are insufficiently adapted to address their needs. This means a violation of their rights, specifically a violation of Articles 17 and 18 of the Organic Act 1/2004 (Jefatura del Estado 2004). The results of the interviews showed that access to services is limited for foreign victim-survivors and that full and adequate information is not always provided. Although service providers are confident that victim-survivors are duly informed, their accounts proved that the information provided is reduced and simplified to fit with the solution adopted to bridge the language gap. The solutions differ

depending on the setting where the service providers are based, and on whether they have interpreting services available. The lack of professional interpreting services and the mistrust towards the quality of the interpreters directly results in service providers denying foreign victim-survivors treatment. Others resort to solutions that may not be the optimal to bridge the language gap in order to make the victim-survivors feel at ease. The solutions reported indicated a clear lack of understanding towards the role of the interpreter, with most service providers considering anyone who knows two languages to be qualified to act as such.

Moreover, the testimonies pointed out that none of the service providers feel it is their responsibility to demand a service that would make their jobs easier. However, frustration resulting from their inability to communicate with foreign victim-survivors thus performing their jobs adequately often leads them to lay the blame on victim-survivors for the denial of treatment. This situation could be controlled and avoided if protocols of action for service providers would establish explicitly when to call an interpreter as well as explaining the dos and don'ts of working with interpreters, as suggested by the guidelines available outside Spain. However, establishing specific protocols will not suffice unless service providers are given some training in how to work effectively with interpreters, and they are trained in proper three-way communicative situations. Most importantly, the accounts of all interviewees showed that none of the stakeholders in the game, apart from the professional interpreters themselves, are willing to pay attention to an issue they are aware of.

The costs of controlling and providing the service have been used as an excuse so far for the absence of interpreters in the public service. In the judicial setting, the practice in the tender system of granting the tender to the lowest bidder demonstrates that the Administration prioritises cost-cutting to the quality of interpreting services. The underlying theme is that public service interpreting has not yet acquired the recognition it has in other countries. The lack of proper recognition of this profession goes all the way back to the Criminal Produce Law (Ministerio de Gracia y Justicia 1882), which reinforces the belief that anyone can bridge the language gap. Acknowledging the interpreting profession as a profession in its own right would be the first step in achieving some improvements in this regard.

This thesis has aimed to analyse how violence against women entered the international political agenda and to explore the actions and legal mechanisms that have been designed to combat it. More specifically, the focus lay in identifying how these documents addressed the situation of migrant women and the quandary of the language barrier. Also, the figures and statistics aimed to not only stress the relevance and prevalence of GBV globally, but also at the national and regional levels. This shows that, contrary to the society's belief, the number of

foreign women affected by GBV in Spain is higher than that of Spanish women, and that they must go through a much more difficult situation due to the language barrier and their migration status. While the review of the literature has stressed the importance of providing interpreting services for foreign victim-survivors, the interviews have highlighted the deficiencies of a system that is considered by many as one of the best to eradicate violence against women. It could be concluded that the results provided by this thesis confirmed previous studies and call for further action to be taken by the Administration.

Bibliography

Abraham, Diana & Oda, Melanie (2000). The cultural/community interpreter in the domestic violence court: a pilot project. In: Abraham, Diana; Roberts, Roda, Carr, Silvana. E. & Dufour, Aideen (eds), *The Critical Link 2: interpreters in the community*, 165-189. Amsterdam: John Benjamins.

Abril Martí, M. Isabel (2006). *La interpretación en los servicios públicos: caracterización como género, contextualización y modelos de formación. Hacia unas bases para el diseño curricular*. Universidad de Granada.

Abril Martí, M. Isabel (2015). La interpretación en contextos de violencia de género con referencia al caso español. *TRANS. Revista de Traductología* 1 (19), 77–94. https://revistas.uma.es/index.php/trans/article/view/2093/1990 (Last accessed: 12/01/2024)

Abril-Martí, Mabel & Del-Pozo-Triviño, Maribel (dirs). Web de formación SOS-VICS, Universidade de Vigo. http://sosvics.eintegra.es/ (Last accessed: 14/08/2023).

Abril Martí, Isabel & Martin, Anne (2006). Percepciones de los profesionales de los servicios públicos con respecto a la interpretación para la población inmigrante. In: Blanco García, María Pilar & Martino Alba, Pilar (eds), *XI Encuentros: Traducción y multiculturalidad*. Instituto Universitario de Lenguas Modernas y Traductores, Universidad Complutense de Madrid, 119-130. Retrieved from: https://cvc.cervantes.es/lengua/iulmyt/pdf/traduccion_multiculturalidad/14_abril_martin.pdf (Last accessed: 07/01/2024).

Abril Martí, María Isabel; Toledano Buendía, Carmen; Ugarte Ballester, Xus & Fernández Pérez, María Magdalena (2015). Introducción a la interpretación en contextos de violencia de género: conceptos básicos de interpretación, contextos, competencias y deontología. In: Toledano Buendía, Carmen & del Pozo Triviño, Maribel (eds), *Interpretación en contextos de violencia género*. Valencia: Tirant lo Blanch, 48-100.

Aguilera Ávila, Laura (2015). Estrategias de prevención y autoayuda para intérpretes que trabajan en contextos de violencia de género. In: Toledano Buendía, Carmen & del Pozo Triviño, Maribel (eds), *Interpretación en contextos de violencia género*. Valencia: Tirant lo Blanch, 272-294.

Amnistía Internacional España (2007). *Más riesgos y menos protección. Mujeres inmigrantes en España frente a la violencia de género*. https://www.es.amnesty.org/fileadmin/noticias/Informe_Mas_riesgos_y_menos_proteccion_231107_01.pdf (Last accessed: 10/10/2023).

Antón García, Lorena (2013). *Violencia de género y mujeres migrantes*. PhD dissertation. Universitat Pompeu Fabra.

Antón García, Lorena (2014). Barrera idiomática y derecho a la información de las víctimas de violencia de género. El servicio de interpretación en el sistema penal de Cataluña. *InDret* 2, 1-33. https://indret.com/wp-content/themes/indret/pdf/1040.pdf (Last accessed: 09/11/2023).

APTIJ (n.d.). Situación actual de la traducción e interpretación judicial y policial. https://www.aptij.es/aptij/situacion-de-la-profesion/ (Last accessed: 12/10/2023).

Arnoso, M.; Arnoso, A.; Mazkiaran, M. & Irazu, A. (2012). Mujer inmigrante y violencia de género: factores de vulnerabilidad y protección. *Migraciones. Publicación del Instituto Universitario de Estudios sobre Migraciones* 32, 169-200. https://revistas.comillas.edu/index.php/revistamigraciones/article/view/912/772 (Last accessed: 05/11/2023).

Arumí, Marta; Gil-Bardají, Anna; Vargas-Urpi, Mireia & Aguilera Ávila, Laura (2015). Interpretar en casos de violencia de género en el ámbito psicosocial. In: Toledano Buendía, Carmen & del Pozo Triviño, Maribel (eds), *Interpretación en contextos de violencia género*. Valencia: Tirant lo Blanch, 230-271.

Ayuntamiento de Orihuela (n.d.). SEMAVIG. Servicio Municipal de Atención a la Violencia de Género. https://www.orihuela.es/bienestar-social-juventud-sanidad-y-seguridad/concejalia-igualdad/semavig-servicio-municipal-de-atencion-a-la-violencia-de-genero/ (Last accessed: 12/10/2023).

Ayuntamiento de Torrevieja (n.d.). Área de Igualdad. https://torrevieja.es/es/temas/bienestar-social/igualdad (Last accessed: 06/01/2024).

Bhuyan, Rupaleem & Senturia, Kirsten (2005). Understanding domestic violence resource utilization and survivor solutions among immigrant refugee women. *Journal of Interpersonal Violence* 20 (8), 895–901. https://journals-sagepub-com.uaccess.univie.ac.at/doi/epdf/10.1177/0886260505277676 (Last accessed: 05/11/2023).

Braun, Virginia & Clarke, Victoria (2012). Thematic analysis. In: Cooper, Harris; Camic, Paul M.; Long, Debra L.; Panter, A.T.; Rindskop, David & Sher, Kenneth J. (eds), *APA Handbook of research methods in psychology, Vol. 2. Research designs: Quantitative, qualitative, neuropsychological, and biological.* Washington, DC, US: American Psychological Association, 57–71.

Braun, Virginia & Clarke, Victoria (2013). *Successful qualitative research: a practical guide for beginners*. London: Sage Publications.

Borja Albi, Anabel & del Pozo Triviño, Maribel (eds) (2015). *La comunicación mediada por intérpretes en contextos de violencia de género: guía de buenas prácticas para trabajar con intérpretes*. Valencia: Tirant Humanidades.

Borja Albi, Anabel & del Pozo Triviño, Maribel (2018). Diálogo multidisciplinar en violencia de género: profesionales de la justicia e intérpretes. *Revista de Llengua i Dret* (69), 103–118. http://revistes.eapc.gencat.cat/index.php/rld/article/view/10.2436-rld.i69.2018.3040/n69-borja-delpozo-es.pdf (Last accessed: 07/01/2024).

Bui, Hoan N. (2003). Help-seeking behavior among abused immigrant women. A case of Vietnamese American women. *Violence Against Women* 9 (2), 207–239. https://doi-org.uaccess.univie.ac.at/10.1177/1077801202239006 (Last accesssed: 12/01/2024)

Carr, Silvana E. (1997). A three-tiered health care interpreter system. In: Carr, Silvana. E.; Roberts, Roda P.; Dufour, Aideen & Steyn, Dini (eds), *The Critical Link: interpreters in the community*. The Netherlands: John Benjamins Publishing Company, 271–276.

CEDAW (1989). *General recommendation No. 12 on violence against women*. https://www.un.org/womenwatch/daw/cedaw/recommendations/recomm.htm (Last accessed: 13/08/2023).

CEDAW (1992). *General recommendation No. 19 on violence against women*. https://www.un.org/womenwatch/daw/cedaw/recommendations/recomm.htm (Last accessed: 13/08/2023).

CEDAW (2017). *General recommendation No. 35 on gender-based violence against women, updating general recommendation No. 19 (1992).* https://documents-dds-ny.un.org/doc/UNDOC/GEN/N17/231/54/PDF/N1723154.pdf?OpenElement (Last accessed: 13/08/2023).

CGPJ (2023). *Informe trimestral sobre violencia de género. 1er trimester 2023.* Download available at: https://www.poderjudicial.es/cgpj/es/Temas/Violencia-domestica-y-de-genero/Actividad-del-Observatorio/Datos-estadisticos/La-violencia-sobre-la-mujer-en-la-estadistica-judicial--Primer-trimestre-de-2023 (Last accessed: 08/10/2023).

Chocrón Giráldez, Ana María (2011). Víctimas extranjeras de violencia de género: derechos y medidas de protección. In: García Castaño, F. J. & Kressova, N. (coords), *Actas del I Congreso Internacional sobre Migraciones en Andalucía*. Granada: Instituto de Migraciones, 2159-2167.

Comunitat Valenciana (2012). *Ley 7/2012, de 23 de noviembre, integral contra la violencia sobre la mujer en el ámbito de la Comunitat Valenciana*. https://www.boe.es/buscar/pdf/2012/BOE-A-2012-14978-consolidado.pdf (Last accessed: 12/10/2023).

Cortes Generales (1978). *Constitución Española BOE núm. 311, de 29 de diciembre de 1978*. https://www.boe.es/buscar/pdf/1978/BOE-A-1978-31229-consolidado.pdf (Last accessed: 08/10/2023).

Council of Europe (n.d.-a). What is gender-based violence? https://www.coe.int/en/web/gender-matters/what-is-gender-based-violence (Last accessed: 13/08/2023).

Council of Europe (n.d.-b). Historical background. https://www.coe.int/en/web/istanbul-convention/historical-background (Last accessed: 13/08/2023).

Council of Europe (n.d.-c). The four pillars of the Istanbul Convention - Council of Europe Convention on preventing and combating violence against women and domestic violence. https://rm.coe.int/coe-istanbulconvention-brochure-en-r03-v01/1680a06d4f (Last accessed: 16/07/2023).

Council of Europe (1950). *European Convention of Human Rights.* https://www.echr.coe.int/documents/d/echr/convention_ENG (Last accessed: 07/10/2023).

Council of Europe (1993). *3rd European Ministerial Conference on Equality between Women and Men.* https://rm.coe.int/16805145a9 (Last accessed: 13/08/2023).

Council of Europe (1997). *Final Declaration and Action Plan of the Second Summit of Heads of State and Government of the Council of Europe.* https://search.coe.int/cm/Pages/result_details.aspx?ObjectId=090000168058f093 (Last accessed: 13/08/2023).

Council of Europe (2002). *Recommendation REC (2002) 5 of the Committee of Ministers to member states on the protection of women against violence.* https://search.coe.int/cm/Pages/result_details.aspx?ObjectID=09000016805e2612 (Last accessed: 17/7/2023).

Council of Europe (2007). *Recommendation CM/Rec (2007) 17 of the Committee of Ministers to member states on gender equality standards and mechanisms and exploratory memorandum.* https://search.coe.int/cm/Pages/result_details.aspx?ObjectID=09000016805d4aa3 (Last accessed: 13/08/2023).

Council of Europe (2011). *Convention on preventing and combating violence against women and domestic violence.* https://rm.coe.int/168008482e (Last accessed: 16/07/2023).

Council of Europe (2018). *Council of Europe gender equality strategy 2018-2023*. https://rm.coe.int/ge-strategy-2018-2023/1680791246 (Last accessed: 13/08/2023).

Council of Europe (2020). *GREVIO Baseline Evaluation Report Spain*. https://rm.coe.int/grevio-s-report-on-spain/1680a08a9f (Last accessed: 07/10/2023).

Council of Europe (2022). *Recommendation CM/Rec (2022) 17 (2022) Protecting the rights of migrant, refugee and asylum-seeking women and girls*. https://edoc.coe.int/en/international-law/11094-protecting-the-rights-of-migrant-refugee-and-asylumseeking-women-and-girls-recommendation-cmrec202217.html (Last accessed: 13/08/2023).

del Pozo Triviño, Maribel (2015). Prólogo. In: Toledano Buendía, Carmen & del Pozo Triviño, Maribel (eds), *Interpretación en contextos de violencia género*. Valencia: Tirant lo Blanch, 5-7.

del Pozo Triviño, Maribel (2017). Immigrant women in situations of gender violence: towards improving communication with public service providers through interpreters. In: de Palma, R. & Pérez-Caramés, A. (eds), Galician Migrations: A case study of emerging superdiversity. Cham: Springer International Publishing, 265-278. https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-3-319-66305-0_20 (Last accessed: 12/01/2024)

del Pozo Triviño, Maribel & Fernandes del Pozo, Doris (2018). What public-service agents think interpreters should know to work with gender violence victims. The "Speak Out for Support" (SOS-VICS) Project. S*endebar* 29 (0), 9–33. https://revistaseug.ugr.es/index.php/sendebar/article/view/6735/7055 (Last accessed: 12/01/2024)

del Pozo Triviño, María Isabel & Fernandes del Pozo, Doris (2022). Interpretación y violencia de género. *ENTI (Enciclopedia de traducción e interpretación) AIETI*. https://doi.org/10.5281/ZENODO.6367044 (last accessed: 25/11/2023).

del Pozo Triviño, Maribel & Toledano Buendía, Carmen (2015). El proyecto Speak Out for Support (SOS-VICS), un paso adelante en la comunicación con víctimas de violencia de género a través de intérpretes. In: del Pozo Triviño, Maribel; Toledano Buendía, Carmen; Casado-Neira, David & Fernandes del Pozo, Doris (eds), *Construir puentes de comunicación en el ámbito de la violencia de género*. Granada: Editorial Comares (Interlingua 134), 1-18.

del Pozo Triviño, María Isabel; Vaamonde Liste Antonio; Casado-Neira, David; Pérez Freire, Silvia; Vaamonde Paniagua, Alba; Fernandes del Pozo, Doris & Guinarte Mencía, Rut (2014a). *Communication between professionals providing attention to gender violence victims/survivors who do not speak the language. A report on the survey carried out on agents during the Speak Out for Support (SOS-VICS) project.* Vigo: Servizo de Publicazións da Universidade de Vigo. http://sosvicsweb.webs.uvigo.es/blogs/files/report-on-the-survey-carried-out-on-

agents-during-the-speak-out-for-support-sos-vics-project.pdf (Last accessed: 09/08/2023).

del Pozo Triviño, María Isabel; Vaamonde Liste, Antonio; Casado-Neira, David; Pérez Freire, Silvia; Vaamonde Paniagua, Alba; Fernandes del Pozo, Doris & Guinarte Mencía, Rut (2014b). *Specialised training for interpreters working with gender violence victims/survivors. A report on the Delphi survey carried out on interpreters during the Speak Out for Support (SOS-VICS) project.* Vigo: Servizo de Publicazións da Universidade de Vigo. Available for download at: https://www.investigo.biblioteca.uvigo.es/xmlui/handle/11093/2642 (Last accessed: 09/08/2023).

del Pozo Triviño, Maribel; Toledano Buendía, Carmen; Casado-Neira, David & Fernandes del Pozo, Doris (eds) (2015). *Construir puentes de comunicación en el ámbito de la violencia de género*. Granada: Editorial Comares (Interlingua 134).

DGVG (n.d.-a). Derecho a la información. https://violenciagenero.igualdad.gob.es/informacionUtil/extranjeras/derechoInformacion/home.htm (Last accessed: 02/11/2023).

DGVG (n.d.-b). *Servicio telefónico de información y asesoramiento jurídico en materia de violencia de género 2007-2012.* https://violenciagenero.igualdad.gob.es/planActuacion/seguimientoEvaluacion/pdf/Memoria016(2007-2012).pdf (Last accessed: 10/10/2023).

DGVG (n.d.-c). Teléfono 016 – 016 online. https://violenciagenero.igualdad.gob.es/informacionUtil/recursos/telefono016/home.htm (Last accessed: 09/10/2023).

DGVG (n.d.-d). ATENPRO. Servicio telefónico de atención y protección a las víctimas de la violencia de género. https://violenciagenero.igualdad.gob.es/informacionUtil/recursos/servicioTecnico/home.htm (Last accessed: 09/10/2023).

DGVG (2009). *Plan de atención y prevención de la violencia de género en la población extranjera inmigrante (2009-2012).* https://violenciagenero.igualdad.gob.es/planActuacion/otrasMedidas/pdf/Plan_atencion_prevencion_violencia_genero_poblacion_extranjera_inmigrante(2009_2012).pdf (Last accessed: 09/10/2023).

DGVG (2012). *Propuesta de intervención integral en el ámbito local contra la violencia sobre la mujer*. https://violenciagenero.igualdad.gob.es/profesionalesInvestigacion/intervencionLocal/protocolos/propuesta/home.htm (Last accessed: 09/10/2023).

DGVG (2013). *Estrategia nacional para la erradicación de la violencia contra la mujer 2013-2016*. https://violenciagenero.igualdad.gob.es/planActuacion/estrategiaNacional/docs/EstrategiaNacionalCastellano.pdf (Last accessed: 09/10/2023).

DGVG (2019). *Guía del sistema de acción y coordinación en casos de violencia de género en España*. https://violenciagenero.igualdad.gob.es/informacionUtil/guia/docs/GUIA-DEACCIONESCASTELLANO.pdf (Last accessed: 09/10/2023).

DGVG (2020). *Macroencuesta de violencia contra la mujer 2019.* https://violencia-genero.igualdad.gob.es/violenciaEnCifras/macroencuesta2015/pdf/Macroencuesta_2019_estudio_investigacion.pdf (Last accessed: 08/10/2023).

DGVG (2022a). *Estrategia estatal para combatir las violencias machistas 2022-2025*. https://violenciagenero.igualdad.gob.es/planActuacion/estrategiasEstatales/combatirViolenciaMachista/docs/EEVM_2022_2025.pdf (Last accessed: 09/10/2023).

DGVG (2022b). *Guía de derechos para las mujeres víctimas de violencia de género*. https://violenciagenero.igualdad.gob.es/informacionUtil/derechos/docs/guiaderechosESPmayo2022_2.pdf (Last accessed: 09/10/2023).

DGVG (2023a). *Mujeres víctimas mortales por violencia de género en España a manos de sus parejas o exparejas. Datos provisionales.* https://violenciagenero.igualdad.gob.es/violenciaEnCifras/victimasMortales/fichaMujeres/2023/VMortales_2023_10_02.pdf (Last accessed: 08/10/2023).

DGVG (2023b). *XV Informe Anual del Observatorio Estatal de Violencia sobre la Mujer 2021.* https://violenciagenero.igualdad.gob.es/violenciaEnCifras/observatorio/informesAnuales/informes/2021/XV_Informe_2021.pdf (Last accessed: 08/10/2023).

Dresing, Thorsten; Pehl, Thorsten & Schmieder, Christian (2015). *Manual (on) Transcription. Transcription Conventions, Software Guides and Practical Hints for Qualitative Researchers*. 3rd English Edition. Marburg. http://www.audiotranskription.de/english/transcription-practicalguide.htm (Last accessed: 24/06/2023).

Dublin Rape Crisis Centre (2008). *Interpreting in situations of sexual violence and other trauma. A handbook for community interpreters*. https://www.drcc.ie/assets/files/pdf/drcc_2008_interpreting_leaflet_2008.pdf (Last accessed: 27/11/2023).

ECOSOC (1946). *Resolution of the Economic and Social Council establishing the Commission on the Status of Women 11(II) of 21 June 1946.* https://www.un.org/womenwatch/daw/csw/pdf/CSW_founding_resolution_1946.pdf (Last accessed: 13/07/2023).

El Diario (2022). 25 años del asesinato de Ana Orantes, la mujer que puso rostro a la violencia machista: su testimonio hizo caer muchos velos. https://www.eldiario.es/andalucia/25-anos-asesinato-ana-orantes-mujer-puso-rostro-violencia-machista-testimonio-hizo-caer-velos_1_9740149.html (Last accessed: 08/10/2023).

El-Madkouri, Mohamed & Soto, Beatriz (2002). La función de la interpretación en una sociedad de recepción (la complejidad lingüístico-cultural en el caso del inmigrante marroquí). In: Valero Garcés, Carmen & Mancho Barés, Guzmán (eds), *Traducción e interpretación en los servicios públicos: nuevas necesidades para nuevas realidades*. Alcalá de Henares, Madrid: Universidad de Alcalá-Servicio de Publicaciones, 105–116.

European Commission (2020). *The gender equality strategy 2020-2025*. https://ec.europa.eu/newsroom/just/items/682425/en (Last accessed: 13/08/2023).

European Commission (2022). *Proposal for a Directive of the European Parliament and of the Council on combating violence against women and domestic violence*. https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:52022PC0105 (Last accessed: 07/10/2023).

European Parliament (2010). *Directive 2010/64/EU of the European Parliament and of the Council of 20 October 2010 on the right to interpretation and translation in criminal proceedings.* https://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2010:280:0001:0007:en:PDF#:~:text=The%20right%20to%20interpretation%20and%20translation%20for%20those%20who%20do,of%20that%20right%20in%20practice. (Last accessed: 07/10/2023).

European Parliament (2012a). *Directive 2012/13/EU of the European Parliament and of the Council of 22 May 2012 on the right to information in criminal proceedings*. https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:32012L0013 (Last accessed: 07/10/2023).

European Parliament (2012b). *Directive 2012/29/EU of the European Parliament and of the Council of 25 October 2012 establishing minimum standards on the rights, support and protection of victims of crime, and replacing Council Framework Decision 2001/220/JHA.* https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:32012L0029 (Last accessed: 07/10/2023).

Fernandes del Pozo, Doris (2014). La invisibilidad de las víctimas de violencia de género extranjeras que no hablan el idioma en los materiales de sensibilización e información elaborados por la Delegación del Gobierno para la Violencia de Género de España. *Revista de la Asociación Española de Investigación de la Comunicación* 1 (2), 26–39. http://www.revistaeic.eu/index.php/raeic/article/view/28/25 (Last accessed: 07/01/2024).

Fernández Pérez, María Magdalena (2015). La interpretación remota en contextos de violencia de género. In: Toledano Buendía, Carmen & del Pozo Triviño, Maribel (eds), *Interpretación en contextos de violencia género*. Valencia: Tirant lo Blanch, 101-122.

Flick, Uwe (2018). *An introduction to qualitative research*. 6th edition. London: SAGE Publications.

Flick, Uwe (2022). *Doing interview research: the essential how to guide*. Thousand Oaks: Sage Publications.

FORCE (n.d.). Survivor, victim, victim-survivor. https://upsettingrapeculture.com/survivor-victim/ (Last accessed: 14/08/2023).

Foulquié-Rubio, Ana-Isabel; Vargas-Urpi, Mireia & Fernández Pérez, Magdalena (2018a). Introducción. 2006-2016: una década de cambios. In: Foulquié-Rubio, Ana-Isabel; Vargas-Urpi, Mireia & Fernández Pérez, Magdalena (eds), *Panorama de la traducción y la interpretación en los servicios públicos españoles: una década de cambios, retos y oportunidades*. Granada: Editorial Comares (Interlingua 188), 1-12.

Foulquié-Rubio, Ana-Isabel; Vargas-Urpi, Mireia & Fernández Pérez, Magdalena (eds) (2018b). *Panorama de la traducción y la interpretación en los servicios públicos españoles: una década de cambios, retos y oportunidades*. Granada: Editorial Comares (Interlingua 188).

FRA (2014). *Violence against women: an EU-wide survey. Results at a glance*. https://fra.europa.eu/sites/default/files/fra-2014-vaw-survey-at-a-glance-oct14_en.pdf (Last accessed: 12/08/2023).

Gascón Sorribas, Elena & Gracia Ibáñez, Jorge (2004). La problemática específica de las mujeres inmigrantes en procesos de violencia familiar de género. Universidad de Zaragoza. http://tiva.es/articulos/viogeneroinmi.pdf. (Last accessed: 18/10/2023).

Gaspar Blanch, Rosario Ana (2003). Violencia familiar ejercida contra la mujer inmigrante. *Aequalitas: Revista Jurídica de Igualdad de Oportunidades entre mujeres y hombres*, 13, 43-50. Download available at: https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=765522 (Last accessed: 12/01/2024)

Generalitat Valenciana (n.d.-a). Institut Valencià de les Dones. https://institutdelesdones.gva.es/va/ (Last accessed: 12/01/2024)

Generalitat Valenciana (n.d.-b). *Anexo D. Protocolo de intervención ante violencia de género. Unidad de trabajo social hospitalario* (unpublished).

Generalitat Valenciana (2009). *Protocolo para la atención sanitaria de la violencia de género (PDA).*

https://violenciagenero.igualdad.gob.es/profesionalesInvestigacion/protocolosAmbitoAutonomico/sanitario/docs/Protocolo_atencion_sanitaria_Valencia.pdf (Last accessed: 12/10/2023).

Generalitat Valenciana (2014). *Acuerdo interinstitucional por el que se aprueba el protocolo para la coordinación de las actuaciones en materia violencia de género en la Comunitat Valenciana.* https://violenciagenero.igualdad.gob.es/profesionalesInvestigacion/protocolosAmbitoAutonomico/protocolos/docs/Valencia.pdf (Last accessed: 12/10/2023).

Generalitat Valenciana (2018). *Protocolo general básico de actuación de la red de oficinas de la Generalitat de asistencia a las víctimas del delito.* https://oficinavictimas.gva.es/documents/164369908/167553316/20180201_Protocolo+Gral+OAVD.pdf/4f0702c4-dd43-41e1-9fa8-45294b6d5346 (Last accessed: 12/10/2023).

Generalitat Valenciana (2019). *Pacte valencià contra la violència de gènere i masclista*. https://institutdelesdones.gva.es/documents/372724122/372822151/pacto+valenciano_VALENCIANO-septiembre.pdf/ebda2c5a-b0c5-4ddc-815e-0051476b6e26 (Last accessed: 12/10/2023).

Generalitat Valenciana (2020). *Protocolo para la asistencia sanitaria a víctimas de violencia de género en los servicios de urgencias hospitalarias*. https://www.san.gva.es/documents/337762/3024897/prot_asistencia_sanitaria_victimas_violencia_genero_urgencias_es.pdf/09a68057-aa4c-3d22-3d07-bf8b06cd2733?t=1675853547820 (Last accessed: 12/10/2023).

Generalitat Valenciana (2023a). *Estadística mujeres atendidas en red centros mujer 2022*. https://inclusio.gva.es/documents/610460/371816541/A+Estad%C3%ADstica+Mujeres+Atendidas+Centros+Mujer+2022.pdf/7609eeb4-e6f1-d8e2-ea4c-e90638e2feb3?t=1683890080484 (Last accessed: 12/10/2023).

Generalitat Valenciana (2023b). *Datos estadísticos de la red de oficinas de asistencia a las víctimas de la Comunitat Valenciana balance año 2022*. https://oficinavictimas.gva.es/documents/164369908/0/2023+03+2023+BALANCE+ESTAD%C3%8DSTICO+OAVD+2022.pdf/0b6306b9-8202-ca14-d092-ee2e5615007d?t=1680162533504 (Last accessed: 12/10/2023).

Ghafournia, Nafiseh (2011). Battered at home, played down in policy: migrant women and domestic violence in Australia. *Aggression and Violent Behavior* 16 (3), 207–213. https://doi.org/10.1016/j.avb.2011.02.009 (Last accessed: 05/11/2023).

Glasgow Violence Against Women Partnership (2011). *Good practice guidance on interpreting for women who have experienced gender based violence*. Women's Support Project. Retrieved from: https://sosvics.eintegra.es/Documentacion/00-Genericos/00-01-Guias/00-01-045-EN.pdf (Last accessed: 27/11/2023).

Gobierno de España (2023). Ministerio de Igualdad. Delegación del Gobierno contra la Violencia de Género. https://violenciagenero.igualdad.gob.es/ (Last accessed: 09/10/2023).

Hale, Sandra (2011). *Breaking through the language barrier: Empowering refugee and immigrant women to combat domestic and family violence through cultural and language training*. Interpreting and Translation Research Group. University of Western Sydney. Retrieved from: https://sosvics.eintegra.es/Documentacion/00-Genericos/00-07-Recursos_interpretacion/00-07-003-EN.pdf (Last accessed: 27/11/2023).

Huelgo, Vivian; Kaushal, Saveen; Shah, Purvi & Shugrue dos Santos, Catherine (2006). The Voice of Justice: Interpreting Domestic Violence Cases. NAJIT XV (2), 1, 5-6. https://najit.org/wp-content/uploads/2016/09/Proteus-Summer-2006.pdf (Last accessed: 12/01/2024).

International Criminal Court (2011). *Rome Statute of the International Criminal Court.* https://www.icc-cpi.int/sites/default/files/RS-Eng.pdf (Last accessed: 13/08/2023).

INE (2023a). *Estadística Continua de Población (ECP) a 1 de julio de 2023.* https://www.ine.es/daco/daco42/ecp/ecp0223.pdf (Last accessed: 08/10/2023).

INE (2023b). *Estadística de Violencia Doméstica y Violencia de Género (EVDVG) Año 2022.* https://www.ine.es/prensa/evdvg_2022.pdf (Last accessed: 08/10/2023).

IOM (2023). Key migration terms. https://www.iom.int/key-migration-terms (Last accessed: 11/10/2023).

IVE (2023). *Padrón municipal de habitantes 2022. Comunitat valenciana. Principales resultados*. https://pegv.gva.es/es/padro-municipal-continu-explotacio-estadistica.-resultats-per-a-la-comunitat-valenciana (Last accessed: 12/10/2023).

Jefatura del Estado (2000). *Ley Orgánica 4/2000, de 11 de enero, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social*. https://www.boe.es/buscar/pdf/2000/BOE-A-2000-544-consolidado.pdf (Last accessed: 08/10/2023).

Jefatura del Estado (2004). *Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de medidas de protección integral contra la violencia de género. BOE n. 313, 29/12/2004.* https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2004-21760 (Last accessed: 14/08/2023).

Jefatura del Estado (2014). *Instrumento de ratificación del Convenio del Consejo de Europa sobre prevención y lucha contra la violencia contra la mujer y la violencia doméstica, hecho en Estambul el 11 de mayo de 2011.* https://www.boe.es/buscar/pdf/2014/BOE-A-2014-5947-consolidado.pdf (Last accessed: 09/10/2023).

Jefatura del Estado (2015a). *Ley Orgánica 5/2015, de 27 de abril, por la que se modifican la Ley de Enjuiciamiento Criminal y la Ley Orgánica 6/1985, de 1 de julio, del Poder Judicial, para transponer la Directiva 2010/64/UE, de 20 de octubre de 2010, relativa al derecho a interpretación y a traducción en los procesos penales y la Directiva 2012/13/UE, de 22 de mayo de 2012, relativa al derecho a la información en los procesos penales*. https://www.boe.es/boe/dias/2015/04/28/pdfs/BOE-A-2015-4605.pdf (Last accessed: 12/10/2023).

Jefatura del Estado (2015b). *Ley 4/2015, de 27 de abril, del estatuto de la víctima del delito*. https://www.boe.es/buscar/pdf/2015/BOE-A-2015-4606-consolidado.pdf (Last accessed: 12/10/2023).

Keller, Elizabeth M. & Brennan, Pauline K. (2007). Cultural considerations and challenges to service delivery for Sudanese victims of domestic violence: Insights from service providers and actors in the criminal justice system. *International Review of Victimology* 14 (1), 115–141. https://doi.org/10.1177/026975800701400107 (Last accessed: 12/01/2024).

Lee, Mihan (2013). Breaking barriers: addressing structural obstacles to social service provision for Asian survivors of domestic violence. *Violence Against Women* 19 (11), 1350–1369. https://doi.org/10.1177/1077801213514486 (Last accessed: 05/11/2023).

Marey-Castro, Cristina & del Pozo Triviño, Maribel (2020). Deconstruir mitos y prejuicios para interpretar a mujeres migrantes en contextos de violencia de género o prostitución en España. *Mutatis Mutandis. Revista Latinoamericana de Traducción* 13 (1), 64–92. Retrieved from: https://revistas.udea.edu.co/index.php/mutatismutandis/article/view/339105/20795799 (Last accessed: 07/01/2024).

Menjívar, Cecilia & Salcido, Olivia (2002). Immigrant women and domestic violence: common experiences in different countries. *Gender and Society* 16 (6), 898–920. https://doi.org/10.1177/089124302237894 (Last accessed: 05/11/2023).

Ministerio de Gracia y Justicia (1882). *Real Decreto de 14 de septiembre de 1882 por el que se aprueba la Ley de Enjuiciamiento Criminal.* https://www.boe.es/buscar/pdf/1882/BOE-A-1882-6036-consolidado.pdf (Last accessed: 12/10/2023).

Ministerio de la Presidencia, Relaciones con las Cortes e Igualdad (2019). *Documento refundido de medidas del pacto de estado en materia de violencia de género. Congreso + Senado*. https://violenciagenero.igualdad.gob.es/pactoEstado/docs/Documento_Refundido_PEVG_2.pdf (Last accessed: 09/10/2023).

Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad (2012a). *Protocolo de actuación del servicio telefónico de atención y protección para víctimas de la violencia de género (ATENPRO)*. https://violenciagenero.igualdad.gob.es/informacionUtil/recursos/servicioTecnico/docs/ProtocoloActuacionATENPRO.pdf (Last accessed: 09/10/2023).

Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad (2012b). *Protocolo común para la actuación sanitaria ante la violencia de género 2012.* https://violenciagenero.igualdad.gob.es/profesionalesInvestigacion/sanitario/docs/PSanitarioVG2012.pdf (Last accessed: 09/10/2023).

Misoch, Sabina (2019). *Qualitative Interviews*. 2nd edition. München, Wien: De Gruyter Oldenbourg.

Molina Gutiérrez, Macarena (2006) Los servicios de interpretación a disposición de las mujeres inmigrantes maltratadas. *Translation Journal* 10 (3). Retrieved from: http://translationjournal.net/journal/37violencia.htm (Last accessed: 26/11/2023).

Norma, Caroline & Garcia-Caro, Olga (2016). Gender problems in the practice of professional interpreters assisting migrant women in Australia', *Violence against women*, 22 (11), 1305–1325. https://doi-org.uaccess.univie.ac.at/10.1177/1077801215623381 (Last accessed: 12/01/2024).

Oda, Melanie & Joyette, Donna (2003). Interpreting for the perpetrator in the partner assault response program. The selection and training process. In: Brunette, Louise; Bastin, Georges L.; Hemlin, Isabelle & Clarke, Heather (eds), *The Critical Link 3. Interpreters in the community.* Amsterdam: John Benjamins Publishing Company 147–161.

Ortega-Herráez, Juan-Miguel & Blasco-Mayor, María-Jesús (2018). Radiografía (2006-2016) de la provisión de servicios lingüísticos en los servicios públicos de la Comunitat Valenciana. In: Foulquié-Rubio, Ana-Isabel; Vargas-Urpi, Mireia & Fernández Pérez, Magdalena (eds), *Panorama de la traducción y la interpretación en los servicios públicos españoles: una década de cambios, retos y oportunidades*. Granada: Editorial Comares (Interlingua 188), 171-202.

Ortega Herráez, Juan Miguel; Fernandes del Pozo, Doris & González Navarro, Alicia (2015). La interpretación profesional con víctimas de violencia de género en los ámbitos policial y judicial: hacia una asistencia lingüística especializada. In: Toledano

Buendía, Carmen & del Pozo Triviño, Maribel (eds) *Interpretación en contextos de violencia género*. Valencia: Tirant lo Blanch, 123-185.

Parliamentary Assembly (2000). *Recommendation 1450 on violence against women*. https://pace.coe.int/en/files/16783/html (Last accessed: 13/08/2023).

Pérez Freire, Silvia & Casado-Neira, David (2015). Las dimensiones de la violencia de género: más allá de "puertas adentro". In: Toledano Buendía, Carmen & del Pozo Triviño, Maribel (eds), *Interpretación en contextos de violencia género*. Valencia: Tirant lo Blanch, 20-47.

Polzin, Jennifer J. (2007). Interpreting in domestic violence service settings. *The ATA Chronicle*, 22-26. https://www.ata-chronicle.online/wp-content/uploads/3606_22_jennifer_polzin.pdf (Last accessed: 25/11/2023).

Queensland Health (2007). *Working with interpreters. Guidelines*. https://www.health.qld.gov.au/__data/assets/pdf_file/0033/155994/guidelines_int.pdf (Last accessed: 27/11/2023).

Queensland Police Service (2017). *Use of interpreters in domestic and family violence incidents*. https://www.police.qld.gov.au/sites/default/files/2018-10/DFV_InterpreterGuidelinesFinal%20Approved%20v1.0.pdf (Last accessed: 27/11/2023).

Queensland Sexual Assault Services (2010). *The right to choose. Enhancing best practice in responding to sexual assault in Queensland.* Retrieved from: https://sosvicsweb.webs.uvigo.es/blogs/files/right-to-choose.pdf (Last accessed: 27/11/2023).

Red Vértice (2014). Intérpretes alertan sobre el peligro de transponer incorrectamente la Directiva/2010/64/UE sobre interpretación y traducción en los procesos penales. https://www.aptij.es/wp-content/uploads/Nota-de-prensa-_-Red-Vertice-y-CCDUTI-_-09.04.14.pdf (Last accessed: 12/10/2023).

Relaño Pastor, Ana M. & Soriano Miras, Rosa M. (2006). La vivencia del idioma en mujeres migrantes. Mexicanas en Estados Unidos y marroquíes en España. *Migraciones Internacionales* 3 (11), 85-117. https://migracionesinternacionales.colef.mx/index.php/migracionesinternacionales/article/view/1193/644 (Last accessed: 12/01/2024).

Rudvin, Mette (2007). Professionalism and ethics in community interpreting: The impact of individualist versus collective group identity. *Interpreting* 9 (1), 47–69. https://doi.org/10.1075/intp.9.1.04rud. (Last accessed: 05/11/2023).

Sales Salvador, Dora. (2006). Mapa de situación de la traducción/interpretación en los servicios públicos y la mediación intercultural en la Comunidad Valenciana y la Región de Murcia. *Revista Española de Lingüística Aplicada* 1, 85–109.

SEMAVIG (2014). Datos estadísticos correspondientes al periodo comprendido entre noviembre de 2013 a noviembre de 2014. Download available at: https://www.orihuela.es/bienestar-social-juventud-sanidad-y-seguridad/concejalia-igualdad/semavig-servicio-municipal-de-atencion-a-la-violencia-de-genero/ (Last accessed: 12/10/2023).

Sheffield Domestic Abuse Coordination Team (n.d.). *Guidance for the use of interpreters in situations involving domestic violence and abuse*. https://sheffielddact.org.uk/domestic-abuse/wp-content/uploads/sites/3/2016/08/Sheffield-Guidance-for-Use-of-Interpreters-in-situations-of-Domestic-and-Sexual-Abuse-FINAL-May-16.pdf (Last accessed: 27/11/2023).

Standing Together against Domestic Violence (2008). *Good practice checklist for interpreters working with domestic violence situations*. Retrieved from: https://sos-vicsweb.webs.uvigo.es/blogs/files/guide-domestic-violence-situations.2008.pdf (Last accessed: 27/11/2023).

Sullivan, Claire; Block, Karen; Murray, Linda; Warr, Deborah; Chen, Jasmin; Davis, Erin; Murdolo, Adele & Vaughan, Cathy (2023). Working with interpreters in the family violence sector in Australia: "It's very hard to be in between". *International Journal of Intercultural Relations* 96, Article 101871.

Tipton, Rebecca (2017). Contracts and capabilities: public service interpreting and third sector domestic violence services. *The Translator* 23 (2), 237–254. DOI: 10.1080/13556509.2017.1280875.

Tipton, Rebecca (2018). Translating/ed selves and voices: language support provisions for victims of domestic violence in a British third sector organization. *Translation and Interpreting Studies* 13 (2), 163–184. DOI: https://doi.org/10.1075/tis.00010.tip.

Tipton, Rebecca (2019). Yes I understand: language choice, question formation and code-switching in interpreter-mediated police interviews with victim-survivors of domestic abuse. *Police Practice and Research* 22(1), 1058–1076. DOI: 10.1080/15614263.2019.1663733.

Tipton, Rebecca (2020). *A guide for spoken language interpreters working with adult survivors of domestic abuse*. The University of Manchester. Retrieved from:

https://pure.manchester.ac.uk/ws/portalfiles/portal/278498256/Interpreter_Guidelines_Single_page_format.pdf (Last accessed: 24/11/2023).

Tipton, Rebecca (2021). Biopolitics, Complicity, and Community in Domestic Abuse Support Settings: Implications for interpreter guidance. In: Wang, C & Zheng, B (eds), *Empirical Studies of Translation and Interpreting: The post-structuralist approach.* Routledge, London and New York, 9-28.

Tipton, Rebecca (2023). Vulnerable encounters?: Investigating vulnerability in interpreter-mediated services for victim-survivors of domestic violence and abuse. In: Gavioli, Laura & Wadensjö, Cecilia (eds), *The Routledge Handbook of Public Service Interpreting*. 1st ed. London, New York: Routledge, Taylor & Francis Group, 175-191.

Toledano Buendía, Carmen (2015). Introducción: bases para el nacimiento de una subdisciplina. In: Toledano Buendía, Carmen & del Pozo Triviño, Maribel (eds), *Interpretación en contextos de violencia género*. Valencia: Tirant lo Blanch, 8-19.

Toledano Buendía, Carmen (2019). Integrating gender perspective in interpreter training: a fundamental requirement in contexts of gender violence. In: de Marco, M. & Toto, P. (eds), *Gender approaches in the translation classroom*. Cham: Springer International Publishing, 167–187.

Toledano Buendía, Carmen (2021). Barrera lingüística y victimización secundaria: la (des)atención institucional a las víctimas extranjeras de violencia de género en España. *Verba Hispanica* 29 (1), 175–191. https://journals.uni-lj.si/VerbaHispanica/article/view/10608/10026 (Last accessed: 07/01/2024).

Toledano Buendía, Carmen & Fernández Pérez, Magdalena (2012). Las barreras lingüísticas en la atención a las víctimas extranjeras de violencia de género: Un factor ignorado. In: Taraconte Domínguez, M. José; Azaovagh de la Rosa, Anisa & Romero Sánchez, Amparo, *Actas de las II jornadas de investigaciones feministas y análisis de género. avances y propuestas,* 33-44. Retreived from: https://sosvics.eintegra.es/Documentacion/00-Genericos/00-08-Otros_recursos/00-08-009-ES.pdf (last accessed: 25/11/2023).

Toledano Buendía, Carmen & del Pozo Triviño, Maribel (2015). *Interpretación en contextos de violencia género*. Valencia: Tirant lo Blanch.

United Nations (n.d.). What is domestic abuse? https://www.un.org/en/coronavirus/what-is-domestic-abuse (Last accessed: 13/08/2023).

United Nations (1948). *Universal Declaration of Human Rights*. https://www.un.org/en/about-us/universal-declaration-of-human-rights (Last accessed: 14/08/2023).

United Nations (1979). *Convention on the Elimination of All Forms of Discrimination against Women, New York, 18th December 1979.* https://www.ohchr.org/en/instruments-mechanisms/instruments/convention-elimination-all-forms-discrimination-against-women (Last accessed: 10/08/2023).

United Nations (1993a). *Declaration on the Elimination of Violence against Women, adopted by General Assembly resolution 48/104.* https://www.ohchr.org/en/instruments-mechanisms/instruments/declaration-elimination-violence-against-women (Last accessed: 10/08/2023).

United Nations (1993b). *Vienna Declaration and Programme of Action, adopted by General Assembly Resolution A/RES/48/141*. https://www.ohchr.org/en/instruments-mechanisms/instruments/vienna-declaration-and-programme-action (Last accessed: 10/08/2023).

United Nations (1995). *Beijing Declaration and Platform for Action adopted bt the Fourth World Conference on Women*. https://www.un.org/womenwatch/daw/beijing/pdf/BDPfA%20E.pdf (Last accessed: 13/08/2023).

United Nations (2015). *Transforming our world: the 2030 Agenda for Sustainable Development, adopted by the General Assembly resolution A/RES/70/1.* https://www.un.org/en/development/desa/population/migration/generalassembly/docs/globalcompact/A_RES_70_1_E.pdf (Last accessed: 07/01/2024).

UNODC & UN Women (2022). *Gender-related killings of women and girls (femicide/feminicide). Global estimates of gender-related killings of women and girls in the private sphere in 2021. Improving data to improve responses.* https://www.unwomen.org/sites/default/files/2022-11/Gender-related-killings-of-women-and-girls-improving-data-to-improve-responses-to-femicide-feminicide-en.pdf (Last accessed: 11/08/2023).

UN Women (n.d.). Frequently asked questions: Types of violence against women and girls. https://www.unwomen.org/en/what-we-do/ending-violence-against-women/faqs/types-of-violence (Last accessed: 13/08/2023).

UN Women (2010). Defining violence against women and girls. https://www.endvawnow.org/en/articles/295-defining-violence-against-women-and-girls.html (Last accessed: 13/08/2023).

UN Women (2019). *A short history of the Commission on the Status of Women.* https://www.unwomen.org/sites/default/files/Headquarters/Attachments/Sections/Library/Publications/2019/A-short-history-of-the-CSW-en.pdf (Last accessed: 13/07/2023).

Valero-Garcés, Carmen & Taibi, Mustapha (2004). Professionalizing public service translation and interpreting in Spain. *International Conference Critical Link 4: Professionalisation of interpreting in the community*. https://criticallink.org/wp-content/uploads/2020/04/CL4_ValeroGarces_Taibi.pdf (last accessed: 25/11/2023).

Valero Garcés, Carmen; Lázaro Gutiérrez, Raquel & del Pozo Triviño, Maribel (2015). Interpretar en casos de violencia de género en el ámbito medico. In: Toledano Buendía, Carmen & del Pozo Triviño, Maribel (eds), *Interpretación en contextos de violencia género*. Valencia: Tirant lo Blanch, 186-229.

Vega Baja Digital (2022). La atención a mujeres en el Semavig de Orihuela aumenta un 48% en 2022. https://vegabajadigital.com/la-atencion-a-mujeres-en-el-semavig-de-orihuela-aumenta-un-48-en-2022/ (Last accessed: 12/10/2023).

Vives-Cases, Carmen; Gil-González, Diana; Plazaola-Castaño, Juncal; Montero-Piñar, María Isabel; Ruiz-Pérez, Isabel; Escribà-Agüir, Vicenta; Ortiz-Barreda, Gaby & Torrubiano-Domínguez, Jordi (2009). Violencia de género en mujeres inmigrantes y españolas: magnitud, respuestas ante el problema y políticas existentes. *Gaceta Sanitaria* 23 (Supl. 1), 100–106. https://doi.org/10.1016/j.gaceta.2009.07.008 (Last accessed: 12/01/2024).

WHO (2012). *Understanding and addressing violence against women.* https://iris.who.int/bitstream/handle/10665/77432/WHO_RHR_12.36_eng.pdf?sequence=1 (Last accessed: 07/01/2024).

WHO (2021). *Violence against women prevalence estimates, 2018: global, regional and national prevalence estimates for intimate partner violence against women and global and regional prevalence estimates for non-partner sexual violence against women*. Executive summary. Geneva: World Health Organization. https://www.who.int/publications/i/item/9789240026681 (Last accessed: 10/08/2023).

Annex 1 - Interview protocol for service providers

Interviewer	
Date	
Duration	
Interviewee	
Informed consent	

1. Introducing the interview

- Welcome and thank you for your participation.
- Brief introduction about myself and the purpose of the interview.
- Reminder about anonymity and confidentiality.
- Duration of the interview and need for the interview to be recorded.

2. Main part

2.1. Background of the interviewees

- How long have you been working at X?
- What kind of educational background do you have?
- Do you speak any other languages apart from Spanish? How would you grade your knowledge of that language?
- Do you have specific training to work with victims of gender-based violence?
- Have you had any kind of formal training in gender-based violence?
- How would you describe your tasks and activities at X?
- How many cases of gender-based violence have you witnessed/dealt with during your time here? How many of them involved a foreign victim?
- Which languages/nationalities did these women have?
- Do you have any further experience working with victims of gender-based violence somewhere else?
- In your opinion, is this training enough for the good development of your duties?
- In your opinion, which specific skills/abilities are needed for assisting these women?

2.2. Course of the appointment

- How long does an appointment or evaluation last?
- Could you briefly describe a typical appointment?
- What kind of assistance/information do you provide the victim with during the appointment?
- In which languages is the written information (leaflets, questionnaires) available?
- Which aspects are important when assisting these women?
- I believe trust is the key to a successful conversation with them, is this so? How do you build this trust with them? Is it more difficult to build this trust when there is a language barrier?
- Who else is present during the appointment?
- What needs/expectations do these women have when asking for assistance?
- How does the appointment change when the victim does not speak Spanish?
- In your opinion, do these women have a full understanding of the services available and what their rights are?
- Who is responsible for providing them with the right information about the available resources?

2.3. Language barrier

- How do you communicate with the victim when she does not speak Spanish? Do you resort to an interpreter or do you try to communicate with them in any way possible?
- Is there a specific protocol in place indicating how to proceed when the victim does not speak Spanish?
- When meeting a victim who does not speak Spanish, do they usually bring someone who can speak Spanish or do you ask them to bring someone?

- Some of them may grasp a bit of Spanish, but do you think this is enough for them to fully understand the situation and rights they have?
- Do you currently have any staff interpreters? Have you had any in the past? How would your job change if you would have an interpreter within the team?
- If you provide interpreting services for victims, was or is this service offered for free?
- Whose responsibility is it to provide an interpreter?
- How do you determine if it is necessary to have an interpreter present?
- How do you find an interpreter? How do you proceed if there are none available?
- How do you choose the interpreter? Do you look for one who speaks the same mother tongue as the victim or one who speaks any language the victim can understand?
- You have mentioned before that you speak (language); do you believe your knowledge suffice to communicate with the victim and make her understand what her rights are?
- What communication issues or difficulties have you encountered for not being able to communicate properly with these women?
- I believe there are some protocols in place for doing follow-ups on the victims, which language is used when the victim does not speak Spanish?
- Do you believe these women have full access to the protection and assistance system in the same way Spanish-speaking women do?
- Telephone service 016 is available in different languages, have you ever resorted to it when struggling to assist one of these women?
- *(For healthcare professionals only) If these women go to the emergency unit out of office hours, how is the situation evaluated, what does the protocol say?
- How would you think telephone or videoconference interpreting could impact or benefit your work?

2.4. Working with an interpreter

- How was your experience working with an interpreter?
- How do you proof if the interpreter sent has the right accreditation?
- Is there any kind of briefing in which the interpreter is given previous information about the case/situation?
- How do you introduce the interpreter to the victim?
- Does the same interpreter deal with the same victim throughout the process or do you call someone different every time?
- Is it important that the interpreter is a woman or a man? How do you think this may influence or have an impact on the victim?
- Have you been trained in working with an interpreter?
- How do you see the interpreter's role?
- How does the presence of an interpreter influence the way in which you communicate with the victim? Is that any different from when you assist a Spanish-speaking woman?
- In case you have had the opportunity to work with different types of interpreters (friends of the victim, colleagues, volunteer, professional interpreters, cultural mediators), how do you think their work differ?
- Have you experienced communication problems despite having an interpreter present?
- How would you rate the quality of the interpreter's work?

2.5. Improvements/changes

- Have you heard of the project "Speak Out for Support"?
- What kind of needs do you have as professionals when dealing with foreign victims?
- What kind of improvements are required to make this communication easier?
- Who is responsible for making this change?
- Have you ever highlighted the need for an interpreting service within your institution/workplace?
- What would you change when communicating and assisting these women?

3. Closing the interview

- Do you have any other experiences/impressions that you think might be relevant or interesting?
- Is there anything else you would like to share with me?

Annex 2 - Interview protocol for interpreters

Interviewer	
Date	
Duration	
Interviewee	
Informed consent	

1. Introducing the interview

- Welcome and thank you for your participation.
- Brief introduction about myself and the purpose of the interview.
- Reminder about anonymity and confidentiality.
- Duration of the interview and need for the interview to be recorded.

2. Main part

2.1. Background of the interviewees

- How long have you been working as an interpreter?
- What is your educational background?
- Apart from your educational background, do you have any further accreditation, such as sworn translator/interpreter?
- Are you specialised in a specific setting or do you work in different ones?
- Which are your working languages?
- Have you interpreted in cases of gender-based violence? Was it as the interpreter for the victim or the perpetrator?
- How many times have you interpreted for a victim of gender-based violence? In which settings?
- Have you ever received any kind of training in gender-based violence or in working with victims of gender-based violence?
- Do you know if there is currently any formal or informal training for interpreters working with victims of gender-based violence?
- Have you ever worked for an agency or have you always been a freelancer?
- Does the agency ask for your credentials or is there any kind of test before being included in their database?

2.2. Interpreting in gender-based violence settings

- How do service providers see your work as an interpreter?
- How do you usually get an assignment?
- Are you usually asked to show your credentials before the appointment begins?
- Is there a briefing session before the appointment or do you receive any information on the case beforehand?
- Have you experienced lack of understanding on your role from service providers or clients?
- What difficulties/problems have you encountered while working in this context?
- Do victims trust you? Have you ever felt the victim was put off by your presence or showed lack of trust? Why is that?
- Do you usually get instructions from the service provider as to where do you have to position yourself during the appointment?
- Do you introduce yourself to the victim or does the service provider do that?
- Which aspects are important when interpreting for these women?
- Who else was present during the appointment with the victim?
- What expectations do these women have on interpreters?
- Do you usually have time to properly translate everything or are you usually asked to sum up?
- Were there any situations in which your ethical values were put at risk?

- Have you ever witnessed a situation in which service providers had shown having prejudices or been biased towards the victim?
- Do service providers consider whether the interpreter is a woman or a man? How do you think this may influence or have an impact on the victim?
- Has the victim ever asked you for your opinion or advice on the matter?
- Do you think the presence of an interpreter influences the outcome of the conversation or the assistance provided to these women?
- Do you usually interpret for the same victim throughout the different stages of the proceedings?

2.3. Interpreting provision

- What do you think of the interpreting provision currently in place?
- Interpreting provision is guaranteed in judicial/police settings thanks to European Directive 64/2010, is this provision always observed?
- What is the reason for the lack of provision in other settings (healthcare, social/psychological)?
- Why do you think the provisions in place do not mention explicitly when an interpreter should be present to facilitate communication?
- What is your opinion on the material/protocols in place to cover the interpreting provision? Is this enough?
- In your opinion, what is the main problem derived from not having an interpreting service available for victims?
- How do you see the outsourcing policy in place?
- What role do agencies play in this regard?
- What would be necessary for the interpreting provision to work properly?
- Do you think policymakers understand what it means not to be able to communicate properly?
- Do you see this lack of provision leads to a waste of the financial resources in place to combat gender-based violence?
- Why do you think the interpreting provision is so poorly drafted?
- What would be needed to achieve a comprehensive interpreting provision?
- Whose responsibility is it to monitor if the provision is being always observed?
- Whose responsibility is it to make more training options available for interpreters working in this context?
- Have interpreters or professional associations ever taken part in designing the interpreting provision?

2.4. Improvements/changes

- Have you heard of the project Speak Out for Support?
- Do you think it has been promoted enough? Have you made use of the material available?
- What kind of changes would be necessary to guarantee full access to the services provided to these women?
- What kind of improvements are required at legislative level?
- Who is responsible for making these changes?
- Are there any other changes needed at a different level?
- Have you ever highlighted the need for interpreting services to be regulated properly?
- What is your opinion on telephone/videoconference interpreting?
- Do you think these could be a viable solution to the lack of interpreting services available in this context?
- Do you think the Government has enough financial aid to cover this service nationwide at all levels?

3. Closing the interview

- Do you have any other experiences/impressions that you think might be relevant or interesting?
- Is there anything else you would like to share with me?

Annex 3 - Informed consent form

Project:	Overcoming language barriers in gender-based violence contexts involving non-Spanish-speaking women
Student responsible for the project:	Marta Ruiz Cabrera Email: a12036198@unet.univie.ac.at
Project's supervisor:	Magdalena Bartłomiejczyk magdalena.bartlomiejczyk@univie.ac.at
Institution:	University of Vienna

Dear participant,

Thank you for agreeing to participate in this project, which is part of the research I am conducting for my master's thesis at the University of Vienna.

Current legislation requires that participants explicitly agree to be interviewed and that they confirm having been informed about how the information collected in the interview will be used. Please read the following information carefully and sign this document if you agree with the content. If you have any questions, please do not hesitate to contact me.

1. Aim of the study:

1.1.- This research aims to find out and analyse how the language barrier is overcome in contexts of gender-based violence when the victim does not speak Spanish. The focus will be on seeing what resources are available to the different professionals working within the police, healthcare, and social assistance fields, whether there are protocols that regulate how to proceed in these cases, what difficulties they have encountered so far and what needs they have as professionals when attending these women.

1.2.- The compilation and analysis of the material will be carried out by the student Ms. Marta Ruiz Cabrera, registration number 12036198. The material will be collected by doing online interviews with the participants. Before the interview, participants will be sent a copy of the interview protocol if they so wish.

1.3.- Participation in the interview is voluntary. Interviewees have the right to withdraw their consent to participate in the interview within 14 days of signing this form.

2. Interview arrangements:

2.1 - Approximate duration of the interview: 45-60 minutes. The availability of the participants will be considered to adjust the duration of the interview, but it should allow enough time to cover all the relevant aspects for the study.
2.2 - The interview will be held on Zoom (or similar software/platform if technical difficulties arise). Participants will receive an email with the link and access details of the meeting before the interview.
2.3 - The interview will be recorded and subsequently transcribed to analyse the data obtained. Data protection will be guaranteed at all times. All information provided in the interview will be treated confidentially and will be used for academic purposes only. The recordings will be stored in a password-protected storage media device under a pseudonym and only the interviewer will have access to the files.
2.4 - Names, locations, and any other information that could lead to the identification of the interviewees will be anonymised. Enough care will be taken so that the identification of the interviewees is not possible at any stage during the analysis or after the publication of the thesis.
2.5 - The transcriptions will be attached to the thesis, which will be published in paper and electronic format in accordance with the Austrian University Act.

By signing this consent form, I hereby declare that:

1. I have read and understood all the information set out in this document.
2. I have been informed of the main objectives of the study, as well as the conditions of the interview.
3. I have been informed of the possibility of revoking my agreement to participate within 14 days of signing this consent.
4. I have been informed that the content of the interview will be recorded, transcribed, and analysed for academic purposes.
5. I have been informed that the transcription of the interviews will be published as part of the thesis.
6. I have been informed that my statements will be treated with confidentiality and anonymity so that no conclusions can be drawn about me.
7. I confirm that I have received a copy of this document.

Interviewee:

Date:

Signature:

Interviewer:

Date:

Signature:

Annex 4 - Notation key for transcription

M	Interviewer
SP / I	Interviewee (SP service provider / I interpreter)
"…"	Direct speech/quotes
wor-	Word or sentence cut-off
(risas)	Laughs
(…)	Description of background noises
(.) (..) (…)	Short pause Longer pause
word	Emphasis on a specific word
//word//	Onset and close of overlapping talk (marked in both speakers)
(word?)	Uncertainty about a word or sentence
(inc.)	Unintelligible speech
[ANONYMISATION]	Anonymisation of sensitive information
((…))	Interruptions in the recording by third parties
{…}	Feedback signals or short additions by either participant during the intervention of the other participant
[Omitido – no relevante para la tesis]	Omission of parts of the conversation for not being relevant for the project

Annex 5 - Transcripts of the interviews

Transcript name: TK-SP-01
Date of recording: 30/05/23
Duration: 54:21 minutes

M: Y nada pues para empezar si me puedes contar un poco pues cuál es tu formación, el nivel de estudios que tienes.
SP1: Vale pues soy monitora de ocio y tiempo libre que es uno de los primeros cursos que me saqué, también soy técnica de igualdad, tengo el FP superior de igualdad sobre todo para tratar a víctimas de violencia de género, dar talleres de sensibilización en colegios, campañas y todo eso y ya después pues tengo la hice la carrera de Trabajo Social la terminé hace poquito en junio del año pasado, soy también no no llevo mucho muchos años en el campo pero bueno lo que pueda hacer y ayudarte encantada de la vida (risas).
M: Por supuesto todo cuenta al final {Sí (risas)} y entonces ¿cuánto tiempo llevas trabajando en [LUGAR DE TRABAJO]?
SP1: En [LUGAR DE TRABAJO] empecé en noviembre del año pasado.
M: En noviembre {sí} vale.
SP1: Empecé con más que nada con un programa de menores vulnerables haciendo apoyo educativo, ocio y todo eso, también se daban pues talleres dependiendo también hice muchos talleres de igualdad y cosas y ya con el tema de en el programa que estoy ahora que es el de [NOMBRE PROGRAMA] que llevo desde febrero desde el 1 de febrero.
M: Desde febrero vale y aparte de español ¿hablas algún otro idioma?
SP1: No, estoy en proceso de inglés pero yo (risas).
M: No no es solo a nivel informativo que todo eso se va a ir va a ir uniéndose con lo demás, vale como me has comentado has recibido formación en violencia de género con la formación profesional {Sí} y en esta formación entiendo que sí que os dieron conocimientos específicos para saber cómo tratar con este tipo de mujeres //¿verdad?//.
SP1: //Con las víctimas// sí, sí.
M: ¿Y me podrías explicar un poco qué tipo en qué consiste esta formación? Bueno a grandes rasgos.
SP1: Pues de la formación de igualdad principalmente es eso para realizar campañas de sensibilización sobre todo, en toda la población en general pero principalmente lo que hacíamos era en institutos y colegios ya que realmente es un tema que creemos que hay que trabajarlo desde que somos pequeños o pequeñas porque cuando ya hemos desarrollado una ideología, una forma de ser o lo que sea pues al final siempre nos cuesta más quitarnos esos patrones que hemos aprendido entonces una de las principales cosas que hacíamos eran talleres, modo juegos por ejemplo el trivial de la igualdad, el Pasapalabra como de una manera divertida que ellos pudieran aprender pues ciertos conceptos y no normalizar ciertas situaciones que no son normales por ejemplo en el tema de los más adolescentes pues el tema de las redes sociales, del control de WhatsApp, que al final lo tienen como muy normal de que tu novio te coja el teléfono, que te bloquee a los chicos o al revés a las chicas entonces pues no normalizar ese tipo de situaciones. También estudiábamos mucho que era una asignatura que era mi favorita era la de prevención de la violencia de género que esa era pues principalmente pues los tipos de violencia, cuándo se da cada uno, el ciclo, cómo poder tratar a las víctimas incluso también una forma de tratar a los al maltratador, como también hay un campo que es para trabajar en prisiones con los que están condenados por violencia de género pues también se enseñaba como lo que es el trato al maltratador y sobre todo a la víctima lo que te decían principalmente es como nunca hay que juzgar en el sentido de "¿por qué no has salido, por qué no has hecho esto?" al final la persona está ahí porque por el motivo que sea y lo único que no se tiene que sentir es juzgada para que se suelte contigo y no diga "ah pues si esta me está juzgando yo no vuelvo a hablar con ella y sigo en mi situación" y luego ya pues lenguaje inclusivo etcétera pero para mí lo principal era el trabajo con menores y adolescentes y con lo infantil y adolescente y ya el tema de la violencia de género.

M: Vale ¿y ahora en [LUGAR DE TRABAJO] las tareas y actividades de las que te encargas están enfocadas también a este a los adolescentes y demás o tratas directamente con mujeres que acuden a vosotras por cuestiones de violencia de género?
SP1: En el primer cuando te dicho que estuve con los menores ahí sí pero ya a partir de ahora de febrero yo ya no trabajo con menores entonces yo solamente trabajo en mi programa particular que mi programa es el de [NOMBRE PROGRAMA] y lo que hago principalmente son dar clases de español durante todo el año, se dan una serie de formaciones en mediación y salud pues autoestima, autocuidado, sexualidad, se le da una formación a las mujeres y después tienen que hacer como una actividad práctica ellas de manera independiente por ejemplo ir a una mediación a un hospital o a un colegio y eso y realmente tienen prioridad las que son víctimas de violencia de género porque normalmente aquí gran parte de nuestras mujeres está ya arraigado en su cultura (.) ¿me entiendes? entonces son el número no son no es muy grande el que viene a decir "soy víctima de violencia de género" al final por diferentes situaciones se puede saber que hay es verdad que muchas han llegado a divorciarse, muchas de las que tengo están separadas pero ellas como tal hay muy pocas que reconocen que han sido o las que han sido y ya no, sí pero las que ahora mismo pues sufren una situación si no física, emocional o psicológica, casi que seguro y la lo bueno es que de alguna forma ellas lo tienen el venir como una vía de escape de su casa, de su rutina ¿sabes? al final ayer tuvimos un taller y fue superbonito porque cuando terminamos todas las mujeres empezaron a darse los teléfonos las unas a las otras y empezaron a quedar los fines de semana ¿sabes? que quieras que no aunque no vaya destinado pero les viene muy bien para ampliar su círculo de amistades que eso también las empodera bastante.
M: Claro porque además entiendo que no es solo la situación que tengan dentro de su matrimonio, de su situación de pareja, sino también el choque cultural porque supongo que algunas no llevarán tampoco mucho tiempo en //en España//.
SP1: //Sí hay// sí realmente en mi programa te diría (inc.) participan mucho pero mi programa es como que algunas tienen un nivel mayor porque ya es tienes que hacer cosas de manera independiente, se hace como para que ellas mismas puedan ayudar a las mujeres de su comunidad en este tipo de cosas, sí que es verdad que pero al final están solas aunque puede haber una que lleve cinco años y tiene la misma red social que una que acaba de llegar porque no sale, no sale de casa entonces es familia, toda la mañana cocinando tal y para de contar entonces su círculo de amistades si no tienen familia es prácticamente nulo.
M: ¿Y con estas mujeres con las que trabajas ahora así grosso modo cuántos casos de violencia de género como tal tanto en los que ellas se hayan dirigido a vosotras directamente para reconocer que tienen un que están sufriendo violencia de género como las que vosotras descubrís por las conversaciones, las intervenciones que hagáis con ellas que lo estén sufriendo ¿cuántos casos más o menos crees que-?
SP1: Es que que lo están sufriendo es como te digo ninguna te lo dice {Claro} las que hablan del tema son las que ya han pasado esa situación (.) ¿me entiendes? las que ahora mismo lo sufren tú no lo sabes, tú lo sabes es verdad que es cultural también no puedo juzgar ciertos comportamientos porque es una diferencia cultural muy grande pero hay veces que hacemos grupo de Whatsapp y ellas no nos pueden dar el teléfono, no pueden tener un grupo de Whatsapp, no pueden relacionarse así es que tú no te han dicho nada pero en la gran mayoría ya eso a los maridos les da igual pero hay tres o cuatro que no pueden dar el teléfono, que no se pueden meter al Whatsapp, que no pue- que todo tiene que pasar por él {por el filtro} entonces esos son indicadores que a mí me hacen ver que esa persona pues puede ser que si no físico como te digo emocional sí y los casos reconocidos es que como te digo actualmente no, que ya están las que están divorciadas están divorciados por eso (.) vamos la gran mayoría la mayoría que les preguntan "no, estoy divorciada", pues las prácticamente el noventa por ciento se han divorciado por porque han denunciado malos tratos (.) //yo creo que-//.
M: //Y esas mujeres// sí sí dime.
SP1: Sí, vienen aquí a España, ven otra forma de pues yo qué sé nos ven un poco más con más libertad, con más decisión y como que se empoderan y toman esa decisión, también tuve una mujer de [PAÍS] que vino porque la había el marido que la había maltratado y tenía me mandó la foto de ella llena de heridas y tuvieron que salir como el que dice toda la familia de [PAÍS] sí de [PAÍS] es la chica y salieron todos pero claro sin nada pero es verdad que esa mujer no es participativa no viene a nada está vive aquí en [CIUDAD] y es una de las que eso no tiene nada más reciente que sí que tenemos pruebas físicas que nos

ha mandado todo pero a la hora de no viene a las clases de español como es violencia y muy reciente ella tenía prioridad ante todo pero no es muy participativa esa chica en concreto.
M: ¿Y vosotras desde ahí las ponéis en contacto con otros servicios que ofrezca el Ayuntamiento de [CIUDAD] o algo que también les proporcionen información sobre cuáles son los servicios que tienen a su disposición, los derechos que tienen a la hor- en caso de que decidan presentar una denuncia y demás? Porque en el caso de esta mujer que me comentas entiendo que no ha querido participar con vosotras pero ¿conoce como el abanico de opciones que tiene a su disposición?
SP1: Sí, es más esa chica fue derivada a nosotros por [ORGANISMO] entonces estamos trabajando [ORGANISMO], nosotras vamos que estamos haciendo un trabajo en red entre las diferentes entidades que tenemos aquí en [CIUDAD] y estamos con el tema de pedirle la cita para la huella pues muchas cosas pero claro estamos ahí el trabajo entre (.) {Colaborativo al final} claro y al final el ayuntamiento y tal pues tiene más problemas porque al no tener papeles, no tener nada pues se le complica el tema de que pueda recibir algún tipo de ayuda entonces la manera una de las maneras de regular era eso pues demostrar que se había ido de su país porque había sido víctima y las agresiones eran bastante fuertes.
M: ¿Y qué crees que las lleva a no tomar ningún tipo de medida más allá de dejar su país y venirse a un sitio donde entiendo que lo hacen para que no las puedan encontrar?
SP1: Claro no ella por ejemplo sí que quería nos ha dado todo con la denuncia y tal pero claro también está el problema ese que el maltrato no ha sido aquí el maltrato fue en [PAÍS] entonces sí tenemos como las pruebas de las fotos está todo pero es un tema complicado porque han venido es una familia que no tiene hijos menores que los hijos son mayores de edad entonces el dilema era ese que teníamos que agilizar un poco el proceso de que si le podían dar aunque sea el año para el NIE por un año para que ella tuviera pudiera tener acceso a algo más ¿sabes? pero claro y una de las cosas para demostrar era eso que había sufrido violencia de género allí pero al suceder allí y al no estar casada pues es complicado (..) pero ella sí quiere denunciarlo y al final quiere regular su situación y la (inc.) que está tomando es esa.
M: ¿Y hay alguna posibilidad de que pueda conseguirlo de alguna manera?
SP1: Pues mira el problema ahora sobre todo es la cita en extranjería, no hay cita no dan cita entonces nosotras desde [ORGANISMO] y nosotras estamos intentando pedir la cita y no hay manera y por lo que vemos hay como una mafia detrás de las citas de extranjería que la gente vende las citas por doscientos euros como todo y al final te metas cuando te metas nunca hay citas y ya nos hemos enterado por ahí que hay gente que las está vendiendo las citas.
M: Claro perjudicando a gente que bueno pues como esta mujer que esté en una situación de necesidad y //que al final pues//.
SP1: //Exactamente y no hay// y llevamos meses y meses intentando pedir cita para extranjería y es imposible (risas) es muy frustrante la verdad.
M: Me lo puedo imaginar porque en el caso de que tardara porque ¿tiene un plazo para poder (.) realizar los trámites necesarios para que se le pueda permitir que se quede y demás?
SP1: Como claro realmente permitir que se quede al final hay tantas personas irregulares que ellas tienen miedo "me da miedo ir a la trabajadora social" al final es un estigma también que se está creando por esta zona es que se piensan que si van a la trabajadora social de los servicios sociales le va a quitar a los hijos porque no tienen recursos, entonces es como que ellas mismas una trabajadora social de extranjería nunca va a llamar a la policía para quitarte a tu hijo, te va a quitar a tus hijos si no los cuidan o los tienen mal pero ellas tienen ese miedo al final ella está aquí irregular ella ha venido sin papeles mientras nadie la pille como aquel que dice (.) pues ahí está lo malo que ahora está en el limbo de no puede hacerse beneficiarse de ninguna ayuda y la ayuda eso es muy limitada a lo mejor cuando no tienes papeles que un ayuda de alimentos que es un mes o y ahora mismo la verdad no sé pero estará a lo mejor en alguna casa de estas de la [ORGANISMO] o alguna cosa de esas (.) de esta chica.
M: ¿Y a qué crees que se debe lo que me comentabas de que no quieren acudir a una trabajadora social o alguien que las pueda como que pueda delatar esa situación irregular en la que viven? ¿Qué crees que les hace pensar ya de salida que no pueden acudir a ningún tipo de autoridad para solicitar la ayuda que necesitan?
SP1: Vídeos de YouTube (risas) no es que lo crea es que ellas me lo dicen (risas) los vídeos de YouTube, se ve que hay una mujer a la que le quitaron los hijos pero porque no los cuidaba y la mujer pues para dar pena o lo que fuera empezó a subir vídeos en YouTube "he ido a la trabajadora social para pedir ayuda

y me ha quitado a mis hijos" pero no aquí en [CIUDAD] a saber dónde (risas) a saber dónde y se ve que se han filtrado esos vídeos de YouTube y no quieren ir (risas) y es que aquí aparte aquí desde la [LUGAR DE TRABAJO] para poder recibir la ayuda de alquiler, la ayuda de pañales, la ayuda del Carrefour para cualquier ayuda como nosotras estamos aquí en la sede y no tener problemas de "a mi amiga se la has dado y a mí no" nuestro procedimiento es tú vas a los servicios sociales, los servicios sociales te hacen un informe social y la trabajadora social de los servicios sociales manda tu informe a [CIUDAD], a [LUGAR DE TRABAJO/SEDE] que yo ahí ni pincho ni corto, claro entonces muchas no quieren ir por eso yo creo "si es nada más para que te haga el informe para ver-" que no van y no van y todos los trámites para y me dicen y se enfadan conmigo "a esta le has dado la ayuda y a mí no" y digo "pues si tienes que ir", "no, que me quita a mi hijo" y yo "yo soy trabajadora social" digo "¿yo me como a alguien?" y ellas dicen "tú buena" y yo "yo buena y la de allí también" (risas) los vídeos esos que hacen mucho daño están fatal con eso (risas).

M: ¿Y qué crees relacionado con eso qué crees que sería necesario para que estas mujeres sepan cuáles son o qué tipo de ayuda es la que pueden recibir del Estado para que no piensen vengo sin papeles automáticamente me van a echar porque no tengo nada que hacer qué crees que podría hacerse ahí para que ellas sepan que pues los mismos servicios que hay para mujeres españolas que también sepan que los tienen ellas?

SP1: Claro pues si al final son muchos de los talleres que ha- hay programas en los que hacemos talleres de recursos de los que ellas pueden beneficiarse pero es que les da igual (.) porque yo he hablado con ellas yo las de aquí de [CIUDAD] que les doy las clases de español se lo he explicado no sé las veces tengo clase con ellas los jueves pues <u>todos</u> los jueves lo mismo y yo "que no pasa nada, que no pasa nada, que vayáis", "me da miedo, me da miedo" es que (.) al final tú le puedes dar la información pero si les da miedo ir y yo les estoy diciendo que no le hagan caso que una trabajadora social no te quita los hijos por gusto, quitar los hijos es lo último (.) es lo último de lo último de lo último separar al niño o a la niña de su familia si se hace es porque no hay más remedio porque no hay más remedio (.) pero bueno eso al final tienen ese estigma ese vídeo que no sé si será más de uno pero (inc.).

M: Claro que ellas se han- por lo menos las que tú conoces se han quedado con ese (.) //con esa impresión//.

SP1: //Algunas sí// que van y piden la ayuda pero sin exagerarte por lo menos diez de las que tengo aquí en [CIUDAD] no consienten ir.

M: Nada.

SP1: No (risas).

M: Y de las mujeres que me has comentado antes que sí que han reconocido estar sufriendo violencia de género y que ahora se encuentran o bien se han divorciado y demás ¿llegaron a vosotras una vez que ya habían regularizado su situación de la violencia sufrida o llegaron a vosotras admitiendo que estaban sufriendo esa situación para que para pedir ayuda?

SP1: Yo realmente como ya sabes que no llevo mucho tiempo yo cuando ya he venido ya la situación ha finalizado ¿sabes? a lo mejor yo como yo las trato más como en mis programas que es como si se da una atención pero es como que al final lo que sabes es porque ellas te hacen el comentario no porque yo vaya indagando ese tema en concreto al final ellas cogen confianza conmigo y me cuentan y me cuentan sus cosas pero yo las que he dicho que ella han estado yo ya es como te digo las he conocido y ya al cabo del mes pues ellas me han dicho "no, yo es que estoy separada es que me pasaba esto" ¿me entiendes? entonces claro si por ejemplo [NOMBRE] que es la mujer que te he dicho de [PAÍS] es la única que ha venido así directamente a nosotras que la situación era más reciente.

M: Vale ¿y de qué nacionalidad suelen ser las mujeres con las que trabajas?

SP1: Marroquí el ochenta por ciento, Argelia, pues también hay alguna de Ecuador y Colombia pero sobre todo marroquíes sobre todo.

M: ¿Y antes de entrar a [LUGAR DE TRABAJO] también habías trabajado con mujeres que habían sufrido violencia de género o ha sido ahora en [LUGAR DE TRABAJO] la primera vez que has tenido contacto directo con-?

SP1: Mi primer trabajo como trabajadora social es este pero sí que estuve en las en mis prácticas en otra asociación [NOMBRE ASOCIACIÓN] no sé si la conoces {Sí} y ahí también como era el módulo de

igualdad y todo eso sí que estuvimos dos meses en un programa de prevención de la violencia de género y bueno y aparte que casi todas las mujeres que estaban en el programa eran víctimas.
M: Vale no y víctimas que lo reconocían no-.
SP1: Sí la gran mayoría sí.
M: La gran mayoría.
SP1: Sí uno de los requisitos para entrar a ese programa era que lo hubiera sufrido o que hubiera habido sospechas por parte de los profesionales que trabajaban allí de la psicóloga en ese caso que era la que llevaba ese programa.
M: Vale porque con lo que me cuentas entiendo que tú lo que es intervención individual con ellas no realizas ¿no? o sea te dedicas más a hacer //talleres//.
SP1: //Sí que se realizan// sí porque pero eso ellas vienen pues te al final pues como son una intervención de actuación, no, al final es escucharlas ellas vienen pues te cuentan su situación, te cuentan cómo están, te dicen pues eso lo de siempre "quiero trabajar" y tú pues estás ahí pues para apoyarlas aunque tampoco puedas hacer mucho porque al final nosotras es eso las que pueden hacer pues son las autoridades u otro tipo de entidades que tengan más casas de acogida, otro tipo de cosas al final sí que han venido mujeres pero lo que hacemos es escucharlas principalmente escucharlas.
M: Sí dejarlas que cuenten y //sentirse un poco// apoyadas en ese-.
SP1: //Sí claro sí// claro igual no hago ningún trámite ni muevo nada pero estás y al final pues //(es un apoyo?)//.
M: //No hombre es// un apoyo muy grande y más cuando te encuentras en una situación de //ese tipo//.
SP1: //Sí solo que// el poder hablar con alguien y aparte son muy agradecidas (.) son muy buenas.
M: Bueno al final eso por lo menos saber que tienen un punto donde apoyarse dentro de {Sí} lo que están viviendo //de manera// individual.
SP1: //Sí total//.
M: Y en cuanto a la formación que tienes bueno me has dicho que has hecho un montón de cosas pero ¿tú consideras que la formación que tienes en violencia de género y para trabajar con estas mujeres es suficiente o te gustaría tener más?
SP1: Me gustaría tener más por supuesto claro siempre la formación no ocupa lugar al final me gustaría pero de una manera a lo mejor más psicológica ¿sabes? al final lo que yo sé es como más a grandes rasgos y es saber tratarla pero de una manera pues eso profundizar más lo que es en el problema o como la indefensión aprendida que aprendieran más a superar pues esa carencia interna que ellas tienen que al final yo no tengo una cualificación para poder hacerlo yo es escuchar, saber tratarte, escucharte y hacerte una valoración de tu caso pero ya hacer como tratar eso (inc.).
M: Claro el ahondar más en-.
SP1: En el problema, en su cabecita (risas).
M: Porque añadiendo a lo que me acabas de decir ¿qué competencias o habilidades crees que son fundamentales y necesarias para poder atender a las víctimas de la mejor manera posible? [Se interrumpe la llamada]
SP1: ¿Hola? que me han llamado.
M: Hola ¿me oyes ahora?
SP1: Ahora sí es que me estaban llamando y se ha parado.
M: Ay yo digo "ay, la pierdo" (risas). Si no te preguntaba que dada tu experiencia ¿qué competencias crees que son fundamentales para todas las personas que os dedicáis a trabajar directamente con víctimas de violencia de género?
SP1: Pues primero la empatía (.) cien por cien el no juzgar (.) a la persona al final saber escuchar, no tener prejuicios no porque tú no aguantaras esa situación en concreto no tienes por qué pensar "¿y esa por qué lo aguanta? pues que se vaya" ¿sabes? es como al final el comprender y ser no eso pues no tener ningún tipo de prejuicio, ningún tipo de nada simplemente el intentar ayudar y escuchar (.) sin juzgar.
M: ¿Te has encontrado con casos con otros profesionales en los que hayas percibido que ha habido (.) como que los prejuicios hacia esa persona han jugado un papel importante a la hora de atenderlas?
SP1: Pues mira a lo mejor igual que te he dicho una cosa te digo la otra (risas) (inc.) vino un chico que era agresor ¿no? y vino aquí a la sede cuando tengas la reunión con la psicóloga ella es principalmente la que estuvo con él yo estuve un día solo con él y era un chico que eso que la había que la misma policía o

no sé creo que era la policía que lo había derivado a que le diéramos charlas para porque había abusado de alguien y para que no entrara en la cárcel o cualquier cosa pues se le dio la opción de venir a pues eso a hablar con la psicóloga para igual que te digo lo de prejuiciosa ese chico no quería te daba la razón como a las locas ¿sabes? y a mí pues una parte me daba rabia de decir "es que estás viniendo aquí para que no te lleven a la cárcel" ¿sabes lo que te digo? "pero realmente se nota que no te importa absolutamente nada lo que te estamos diciendo" y claro yo no soy psicóloga pero le decía a la psicóloga "dile pues dile ¿oye tú por qué eres más que yo? ¿tú por qué te pien- (risas)?" ¿sabes? como indagar más en el problema porque al final hablarle de ¿qué es el género? ¿qué es el sexo? ¿qué es la igualdad? al final el tío le daba igual todo claro yo es lo que le dije digo "aquí hay que indagar en lo que ha hecho en el problema y por qué lo ha hecho" ¿sabes? yo me notaba como que no era muy imparcial (risas).

M: Ya como que te podía lo que tú claro es que es eso o sea es un tema muy importante y como intérprete también tenemos siempre esa situación en la que intentas no empatizar pero claro no puedes dejar que tus creencias y tus pues los prejuicios, estereotipos que tenemos que te que hagan o sea que influyan sobre la víctima ¿no? porque claro para ella eso puede ser totalmente perjudicial y entonces claro quería saber un poco pues si desde vuestro punto de vista de profesional también habéis tenido pues situaciones en las que quizás haya sido difícil despegarse de esas creencias que al final pues no podemos evitarlo o si habéis presenciado pues otros profesionales que directamente pues han sido totalmente subjetivos ¿no? a la hora de-.

SP1: No yo de la verdad que de momento nada la verdad que nada, también es verdad que dentro de la misma empresa tenemos choque cultural entre nosotras mismas porque aquí somos unas cuantas españolas pero hay también las que son mediadoras que son las intérpretes son árabes y dentro de nosotras mismas pues nos respetamos pero hay un choque de yo soy muy liberal ellas hay ciertas cosas que puedo hacer yo que no las ven bien o que "uy qué fresca vas" o "qué falda más corta" y digo "porque no tengo una más corta si no me la ponía" (risas) entonces son como cosas que al final nos respetamos pero tenemos ahí el choque e incluso entre nosotras de que yo so- nosotras tenemos una perspectiva de vida diferente a la que tienen ellas y no por eso ni se juzga se respeta y pero el choque está ahí pero yo creo que sobre todo con las usuarias a ellas les gusta vernos porque te ven fuerte ¿sabes? te ven como yo lo que siento de las usuarias conmigo al final te ven como una referente de decir "ay me encantaría poder hacer eso" ¿sabes? como que te ven y yo creo que eso también las empodera porque al final poco a poco se van quitando el pañuelo, un día bailan o les da igual que venga el conserje de los servicios sociales a tomarse porque ellas no se pueden juntar con hombres yo qué sé que al final incluso vamos rompiendo esos patrones entre todas //así que de momento//.

M: //Creo que también es importante// ¿no? porque es un poco que vean también que hay otra posibilidad ¿no? fuera de ese {Exactamente} ese yugo muchas veces en el que están metidas {Sí}. Vale y te quería preguntar ahora cuando hacéis las intervenciones con las víctimas bueno con las víctimas en este caso con las usuarias ¿qué tipo de información o asistencia les proporcionáis sobre todo en el caso de que vosotras sospechéis que puede haber un caso de violencia de género subyacente qué tipo de información aparte de escucharlas ¿no? y ser ese punto de apoyo se van con algún tipo de información que ellas //puedan-//?

SP1: //Claro// al final con la información es eso de darle que pueden denunciar a lo de lo que se pueden beneficiar en el caso de que denuncien, de que no tengan miedo al final es el trabajo en red con otra con las otras personas que sí que puedan tener potestad para solucionar ese tema o que al final son las autoridades.

M: Y esa información que les dais si tenéis informes o folletos o lo que sea ¿lo tenéis solo disponible en español o lo tenéis disponible en algún otro idioma?

SP1: En concreto de los recursos de violencia de género, no pero de los programas sí que tenemos los folletos en francés, en árabe, en español, en valenciano y en inglés.

M: Que esos son los programas de los cursos que vosotras //hacéis en la [LUGAR DE TRABAJO]//.

SP1: //Claro claro en concreto// de violencia de género no pero como te digo al final nosotras tenemos tres mediadoras (.) tres personas que son que traducen entonces son ellas si hay una barrera lingüística pues son ellas las que comunican todo con las usuarias.

M: Vale (.) //y-//.

SP1: //Solamente// de árabe otro tipo de traducción no lo único hay un programa que es el de [NOMBRE DEL PROGRAMA] creo que sí que pueden acceder a los servicios de salud y no sé si son de serv- principalmente de salud no me pillo la mano porque no sé seguro que se puede traducir hasta en cincuenta y pico idiomas hay como un programa o no sé qué que una de las actividades es esa que se puede hacer pues la traducción pero sobre todo creo que es con centros sanitarios.
M: Vale y esa información que me dices sobre recursos de violencia de género ¿eso os viene dado desde la Generalitat o es un documento vuestro interno?
SP1: No esto son presentaciones eso al final lo que te he dicho de recursos de los que pueden beneficiarse es de boca.
M: Ah vale vale vosotras hacéis ese tipo de presentaciones //para darles la información//.
SP1: //Exactamente (inc.)// pues como un taller que damos de igualdad pues damos un taller de recursos ¿me entiendes? pero como un folleto como tal no no tenemos de momento en concreto para las que son víctimas al final sí que creo que en uno de los eso está como "llama al 016" tal tal pues ciertas cosas pero pues puntual al final cosas puntuales pero no descarto el día para el 25N hacerles uno (risas).
M: Oye pues sí //toda iniciativa// exactamente toda iniciativa es buena.
SP1: //No es mala idea//. Sí (risas).
M: Cuando entonces por lo que me dices de que tenéis tres mediadoras (.) ¿cuando tenéis que hacer una intervención con una de las usuarias y veis que la comunicación pues en español no termina de fluir recurrís directamente a ellas {Sí} o intentáis comunicaros como podéis con-?
SP1: Cuando hay dudas siempre viene la mediadora por ejemplo con el [NOMBRE] con el chico este que te he dicho estuve un poco ahí (risas) ahí siempre estaba la psicóloga y mediadora siempre (.) para que no haya que te entienden la mitad porque al final ellas tienden siempre a decir que sí, sí, sí, sí "¿lo entiendes?" y no te están entendiendo ni papa "sí, sí, sí, sí, sí" entonces para evitar eso vienen las mediadoras siempre tanto para los talleres como para las acciones individualizadas para todo para la acción esta como hicimos con el chico casi siempre contamos con la participación de la mediadora.
M: ¿Y ellas son única- o sea quiero decir de profesión en sí son mediadoras e intérpretes también o simplemente hacen de intérpretes porque tienen conocen el idioma?
SP1: Exactamente son el curso de mediación intercultural lo tienen una de ellas es educadora social, una es enfermera pero como ha llegado hace poco de [PAÍS] está en proceso de que le convaliden el título y todo eso pero no tienen nada de intérprete ellas son mediadoras porque son árabes.
M: Vale y entiendo que el idioma entonces o bien árabe o francés entiendo en el caso de {Sí} las usuarias.
SP1: Casi siempre es árabe.
M: ¿Y ellas han ido alguna vez acompañadas de alguien cuando han ido a pedir a pediros ayuda o una intervención o lo que sea siendo ellas conscientes de que a lo mejor esa barrera lingüística va a ser un problema suelen acudir con alguien que las acompañe o directamente-?
SP1: Sí las que vienen muchas vienen con una amiga o con el hijo ¿sabes? al final los niños pequeños siempre saben más que (risas) que la madre por estar en el cole y todo eso (.) pero sí muchas veces.
M: ¿Y difiere el trabajo que realizan o que tú ves que realizan tus compañeras las mediadoras difiere en algo de cuando ellas van a acompañadas de una amiga que también entiende los dos idiomas o del hijo //o la complicación-//?
SP1: //Si te digo la verdad// no me entero no me entero (risas) porque como hablan en árabe no me entero (risas) yo cuando llega la mediadora ellas se entienden.
M: Pero entonces ella hace de punto de enlace entre la usuaria y tú o simplemente tú le traspasas a la mediadora como la batuta en el sentido de bueno como ella es la que se sabe comunicar con ella, ella es al final la que le transmite //toda la información que tú le puedes-//.
SP1: //Claro por ejemplo// [NOMBRE] la psicóloga yo al final al ser trabajadora social pues yo lo mío es más básico en el sentido de pero por ejemplo [NOMBRE] es lo que te he contado que sí que hizo el trabajo individualizado con el chico ella sí que tenía que estar con la mediadora porque necesitaban un trabajo de psicóloga como tal pero si vienen a pedir información sobre una ayuda sobre no sé qué sobre al final como lo sabemos todas las compañeras si viene una a tal se habla con la mediadora y yo no y yo no me meto.
M: Vale vale o sea que no es que ella haga como de enlace entre vosotras dos sino que directamente //se comunica//-.

SP1: //Claro// si se requiere el profesional en concreto como es el caso de la psicóloga que en este caso sí, sí que está la mediadora y la psicóloga y la mediadora traduce todo lo que dice la psicóloga pero en mi caso por ejemplo que vienen a pedir una atención individualizada que "sácame el DARDE" que vienen mucho, "pídeme una cita no sé dónde" al final si no lo hago yo pues lo hace mi compañera y-.
M: Claro y a ellas ¿siempre las tenéis presentes o sea siempre que tenéis la asociación abierta siempre hay una mediadora en cada turno o ha habido momentos en los que-?
SP1: Casi siempre hay y si no hay "vente mañana que está".
M: Vale o sea que siempre intentáis como reubicar o agendar la cita cuando sabéis que va a estar la compañera.
SP1: Claro normalmente siempre hay compañeras que medien y si por algún casual están en algún taller o alguna cosa que vengan al día siguiente y ya está.
M: Vale y a ver dame un segundillo que estoy aquí revisando cómo hemos hablado así ya un poco de todo (…) estas (.) las ví- cuando acuden las usuarias ellas no suelen quiero decir no se les presenta la mediadora lingüística la mediadora cultural como un intérprete en sí sino que simplemente-.
SP1: Va buscándola si es que al final ellas entran "está no sé quién está no sé-" al final es que van ellas a buscarlas directamente tú les preguntas a no ser que ellas me tengan confianza o que me entiendan ellas abren la puerta y directamente se escabullen y //pasan de ti// sí (risas).
M: //Saben dónde tienen que ir// bueno está bien ¿no? porque al final es supervivencia y cuando sabes que hay una persona con la que te puedes comunicar sin ningún tipo de problema pues obviamente {Claro} no te vas a hacer la vida más difícil está claro y una pregunta que me surge relacionada con la formación que has que has tenido sobre violencia de género y demás ¿en esa formación en algún momento os enseñan u os hablan del papel del intérprete o de cuándo puede ser necesario recurrir a un intérprete?
SP1: No.
M: ¿Nada?
SP1: Nada porque no estaba a lo mejor destinado al tema de inmigrantes era como más general pero no nunca.
M: Pero nunca se ha hecho mención ni-.
SP1: En lo que es mi información desde luego no.
M: Nada ¿y entonces cuál crees con la experiencia que has tenido bueno trabajando con las mediadoras o si en tu otro en tus otros trabajos has podido colaborar con intérpretes cómo ves la tarea del intérprete, en qué crees que consiste sobre todo y en qué tiene que consistir dentro de un contexto de violencia de género?
SP1: Pues creo que debe interpretar la información y decirla de una manera correcta también es verdad que si hay algún tipo de conflicto entre dos personas no decirlo como todo de una manera literal sino como un modo intentando apaciguar (.) ¿sabes? que si tú me estás insultando pues no tengo por qué decir que me está insultando ¿me entiendes? porque lo único que voy a hacer es liarla más ¿sabes? como hay que mediar y traducir pero siempre intentando hablando mal no echar más más mierda al asunto.
M: Vale o sea lo que me quieres decir es básicamente ¿no? si la persona para la que el intérprete está interpretando utiliza palabras malsonantes o habla de manera despectiva hacia la persona que tiene {Sí} enfrente pues que el intérprete //se encargue de mitigar lo que está diciendo//.
SP1: //Sí (inc.)// sí porque al final si lo que queremos es resolver un conflicto no tiene sentido, eso hay que intentar pues calmar un poco los humos.
M: Vale y bueno en este caso porque en (.) la mediadora al final es la que se encarga de hablar con ellas ¿no? pero ¿de qué manera crees que puede influir sobre las usuarias o sobre una víctima de violencia de género el que haya que recurrir a un intérprete que haya una tercera persona mediando no sé si en [ANTERIOR LUGAR DE TRABAJO] pudiste tuviste la oportunidad de trabajar también con //intérprete//.
SP1: //En [ANTERIOR LUGAR DE TRABAJO]// no tenían tantas mediadoras cuando yo estaba (.) aquí hay muchísimas aquí en [LUGAR DE TRABAJO] tanto en [CIUDAD] como aquí hay muchísimas y yo en [ANTERIOR LUGAR DE TRABAJO] no trabajé con ninguno yo daba talleres, hacíamos todo y ahí no había mediadora //ni había nada//.
M: //Y no había nada//.
SP1: No.

M: Ni mediador ni intérprete.
SP1: No.
M: Pero sí que teníais usuarias y usuarios que no hablaban español entiendo.
SP1: Sí sí claro muchos pero no no no tenían intérprete.
M: Vale y en tu caso creo que no pero ¿has presenciado problemas de comunicación a pesar de estar la intérprete barra mediadora presente
SP1: Pues si han estado entre ellas es como te digo no lo sé porque como no entiendo nada es que no lo sé ahí no te puedo decir porque ya cuando si no estoy yo entra la mediadora yo por mucho que lo intente es que no entiendo nada (risas) entonces yo me voy a un lado y que se apañen (risas).
M: No sí que al final es ella la que realiza la intervención o el asesoramiento //en ese caso y no-//.
SP1: //(inc.)// lo que has dicho de la tercera persona de en un tema como por ejemplo el del caso del chico este te lo nombro también porque es el más reciente pues para mí sí que creo que fue incómodo porque no es lo mismo hablar con una persona de tú a tú a que haya otra que esté diciendo cada palabra porque si yo hubiera entendido el idioma pues yo le habría dado más caña y no hablar de igualdad, qué es el género, qué es el sexo, qué es la igualdad de género y qué son los estereotipos no habría ido a "¿por qué estás tú aquí? si estás aquí es por algo ¿no? y vienes obligado" //¿sabes? (inc.)//.
M: //Y en ese caso// claro ¿crees que dependió más en esa intervención en concreto crees que dependió más del enfoque que tuvo la psicóloga hacia lo que quería reflejar o hablar con él o dependió más de la mediadora y de la parte cultural que pudiera haber también en juego?
SP1: Es que es violento, no para mí la psicóloga lo hizo lo mejor que pudo y la mediadora también obviamente lo que también es verdad que el hecho de no poder hablar de tú a tú con la persona lo complica ¿sabes? porque al final él contestaba "sí estoy de acuerdo, no, no estoy de acuerdo, sí estoy de acuerdo, lo que dices está" ¿sabes? al final no para mí no tuvo-.
M: Sí que no hubo como que no fue fructífera la comunicación //en ese-//.
SP1: //Para mí para mí// no ni fue constructivo al final eso que sí que es verdad que nosotras y la psicóloga lo hizo bien pero si la persona no quiere sí que al final no es la pro- no es el o la profesional si la persona no quiere y viene obligado //no puedes hacerlo//.
M: //No vas a llegar a-//.
SP1: Él quería que estuviera su firma como que había venido e irse y ya está.
M: Sí como un trámite y nada más y volviendo a este caso lo cojo como ejemplo únicamente ¿crees que en esta situación tanto si tenéis a un hombre que viene buscando pues intervención asesoramiento de cualquier de cualquier tip- tipo y a las mujeres que acuden a vosotras crees que el sexo del intérprete influye en cómo ellos o ellas se comunican o que podría influir?
SP1: Por supuesto (.) por supuesto si fuera hombre aquí hombre aquí somos todo chicas.
M: O sea no tenéis a ningún a ningún hombre //en el equipo//.
SP1: //En la sede de [CUIDAD]// no tenemos ningún hombre ninguno y es principalmente por ellas porque casi todas con los que trabajamos son mujeres inmigrantes bueno todo menos algún programa que venga de vivienda pero para los talleres para son todo mujeres y al final ellas pues para en cambio el hombre pues a lo mejor con este caso que hemos hablado pues igual si hubiera habido un hombre pues habría impuesto más respeto o más confianza al chico porque como nosotras para él somos menos entonces era como "sí, sí, sí, sí, sí, me da igual firmadme y ya está" ¿sabes? pero en el caso de las mujeres sí que importa (.) porque ya cuando hacemos la fiesta de final de programa pues ellas bailan muchas se quitan el pañuelo con un hombre eso ellas no lo hacen.
M: No por supuesto y eso al final ¿quién viene decidido desde arriba o cómo lo cómo lo gestionáis?
SP1: ¿El no contratar a hombres? Pues supongo (.) supongo.
M: Porque entiendo que en los protocolos que haya de violencia de género y demás en ningún- ¿está estipulado en algún sitio que la intervención tiene que estar hecha por una mujer o podría estar hecha por un hombre?
SP1: Yo creo que no tiene nada que ver yo ahí no estoy de acuerdo yo pienso que deberíamos de no queremos igualdad pues igualdad para todos ¿sabes? porque aquí ha habido profesionales muy buenos que por ser hombres no porque se prefiere mujer y al final si estamos aquí hay profesionales hombre profesionales mujer y te va a tratar igual de bien un hombre que una mujer así que igual que quiero igualdad y paridad para mí y que haya las mismas mujeres en un puesto de poder o donde sea pues en

este caso siempre nos quejamos de que somos trabajos feminizados los de la ayuda pero también le estamos cerrando la puerta a hombres (.) por este tema ¿me entiendes? entonces yo ahí supongo que sea de arriba o de los que hacen el proceso de selección pero yo personalmente no no estoy de acuerdo.
M: ¿Y crees que podría quiero de- sobre todo en el caso de las mujeres que atendéis en caso de que en lugar de una psicóloga fuera un psicólogo o que la mediadora fuera un mediador cómo crees que eso podría repercutir en ellas?
SP1: Pues que vinieran menos (.) básicamente que no vinieran, algunas las que son más modernitas sí, pero las que son como te digo que no puedo darme ni el Whatsapp no pueden meterla- esas directamente no vendrían (.) por eso.
M: No es que es una cosa cultural y muy que no lo puedes no lo puedes cambiar y además no lo puedes forzar tampoco sobre todo cuando haces el primer contacto {Exacto} con ellas y otra pregunta que te quería hacer (.) el proyecto Speak Out for Support ¿os suena? ¿habéis oído hablar de él? un proyecto que realizó la Universidad de Vigo para trabajar con víctimas de violencia de género extranjeras y e intérpretes (.) {No, no} quería saber si realmente si lo habéis conocido porque bueno fue un estudio bastante pionero dentro de España en el que es intentaba pues concienciar ¿no? a todos los profesionales que trabajáis con víctimas de violencia de género y que podéis necesitar la ayuda de un intérprete pues ver un poco ¿no? el tipo de necesidades que tanto los profesionales como los intérpretes tenéis para trabajar con este tipo de mujeres y bueno simplemente el proyecto me parece muy novedoso y quería saber pues dentro de los profesionales con los que voy a hablar si ha tenido el alcance ¿no? //que tendría que haber tenido//.
SP1: No no nunca lo he-// si me lo pudieras pasar por correo-.
M: Por supuesto porque crearon además un montón de materiales tanto para profesionales como para intérpretes como para víctimas creo que la información está disponible en varios idiomas y eso la verdad que quería saber si de verdad eso había llegado a todos los rincones porque sabes tú que nuestra zona se queda siempre un poco {Sí} atrás (risas) en todo este tipo de cosas a nivel nacional y bueno pues //quería-//.
SP1: //No no// no lo había escuchado, nunca, pero me gustaría echarle un vistacillo.
M: No pues yo te lo pasaré por email {Genial} ¿y crees a nivel de la administración crees que hay mejoras que son necesarias para facilitar el acceso de estas mujeres a todo el sistema? porque creo que el sistema para luchar contra la violencia de género que tenemos en España es bastante bueno pero no sé hasta qué punto estas mujeres por el tema de la barrera lingüística a la que se enfrentan pueden acceder plenamente a todo lo que el sistema les ofrece y a todos los derechos que ellas tienen entonces tú como persona que has trabajado directamente con estos temas ¿crees que hay mejoras a nivel de administración a nivel de cómo se gestiona este tipo de barrera idiomática para que ellas pudieran tener un mejor una mejor información y un mejor disfrute //de// de todo?
SP1: //Sí// pues principalmente debería haber intérpretes en los ce- en las autoridades que no hay en ciertos sitios que aquí es verdad que les damos una orientación pero los sitios que realmente les van a dar o que vayan a ir a ya en casos más extremos al final debería haber intérprete no sé creo que no las hay o tendrían que llamarla pero debería haber igual que tenemos aquí siempre personas que pudieran traducir en ese momento. También es verdad aquí traducimos árabe pero hay mucha más gente no hay un idioma ¿sabes? al final puede llegar una ucraniana ahora que están viniendo rumanas, búlgaras ¿sabes? que al final ofreces un servicio de árabe ya está al final yo pienso que se debería ver que sí que un gran porcentaje de esas personas hablan ese idioma pero hay otras personas que son minorías y que tienen menos apoyo de redes sociales, de amistades que puedan venir que no se les brinda esa ayuda y que para encontrar un intérprete en su idioma o lo que sea es mucho más complicado sobre todo al final árabe sí pero para las otras lo veo súper difícil.
M: Claro porque vosotros a nivel interno si os viene una usuaria que no habla por ejemplo que habla ruso a nivel de asociación tampoco tenéis ningún tipo de recurso para proporcionarles o recurrir a un intérprete que hable su idioma ¿no?
SP1: Traductor de Google (risas) no podría hacer otra cosa.
M: ¿Y nunca- tienes conocimiento de si en [LUGAR DE TRABAJO] alguna vez han tenido este servicio o siempre han intentado tener mediadores de los idiomas que han manejado? porque claro puede ser no se puede saber ¿no? pero digo que igual mañana ¿no? te aparezcan tres personas ¿no? que no hablen nada

de español y que tampoco puedan comunicarse ni en árabe que no puedan comunicarse en //árabe// entonces.
SP1: //Claro// es que la verdad no tengo ni idea cómo lo hacen pero creo que no creo que no porque si no tenemos a nadie que hable esos idiomas lo único que sé que es más idiomas es lo que te he dicho del teléfono ese que traduce en no sé cuántos idiomas pero en plan de tú a tú no tengo ni idea cómo lo podrían hacer o si lo han hecho en otros casos //aquí de momento// el tiempo que llevo yo no se ha dado.
M: //Claro que ahora mismo// vale, pues nada con eso yo creo que lo tendría todo no sé si a ti te gustaría añadir alguna otra experiencia o algún otro aspecto que creas que puede ser relevante o interesante o que quieras compartir conmigo y si no pues-.
SP1: Yo creo que más o menos lo hemos tocado así todo lo que está relacionado con ese tema más o menos yo creo que bien (risas) //espero haberte ayudado (risas)//.
M: //Perfecto pues nada// sí sí sí por supuesto te lo agradezco una vez más que te hayas tomado este ratito //para hablar conmigo y-//.
SP1: //No te preocupes yo encantada// (risas).
[Fin de la grabación]

Transcript name: TK-SP-02
Date of recording: 06/06/23
Duration: 45:23 minutes

M: Empiezo a grabar vale sí muy bien pues a ver para empezar simplemente si me puedes comentar un poco la formación que tienes, el tiempo que llevas trabajando como trabajador social que creo que es tu caso.
SP2: Sí pues mira yo llevo unos treinta años trabajando más o menos si no son treinta y uno ya y he trabajado en muchos sectores quiero decir que he estado también dando clases en el [ORGANISMO] como formador en los sindicatos, luego he trabajado con familias multiproblemáticas para el ayuntamiento de [CIUDAD], estuve con familias crónicas con problemas de drogodependencias en un albergue que tuvimos que realojarlos, luego estuve trabajando en un albergue aparte de transeúntes en [ONG] tres años y medio, he llevado programas de coordinación de discapacitados en [ONG], he trabajado en un geriátrico de trabajador social, puf es que se me olvida de tantas cosas que he hecho y luego porque eran programas eran años antes es que funcionaban mucho los programas y no había mucha estabilidad donde más estable estuve fue en el albergue de [CIUDAD] en el que estuve cuatro años y medio y de ahí salté a con víctimas de violencia de género y llevo veintiún años trabajando en el mismo puesto de trabajo entonces aquí es diferente porque estoy por un lado puedo decirlo y luego lo filtras en [INSTITUCIÓN] estoy cuatro días y luego estoy en un servicio de violencia [TIPO DE SERVICIO] un día a la semana o sea que en violencia de género llevo veintiún años.
M: Perfecto y para todos estos años que llevas trabajando con víctimas de violencia de género ¿has recibido alguna formación específica?
SP2: Muchísima muchísima he hecho muchos cursos no te puedo decir ni cuantos //(inc.)//.
M: //No no no, no// necesito el número simplemente es importante para mí saber si las personas que os dedicáis a tratar directamente con estas mujeres pues os han dado algún tipo de formación o {Sí} no la tenéis //claro//.
SP2: //Sí hemos// hecho formación continua, luego cursos del Ministerio que he hecho también pues de violencia infantil, violencia de género, violencia doméstica puf de todo punto de encuentro familiar y cosas muy específicas de [INSTITUCIÓN] pero de violencia de género hago una media de uno o dos al año ya me aburro con tanto curso de estos porque sinceramente me aburren //ya porque siempre es lo mismo//.
M: //Claro al final será-// claro.
SP2: Pero vamos sí que sí que me formo al año como mínimo hago de dos a tres y luego jornadas que también hago muchas este año ya llevo tres (.) //de trata// y todo eso.
M: //Perfecto// muy bien vale y aparte de español ¿tienes conocimientos de algún otro idioma?

SP2: Sí francés yo el inglés muy *chapurrero* muy mal pero el francés sí que lo dominaba mucho cuando era más joven lógicamente ahora he perdido mucho pero me sirve para el trabajo o sea que yo es que de pequeñito me mandaban a Francia en verano y tenía un nivel alto, ahora se puede hablar de un nivel medio bajo pero bueno para lo porque he perdido mucho vocabulario es lógico pero bueno para una entrevista de lo mío me sirve de hecho las [TRÁMITE] las tramito en francés o sea que sí que me sí que me sirve yo con francés no tengo problema tengo más problema con el resto de idiomas porque aquí llega de todo ucraniano, chino, ruso o sea sería imposible todos los //idiomas que hay//.
M: //No claro por supuesto// y en ese caso cuando porque por lo que me dices cuando llega entiendo que una víctima o alguien a pedir información con la que te puedas comunicar en francés entiendo que directamente te comunicas en francés //con ella// pero en el caso de los otros idiomas que no manejas //¿cómo actúas?//
SP2: //Sí, sí//. //Nosotros tenemos// nosotros tenemos una empresa que se llama [EMPRESA] que es de traducción y luego en el [INSTITUCIÓN] bueno borra lo del [INSTITUCIÓN] {Sí, sí tranquilo} resulta que tenemos ya lo han llamado al intérprete cuando no tiene conocimiento de un idioma y como tienen el juicio y tienen que ser intérpretes especializados en a nivel jurídico tienen una empresa y luego nosotros en la oficina también tenemos a nuestra disposición el servicio de [EMPRESA] o sea que si yo tengo que explicar algo llamo contacto con el servicio digo hora y día y me viene el intérprete.
M: Vale o sea que es tanto para las para lo que son las [TRÁMITE] tanto para cuando tú necesitas comunicarte con //ellas// para ofrecerles la información y demás.
SP2: //Eso es//. Sí sí.
M: Vale y //en el caso de que sí sí// dime.
SP2: //O sea nosotros disponemos// (.) sí, sí que disponemos del servicio que no tenemos problema lo paga la *Consellería* o sea yo contacto mando un informe a [EMPRESA] y les digo el día hora y lugar que me va a venir contacto con la víctima y vienen aquí al [INSTITUCIÓN].
M: Perfecto.
SP2: A la oficina.
M: ¿Y hay alguna ocasión en la que por cuestiones varias no se recurra al intérprete al servicio o siempre recurrís cuando veis que va a haber ¿no? que hay una barrera idiomática?
SP2: Normalmente recurrimos al servicio porque si no muchas veces yo pregunto si tienen puede acompañarlas alguien hombre más que nada por no estar llamando continuamente ¿sabes? que es hay que pagarlo también se tienen que trasladar, si tienen algún familiar o algún conocido o alguna amiga o sus hijas si están estudiando y son mayores de edad pues lógicamente recurro a los familiares que del entorno de la víctima pero normalmente llamamos a la empresa cuando ya es algo más técnico llamamos a la empresa.
M: Vale ¿y has observado por ejemplo casos en los que recurrís a los intérpretes que envía la empresa y casos en los que por ejemplo recurrís a la hija de la víctima algún familiar amigo has observado diferencias en cómo se produce la interpretación y la comunicación, si el trabajo de ambos ha diferido?
SP2: Hombre es diferente claro porque con la se sienten más cómodos con sus familiares lógicamente porque son temas muy complicados estamos hablando a lo mejor de un abuso sexual son temas más peliagudos y lógicamente si es del entorno pues no es una persona ajena que no conoce de nada, sí que hay un cambio.
M: ¿Y cómo //crees-? Sí.//
SP2: //Porque son// temas complicados y de hecho también hay muchas veces que no llamo a la familia porque si me está contando episodios que su padre tampoco lo valoro llamo a la empresa ¿sabes?
M: Claro esa iba a ser mi siguiente pregunta.
SP2: Porque es que desde ese aspecto me parece mucho más objetivo y produce menos dolor que tener a un familiar que le esté explicando cuántas veces le ha pegado por ejemplo o la ha agredido mucho más duro si es tu pad- tu padre yo si son temas así los descarto ¿sabes? y llamo a la empresa (.) ya si es para algo más técnico de por ejemplo explicarle lo que pasa, cómo tiene que tramitar la RAI, cómo tienen que tramitar una ayuda pues entonces sí que tiro de familiar porque eso es algo muy objetivo y es simplemente cómo tiene que recoger la información y el itinerario de cómo tiene que hacerlo para que también se lo recuerde porque muchas veces pues van abatidas están con situación de crisis entonces me parece familiar tiro más que nada para tema de recursos tiene que ir al trabajador social de no sé qué o tiene que ir al

SEPE para solicitar la RAI, estos son los pasos, tiene que llevar el padrón toda la documentación pero ya si son episodios de su vida y cosas que necesito indagar sacar más información yo no tiro de un familiar ¿sabes lo que te digo?

M: Sí claro lo entiendo ¿y en estos casos has tenido alguna algún caso en el que la mujer haya estado acompañada por el marido que en el caso o supuesto agresor en el caso?

SP2: Sí una vez pero ya porque no había orden de protección porque me vino el marido con ella y me montó un pollo porque ya le había explicado que yo siempre explico que cuando salen del país tienen que comunicar al SEPE si están percibiendo la RAI y se lo dejo por escrito que si salen del país que tienen que paralizar la renta la renta activa de inserción y esta señora pues no lo hizo entonces resulta que se fue precipitadamente a su país una marroquí a un entierro de un familiar no la paralizó y le pasaron deuda entonces me vino el marido me dijo que volvía con el marido porque nadie le ayudaba digo "pues si ya te lo han explicado y aquí se te ha explicado por activa y por pasiva ya lo sabes" y dice "ya pero como no me paráis no me pagáis los mil euros me vuelvo con mi marido" y el marido me vino y me montó un pollo sí.

M: Vale madre mía o sea que sí que has tenido casos en los que él ¿y que él haya estado como intérprete de la víctima?

SP2: No no no porque él está detenido a mí cuando me vienen él está detenido no tienen contacto y luego existe una orden de alejamiento con lo cual yo no tengo ninguna la policía sí pero yo no tengo ningún ninguna relación con el agresor ninguna o sea lo que me ha venido es porque estaba cabreado por el tema de tener que pagar //pero si no, no vienen para nada// (bebe agua) no me vienen yo a ellos no los veo.

M: //Claro por otras cuestiones y no-//. Vale vale perfecto ¿y cuando tienes intervención o sesión de información con estas víctimas qué tipo de información o de asistencia es la que se les proporciona más o menos?

SP2: Pues de todo mira se le informa sobre sus derechos sobre que tienen derecho a un abogado de oficio que muchas no lo saben, las víctimas de violencia tienen el abogado gratuito, se les explica el procedimiento lo que va a ocurrir esa mañana o el día antes porque la llamo por teléfono por Viogén, les explicamos todo todo lo que en qué consiste el [TRÁMITE] con quién cómo va a ser atendida se le pone un poco al tanto de lo que le puede preguntar el [PROFESIONAL] más o menos para que tenga una idea la [TRÁMITE] luego se le informa sobre la casa de acogida por si se quiere ir a un centro de protección, se les informa sobre sus derechos sistemas de protección la teleasistencia móvil la atención psicológica les facilitamos teléfonos, vamos a ver de todo y luego yo tramito aparte [SERVICIO] pero solo a las víctimas de [CIUDAD] el resto yo hago una coordinación y me pongo en contacto con los servicios sociales de referencia si son de [LOCALIDAD] o de [LOCALIDAD] hablo con el trabajador social, le pido la cita para que ella vaya ya con la cita y no tengan que llamar y perder tiempo o sea hago una coordinación y luego si tengo que mandar las mando tramito la casa de acogida la tramitamos mi compañera y yo, me coordino con la [ORGANISMO] para que le hagan el acompañamiento con el *call center* (.) es decir lo hacemos todo y luego hacemos seguimientos trimestrales {Vale} hasta tres meses las estamos llamando para seguir informando de todo.

M: ¿Y cómo ese seguimiento que hacéis porque entiendo que si el seguimiento se hace de manera presencial en caso de que no te pudieras comunicar con una {Telefónica} y si lo hacéis telefónica cómo cuando existe esa barrera idiomática cómo lo hacéis?

SP2: Pues depende quiero decir si mi compañera habla inglés yo hablo francés cuando son cosas así lo hacemos con nos vamos turnando y si ya está la cosa muy complicada imagínate que sea yo qué sé china o que sea ucraniana o lo que sea y no hable nada una de dos tiramos del servicio de [EMPRESA] si nos cuesta mucho o tiramos de la [ORGANISMO] o bien muchas veces lo que utilizamos es el Google traductor les mando un email que yo cojo los email de las víctimas y se los mando en su idioma con el Google traductor como es algo muy sencillo "¿como estás?" "¿te ha molestado?" "¿no te ha molestado?" (.) //pero vamos que con el Google traductor//.

M: //O sea que en ese caso el seguimiento se hace// de manera escrita ¿no? cuando no te puedes comunicar telefónicamente por la barrera idiomática lo //lo hacéis de manera escrita//.

SP2: //Hombre también es verdad// que es muy que no nos suele pasar quiero decir que es muy raro que a lo mejor de yo qué sé de (.) seiscientas víctimas tengo un problema con tres pero muchas veces por ejemplo las marroquís me pasan a un vecino y dice "no no espera espera espera" y me pasan al vecino o

a la vecina la vecina normalmente mujer y hablo con ella entonces ella me hace de intérprete con las marroquís lo tengo más fácil por eso porque siempre hay gente de apoyo ¿sabes lo que te quiero decir? una hermana que está más tiempo que ella una vecina que sabe toda la historia lógicamente y cuando ya son gente que vienen a la costa y tal a pasar el verano pues depende o tiro de [EMPRESA] los llamo y me hacen la entrevista o hay veces que lo hago con el Google traductor y me contesta.

M: Vale ¿y teniendo en cuenta todo esto que me dices consideras que estas víctima de violencia de género extranjeras y que tienen esta dificultad añadida de la barrera idiomática disfrutan cien por cien de los mismos servicios que las víctimas que hablan español o sea están igualmente informadas y conocen exactamente cómo //pueden acceder a todos los derechos-?//.

SP2: //Informadas, informadas sí// informadas sí que están porque en el momento que están en el [INSTITUCIÓN] se les informa igual que al resto o sea ellas cuando vienen al [INSTITUCIÓN] son informadas igual porque con la traductora de en el propio [INSTITUCIÓN] le explicamos todas las cosas se lo explica muy bien ella el centro de acogida ya son muchos años y más o menos son las mismas intérpretes las que trabajan en violencia y conocen ya conocen ya toda todo ese aspecto e informadas están quiero decir de los servicios, ahora es verdad que a la hora de establecer los seguimientos son mucho más complicados no te voy a engañar el seguimiento cuesta más (.) y también cuesta mucho porque muchas es que claro depende de la zona porque aquí nos encontramos que muchas de las que vienen vienen en periodo vacacional y se largan entonces esa es otra o sea que también nos cuesta mucho porque ya están en su país ya no nos mandan nada muchas pues se van a su país pues vienen aquí a pasar unos unas semanas y surge un incidente o un episodio de malos tratos //las que vemos que no hablan que no hablan// se van normalmente la mayoría se larga (.) la mayoría te hablo de teniendo en cuenta cómo es [CIUDAD] lo que es [LOCALIDAD] pues imagínate una polaca que viene a pasar las vacaciones o una ucraniana que va a estar una semana y ha alquilado una casa en [LOCALIDAD] va a estar una semana y se larga.

M: //Claro pero una vez que se vuelven ya-//. Claro no hay un seguimiento luego una vez que por mucho {No} que durante esa semana hagan algo una vez que se vuelven a su país ya ahí no hay-.

SP2: Y es que tampoco quieren eh tampoco quieren o sea es que pasan esas dos cosas yo cuando vienen a España no conocen como funciona el tema de violencia no interponen denuncia (bebe agua) no interponen denuncian la mayoría llega por llamada de a la policía de un vecino que ha escuchado que se están pegando (.) hay mucho tema que no quiere decir mucho tema de alcohol muchas veces tampoco se puede decir que sea violencia de género que a veces sí que lo es pero muchas veces es que se ponen hasta el culo y se pegan los dos se pegan mutuamente ¿sabes?

M: Ya que es difícil saber ahí realmente.

SP2: Claro que sí que tengo alguno de violencia pero normalmente es que no quieren denunciar y la mayor parte tiene el pasaje de salida ya hecho y muchas veces hasta los han detenido porque se vuelven juntos en el avión.

M: Vale ¿y a qué se //a qué crees que se deb-?//.

SP2: //Bueno yo te digo lo que me encuentro// que cada realidad en cada sitio es diferente.

M: No no por supuesto y te quería preguntar exactamente por eso ¿no? porque con las mujeres con las que tú tratas ¿crees que el miedo que tienen a acercarse a lo mejor a la Administración a presentar la denuncia y demás es un poco también por la noción que ellas tienen o el desconocimiento que tienen a lo que significa realmente sufrir //violencia de género//?

SP2: //Es que yo// yo creo yo creo que muchas veces les pilla de que no lo conocen la realidad no conoce la ley española entonces están acostumbrados a unas dinámicas no digo que todas eh estoy hablándote con colectivos que yo me encuentro quiero decir porque hay de todo hay de todo hay mujeres machacadas tal hay mujeres que las pobres lo pasan fatal y luego es que hay hay gente (.) es que no me gusta hablar de esto porque es que (risas) pero bueno.

M: Tú habla de lo que te sientas cómodo eh ninguna presión.

SP2: Ya yo por ejemplo con el colectivo de ingleses pues es que muchas veces tienen normalizada la violencia entonces pero por parte de ellos y por parte de ellas quiero decir entonces muchas veces cuando resuelven los conflictos pues se agreden se agreden mutuamente yo tengo se ponen hasta el culo de alcohol beben muchísimo y entonces acaban pues dando pegándose y no como ya no como en Inglaterra no es una cosa que trasciende no trasciende del ámbito privado la mayor parte de las veces y aquí la ley pues gracias a Dios pues cualquier cuerpo y fuerza de seguridad manda unas diligencias al juzgado o un

parte de lesiones del médico o un vecino puede llamar y se pasan los cuerpos de seguridad y lo mandan al juzgado aunque no quieran denunciar pues normalmente ellos nunca quieren denunciar la mayor parte de las veces ¿sabes? y viene por diligencias policiales ¿qué ocurre? que como no quieren denunciar y se acogen a su derecho a no declarar en el juzgado pues muchas veces eso se archiva porque no hay pruebas ¿sabes? a no ser que la lleven a sea una lesión grave y la lleven a un hospital o algo y entonces sí que hay un parte lesiones, entonces no quieren no quieren ninguna intervención de hecho no quieren hablar contigo yo para hablar muchas veces con ellas y explicarles todo lo que va a pasar necesito suplicarles que por favor que por favor porque no quieren son muy reacias a la intervención (.) no y oyen trabajador social y parece que tiene un sentido muy peyorativo {De lo que significa} para ellos en su país o sea es que cambia es un tema cultural (.) igual que en otras culturas pues no muy bien ¿sabes? pero yo por ejemplo con las inglesas o no sé no no no están muy abiertas a informarse y de hecho no quieren [PROFESIONAL] vienen con [PROFESIONAL] privado es que cambia todo no tienen te hablo en cifras ¿no? fácil a rasgos generales porque luego claro luego hay gente que sí pero muy raro.

M: ¿Y actualmente la mayoría de las víctimas a las que atiendes de qué nacionalidad son? En la zona te hablo de [CIUDAD], [LOCALIDAD] más o menos.

SP2: Mira sí se me ha olvidado una cosa también son informadas en la comisaría de Policía porque cuando le toman la denuncia y son extranjeras acude también un traductor pero normalmente también son los mismos que en el [INSTITUCIÓN] entonces ya de entrada cuando van a poner la denuncia están informadas sobre sus derechos te quería decir es que claro es diferente en el sistema judicial y entonces allí les informan en la comisaría les toman la denuncia con el traductor y luego vienen al [INSTITUCIÓN] con el traductor o sea que sí de entrada están informadas del procedimiento y luego nosotros le informamos también o sea que yo creo que desde ese ámbito sí que están informadas lo que pasa es que muchas veces son reacias porque no quieren denunciar y se sienten muy presionadas porque no quieren denunciar y no entienden y están enfadadas porque no entienden los protocolos que se establecen en España y se sienten como invadidas en su intimidad no entienden que es un problema gordo ¿sabes? (bebe agua) (inc.) y de idiomas pues yo veo de todo aquí todo pues árabes muchísimas árabes tengo muchísimas que antes cuando yo empecé no denunciaban y ahora sí que están denunciando ha cambiado ¿ves? ha habido un cambio muy fuerte hace veintiún años las árabes no denunciaban y hoy denuncian y vienen muchas árabes vienen muchas inglesas vienen antes venían ecuatorianas y tal ahora vienen menos la verdad pero esas no necesitan traducción de otros países Polonia me está llegando ahora mucho de Rusia también me llega porque hay mu- mucha comunidad rusa en la jurisdicción de este partido judicial rusas y chinas denuncian muy poco yo a lo mejor chinas he tenido tres en veintiún años no suelen denunciar tres personas tres chinas sí muy pocas muy pocas muy pocas y luego pues ya te digo polacas ucranianas rusas sobre todo del este Bulgaria también de Bulgaria también y magrebíes.

M: Vale y me comentabas que ellas antes de llegar a ti pasan por la [ORGANISMO] donde también se les {Sí} se les informa sobre los derechos y ya tienen ahí un traductor {Sí} en tu experiencia ¿el traductor que va a la [ORGANISMO] es luego el mismo que las acompaña para hablar contigo o suelen ser intérpretes traductores diferentes?

SP2: Normalmente son el mismo lo que pasa porque quiero decir como la empresa tiene los mismos traductores por comodidad por dónde viven más o menos entonces suelen venir los mismos lo que pasa que lógicamente si tiene otro juicio en otro lado el traductor pues puede enviar a otro pero normalmente atienden el mismo, aquí para árabe siempre está la misma chica [NOMBRE] y luego tenemos para inglés tenemos otra chica también y para ucraniano ruso y todo esto otra más que suelen ser las mismas siempre.

M: Vale ¿y se suele tener en cuenta cuando llamáis al intérprete se suele tener en cuenta que sea una mujer o en este caso no importa?

SP2: Hay más mujeres hay más mujeres que hombres eh yo traductores hombre solo hay uno solo hay uno normalmente atienden mujeres (.) o sea que en porcentaje casi todo son mujeres.

M: ¿Y crees //que influye a la hora de// {¿Influye?} me refiero a la hora de tu comunicarte con la víctima ¿no? dado que tratas con ellas temas tan delicados muchas veces y dolorosos crees que //influye a la hora de que ellas se abran contigo//?

SP2: //(inc.) un momento// (.) //yo te diría que no yo te diría que no// yo te diría que no porque yo no he tenido problemas yo creo que va en la persona quiero decir puede ser una mujer a lo mejor imagínate yo he estado con [PROFESIONAL] que no llegan a la víctima y hombres que sí que llegan nosotros tenemos

uno que hace los seguimientos que es un encanto y vamos lo adoran yo creo que va en la persona porque el tema de violencia más que el género que muchas veces pues sí que es verdad que no sé a lo mejor para una víctima de una agresión sexual pues no te digo que no porque a lo mejor ahí sí que puede influir pero en general yo creo que no porque yo no he tenido problemas con ninguna quiero decir a mí me ha me han enseñado hasta el pecho (risa) o las lesiones yo creo que va en el tema del trabajo en violencia es la persona y unas características personales para poder trabajar aparte de una especialización se necesita no todo el mundo vale para violencia yo he visto mujeres [PROFESIÓN] muy que no me han gustado he visto [PROFESIONAL] que no me han gustado mujeres y he visto hombres que me han gustado y hombres que no me han gustado quiero decir que yo creo que está un poco más en la personalidad tienen que tener una personalidad no sé cómo explicarme como una //sensibilidad, empatía//, habilidades sociales.
M: //Sí no pero creo que-// exacto creo que sé a lo que te refieres ¿no? y entiendo que va un poco por el hecho de que todos los profesionales sean [PROFESIONES] tanto como los intérpretes que tengan como esa noción de lo que supone la violencia de género y lo que supone vivir {Eso es} una situación de violencia de género porque //desde tu punto de vi-//.
SP2: //Es que hay que saber// respetar los tiempos, los procesos porque aquí muchas veces te dicen como un [PROFESIONAL] que hay y te dicen "ya ha vuelto con él no sé qué" y dices pues si es que es un proceso no te preocupes tiene sus momentos tal quiero decir hay que entender lo complejo que es la complejidad que tiene el tema de violencia pero aparte es que necesitas tener una personalidad no sé cómo explicarlo tienes que saber escuchar tienes que desarrollar la escucha activa tienes que saber romper los tiempos cuando estás en situación de crisis porque te llegan con situaciones de crisis muy fuertes tienes que no sé buscar recursos personales para movilizar a la persona dar fomentar lo que es la autoestima la empatía darle mucha fuerza el no sé necesita apoyo para salir de esa situación entonces creo que necesitas tener un carácter o gente que es muy nerviosa y no deja hablar tienes que dejar hablar escuchar no sé reconducir la entrevista porque se te puede ir de las manos no sé tienes que tienes que tener unas características especiales para poder trabajar no todo el mundo sirve para trabajar en violencia sea hombre o sea mujer //indiferentemente pero yo creo// que no influye de hecho nosotros hemos tenido jueza y ahora tenemos un juez aquí o policías igual tenemos hombres y mujeres no yo no lo veo sí que hay un concepto a lo mejor más feminista que sí que abogan por que sean mujeres pero mi compañero el que se ha marchado él era psicólogo hombre y lo hacía muy bien y yo llevo veintiún años y no he tenido ningún problema vamos.
M: //No sí coincido contigo sí// claro es que al final es como dices va en la profesionalidad de la persona y el que sepas cómo manejar la situación y hacer que esa persona se sienta cómoda en la conversación ¿no? {Claro, claro} porque como dices puede ser una mujer pero que al mismo tiempo haga a esa víctima sentirse totalmente incómoda y que al final pues decida no compartir determinadas cosas aunque sea una mujer {Eso es} y pensemos que por ser las dos mujeres se van a poder comunicar mejor.
SP2: Eso es eso es va yo creo que va en la personalidad a mí mira nos lo cuentan en el [INSTITUCIÓN] me han contado cosas que no las cuentan en una denuncia no las cuentan y a mí me las cuentan tema de sexuales ¿no? y a mí me las cuentan todas y al final llega allí un momento que me cuentan y se abren como un libro y me cuentan todas sus historias, es muy importante generar una relación de confianza con la víctima si no generas esa relación pues te pierdes muchas cosas (.) que muchas cosas no se las cuentan al [PROFESIONAL] en un momento determinado por vergüenza por y a mí me las han contado y a mis compañeros igual, es más va más unido a la relación de confianza el vínculo que puedas establecer que en determinado momento lo tienes que romper poco a poco claro para que no se genere una dependencia porque si no te están llamando todos los días te están y tienes que hacerlas volar como si dijéramos y andar solas por el camino pero claro al principio tienes que ese vínculo tiene que ser más fuerte y luego poco a poco ir soltando amarras si no la pierdes claro.
M: Claro ¿y ese vínculo para crear ese vínculo de confianza con ellas cuando has tenido una barrera idiomática de por medio y has tenido que recurrir al intérprete y entonces la comunicación es a tres con el intérprete en medio //te ha costado más establecer// la confianza con ellas?
SP2: //No es igual, claro// no es el mismo clima claro que no, no es el mismo clima yo de hecho a lo mejor con el intérprete suelto bromas porque a mí me gusta cuando las veo así que están muy mal muy tal cuando van muy nerviosas y van a entrar a [TRÁMITE] pues a lo mejor le gasto alguna bromilla ¿no? pero bromilla para que se rían para hombre depende si veo que es de determinada cultura pues no porque

a lo mejor no le hace gracia pero a lo mejor cuando son españolas [OMITIDO] les gasto alguna broma una barbaridad y entonces se empiezan a descojonar de la risa y ese clima de cómo te diría yo de romper un poco con la ansiedad con esa situación de crisis es más complicado claro que sí.
M: ¿Y hasta ahora cómo ha sido tu experiencia al trabajar con intérpretes? ¿Cómo lo calificarías por así- crees que estás contento con el servicio de interpretación que tenéis, crees que se pueden mejorar cosas para que lo que tú quieres conseguir con las víctimas o lo que tú quieres transmitirles a ellas y que ellas te transmitan a ti es satisfactorio ahora mismo, se podría mejorar algo en ese aspecto?
SP2: Hombre siempre se puede mejorar todo quiero decir claro pero vamos yo sí que veo que está bien quiero decir no lo sé como tampoco conozco otra cosa (risas) pero mejorar claro que se pueden mejorar más cosas a lo mejor no ir todo tan rápido porque piensa que el [PROCEDIMIENTO] se hace todo muy rápido y se necesita mucha información no lo puedo tener a mi disposición todo el tiempo porque tiene que [TRÁMITE] con la víctima y tiene que estar con el [PROFESIONAL] o sea que tengo que yo busco mis tiempos ¿sabes? cuando ya ha [TRÁMITE] y ella está más tranquila y el intérprete también es cuando realmente yo le hablo más tranquilamente busco un espacio más relajado no no intento sobrecargar ni a la víctima ni al intérprete ¿sabes? si veo que están todo tiene también prioridad el [PROCEDIMIENTO] pues digo bueno a la una subo y hablo tranquilamente y a lo mejor ya están a la espera de que le den la [TRÁMITE] y está más relajada ella y el intérprete también //pero a// última hora. //Dime dime//.
M: //Entonces durante-//. //Durante el [PROCEDIMIENTO]// y durante la conversación con el [PROFESIONAL] ¿el intérprete también está presente?
SP2: Sí, sí el intérprete está presente en el [PROCEDIMIENTO] y también un momentito que mi compañera me pregunta una cosa [Omitido por no pertenecer a la conversación].
M: Sí sí.
SP2: Escucha pues no sé ya (risas).
M: Nada nada tranquilo yo sé por dónde me he quedado (risas).
SP2: Claro es que yo busco el intérprete está ahí a dos bandas ¿sabes? tres están pendientes de [TRÁMITE] a la víctima la entrevista que pasa con el [PROFESIONAL] para defenderla y tal y luego con nosotros para explicarle sus recursos.
M: Vale y en el caso de estos intérpretes a los que recurrís el [INSTITUCIÓN] o bueno vosotros de alguna manera le pedís alguna acreditación al intérprete o directamente como-.
SP2: Claro ya viene acreditado aparte es que los conocemos vienen ya es que son muchos años vienen ya directamente de la empresa el [INSTITUCIÓN] llama a la empresa y se personan a primera hora claro son sí son todos acreditados y con especialidad jurídica porque tiene que haber hecho un curso de tienen que están especializados.
M: ¿Especializados en interpretación [TIPO] o también en violencia de //género//?
SP2: //Sí// yo ahí me pierdo ya no lo sé en [TIPO DE INTERPRETACIÓN] sí en [TIPO DE INTERPRETACIÓN] sí en violencia de género no lo sé.
M: ¿Y se les suele dar a los intérpretes información previa del caso o directamente cuando llega pues entra directamente a la conversación y o se les pone un poco en situación sobre qué tipo de caso van a tratar y demás?
SP2: No normalmente es que mira es que ellos cuando vienen ya conocen el caso porque han estado el fin de semana con ella o han estado en la [TRÁMITE] entonces ya lo conocen perfectamente el caso como suelen llamar al mismo //¿sabes?//.
M: //Vale// que en ese caso sí que viene la misma persona.
SP2: Suele venir la misma persona en algún momento no ¿sabes? por lo que sea porque tiene //[TRÁMITE] o-//.
M: //Sí porque puede// fallar lo que sea.
SP2: Pero normalmente como trabajan igual que para el [INSTITUCIÓN] trabajan también para la [ORGANISMOS] y todo esto que ya los conocen porque la que tengo aquí de árabe [NOMBRE] trabaja para la [ORGANISMOS] y para el [INSTITUCIÓN] entonces es la chica la que viene siempre de árabe y conoce suele conocer los casos y luego aparte si son de [CIUDAD] también las conoce porque (risas) muchas veces como está en una comunidad de magrebíes y tal se conocen entre ellos o a través de algún familiar que quiero decirte que sí que sí que tienen conocimiento o lo mismo si viene un caso de fuera y tal y no lo ha atendido pues no tienen ni idea pero hablan con lo hablan con la víctima sí.

M: Vale ¿y en tu opinión y con los años que llevas y que supongo que habrán sido muchas las veces que habéis recurrido a intérpretes, cuál crees que es la tarea real del intérprete o lo que tú esperas del intérprete en una situación así?
SP2: Pues yo espero que el intérprete aparte de hacer una traducción objetiva que eso es lo más importante en un [INSTITUCIÓN] la objetividad por el tema de la [TRÁMITE] y los hechos cómo han ocurrido los hechos tiene que ser totalmente objetivos pues haga también una labor de mediador para hacer comprender a la víctima en este caso muchas cosas porque por ejemplo pues imagínate víctimas de zonas rurales que apenas tienen conocimiento de las cosas ¿sabes? o que son irregulares la mayor parte del tiempo vienen de forma irregular pues que conozcan todos sus derechos que existe un proceso excepcional de regularización pero lo que es una especie de mediación ¿no? no mediación como tal sino mediadores en la comunicación para que la víctima tenga la comprensión real de lo que está pasando y de los recursos que existen a su en su entorno.
M: ¿Y has tenido alguna vez algún caso en el que a pesar de tener un intérprete hayas seguido teniendo problemas de comunicación?
SP2: (..) ¿Incluso con el intérprete?
M: Sí o //sea casos// en los que aun estando el intérprete has visto que la comunicación no estaba funcionando o-.
SP2: //Sí// sí pero por otras cosas quiero decir por enfermedad mental de la víctima (bebe agua).
M: Vale o sea //no por el intérprete// en sí.
SP2: //O por tema de-// no o por tema de drogas gente que viene drogada que también llegan algunos y gente con enfermedad mental entonces no sirve la no no están en donde tienen que estar pero por el intérprete en sí no, no {Vale} no porque si no es algo por ejemplo yo a la hora de explicar si no es algo que ella comprenda de su país pues le doy la vuelta y se lo explico con otras palabras ¿sabes? y le digo "venga a ver pregúntales si existe alguna ayuda en su país tal" y le doy la vuelta para que lo entienda o sea reconducimos la-.
M: O sea que hasta ahora por lo que por lo que me cuentas la experiencia al trabajar con intérpretes ha sido satisfactoria {Es positiva} //¿y crees que ahora mismo// el servicio que se ofrece de interpretación a las víctimas es adecuado //para// alcanzar los objetivos que vosotros tenéis?
SP2: //Sí, es positiva//. //Sí//. Sí sí sí yo entiendo que sí porque es sistema [TIPO] es un te- a lo mejor si me hablas de servicios sociales o tal pero dentro de lo que es el sistema [TIPO] es objetivo quiero decir (.) veo que es válido sí.
M: Perfecto pues nada con esto yo por mi parte lo tendría todo a no ser que haya algo que tú quieras añadir o que quieras compartir conmigo yo por mi parte.
SP2: Pues no sé a ver porque estaba leyendo algo por aquí (.) sí de lo que es se suele atender por el mismo intérprete lo que hemos estado hablando ¿qué tipo de necesidades tiene como profesional para tratar con una víctima extranjera? aquí hay mucho nos encontramos con muchos problemas hoy en día es que muchas víctimas vienen de manera irregular y tienen muchos problemas añadidos entonces el trabajar es muy complicado me refiero porque nos llegan mucho mucho mucho tema de irregularidad de okupas que antes no nos llegaba tanto ¿sabes? víctimas que llevan muy poco tiempo en España que llevan a lo mejor una semana no tienen familiares de apoyo entonces no solamente es el tema de violencia es que tiene un añadido que es su situación en la que están ¿no? porque se ve noto mucho mucha precariedad muchos temas añadidos ya no solamente es el tema de violencia ¿sabes lo que te quiero decir?
M: Sí sí sí que tienen una situación mucho más compleja que al final la //violencia de género// es una parte pero-.
SP2: //Mucho más complejo// sí no quieren ir a un centro de acogida o un centro de protección se quieren quedar irregulares sin y luego con también el tema de la salud mental que es muy complicado (.) hablo de violencia de género con salud mental ¿sabes lo que te quiero decir?
M: Sí sí sino que muchas veces viene acompañado de otras cosas que-.
SP2: Patologías o historias de transeúntes ¿no? consumidores consumidoras que diga se complica últimamente se está complicando más el tema de violencia no es un problema en sí solo, sino que viene condicionado con mil cosas más (.) //es complicado//.
M: //Claro al final es// mucho más complicado tratarlo.

SP2: Y hay pocos recursos porque por ejemplo una víctima con una enfermedad mental no te la suelen admitir en un centro de protección ¿qué haces con ella sabes? ese tipo de historias que complica la intervención.
M: Sí que son muchas más cosas bueno yo en este caso me estoy centrando en la barrera idiomática (ruido de fondo) porque es lo que a mí me concierne pero bueno veo que hay muchas más lagunas dentro de todo el sistema de atención a ellas y nada ya te dejo.
SP2: La verdad que ya bueno pues nada.
M: No no no me refería a que no te quería quitar más tiempo //se me//.
SP2: //No te preocupes// no sí sí.
M: Se me había venido una pregunta más.
SP2: Dime.
M: ¿Habéis recibido formación para trabajar con intérpretes //por parte de-//.
SP2: //Formación// para trabajar con intérpretes no.
M: Vale {No} no es que me acabo de acordar digo lo tenía apuntado porque he ido tomando nota mientras que hablábamos y me había dado cuenta de que no te lo había preguntado y tenía curiosidad simplemente porque al ver que trabajáis con la empresa y demás y que está todo tan reglado por así decir en comparación con otros ámbitos {Sí} por saber si os habían ofrecido en algún momento esa formación para saber trabajar con un intérprete.
SP2: No no no no vamos a trabajar con personas sí y tal pero de resiliencia y todos estos cursos de esto pero con intérpretes no la verdad es que //no//.
M: //¿Y// crees que podría beneficiaros en el servicio el que os ofrecieran esta formación?
SP2: Pues por qué no por qué no yo estoy abierto a todo quiero decir todo lo que sea aprender cosas nuevas que me benefician en mi trabajo pues por qué no claro que sí.
M: Vale perfecto pues nada [NOMBRE DEL ENTREVISTADO] ahora sí que sí por mi parte lo tengo más o menos todo yo creo que no me he dejado así las preguntas más importantes que tenía yo creo que te las he hecho y //además tú me has dado también un montón de información//.
SP2: //(inc.)// Sí que si en algún momento tienes alguna duda me vuelves a llamar y no hay ningún problema ¿sabes?
M: Vale perfecto.
SP2: Llega hasta [LOCALIDAD] [LOCALIDAD] ¿sabes? entonces tú el [ÁMBITO] es muy grande porque [LOCALIDAD] es grande [LOCALIDAD] es grande no son ¿sabes?
M: Sí sí sí claro no no que abarca muchísimo al final el pero vamos no te preocupes-.
SP2: (inc.) de setecientas como mínimo setecientas al año seiscientas o setecientas a veces más (.) que tenemos muchas {Sí sí sí} que extranjeras hay.
[Final de la conversación omitida por no ser relevante]

Transcript name: TK-SP-03
Date of recording: 06/06/23
Duration: 47:39 minutes

M: Entonces bueno pues primero de todo que me comentes un poco la formación a que te dedicas y el tiempo que llevas trabajando en el centro en el que estás ahora.
SP3: Vale o sea formación académica yo bueno soy licenciada en Publicidad y Relaciones Públicas luego me diplomé en Trabajo Social, Máster en Mediación y cursos varios bueno he hecho más cursos de formación a nivel universitario pero ya de otros niveles ¿vale? soy trabajadora social sanitaria actualmente llevo siete años en el mismo puesto de trabajo y lo compagino con una actividad académica en la universidad como profesora asociada desde hace tres años más o menos.
M: Vale y la atención como trabajadora social que haces es atención primaria ¿verdad?
SP3: Atención primaria en un [LUGAR DE TRABAJO] sí.
M: Vale ¿y en este [LUGAR DE TRABAJO] tratas con mujeres que han sufrido violencia de género o de las que sospechas que pueden estar sufriendo violencia de género?
SP3: Sí es uno de los ámbitos que solemos trabajar en primaria tanto a nivel preventivo como a nivel de intervención.

M: Vale ¿y has recibido algún tipo de formación específica tanto en violencia de género como para trabajar con estas mujeres?
SP3: Sí bueno a lo largo de desde que terminé la formación la Diplomatura en Trabajo Social hasta ahora como antes de trabajar en sanidad también he trabajado en Servicios Sociales y en un centro de acogida dirigido a víctimas de violencia de género sí que he ido formándome paralelamente a la actividad profesional.
M: ¿Y esa formación la has hecho tú por tu cuenta porque tú como profesional has querido seguir formándote o desde los puestos de trabajo en los que has estado te han ped- te han ofrecido esa formación?
SP3: Las dos cosas o sea por un lado sí que se oferta una formación mínima porque tampoco ahora en Sanidad más o sea tengo que decir que en los últimos años sí que he visto que se oferta más formación dirigida a violencia de género pero cuando yo empecé tenías que hacer una búsqueda activa de este tipo de formación (entre risas) cuando yo empecé a trabajar como trabajadora social //en este ámbito sí que-//.
M: //Claro entiendo que-// que ha mejorado un poco con el tiempo y quizás se han ido adaptando un poco a la realidad de la situación.
SP3: Sí pero sí que creo que en esto hay de momento hasta que si no cambia la situación hay que ser muy proactiva {Claro y seguir} para buscar apoyo con calidad sí no y también la calidad de la formación que no toda la formación vale.
M: Claro y al final supongo que a lo mejor muchas veces lo que ofrecen pues los organismos o la Administración igual no se adecúa cien por cien a lo que tú como profesional sabes {Eso es} que necesitas y ahí es donde tú tienes que poner de tu parte ¿no? para encontrar lo que más se adecua ¿y podrías describirme un poco cuáles son tus tareas o actividades al atender a estas mujeres?
SP3: Bueno varía un poco de la situación del momento en que se detecta la situación de violencia de género de quién te deriva ese caso si son ellas las que lo comentan en la entrevista o si viene derivada por un compañero o compañera enfermero o enfermera o médico de otros centros de otros servicios entonces a veces nos pasa que tenemos una entrevista con una persona o sea a nosotros en primaria y en concreto en [CIUDAD] trabajamos con población bastante vulnerable atendemos muchas personas a lo largo de la semana y hay mujeres por ejemplo que son migrantes y vienen a veces con historias de violencia de género y salen a partir de otro tema ellas vienen a lo mejor para tramitar un acceso a cobertura sanitaria y en la entrevista sale el tema de la violencia pero no vienen con una demanda específica al principio de "tengo esto estoy sufriendo esto por parte de mi pareja" es después cuando sale en la entrevista cuando vas explorando o por otras preguntas o ella se quiebra y a lo mejor te verbaliza "mira me está pasando esto en casa". Otras veces como te decía son los compañeros quienes nos derivan han hecho un parte de lesiones y nos dicen "mira ha llegado esta mujer con este parte de lesiones físico o psicológico y quiero que le informes sobre los recursos" ¿no? lo típico es información de recursos pero realmente el trabajo que yo veo más importante por nuestra parte aparte de la derivación a entidades específicas es ese acompañamiento psicosocial hasta donde nos permite la profesión cuando ya no son competencias nuestras derivamos a la compañera que tenemos una psicóloga en nuestro centro que es sexóloga y atiende y una parte de su trabajo importante que es atención a víctimas de violencia de género víctimas de violencia sexual también o derivamos a centro mujer 24 horas son con la oficina de atención a víctimas del delito son dependiendo del tipo de atención específica que necesita la mujer mi primera {Se deriva} sí ya te digo que mi papel puede ser desde informativo y coordinación con otros recursos a partir de las necesidades que me manifieste la mujer es acompañamiento psicosocial si hay menores ver si hay una situación de riesgo y la podemos orientar en esas pues en esas carencias o en esos factores de riesgo depende de lo que también quiera la mujer hay mujeres que te cuentan la situación y desaparecen hay mujeres que vienen desaparecen vuelven a venir y hay otras que se abren por completo están en ese momento que sí que quieren pedir ayuda y sí que quieren y están preparadas para dejar la relación o para simplemente iniciar una intervención y entonces ese acompañamiento es más largo.
M: Claro ¿y de todas de todos los casos que podéis ver en un año digamos no necesito que me des cifras exactas obviamente pero de los casos que podéis gestionar en un año cuánta proporción de mujeres migrantes tenéis? ¿Cómo sería o cómo ves tú el peso ¿no? de de-?
SP3: A ver es complicado porque en la ciudad o sea en [CIUDAD] hay un cuarenta por ciento de población extranjera teniendo en cuenta que muchas personas cogen cita con nosotras para acceso a cobertura

sanitaria porque son extranjeras en situación irregular suelo ver más esos casos pero no sé si responden a la realidad de la ciudad o de o del ámbito provincial o sea no te podría dar exactamente yo atiendo más a más población extranjera en general porque mis agendas hay una parte importante de mi trabajo que está dirigido a esa población (.) //entonces-//.

M: //No no si es// a nivel orientativo ¿no? porque una de las cosas por las que he elegido [CIUDAD], [CIUDAD] es porque siempre me da la sensación como que nuestra zona siempre se queda muy como al final de los estudios y //de las (inc.)// y de la financiación también de las ayudas y de la información que vosotras recibiréis como profesionales y entonces con este trabajo también quería enfocarme un poco a poblaciones que aparentemente o a nivel nacional son muy pequeñas pero en las que el porcentaje de población extranjera igual es muchísimo mayor que si nos vamos a una capital mucho más grande ¿no? //entonces-//.

SP3: //Se queda al final// (entre risas). //Yo creo que sí// no sé darte de verdad que soy mala con las cifras pero te puedo decir que a lo mejor atendemos a veinte treinta personas extranjeras a la semana de una manera u otra entonces al mes son muchas personas {Son muchísimas} y los últimos casos que hemos tenido este año los dos casos más graves que he tenido en el último año son dos personas extranjeras graves y en situación en situación irregular o sea que todavía más difícil porque les cuesta o estaban en ese tránsito a obtener el permiso de residencia //pero much-//.

M: //Porque entiendo// que cuando se encuentran en este en esa situación irregular quiero pensar que muchas como que les cueste más a lo mejor acudir a los servicios que hay a su disposición por miedo a que-.

SP3: Sí sí porque bueno a veces los agresores les dicen que les van a quitar las van a expulsar van a abrirles un expediente de expulsión que las van a detener que la policía o ellas piensan que la policía por ejemplo me pasa con chicas colombianas piensan que la policía es corrupta como en mi país de origen verbalizado por ellas eh yo no digo que la policía sea corrupta allí pero sí que piensan que los cuerpos de seguridad de aquí son como los de su país de origen y que entonces van a repetir experiencias que ya han vivido han tenido incluso recuerdo un caso de una chica colombiana que su expareja había sido policía allí o sea policía colombiana y había sufrido violencia por parte de esa pareja entonces imagínate una persona que viene huyendo de eso cómo va a contarme a mí que sí que me llegó a contar que tenía que había sufrido esa violencia pero no se atreve luego a denunciar a otra persona si la pareja es nacional o sea si es española imagínate si la pareja mixta que ya la chica es la víctima es extranjera y la pareja es española todavía tienen mayor temor.

M: Claro y vienen con pues eso con un sistema cultural diferente con unas ideas preconcebidas distintas y al final pues eso sobre todo cuando no saben la realidad que les espera o cómo las puede ayudar el sistema pues supongo que se encuentren totalmente y si no se pueden expresar en el idioma ya quiero pensar que-.

SP3: Más difícil pues por ejemplo chicas árabes vienen con ellos a consulta a veces sí que vienen dos mujeres los casos de violencia que yo he tenido de árabes han venido dos mujeres y pueden animar o acompañar pero es algo más residual lo normal es que por ejemplo las mujeres marroquíes vengan con sus parejas incluso hemos tenido alguna vez algún conflicto porque no quieren que les atiendan médicos hombres ginecólogos hombres pediatras hombres si tienen nenas y claro nosotros les intentamos explicar que aquí pues eso que depend- que no sé un pediatra o un médico general que no sea mujer no debería ser un problema pero claro su cultura hace que lo vean un problema.

M: Claro que no quieran que sea así ¿y cómo en esos casos en los que el agresor o el supuesto agresor acude con ellas al tipo de intervención o de evaluación que tú haces con ellas cómo se gestiona eso en esos casos porque-?

SP3: Si vienen con ellos no les preguntamos (risas) observamos la comunicación no verbal mantenemos la entrevista entonces ahí ves si él monopoliza la conversación si la manda callar si la ningunea la humilla porque intentamos corregirles o sea ellos yo no me corto respeto que haya diferencias culturales pero machismo es machismo en Marruecos y en España entonces si vemos que hay una situación de machismo intentamos corregir y se le ofrece bueno de alguna manera siempre inventamos alguna excusa y le ofrecemos información (entre risas) a la mujer para que venga pues "tráeme esta documentación" o "no hace falta que vengáis los dos como solo es para esto" (.) nos cuesta con el COVID por ejemplo como tuvimos gestantes que sufrían violencia de género y no y se podía restringir las personas que entraban a consulta

pues aprovechábamos lo de la restricción para decir "no, no puedes venir con acompañante ese día porque es para algo muy concreto" (.) buscamos (entre risas).
M: Claro buscas la solución o la manera {Sí} de hacerlo posible ¿y en esos casos cuando acuden con el marido son en varias situaciones para que él haga de intérprete porque la mujer no se suele no se sabe {Sí} comunicar con vosotras?
SP3: Sí en general sí o sea normalmente ellos sí hablan un poquito más de español ellas no hablan español y ellos se ocupan de los papeles ¿no? de-.
M: Claro también un poco a su beneficio ¿no? a lo que les {Sí} interesa porque claro al final vosotras podéis intentar ¿no? dialogar con él todo lo posible pero al final supongo que romper un poco con eso y no llegar {No} a la verdad de la situación estando él de por medio y encima hablando por ella.
SP3: No no aparte no sería sería ponerla en peligro no no no.
M: Claro ¿y tenéis o sea cuando recibís a estas mujeres ya sea yendo acompañadas con el marido o si van solas tenéis algún tipo de protocolo en el que se establezca cómo salvar esa barrera lingüística o cómo tenéis que proceder si no os podéis comunicar con ellas porque no hablan el idioma?
SP3: ¿Dices específico de violencia de género y barrera lingüística o-?
M: Lo que tengáis //lo que tengáis//.
SP3: //Tenemos// un protocolo de detección de casos de violencia de género hay un protocolo o sea eso sí que lo tenemos (.) oficial ¿no? que está que lo tienes en (entre risas) que lo puedes ver en papel y en soporte digital, cuando hay barrera lingüística nos buscamos la vida sinceramente (entre risas) es así entonces primero desde el trabajo social yo te hablo ya desde mi profesión intentamos no poner en riesgo a la mujer por nada del mundo no hacerle una pregunta que la vaya a poner en una situación de peligro y buscar aliados pues como a veces vienen una vez con la pareja otra vez con una amiga pues intentamos ir desvelando y desenmarañando ese problema y pedir colaboración de otras entidades si ella quiere si ella acepta utilizar el móvil para traducir o sea lo que se nos ocurra.
M: Porque entiendo por eso que en el [LUGAR DE TRABAJO] no tenéis intérpretes en //plantilla ni tampoco// tenéis ningún tipo de empresa o de contactos de intérpretes con los que hayáis solido trabajar y podáis recurrir a ellos o cómo-.
SP3: //No en plantilla no// no a ver asociaciones hay una asociación que se llama [NOMBRE ASOCIACIÓN] que trabaja en zona [REGIÓN] y demás que sí que ha venido en algún caso punt- te hablo de hace tiempo porque yo hace tiempo que no tengo contacto con ellas, voluntariado que conozcamos, otra mujer de la comunidad que suelen venir con ellas porque es una persona referente de confianza y luego el 016 sí que tiene traducción o sea si tú llamas al 016 si tienes algo que dices bueno necesito ya que me traduzcan hay un servicio de traducción simul- que ya sé que no es intérprete pero bueno hay //oferta// sí más creo que son más de 50 idiomas entonces.
M: //Pero que ofrecen-//. Sí exactamente bueno está bien saber porque creo que eres de las primeras que me nombra este servicio porque ha sido una de las preguntas que tengo en el protocolo porque me llamó la atención ¿no? que este servicio estuviera disponible y que nadie me comentara "ah sí pues llamamos al 016 cuando nos vemos-" ¿no? porque antes de no poder entenderte con la víctima pues por lo menos que alguien le pueda explicar {Claro} en el idioma lo que lo que necesitas transmitirle ¿no? (.) ¿y (.) cómo dificulta o cómo cambia la forma en la que tú trabajas con estas mujeres cuando conocen el idioma y cuando no?
SP3: (risas) Dificulta bastante ten en cuenta uno yo me tengo que adaptar al nivel sociocultural que tengo delante no le puedo hablar igual a una persona y a la edad no le puedo hablar igual a una chica colombiana de veinticinco años que a una mujer de sesenta años pues Argentina o española o alemana o sea tengo que tener en cuenta las características ese perfil de nacionalidad de edad y luego si tienen pues hay mujeres que son analfabetas o hay mujeres que no son analfabetas pero no han ido al cole saben leer escribir y punto, si a eso le sumamos que no hablan el idioma (entre risas) tengo que adaptar lo que quiero decirle para que el mensaje sea directo y no se pueda pervertir si tengo que utilizar un móvil por ejemplo un Google traductor o algo así y si hay alguien delante pues igual intentar ya es pesada en sí pesada me refiero que es densa que es una entrevista que se puede hacer bastante dura y si afloran emociones o se puede malinterpretar un mensaje que yo digo dificulta hace más larga la entrevista y a lo mejor la se puede se puede perder el mensaje que yo le quiero transmitir a ella.

M: Claro por supuesto ¿y en algún momento el [LUGAR DE TRABAJO] ha contado con algún servicio de interpretación? (.) //Que sepas//.
SP3: //Creo que antes de la// si es que no desde como sabes que nosotras pertenecíamos a una empresa priv- bueno gestión privada y había un sistema que se llamaba Dualia que también era un servicio de interpretación //simultáneo// sí como lo de 016 a veces hemos echado mano de algún compañero que hable otro idioma por ejemplo teníamos antes una pediatra que hablaba francés porque había estudiado francés en el cole pues si la mujer quiere se puede en un caso así grave pero no que yo sepa que yo recuerde no tenemos el servicio de intérprete como tal no tenemos que echar mano de entidades externas.
M: //Telefónica//. Sí o de compañeros o de-.
SP3: O de compañeros si toca ¿no? tampoco le puedes decir a cualquiera ¿no? por preservar la privacidad, la confidencialidad o sea ya tendría que ser pues eso que ella quiera.
M: ¿Porque tú en tu caso hablas algún otro idioma aparte de español?
SP3: A ver para defenderme en una entrevista en inglés luego entiendo valenciano pero (.) alguna palabra en alemán también porque estudié algo pero así para defenderme (.) vas sobreviviendo (risas) con el inglés ahora tenemos mucha población ucraniana y rusa algunas sí que hablan un poquito en inglés ¿sabes? tres o cuatro palabras en ruso para (.) bueno para por lo menos decirles te estoy hablando de esto pero ya está.
M: Claro al final es //buscar soluciones-//.
SP3: //Inglés es la única// sí para alguna entrevista que he tenido pero eso al final pides ayuda porque yo no hablo perfectamente inglés ni mucho menos entonces no puedo transmitir todo lo que le quiero decir y luego hay un lenguaje muy específico legal jurídico o sea.
M: Claro que tienes que poder //expresarlo cien por cien//.
SP3: //Sí igual que// la consulta con la psicóloga es complicada porque tu piensas en tu idioma (risas) entonces o tienes un nivel muy alto de ese idioma o es difícil.
M: Incluso para ellas también supongo que {Sí} expresarse no se van a expresar igual en su idioma que si chapurrean un poco de español o un poco de inglés o y supongo que ahí- ¿has tenido algún caso de en los que la comunicación haya sido difícil y no hayas podido a lo mejor prestar el servicio a esa mujer como a ti te hubiera gustado precisamente porque esa barrera idiomática no te lo ha permitido?
SP3: Si algún caso por lo que te digo población del este es muy complicado que no hablan inglés nada tienes que echar mano de otras entidades y aparte como no quiero que se lleven una información errónea no me atrevo a coger el traductor a lo mejor sólo para lo básico pero ya si es algo grave llamas a la policía o te la llevas a urgencias o sea si es algo muy grave si es algo que puede esperar pues intentas ver y ya contactas con el juzgado y dices "mira va a necesitar un servicio de intérprete" o-.
M: Claro para que ellos ya sí que se lo //puedan// proporcionar //y en-//.
SP3: //Claro claro// //depende de// lo que yo vaya a hacer con la mujer, si no puedo llamar al 016 tengo esa opción es que depende hasta dónde vaya a llegar yo con ella si veo que va a necesitar otro tipo de asesoramiento más específico a nivel legal yo la derivo a Centro Mujer o una terapia psicológica ya.
M: ¿Porque en el 016 qué tipo de información reciben ellas? Me refiero cuando tú recurres al número de teléfono entiendo que tú le explicas a la persona que te coge el teléfono lo que necesitas y esa persona se lo explica en el idioma que la mujer necesite pero ¿es información general sobre servicios a los que pueden acceder, es información más específica, qué alcance tiene poder recurrir a ese 016?
SP3: A ver es para resolver una duda en ese momento o para que ellas te pongan en contacto con imagínate que la mujer está en una situación de peligro y no sabe llamar al 112 porque no sabe que el 112 es el teléfono de emergencia desde allí podrían ponerla en contacto con la policía o sea llamar a la policía ellas, hay información jurídica social y atención psicológica incluso, lo normal es que te deriven al centro de tu zona que el nuestro es el de [CIUDAD] que está abierto de lunes a domingo de 8 de la mañana a 10 de la noche con lo cual cubre la mayor parte del día, si fuera algo que pasa a las tres de la madrugada pues ya contacta con el de [CIUDAD] pero allí te pueden dar esa información, información básica te la van a dar incluso ese esa ese acompañamiento emocional ese apoyo emocional de emergencia si te lo tuvieran que dar te lo pueden dar.
M: Vale o sea que es más abarca mucho más de lo que //lo que yo pensaba//.
SP3: //Sí lo que pasa es que te pueden// derivar a esa atención presencial porque al final tus profesionales de referencia están aquí.

M: Que el servicio está muy bien pensado ¿no? pero al final les explican todo quizás ellas se hacen a la idea de "bueno me va a atender alguien que me va a entender" y luego cuando llegan al profesional que de verdad las puede ayudar entonces se encuentran con que no te puedes comunicar y encima no hay nadie que les ofrezca ese servicio de interpretación para que no haya esa dificultad ¿y durante la intervención si les tenéis que dar algún tipo de información por escrito cuestionarios o folletos o lo que sea toda esa información la tenéis disponible en {Sí} otros idiomas o //solamente-//?

SP3: //Sí// sí sí los folletos básicos de información de pues eso policía, centro mujer, qué hacer si hay una emergencia muy básico son unos trípticos muy sencillos pero sí están traducidos pues a en inglés, francés, árabe pero que ahora ya también están en ruso.

M: Vale o sea que en ese sentido la información {Sí} escrita sí que {Sí} puede ser un punto de apoyo a la //hora de-//.

SP3: //Sí sí sí// y ellas se llevan aparte tiene que ser algo muy conciso porque tampoco puedes ir se trata de que lo puedan guardar.

M: Que no se vea no irse con un manual.

SP3: No (risas).

M: Con todo lo que (risas) tienen a su disposición ¿y cuando (..) has bueno has tenido que recurrir a algún intérprete sea algún compañero alguna persona que ellas llevan etcétera cómo entablas esa confianza con ellas? Porque entiendo que para que la comunicación que tú necesitas establecer con ellas sea más fructífera la confianza es clave {Sí} entonces a la hora de tener como esa tercera persona ¿no? que está intentando facilitar la comunicación entre vosotras ¿te resulta más difícil que ellas confíen en ti o //qué tipo// a lo mejor de problemas ¿no? has podido observar?

SP3: //A ver//. Claro yo no sé si dependiendo del idioma yo no sé si lo están traduciendo cien por cien lo que yo le estoy diciendo o no lo sé no tengo esa certeza pero mi herramienta es la comunicación no verbal lo que haría con una persona española o que habla o que habla español es mirarle a los ojos, asentir, si lo permite la situación tocar, tocar en el hombro, coger la mano, un pañuelo o sea todo lo que haría con una persona que habla mi idioma enfatizo más esa parte y normalmente me ha resultado (risas) digo normalmente no digo que con habría que preguntarle a ellas ¿no? cómo se han sentido ellas pero recuerdo un caso que tuve de una chica argelina que venía con una mujer voluntaria que también trabajab- ella es árabe y también trabajaba con comunidad árabe, tiene un caso complicado de violencia de género pero el agresor ahora mismo no está con ella y ella está aprendiendo español pero muy lentamente pero sí entiende lo que yo le digo ella no sabe transmitirme lo que quiere decir la primera entrevista sí que vino con esta mujer para contar todo el problema pero ella ya viene solo por buscar un poco el apoyo emocional entonces me dice "bien" "mal" muy básico ¿no? como te podría decir un niño y me da abrazos (risas) entonces me va diciendo pues voy mejor voy ya sé que están haciendo un trabajo con ella a nivel terapéutico porque me lo ha dicho y me lo ha confirmado la psicóloga ya con su equipo pero bueno ese vínculo sé que lo hemos podido establecer porque si no ella no vendría a saludarme, a decirme eso, a decirme "pues voy así".

M: Exactamente sabes que al final con ese acercamiento sí que está funcionando ¿no? la comunicación {Sí sí} o por lo menos el trasmitirle la confianza de saber que la puedes ayudar ¿no? y que no estás en su {Sí} contra como la desconfianza que pueden tener a lo mejor ante otro tipo de agentes ¿no? ya sea policía o en un juzgado que igual las pueda-.

SP3: En este caso yo utilizo pues eso la cercanía porque veo que funciona si ellas lo quieren vamos yo respeto sus distancias (risas) y su proxémica pero si ellas aceptan esa la cercanía, el mirarlas a los ojos, el decirles estoy aquí de alguna manera y te tocan la puerta o sea la que me ha pasado ya con pues eso con algunos casos que aunque no hablen bien el idioma, te tocan la puerta te dicen y te preguntan luego otras cosas "oye tengo una duda porque el médico no sequé" o y ya haces un poco medias con el médico.

M: ¿Y tu forma de hacer la evaluación o la intervención con ellas cambia de alguna manera cuando tienes a esa persona en medio facilitando la comunicación?

SP3: No te he entendido a ver (risas) vuelve a repetirme.

M: Sí la forma en la que tú les explicas lo que necesitas de ellas o el cómo te comunicas con ellas cuando hay una persona un intérprete ya sea la mujer que ellas llevan sea un compañero ¿tú cambias tu manera de realizar esa intervención //o adaptas de alguna manera?//

SP3: //Cambio la medida// la adapto y luego también ten en cuenta que dependiendo del tipo de intérprete puedo hacer un tipo de intervención u otra del vínculo que tenga ella con esa figura, si es una figura de plena confianza y ella confía en que le va a traducir lo que yo le estoy diciendo yo aparte apoyo con lo que te decía con la comunicación no verbal, la otra persona responde entonces ve que sí que es de su confianza inmediatamente yo soy de confianza para ella pero si la otra persona es alguien que es una vecina que casualmente ha pasado por allí que me ha pasado por el pasillo por otros temas le ha dicho "ay ¿puedes entrar a mi consulta que voy con la trabajadora social?" en qué medida qué información le puedo preguntar yo que no la comprometa, que no que no la exponga, que es que depende de la calidad de ese intérprete (risas) y del vínculo que tenga con la mujer, yo me adapto pero ellas también claro ellas también adaptan lo que me cuentan.

M: ¿Y has percibido a lo mejor por ejemplo en el caso de la mujer que me comentabas que había ido a acompañarla o de la vecina etcétera has percibido por su parte actitudes diferentes hacia cómo interpretan o transmiten la situación?

SP3: ¿Dependiendo de la intérprete quieres decir o-?

M: Sí sí si la actitud de la intérprete ¿no? porque al final claro en este caso si no has tratado con intérpretes profesionales entre comillas.

SP3: No son más traductores es que no sé claro yo sé que //hay diferencias//.

M: //Claro no te puedo// preguntar si has notado diferencia entre un traductor/intérprete profesional y pues una vecina, familiar, etcétera que no lo es ¿no? pero sí si has notado como diferencias en o a lo mejor que haya un componente cultural que las haga no revelar determinados datos o que decida no seguir adelante porque esa persona las aconseja mientras que está facilitando la comunicación etcétera porque claro al final son personas de la misma comunidad que tienen su sistema de creencias etcétera y por mucho que a lo mejor tú las quieras llevar por tu camino ¿no? para que vean cuál es la realidad y cómo las puedes ayudar que quizá esa persona que ha hecho como de unión ¿no? entre tú y la víctima que haya como que se la haya llevado más para su terreno.

SP3: Es que cambia, si ellas lo ven un problema la van a ayudar aunque sea aunque sea su propia cultura, si ellas ven que la violencia de género es un problema a pesar de la van a ayudar y la van ayudar cómo intentando facilitar esa comunicación. Cuando es un traductor también hay traductores que son muy neutrales, poco expresivos (risas) yo te lo voy a decir a mi modo ¿vale? tú claro como tienes bien claro (risas) las categorías pero bueno yo eso sí lo he visto con población rusa que suelen venir con traductores, traductores profesionales, pues hay traductores traductoras que se implican un montón más allá de su papel de traductor (risas) y te dicen "ay que es que quiero ayudar a esta persona y no entiende ¿cómo le podemos explicar?" entonces son entrevistas larguísimas porque hacen frase por frase y luego me vuelven a preguntar y entonces ves que se involucran muchísimo ¿no? y que están poniendo el doscientos por cien (risas) y luego hay traductores que es "*Nnnn*, sí, *nnnn,* no" y punto y en diez minutos (risas) ya está zanjado entonces pues con esos yo no puedo hacer más (risas).

M: Claro y esos intérpretes que me comentas de ruso los traen ellas directamente, les pedís vosotros que los traigan porque entiendo {No} que el [LUGAR DE TRABAJO] no tiene nada que ver o sea {No} no están relacionado con-.

SP3: No ya te digo que ese es otro tipo de cita no suele ser violencia de género vienen por otros motivos otra cosa es que detrás porque también es una población en la que hemos detectado bastantes conductas machistas y también ha habido casos graves luego con partes de lesiones y demás o sea a lo mejor ha venido una pareja conmigo a tramitar la tarjeta sanitaria y un año después ella ha denunciado por violencia de género a la pareja en el juzgado porque ha sido algo muy grave que ni siquiera ha pasado por mí ha pasado directamente a urgencias o sea que se da en esa población también.

M: Vale porque entiendo que vosotras o sea seríais como el paso anterior ¿no? a que el caso se gestione a través del juzgado o a través de //o no tiene// por qué haber ese.

SP3: //A ver el caso// no nosotras podemos recibir después de haber habido una denuncia el caso porque ella pida una cita con nosotras y siempre como te decía aparte de la función informativa ese acompañamiento psicosocial está y a ellas les da tranquilidad aunque lo hayan recibido yo tengo casos que van a Centro Mujer, a víctimas del delito a Oficina de Víctimas del Delito y vienen con nosotras también pues porque ellas se sienten más acompañadas o porque cada profesional pues tenemos una forma de trabajar diferente y se complementa ¿vale? nosotras siempre intentamos no solapar e intentamos no queremos

que ella sufra más, se le ofrece pero respetamos su tiempo bueno si ya está yendo a Centro Mujer si no quieres no hace falta "no no, quiero", vale, "no, no quiero porque ya tengo esta parte cubierta" dependiendo.
M: Y ellas deciden.
SP3: Ellas deciden entonces puede ser como te decía que me enrollo mucho perdona (risas).
M: No no no para que me cuentes lo que quieras (risas).
SP3: Puede ser porque ellas ya hayan puesto una denuncia y a lo mejor la compañera de víctimas del delito nos dice "oye mira es que en esta rama yo tengo dudas prefiero que la asesores tú", viene derivada, puede ser que haya habido un parte de lesiones, está ese juicio ha habido el juicio rápido va a haber un juicio pues dentro de unas semanas y el médico te dice "mira es que quiero que asesores a esta mujer" o ella ha dicho "quiero una cita con la trabajadora social", puede ser un caso viejo que se reabre porque ha vuelto a la convivencia porque o sea el caso nos puede venir de muchas maneras no es un requisito pasar por nosotras, deberían nuestros compañeros derivarlas u ofrecerles la cita al menos y que ellas decidan pues son adultas entonces ellas deciden hasta dónde quieren llegar pero que puede venir de muchas formas o como te digo hay mujeres que hablan contigo por otro tema y en a lo largo de la conversación tú detectas que hay una situación de violencia ellas dicen "no pero a mí nunca me ha pegado" e intentas me pasa con chicas colombianas ¿vale? o argentinas y tú le intentas explicar que la violencia puede ser otra cosa, se disfraza de diferentes formas que no tiene que ser un bofetón y entonces a lo mejor al final dice "ostras pues en verdad, pues ahora que lo veo así, sí que estoy sufriendo violencia".
M: Claro verlo desde otro punto de vista ¿no? {Claro} porque a lo mejor lo típico en su cultura pues el que tu pareja te haga eso a lo mejor no está catalogado o considerado violencia de género tal y como lo entendemos nosotras supongo.
SP3: No todas ponen denuncias pues eso (risas).
M: ¿Y de qué crees que depende el que porque entiendo que si tienen la información adecuada a qué crees que se puede deber el que decidan poner una denuncia y luego se echen atrás o que aun teniendo toda la información que le podáis dar vosotras o lo que le puedan dar en otros servicios que y siendo conscientes de la situación que tienen que no se atrevan a denunciar?
SP3: A ver depende del punto en el que esté ella de su relación y de ese ciclo de la violencia, del miedo que sienta, del apoyo que sienta que va a tener o sea es información pero también cómo se siente ella, de lo decidida que esté a romper la relación o sea romper la relación es muy difícil, romper una relación con violencia de género es muchísimo más difícil, si eres extranjera y no tienes a nadie aquí (risas) multiplicamos por mil (.) entonces depende de esa dependencia emocional, valga la redundancia, depende de esa dependencia económica no sólo es información y luego depende de en qué fase estamos.
M: ¿Y cuando el [LUGAR DE TRABAJO] no está abierto en el servicio de urgencias al que supongo que pueden acudir igualmente también hay un trabajador social sabes si hay algún tipo de mediación lingüística en caso de que acudan víctimas extranjeras en horario que no es laboral etcétera cómo se suele gestionar en ese caso?
SP3: Vale nosotras no tenemos trabajadoras sociales de urgencias es algo que se reivindica de la profesión pero no existe en nuestro departamento trabajadora social en el hospital que sería la plaza donde debería estar de urgencias, sí hay ginecólogo, ginecólogas, psicólogos, psicólogas, psiquiatría hay otros perfiles entonces si viene una víctima acompañada de la Guardia Civil y no habla el idioma lo normal es que llamen a alguien del juzgado o llamen a alguien la propia Guardia Civil, si viene un caso por urgencias que es urgente primero se le va a dar la asistencia si es de vida o mue- o sea si es de riesgo vital pues primero cubrir esa necesidad y si no si la chica puede hablar se va a llamar a un traductor.
M: Vale.
SP3: O sea eso llama directamente el hospital o la propia Guardia Civil si la acompaña va a venir con alguien porque si no cómo se hace la entrevista, imagínate //una agresión sexual// que o sea no en eso ponen los medios afortunadamente.
M: //Claro en ese caso// vale bueno esta porque era mi pregunta ¿no? porque estaba viendo pues eso las lagunas y los vacíos que hay a nivel legislativo y de protocolo en el que no se menciona para nada que la barrera lingüística pueda suponer una traba ¿no? tanto para vosotros como profesionales como para ellas y tenía esa pregunta ¿no? de en caso de que esta persona acuda en un horario que no es laboral cómo se gestiona esa situación ¿no?

SP3: Yo no sé cómo lo hacen en ese momento en sí pero se llama al juzgado y sí que o sea la Guardia Civil y ellos buscan la manera o llamarían al 016 este también podría ser un recurso pero vamos yo sé que buscan la forma de que vaya acompañada imagínate que tiene que ir un forense (risas) pues tiene que haber alguien que le traduzca no sé y hay idiomas que son más comunes y que podemos manejar más en esta zona bueno el inglés, alemán, ruso si me apuras porque ya hay mucha población pero luego hay otros idiomas (risas) que no.
M: Claro hay para algunos que {Claro} creo que sería hasta imposible tener siempre {No es posible} intérpretes presenciales porque hay idiomas ¿no? que vamos a llamarlos raros exóticos que no son lo habitual ¿no? ¿Y consideras que las mujeres extranjeras víctimas de violencia de género disfrutan igual de los servicios que ofrece el sistema tanto de protección, de información, de atención como lo pueden hacer las víctimas que sí que hablan español?
SP3: Hay una parte que se perderá sin ese servicio de intérprete hay una parte que obviamente se pierde, si me dices de las garantías de protección yo creo que sí porque funciona o sea un centro de protección va a actuar igual con una mujer ucraniana que con una mujer argentina pero que sepan exprimir o que puedan exprimir esa información siempre van a depender de un tercero (risas) es más complicado.
M: ¿Y en vuestra bueno en la trayectoria que tú llevas en algún momento has recibido formación para trabajar con intérpretes o en algún momento de la formación que has recibido se ha mencionado-?
SP3: No.
M: Nada, a ver dame un segundo que estoy aquí mirando el protocolo porque tengo que ir un poquito adaptando las preguntas ¿y en tu opinión cuál crees que sería o para ti ¿no? en el desarrollo de tus funciones cuál crees que es la tarea del intérprete sobre todo en casos de en general pero también en la situación para lo que tú lo necesitas?
SP3: A ver sobre todo acercarle de la manera más fiable y más veraz más fiel lo que yo le estoy transmitiendo a la mujer o sea sería ser yo en otro idioma ¿no? (risas) sé que es una definición cutre pero- (risas).
M: No no no para nada porque al final es lo de siempre que el papel del intérprete y el cómo el resto del mundo nos ve al final depende mucho de cada persona y creo que no voy a obtener la misma respuesta da igual las veces que haga la pregunta creo que cada uno tiene unas como unas expectativas diferentes ¿no? y al final creo que también viene derivado de la experiencia que hayas podido tener con diferentes tipos de intérpretes que han sido más menos satisfactorias entonces creo que viene un poco derivado de ahí, de ahí la pregunta porque al final creo que las necesidades como profesionales también pueden perfilar independientemente del papel que nosotros creamos que tenemos luego es muy diferente cómo lo veis ¿no?
SP3: Para mí tiene que ser un facilitador de la comunicación y como te decía pues en la medida de lo posible transmitir ese mensaje que yo le quiero transmitir a esa persona de la forma que ella lo pueda entender mejor.
M: ¿Y crees que- bueno creo que contesto yo solo a la pregunta pero que tu trabajo se facilitaría si de alguna manera hubiera intérpretes en plantilla o fuera más fácil recurrir a esos intérpretes o que viniera como dictado desde arriba por así decir?
SP3: En esta zona sí o sea sobre todo para según qué entrevistas y según qué población sí sin duda claro.
M: ¿Y ha habido algún alguna iniciativa, esfuerzo por parte de la *Generalitat* o del de los [LUGAR DE TRABAJO] como para intentar pedir que exista un servicio de este tipo?
SP3: No lo sé, así a nivel oficial no, yo sé que nosotras somos un poco buscavidas y lo que te digo tiramos de asociaciones, voluntariado, compañeras o sea intentamos solucionarlo nosotras pero no es la respuesta lo ideal sería que hubiera alguien (risas) ese servicio que lo diera //la Administración//.
M: //Bueno lo bueno// es que busquéis soluciones aun así ¿no?
SP3: Sí lo intentamos //cuando-//.
M: //También podrías// decir bueno pues me comunico con ella por gestos y si lo entiende bien y si no, no ¿no? o sea al menos tenéis esa iniciativa ¿no? de decir bueno yo le quiero dar un buen servicio a esta persona y busco las mañas como puedo ¿no? ¿Qué- cómo crees o qué tipo de cambio crees que se necesitaría a nivel estructural para que pudiera estar garantizado ese derecho de las víctimas a contar con esa interpretación? Porque en el ámbito judicial y policial sí que existen determinadas directivas a nivel europeo que se han intentado incorporar en la legislación española y que de alguna manera sí que garantizan ¿no? que en el proceso penal sí que se les se les ofrezca este servicio gratuito ¿Qué crees que haría falta

¿no? para que también se hiciera evidente la necesidad que hay en el ámbito sanitario, psicosocial de que al igual que un juez necesita ese intérprete pues vosotras como trabajadoras sociales o psicólogas también?

SP3: Yo creo que se le tiene que dar la relevancia que tiene a la violencia de género como problema de salud pública y como problema que afecta a nivel estructural eso lo primero y sobre todo que se atienda al perfil de la población que atendemos no es igual pues no sé qué decirte un pueblo de interior de [REGIÓN] que [CIUDAD] que no es igual que se añaden muchas dificultades, entonces si tú tienes un cuarenta por ciento de población extranjera, tienes más de cien nacionales diferentes tienes que tomar tienes que dar respuesta a esas necesidades porque es tu población pero hace falta primero que se vea la violencia con hacia la mujer contra la mujer con la dimensión que tiene el problema o sea que se vea que se le dé de verdad esa importancia ¿vale? luego que se responda a nivel legislativo de acuerdo a esa importancia que se le ha dado y luego si yo tengo esta población tengo que responder a las necesidades de mi población no puedo actuar con la misma receta con el mismo protocolo para todos los municipios porque no somos iguales en ese sentido.

M: Claro ¿y de quién crees que tendría que salir ¿no? la iniciativa de que eso pudiera cambiar? Porque al final es {A ver} grande porque es a nivel legislativo {Sí} y hablamos ya no hablamos a nivel de comunidad, sino que tendría que ser adaptado según la población porque como dices dentro de la Comunidad Valenciana habrá determinados núcleos de población donde no haya población extranjera probablemente {Claro} y no lo necesiten ¿no? pero claro ¿de qué forma crees o de quién depende en este caso que //sea-//?

SP3: //Pues// supongo que será compromiso de los tres niveles administrativos ¿no? tendrá que haber una parte a nivel nacional que sea el marco ¿no? una ley marco o un no sé o un plan marco luego a nivel autonómico porque tenemos las competencias transferidas a las comunidades autónomas de sanidad entonces tiene que "oye si yo tengo que dar un buen servicio, necesito esto", igual que se ha hecho con otras cosas (risas) ¿vale? al igual que se hace con la discapacidad visual o con otro tipo de colectivos y a nivel local pues creo que si tú tienes esta población como ayuntamiento como Administración local tienes que decir "ey que yo no soy igual que [LUGAR] o que no soy igual que [LUGAR]" no sé si no soy igual que este municipio entonces es que desgraciadamente [COMARCA] está olvidada a nivel de Comunidad Valenciana o sea y hablo en concreto por nombres porque es así o sea [COMARCA] no existe para muchas cosas nos pasa a nivel educativo, nos pasa a nivel social bueno [CIUDAD] es un desastre (risas) entonces si nosotros no llamamos la atención (risas) cómo nos van a tener en cuenta por lo menos por esa idiosincrasia ¿no? (.) igual que hay mucha hay financiación a nivel europeo para un montón de asuntos pues a lo mejor puede decir "oye como yo tengo esta casuística, vamos a garantizar que se respeten estos derechos" o sea.

M: Y a nivel local ¿no? porque yo lo que me da un poco la sensación ¿no? es que a nivel de bueno tanto de gobierno autonómico, local, nacional, las personas que se encargan de hacer estos instrumentos legislativos pues nadie considera que no hablar el idioma del país te va a suponer un problema a la hora de poder acceder a todo esto ¿no? pero para que ya no te hablo a nivel nacional y autonómico pero a nivel local claro por propia iniciativa creo que a nadie se le va a encender la bombilla y va a decir "bueno mira pues vamos a adaptar esto porque tenemos un cuarenta por ciento de población extranjera" ¿de dónde tendría que salir esa iniciativa o quién tendría que demandar ¿no? esa necesidad de //comunicación//?

SP3: //A ver// las pacientes te diría por un lado, los colectivos que trabajamos con este tipo de pacientes pues también, las concejalías que tengan competencias en esta en estos asuntos pues también al final //creo que es un esfuerzo// dime perdón.

M: //(inc.)//. Sí un esfuerzo combinado ¿no? de-.

SP3: Es un esfuerzo compartido porque las pacientes el problema que tenemos es según en qué situación administrativa estén no van a reivindicar nada por temor y empatizo con ellas es que es normal, estás en un país extranjero con poco apoyo, no sabes qué te va a pasar, como para poner a quejarte ¿no? o sea no (risas) entonces tiene que ser a través de asociaciones que se visibilice el problema a través de colectivos profesionales que se visibilice colegios profesionales, no sé y luego peticiones a las concejalías y que las concejalías den un golpe en la mesa (.) no sé si una petición ciudadana también pueda hacer fuerza o sea es que al final es buscar la manera (risas).

M: Buscar la manera y buscar la persona ¿no? que lo empiece ¿no? porque al final también me da un poco la sensación de que en muchos sitios es como bueno esta es nuestra forma de trabajar buscamos nuestras soluciones y como funcionamos nos acomodamos en ese también con la idea un poco de que todo el mundo puede interpretar o creo que es un poco también viene motivado por eso ¿no? y al final es difícil llegar a esa-.
SP3: Pero bueno los datos están ahí que tienen cifras objetivas como para decir "oye aquí hay que hacer algo" ¿no? fíjate por ejemplo en los [SERVICIO] cuando empezaron que yo sepa había uno por cabecera de provincia o sea uno en Alicante, Valencia, Castellón y ahora hay en [CIUDAD] de toda la Comunidad Valenciana bueno creo que en [CIUDAD] también hay otro o sea en [CIUDAD] pues por algo será, será porque los datos son significativos.
M: Que quieren decir que vas a atender a-.
SP3: Que este centro va a recoger si no es solo de [CIUDAD] a lo mejor es de [LOCALIDAD] pero va a recoger población que tiene ese tipo de problemática, pues igual puede pasar con un servicio de intérprete en sanidad o en tema de violencia de género y en sanidad no sé.
M: Que fueran conscientes de la necesidad que hace de que se necesita tanto para vosotros como para ellas y también para que funcione el sistema ¿no? para luchar contra la violencia de género y que al final todo el dinero que hay invertido en recursos y en asistencia que al final pueda llegar a buen puerto como quien dice que no se quede perdido porque la barrera idiomática al final ponga toda esa esa dificultad de por medio, así que bueno yo por mi parte [NOMBRE PARTICIPANTE] no tengo ninguna pregunta más a no ser que haya algo que tú quieras añadir o que me quieras comentar.
[Fin de la grabación]

Transcript name: TK-SP-04
Date of recording: 07/06/23
Duration: 43:03 minutes

M: Vale perfecto pues nada para empezar si me puedes contar un poco dónde trabajas, la formación que tienes.
SP4: Muy bien vale pues yo soy trabajadora social en el [LUGAR DE TRABAJO] somos dos trabajadoras sociales y bueno yo estudié el grado de Trabajo Social, hice un máster en Inteligencia Emocional, Programaciones Neurolingüísticas y Coaching y bueno me voy formando poquito a poco del poquito tiempo que tengo y de los cursos que van saliendo pues eso al final necesitas refrescar un poco todo y sale muchísima normativa nueva y es un continuo aprendizaje realmente y en eso me baso yo trabajo de por las mañanas de ocho a tres y nada y es continuamente aquí en el [LUGAR DE TRABAJO] no vamos rotando por [SERVICIO SANITARIO] ni nada porque el departamento engloba también [SERVICIO SANITARIO] pero nosotras trabajamos cien por cien aquí en el hospital.
M: ¿Y cuánto tiempo llevas trabajando en el [LUGAR DE TRABAJO]?
SP4: Cinco años y medio llevo aquí (.) anteriormente trabajé unos seis meses en servicios sociales de aquí de [CIUDAD] también y ya de aquí de allí me vine directamente.
M: ¿Y la formación de la que me hablas has recibido formación específica para trabajar en violencia de género para atender a víctimas de violencia de género {No} o algo parecido?
SP4: No.
M: ¿Y aparte del de español tienes algún otro idioma que domines {Sí} y //cómo es el nivel//?
SP4: //Yo a ver yo// hablo inglés no perfecto pero sí que me fui después de acabar la carrera a Inglaterra porque esto es una zona de mucho extranjero y me fui a Inglaterra seis meses a vivir y allí la verdad que aprendí bastante no tengo un nivel altísimo pero me defiendo no tengo ningún problema en entenderme con la gente, es verdad es cierto que a lo mejor si me viniera un caso de violencia de género el lenguaje no no sabría no sabría comunicarme realmente para dar esa tranquilidad, para dar esa confianza no tengo habilidades para poder transmitirle a la persona lo que necesita en ese momento, para temas de hospitalización, cosas básicas que yo me manejo todos los días no tengo problema pero para ese ámbito en específico, no.
M: Vale ¿y cuáles son tus tareas y actividades más o menos lo que realizas en tu día a día o de lo que te encargas?

SP4: Vale bueno nosotros trabajamos por interconsultas entonces el médico ve al paciente y nos hace una interconsulta en función de ah es que ha venido mi compañera nos hacen interconsulta en función de la problemática del paciente es decir de si presenta algún tipo de necesidad, si cree que al entrar o sea al salir del [LUGAR DE TRABAJO] de cara al alta va a precisar de algún tipo de ayuda pues nos hace la interconsulta para poder valorarlo te he puesto un WhatsApp y (.) luego bueno luego si viniera un caso de violencia de género trabajamos por medio de interconsultas entonces el médico nos hace la interconsulta y nosotros vamos a la habitación y lo atendemos es en función de las necesidades del paciente y lo que el médico vaya detectando en ese momento tanto médico como enfermería o sea realmente todos los colecti- todos los profesionales pueden hacernos la consulta y atender al paciente en cualquier momento tanto en UCI como en urgencias como en hospitalización (.) trabajamos con menores, con violencia de género, con personas mayores, con discapacidad vamos todos los colectivos que puedan entrar.
M: Vale ¿y de las de los casos de violencia de género que hayas podido tener no necesito cifras exactas obviamente pero de lo que hayáis podido tener en el último año cuánta proporción de esas mujeres no hablaban español (.) o sea me refiero recibís muchos casos de violencia de género en los que o bueno-?
SP4: A ver lo que pasa que los casos también de violencia de género que vienen muchas veces vienen por las tardes o por las noches que nosotras no estamos aquí y no las atendemos pero en general sí que en el último año en el último año [NOMBRE COMPAÑERA] extranjeras en el último año ((son la mayoría árabes)) había marroquís, ((latinoamericanas)) latinoamericanas pues ((porque hay españolas pero)) a ver último año no te sé decir exactamente porque con el tema de la pandemia y todo eso pero en general el tiempo que llevo aquí sí que ha habido casos de personas que no hablaban español {Español} claro.
M: ¿Y antes de trabajar en el [LUGAR DE TRABAJO] también habías tratado con víctimas de violencia de género en los otros trabajos que has tenido o //es aquí la primera-//?
SP4: //En servicios sociales// que es donde he estado también he tratado sí sí no mucho tiempo porque estuve poquito y yo estaba empezando y no trataba mucho con ese colectivo pero sí también he tratado y también había extranjeras porque allí ponían la telealarma.
M: Vale ¿y qué en la experiencia que has tenido trabajando con ellas qué competencias o habilidades consideras necesarias para poder para trabajar y atender a estas víctimas de violencia de género?
SP4: Con ellas pues sobre todo la empatía o sea ponerse en el lugar de ellas, generar un clima de confianza porque son personas que vienen pues muy desconfiadas, con la autoestima muy baja y dotarla de todos los recursos que puedan acceder a nivel público porque suelen ser personas con bajos recursos socioeconómicos cuando acuden aquí y sobre todo la empatía y el transmitirle el clima de confianza de que bueno que vamos a intentar ayudarla en todo lo posible y ya la ponemos ((para que tome la decisión correcta)) ¿cómo? ((reforzarles la decisión?)) claro claro reforzar que la decisión de que no vuelvan atrás, de que nosotras le vamos a dotar de todos los recursos o vamos a ayudarles pero a ver al final la decisión obviamente está en ellas nosotras la derivamos a centro de mujer y allí hacen un trabajo mucho más integral con ellas.
M: ¿Porque las intervenciones que vosotras hacéis cuando en el hospital se detecta que una mujer puede estar sufriendo violencia de género las intervenciones que hacéis con estas mujeres tienen una duración aproximada o depende un poco //del caso//?
SP4: //No, es un proceso// no no es lo que el proceso realmente de esa mujer necesite es decir si tenemos que estar toda la mañana con ellas como los casos de menores dedicamos toda la mañana o sea realmente lo que sea necesario apartamos las labores habituales que tenemos y damos prioridad al caso siempre.
M: Vale ¿y qué tipo de asistencia o información les proporcionáis en esas intervenciones?
SP4: Vale a ver es dependiendo también cada caso pero depende cómo vengan si vienen hospitalizadas, si vienen por urgencias las atendemos inmediatamente cuando el médico nos llama y entonces bueno hacemos entrevista intentamos calmarla pues eso el tema de que genere un clima de confianza y hay muchas veces que vienen por ejemplo sin cobertura sanitaria eso sí que nos ha pasado intentamos pues eso darles coberturas y si tuvie- si cumpliera requisitos y luego directamente las derivamos al centro de mujer cogemos cita como centro de mujer, explicamos la situación para que le den prioridad e intentamos hacer si está hospitalizadas un puerta a puerta con centro de mujer o darle una cita lo antes posible para que la puedan ver porque allí al final le pueden dotar de recursos, un hotel si están en situación de riesgo o casa de acogida o simplemente atención psicológica hablar con la abogada, con la psicóloga, con la trabajadora social, entonces eso es lo que hacemos directamente derivarla al centro de mujer.

M: Vale y durante //esa// sí.
SP4: //Aparte de todo// de todo el trabajo que hacemos aquí, entrevista con ellas, intentar en la medida de lo posible pues que pues reforzar ¿no? que están en un sitio seguro porque es verdad que muchas veces están con miedos, yo sí que he tenido eh en el último año una chica que también había consumo de alcohol pero sí que temblaba o sea tenía muchísimo miedo en todo momento de que le vaya a pasar algo a la pareja entonces bueno hablamos con Guardia Civil también si es necesario ¿vale? hay mucha coordinación con el equipo de Viogén de la Guardia Civil y la verdad que se portan superbién así que sí que hay una coordinación bastante bastante amplia con varios servicios.
M: Vale ¿y durante esa intervención si les tenéis que dar algún tipo de información por escrito cuestionarios o algo que ellas tengan que rellenar toda esa información la tenéis sólo disponible en español o la tenéis también en algún otro idioma?
SP4: Realmente aquí en el [LUGAR DE TRABAJO] tal como documentación no se proporciona porque a no ser que sea tarjetas sanitarias o en el centro de salud sí se le hace el SIVIO que es el cuestionario que se le hace de violencia de género sí que se le dan unos folletos pero aquí es verdad que a nivel a ver de centro de mujer es verdad que no tenemos ningún folleto de ellas a nivel de en habla inglesa o en otro idioma la ver- no no contamos con ningún documento de en otras en otro idioma en español tampoco.
M: Vale y te quería preguntar ¿en los casos en los que la víctima no habla el idioma cómo os comunicáis con ellas, cómo es un poco el proceso ¿no? qué tipo de soluciones tenéis, hay existe algún protocolo en el que se os especifique si la víctima no habla español lo que tienes que hacer o es un poco más libre? Ver un poco como lo-.
SP4: Ahí nos buscamos un poco la vida como podemos no hay un traductor oficial aquí en el [LUGAR DE TRABAJO] que realmente debería de haber porque eso es un [LUGAR DE TRABAJO] en el que vienen muchísimas nacionalidades eh tanto por violencia de género como cuando no trabajamos por violencia de género nosotras muchas veces con el traductor del móvil tenemos que hablar porque es imposible comunicarnos, inglés más o menos lo manejamos pero ya te digo que para esos casos específicos de violencia de género una persona que habla inglés nosotras quizá no tengamos la habilidades para poder expresarle a la mujer lo que queremos, vamos aunque yo haya estado en Inglaterra no me siento capacitada hay una persona aquí hay una chica que trabaja en el [LUGAR DE TRABAJO] que habla bastantes idiomas y muchas veces tiramos de ella pero realmente no es su trabajo y no nos dotan de traductor oficial para poder atender este tipo de situaciones igual que si viene una persona a urgencias y con una agresión sexual por ejemplo no hay facultativos que ni hay un traductor 24 horas que pueda estar allí atendiendo a la mujer y eso es muy injusto porque muchas veces bien marroquís vienen personas de Suecia que si el facultativo no habla inglés o no habla su idioma cómo te intentas comunicar con esa persona y explicarle la situación, pues con nosotras pasa exactamente lo mismo no tenemos a nadie que nos pueda que nos pueda ayudar, nos buscamos un poco la vida con traductores y a ver al final en la comunicación no verbal es muy importante ¿no? pero para mantener una conversación de tú a tú como yo puedo hablar contigo en español, no, la tranquilidad que tú le puedes mostrar una persona cuando hablas su idioma no se la puedes mostrar cuando no tienes ni idea.
M: ¿Y en algún momento (suena un teléfono) sabes si en el {es un número privado} [LUGAR DE TRABAJO] han tenido este servicio de traductores e intérpretes y que //a lo mejor-//?
SP4: //(inc.)// ((antes teníamos un servicio de Dualia)) ah sí es verdad ((que es un servicio telefónico a tres)) es verdad claro antes había una empresa eh esto era una gestión privada ahora es de gestión pública sí que había un servicio de Dualia que era un teléfono que tú llamabas a llamabas al teléfono a la extensión que querías hablar por ejemplo si era inglés a la extensión inglesa si era de cualqui- de todos los idiomas hasta chino había ((y también hacían que cuando empezamos aquí había una empresa subcontratada el [LUGAR DE TRABAJO] que es [EMPRESA] que es donde empezó [NOMBRE COMPAÑERA] con cuatro o cinco personas traductores que estaban aquí)) ¿todo el día? ((todo el día bueno de 8-)) es que mi compañera lleva bastantes más años entonces el Dualia sí que cuando estuve yo sí que estaba que tú llamabas al teléfono pero es verdad que era un poco incómodo porque tú tenías que hablar con la traductora y la tradu- decirle lo que querías decirle la traductora hablar con el paciente no era tan ¿sabes? tan íntimo al final y eso sí que lo he vivido yo pero es que era un poco complicado porque tú tenías que decirle "dile tal" y entonces tú le pasabas el teléfono ¿sabes? "vale pues me está diciendo tal" y dice mi compañera que cuando se abrió el [LUGAR DE TRABAJO] sí que había una subcontrata de una empresa

que tenía traductores 24 horas aquí en el hospital pero eso lo quitaron (.) pero ya te digo que aquí sobre todo trabajamos con colectivos extranjeros ¿eh?
M: Claro sí esa era la cosa cuando contacté contigo la primera vez dije si en algún sitio van a recibir población extranjera digo va a ser en la zona de //[CIUDAD] porque yo trabajaba aquí antes también y claro//.
SP4: //Sí sí sí y trabajamos mucho más// con extranjeros que con españoles.
M: Claro y por eso y me sorprende ver ¿no? que al final que hubiera este tipo de servicios pero que al final no los hayan considerado necesarios cuando entiendo que casi más del cincuenta por ciento de los pacientes que ven sean de violencia de género o no van a tener una barrera lingüística de //por medio// y claro creo que es importante para todo ¿no? tanto para //vosotras// con el trabajo que hacéis como para el médico que tiene que hacer un //reconocimiento// como para cualquier otro tipo de intervención y también cuando tenéis este tipo de situaciones con víctimas que no hablan el idioma ¿en alguna ocasión les pedís que acudan con alguien o ellas deciden acudir con alguien que sí que sepa el idioma o cómo es un poco-?
SP4: //Exacto sí sí sí//. //Sí//. //Totalmente//. La por ejemplo un caso que atendí yo aquí hace poquito que venía con el centro de mujer la chica era marroquí y no hablaba nada absolutamente nada suelen venir solas porque pierden toda su red de apoyo entonces es verdad que la que los casos que hemos tenido yo me acuerdo de una chica que era rusa toda su red de apoyo la pierde puede ser que tenga hijos mayores pero no quiere que se enteren tampoco suelen venir solas entonces muchas veces con el traductor es como tienes que hablar con ellas una la chica que te comenté que era alcohólica que vino con una factura no quería que llamáramos a su hija, no quería que habláramos con ningún amigo y yo me comunicaba con ella a través del móvil, sí que hablaba un poquito español pero había cosas específicas que no podíamos hablar.
M: ¿Y no ha habido nunca quiero decir a lo mejor gente que haya decidido claro en este caso entiendo que no porque igual también van un poco con el miedo ¿no? pero a lo mejor víctimas que hayan decidido ir con un intérprete privado y que os hayáis podido quedar con el número para luego poder recurrir tampoco ni intérpretes voluntarios que hayan ido a decir "oye aquí tenéis mi //contacto// por si-"?
SP4: //No// no porque es algo muy privado entonces claro ya cuesta de por sí que la persona se abra contigo y te cuente sus problemas que llamar a alguien externo que no está en el [LUGAR DE TRABAJO] porque muchas veces cuando no los ven ni vestidos con la bata no te genera esa confianza contar esas cosas tan íntimas y tan delicadas de un voluntario externo es muy difícil y la pe- y ya te digo en general son personas con bajos recursos económicos entonces no suelen tener recursos para contratar a un intérpetre o un intérpetre pr- uh //privado// (risas).
M: //Privado// no claro y asumir ellas el coste //aparte de que-//.
SP4: //Muchas veces// cuando hay obviamente hay rec- hay mucha gente con recursos económicos pero es verdad que estas personas si hay que derivarlas a un centro de acogida ellos tienen sus propios medios para poder aunque necesiten ese acompañamiento sí que ellos se buscan la vida y se van a los hoteles porque tienen recursos para poder pagárselo y no hay que derivarlo desde aquí entonces sí que yo comentándolo con mis compañeras del centro de mujer sí que nos dicen que hay bastante diferencia en personas que van con sus recursos con recursos económicos que muchas veces se van a centros privados que el centro de mujeres sí que tiene mucha base el la escasa posibilidad de acceder a un hotel por ellos mismos porque no tienen trabajo porque están cobrando alguna prestación entonces por eso es muy difícil a nivel privado //poder contratar a-//.
M: //Claro que ellas puedan-// ¿y te has las veces que has tenido que comunicarte con ellas y que has tenido que recurrir pues eso a la comunicación no verbal como me decías o al traductor de Google porque al final recurres a las herramientas que tienes qué dificultades has tenido a la hora de comunicarte con esa persona que entiendo que te ha dificultado tu tarea y si me pudieras describir un poco //en qué medida-//?
SP4: //Pues mira empezando// el traductor de Google que muchas veces no funciona y tienes que repetir veinte veces lo que dices y eso ya genera un clima (suspira) poco profesional ¿no? porque dices tengo que estar aquí con el móvil que muchas veces no funciona, ella me tiene que contestar el texto se mar- se va tienes que volver a hablar otra vez es poco profesional y al final si tiene si <u>ella</u> si tiene que volver a repetir lo mismo que ya de por sí ya les cuesta hablar del tema, pues muchas veces dices mira, déjalo

¿sabes? no hace falta es verdad que intentamos pues eso en todo momento pues tener esa comunicación no verbal si hay algún médico que aunque no la tenga a ella habla inglés más fluido o el idioma más fluido pues intentamos tirar un poquito de ellos para que nos ayuden pero es verdad que ellos también tienen mucho trabajo entonces yo con el inglés yo intento hablar lo que puedo y expresar más o menos pues el tema de los recursos "mira tenemos este recurso, no te preocupes" yo intento tener palabras un poquito más clave, más muletillas para poder transmitirle esa confianza pero como tal esa comunicación integral de violencia de género qué va imposible.

M: Imposible (.) ¿y habéis utilizado o has utilizado en tu caso alguna vez el servicio telefónico del 016? porque //sé// que ellos ofrecen no sé si ese más de cincuenta y tres o cincuenta y cuatro idiomas que sé que solo a nivel informativo pero saber si en alguna ocasión habéis recurrido a este-.

SP4: //Sí//. Yo recurro yo llamo yo cuando he llamado sí que es verdad que llamo yo pero no ha hablado la persona con ese teléfono ya te digo es que son muy reacias muchas veces a tener que contar otra vez la historia porque van a tener que ir a Centro Mujer y van a tener que contar otra vez la historia, en Guardia Civil la van a tener que contar otra vez entonces muchas veces intentas darle esa facilidad de decir "vale voy a llamar yo, voy a coger la cita, vas a ir no vas a tener que volver a contar otra vez" entonces es un poco complicado, si existiera si se pudiera hablar en este caso la verdad que no sabía ni siquiera que había que en- ¿en cuántos idiomas hay allí?

M: Pues creo que tienen unos cincuenta y tres o cincuenta y cuatro y al parecer ofrecen información a nivel psicológico, jurídico y ah el otro se me ha olvidado pero o sea creo que no hacen ningún tipo de intervención ni nada pero creo que sí que el personal que tienen en todos esos idiomas lo tienen formado como para la información básica que puedan necesitar en esos tres niveles que se la puedan ofrecer y hubo una persona que sí que me dijo "bueno en ocasiones en las que nos vemos muy justas y vemos que no nos podemos comunicar pues llamamos al 016 y les pedimos que les expliquen" pero claro al final una cosa es explicarle un determinado punto y otro es hacer de puente ¿no? entre tú y ella {Claro} para que te pueda facilitar lo que tú realmente le quieres expresar.

SP4: También nos han llegado casos de personas que ya habían sido informadas previamente entonces no quieren no quieren que les explique porque ellas saben ya lo que hay aunque tú tengas la obligación y yo de hecho le doy la cita y le digo "tienes que ir y tienes que volver a retomar" pero muchas veces no quieren ¿sabes? pero sí sí que es verdad que no sabía que había tantos idiomas en el 016 pero sí que nos cuesta mucho pues eso vienen en tal estado que muchas veces no quieren ni hablar no quieren ni coger el teléfono ni que les expliquen ni nada vamos o sea-.

M: Claro no, entiendo.

SP4: Y más cuando vienen aquí al [LUGAR DE TRABAJO] es porque realmente el suceso es complejo.

M: Claro necesita-.

SP4: Porque la detección del [SERVICIO SANITARIO] es distinta porque haces una detección más ambulatoria pero aquí es porque por ejemplo (suena el teléfono) ahora nos ha venido una chica (habla con su compañera) nos ha venido una chica que ha habido una agresión en [LOCALIDAD] y creo que está aquí no sé si está en UCI (se oye conversación ajena de fondo) y es venezolana entonces por eso vienen algunos casos muy agudos que necesitan sí atención médica y entonces en la situación en la que están aquí es muy difícil //no es lo mismo// no puedes darle el teléfono como tal y decirle "mira te van a hablar" es que están en un momento que-.

M: //Claro sería mucho más-//. Claro y que al final yo creo que también es lo que hablabas de la confianza ¿no? que el vínculo lo tienen que establecer con la persona que tienen delante y que creen que la pueda ayudar si encima le das un teléfono a una persona que no está viendo por mucho que le vaya a hablar en su idioma pensará "¿a quién le estoy contando (.) //yo esta-?"//.

SP4: //Exacto// la privacidad al final es muy importante.

M: Claro ¿crees que de alguna manera bueno aunque el [LUGAR DE TRABAJO] no tiene el servicio ahora mismo lo tuvo en su momento pero sí que es verdad que ahora se está recurriendo más a la interpretación por videoconferencia que en estos casos podría servir para que en caso de que necesites un intérprete pues esté disponible mucho más rápido que se puedan abarcar más idiomas cómo crees que os podría ayudar a vosotras si el [LUGAR DE TRABAJO] por ejemplo pudiera ofrecer un servicio completo ¿no? de interpretación por videoconferencia?

SP4: A ver yo pienso que lo ideal sería que hubiera aquí alguien físico que pudiera subir con nosotras a las habitaciones o con los facultativos y que pudiera hablar con ellas porque al final el trato no es el mismo hablar en una videoconferencia con una persona que ha sufrido tanto que no sabemos lo que lleva realmente detrás y que tenga que contarlo de forma tan (tocan a la puerta) un momento (habla con la compañera).
M: Sí sí tranquila.
SP4: Espera ¿por dónde me he quedado? ah vale por el tema del-.
M: Sí por el tema de los intérpretes el tema de la videoconferencia.
SP4: Realmente veo algo tan despersonalizado en estas situaciones porque en otras al final una persona que se rompe una cadera y necesitas organizar una ayuda en casa es más sencillo pero en estas situaciones que yo le dé el teléfono a una persona que yo esté al lado y que ella le esté contando todo lo que le pasa o que puf es complicado, sí que es verdad un traductor para decirle mira es que al final lo que tú expresas cara a cara no lo puedes expresar por una pantalla, es imposible y aquí es mucho más comunicación no verbal, contacto, de decir "no pasa nada, te doy un abrazo si hace falta, estoy aquí para llorar si hace falta" lo que necesiten ¿sabes? que el cara a cara es verdad que tener un traductor de cincuenta idiomas que aquí vemos noruegos, suecos, marroquíes, de India incluso es muy complicado pero necesita un [LUGAR DE TRABAJO] con tantas nacionalidades que hay más de ochenta nacionalidades necesita traductores o sea es que se necesitan pero no solamente para violencia de género para todo para todo porque aquí los médicos hay muchos médicos que no quieren venir a trabajar porque no tienen el idioma y no se pueden comunicar con los pacientes entonces faltan médicos pero por eso por el problema de la comunicación ¿cómo tú le explicas un tratamiento a un paciente si no tienes ni idea y la gente no viene con traductor?
M: No claro porque la gente va, piensa que lo van a atender y que bueno que la-.
SP4: Es que debería de ser un profesional obligatorio en aquí en el [LUGAR DE TRABAJO] con uno vamos te mueres de asco (risas) //(inc.)//.
M: No claro //es que necesitarías uno para cada// para cada idioma por así decir y más cuando dices que hay porque una cosa al final encontrar gente que hable inglés o que hable francés alemán quizás es mucho más fácil ¿no? pero cuando te viene gente de la India o gente que habla punjabi, urdu, idiomas de estos tan exóticos {Totalmente} pues claro no le puedes exigir a un facultativo que hable ese tipo de idiomas {No no} y además que tampoco es parte de su trabajo ¿no? porque a mí me ha pasado con gente que dice "no pero si yo hablo un poco de francés, hablo un poco de inglés, hablo-" pero como tú me decías o sea al final para poder desempeñar tu trabajo como tú quieres igual esos conocimientos no son suficientes y además tampoco es tu trabajo como profesional ¿no? tú estás ahí para darle un servicio de una determinada manera y no para salvar esa barrera {Exactamente} lingüística, esto lo que me has dicho me parece muy interesante porque viendo que faltan médicos precisamente porque saben lo que supone atender a pacientes que no hablan el idioma ¿desde el hospital no se ha hecho nada, no ha habido ningún tipo de iniciativa en el que tanto los profesionales hayan dicho "oye tenemos esta necesidad y hay que cubrirla para que podamos seguir funcionando"?
SP4: No yo creo que no yo creo que se da por hecho que el facultativo o los profesionales deben de hablar inglés porque a ver es verdad que el idioma por excelencia es el inglés pero cuando tú le ofreces un puesto pienso ¿vale? porque por ejemplo con trabajadoras sociales me ha pasado de compañeras que hemos tenido aquí cuando tú le ofreces un puesto a una persona y tenemos un [SERVICIO SANITARIO EN OTRA LOCALIDAD] que es más población de interior, más pueblecitos, que no hay tantos extranjeros y tú lo ofreces un [SERVICIO SANITARIO] que hay muchísima más afluencia de gente, unas nacionalidades de todo tipo y tú sopesas dices "¿dónde me voy?" a ver a lo mejor si no tuviera nada me busco la vida como me ha pasado aquí con compañeras pero si tengo opción de irme a otro sitio que no tengo que hablar que no me va a limitar el idioma, me voy a quedar con el sitio donde no me limite el idioma pero es verdad que no creo no sé si se ha propuesto el tema del traductor no lo sé pero sé que es un dato muy importante a la hora de elegir destino y es verdad que a ver sí que damos inglés en los colegios pero no tenemos un nivel tan avanzado como para poder atender a un paciente de todas las patologías que tiene y darle una solución en inglés cien por cien de forma bilingüe qué va para nada, //yo no sé// si esa iniciativa se ha puesto en marcha o no, no lo sé la verdad te diría lo que te diga te miento pero vamos (suspira) se necesita muchísimo, muchísimo en un servicio de urgencias que imagínate que en el periodo estival

de vacaciones aquí todo casi todos son extranjeros y muchas veces es que no te puedes comunicar o sea habla inglés y te ponen barrera idiomática claro es que si no hablan inglés ellos.
M: //Claro no es muy limitado// es que es un fallo grande porque al final ya no es que vosotras no tengáis ese servicio a la hora de atender a gente que no habla el idioma, sino que es un problema a nivel del hospital entero o sea de que se están yendo profesionales o que directamente no pueden contratar a determinados profesionales que seguramente están muy cualificados precisamente porque tienen miedo de no poder atender a la persona porque no se pueden comunicar con ella.
SP4: Efectivamente.
M: ¿Y teniendo en cuenta todo esto que me dices, crees que estas víctimas de violencia de género que no hablan el idioma, que tienen esa barrera tienen el mismo acceso al servicio de información, de protección, etcétera como lo podría hacer una víctima hispanohablante?
SP4: Yo pienso que tienen el mismo servicio ¿vale? tienen las mismas oportunidades pero el trato es distinto no el trato en sí, sino el lo que te digo el cómo transmitirle esos recursos, el cómo transmitirle esa seguridad es distinta porque tanto la Guardia Civil en la Guardia Civil la patrulla que viene tú ves a dos hombres y tú no sabes realmente sí te pueden ayudar y sabes que te van pero esa barrera lingüística tan grande yo pienso que aunque el profesional lo intente hacer de la mejor forma posible no es lo mismo o sea yo pienso como si yo si a mí me pasara algo en un país extranjero y no hablaran mi idioma cómo me sentiría sí vale me van a ayudar todo lo posible pero en esas situaciones tan delicadas es imposible trasmitir lo que tú le transmites a una persona de tu mismo es imposible entonces yo pienso que las oportunidades son las mismas porque es verdad que esto es independiente a la cultura, a la nacionalidad pero ese sentimiento, ese *feeling* que te puede dar en tu misma lengua materna es difícil es muy difícil y eso pues sí que es una oportunidad que a lo mejor no tiene las personas de otra lengua.
M: Claro que a lo mejor puedan igual por esa desconfianza ¿no? que puedan a lo mejor abandonar el proceso o no decidir tomar determinadas medidas simplemente porque ven que no se pueden comunicar y al final como que pierden un poco esa confianza {Es difícil claro es difícil} de alguna manera y bueno sé que en este caso no has trabajado con intérpretes al uso porque el [LUGAR DE TRABAJO] no lo ofrece ni ellas acuden con alguien pero ¿para ti cuál sería la tarea ¿no? de ese intérprete en una situación pongámosle de violencia de género ¿no? en la que a ti te ¿no? te tuviera que servir de-?.
SP4: Pues mira nosotros en cuanto nos llamaran y viéramos la nacionalidad independientemente de que la persona hable español porque yo pienso que como tú te expresas en tu idioma materno aunque tú sepas hablar el idioma el español no es lo mismo ya tienes que empezar cómo se dice esta palabra no es lo mismo entonces directamente viendo la nacionalidad llamas al traductor o al intérprete y le dices "mira, tengo este caso, necesito que vengas conmigo", obviamente un ambiente de privacidad total eso sí que lo hacemos y le intentaría transmitir pues eso que es que decirle que es un traductor oficial de aquí que bueno que esto no va a salir de ninguna de las maneras que es algo confidencial y darle bueno lo primero antes de todos los recursos ofrecerle el apoyo, decirle que bueno que estamos con ella, que no tiene por qué volver atrás, intentar trasmitirle a través de ese intérprete todo lo que yo le diría en mi idioma, el contacto físico para mí es muy importante y aparte ellas muchas veces sí que lo demandan entonces no sé depende también de cómo sea ese intérprete ¿no? pero yo pienso que tiene que tener también mucha calidad humana ¿no? trabajar en un [LUGAR DE TRABAJO] no es trabajar en una oficina, entonces aquí ves situaciones muy complicadas muy muy complicadas entonces yo pienso que debe de ser un acompañamiento total incluso en estas situaciones de violencia de género que una persona tenga que estar aquí sola pues un poco de acompañamiento a la paciente también sería necesario porque ya te digo no es lo mismo romperte una cadera y necesitar traducirle al médico qué te ha hecho en la intervención que una persona que está sola aquí después de haber pasado un proceso pues mira por ejemplo la chica de ahora que la han apuñalado y está sola no hablar el idioma que entren y salgan de enfermeros y no sepas realmente lo que te están haciendo ni por qué pues a lo mejor un poco de acompañamiento cuando ya el facultativo se va, el poder hablar, el poder expresarte con esa persona no solo ya a nivel traducir lo que te piden, sino acompañamiento, hablar el idioma, sentirte un poco acompañado obviamente 24 horas va a ser imposible pero ese decir bueno puedo expresarme, puedo hablar, muchas veces cuando tienes a alguien con una bata delante te paralizas ¿sabes? pero cuando estás más tiempo con la persona dices "mira pues a lo mejor le puedo sacar esto" ¿sabes? o "puedo ayudarle en esto" entonces yo pienso que ellos muchas veces se pueden tomar mucho más tiempo que nosotras.

M: O sea como que ellos actuaran un poco como de punto de apoyo para ellas ¿no? //fuera de lo que es la comunicación con vosotras como profesionales-//.
SP4: //(inc.) es verdad que con todos los pacientes// no se puede hacer pero en estos casos que son tan difíciles mira igual que te digo el tema de violencia de género hemos tenido muchos casos de menores en situación de riesgo que tienes que decirle a los papás que se van a tomar posiblemente una serie de medidas y no hablas ing- cómo le explicas eso en inglés si es que son palabras muy complicadas y no tenemos a nadie (.) y fíjate estamos hablando de que posiblemente que ese papá no pueda ver a ese niño durante x tiempo por ciertos motivos y no tenemos a ningún traductor que nos diga eso es que son casos muy delicados //(inc.)// con la violencia de género una persona que se queda en una habitación sola sin hablar el idioma pues yo pienso que ese acompañamiento también sería necesario no solamente esa traducción sin más y me voy.
M: //Y muy duros de confesar también// y por último ¿cómo crees que podríais pedir ese servicio o sea cómo o a nivel de qué sería necesario para que todo eso cambiara no? Porque como me dices es una realidad del [LUGAR DE TRABAJO] o sea ya no es un caso aislado como puede pasar en una población más pequeña donde a lo mejor tienen dos o tres casos y al final queda todo como un poco más oculto pero en el caso del [LUGAR DE TRABAJO] vamos casi creo que todos estáis pidiendo a voces, a gritos que tengáis ese servicio entonces ¿de quién crees que depende que eso se realice o de qué manera se podría llamar la atención sobre la necesidad que tenéis de esa necesidad lingüística?
SP4: Yo desconozco si en otros [SERVICIO SANITARIO] existe ese servicio de traducción la verdad que no lo sé no sé si tiene que ver no sé si es más a nivel *Consellería* más que a nivel gerencia porque como no sé si se dota en otros [SERVICIO SANITARIO] de la Comunidad de este servicio no sé si habría que pedir a la *Consellería* de Sanidad pues que haga este refuerzo a nivel refuerzo o primera contratación a nivel traductores y hacer un llamamiento pero a nivel Comunidad Valenciana que al final estamos hablando de la costa y de gente que aunque no vivan aquí viene mucha gente de en un periodo estival que a lo mejor no le puedes dar el mismo servicio entonces yo pienso que habría que hacerlo a nivel consejería, a nivel más en un estándar mucho más amplio ¿no? porque yo creo que gerencia aunque demande ese servicio no sé si yo pienso que habría que hacer un estudio muy exhaustivo para decir "mira es que esta es la población que tenemos y esto es lo que necesitamos" y que *Consellería* dote a todos los [SERVICIO SANITARIO] porque me imagino que por ejemplo en [CIUDAD] pasará lo mismo, [CIUDAD] y todos los sitios de costa tendrán este problema ¿sabes? entonces yo pienso que el llamamiento se tiene que hacer más cara a *Consellería* no tanto a gerencia aunque ellos son los que tienen que ponerlo de manifiesto ¿no? y tienen que reclamarlo pero pienso que es algo que en la Comunidad Valenciana debería ser imprescindible, Comunidad Valenciana por no decirte a nivel estatal porque al final no estamos en el año 1800 ¿sabes? que aquí- (risas).
M: Exactamente claro al final tiene que venir a nivel de protocolo también porque me resultó curioso ver el protocolo de actuación de violencia de género y que en ningún momento se mencionara ¿no? que esas víctimas pueden ser cuando son protocolos actuales ¿no? porque no estamos hablando de protocolos de hace veinte años cuando todavía la violencia de género no era o no estaba tan extendida ni se hablaba tanto, sino que son protocolos de ahora cuando ya tienes una realidad y cuando sabes que en tu hablo de la Comunidad Valenciana ¿no? de que hay muchas poblaciones en las que el ochenta por ciento de la población es extranjera con lo cual y que no se las //mencione en un sitio//.
SP4: //Y que realmente es// es verdad que hemos tenido un cambio de empresa ¿no? que antes era gestión privada y ahora es pública pero que se no sé cuánto tiempo llevamos un año y medio a lo mejor de reversión que antes teníamos el servicio que tampoco era estaba bien pero que tampoco era algo ¿sabes? que era un teléfono que tú podías llamar pero que no se haya dotado de algo aunque sea un teléfono donde puedas llamar para traducir es algo básico //es algo básico es que pienso// yo vale entiendo que tener médicos es muy importante pero tener un traductor en esta zona (.) //es fundamental//.
M: //Claro que se hubiera mantenido aunque sea//. //Es esencial// tendría que ir de la mano en este caso {Exacto} bueno pues por mi parte [NOMBRE PARTICIPANTE] creo que hemos comentado todo lo que tenía previsto la verdad que me ha resultado muy útil todo lo que me has contado porque la verdad que muchas veces pensamos "ah no no la realidad no va a ser tan cómo decir ¿no? tan fea a veces" y vas a pensar "no la gente va a saber lo que es necesitar un intérprete lo que es no saber un idioma" pero al final veo que la realidad es-.

SP4: Aquí haces un máster de todo (risas).
M: Es diferente y al final vamos me intento poner ¿no? en vuestra piel y tiene que ser todo un reto ese tipo de lenguaje tan específico cuando no tienes los medios para poder expresarte ni la persona se pueda expresar tampoco.
SP4: Eso a ver aquí el idioma universal por excelencia es el inglés pero yo tengo muchísimas habitaciones "¿*English* o *Spanish*?" "Alemán" (risas) y digo ¿sabes lo que te digo? y digo bueno pues va a ser que no.
M: Claro es que al final es eso se intenta pensar ¿no? que el que viene va a hablar español o el que está en España que va a saber inglés pero cuando recibes ochenta nacionalidades diferentes va a llegar un punto en el que ni los conocimientos de español van a ser tan altos, ni los de inglés tuyos van a servir porque a lo mejor la persona tampoco lo habla entonces es un poco salir también de esa visión pero bueno esperemos yo con el trabajo espero aportar mi granito de arena no sé si llegará //en algún momento (.) pero ojalá//.
SP4: //Ojalá ojalá pero vamos que yo pienso// que esto pasa a nivel de todo a nivel estatal eh yo no sé realmente pero en esta zona sobre todo que es que se necesita se necesita cien por cien y no lo digo yo solamente o sea es que muchísimos médicos dicen es que es como un paciente inglés es que alguien que no habla inglés imagínate un problema de salud grave que tengas que molestar a otro compañero para que te haga de traductor.
M: Es un problema y a nivel estatal como dices porque lo que es la interpretación en los servicios públicos no tiene el carácter de profesión ¿no? y son muchos los esfuerzos que se llevan haciendo muchísimos años por intentar que la profesión esté reconocida y que la gente reconozca el valor ¿no? que tenemos en ese sentido pero es verdad que a nivel nacional hay un total desconocimiento y no está catalogado como profesión ¿no? por lo típico de que se considera que "ah pues hablas los dos idiomas nos sirve perfectamente" y claro.
SP4: Igualmente que igual que te digo en un [LUGAR DE TRABAJO], en unos servicios sociales que trabajas con problemas y que al final es población extranjera es necesario en <u>todos</u> los ámbitos que sí que sería ideal que la persona viniera con un traductor de la mano y porque está en España ¿entiendes? (risas) porque yo me he ido a Inglaterra y a mí nadie me habla español pero bueno que esta es la realidad que tenemos ¿sabes? en cada servicio público debería de haber un traductor uno como mínimo (risas).
M: Uno como mínimo y según la necesidad lingüística que tenga el servicio ¿no?
SP4: Escucha porque aquí hay un traductor solamente y se vuelve loco ya te lo digo estaría en todos los sitios para arriba y para abajo qué va qué va imposible.
M: ¿Y ese traductor es traductor de profesión o es un compañero que sabe x idioma?
SP4: Es un compañero un compañero, la chica por ejemplo que trabaja aquí que es administrativa habla seis idiomas pero claro imagínate tenerla ella está en la planta más baja "¿te puedes subir un momento?" ¿sabes? ella tiene su trabajo ¿sabes? que no le pagan para ser traductora le pagan para ser administrativa pero ella es superbuena y lo hace pero no //no es su- no es su función//.
M: //No claro pero que al final no tiene// sabe los idiomas pero ni tiene la cualificación y aparte ella tiene que atender un puesto de trabajo que no es para estar ¿sabes? o contigo dos horas atendiendo a una persona ni con el médico de turno ni nada.
SP4: Exacto.
M: Bueno pues esperemos que con el tiempo consigamos que esto cambie un poco tanto para vosotras como para los //pacientes también//.
SP4: //Sí sí sí de hecho// ya te digo no solo a nivel médico a nivel trabajo social que yo he tenido aquí también compañeras cubriendo vacaciones o bajas y se han vuelto locas con el inglés de hecho es que como casi <u>todo</u> lo que hablamos es inglés, ella cada vez que veía un paciente inglés decía "no no, yo no lo veo" digo "no no, es que tienes que verlo" porque es que si no, no verías nada ¿sabes? (risas) es que como sea pero no hablan <u>nada</u> entonces claro no puedes hacer tu trabajo imposible.
M: Y la comunicación verbal te sirve para x cosas pero no para todo al final hay determinadas cosas que o las verbalizas o no {Claro claro} o no las puedes transmitir {Exacto} así que bueno.
SP4: Pues un placer ¿eh?
M: Bueno muchísimas gracias.
[Fin de la grabación]

Transcript name: TK-SP-05
Date of recording: 08/06/23
Duration: 33:44 minutes

M: Sí perfecto muy bien pues a ver para empezar si me puedes contar un poco pues cuál es tu función dentro de la institución del centro en el que trabajas ahora mismo y el tiempo que llevas trabajando allí.
SP5: Vale pues mira llevo desde febrero de este año de 2023 y mi función sería en principio (carraspea) perdón estar incluida en distintos programas entre los programas tenemos por ejemplo juventud, tenemos también de mayores y uno de ellos es [PROGRAMA] ¿vale? yo en el de [PROGRAMA] imparto talleres por ejemplo de crianza, si hay de violencia de género también (.) qué más vimos el otro día inteligencia emocional también depende de lo que me vayan demandando pues así vamos haciendo o mitos de la maternidad también se están dando //vale sería eso en principio//.
M: ¿//Y todos esos// proyectos o los dicta la organización en sí o sois vosotras en función de las usuarias que vais teniendo?
SP5: ¿Me escuchas bien?
M: Sí ¿tú a mí?
SP5: Vale pues ha habido un momento en el que te has cortado un pelín.
M: A ver vale te repito sí me refería a los programas que me comentas de crianza, violencia de género, inteligencia emocional ¿esos talleres los desarrolláis vosotras, os vienen dados por la organización o los vais desarrollando en función de las usuarias que tenéis en cada momento?
SP5: Vale pues mira los programas ya están en la [LUGAR DE TRABAJO] son programas que se van repitiendo mediante subvención pues año tras año y de lo que damos el taller por ejemplo pues lo que tiene la [LUGAR DE TRABAJO] es una serie de objetivos y una serie de talleres a dar vamos a decir así y según demanda hacemos unos u otros pero esos ya están como establecidos, los temas ya están y ellos nos dicen "pues mira queremos sobre esto", pues se da sobre esto (.) ¿vale? o sea sería eso.
M: ¿Y esos talleres las mujeres que acuden a ellos de qué nacionalidad serían más o menos?
SP5: ¿De qué nacionalidad son?
M: Sí.
SP5: Vale es que justo te cortas un pelín voy a ponerme yo los datos me quito el wifi por si acaso soy yo [Problemas de conexión – se omite por no ser relevante] Vale pues mira las mujeres en su mayoría por ejemplo en el programa [PROGRAMA] en el resto puede haber españoles pero en el programa [PROGRAMA] únicamente tienen que ser personas con NIE o pasaporte no pueden tener DNI entonces ahí estamos hablando de personas en su mayoría marroquís, hay también argelinas pero muy poquitos o personas de Sudamérica pero muy poquitos, sobre todo son marroquís.
M: ¿Y cómo en qué idioma dais esos talleres teniendo en cuenta que por ejemplo el de [PROGRAMA] solo es para personas con NIE o pasaporte (.) en qué idioma se imparten?
SP5: Pues mira yo por ejemplo lo doy en español y si es necesario que normalmente cuando lo damos con personas marroquís hace falta pues viene una mediadora conmigo.
M: Vale ¿y esa mediadora trabaja también en la [LUGAR DE TRABAJO] contigo o es una persona externa?
SP5: Trabaja aquí con nosotros.
M: Vale y entiendo que es una mediadora cultural de árabe o ¿de algún otro idioma también?
SP5: Uy Marta te has cortado.
M: Ay ay ay sí me refería si la mediadora es solo mediadora de árabe o si también tenéis mediadoras de otros idiomas.
SP5: No, tenemos mediadora únicamente de árabe y ella también es una persona árabe que podría ser española que conoce ambos idiomas pero no, es una mediadora árabe y únicamente hace esa mediación.
M: Vale ¿y esta persona aparte de ser mediadora tiene cualificación como intérprete?
SP5: Sí sí tiene que tener la cualificación de intérprete y además ella también participa en algunos programas de perdón en el programa de [PROGRAMA] ella participa también.
M: Vale (.) y a la hora de bueno ¿aparte de los talleres que realizas también realizas intervención a las usuarias de manera individual?

SP5: Pues en el programa [PROGRAMA] concretamente sí que hay que llevar acciones individualizadas y ahí estoy llevando ahora mismo una persona que vi la semana pasada y otra persona que he visto esta semana o sea de momento hay dos personas que sí que estamos viendo de forma individual.
M: Vale ¿y para dentro de la [LUGAR DE TRABAJO] porque a nivel académico eres trabajadora social, psicóloga?
SP5: Vale psicóloga.
M: Psicóloga ¿y aparte de ahora en [LUGAR DE TRABAJO] el número de usuarias que tenéis has presenciado en el tiempo que llevas con ellos casos de mujeres que sufren violencia de género?
SP5: Pues mira se han comentado algunos casos de mujeres que siguen acudiendo o han acudido porque comentaron un par de casos aquí las compañeras de mujeres que sí que habían sufrido violencia de género y muchas de ellas bueno muchas ya te digo dos casos no querían denunciar preferían que fuéramos nosotras o en este caso una de las compañeras que sí que era conocedora de esto que fuera ella quien denunciara y no es el caso porque ella no puede denunciarlo tiene que ser la propia mujer porque nosotros realmente pues no esta- no lo sabemos vamos allí y qué decimos y luego ella dice "no, es mentira" porque no quieren denunciar.
M: Claro tiene que ser ella la que presenté esa denuncia o por lo menos claro que luego lo respalde.
SP5: Claro es que es eso la compañera le comentó "ve a denunciar te acompaño yo si quieres" y dijo "no no no no es que no quiero denunciar" y dice "yo la conozco, voy a ir yo y me va a de- y van a contactar con la mujer y la mujer va a decir 'no no, si a mí no me pasa nada' y voy a quedar yo" (risas) entonces eso sí que lo han comentado y luego en [LOCALIDAD] por ejemplo sí que hay mujeres que están viniendo al programa de empleo conmigo y dos de ellas también han sufrido violencia de género que están separadas de sus parejas.
M: Vale ¿y estas mujeres que sí que han sido víctimas de violencia de género son españolas o son extranjeras?
SP5: Pues las que han comentado las compañeras, extranjeras y las que he tenido yo en [LOCALIDAD], que sí que se ha hablado una persona española y otra persona creo que era colombiana si no me equivoco.
M: Vale pero que en este caso no había esa barrera lingüística por así decir con las que tú has tratado directamente.
SP5: Efectivamente, no.
M: Vale ¿y para aparte de tu formación como psicóloga tienes también alguna formación específica en violencia de género o para trabajar o atender a mujeres que han sido víctimas de violencia de género?
SP5: Pues mira tuve experiencia porque sí que estuve trabajando en el [ORGANISMO] en la yo te lo diré en [SERVICIO] junto a la coordinadora y demás ahí me formé muchísimo y además salían bastante cursos sobre ello entonces mientras que aprendía trabajando me formé con cursos no tengo máster pero sí formación de cursos.
M: Sí formación continua mientras que estabas en ¿y en este puesto anterior sí que trataste más directamente con víctimas de violencia de género?
SP5: Sí sí sí diariamente.
M: Vale ¿y en ese durante el tiempo que estuviste en ese sitio el porcentaje más o menos de mujeres que no hablaban español era alto o eran todo víctimas que hablaban español?
SP5: Vale pues mira la mayoría de mujeres porque me preguntaba "¿pero hay mujeres que no son españolas? seguro que la mayoría son no españolas" y no realmente las personas con las que yo me enfrentaba todos los días eran españolas creo que hubo una o dos personas extranjeras, personas que realmente denuncian son españolas.
M: Vale ¿y a qué crees que se puede deber el que no quieran denunciar? porque me comentabas también que donde estás trabajando ahora había habido casos de algunas mujeres extranjeras que no habían querido denunciar ¿crees que se debe más bien a que no conocen bien cuáles son sus derechos o cómo es el proceso o a que tienen miedo a (no) denunciar?
SP5: Pues yo creo que la mayoría si hablamos de eso la diferencia cultural yo creo que puede ser uno porque no lo conocen no conocen el sistema, no saben qué va a pasar, no querrán que las separen de sus hijos puede ser que piensen eso o que a lo mejor no va a pasar nada y luego tienen que llegar a casa y está su marido ¿vale? entonces yo creo que más bien es por desconocimiento y por no romper el núcleo familiar eso es lo que lo que creo yo que por eso no denuncian.

M: Vale ¿y vosotras desde la [LUGAR DE TRABAJO] cuando ellas expresan su deseo de no denunciar qué tipo de información les dais vosotras también ¿no? para a nivel de cómo el sistema las puede proteger y cuáles son sus derechos durante todo el proceso, vosotras ahí les dais algún tipo de asesoramiento, de información o cómo es más o menos el trabajo que hacéis con ellas en esos casos?
SP5: Vale o sea ¿te refieres en este trabajo o en el anterior del [ORGANISMO]?
M: No ahora mismo en el actual.
SP5: Vale es que claro en el actual las personas que no quieren denunciar se han enfrentado mis compañeras antes de que yo llegara, estando yo claro estando yo enfrentándome yo a la situación las personas que vi en [LOCALIDAD] esas personas sí que habían denunciado y estaban en trámite entonces claro no me he encontrado con aún no sé qué es lo que mis compañeras les habrán comentado (eso no lo sé?).
M: Vale y en caso de por ejemplo si mañana ¿no? te llegara una usuaria con la que tienes una intervención y tú en esa sesión con ella ves indicios de que pueda estar sufriendo violencia de género o ella te lo comenta directamente ¿qué tipo de información tenéis disponible para proporcionarle y en qué idioma le dais toda esa información? Teniendo en cuenta que la persona que acude es extranjera.
SP5: Si la persona es extranjera qué información (.) por ejemplo claro es que aquí no me he enfrentado a ello aún entonces de esa manera no te lo puedo contestar cuando estuve en el [ORGANISMO] por ejemplo una vez que llegan esas mujeres la mayoría ya ha denunciado por no decirte casi todas pero si no lo han hecho primero es que claro allí pasaban primero por el juzgado (.) entonces ya a nosotros nos llegaba la persona porque ya había denunciado y venía a tratarse con nosotros y demás entonces claro ese primer choque lo hace el trabajador social del juzgado entonces no se haría así en caso de que yo me encontrara con esa situación ahora mismo y veo que a lo mejor esa mujer no quiere denunciar y cómo le puedo informar le diría que quizás esos pensamientos que ella tiene para no denunciar, ver si son erróneos o no, que ella me lo diga por qué no y verlos y ya a partir de ahí dónde puede ir a hacer esa denuncia que realmente es por su bien, que a lo mejor esa persona lleva mucho tiempo, ha creado una dependencia y es muy difícil salir de ahí y es normal pero intentarle hacer ver aunque ese proceso sea largo que se puede salir de ahí y animarla a que lo haga, que si cuenta con red de apoyo, no sé informarla quizás eso de dónde primero dónde tiene que ir y qué es lo que va a pasar que si no tiene donde ir te pueden proporcionar una vivienda pero eso todo eso lo tiene que valorar un equipo es como para contarle y que ella ya se informe pero en un principio es eso ver qué es lo que ella opina de si es real o no y dónde puede ir y que sus hijos no van a separarse de ella si a lo mejor ese es su miedo.
M: ¿Y en estos casos cuan- al tratar con víctimas de violencia de género qué aspectos consideras importantes a la hora de atenderlas?
SP5: ¿A la hora de atenderlas? Pues a ver no juzgarlas (risas) porque muchas veces "pero ¿cómo ha podido aguantar?" "pero ¿cómo puede estar ahí?" y a lo mejor eso tú lo puedes pensar la primera vez pero una vez que ya escuchas pues lo que han vivido, cómo han estado, sus miedos, todo pues lo primero para mí es no juzgar la situación que tiene esa persona o por lo que ha pasado quizás no sé si esa era la pregunta (risas).
M: Sí sí sí totalmente totalmente ¿y en este trabajo creo que todavía no pero en el anterior que tuviste trataste directamente con alguna víctima extranjera con donde tuvieras una barrera idiomática?
SP5: Uf creo es que creo que hubo una persona nada más y creo que era árabe pero como nosotros por ejemplo en el [SERVICIO] no teníamos mediador yo no recuerdo que tuviéramos no sé si ahora hay pero que yo recuerde no teníamos, creo que se encargaban directamente en el juzgado ya que creo que ahí sí que tienen de hacerlo ellos porque es que ya te digo allí no me encontré //no me encontré// con alguien que no me entendiera.
M: //Ningún caso// vale ¿y (…) en algún momento has tenido la ocasión de trabajar con intérprete (.) en algún //caso// de este tipo?
SP5: //Sí// trabajé con intérprete aparte de en este trabajo en uno anterior sí estuve bueno estuve también en una [ANTERIOR PUESTO DE TRABAJO] y ahí sí que hacía un cómo decíamos a ver estaba con o sea individuales hacía acciones individualizadas también pero no eran personas víctimas de violencia de género ahí sí que utilizaba otro intérprete y sí que es verdad que creo obviamente las palabras que yo le pueda decir no van a ser las mismas que va a decir el intérprete tendrán que encontrar unas similares porque a lo mejor yo me expreso de una manera (risas) y a lo mejor la intérprete lo dice de otra, ahí sí que estuve con un intérprete por ejemplo en otro trabajo.

M: Vale y e hilando con lo que me dices ahora ¿cuál crees que es el papel ¿no? de un intérprete sea en una intervención psicológica la podemos unir a un caso de violencia de género pero en general cuál crees que es el papel del intérprete en ese caso y-?
SP5: A ver pues el papel que yo le pondría al intérprete es intentar transmitir lo más parecidamente exactamente las palabras que puedo decir que le lleguen a esa persona para que entienda que lo que yo le estoy transmitiendo, que no coja las mismas es obvio pero que consiga entender por par- la persona consiga entender por parte del intérprete qué es lo que yo le quiero trasmitir o cuáles son las acciones que quizás debería hacer pues todo eso que le llegue a la persona para mí es importante porque si a mí no me entiende, quiero que la persona que le va a hacer de intérprete que entiend- que se lo transmita correctamente (.) para mí eso quizás es lo importante de tener un intérprete porque si no hay una barrera importante que vino aquí por ejemplo ahora te cambio de tema un segundo vino aquí por ejemplo una persona con una duda y yo le decía "es esto" con palabras muy simples y no me entendía entonces ahí me sentí frustrada porque es como no no consigo transmitir lo que te quiero transmitir y mira que es sencillo entonces yo no me quiero imaginar si utilizamos palabras más técnicas por eso el intérprete para mí sería la solución para poder hacerle llegar a esa persona todo lo que le quiero transmitir y que me entienda.
M: Vale perfecto ¿y en esa experiencia que tuviste trabajando con intérprete era un intérprete en plantilla que tenía esa [ANTERIOR PUESTO DE TRABAJO] o era alguien a quien llamaban cuando lo necesitaban? //Si lo sabes//.
SP5: //También estaba// en plantilla.
M: Estaba en plantilla.
SP5: Sí sí en los dos trabajos en los que me he encontrado con intérprete estaban en plantilla.
M: Vale ¿y era cubrían única- únicamente un idioma, había varios intérpretes para varios idiomas o cómo era la situación //si// lo recuerdas?
SP5: //Pues// sí pues ella también era de árabe ella era árabe también y bueno marroquí en este caso y también hacía intérprete lo que pasa es que ella estaba haciendo de mediadora para gente siria o sea imagínate yo pensaba que eran idiomas muy parecidos por no decirte iguales pero no, ella me dijo que tuvo que encontrar palabras para entenderse con ellos al mismo tiempo de que yo le estaba transmitiendo o sea era una locura o sea esa chica la verdad es que tenía mucho mérito porque tuvo que adaptar su vocabulario para que ellos la entendieran también //porque no// es el mismo idioma //porque ella-// (risas).
M: //Claro porque-// claro no //hablaban// el mismo idioma ¿y cómo en esas ocasiones en las que pudiste trabajar con el intérprete o con la intérprete en este caso cómo fue la experiencia? o sea quiero decir con esto ¿la intervención que tú haces con esa persona que lo necesita cambia al estar el intérprete presente, te ha resultado más difícil o la percepción que tuvieras de cuando has tenido que trabajar con intérprete?
SP5: Entiendo pues mira a ver no te voy a mentir es mejor trabajar sin intérprete no por nada porque yo me enrollo un montón a la hora de hablar con alguien y entonces claro cuando yo empiezo a decir cosas quiero que todas esas cosas le vayan llegando y con un intérprete yo me he dado cuenta de que acorta muchísimo, sé que se centrará en lo más importante pero me acorta mucho entonces claro yo a veces sí que me he quedado como bueno pues ya ha terminado no puede ser yo he dicho muchas más cosas (risas) entonces no estuvo mal no estuvo mal porque sí que llegamos a entendernos y demás y además creas un vínculo con esa persona porque a cada rato que yo que íbamos a visitar esas personas ella venía conmigo o sea estábamos juntas todo el rato y al final muy bien pero eso al principio me quedaba como "uy pues me está acortando muchísimo, yo le he dicho más cosas", entonces quizás ese sería el punto negativo a lo mejor que yo le vería pero todo lo demás muy bien.
M: Vale ¿y entonces en algún momento en esa [ANTERIOR PUESTO DE TRABAJO] por ejemplo que sí que teníais los intérpretes en plantilla recibisteis algún tipo de formación para trabajar con intérpretes o simplemente (.) sabíais que estaba ahí que podíais recurrir a ellos o a ellas cuando hubiera una barrera lingüística y ya está?
SP5: Ya está (risas) lo último que has dicho porque nosotros no tuvimos ningún tipo de formación al respecto.
M: Vale ¿y aun así hilando con lo que me comentabas antes de que te parecía que el intérprete acortaba lo que tú le decías a la persona y demás siempre has tenido la sensación de que al final la comunicación ha funcionado o has tenido problemas a pesar de que esa persona estuviera facilitando el entendimiento entre tú y el usuario o la usuaria?

SP5: Sí que llegábamos a entendimiento pero a lo mejor sí yo usaba una palabra muy rara ella bueno muy rara tampoco pero a lo mejor //que no (usábamos?) habitualmente// claro que no decíamos habitualmente pues a lo mejor a ella le costaba quizás el hecho de cambiarlo para que la otra persona entendiera lo que yo le estaba diciendo en esa parte sí pero dependía en ese caso de las palabras más técnicas que a lo mejor ahí sí que o no las podía traducir o tenía que ser pues lo más parecido pero yo creo que sí que se llegaba bastante yo creo que llegaba bastante bien el mensaje que era lo importante entonces yo ahí no tuve queja.

M: //Más técnica o específica//. Perfecto ¿y en actualmente donde estás trabajando tenéis algún tipo de protocolo interno o algo que hayáis acordado entre vosotras sobre cómo proceder cuando tenéis que atender a alguien que no habla el idioma?

SP5: Pues no te voy a mentir no sé si existe tal protocolo (risas) pero si por ejemplo viene alguien y nosotras pues o no se entiende o ya enseguida va mirando a ver quién le puede atender y nosotras no enseguida se recurre a la persona mediadora si está con nosotros o sea directamente se dirigen a la persona mediadora (risas) y si vienen a nosotras y nosotras eso en el caso de que sea así y si vienen a nosotras si nosotras vemos que no le decimos a la compañera "te puedes venir un momento" y ya nos hace de mediadora pero no o sea si hay protocolo yo lo desconozco.

M: Vale ¿y habéis recurrido alguna vez al servicio telefónico del 016 para por ejemplo si esta compañera que es mediadora que es la que sabe árabe no ha estado presente o si os ha acudido alguna persona no árabe que tampoco pudiera hablar español habéis recurrido al 016 o tenéis conocimiento de que el 016 ofrece atención en muchos idiomas?

SP5: Es verdad sí o sea yo tenía conocimiento de eso pero no, no hemos recurrido a ese número estando yo no, no hemos recurrido al número.

M: Vale.

SP5: No pero bueno está bien pero fíjate no lo recordaba pero bien por recordármelo (risas).

M: Sí no porque al final no es un servicio de interpretación como tal ¿no? lo que se considera en el sentido estricto de la palabra pero sí que es verdad que en determinadas circunstancias cuando no te puedes comunicar con alguien pues sí que es verdad que el 016 es solo para las mujeres que acudan con por violencia de género pero sí que es verdad que en un momento puntual sí que os pueden echar un cable por así decir porque tienen atención en cincuenta y cuatro idiomas si no me equivoco (.) entonces es un bueno un servicio que está ahí pero es verdad que también depende un poco de la necesidad que vosotras tengáis diariamente ¿no? //porque ¿algunas// de estas mujeres que puedan acudir por temas de violencia de género por ejemplo ellas os hablan directamente en su idioma o intentan hablar con alguna palabra en español o-?

SP5: //Exacto exacto//. A ver como realmente lo que te he comentado como violencia de género aquí en la sede por ejemplo que hayan venido y sean árabes no me he encontrado con esa situación yo pero si por ejemplo aunque no haya sido por violencia de género han venido y han intentado cincuenta cincuenta eh alguna mujer sí que ha intentado a lo mejor comunicarse y hay otras mujeres que directamente te dicen que no hablan español y ya está.

M: Vale ¿y entiendo que en ese caso únicamente recurrís o sea es tu compañera la mediadora la que se encarga de hacer el papel de intérprete en todos los casos que lo necesitáis?

SP5: Exacto sí.

M: Vale ¿y qué necesidades tú como profesional como psicóloga tienes o sea a la hora de tratar con una víctima de violencia de género extranjera qué tipo de necesidades tienes y crees que a lo mejor no están cubiertas del todo o que se podrían mejorar?

SP5: Pues pues pues realmente depende porque si es árabe mediadora árabe tenemos si es otra persona que a lo mejor habla otro idioma pues ahí sí que tendríamos un problema (.) porque no tendríamos mediadora de otro idioma pero si viene una persona árabe o española yo creo ahora mismo que no tendría ninguna limitación.

M: ¿Y a nivel de la [LUGAR DE TRABAJO] porque sé que aparte de la sede de [CIUDAD] que es Comunidad Valenciana hay otra sede en [CIUDAD] tienes constancia de si a nivel de [LUGAR DE TRABAJO] hay también mediadores e intérpretes de otros idiomas?

SP5: Pues yo te diría que en la [LUGAR DE TRABAJO] no hay otros mediadores y otros idiomas ¿eh? no porque prácticamente la [LUGAR DE TRABAJO] se ha creado sí es para personas mayoritariamente

extranjeras pero aun aun si podemos matizar más son personas árabes, es la población que tenemos y es la población a la que le damos los talleres o sea que te diría que mediadores en otras sedes por ejemplo de [CIUDAD] no tendrían de otros idiomas.
M: Vale ¿y crees con la mediadora que tenéis es suficiente para la demanda que tenéis o sería mejor que tuvierais más gente en plantilla aparte de la mediadora que hubiera algún intérprete también?
SP5: Espera Marta que te has vuelto a cortar (risas).
M: Vale (risas) a ver te repito sí me refería si en la con la mediadora que tenéis ahora mismo creéis que las necesidades que tenéis están cubiertas o si os podríais beneficiar de tener también algún intérprete en plantilla además de la mediadora.
SP5: Tener a ver creo que te he entendido porque te has cortado a mitad también ¿si tendríamos si nos podríamos beneficiar de otro mediador que hable otro idioma?
M: O de un intérprete en este caso que no fuera un mediador.
SP5: Vale es que mira a lo mejor yo lo entendía mediador de otra manera pero me he dado cuenta de que el mediador es el intérprete aquí.
M: Sí esa es la es un poco la cuestión que hay ahí que al final el mediador no es intérprete ni el intérprete es mediador ¿no? y eso es un poco lo que lo que me interesa también de aquí ¿no? porque ahí son dos profesiones que se entrecruzan en algún punto pero que realmente son muy distintas entre sí ¿no?
SP5: Claro es que bueno luego te contesto a la otra pregunta pero a esta última es que es así yo cuando me dijeron mediador claro yo entendía que era un mediador si había algún tipo de problema o demás entre familia o x y estaba esa persona, sé que hay una persona que es la responsable de aquí que sí que se encarga de hacer esas cosas como mediadora realmente y luego de intérprete pero la compañera con la que yo estoy habitualmente que es únicamente intérprete también se le llama mediadora pero es que es verdad o sea son trabajos distintos.
M: Exactamente ¿porque esa compañera que es intérprete sabes qué tipo de cualificación tiene?
SP5: Yo es que no lo sé no lo sé creo a ver creo me suena haber visto que ella es mediadora intercultural entonces yo tengo entendido que porque te he comentado que tenemos una mediadora que es una intérprete realmente, recapitulo porque esto lleva lo suyo realmente aquí hay tres intérpretes ¿vale? tres pero mediadora creo que hay dos.
M: Vale ¿y esas tres personas que son intérpretes son intérpretes cualificados o son personas que trabajan en la [LUGAR DE TRABAJO] porque conocen ambos idiomas?
SP5: Pues te diría mira dos de ellas sí porque llevan mucho tiempo aquí y ya lo tienen y la compañera que es de la que yo te he hablado al principio que es la que a mí me acompaña realmente es intérprete y se está sacando ahora mediación (.) intercultural.
M: Vale (.) sí al final es que en estos contextos muchas veces los dos las dos profesiones como te decía se entrecruzan mucho y al final lo que es el mediador intercultural no es el mediador lingüístico y viceversa pero es verdad que al final pues las soluciones muchas veces son así y el que es mediador intercultural al final va a conocer dos idiomas y acaba desemp- desarrollando la función también de un intérprete y viceversa ¿no? (.) entonces me interesaba saber un poco cómo lo teníais dentro de la asociación por ver si eran más mediadores que conocen el idioma o intérpretes que actúan como mediadores.
SP5: Pues eso serían intérpretes y dos de ellas sí que cualificadas como mediadoras y eso que no te he comentado realmente son tres personas en plantilla que se dedican a eso no es que vengan únicamente a mediar o demás y una de ellas es la responsable de todos nosotros (risas) responsable de equipo.
M: Vale perfecto ¿y las tres personas que trabajan como intérprete son las tres de árabe?
SP5: Correcto sí.
M: Vale vale perfecto pues nada creo que con esto (.) tengo todo lo que necesitaba de la entrevista contigo (.) {Muy bien} así que no te robo más tiempo tampoco. [Fin de la grabación]

Transcript name: TK-SP-06
Date of recording: 08/06/23
Duration: 58:22 minutes

[Omitido por no ser relevante]

M: Perfecto pues ahí ya estamos grabando así que nada pues para empezar un poco cuéntame a qué te dedicas, cuál es tu papel dentro del centro, cuántos años llevas también trabajando en el centro.
SP6: Vale pues mira mi pap- llevo cinco años trabajando en el centro desde el momento en el que se abrió que fue en [FECHA] este centro en concreto hay otros centros en la Comunidad Valenciana y en la provincia de Alicante que llevan más tiempo yo me incorporé en [FECHA] llevo cinco años trabajando mi trabajo es de trabajo como trabajadora social y formo parte de un equipo de con otras compañeras que gen- que estamos dentro de este centro que son también trabajadoras sociales, psicólogas, una abogada, una coordinadora y tres personas que hacen las funciones de subalterno junto con funciones de auxiliar administrativo y demás recepción de llamadas y concretamente una psicóloga y yo formamos equipo profesional para realizar lo que es la atención a mujeres víctimas de violencia de género cuando vienen a demandar nuestros para ver primero si el recurso es el adecuado o no para ellas, suelen acudir como víctimas de violencia de género pero también vienen derivadas de otros recursos que les dicen "bueno pues ve a preguntar y ver si allí te pueden ayudar". Este tipo de preguntas pues a veces nosotros hacemos una valoración en una pequeñita entrevista primero informativa si consideramos que tiene condiciones de víctima de violencia de género se le facilita una entrevista de primera visita donde se hace una valoración, una recogida de información o con una cumplimentación de unos protocolos ya diseñados y elaborados y quedaría como expediente del centro y se y optaría a tener la opción de utilizar todos los recursos del centro y los servicios profesionales de las personas que la han atendido en esa acogida en esa primera entrevista de valoración y ahí es donde trabajamos dos personas trabajador social y psicólogo y psicóloga solo somos mujeres trabajando en el centro (.) hay un hombre pero pertenece a la parte de subalternos en la entrada, la recepción de llamadas ¿qué más ha- trabajamos? pues luego yo trabajaría toda la parte social, intervención individual a nivel social, mi compañera la psicóloga realiza la intervención individual a nivel psicológico pero hay ocasiones en las que valoramos por ejemplo las que hay digo con una gran dificultad de comunicación por una por la barrera idiomática pues en ocasiones se valora que la intervención se hace conjuntamente y se trabaja a nivel psicosocial, trabajamos las dos partes pero de una manera diferente es una manera combinada siempre para no dejar a la mujer desasistida y utilizamos un intérprete que es un servicio externo que nosotros no tenemos como servicio propio, es un servicio externo y lo contratamos contratamos un llamamos a una empresa con la que se ha hablado antes porque sí que les ponemos condiciones que sean <u>mujeres</u> (.) ¿sabes? es muy importante para nosotras que cuando ellas están hablando de su intimidad puedan sentirse escuchadas pero también recogidas, sentirse también entendidas y recogidas que se pueda que una mujer pueda recoger lo que ellas están sintiendo, se busca la empatía pues los intérpretes unas personas son más empáticas que otras pero se intenta también esa cercanía y así lo hacemos.
M: Vale ¿y en el caso o sea el que solo sean mujeres tanto las que trabajáis en el centro como las intérpretes que solicitáis eso está previsto a nivel de la Generalitat {Sí} hay un protocolo que lo que lo especifica así?
SP6: Es sí como característica de personal está puesto así el de las intérpretes realmente no lo sé creo que es una podría ser que sí pero es una norma que puesto que entendemos que una mujer se siente <u>más</u> cómoda con otra mujer sobre todo también porque no solamente atendemos violencia de género, sino también agresión sexual entonces entendemos que se va a sentir más cómoda a la hora de hablar también el maltrato sexual también es más cómodo hablarlo con una mujer que en un momento determinado puede comprender no tener y no tener que justificar por qué digo que sí o por qué digo que no o por qué me siento incómoda ante una demanda ante una petición y por qué cómo me siento cuando alguien me obliga ¿no? entonces realmente no puedo pregun- no puedo contestarte a si el tema del intérprete está contemplado en lo que es la normativa por parte de la *Consellería* sí que el del personal sí porque creo recordar que en las últimas contrataciones se intentó que hubiese algún hombre y no fue posible.

M: Vale entonces el intérprete sí que cuando vosotras contactáis con la empresa porque tenéis esa necesidad sí que sois vosotras las que pedís que sea una mujer la que envíen ¿verdad?
SP6: Sí (.) sí que hay ocasión en las que uti- podemos utilizar un hombre (.) estas ocasiones son excepcionales y previa autorización de la mujer que es cuando ella viene acompañada por una persona de su confianza.
M: Vale en caso //de que ellas// claro.
SP6: //Que no// pues puede ser su hermano puede ser su tío puede ser un gran amigo que además a lo mejor muchas veces coincide que es la persona que en ese momento la está acogiendo la está apoyando emocionalmente y además la está apoyando económicamente entonces tienen una buena conexión y son casos excepcionales porque siempre que se puede utilizamos intérpretes nuestros a veces tenemos dificultades con ciertos idiomas por ejemplo el idioma hindú, tenemos una chica también tenemos que es india también tenemos teníamos problemas en recuerdo en esas dos ocasiones y luego a lo mejor alguna chica o alguna mujer árabe ha venido con un gran amigo que es quien la está acogiendo en este caso siempre hemos tenido mucho cuidado nos quedamos con el nombre de la persona porque hemos tenido a veces situaciones de otra problemática y claro no queríamos darle la opción de poder conocer el servicio o el recurso a una persona que pudiese utilizarlo de forma negativa.
M: Claro porque el tema de la confidencialidad al final con un intérprete {Claro} que viene contratado con una empresa con la que soléis trabajar entiendo que pues sabéis que hay como //esa confianza//.
SP6: //Claro y sab-// sabemos quién es, si en un momento puedes pedir una responsabilidad ellos sí que nos nosotros firmamos que como hombre pueda acceder al centro pero ellos nos firman que hacen ese acompañamiento y nos dejan su documento de identidad.
M: Vale ¿y cuando recurrís a la empresa son siempre las mismas intérpretes las que vienen o siempre os mandan en función de la disponibilidad que tienen?
SP6: Siempre es en función de la disponibilidad pero sí que es cierto por ejemplo mi compañera sí que ha hecho a la algunas intervenciones psicológicas individuales en algunos casos y ahí se ha pedido que la intérprete sea la misma porque es una intervención individual continuada con la misma mujer entonces claro sí que se ha pedido entonces a la empresa no tiene ningún problema pero sí que se han agendado las consecutivas citas se han agendado con la intérprete en función también teniendo en cuenta su disponibilidad para poder hacer una intervención adecuada porque no tiene mucho sentido hacer una intervención con una intérprete una intervención psicológica individual con una intérprete cada vez porque la mujer tendría que estar dándole una explicación a determinado contenido o sentido que perdería mucho tiempo y se perdería lo que es la alianza terapéutica y la confidencialidad.
M: Claro por supuesto ¿y habéis recibido formación para trabajar con los intérpretes? ¿Hay algo a través de la *Consellería* o en protocolo y demás en el que os hayan formado para saber {No} trabajar con intérpretes?
SP6: Anteriormente nosotras desde que estamos aquí en esa cuestión no anteriormente si se ha hecho en otros centros lo desconozco.
M: Vale ¿y cómo ha sido esa experiencia al trabajar con intérpretes en las intervenciones que hayas asistido o bien tú sola o con tu compañera y demás cómo ha sido la experiencia al ser una comunicación al final mediada ¿no? por el intérprete?
SP6: Mira añadirte que yo por ejemplo a nivel social también hacemos individuales pero estamos hablando de cuestiones económicas, solic- documentación, ayudas para el tema de la regularización, la compañera la abogada también hace individuales no siempre se hacen con- conjuntas ahí estaba hablando más de lo que es la atención a nivel psico- //psicosocial// claro que es la en la mayoría pero cuan- y lo que era la inter- para distinguirla de lo que es la intervención individual en la parte social sí se hace la pregunta era ¿cómo me he sentido?
M: //Sí, psicosocial que me comentabas//. Sí cómo había sido la experiencia en las ocasiones que has tenido que trabajar con //intérpretes//.
SP6: //La experiencia// es a rasgos generales muy buena las personas que vienen intentan transmitir por la demanda a nosotras y nosot- e intentan trasmitirle a la mujer lo que nosotras le decimos sí que es cierto que en algunas ocasiones las mujeres se apoyan excesivamente en la intérprete para dar una cierta explicación que luego la intérprete no nos hace esa devolución tan extensa hace como un breve resumen con lo cual nosotras muchas veces perdemos información y sí que tenemos que volver a reconducir la

entrevista “no, dile esto”, “¿qué te ha dicho?” es un poco no tanto por la confianza porque son mujeres que no no tienen confianza puesto que no se conocen muchas veces o la mayoría de las veces no se conocen o cada vez vienen con una pero sí que nos pasa eso que hay determinadas mujeres que necesitan explicarle a la intérprete cómo se sienten no tanto qué es lo que ha pasado de forma objetiva, sino cómo se sienten, cuáles son sus dudas y ahí se mezcla un poquito la conversación porque para mí es más fácil hacerles una entrevista guiada porque a mí me aclara más qué necesita, en qué le puedo ayudar, cómo puedo solucionarlo y hacerle una devolución de lo que necesita para poder llegar a un lugar determinado que cubra unas necesidades ¿de acuerdo? en esos casos pues nada vuelves a reconducir, eres bastante más directiva, las preguntas no pueden ser cerradas aunque a nosotras muchas veces nos gustaría que fueran cerradas no pueden ser cerradas porque mayoritariamente son preguntas abiertas y por supuesto cuando hablamos de la situación concreta de maltrato o de las necesidades que están pasando en estos momentos emocionalmente pues suele haber una situación de que se hay un desborde se desborda emocionalmente la mujer entonces eso también hay que un poquito pues pararlo, reconducirlo. La experiencia nuestra con las intérpretes realmente por mi parte es buena por la de mis compañeras yo creo que también, también es cierto que a veces nos encontramos con intérpretes que nos facilitan mucho la tarea porque las mujeres muchas veces vienen con una sensación de miedo, están en situación irregular “no sé lo que va a pasar”, “esto exactamente no conozco, no tengo información real de qué es”, “a mí me han dicho que venga”, “yo vengo porque alguien me lo ha dicho”, muchas veces son las fuerzas del orden público o vienen sin el juzgado entonces no sé dónde voy, ante esta situación muchas veces tenemos algunas intérpretes que hacen un papel maravilloso bajando ese nivel de ansiedad pero sí que a veces le decimos que pues como ya las conocemos a algunas “puedes explicarle” o si hablamos de temas relacionados de con sus hijos porque tienen miedo, temor ¿no? a que intervenga servicios sociales “no va a pasar nada”, “esta situación irregular puede pasar”, “esto no es lo que nosotros trabajamos aquí”, “no va a haber ningún problema”, entonces esto sí que hay algunas intérpretes que conectan muy bien con la persona y nos facilitan mucho el trabajo a nosotras porque se adelantan a explicarles dónde están, en qué se les puede ayudar, cómo es el trabajo que se está haciendo con ella o sea que se va a hacer con ellas entonces cómo es el servicio ¿no? un poquito esa tranquilidad y luego va muy bien y en cambio también nos ha pasado las menos veces que a veces hemos llamado a la empresa y le hemos dicho “por favor, esta persona no puede venir (.) lo sentimos mucho pero no”, pues pensamos que no puede venir aquí, podrá ir a otro servicio pero aquí no porque no conecta, porque mira de una forma como si estuviese enjuiciando, juzgando, el tono a la hora de hacer la devolución no es un tono adecuado, no es un tono acogedor, no genera ninguna ningún clima adecuado ni con- ni confianza entonces no, sí que es cierto que cuando lo vemos yo llamo a la empresa y le digo “va a volver a venir a esta mujer, a lo mejor para la compañera que es la abogada pero esta mujer no puede venir, no” y entonces ellos directamente no le llaman, no le avisan cuando le damos nosotros la porque la manera de hacerlo es la señora viene, cuando ella ya está aquí, la solemos citar media hora antes a la mu- a la usuaria, a la mujer que necesita el servicio, la mujer viene y nosotros entonces avisamos a la empresa y más o menos sue- tardan quince minutos veinte como máximo media hora, nosotros la citamos por ejemplo la cita es a las once y media pero a ella para poder acceder al intérprete le decimos que tiene que venir a las once porque en ocasiones nos ha pasado que hemos pagado un servicio de interpretación cuando no ha venido la persona entonces nosotros tampoco podemos justificar ese gasto y apa- y la persona que viene por supuesto aunque no haga el servicio tiene que cobrar, es su tiempo.

M: Claro ¿y cuando llamáis es esta empresa //o bueno-//.

SP6: //Hay// tenemos dos o tres empresas no sólo tenemos una.

M: Vale tenéis varias ¿y sabéis cuando va la intérprete le pedís algún tipo de acreditación, sabéis si estas intérpretes cuentan con formación en violencia de género o qué tipo de cualificación o acreditación tienen?

SP6: Ella está la inmensa mayoría de las intérpretes que vienen son intérpretes que yo exactamente si cuentan con violencia de gén- (.) ay con formación en violencia de género nosotras no se lo pedimos porque para nosotros no es tan importante que ellas tengan violencia de género, sino que sepan comunicarse con la mujer y que hagan también una escucha activa, no participativa, sino activa ¿vale? entonces sí que tenemos información pues porque ellas nos la facilitan de pues qué estudios tienen, nos dicen por ejemplo “ya la conozco, ya conozco a esta mujer, la he asistido esta mañana en el juzgado, entonces

conozco, ella me conoce a mí", entonces la entrevista va a ser mucho más fácil porque la intérprete ya conoce la historia y la mujer ya tiene una determina- ha establecido una relación con ella en el juzgado donde se ha celebrado un juicio o ha hecho o en la Guardia Civil ha hecho una denuncia también la ha asistido ella entonces formación como tal lo desconozco pero conocimiento de la situación conoci- están en ello porque las asis- son las mismas empresas que asisten en juzgado y en Oficina de Atención a Víctimas del Delito cuando lo requieren y también en Guardia Civil o Policía //Nacional//.

M: //O Policía// vale ¿y vosotras cuando la intérprete viene por primera vez, pongamos que la víctima no conoce a la intérprete hacéis alguna sesión previa a la intervención con la víctima para poner a la intérprete en situación para que conozca un poco los antecedentes y a lo que se va a enfrentar en la comunicación?

SP6: No (.) solamente hacemos una situación previa por ejemplo en un caso que yo he tenido se ha producido el desamparo de una menor de una mujer extranjera que no habla español "no entiendo", creemos que sí que entiende un poquito pero no para poder hablar de términos legales (.) ahí el nivel de ansiedad era muy elevado entonces nosotras a la persona que vino sí que le adelantamos "esto no es una entrevista de violencia (.) se va vamos a trabajar con ella, vamos a explicarle que hay un dictamen realizado por el Departamento de Menores que se ha elevado a Justicia y que la jurisprudencia ha emitido un desamparo y que su hija menor que estaba en un acogimiento temporal y va a pasar a una adopción", entonces ahí sí que la avisamos porque ahí iba a haber una elevada carga emocional que no era violencia de género y que no sabíamos tampoco cómo iba a reaccionar la mujer aunque sí sabíamos que ella era conocedora de la situación pero la persona, la intérprete que vino sí que era una intérprete que no había venido al [SERVICIO] en muchas ocasiones, sino muy poquitas como que acababa de empezar, era joven y entonces nosotras pensamos que para que pudiese transmitirle mejor la información ella debía de conocer de qué íbamos a hablar porque claro de entrada ella vendría preparada con el con bueno pues una entrevista que ya había participado en otras de una primera entrevista de valoración con una recogida de información de una serie de datos ¿no? pero como en este caso no era así nosotras, mi compañera y yo sí que decidimos hacerle una introducción y un y expresarle que el contenido de la sesión no iba a ser como lo que te llaman del [SERVICIO] más o menos ya sabes lo que vas a tratar o aunque sea que te llame la abogada también sabes que va a ser un tema de regularizar, un tema de documentos, esto era algo más específico que no suele ser habitual y que sí que iba a encontrarse con una carga emocional por parte de la mujer que no iba a ser nada fácil (.) entonces a ella sí se lo dijimos pero habitualmente no porque ellas vienen al centro mujer y su tarea es la misma cuando tú vas a hacer una intervención individual si ya sea psicológica porque si va a ser social no tiene por qué ser la misma persona no es tan necesario a no ser que vayas a tratar algo a nivel de psicoeducación o relación con menores ¿no? pero si no con la psicóloga sí que queda con ella y ya van trabajándolo y ya ahí las dos las tres en este caso sí saben qué es lo que se va a trabajar.

M: Vale ¿y en estos casos porque qué porcentaje de víctimas tenéis o de mujeres tenéis en el centro que sean extranjeras? (.) más o menos no tienen que ser cifras exactas pero es común que tengáis bastantes mujeres que son o qué nacionalidades?

SP6: Mira es que yo me apunté algún dato pero creo que el dato ese no lo tenemos //nosotros no tenemos// (.) //si lo si lo consigo// porque hay una compañera que sí que maneja más datos que yo te lo puedo mandar luego si eso por correo.

M: //Bueno es más// (.) //es más grosso modo//. Es simplemente por saber cuánto o cuál es la //necesidad ¿no? a la hora de-//.

SP6: //Nosotros la necesidad// nosotras tenemos (.) no sé decirte que a lo mejor un cuarenta por ciento de las mujeres que vienen son extranjeras no creo que no sé si me equivoco mucho ¿eh?

M: Sí pero bueno más o menos ¿y qué nacionalidades más o menos, tenéis una //nacionalidad// específica o-?

SP6: //Pues mira// tenemos muchísimas rusas, muchísimas árabes (..) luego vendrían (..) yo creo que árabes y rusas pueden estar más o menos por parecido, tenemos ucranianas más que rusas, de Europa del este, de Rusia, que hablan ruso porque claro luego nosotros lo que pedimos es que si ellas hablan ruso, ruso, muchas mujeres de hablan ruso aunque no sean de Rusia por ejemplo con las ucranianas utilizamos el ruso y ha habido un gran aumento debido este último año al tema de la guerra por ejemplo, árabes muchísimas también y luego podría haber inglesas, también tenemos alguna noruega, de Estonia también,

moldavas tenemos (…) muy poquitas europeas pues a lo mejor hay una alguna alemana o alguna varias polacas también.
M: Pero vamos que bastante variado y //con un rango de// idiomas bastante variado también.
SP6: //Muy variado//. Sí hay también hindúes, tres hindúes creo que hay en todo el centro, dos chinas que eso es bastante (.) bueno muy difícil porque luego ahí sí que es muy complicado por su forma de ser la (inc.) a intervención, la alianza terapéutica es muy costosa ¿qué más? (..) armenias también hay.
M: ¿Y qué expectativas tienen ellas cuando llegan a vosotras //qué-//?
SP6: //La mayor// expectativa que tienen es no tanto a nivel de intervención, sino a nivel de regularización ¿vale? porque muchísimas se encuentran en situación irregular y un medio económico que les permita iniciar un nuevo proyecto vital para ellas y también para sostenimiento de sus hijos porque muchas de ellas hasta este momento no trabajaban, son mujeres que viven dependiendo económica y emocionalmente del hombre.
M: ¿Y vosotras adaptáis la intervención cuando son víctimas extranjeras o la intervención es exactamente igual que si son víctimas que hablan español?
SP6: La intervención social y la intervención legal es similar en función de las necesidades para todas de la misma manera porque si tú tienes una carencia económica tienes la misma opción de tener ayudas si eres de aquí que si eres de fuera, la intervención más individual sí se adapta (.) tú no puedes hablar aunque sea con un intérprete de la misma manera a nivel de ser con ejemplos, con metáforas, tareas igual con una mujer española que con o con sudamericana que habla español que con una mujer que no habla español porque hay una dificultad a la hora de comprender el sentido del idioma porque el español es tiene es muy rico en (..) metáforas, es muy rico en significados entonces si tú no puedes contextualizar determinadas cosas no puedes trabajar de la misma manera tienes que hacer una adaptación tienes que ser más literal, hay que hacerlo de forma más sencilla igual que no puedes trabajar con una española que tenga un nivel cultural medio que la que tiene un nivel cultural muy bajo tú yo igual adapto el idioma, el mi castellano lo adapto igual, la las tareas que le mando las tengo también que adaptar son mucho más sencillas, son mucho menos elaboradas, la reflexión o la consciencia me cuesta mucho más y muchas más sesiones que llegué a ella pero lo que es mi proyecto de intervención, mi consecución de objetivos bueno pues son un poquito más a largo plazo pero no dejan de ser los mismos objetivos los objetivos son los mismos pero el tiempo de consecución es diferente y la elaboración de las tareas pues son mucho más sencillas sobre todo porque sean más fáciles para ellas para comprenderlas.
M: Claro ¿y cuando la mujer no habla el idioma cómo es el protocolo que tenéis, se decide inmediatamente que no te puedes comunicar con esa mujer y directamente se recurre a la empresa, hay algunos casos en los que dentro del equipo decidáis comunicaros con compañeras que hablan algún idioma o cómo es el- {Pues depende} protocolo que seguís?
SP6: Depende, si la mujer habla un poquito de español, ellas ella te va nosotras le preguntamos "¿Llamamos a un intérprete?" y es ella la que decide o sí o no porque también necesitamos que ella se sienta cómoda que ella se sienta libre para no ten- y no ten- para no tener dificultades para expresar lo que siente, lo que le ha pasado, nosotros no podríamos hacer una buena valoración de la situación, de sus ries- y de su riesgo no solamente de la situación en la que se encuentra, sino también de la situación de riesgo en la que puede estar si ella no puede expresar con claridad qué es lo que ha vivido, qué es lo que le han dicho, qué conoce, si conoce dónde está él, si ella puede, si ella no puede si ella piensa que no va a poder expresarlo "bueno pues lo intentamos", no porque eso quiere decir que perdemos un tiempo precioso, no se genera la alianza tera- la alianza terapéutica porque claro tú no estás en generar una mirada directa, sino en que me entienda, hay situación de ansiedad entonces no, si ella porque hay algunas que sí que yo conozco tengo intervengo con mujeres rusas que hablan, bueno pueden tener una pequeña dificultad a la hora de comprender el significado de una frase más un poquito más larga de lo habitual pero comunican perfectamente conmigo yo con ellas, ellas me transmiten a mí, yo les transmito a ellas y no hay problema entonces en ese caso yo le digo "si quieres para esto, pues si no ent- si entiendes bien la documentación o dónde tienes que ir", "No no no no" y en otras ocasiones la propia mujer dice "No, mejor traductor", entonces nosotros traemos un traductor.
M: Vale ¿y en esos casos en los que ellas dicen que no que prefieren expresarse en el español que saben si tú ves que estás teniendo dificultades para expresar- para comunicarte con ella ¿no? y que ella entienda lo que tú le quieres transmitir y que ella también te pueda transmitir a ti la gravedad ¿no? de lo que han

vivido y de su situación en ese momento aunque ellas hayan dicho que no quieren un intérprete vosotras decidís llamar a un intérprete cuando veis que la comunicación no //está// llegando?
SP6: //Claro//. Si la comunicación no es fluida y no se puede y ella sobre todo se siente mal porque no puede transmitir lo que necesita transmitir nosotras le decimos "¿qué te parece? no pasa nada, podemos llamar a un intérprete", hay veces que los intérpretes viven muy cerquita entonces puede venir y esperamos un poquito y viene y otras veces pues a lo mejor le decimos "el intérprete tarda ¿quieres que sea pref- te importa si es por teléfono?" porque también nos dan esa posibilidad entonces ella dice "sí, por teléfono, bien", entonces los presentamos las presentamos ellas se permiten presentarse, expresarse, saludarse de forma coloquial y luego ya continuamos, le explicamos un poquito a la intérprete en qué momento estamos y ella comunic- se pone en contacto con ella, comunica con ella y se acaba de hacer la entrevista y si la mujer no se siente cómoda porque dice "oh no, por teléfono, no" porque le resulta difícil, claro no es lo mismo una primera entrevista que entrevistas sucesivas, lo que hacemos es pues darle una cita para otro día "¿qué disponibilidad tienes? ¿cuándo puedes venir?" y ese día ya damos una cita pautada con que es con intérprete, se señala y se agenda como con intérprete.
M: Vale ¿y este servicio de interpretación quién lo cubre? Entiendo que para las para el [SERVICIO] para las mujeres del [SERVICIO] es gratuito {Sí} y entiendo ¿lo cubre entonces la *Consellería*, la *Generalitat* o de quién depende?
SP6: Nosotros facturamos a la empresa a nuestra empresa o sea nuestra empresa es quien paga no sé decirte desconozco si es una partida presupuestaria al margen de (..) o específica quiero decir no sé si es una partida específica como puede ser la del personal, la nómina del personal o si es o si está dentro de gastos variados no lo lo desconozco, cubrirlo está cubierto por la empresa, nosotras no estamos limitadas de "pues no llames a ningún intérprete", no, si hay que llamarlos es una valoración profesional de la profesional que decide llamarlo y no te limita nadie de llamarlo pues nosotras estamos el tiempo que hace falta no es una hora, media hora, no no no, si una entrevista requiere de dos horas pues son dos horas, si una requiere de cuarenta y cinco minutos son cuarenta y cinco porque no todas las entrevistas son iguales las primeras son muy largas, la segun- las siguientes suelen ser más cortas pero porque ya hay vas la mujer viene a lo que a algo que responde al plan de intervención y no es tan extenso (.) sería agotador también para ellas.
M: Y en el caso de las intervenciones lo que comentábamos antes de lo importante que es la confianza ¿no? el que puedas establecer como ese vínculo con la mujer para que se pueda abrir, para que pueda contar ¿en el caso en el que ha habido esa barrera lingüística y o bien te has tenido que comunicar con ellas en español porque no han querido que esté el intérprete o has recurrido al intérprete te ha costado más establecer esa confianza con ellas?
SP6: (..) No bueno yo claro a mí no porque yo creo que cada uno de nosotros llega primero somos cada uno de una manera diferente, transmitimos de una manera diferente, nos comunicamos de una manera diferente entonces si tú tienes unas ciertas habilidades y una cierta formación pones en marcha todos aquellos mecanismos necesarios para conectar con ella a nivel de alianza que es lo primero que trabajamos que ella yo no puedo trabajar con alguien que no tiene confianza en mí, que no me mira a la cara cuando hablo, que no me escucha, que busca la mirada del intérprete constantemente y no la mía porque yo cuando hablo con un intérprete no miro al intérprete, miro a la mujer y ella conecta conmigo y me mira a mí, yo cuando a veces me resulta muy complicado una realizar una valoración cuando la mujer está pendiente del intérprete porque algo estoy haciendo mal que no consigo tener su atención entonces pues cambias el tono de la voz, te pones más hacia adelante, cambias la postura, sales de detrás de la mesa y te pones al lado y luego recoges la parte emocional también pues teniendo una cierta atención que la distinga de que es usted la persona a la que estoy atendiendo y no a la intérprete pero eso es algo que tú tienes que es tu claro está dentro de lo que es tu bagaje también profesional de cómo me tengo que dirigir yo sí me dirijo a la intérprete cuando a lo mejor en un momento determinado le digo "necesito que le expliques esto de esta manera", entonces yo cuando le he dicho eso ya vuelvo otra vez a la mujer y le explico a la mujer en primera persona lo que necesito que ella comprenda y a la intérprete que haga la traducción que desee que pueda hacer pero claro sí me dirijo a la intérprete para hablarle de mi necesidad de que necesito que esto lo comprenda bien la mujer sobre todo cuando hablo de un protocolo de plan- para prevenir una situación de riesgo o para que haga uso de una de un recurso que va que es como una alarma o bien para se- que tiene que porque no todo el mundo viene aquí después de poner una denuncia

ni después de un juicio a veces vienen antes a veces viene antes del juicio entonces por si la estoy preparando a veces sí que necesito que la intérprete para preparar a esa mujer de cara al juicio no me interesa que la mujer que no comprenda la gravedad me interesa que la mujer comprenda que su cuerpo también habla, su cara, su expresión también habla entonces hay gente que tiene una sonrisa nerviosa pero yo claro yo le digo a la intérprete "esto le tiene que quedar muy claro" porque yo me pongo muy seria le digo "esto le tiene que quedar muy claro ella en el juicio no puede reírse" aunque tenga aunque su nerviosismo le lleve a reírse porque eso desacredita su relato porque el juez es un observador objetivo, no es subjetivo entonces yo luego a la mujer ya me acerco con mi postura corporal, me pongo al lado lo que sea necesario pero a la intérprete sí le digo esto claro porque a veces me dice "¿y cómo le voy a decir eso?", digo "tú así seria, como yo" (risas) ¿sabes? es que cla- le digo "tú seria que te vea seria que es algo importante" porque yo a una mujer que hablo con la que hablo español le puedo decir que es algo importante o "es que esto es muy importante" ¿no? pero a ella no se lo puedo explicar de la misma manera luego yo lo hablo en ese tono pero necesito que la intérprete me acompañe ahí porque yo quiero que eso quede muy claro o si siempre va por el mismo sitio para mí es importante que deje de ir por el mismo sitio pero que entienda que es para protegerse no porque yo le digo que no tiene que ir por el mismo sitio que yo no tengo autoridad para decirle eso a nadie pero sí que es para protegerla entonces sí que le digo "esto es muy importante", entonces eso sí que ahí combinas pero yo creo que forma parte de tu propia experiencia, de cómo lo haces, a lo mejor le preguntas a otra compañera y no es así //no sé-//.

M: //No claro// porque depende todo {Claro} de tu experiencia como profesional {Claro} de tu formación y también de {De la situación} de cómo tu trabajas claro y de cómo trabajas con el intérprete ¿no? porque a lo mejor {Exacto} hay gente que le resulta más cómodo menos cómodo, gente que se ha adaptado a que esa es la realidad y necesita tener al intérprete para poder llevar a cabo la intervención como tú quieres y otra gente que a lo mejor pensará "bueno es que a mí me entorpece más que me ayuda", entonces supongo que también entra un poco en juego la percepción ¿no? que se tiene de {Claro} cómo se crea la comunicación en ese aspecto ¿y consideras importante que estas intérpretes que a estas intérpretes se les proporcionara algo de formación también en violencia de género para que quizás puedan percibir esos detalles que me comentabas ¿no? el que tú necesitas que la víctima entienda que en un juicio no se puede no puede reírse o no puede estar nerviosa porque le puede costar ¿no? el que no fallen a su favor etcétera, crees que en ese caso como para poder salvar ese tipo de cosas sería bueno que los intérpretes recibieran formación en violencia de género //o que// supieran un poco cómo funcionan las diferentes fases?

SP6: //Yo creo que// yo creo que toda todo lo que una persona puede sepa lo puede aportar en su trabajo pero no creo que ahí habría un error qué considero yo importante y qué considera importante la ot- la persona intérprete entonces ¿qué le diría? porque luego hay algo que nosotras muchas veces lo comentamos ¿no? "¿qué le ha dicho realmente?", es decir la intérprete qué le ha dicho porque hemos notado que hay como una conversación íntima entre ellas ¿no? una int- una conversación porque hablan, contestan, habla, contesta pero a mí no me hace devolución entonces a veces por eso no siempre es bueno que la misma intérprete venga para las mismas personas que no estoy tranquila entonces yo a veces sí le digo "no, ¿qué le has dicho?", "¿qué te ha dicho?", "dile esto, dile lo otro", porque yo sí tengo una por la formación, por el trabajo yo <u>sí sé</u> lo que quiero que le llegue porque creo que eso es lo importante, qué le aporta la otra persona a lo mejor es algo personal porque también ha vivido esa situación no lo sé y luego porque tampoco es bueno para las mujeres que alguien exceda en confianza con ellas porque luego inevitablemente las mujeres piden le piden el teléfono y se genera como una relación semi-profesional pero de ayuda pero luego al final te acabo cobrando porque bueno entonces eso tampoco es posible y tengo una información de ti, de tu vida y luego los círculos son pequeños es decir al final las mujeres rusas se comunican con rusas, las mujeres árabes se comunican con árabes, las mujeres armenias se comunican con armenias ¿y qué pasa? que yo sé tu vida cuando estamos en una fiesta en la fiesta de Ucrania //claro eso no es pos-// claro y se conocen ellos y ellas eso no es posible <u>yo</u> pienso que no es positivo, que deberían tener conocimientos pues yo pienso que sí como cualquier persona yo para hacer mi trabajo bien necesito tener un vocabulario yo creo que eso ellas también lo deben manejar (.) el vocabulario ya te digo que sí que vienen del sector quiero decir que no es alguien que está en un despacho de abogados haciendo traducciones de partidas de nacimiento, de certificados de matrimonio o de títulos de académicos, sino que están en el contexto también entonces ent- entiendo que sí que tienen una determinada o pequeña formación que les viene del trabajo diario //pero también// exacto o que la tenían porque algunas

trabajaban en una notaría en su país, otras son abogadas en su país, otras aquí han hecho estudios de integración social (.) ¿sabes?
M: //Son comunidades pequeñas//. //Exacto que la han ido adquiriendo//. Claro ¿y consideras que las mujeres que son víctimas de violencia de género extranjeras tienen el mismo acceso a todos los servicios que ofrece el Estado a nivel de protección, de información o crees que la barrera lingüística de alguna manera puede jugar un papel en el que puedan no acceder de la misma manera que lo puede hacer una persona //o bien española// o bien hispanohablante?
SP6: //Yo creo que tienen// tienen muchísimas más dificultades (.) por la barr- simplemente por el idioma, ellas van al recurso de empleo, la Administración de empleo aquí la Comunidad Valenciana, Oficina de Labora para Emp- para Demandantes de Empleo y Oficina de Prestaciones del SEPE y no tienen intérpretes, tienen que tramitar una ayuda económica donde se les requiere una documentación en castellano, cumplimentar un documento en castellano, entonces no no no tienen el mismo acceso, sí que el acceso se da a tra- para facilitar la igualdad a través de un formulario electrónico pero el formulario electrónico está en castellano, tú podrías utilizar la tramitación electrónica haciendo una traducción simultánea con tu móvil pero para poder rellenarlo pero desconocen la terminología porque en una ven- en una pestaña te salen cinco o siete tipos diferentes de ayudas y ellas no saben cuál tienen que elegir.
M: Porque toda esa información entiendo que no está disponible salvo en español {No} y en valenciano entiendo en la Comunidad Valenciana {Sí} no está disponible en ningún otro idioma.
SP6: No, en la mayoría de las ocasiones no, es igual que cuando van a ped- a solicitar una plaza escolar para su hijo no hay un traductor ni hay un formulario en inglés ni un formulario en árabe ni un formulario en ruso ni un formulario en chino es un formulario en castellano y valenciano.
M: Y en los en bueno no sé si vosotras supongo que sí que tendréis algún protocolo de actuación interno supongo ¿en algún momento se menciona el problema que puede suponer la barrera lingüística de estas mujeres o cómo tenéis que solucionar los problemas de barrera lingüística o es algo que sale de vosotras porque obviamente necesitáis comunicaros con ellas?
SP6: Hombre hay un protocolo de actuación porque es que está contemplado porque si no no se podrían contratar el servicio de traducción, sí que sí que se contempla esa dificultad y por ese motivo al contemplarlo se tiene en cuenta que puedes solicitar la atención o el asi- o ser asistido por un profesional de la de traducción.
M: Vale y a nivel de para lo que comentábamos de que por el tema de la barrera lingüística sí que tienen un poco limitado el acceso a determinados recursos comentabas el empleo o la escolarización de los niños pero {Servicios sociales} claro {Organizaciones no gubernamentales} //que se podría ampliar// claro a también el sistema de protección que también tienen como víctimas de violencia de género y que quizás a determinadas cosas no decidan acercarse también precisamente porque creen que las van a tener únicamente en español y que no van a poder acceder //¿qué tipo de mejoras-?//.
SP6: //Que dependen de si hay-//. //Yo creo que// sí que que sí que la mujer sí que se acerca y creo que se sirve porque noso- bueno yo por ejemplo sí se lo digo "¿podrías ir acompañada de alguien que te apoye?" y ellas buscan eso quiero decir sí que si tú se lo dices y sí que le informas, le dices "allí no hay traductor ¿tú podrías ir acompañada de habría alguna persona que te pudiese acompañar?", y ellas muchísimas veces lo hacen, van acompañadas de otra persona habitualmente de su mismo país que pues ya la han útil- con quien ya la han utilizado para escolarizar a los niños, para empadronarse, ya lo han hecho es que son personas, son mujeres que ya han gestionado eso anteriormente pero que por sí solas no podrían tener acceso.
M: Claro y de ahí lo que te quería preguntar sobre qué tipo de mejoras crees que serían necesarias ¿no? para que ellas no tuvieran que enfrentarse en tantas en tantos ámbitos a esa barrera lingüística, te hablo de mejoras quizá a nivel legislativo, a nivel administrativo.
SP6: Hombre, yo creo que cada administración si contemplase el tema de la globalización, el tema de que no solamente se atiende al de la localidad, a la persona, al local, sino que estamos abiertos a cualquier persona que reúna unos determinados requisitos que en muchísimas ocasiones esos requisitos pasan por tener un documento ya sea un DNI ya sea un NIE que pasa también por es decir por estar en una situación regular y que pasa por tener unos determinados derechos por encontrarse en unas determinadas situaciones (.) por ejemplo porque no se van a contemplar desde servic- desde la administración la parte de servicios sociales, la atención a cualquier persona inmigrante cuyo requisito es tener a lo mejor un NIE

o en otras ocasiones una un empadronamiento, un año de empadronamiento para empadronarte no hace falta tener un NIE con un pasaporte es sencillo te puedes empadronar con un pasaporte, no es necesario ni siquiera estar en situación regular, te exigen estar empadronado al menos un año y con eso ya se accede al recurso de bienes de servicios sociales. Un menor que no está escolarizado mayor de seis años está obligado a estar escolarizado (..) no tiene por qué tener NIE tampoco tiene por qué tener un año de empadronamiento tiene que residir en la localidad y está obligado (.) a estar escolarizado (..) y no las matrículas no se hacen en diferentes idiomas, la persona debe de acudir y puede ir acompañada porque lo ha buscado o sola.

M: (…) ¿Y crees que quizás la Administración ¿no? porque por ejemplo en el caso de [CIUDAD] hablamos de una población donde quizás casi la mitad sea de origen extranjero ¿no?

SP6: Mucho más de la mitad.

M: He dicho la mitad porque digo igual me (risas) estoy quedando corta pero digo bueno voy a aspirar a la mitad ¿no? pero hace unos años yo solía trabajar en [CIUDAD] y ya era vamos alarmante ¿no? el número de población extranjera que había y supongo que los últimos años ha tenido que subir muchísimo más y claro a mí me sorprendía mucho ver que todo este tipo de servicios que no estuviera contemplado ni reflejado en ningún sitio que tuvieran que recurrir a un intérprete ¿no? porque claro en el centro donde trabajas tú y demás son situaciones también más específicas ¿no? pero a nivel del día a día hay muchísimas limitaciones por no conocer el idioma y-.

SP6: No, no tienen acceso a intérprete en ningún sitio solamente si los acompañan a ellos.

M: Claro y me resulta muy curioso ¿no? de ahí que te preguntara el tema de las mejoras porque parece que a nivel de Administración ¿no? los que se supone que están arriba y que son los que se encargan de organizar los servicios y la legislación que ampara todo pues parece que piensan que estas personas van a aprender español de un día para otro y que la barrera lingüística no les va a suponer un problema y que todo el mundo al final se acaba entendiendo ¿no? y ese //es un poco-//.

SP6: //Hay una pequeña// muy pequeña oferta por parte de la Administración de cursos en español muy pequeña pero es la misma oferta e incluso más reducida para el español porque la Escuela de Idiomas de aquí en [CIUDAD] oferta cursos en español pero la misma los mismos cursos que puede ofertar Madrid, el Ayuntamiento no oferta más cursos oferta a lo mejor uno y Cruz Roja pues se hace cargo y a lo mejor oferta otro pero no lo oferta a lo mejor en horario escolar, sino que como son con voluntarios es en el horario en el que el voluntario puede que suele ser por la tarde ahí podrían ir pero sin acompañamiento de menores con lo cual el acceso es muy complicado.

M: Es muy complicado y parece pues eso ¿no? que hacen un poco la vista gorda a la realidad que tienen y de ahí un poco también esta el objetivo de mi trabajo ¿no? porque todo salió no sé si al verlo en las preguntas conocías el proyecto de "Speak Out for Support" //y ese proyecto// fue una iniciativa de la Universidad de Vigo precisamente la que pues querían ver un poco ¿no? el cómo superaban esas barreras lingüísticas cuando había casos de violencia de género y a mí lo que me llamó la atención es que siempre se tienen en cuenta las grandes ciudades ¿no? porque se sobreentiende que pues en ciudades como Madrid, Barcelona, Valencia la población extranjera va a ser mucho mayor pero claro a mí me llamó la atención y digo es que la [REGIÓN] se queda siempre muy olvidada en este tipo de estudios que también es verdad que era el primer estudio de este tipo que se realizaba pero me llamó la atención ver que poblaciones pues como [CIUDAD], [CIUDAD] que tienen muchísima población extranjera siempre se queden como en la oscuridad y es como {(asiente)} bueno son poblaciones muy pequeñas y aquí pues probablemente no vayan a tener esa necesidad y bueno de ahí surgió un poco ¿no? la idea de intentar contactar con vosotras y con las profesionales que tratáis directamente pues con este con en este contexto con estas mujeres y ver realmente cómo es vuestra realidad ¿no? y también la falta que os hace y el cómo veis vosotras lo fácil que tienen estas mujeres ¿no? poder acceder a todo ese tipo de recursos así que bueno yo por mi parte te agradezco muchísimo //que te hayas// tomado el tiempo no sé si hay algo que quieras añadir o que quieras //compartir// conmigo pero si no pues darte las gracias nuevamente.

SP6: //No no lo conocía//. //Nada//. //No//. Gracias a ti.

[Fin de la grabación]

Transcript name: TK-SP-07
Date of recording: 14/06/23
Duration: 1:06:29 hours

M: Así que nada pues para empezar si me puedes contar un poco pues eso a lo que te dedicas, el tipo de formación que tienes, el tiempo que llevas trabajando en el servicio en el que estás ahora.
SP7: Vale bueno yo soy psicóloga [ESPECIALIDAD] y soy forense también tengo un máster en [ESPECIALIDAD], he trabajado toda toda toda mi vida como psicóloga pasando consulta hasta que me incorporé al [ORGANISMO] en [AÑO] cuando me incorporo al [ORGANISMO] en [AÑO] me incorporo como psicóloga del [SERVICIO] que es un servicio que se pone en marcha ese año ¿vale? bueno me dedico fundamentalmente a la atención de las víctimas de las mujeres víctimas de violencia de género que acceden al servicio con una orden de alejamiento o sin ella, yo establezco un poco el programa de funcionamiento al principio ¿no? del servicio de acuerdo con mi jefa de ese momento, los puntos de coordinación y con qué áreas municipales y extra municipales nos vamos a coordinar para una mejor atención a las usuarias del servicio. [Omitido por no ser relevante] a partir de [AÑO] (.) la [PUESTO] pasa a otro servicio y entonces me quedo yo de [PUESTO] en este momento estamos un psicólogo o sea yo que soy la psicóloga, la jefa de servicio, yo que soy la psicóloga y un trabajador social que está adscrito a la Oficina de Atención de Víctimas del Delito del Juzgado de [CIUDAD] entonces nos quedamos el trabajador social y yo y una auxiliar administrativa que compartíamos ¿eso qué supone? supone que mi función pasa a duplicarse tengo que ocuparme de todas las tareas administrativas que supone llevar a cabo o poner en marcha la [SERVICIO] pues todos los programas de prevención, sensibilización, etcétera más la atención a las víctimas. En ese momento se produce un deterioro serio de la atención a las víctimas ¿no? entonces yo no doy abasto a pesar de que bueno como vengo de la privada a mí no me importa trabajar por la tarde ¿no? pero no había forma ¿no? había periodos de poderme dedicar de lleno a la atención periodos de estar de lleno en actu- en actuaciones administrativas ¿no? eso ha sido bueno una consecuencia grave para el servicio ¿no? (..) luego te haré una interpretación de este tema, una valoración muy personal ¿no? de por qué pasan estas cosas. Bueno a partir de ahí hemos estado una temporada larga en esta situación bastante complicada la verdad entonces han ido entrando y saliendo figuras por medio de subvenciones del gobierno de la *Generalitat*, figuras laboral- profesionales que servían un poco de apoyo ¿no? o sea ha entrado y salido un agente de igualdad pero ha entrado y salido alguna psicóloga pero no tenían experiencia con unos programas [NOMBRE PROGRAMA] que son unos programas de inserción laboral de jóvenes universitarios pero claro no se seleccionaba gente que tuviera formación en violencia de género con lo cual es decir te dan una psicóloga que no tiene formación en género ni en violencia dos requisitos fundamentales es decir no sólo tener formación en violencia para trabajar en violencia de género hay que tener formación en género pues eso hombre siempre toda ayuda es buena por pequeña que sea pero te complica la existencia porque no pueden funcionar con la suficiente autonomía. La agente de igualdad sí pero claro venía unos meses, se iba, acababa la subvención entonces volvía la subvención hasta que decidían contratarla, hemos estado trabajando en una situación así muy fea, total que básicamente he seguido sola ¿no? a pesar de ir teniendo de irse incorporado distintas figuras y a partir de 2022 pues ya entran de forma más definitiva cuatro figuras añadidas al servicio ¿no? entra un agente de igualdad y un promotor de igualdad que ellos forman parte de lo que la Ley de Bienestar Social de Servicios Sociales de la Comunidad Valenciana llama las Unidades de Igualdad se tienen que ocupar de todos los criterios de sensibilización y demás, nos incorporan una psicóloga clínica más que es una compañera mía que yo la conocía de la práctica privada y bueno yo sabía que era alguien que fácilmente iba a poder delegarle la atención psicológica y una trabajadora social más, además de tener desde 2020 una auxiliar administrativa ya sólo para mí ¿vale? eso ha colocado al servicio en una posición muchí- muchísimo más ventajosa y bueno yo me he podido dedicar de- porque además han llegado un montón de subvenciones para poner programas en marcha y tal con lo cual me he podido dedicar de lleno a eso y al seguimiento y supervisión de la atención de las víctimas de violencia de género, hemos incorporado de forma más directa porque la ley nos lo permite a partir de 2021 la atención a los menores (.) que es una atención que se para un poco cuando yo inicio las tareas administrativas ¿no? porque igual que con las mamás si en un momento dado vas parando la intervención bueno son personas adultas ¿no? dependiendo también un poco en qué situación estén pero puedes manejarlo de otra forma, con los niños y las niñas

no me parecía adecuado iniciar una intervención, tener dos días de atención, de repente tener que pararla hasta no sabía cuándo porque tenía que dedicarme a otras cosas entonces la el tema de los niños ha estado más parado [Omitido por no ser relevante]. Ahora con la modificación de la Ley 2021 de Protección a la Infancia y a la Adolescencia bueno pues ya directamente trabajamos con mucha más tranquilidad y estamos incorporando niños y niñas a la intervención terapéutica de en violencia bueno yo creo que en general está bien el nosotros somos una [ORGANISMO] aparte eso ha sido fue algo bastante novedoso porque tenemos presupuesto propio y tal, dentro de la [ORGANISMO] está incorporado el servicio pero a pesar de ser una [ORGANISMO] y de tener un servicio tan importante incorporado bueno ¿no? pues la verdad es que el valor no parecía mucho teniendo en cuenta lo que nos ha ido pasando (risas). Yo siempre digo que quienes trabajamos en igualdad y en violencia de género tenemos que tener muy claro (.) que somos muy interesantes dependiendo del momento ¿no? pero que y que todo el mundo habla muy bien de ello pero cuando hay que ponerse pues somos los que quedamos ahí de resto y se recur- {Olvidados} sí se acuerdan de nosotros según en qué circunstancias ¿no? de hecho a las pruebas me remito eso ha provocado que pues que hayamos estado trabajando en las circunstancias que hemos estado, que un servicio tan importante como el de atención a las víctimas de violencia de género haya estado francamente deteriorado y que bueno que de alguna y que incluso no hemos nos ha ido moviendo de dependencias por necesidades del [ORGANISMO] ¿no? y ahora estamos en un sitio que deja bastante que desear ¿no? es un sitio limpio, luminoso, lo que quieras pero estamos en el tránsito de una escalera, en una cabina como de cristal con lo cual se ve absolutamente todo ¿no? yo le llamo la pecera porque además estamos en un entresuelo, damos a la entrada del edificio en fin que lo de la discreción y la consideración de cuál es la situación de estas mujeres pues {Poco en cuenta} pues poco ¿no? poco en cuenta y quizás esa es de las partes más irritantes ¿no? (risas) el ver que mucho como decimos por aquí mucho *lirili* pero poco *lerele* ¿sabes?

M: Exacto mucho escrito y mucha ley y mucho todo para regularlo pero luego a la hora de la práctica no es tanto no todo tan bonito como //parece//.

SP7: //No está// todo tan supervisado como debería ¿no? al margen además te digo de cuestiones ideológicas o sea que (..) da lo mismo quién tengas (.) efectivamente criterios ideológicos y de partido que van a facilitar y van a prestarle más atención que otros pero pararte a pensar que tienes uno de los o sea cuando se monta el [SERVICIO] en [CIUDAD] es un servicio pionero sólo estaban los servicios de *Conselleria* (.) o sea eso lo tienes que mimar ¿no? eso no sirve montarlo y ya está que fue lo que pasó claro y ahora ya nos quedaba pues la nueva Ley de Servicios Sociales de la Comunidad Valenciana ¿no? que directamente nos mete en Servicios Sociales y la Igualdad o sea este es mi criterio absolutamente personal ni la igualdad ni la violencia de género son cuestiones de servicios sociales, tienen características demasiado específicas ¿no? no son pueden acabar siendo mujeres efectivamente familias en riesgo de exclusión porque la violencia de género genera propicia el deterioro económico pero no es un riesgo de exclusión al uso como el que te puedes encontrar en Servicios Sociales ¿no? tienes que trabajar otras áreas pero bueno nos han metido ahí, le han dado mucho valor a la Unidad de Igualdad, han convertido la Unidad de Igualdad, la ley dice que la Unidad de Igualdad que la lleva el agente de igualdad y el promotor de igualdad ellos tienen que detectar los casos de violencia de género y derivarlos a los centros especializados que en este caso son servicios externalizados que salieron a concurrencia y a licitación y si quieres tener un ser- y la los servicios de atención a la violencia de género son servicios de atención primaria específica pero han hecho una modificación en últimamente han sacado un decreto y entonces le piden a los [ORGANISMOS] que si lo quieren lo soliciten la autorización para tenerlo, no te voy a decir lo que pienso de eso (risas) porque es como ¿perdona? ¿no? o sea dónde estamos, dónde estamos con la violencia de género que tanto se habla en este país.

M: Exacto pero es eso se habla mucho y todo el mundo cree saber lo que se necesita y demás pero luego la realidad de las personas que trabajáis directamente en ese en esos servicios es totalmente distinta.

SP7: Claro yo de hecho fíjate ¿no? me puse hace tiempo a hacer un máster de políticas de igualdad tal y bueno estoy ahora con el tfm cuatro años después porque claro con el trabajo no me daba tiempo yo estoy haciendo el trabajo sobre intervención con menores ¿no? y una de las cosas de las que hablo es esta ¿no? es decir finalmente cuando tú pides que un [ORGANISMO] te solicite la autorización para tener para poner en marcha un servicio de atención básica específica lo que estás haciendo es restarle valor a este tipo de servicios y no tener en cuenta una cosa muy importante que es y la proximi- la proximidad que

otorga los servicios de proximidad ¿no? lo municipal fundamentalmente son servicios de proximidad, si tú sabes de violencia de género sabes que uno de los problemas de las víctimas que son sus circunstancias económicas, su deterioro económico, las víctimas no tienen capacidad para ir a [CIUDAD] o a [CIUDAD] en nuestro caso a recibir atención alguna sí pero la mayoría no y te has cargado un servicio de proximidad o hay que solicitártelo y es como //(inc.)//.

M: //Sí que// no está nada fácil y no mejora se supone que con todos los avances debería mejorar //el servicio y la manera//en la que-.

SP7: //Claro (inc.)// claro inicialmente estaba metido dentro de los específicos y no había problema pero sacaron un decreto el año pasado e hicieron esa modificación ¿vale? entonces ahora mismo tampoco sabemos muy bien cómo vamos a estar ni qué va a pasar ¿sabes? porque en principio pues hombre es de suponer que quien entre en este momento (risas) solicite la autorización ¿no? pero no lo sabemos y esto son criterios políticos ¿no? como lo es el tú decías antes si tenemos servicios de traducción, hemos pedido tener incluso para servicios sociales que nosotros trabajamos en la costa que la costa de [CIUDAD] tiene las características que tiene ¿no? (..) y no ha habido forma de tener un servicio de traducción si las usuarias quieren venir a vernos tienen que contratarse su propio traductor o traductora ¿vale?

M: ¿Y nunca nunca ha existido ese servicio ¿no? ni {No} ahora ni {No} antes? ¿Y a nivel de protocolo tampoco está reflejado ¿no? qué hacer cuando estas víctimas no hablan-?

SP7: Yo a ver sí nosotros lo que hacemos nosotras ¿no? en el servicio lo que hacemos es que (.) para la tramitación inmediata de toda la documentación, para explicarle los recursos a los que tiene acceso, para tramitarles incluso la teleasistencia móvil (..) permitimos el acceso de un traductor que tienen que traer ellas, normalmente es verdad que pues bueno [LOCALIDAD] tiene estas cosas de tener gente viviendo desde hace catorce y quince años que no han necesitado ponerse a aprender español, que esta es otra ¿sabes? (risas) entonces claro de repente dices "En fin, es que esto no puede ser ¿no?" claro ellos sí conocen muy bien sus propios recursos tienen en la zona hay mucha gente haciendo servicios de traducción porque es que esta situación es bas- está bastante generalizada en todos los idiomas ¿vale? menos los islandeses fíjate, los de Europa del Norte sí se ocupan de aprender español ¿sabes? toda la parte más nórdica ¿no? los suecos, los islandés estos en poc- al año dos años intentan aprender ¿no? los ingleses nada, los alemanes tampoco, los belgas tampoco ¿no? pasen los años que pasen entonces ¿cuál es el único problema? que yo me pongo negra cuando me dicen "¿cuántos años llevas aquí?" "catorce" (..) "bueno pues con después de catorce años aquí tenías la posibilidad de hacer de poder hacer terapia conmigo y no", no a ver yo no tengo nivel de inglés que <u>suficiente</u> como para poder hacerla, no soy bilingüe, y luego hay una parte un poco ¿sabes? que dices "¿es que por qué tengo yo la obligación?" es que es un conflicto (risas) un poquito ético {No, claro obligación por tu parte ninguna} claro ¿sabes? o sea yo puedo saber tener muy claro mi criterio profesional, mi obligación profesional ¿no? pero hay una parte muy injusta en la que yo he hecho el esfuerzo imagínate si fuera así de ser bilingüe y tú no y entonces o sea pues "qué suerte has tenido ¿no?" entonces nosotros qué hacemos la parte de atención terapéutica no la tienen psicopsicológica pero sí que ahora en los centros 24 horas de o en los centros 14 horas de que dependen de *Generalitat* sí que se les atiende en otros idiomas, no sé exactamente cuántos y creo que algunas de ellas se quedan sin atención porque esto es como todo tampoco puedes tener terapeutas que dominen todos los idiomas ¿no? sé que inglés y francés segurísimo y en algunos de los centros alemán pero no en todos ¿no? inglés y francés básicamente entonces lo que pasa es que ellos sí que generan sí que tienen una red de traductoras para trabajar en ello ¿sabes? //entonces por ahí-//.

M: //Claro es que esa es// esa es la cuestión ¿no? que como profesionales a vosotros no se os puede exigir porque muchas veces se ha pensado lo de bueno exigimos el inglés o el francés como los idiomas más comunes por así decir pero en la zona precisamente de [CIUDAD], [LOCALIDAD], [CIUDAD] no son los idiomas que más predominan ¿no? entonces como profesionales no se os puede exigir que tengáis un nivel de inglés porque además yo considero desde mi punto de vista como traductora y como intérprete que el nivel que podáis tener de inglés o de francés o del idioma que sea tampoco va a ser necesario para poder desempeñar vuestras funciones y vuestra intervención de la manera más adecuada ¿no? y al final es eso como ver la necesidad de que hay pues personas que realmente sí que pueden facilitar esa barrera idiomática y pero tendría que venir de arriba ¿no? que a nivel de protocolos y de legislación sobre todo en nuestra zona {(asiente)} hubiera regulado que no tuvieran que ser pues ellas las que digan "bueno

pues me voy a buscar a un primo, a un hermano, a una amiga que venga conmigo y me haga entender", ¿no? //porque// muchas veces estas personas tampoco dominan el idioma cien por cien.
SP7: //Claro//. Claro y porque además hay un tema importante ¿no? yo solo en una ocasión hice una atención terapéutica con una traductora pero hay dos cuestiones a tener en cuenta en este caso ¿no? es decir la violencia de género como su propio nombre indica es una violen- tiene que ver con el género ¿vale? tú no puedes tener un traductor hombre porque además más para hacer psicoterapia es decir imagínate que pasamos a hablar de agresiones sexuales (.) o sea es que no puede ser, es que no puede ser (risas) ¿sabes?, uno, dos de alguna manera quien haga ejerza este servicio debe tener una cierta formación en género porque efectivamente ha de hacer una traducción con perspectiva no obligada pero sí no perderla de vista porque las mujeres o sea me pasa a mí, parte de mi intervención o sea de mi trabajo consiste en que vean o sea toda la culpa, todo el malestar emocional, toda la resonancia afectiva que genera el maltrato hay que tra- hay que desmontarlo ¿no? ellas han establecido una relación en la que la responsabilidad de todo lo que ocurre es de ellas ¿no? todo está sobre por y para ellas entonces eso hay que traducirlo a estereotipos de género para que entiendan que no es que la- que no son ellas las responsables, que no son ellas las tontas que les han colado un gol horroroso, que no llevan un cartel en la frente diciendo idiotas a mí, sino que esto es parte de una estructura social que es lo que tiene este tipo de violencia ¿no? frente a otras (.) y eso hay que enseñárselo para que ellas vean también un poco desde la posición no sólo de restarle poder a los hombres, sino de que vean que también ellos en ocasiones están respondiendo a un criterio educativo (..) que no tendrían por qué hacerlo ¿no? pero esto es así y que además se ven reforzados por cuestiones educativas y de género de estereotipos ¿no? y que eso es lo que hace que dentro de casa funcionen de una manera y fuera de casa funcionen de otra que no es que ellas estén locas, entonces claro tú tienes que tener a alguien que haga esa traducción que mínimamente tenga claros estos conceptos (.) para que pueda devolver esta información de una forma no literal del todo pero sí ajustada a la necesidad de la víctima ¿sabes? es que eso es muy importante es que //no se-// dime dime perdona.
M: //Y también claro// son todo que además estas mujeres vienen con un cuadro detrás muy específico ¿no? {Claro} en el que supongo que la confianza, la empatía aparte de dominar cuestiones de género sea importante para que esa persona pueda compartir contigo ¿no? y al final tu intervención dé buen resultado.
SP7: Claro ¿no? es que imagínate es una intervención con características muy concretas ¿no? porque yo traslado a una persona que traduce para otra persona que recoge la información y les hace la devolución entonces ahí el mediad- la mediadora que además yo creo que tiene que ser una mujer ¿vale? por esto que te digo porque es que en ocasiones surgen cosas muy francamente duras ¿no? y violentas como para exponerlas delante de alguien que representa lo mismo que te ha estado agrediendo ¿vale? (..) tiene que tener un mínimo una mínima formación en esto (..) porque no siempre los conceptos son literales en la traducción y hay que ajustarlos en el lenguaje y ahí tienes que saber ¿no? dónde has de ajustar y dónde no de alguna manera ¿sabes? {Exactamente} //entonc-//.
M: ¿//Y esa expe//riencia que tuviste con ese traductor o traductora cómo fue para ti en? //teniendo// claro que si el servicio no ofrece intérpretes y ellas al final van con alguien que habla el idioma y demás que no serán los la mayoría de los casos ¿no? los que tratáis con un intérprete de por medio.
SP7: //Para mi a ver//. Claro yo solo la única vez que he hecho una intervención terapéutica solo ha sido una vez ¿no? que he hecho una interacción terapéutica con intérprete porque nunca la he hecho porque no controlo a los intérpretes ¿sabes? entonces no sé a quién tengo enfrente por mucho que en ese momento a una víctima le puede valer cualquier persona (risas) entre comillas esto que he dicho pero está tan necesitada de apoyo entonces yo no controlo quién tengo enfrente y está y va a surgir información muy delicada, muy delicada a todos los niveles entonces nunca nosotros no hacemos atención con intérpretes nunca solo en esta ocasión lo hice porque eran amigas íntimas y se conocían de hacía tiempo y la intérprete conocía muy bien la situación y además la intérprete era quien la había empujado a {A que fuera} a denunciar ¿no? y quien había estado con ella trabajando la denuncia ¿por qué? porque la intérprete había acompañado en otras ocasiones a otras víctimas al juzgado o al servicio o a la Oficina de Atención a Víctimas del Delito o con nosotras porque yo la conocía de haberla visto para tramitar una teleasistencia móvil con otra víctima ¿no? entonces la intérprete me dijo claro ella sabe lo que yo pienso y cómo actúo y sabe cuál es la situación entonces dije "no podemos hacer psicoterapia" y entonces me dijo "no-", fue

ella quien me lo planteó ¿no? me dijo "mira al menos una primera parte de intervención que ayude a sujetar por favor porque esta es la situación que tenemos detrás ¿no? es decir yo conozco bien el tema" y tuvimos una intervención muy cortita y para ajustar un poquito las situaciones y ya a partir de ahí ella ya siguió para adelante ¿no? pero claro es que eso tenía unas características muy {Muy concretas} muy concretas ¿sabes? pero nosotros no atendemos o sea y yo de hecho les digo a ellas ¿no? ves alguna vez ¿no? les alguna de eso que dices o sea está tan deteriorada y tan mal y lleva aquí catorce años y esto de no hacer el esfuerzo de aprender el idioma, no lo necesitan, no se lo pedimos también es verdad ¿no? y en alguna ocasión les he dicho "mira qué error tan grande cometéis porque ahora qué haces o sea estás perdiendo una intervención valiosa en una situación francamente delicada" porque o sea yo a veces les digo "es que yo voy a Inglaterra o yo voy a Francia o yo voy a Bélgica a mí no se me ocurre no aprender el idioma porque no sé qué voy a necesitar" al margen de otras cuestiones.

M: Sí totalmente ¿y crees que ellas conocen o tienen (.) porque entiendo que con lo que me cuentas ninguna de ellas acude con alguien o recurre a un intérpre- tampoco se lo podrán permitir entiendo el poder pagarse una persona cualificada que las puede acompañar para realizar-.

SP7: Mira hay de todo como en el juzgado que suele ser la vía de acceso cuando son mujeres de otras nacionalidades a nosotras nos suelen llegar por el juzgado es difícil no es (.) yo no recuerdo haber tenido ningún caso de una mujer de otra nacionalidad que sin orden de alejamiento haya pedido atención ¿vale? que eso es algo que hacemos nosotras trabajamos con ellas aunque no hayan puesto una denuncia (.) bueno para intentar resolver la situación, para ponerlas frente a lo que ocurre, para intentar explicarles el beneficio de la denuncia pero no obligándoles ¿no? venir a vernos no implica obligatoriamente que tengan que interponerla siempre es p- hombre siempre y cuando lo que cuenten no lleve a que lo tengamos que hacer nosotras entonces antes de hacerlo nosotras el trabajo va a ser que lo hagan ellas, entonces a nosotras desde esa perspectiva que sería una vía de acceso no vienen, vienen derivadas por el juzgado ¿qué ocurre? en el juzgado sí que hay intérpretes, el juzgado de violencia, los juzgados de aquí de [CIUDAD] sí que tienen intérpretes de distintos idiomas entonces qué ocurre a veces son esos mismos intérpretes quienes las acompañan ¿vale? a veces es mi compañero [NOMBRE] en el propio juzgado quien les tramita la teleasistencia y les resuelve la situación según salen de la sala y cuando no le da tiempo a hacerlo pues porque se tienen que ir, porque las tienen que llevar a la costa a la policía de nuevo tal porque no tienen capacidad para trasladarse ¿no? y no pueden venir como nosotras vamos un día a la semana a atender en [LOCALIDAD] quedamos con ellas y entonces ahí pueden pasar dos cosas una, que tiren de la persona que les ha hecho la labor de traducción en el juzgado si no conocen a nadie o bien se buscan su propio intérprete en la zona y hay de todo desde gente que lo paga hasta gente pues que le acompañan amigos o conocidos que manejan un poquito el idioma ¿vale?

M: ¿Y en esos casos en [LOCALIDAD] cuando les acompaña alguien vamos que son ellos los que deciden ellas las que deciden recurrir a alguien el tipo de atención que hacéis con ellas es solo meramente informativo o también es intervención psicológica?

SP7: No a ver sí es verdad que inevitablemente ¿no? cuando tú haces la recogida toda la recogida de información, de datos y del histórico un poco de violencia de ellas, una primera entrevista que nosotros tenemos claro que surgen cosas que hay que trabajar un poco con ellas para reducir la tensión ¿no? pero esto es algo que surge por sí solo igual que cuando vas a tramitar la teleasistencia pues como tenemos que aclarar qué tipo de violencia se ha producido, cómo ha sido, qué ha pasado que para también nosotros poner la valoración del riesgo que consideramos bueno pues ahí trabajas un poco de que es en relación a lo que hay detrás ¿no? pero realmente no no vamos mucho más allá, no vamos mucho más allá nos quedamos más en explicarles que no es su culpa, que no son responsables, que esto tiene que ver con otros criterios, darles pistas ¿no? de esto que te comentaba de en violencia de género lo más importante es el control y el control sobre todo se consigue desde con dos herramientas fundamentales una el silencio, dos responsabilizándote de todo y luego también explicándoles que una de las cosas que les pasan es que es muy difícil averiguar con un agresor cómo has de moverte ¿no? porque lo que hoy está bien mañana está regular, pasado un poquito mejor pero un poco mal del todo entonces no hay forma de aprender ¿no? es decir cuando tú te relacionas con cualquier persona vas sabiendo lo que tienes que hacer en función de las respuestas que te da (.) y un agresor varía continuamente las respuestas y eso es lo que te hace ponerte mala entonces como que esas cuatro pinceladas para que ellas entiendan cuál es su situación y por qué

están así sí que se las solemos devolver pero no entramos a mucho más a explicarles (inc.) qué es lo que les pasa ¿sabes? no hay-.
M: Sí una información más general pero que no llega a ser tan en profundidad como podría serlo si no existiera esa barrera {Claro esa barrera idiomática} idiomática {Claro efectivamente} porque entiendo que si ellas en ese caso van acompañadas de alguien a quien no conocéis entiendo que tampoco entr- ahondáis más por no ser una persona cualificada para realizar //esa// interpretación lingüística.
SP7: //Claro// Claro sobre todo porque vamos en general ¿no? ninguno de los intérpretes es alguien que maneje la situación ¿no? como para entrar lo que te comentaba antes en criterios más profundos entonces sí es verdad que hombre hay intérpretes que van conociendo mucho más porque las van acompañando pero ya está ¿no? entonces que parte de la información más (.) superficial para contextualizar un poco qué es lo que les ocurre y en función de qué y tal sí que la manejan ¿no? pero no vamos más allá es que (…) hablar de las emociones (.) es complicado con alguien al lado ¿no? hablar de la culpa es muy complicado, desmontar una responsabilidad inadecuada es muy complicado ¿no? (.) ajustar unas respuestas ansiosas y depresivas teniendo en cuenta lo que es y no que estás loca es que tienes que saber del tema ¿no? porque es que un intérprete si no conoce esto puede pensar con algunas de ellas que es que tienen la cabeza trillada que objetivamente (…) //mira// (.) //es que-//.
M: //No no// claro //es que// es muy complicado y es un tema muy delicado que-.
SP7: Claro es que por ejemplo en los primeros estudios que se hicieron sobre violencia de género hace muchos aquí en el Instituto de la Mujer ¿vale? en los años noventa (.) muchos psiquiatras pensaban que gran parte de las víctimas de violencia de género tenían trastornos de la personalidad dependientes y no es verdad ¿no? alguna sí porque hay de tod- como en (inc.) y pues los trastornos de personalidad también los tenemos ¿no? ¿qué es lo que ocurre? la violencia de género provoca relaciones muy dependientes por esto que te explicaba antes ¿no? de que (…) en la medida que no paras de estar pendiente del agresor para intentar averiguar qué es lo que tienes que hacer (.) entonces eso refuerza muchas conductas dependientes, claro cuando ellas llegaban a intervención pues es que tenían muchos rasgos de trastornos de personalidad dependiente pero no lo era, estaban como entrenadas en una determinada respuesta, eso un traductor que no sepa del tema lo ve como que están un poco tronadas en su cabeza (risas) y //eso puede// (inc.) la relación ¿sabes?
M: //No no claro// y porque tenemos al final todos venimos como con un ba- con un bagaje de estereotipos y de prejuicios que hay que tener muy claro cómo separar ¿no? {Claro} y entiendo que todos estos intérpretes ¿no? con los que te has podido encontrar han sido intérpretes no profesionales o sea al final amigos {Claro} familiares {También} vecinos que conocen el idioma pero que realmente no han no tienen una cualificación como intérprete ya sin contar el que tengan formación también para trabajar con víctimas de violencia de género.
SP7: Claro claro efectivamente, eso está ahí ¿sabes? también ¿no? es decir es que yo hay un par de inter- por ejemplo fíjate los espacios donde hay intérpretes regulados ¿no? que es el juzgado yo conozco a un par de ellos (..) y yo juraría que no son intérpretes (.) cualificados (.) reglados ¿vale? y llevan mucho tiempo en el juzgado (…) y esto pues seguro que es un error de asignación mío ¿sabes? (.) pero yo tengo esa sensación (risas) ¿sabes?
M: No la cuestión es que no bueno puede ser un error de asignación como nos pasa en muchas ocasiones pero la cuestión con este tipo de empresas ¿no? y de las licitaciones porque al final los juzgados y muchos organismos que dependen de la administración trabajan así para contratar a los intérpretes son unas empresas en las que en muchas ocasiones no se comprueba que esas personas tengan una cualificación como intérprete ¿no? {Ya} y los contratan, entran a formar parte de pues de su cartera de intérpretes, los llaman para un encargo y luego el juzgado tampoco se preocupa ¿no? de comprobar y de pedir una acreditación porque como vienen a través de la empresa ya la empresa es como la regla de oro si han pasado el como el examen ¿no? de la empresa pues nosotros nos fiamos de que esta persona sea intérprete cualificado y la realidad de muchas de esas empresas es que la mayoría o la gran mayoría no lo son {Claro} simplemente son personas pues que conocen el idioma pero que no tienen ningún tipo de //formación//.
SP7: //Son personas// que pueden tener el C1 ya está.
M: Claro y si a ti te ha dado esa percepción es por algo ¿no? entiendo que a la hora de tratar con ellos o a lo mejor has presenciado algún tipo de situación ¿no? en las que hayan hecho de intérpretes que a ti te haya hecho percibir que esas personas no lo son ¿no? y ese es un poco el propósito del de este trabajo

¿no? el ver esa necesidad porque a mí me llamó mucho la atención el ver protocolos, legislación tanto a nivel nacional y también de la Comunidad Valenciana y ver que la barrera idiomática no aparece por ningún sitio ¿no? {Nada} y claro que lo que hablábamos ¿no? tú te vas a un país nuevo y se espera ¿no? que tú aprendas el idioma ¿no? o sea yo que he vivido en diferentes países en todos me he puesto a aprender el idioma ¿no? pero sí que es verdad que para ciertas cosas quizá preferiría poder expresarme en mi idioma y sobre todo con cosas más sensibles y me llamó mucho la atención ver que todos estos protocolos, leyes, etcétera no reflejan esa barrera lingüística por ningún lado cuando además la Comunidad Valenciana es una de las que recibe más población extranjera y yo decía digo "no no entiendo que se pueda seguir viviendo como tan haciendo la vista gorda a la realidad que tienes" ¿no? porque una cosa es que tú esperes de esas mujeres que aprendan el idioma pero también que seas consciente de la realidad de población que tienes ahora mismo ¿no? porque sobre todo en [LOCALIDAD], en [CIUDAD] podemos hablar de que el cincuenta por ciento de la población //es-//.

SP7: //Sabes// lo más sorprendente que efectivamente desde esto que planteas que en la Comunidad Valenciana no se tenga en cuenta pero claro (..) la Comunidad Valenciana está plagada en la costa de una urbanización descontrolada donde no se sabe quién hay ni quién no hay y eso no se está mirando y se sabe que son todo extranjeros (.) es decir (risas) yo es que a veces creo que el tema tiene que ver también con esto ¿no? es decir es que al final tienes que regularizar muchas cosas pero ponte de una vez si no es tan importante y no vas a generar ningún conflicto ¿sabes? es decir efectivamente tienes un reporte económico tampoco tan bueno ¿no? es decir porque yo honestamente decir te pasas por [LOCALIDAD] y si dijeras es que tenemos (…) una población inmigrada con un nivel económico potentísimo pues oye (risas) pero es que ni siquiera //ah y no//.

M: //No sé si está// se está oyendo muchísimo que las ambulancias ahora parece que ya, discúlpame, no sabía si te estaba molestando //el-// (risas).

SP7: //Nada//, no no no yo no las oigo no las oigo entonces eso ¿no? es decir no le puedes pedir a una comunidad que está haciendo la vista gorda frente a eso que es una situación horrorosa ¿no? es decir porque te paseas por [LOCALIDAD] y es que no sabes dónde estás (…) según en qué sitios ¿no? yo tenía un amigo que trabajó aquí de jefe provincial de la Administración central una temporada y me decía bueno te estoy hablando de los noventa finales de los ochenta los noventa y él me decía "eh (..) en fin ahí se puede meter cualquiera porque no lo localizas" porque no hay calles porque no hay nada porque-entonces eso se ha convertido en un reverso económico potentísimo al que no se le está atendiendo, está ahí perfectamente naturalizado y no te planteas que es que hay que hacer algo ¿no? entonces son una parte más de la comunidad y dices "no, no son una parte más" o sea esto hay que confrontarlo porque por ejemplo lo que hablamos ¿no? en violencia (.) tienes sabiendo que está esa parte ahí tienes que regular algo porque si no qué haces con todas estas víctimas.

M: Claro es que es eso es lo que yo me preguntaba hasta qué punto ellas pueden acceder de la misma manera que una víctima que hable español ¿no? que se pueda comunicar hasta qué punto tienen el mismo acceso a todo el sistema de protección y de atención y de información que hay disponible ¿no?

SP7: Lo tienen todo excepto la atención terapéutica y también es verdad que hay una cosa que les pasa que (…) precisamente la barrera idiomática les hace (..) retraerse frente aparte de los apoyos que puedan tener porque no los manejan bien, porque no los controlan porque necesitarían durante un primer tiempo hasta que se estructura la situación tener a mano un traductor o una traductora porque no pueden cobrarlo o porque les genera tanta angustia que ya tienen bastante como para decir "mira, lo básico y ya está" ¿sabes? es que también las coloca en ese punto entonces si tú tuvieras un servicio de traducción especializado puedes ir sujetando y conteniendo eso porque cuando una mujer es víctima de violencia de género no está en su mejor momento personal y tienes que armarte de paciencia y tienes que estar ahí para que no abandone, para que no se asuste siendo normal que se vaya ella ¿no? esto es como pescar (risas) yo nunca he pescado pero quiero decirte es lo de tiras van, vienen, desaparecen, vuelven al tiempo, tú lo que tienes que ocuparte de dejar el resorte montado y ellas van incorporándose ¿qué ocurre cuando hay barrera idiomática? que eso (..) es difícil de manejar porque ellas se sienten muy mal, se sienten igualmente debilitadas, tú les devuelves una imagen de debilidad que ya han tenido bastante (.) ¿sabes? //(inc.)// claro en ese espejo de debilidad añadida lo abandonan.

M: //Claro se sienten// claro claro yo intento ¿no? como ponerme en esa situación obviamente no la puedo conocer de primera mano porque no la he sufrido ¿no? pero quiero pensar en una situación tan delicada

en la que al final te acabas topando con que ni la persona que te quiere ayudar se puede comunicar bien ni tú te puedes expresar como quieres y yo creo que al final es desistes ¿no? porque dices "bueno si no se puede llegar {hacer} a nada" pues claro a nada más ¿no? porque existe esa limitación pues que se quede un poco en a medias ¿y desde vuestro servicio o desde la *Generalitat* en general ha habido algún alguna iniciativa para intentar que este servicio o que se pudiera poder recurrir a un servicio regulado de interpretación para cuando tenéis esa necesidad para que seáis vosotros mismos desde el servicio los que llaméis y digáis "bueno pues tenemos ahora mismo esta necesidad con una mujer que habla pues ruso" ¿no? y que de manera telefónica o presencial pero que haya habido ese tipo de iniciativa de-?

SP7: A ver claro nosotros a ver *Generalitat* ahora mismo lo tiene con lo que te comentaba con los 24 horas imagino yo no sé exactamente cómo pero imagino que tendrán un servicio regulado de intérpretes ¿no? porque de hecho nosotros ahora ya desde hace tiempo cuando tenemos la barrera idiomática hacemos la primera intervención y las derivamos al 24 horas para que hagan la ¿vale? y en nuestro caso en [ORGANISMO] pues hombre pues es que esto depende efectivamente de que el gobierno de turno al gobierno local de turno le parezca bien ¿no? entonces en mi caso yo con la jefa de Servicios Sociales que fue quien montó este servicio ella fue la jefa de [ORGANISMO] inicialmente pues alguna vez hemos hablado al margen de cuestiones de cuanto o sea a mí me molesta depende pero hay ocasiones en las que digo "o sea con esto que te ha pasado tan grande ¿cómo puede ser que no hayas aprendido el idioma?" porque los árabes se ocupan de que no aprendan y eso es parte del maltrato y el control pero a los ingleses les importa perdón por la expresión una mierda si lo aprendes o no (risas) es que el rollo es otro ¿sabes?

M: Ya son situaciones diferentes.

SP7: Son situaciones diferentes, los árabes las aíslan entonces no las dejan, con el tema de la religión y la comunidad y el grupo no las dejan aprender el idioma y eso es una medida de control dentro de la propia violencia, de hecho las árabes cuando consigues ver esto con ellas lo entienden perfectamente, lo ven y se pelean ¿no? el aprender el idioma rápidamente, las inglesas se quedan mucho más y las belgas y las francesas se quedan un poco más despistadas ¿no? porque (.) porque "¿cómo puede ser que yo necesite esto?" ¿sabes? entonces claro a veces con algunos casos muy duros (.) personalmente te tienes que tr- tienes que manejar eso porque te entra bastante rabia ¿no? te mosqueas bastante que no hayan querido hacerlo ¿no? de esta situación que se produce con- (.) entonces desde esa perspectiva y pensando las dos lo mismo pues a veces hemos hablado de la necesidad de montar un servicio pero no sé no sé si ella que es de Servicios Sociales que está por encima de nosotros ha podido mover algo o no y también es verdad que en todo caso ahora mismo en este [ORGANISMO] estamos con presupuestos de 2018 prorrogados en fin andamos un poco regular (risas).

M: Claro que esa es otra cuestión ¿no? porque yo a veces me planteaba ¿no? si era más una cuestión de que se vive un poco ajeno a la realidad que al final viven estas mujeres y también vosotros como profesionales al enfrentaros a esa barrera lingüística o si también era un tema presupuestario ¿no? y que al final se destinan ayudas y fondos a otro tipo de cuestiones y esto al final queda un poco relegado ¿no? como que bueno como son tres o cuatro casos los que para los que lo necesitamos pues igual no es tan necesario destinar {Efectivamente} el dinero para ello.

SP7: Claro efectivamente eso está ahí ¿no? pero por ejemplo fíjate tú decías antes resulta muy llamativo en la nueva Ley de Servicios Sociales de la Comunidad Valenciana que esta parte o sea se ha hecho todo un trabajo estructurado bastante valioso y bueno yo con lo de violencia estoy un poco así mosqueada pero reconozco que está muy bien planteado ¿no? no una cosa no quita la otra de organización de la pauta de Servicios Sociales para poner un objetivo que los Servicios Sociales dejen de ser asistencialistas ¿no? esto de usted venga que yo le doy una ayudita y ya seguimos sin más ¿no? es decir son criterios más de seguimiento y tal, un criterio muy interesante y no ha tenido en cuenta esto.

M: Claro es que ¿cómo le haces un seguimiento a una persona con la que no te puedes comunicar? es es-
.

SP7: Claro en esta comunidad además porque yo que sé la zona de La Rioja {Exato} hay extranjeros pero no es esto y nosotras es decir los Servicios Sociales de la Comunidad Valenciana tienen mucha población extranjera también en atención y esta parte no se ha considerado, lo revisas y no hay el planteamiento dentro de la estructura de en un momento aunque sea en el momento que ustedes puedan monten un servicio de traducción.

M: No no es que es inexistente {Sí sí} y fue lo que me lo que me llamó la atención ¿no? porque no le encontraba el como la justificación y aparte hay un documento no recuerdo ahora creo que uno de los documentos que hay en la web del Ministerio de Igualdad en el que el no hablar español se catalogaba como una diversidad funcional y yo decía "bueno hasta qué punto hemos llegado" ¿no? porque entiendo que hay que tener en cuenta todo ¿no? pero que tú catalogues el no hablar el idioma del país como una persona con diversidad funcional o sea me parece que la persona que lo redactara o quien estuviera detrás de eso no conoce realmente lo que ¿no? lo que significa que haya una barrera idiomática ¿no?
SP7: Exactamente ni una diversidad funcional.
M: Exactamente porque al final incluían todo bajo un paraguas que yo decía "bueno a mí me gustaría ver a esta persona ¿no? teniendo realmente esa necesidad y ver cómo se las cómo se las arregla ¿no? {(asiente)} entonces por eso era el ver un poco cómo pues cómo es vuestro día a día ¿no? y más en un sitio como [CIUDAD] porque quizás en [CIUDAD] menos pero quiero pensar que en [LOCALIDAD] el número de casos que atendáis serán mayoritariamente de personas extranjeras y no //españolas//.
SP7: //Sí// sí hombre yo ahora no te podría decir porcentaje {No no no no te preocupes} pero quiero decirte que no lo tengo muy claro, sí es cierto que cada vez hay menos problemas con la barrera idiomática ¿no? pero nos falta nos falta, sí sí es decir (…) nos falta la dificultad de poder o sea sí que las atendemos pero pierden la capacidad la opción de tener una atención psicológica ¿sabes? (.) entonces eso sí que sí que existe en [CIUDAD] también pero claro la diferencia con [CIUDAD] es que son marroquíes, son árabes en general y entonces la comunidad árabe aquí (.) es muy curiosa ¿no? porque rápidamente son todo además entre las mujeres existe en unos espacios más que en otros ¿no? existe un grupo así más solidario en el que se apoyan, aprenden y hay muchas formas en las que ellas pueden acceder a aprender el idioma ¿no? desde Vega Baja Acoge hasta Cruz Roja también hace cosas para enseñarles español, su propia comunidad de repente montan un grupito y se enseñan entre ellas ¿sabes? pero las pero en [LOCALIDAD] es distinto y sí sí ahí nos perdemos muchas veces, de hecho a menudo les damos una pauta que la marcamos cuando tramitamos las teleasistencias móviles el servicio ATENPRO (.) claro como tampoco las de ATENPRO sabes en quién van a caer para ni si ni tienen por qué saber el idioma porque esta es otras haces una llamada de emergencia estás en España y en ese momento se atiende la emergencia (entre risas) claro si tienes a alguien que surge que conoce el idioma bien pero si no, no entonces normalmente cuando tramitamos esas teleasistencias utilizamos una expresión o sea o les damos una pista ¿no? o les decimos que acordarán con la persona de Cruz Roja que les haga la entrega del teléfono móvil una palabra que quedará escrita y registrada para que quede claro que ella está pidiendo ayuda y a partir de ahí se dinamiza todo porque no sabes en quién va a entrar.
M: Claro porque ese seguimiento de ATENPRO entiendo que claro también solo se hace en español no-
.
SP7: Claro ese seguimiento lo tiene ahora mismo lo lleva a cabo Cruz Roja ¿vale? en todo el país entonces es un seguimiento que se hace en español, si tienes suerte y caes con alguien que sabe un idioma puedes manejarte pero es un servicio que se hace en español y además es que son llamadas de emergencia quiero decirte que esto es o a veces ellos hacen un seguimiento también ¿no? ellos van llamando cada cierto tiempo para ver cómo están pero sobre todo es un teléfono de emergencia entonces hay que explicarles muy bien que ellas tienen que pulsar cada cierto tiempo para que quede claro que están utilizando bien el teléfono y tal lo llevan encima y entonces se acuerda con ellas cuando llega una emergencia "vas a decirme-" o sea deciden acuerdan con ellas una palabra para que nunca se les olvide entonces {Claro para que lo sepan} claro eso se anota en su registro para que si ella llama diciendo "papá" todo el mundo sepa que hay que echar a correr (.) ¿sabes? y si no pues van viendo cómo se organizan no sé muy bien cómo se organizará Cruz Roja pero imagino que se hace el segui- que los seguimientos de los teléfonos que están en estas circunstancias serán de otra manera eso no lo sé cómo se hace la verdad es que no lo sé pero imagino que si tú tienes esa situación o si alguien dentro del servicio conoce el idioma la llamará para hacer el seguimiento y si no probablemente no, claro.
M: Y el porque entiendo que en este caso cuando son emergencias ellas recurren a esa palabra pero ¿cuando son mujeres que sí que hablan español ese seguimiento entiendo que hay una conversación o se le //hacen// otra serie de preguntas?
SP7: //Claro// claro no normalmente cada una vez al mes Cruz Roja las llama para preguntarles cómo están, cómo van las cosas, si está habiendo algún problema, si ha pasado algo ¿no? y ellas también es un

teléfono al que pueden llamar imagínate han hecho una entrega de los menores y han tenido un conflicto (..) pues ese es el primer recurso que tienen inmediato para llamar y comentar la situación ¿vale? pues a partir de ahí quién les atiende en Cruz Roja les plantea pues qué hacer o no hacer o que hab- normalmente al final porque también lo de Cruz Roja pues son estas cosas externalizadas ¿sabes? pues al final es lo de "se le recomienda que hable con su abogado", dice "sí, muy bien ¿y qué más?" ¿sabes? o sea pero vale sí que se pues se hace escucha activa es verdad que lo que hacen al final muchas veces es de papelera donde ellas hacen el desahogo emocional, le das una mínima pauta y ya está o se plantea llamar a la policía o si lo que están contando es más llamativo la propia Cruz Roja el propio servicio ATENPRO notifica a la policía de la zona para que quien lleve haga esté haciendo el seguimiento de ese caso contacte y termine de valorar qué es lo que pasa.

M: Vale y te quería preguntar por el servicio telefónico del 016 porque hablando con bueno con otras personas y entrevistas que he hecho me han comentado que a veces recurren al 016 porque como ofrece información en cincuenta y tres o cincuenta y cuatro idiomas pues que ante estas situaciones en las que no pueden comunicarse con la mujer pues deciden recurrir al 016 ¿es algo que vosotras también hagáis desde vuestro servicio o qué opinión o qué utilidad puede tener el poder recurrir al 016 en este caso?

SP7: A ver mira el tema está en que claro (.) nosotros no recurrimos al 016 pero básicamente por lo que te comentaba antes ¿no? nosotros lo tenemos organizado de tal manera que el servicio de traducción nos sirve para las ayudas económicas o las ayudas sociales o el servicio ATENPRO y ya está ¿no? y entonces luego ya el añadido que es la atención terapéutica que es lo que nosotros tenemos esa parte no se ejecuta, sí es verdad que a veces si hay menores y están en los coles y tal pues hacemos una visita a los coles para ver un poquito cómo va la situación por si acaso hay que mantener un cierto tipo de intervención o de seguimiento (.) sin cuestionarlas ¿no? porque no son malas mamás, están malitas ¿vale? y entonces a veces pueden hacer las cosas regular pero tiene que ver con lo que les está pasando ¿no? no con que sean malas cuidadoras, entonces eso lo tenemos ahí, al cer- ya te digo al 016 no recurrimos sí que es verdad que ellas a veces recurren al 016 para que el 016 dinamice en ese momento un poco que están más agobiadas hacia dónde dirigirse en función de los recursos que se han puesto en marcha pero no mucho más la verdad es que no mucho más y luego yo sí que sé que el 016 el 016 directamente está remitiendo a los servicios administrativos de la Comunidad ¿vale? si cualquier persona del (carraspea) municipio que llame al 016 lo primero que hacen es mandarle al 24 horas ¿vale? les mandan a los servicios vinculados a la Administración autonómica y ya a partir de ahí se ve ahora ya con esta situación que tenemos de autorizarnos no autorizarnos no sé muy bien cómo será luego la derivación ¿vale? pero sí es verdad que normalmente el 016 deriva a la Administración autonómica cuando hace la intervención y a partir de ahí moviliza ¿sabes? pero como tal nosotras no recurrimos al 016 //¿vale?//.

M: ¿//Y para// vosotras ya para acabar para vosotras sería útil porque a ver entiendo que para la intervención psicológica el teléfono puede ser un impedimento pero crees que os facilitaría en caso de que no se pudiera ofrecer ¿no? un servicio de interpretación presencial que la *Generalitat* o la Administración local sí que pusiera a vuestro servicio un servicio de interpretación telefónica o por videoconferencia?

SP7: Tendría que ser por videoconferencia ¿no? es decir aquí el freno se produce en la atención terapéutica tú no puedes estar haciendo o sea puedes hacer una intervención de urgencia por teléfono sin estar viendo la cara a la otra persona en un momento muy concreto de emergencia pero si vas a hacer una intervención de este tipo te tienes que ver personalmente ¿no? entonces siempre en todo caso tendrían que ser por videoconferencia si lo dispusieran, nosotras por ejemplo este año hemos tenido una niña que era de que vino de [CUIDAD], se trasladó y eso aquí a [CIUDAD] a estudiar el año pasado después de la sentencia porque se asustó mucho y entonces pues trabajamos con ella el retornar a [CUIDAD] porque aquí estaba más solita que la una la pobre (risas) entonces retorno a [CIUDAD] y en lo que se pusieron en marcha los servicios a [CIUDAD] tuvimos con ella videoconferencias ¿vale? tenemos videollamada con ellas que las montamos nosotras para seguir la atención terapéutica con ella y seguir viendo cómo estaba hasta que ya se incorporó a los servicios de [COMUNIDAD AUTÓNOMA] del [ORGANSIMO] ¿sabes? pero desde lo psicológico lo suyo sería tener videollamadas y también incluso desde la atención generalizada ¿no? en violencia es importante ver a la mujer y que la mujer te vea y sepa con quién está hablando ¿no? porque si no le puede resultar muy inquietante a ella (.) y también es verdad nosotros necesitamos saber que realmente es la víctima (..) claro es que (risas).

M: Claro es que al final ese contacto ¿no? más directo es lo que te da también muchas pistas ¿no? de cómo-.
SP7: No y porque también estamos hablando de un delito (.) entonces si es un delito tú tienes que tener delante a la víctima y asegurarte de que es la víctima mira en una ocasión te voy a poner un ejemplo simple con esto nos vino a la atención una mujer con un burka (.) le veíamos los ojos (.) entonces nosotros siempre les pedimos el DNI y la tarjeta sanitaria porque tenemos que poner unos datos ¿no? y entonces le pedimos que por favor o sea [NOMBRE COMPAÑERA] y yo (.) se levantara el velo que necesitábamos saber que era ella y nos dijo bueno y entonces ya la explicamos "mira estamos hablando de la acusación a una persona de un delito esto es serio es decir tenemos que saber que eres tú, no es una cuestión de nada simplemente una cosa de te levantas el velo y te lo bajas, ya, no te vamos a pedir nada más", dijo que no, hubo un momento en el que le dijimos "si no lo haces, tenemos que romper la intervención" porque no porque estamos hablando de un tema judicial y dijo que no y la perdimos, luego la veíamos por la calle (entre risas).
M: Es que claro son situaciones complicadas y que chocas también con una barrera cultural muy grande ¿no? que-.
SP7: Claro pero te lo explico para que efectivamente es decir tú necesitas tú puedes hablar con teléfono por teléfono con alguien cuando ya lo has visto en este tipo de atención ¿vale? ATENPRO puede hablar por teléfono con una usuaria porque ha habido ya alguien que ha tramitado eso y la conoce (.) pero si no ha habido un conocimiento previo es que estamos trabajando con una condena (.) y con un delito penal //entonces// esto no pue- no te puedes jugar que cualquiera nos esté contando no se sabe qué.
M: //Claro necesitas// claro te tienes que cerciorar primero de que estás asistiendo a la persona que lo //que lo necesita// claro.
SP7: //A la víctima// ¿sabes? entonces esa es la diferencia para que la atención telefónica bueno //¿no?//.
M: Claro //pueda// funcionar o no en este caso.
SP7: Claro claro ¿no? claro.
M: ¿Y en el caso de que tú sí que estuvieras presencialmente con la víctima y el intérprete fuera el que se pudiera conectar bien por teléfono o bien por videoconferencia //podría// ser eso-?
SP7: //Podr-// podría ser por videoconferencia siempre porque si yo no he visto si no conozco la voz de la víctima no sé que estoy hablando con ella (.) entonces de entrada por videoconferencia luego ya veremos a ver pero yo tengo que comprobar que es quien es (.) que es quien dice ser.
M: Totalmente totalmente no la verdad es que es bastante más complicado y-.
SP7: O sea el tema es que en al final estamos trabajando en un entorno judicial o sea esto no es un sistema de atención al uso de servicio social (.) es un entorno judicial (.) igual que imagínate que no hubiera interpuesto una denuncia no hay orden de alejamiento no hay nada es una mujer de estas que viene al servicio para contarnos que efectivamente está que cree que vive una situación de violencia o que lo sabe pero no sabe qué hacer ni cómo ni qué moverse o está muy malita no toma la dec- en fin estas cosas no podemos verla por teléfono porque el resultado de esa conversación puede ser una condena (.) una denuncia //entonces nosotras-//.
M: //Claro lo dificulta// claro es imposible.
SP7: Tú puedes estar viendo una persona que no ha puesto una denuncia, que te cuenta que vive una situación de maltrato, le orientas no sé qué no sé cuántos pero además es que eres la [ORGANISMO] ¿sabes? que no eres una amiga cualquiera.
M: Claro tienes que asegurarte ¿no? de que //le estás-//.
SP7: //Claro// le estás orientando hacia imagínate la interposición de una denuncia y luego es una denuncia relativa (...) entonces tienes que ir viendo quién tienes es que lo peculiar de esto es esa parte ¿no? el entorno jurídico que es el que va a determinar cómo te manejas.
M: Claro claro que no es simplemente piden información y ya luego ellas deciden {Claro} tiene repercusiones más //más importantes//.
SP7: //Claro sobre todo// claro a mí me pueden pedir un informe que yo lo voy a hacer no tengo ningún problema pero tengo que asegurarme que me lo ha esta- que me lo ha estado contado quien me lo tiene que contar y que está es acorde lo que me cuenta, con la expresión emocional, con la respuesta en fin.
M: Sí que son muchas cosas que al final por una llamada de teléfono pues se malinterpretan y además tú no conoces realmente {Claro} a esa voz que te está hablando por así decirlo.

SP7: Claro eso es ¿sabes?
M: Pues [NOMBRE] por mi parte creo que estaría todo no sé si hay algo más que quieras añadir, compartir pero si no por mi parte la verdad que agradecerte una vez más que te hayas tomado el tiempo y que hayas compartido tu experiencia y además todos los años que llevas al frente de esto.
SP7: Nada no en principio no hombre sí decirte que si necesitas si cuando lo revises ¿vale? hay algo que se te ha quedado en el tintero, ves que hay alguna cuestión que se te ha quedado poco clara tal me lo dices y lo comentamos ¿sabes? o lo ajustamos o terminamos de perfilarlo lo que necesites sin ningún problema ¿sabes? nos buscamos ahí un hueco {De acuerdo} y lo vemos.
[Fin de la transcripción; resto omitido por no ser relevante]

Transcript name: TK-SP-08
Date of recording: 22/06/23
Duration: 1:50:53 hours

M: Te va a salir el aviso {Vale le doy} para que lo aceptes.
SP8: Vale.
M: Vale perfecto y nada antes de empezar pues si me puedes confirmar que me otorgas tu consentimiento para que te para que grabe la conversación y luego la transcriba y así ya de ahí podemos empezar.
SP8: Pues te otorgo mi consentimiento para esta entrevista y del día 22 de junio de 2023 a 11 horas sin ningún problema.
M: Perfecto muy bien pues vamos a empezar y bueno al hilo de lo que me estabas contando antes si me puedes contar un poco pues eso cuál ha sido tu trabajo hasta el momento de tu [SITUACIÓN] y bueno que me cuentes un poco pues el propósito de la unidad y cómo cuáles son las tareas un poco a las que os dedicabais.
SP8: Bueno pues la unidad se forma en el [AÑO] en base a la ley de que los municipios con más de cincuenta mil habitantes tenían las [ORGANISMO] tenían que tener una unidad de violencia de género y entonces pues me proponen la [PUESTO] de la unidad y bueno y en ese momento pues pongo unas condiciones de que se de que tenía que ser yo pues eso la persona que eligiera a los componentes de esa unidad, que trabajáramos de paisano sin uniforme por eso de no victimizar o revictimizar a la mujer más de lo que ya estaba y e ir con un vehículo también camuflado y entonces lo que te decía antes también ¿no? mi aplicar mi filosofía de lo que para mí era pues eso la protección de la mujer en ese momento porque nosotros trabajamos empezamos a trabajar en base a la orden ya dictada de o sea por parte del juzgado de la orden de violencia de género entonces nosotros a partir de ahí hemos empezado a trabaj- empezamos a trabajar con la protección de esa mujer con la protección de esa mujer desde el minuto uno desde que va a los juzgados ¿sabes? desde que pone la denuncia y al día siguiente o al día siguiente sí suelen ser citadas en el juzgado ¿qué pasa? que la [ORGANISMO] aquí en [CIUDAD] no tomamos denuncias, la toma [ORGANISMO] y [ORGANISMO] entonces pues claro nosotros todo era todo ha sido a través de la coordinación con [ORGANISMO] y [ORGANISMO], [CIUDAD] es un término muy extenso un término municipal muy extenso y entonces pues tenemos eso mucha con el tema de las de los diferentes Fuerzas y Cuerpos de Seguridad trabajamos ¿me entiendes? las tres Fuerzas y Cuerpos de Seguridad [ORGANISMOS] en un principio claro todo se inició desde cero, hicimos un dentro de la [ORGANISMO] hicimos un protocolo de actuación con y lo firmamos con la Subdelegación del Gobierno y con la Comandancia de la Guardia Civil en este caso de [CIUDAD] que es la que se encarga organiza ¿no? toda la Guardia Civil del término y con la Comisaría Provincial de [CIUDAD] entonces se firmó el Protocolo de Coordinación y eso bueno eso en septiembre de [AÑO] ya empezamos ahí a funcionar entonces claro desde el primer momento pues empezamos una compañera y yo pues es una compañera con unas habilidades pues eso sabía inglés ¿me entiendes? muy trabajadora muy profesional con esas aptitudes que consideraba yo de empatía de ¿sabes? de habilidades sociales ¿no? [Parte omitida por no ser relevante] o sea que hemos llevado pues anualmente pues unas ciento y pico órdenes de protección de violencia de género porque además [ORGANISMO] llevábamos exclusivamente las órdenes de violencia doméstica ¿vale? [ORGANISMOS] hacían las primeras ¿me entiendes? la toma de denuncias pero una vez que ya iban al juzgado ¿me entiendes? y ya se dictaba una orden de alejamiento ellos

ya no ya ellos estaban centrados en Viogén ¿vale? en violencia de género entonces pues nada imagínate llevábamos las órdenes de violencia hemos llevado las órdenes de violencia de género más las órdenes de violencia doméstica de todo el término municipal por eso no sé cada pues eso cada año hemos estado llevando pues ciento treinta, ciento cuarenta órdenes de protección.

M: ¿Y esas órdenes de protección son mayoritariamente de mujeres que hablan español o {A ver} dirías que hay gran porcentaje de población extranjera o cómo //en las que habéis ido gestionando al año//?

SP8: //(inc.)// ha sido como una evolución ¿vale? porque mira al principio pues sí efectivamente en la costa hay mucho es todo bueno son todos extranjeros prácticamente [LOCALIDAD] la población es extranjera entonces en un principio en la zona de las pedanías tenían hemos tenido muchos magrebíes, muchas mujeres magrebíes eso claro se ha ido expansionando ¿no? las lenguas, magrebíes, árabes luego en la costa ingleses en un principio ingleses y árabes ¿vale? y luego ya con los años con el tiempo con los flujos sabes tú de turismo de expansión han sido pues ya pues del este ¿me entiendes? países del Este pues rusas, polacas luego también países nórdicos como Noruega, finlandesas también y sobre todo del Este ¿vale? porque ya noruegas y finlandesas también han sido los últimos en los últimos años ¿sabes?

M: Vale y una pregunta a raíz de lo que me decías de cuando creasteis el servicio porque entiendo que antes de [AÑO] no existía como parte de la [ORGANISMO] {No} entiendo que la [ORGANISMO] sí que tenía algún servicio de protección a la violencia de género o era la primera vez que se //que se creaba algo así//?

SP8: //Era la primera que se// que se formaban las unidades [ORGANISMOS] tenían esas unidades pero no tenían las unidades especializadas ¿me entiendes? sí que había lógicamente porque el programa Viogén ¿lo conoces? {Sí} vale ese es un programa del Ministerio del Interior donde están volcadas todas las órdenes de protección que existen a nivel nacional ¿vale? entonces pues ellos trabajaban con Viogén entonces ellos sí que no estaban las unidades especializadas pero sí que lógicamente atendían esas ese esas las órdenes a esas mujeres ¿me entiendes? porque nosotros cuando empezamos ya ves tú nosotros [ORGANISMO] no estábamos integrados en el programa de Viogén que fuimos además la prim- una de las primeras [ORGANISMO] de la Comunidad Valenciana que se incorporó al programa de Viogén entonces nosotros al principio los seguimientos los hacíamos llamá- estábamos con ellas ¿no? nos entrevistábamos, estábamos con ellas y les pasábamos el seguimiento no te lo pierdas a través del correo electrónico entonces ellos volcaban el seguimiento que nosotros le enviábamos lo volcaban en Viogén ¿me entiendes? como que la [ORGANISMO] de [CIUDAD] había hecho el seguimiento a esa víctima porque en Viogén hay unos días específicos para pasar los para hacer los seguimientos ¿sabes? entonces claro había que hacerlo ese día.

M: ¿Y a la hora de crear esa unidad la gente que formó parte de ella teníais todos formación en violencia de género formación específica para trabajar con víctimas o cómo era un poco el panorama?

SP8: Yo llevo muchos años yo cuando pues eso yo entré en el [AÑO] cuando se forma yo mi experiencia ha sido siempre en [ESPECIALIDAD] entonces claro también por lógicamente ya había trabajado y había intervenido en había tenido intervenciones ¿me entiendes? de esa calada y por mi forma de por mi formación lógicamente porque sí que cursos ¿sabes? lo que pasa que claro específicamente entonces como violencia de género no había nada ¿me entiendes? todo eso fue evolucionando entonces claro yo dentro de pues sí muchos cursos de psicología ¿me entiendes? de intervenciones pues eso en seguridad ciudadana con ¿sabes? diferentes actuaciones ¿me entiendes? de diferente materias y tal y entonces ya a partir de cuando se forma la unidad ahí ya empezamos a especializarnos y a hacer cursos y a recibir formación específica de violencia de género. Hemos estamos pues imagínate yo (inc.) quince años constantemente constantemente formándonos, haciendo cursos anuales ¿me entiendes? dos o tres y bueno incluso llega un momento que los últimos años por ejemplo en esa formaciones ya como que no aprendíamos ¿me entiendes? yo siempre les he dicho al equipo digo "si es que estoy yo ya para dar los cursos", es verdad era una sensación de decir "ay", de que ya no me aportaban ya no aprendía más ¿me entiendes? y decía y me decían los compañeros "jo, [NOMBRE] es que claro la trayectoria que tú llevas" y claro luego también por forma de ser, por mi implicación ¿me entiendes? porque claro yo lo he vivido pues para mí no es una pro- para mí ha sido vocacional desde siempre entonces claro eso te lleva a una implicación que no decides, sino que conforme se van dando los casos y las necesidades vas implicándote sabes cuando entras pero no sabes cuándo vas a acabar ese servicio.

M: Claro al final es los cursos están para el que entra de nuevas y el que lleva //pues como tú// tantos años de experiencia pues al final has visto muchísimas más cosas de las que a lo mejor te pueden contar en ese tipo de cursos que igual es formación más introductoria y demás por eso al final se acaban quedando un poco cortos //cuando ya llevas-// y en tu opinión ¿cuál qué competencias o habilidades son necesarias a la hora de tratar con estas mujeres?

SP8: //Efectivamente//. //Sí efectivamente//. Bueno pues en primer lugar vamos es básico es sobre todo una sensibilidad es una empatía tú tienes que estar ponerte en el lugar de esa persona y además con una capacidad de escucha y de no juzgar o tal porque además eso es lo que pasa no somos máquinas ¿no? y entonces llega un momento que durante pues esas intervenciones y esas entrevistas con ellas que se alargan en el tiempo porque claro las órdenes de alejamiento al principio ahora suelen ser más cortas ¿sabes? pero antes eran de pues un año, año y medio ¿me entiendes? entonces imagínate toda la relación que se llegaba a entablar con esa mujer ¿me entiendes? entonces claro era ya una pues eso una relación de porque nosotros claro desde el primer momento en los juzgados cuando llegaban para presentar la denuncia yo veía importantísimo que desde ahí ya nos viera, ya nos presentábamos conjuntamente claro al inicio me estoy yendo un poco porque conforme te voy diciendo voy recordando ¿me entiendes?

M: Bueno tú tranquila.

SP8: [Parte omitida por no ser relevante] Pues eso volviendo un poquito a las aptitudes es eso empatía, mucha capacidad de escucha y mucha pues eso mucha contención como para no juzgar y para no entonces entender ¿no? que esa mujer no está ahí porque esa mujer está ahí a través de un proceso, a través de un proceso en el cual ha sido pues eso anulada, ha sido muy ninguneada, ha sido entonces llegan con una dependencia psicológica del maltratador impresionante entonces con eso ya hay que contar desde el minuto uno entonces claro esa era yo siempre es lo que más he cuidado con el equipo siempre pues eso que no que había que escuchar, que no podemos juzgar, además es que claro imagínate en los juzgados el funcionariado nada de preparación en aquella época y era todo era todo nena querían pues eso terminar lo antes posible ¿me entiendes? si retiraba la denuncia, mejor porque así entonces claro cuando empezamos a trabajar nosotros porque ya subíamos a los juzgados, acompañábamos a las víctimas en un principio como que no éramos ¿me entiendes? ellos claro {Bien recibidos} tú hablabas con las mujeres y les decíamos "no, tenéis que intentar seguir adelante, no porque es de la única manera que vais a estar protegidas abiertamente porque de la otra manera sí, vais a tener problemas, vais a llamar pero no vais a estar dentro del sistema, entonces dentro del sistema vais a estar más con más derechos, con más-", ¿me entiendes? con más asistencia, con más apoyo y entonces luego también le explicas bueno bueno y ahí eso también una de las cosas que he velado muchísimo y que me he- de no forzar a na- a las mujeres a presentar denuncia o a hacer algo que ellas no fueran capaces en ese momento porque lógicamente en ese momento claro están ahí que no saben qué hacer. [Parte omitida por no ser relevante] Nunca presionar al contrario verlas y dejarlas en su proceso con ellas acompañándolas ¿me entiendes? pero no presionándolas ni forzándolas entonces claro ahí es que se crea un ambiente ellos ahí la familia empiezan a llamar, a presionar "no denuncies porque si denuncias" ¿sabes? las amenazas, las coacciones un poco y tal y ellas además se sienten con un pues eso un sentido de culpabilidad enorme "¿cómo voy a meterlo en la cárcel?" nosotros explicándoles "no, no sois vosotras, vosotras sois las víctimas, lo único que hacéis es defenderos de una agresión y lo hacéis a través de los del instrumen- de los mecanismos que tenéis a vuestro alcance y es a través de la denuncia son ellos los que se meten a la cárcel, son ellos los que originan todo este proceso y este penal para en contra de ellos no vos-" bueno pues ahí es todo un trabajo ¿me entiendes? de hablar con ellas, de paciencia, de darles su tiempo para que asimilaran y bueno asimilaran hablo ya en pasado pero prácticamente para que asimilen toda esa información porque imagínate al principio el primer día que van al juzgado que no sabes lo que es un juzgado, ellas ahí los abogados que entran luego esa es otra mediando mucho con los abogados porque los abogados de oficio ni se enteran ni querían ni quieren enterarse algunos como en todos lados cuecen habas pero muy pocos gente muy vocacional pocas como en todos lados si es que al final entonces nosotros es que eso pendientes de los abogados "oye que hay menores, que hay hijos por medio, que hay que evitar la medidas civiles, hay que intentar pues eso la manutención", incluso valorando en algún momento la orden de protección al menor, bueno bueno es que ha sido ¿no? estar pendientes de todo por eso el funcionariado claro claro no quería que le diera ¿me entiendes? como que para ellos claro demasiada información, demasiada atención porque claro cuando ellas tenían toda esa información claro en un principio intentábamos transmitirle ese día lo más

importante para que tuvieran claro qué es lo que te explican y a partir de ahí que ellas decidieran porque claro en el juzgado es toda la mañana desde que llegab- han llegado a las nueve de la mañana hasta las tres o las cuatro de la tarde que han salido entonces nos daba tiempo a no for- a no presionarlas porque era mucho pero sí que íbamos explicándole "mira este es el abogado de oficio por aquí le tienes que decir esto, tienes que contar todo lo que ha pasado, es importante", le habla- le comentábamos los matices más importantes porque claro es que eso es que tenían miedo porque ellas como han normalizado entonces le hacíamos entender que ellas habían normalizado ciertas actitudes y que les tenían miedo que lo que toda su sit- toda su anulación y toda su manera de actuar, de no querer denunciar era miedo en el fondo es miedo entonces para que entendieran ha sido un trabajo madre mía desde lo que menos nos importaba a nosotros en un principio era todo el proceso ¿me entiendes? sí que quería- (inc.) la orden de protección porque ya como te decía antes era entrar en el sistema y entonces ellas estaban pues eso con más derechos, el apoyo psicológico incluso ayudas económicas ¿me entiendes? la RAI y tal y entonces le explicábamos un poco porque claro dentro de eso pues había mujeres que no han necesitado económicamente pero hay la mayoría que han dependido siempre de ellas ¿me estoy enrollando mucho, verdad?

M: No te iba a preguntar en ese caso porque entiendo que ese proceso es cuando ellas presentan denuncia y las acompañáis al juzgado y luego entiendo que ahí entra en juego el seguimiento que realicéis con ellas //pero si ellas en ese momento-//.

SP8: //Efectivamente a partir de ahí// eso es en el juzgado se dicta la orden de protección o no se dicta la orden de protección, se realiza el juicio rápido y entonces a partir de ahí pues nada pues ya o se dicta la orden de protección o ellas se echan para atrás y se sobresee el caso pero bueno una vez que se dicta la orden de protección ya es cuando nosotros empezamos a trabajar con ellas ya desde el minuto uno ¿no? pero entonces ya seguimos con ellas porque ya te digo las órdenes de protección pues son meses incluso ya te digo al principio eran de dieciséis meses ¿sabes? se hacían y estábamos mucho tiempo y a partir de ahí bueno pues si han venido las ha traído la policía porque las han nosotros también desde el minuto uno yo tuve clarísimo que teníamos que apoyarlas en todo momento entonces íbamos a por ellas a sus domicilios, hemos ido a sus domicilios a recogerlas, a llevarlas al juzgado, estar con y luego devolverlas a su casa esa ya la primera entonces decíamos bueno ya hemos claro durante toda esa mañana en el juzgado le decíamos bueno le explicábamos si vien- le facilitábamos los números de contacto "si tienes algún problema llámanos", "si es urgente tienes que llamar al 112 y tienes que pedir ayuda porque nosotros estamos en [CIUDAD] no trabajamos las 24 horas" y tal y nosotros también en coordinación porque en la [LOCALIDAD] también tenemos otra como otra jefatura ¿me entiendes? allí entonces en contacto con los compañeros de allí "oye" entonces le pasábamos toda la ficha de la mujer, hacíamos una ficha con todos los datos con toda la información necesaria que ellos necesitaban desde que empezaba la orden. [Parte omitida por no ser relevante]

M: ¿Y en estos casos qué papel ha jugado la barrera idiomática? porque lo que me cuentas es un programa de protección bastante completo en el que hacéis un seguimiento muy exhaustivo y en el que por lo que me cuentas intentáis como proporcionarles toda esa información que no tienen sobre cuándo tienen que denunciar, el no presionarlas, el que entiendan lo que supone que les emitan una orden de protección, una orden de alejamiento, etcétera y entiendo que los años al principio la barrera idiomática no sería un problema pero en los últimos años y sobre todo desde que creasteis la unidad en el [AÑO] ¿cómo habéis afrontado o cómo ha cambiado todo este proceso el hecho de que hayáis tenido también víctimas que no hayan hablado español?

SP8: Pues mira al principio siempre en los juzgados sí que han tenido intérpretes entonces lo que sí que aprovechábamos era pues eso cuando estamos allí con ellas, cuando después de la denuncia que las citan en el juzgado para el proceso de dictarse la orden de alejamiento ¿no? siempre tienen una intérprete oficial y entonces nosotros siempre hemos aprovechado ese momento de la hacer la entrevista incluso claro porque en el juzgado imagínate hay varias víctimas ¿no? varias mujeres en el proced- en el proceso entonces siempre intentando que ellas estuvieran lo más tranquilamente posible, la sacábamos de la sala ¿me entiendes? y las llevábamos a un sitio para nosotros poder mantener esa entrevista a través de la traductora oficial ¿me entiendes? entonces pues bueno pues eso preguntas eso de dónde vivía, si tenía seguridad, si tenía amigos ¿sabes? las pues eso los detalles y la información policial para su seguridad ¿no? que digamos que le explicara quiénes éramos, que si había algún problema que nos llamara, que intentara siempre pues a través de alguna amiga que supiera español ¿sabes? o al 112 que tenían han

tenido bueno en aquella época al principio no estaba ¿sabes? porque el 112 también fue posterior y entonces bueno pues eso siempre a través de personas cercanas a ella que pudieran explicarnos qué es lo que lo que pasaba, luego también aprovechábamos mucho porque los compañeros de en [LOCALIDAD] siempre ha habido compañeros ¿no? con de sabiendo inglés ¿me entiendes? de inglés y tal, luego en la unidad también hemos tenido a una compañera que sabía inglés entonces al principio con ella pues eso nunca hemos tenido problema claro el problema estaba cuando ella no estaba porque yo cero patatero nena de conocimiento nada de nada o sea lo básico que yo estudié ¿me entiendes? en el colegio y claro pero nada como para mantener ahí una conversación y bueno entonces ha sido siempre muy problemático siempre aprovechando yo siempre tenía muy pendiente que no se nos escape la traductora, yo cuando llegaba al juzgado lo primero que hacía "oye por favor no iros sin que sin que podamos estar con vosotras, poder hacer la entrevista con ella, que nos ayudéis un poquito a recabar la informa-", "vale, no te preocupes", claro luego ya llega un momento que vas conociendo ¿no? con el tiempo ya vas haciendo relación ¿no? "vale [NOMBRE] pues nada no te preocupes", "vale tal", claro porque a lo mejor llevábamos a varteníamos a varias mujeres ese día nuestras y entonces íbamos con una con otra ¿sabes? el compañero o la compañera se iba con una, yo con otras íbamos ahí repartiéndonos un poco el trabajo para que todas estuvieran y luego ya una vez que salían del juzgado ya te digo ya nos dedicábamos a ir tranquilamente a ellas personalmente los primeros seguimientos para que ella y entonces lo hacíamos a través ya te digo las entrevistas de amigos, familiares que sabían español o la compañera que estaba de servicio pues siempre intentaba ¿me entiendes? cuando estaba coincidíamos porque tenemos turnos teníamos turnos diferentes y tal cuando coincidíamos yo ya organizaba para que ese fin de semana pues eso hacías "venga vamos a ver a esta mujer a esta a esta que nos interesa que son las que más vulnerables veo y aún están ahí que le cuesta tal" y entonces pues a través de la compañera al principio fue fácil, luego ya te digo a través de vecinos y amigos, yo le decía "personas de confianza" claro luego la compañera estuvo muchos años pero luego dejó la unidad ¿me entiendes? entonces claro otro compañero hemos ido bueno el otro compañero pero no el nivel que tenía la compañera ¿me entiendes? entonces bueno de aquella manera pues las conversaciones eran muy y ya al final nena era muy escueta la información era ¿sabes?

M: Eso te iba a preguntar si al final ese seguimiento o esa comunicación que vosotros o vosotras podíais entablar con la víctima si es tan completa como la que puedes tener con una persona que sí que habla el idioma ¿no? porque siempre decimos "no bueno chapurrea un poquito de español o nos podemos entender en inglés" pero hasta qué punto la información que tú le puedes proporcionar y que ella también te puede transmitir a ti es cien por cien igual //que si no estuviera esa barrera//.

SP8: //Nada nada que ver// yo de hecho he sufrido mucho con ese tema porque yo claro cuando yo por ejemplo al tra- porque claro hemos tenido varios procesos en la unidad ¿no? de compañeros que estaban, unos que se iban, volvían a entrar otros ¿me entiendes? entonces claro siempre yo velaba para que entrara alguno que manejara ¿me entiendes? el inglés especialmente y tal y entonces bueno yo he sufrido muchísimo con eso porque yo sabía que no que la información que había más que entonces por eso muy también yo me servía mucho de los seguimientos personales ¿me entiendes? para ver dónde estaban, si estaban aisladas, cómo estaban ¿sabes? si tenían amigos luego pues eso siempre decía a través de la traductora en el juzgado "oye un amigo, un teléfono de contacto de un amigo que hable español", eso también era uno de los puntos que llevaba ¿sabes? llevaba cinco o seis puntos claves que no podía dejar de preguntarles y que nos facilitaran porque claro ya se nos iba y claro ya una vez que estaban en el domicilio a ver cómo porras si estaba yo sola, yo iba a su casa pero cómo porras yo podía sí allí a los compañeros de allí "oye por favor ¿me podéis acompañar a ver a esta mujer a ver cómo está?", que lo he hecho muchas veces también porque me ha mosqueado y he visto cuando la he llamado en el tono que nada y entonces o ella nos ha llamado ¿no? con problemas entonces he hablado con el compañero "oye por favor pasaros por el domicilio y hablar con esta mujer a ver qué problema ha tenido", yo he sufrido muchísimo muchísimo muchísimo porque nos llamaba claro a mí nena me llamaba "que está aquí, que toca" y yo incluso yendo ¿me entiendes el jaleo? y yo decía madre mía y madre mía entonces eso "vale, no te preocupes", entonces colgaba llamaba a los compañeros de [LOCALIDAD] "oye por favor ¿hay alguien que-? el compañero que habla inglés, por favor", "sí pues está fulano está-", "haz el favor id a la vivienda y entrevistaros", ellos también ya te digo que al principio o sea hacíamos hacemos una ficha con "oye que de la mujer-", ellos todos han sabido los compañeros de [LOCALIDAD] las víctimas que teníamos en [LOCALIDAD] era una coord- ha sido coordinación es que no tenía sentido porque si ellas llamaban

porque claro nosotros les decíamos “en vez de llamarnos a nosotros llamad a [LOCALIDAD] al destacamento [LOCALIDAD]” y le explicábamos “es que nosotros estamos en la ciudad estamos más lejos y tardamos más en llegar entonces vosotros primero a este teléfono”, le facilitamos “porque hay compañeros que hablan inglés que os van a facilitar las cosas” y entonces bueno bueno nena ha sido //un trabajo// una lucha diaria.

M: //Pues difícil//.

SP8: [Parte omitida por no ser relevante] yo he trabajado muchísimo la prevención adelantándome siempre a lo que podía ¿me entiendes? {Pasar en cada caso} y claro y yo he sufrido muchísimo con el idioma muchísimo muchísimo ya te digo en el juzgado ya era un estrés de que no se me escaparan los intérpretes.

M: Claro era la única oportunidad ¿no? que tú podías tener de poderte comunicar con esa persona sin tanta dificultad como-.

SP8: Y ya te digo y luego durante buscar siempre un amigo o una amiga que me facilitara el contacto para yo porque he hecho muchos seguimientos a través de amigos.

M: //Y en esos casos//.

SP8: //(inc.)// no no y entonces yo le pre- claro yo le decía “tiene que ser una persona que te conozca, de tu confianza no cualquiera y tal” y entonces “vale, pues sí” y entonces me facilitaba y a lo mejor era pues la traductora que a lo mejor han tenido ¿sabes? en otro momento a mí me daba igual quien fue- y entonces me ponía “oye mira que parece ser que nos ha llamado, que tiene algún problema por favor ¿puedes ponerte en contacto con ella y a ver que te explique?”, entonces se ponía en contacto con ella, luego me llamaba “oye [NOMBRE PARTICIPANTE] mira es que ha pasado esto, es que tal, es que se ha acercado, es que le ha escrito un mensa-”, yo he sufrido muchísimo nena y luego claro mi implicación y mi forma de ser yo no podía pasar yo no podía pasar sin haber hablado, sin haberme asegurado de que esta mujer se quedaba tranquila por eso me traía el teléfono “oye llamadme no hay ningún problema” al traductor o a la amiga “si voy a estar pendiente, si hay algún problema por favor llamad a los compañeros”, ya te digo porque no podía comunicarme con ella.

M: ¿Y en alguna ocasión habéis pedido o solicitado poder tener un servicio de intérpretes al que recurrir en estos casos? porque es cierto que la [ORGANISMO] tiene un programa de licitaciones y ellos pueden llamar a una determinada agencia que les proporciona un intérprete cuando lo necesitan en el caso de la [ORGANISMO]-.

SP8: No nunca hemos tenido ese servicio ni se ha solicitado ¿me entiendes? sí que claro durante el proceso de la unidad sí que claro yo al final cuando ya vi- al final no al principio ¿no? a mediados cuando ya claro te vas adaptando y vas viendo la manera de trabajar todas las dificultades que se van generando pues entonces sí que le comenté un poco pues a mi jefe “oye mira pues necesitaría” pero bueno eso era presupuesto del ayuntamiento para nada ¿sabes? en absoluto nos facilitaron ni tampoco era “no ya tenéis a los traductores en los juzgados” y tal, [ORGANISMO] el problema es que cuando llegan a los juzgados o sea perdón a las comisarías ellas en un principio claro que quien llega detenido son ellos ¿me entiendes? ellas cuando llegan a presentar la denuncia sí que han tenido su intérprete ¿vale? para que les ayude a poner la denuncia, otras veces la policía les ha dicho que no tenían el intérprete ¿sabes? porque claro también los presup- por ejemplo al principio todo esto es al principio ahora ya está y entonces decía les ya les decían “oye tenéis que venir con un intérprete”, ya como que la carga un poco también hacia ellas porque claro también decían “oye mira tenéis estáis en un país extranjero también de alguna manera es vuestra obligación y responsabilidad aprender o tener traer es tu problema” ¿no? o sea “que nosotros aquí intentamos facilitar todos los servicios pero no todo tiene que recaer también vosotras tenéis que tener un poco de interés y tener y si tenéis que-” claro las personas las mujeres con cero recursos eso ni se les planteaba pero mujeres con recursos y tal es decir “no no tenéis que-”, claro es que además era un desgaste Marta impresionante y yo decía “oye no”, y además ellas ya te digo la última oleada con mujeres del Este con más ¿me entiendes? con más medios y tal muy también muy relajadas ¿me entiendes? de que aquí nos lo den todo y entonces decíamos “no no también un poco la carga es vuestra responsabilidad, si tenéis un problema pues hay que ir a-” y no se ofrece porque ese servicio pues es carente de ¿no? es pues “tenéis que buscaros también un poquito vosotros (.) la vida”.

M: Porque entiendo que a nivel de protocolo en ningún momento se contempla el porcentaje de población extranjera al que podéis llegar a atender ¿no?

SP8: Claro ahí no nunca se han sacado no a ver concretamente con ese desde ese punto de vista del lenguaje del imposible no no se ha sacado nunca ninguna estadística para preocuparse efectivamente si ha sido necesario pues eso que la [ORGANISMO] o incluso claro es que ya te digo la [ORGANISMOS] para poner a los intérpretes claro todo eso es dinero ¿me entiendes? entonces ha habido épocas en la que ha habido más presupuesto épocas en la que ha habido menos presupuesto y entonces claro por eso la [ORGANISMO] cuando llegaba una persona de pues sí llamaban al traductor a la traductora "oye que tenemos tal tal" (repique de campanas) bueno claro luego también todo muy mal organizado ¿me entiendes? luego las oficinas ¿me entiendes? o las empresas de o sea "bueno pues cuando llegue" madre mía tardaban en llegar un montón puf ha sido difícil muy difícil, no nunca ha habido un estudio concreto sobre la necesidad de para ver ¿no? la necesidad que se podía tener a tra- por ese motivo por el lenguaje //por la barrera lingüística//.

M: //Claro es que ese precisamente es// el objetivo ¿no? del estudio el que a mí me sorprendió al principio ¿no? todos los protocolos, guías de derechos y demás que hay disponibles en la web del Ministerio y demás y que el tema de la barrera lingüística no apareciera por ningún sitio ¿no? porque sí que es verdad ¿no? que podemos llegar a decir "bueno vienen a un país extranjero deberían saber que van a necesitar recurrir a alguien", quizá no conocen el que pueden recurrir a un intérprete que las ayude pero creo que ahora mismo España debería ser consciente de la gran población extranjera que tiene en determinadas regiones ¿no? y me sorprendió mucho ver que ningún protocolo mencionara cómo actuar en caso de que la víctima no hablara español o de que el profesional no se pudiera comunicar con ella ¿no? //y un poco de ahí// nació el poder hacer este trabajo y ver realmente los y las profesionales que os dedicáis directamente a tratar con estas víctimas ver cómo es vuestra realidad ¿no? porque al final hay un sistema de protección muy completo en vigor pero hasta qué punto se puede garantizar cien por cien ¿no? esa protección, ese acceso a la información y a todo lo que hay disponible para ellas si llega a un punto en el que no te puedes terminar de comunicar ¿no? o hacerle entender lo que el sistema puede hacer por ellas.

SP8: //Claro ahí//. No, está claro es que claro ya entonces nos vamos a la ley ¿me entiendes? porque la ley es en su principio ¿me entiendes? en su origen fue es extraordinaria de hecho es el único país que tenemos una ley concreta y específica para la violencia para las mujeres que son víctimas del maltrato machista porque ahora ya hemos cambiado el concepto porque ahora con el género, la confusión que hay con el transgenerismo y tal esa es otra cuestión importante ¿sabes lo que pasa? que yo también soy feminista y activista entonces claro conozco ¿me entiendes? dentro de la asociación a la que pertene- claro estoy pues dentro de todas las carencias que los avances que ha tenido la mujer y toda la involución que tenemos desde hace unos años entonces estamos pidiendo constantemente que la ley tiene que actualizarse, la ley fue impresionante pero la ley tiene que seguir actualizándose y aplicándose y aplicándose ¿me entiendes? porque nos hemos quedado ahí el inicio las unidades ¿me entiendes? de violencia tal cual todo muy bien pero luego no se ha ido siguiendo y mejorando ¿me entiendes? en la mejoría del servicio de y entonces pues lo que y ahí entramos a que la violencia machista no interesa, la violencia machista es un tema por el tema del patriarcado es que aquí hay unos orígenes que para entender ¿me entiendes? el cómo la dejadez de estas unidades, de no darles no prestarles los medios como personal porque yo he estado luchando nena que me pusieran me dieran compañ- un equipo como Dios manda para yo poder llevar la unidad (inc.) entonces claro esto es que tiene otros orígenes también ¿me entiendes? que llevan a esa carencia de servicios a no darle importancia ¿me entiendes? a no considerar no para la unidad pues a nivel policía interno pues se la voy a dar a absentismo porque es una unidad que parece ser que está más ¿me entiendes? porque al principio todo muy bien porque estuvo de moda políticamente ahí había mucho reconocimiento político ¿me entiendes? entonces había que dar que fomentar eso ¿sabes? y que en un principio el origen fue pues para darle seguridad pero que luego ya se ha ido degenerando ¿me entiendes? en pues eso en pura política entonces no se ha seguido llevando a cabo esta ley por eso pedimos constantemente el movimiento feminista el Pacto de Estado que se lleve a cabo (inc.) que se lleve a cabo ¿dónde está el presupuesto de ese Pacto de Estado? en estas hemos comprobado en estos últimos años que todo el dinero de la violencia de género se ha ido se ha ido a los programas de transgenerismo, todo se ha centrado ahora con el transgénero ojo con el tema de LGTBIQ+, a ver entonces toda la involución, todo lo que hemos conseguido las mujeres en trescientos años que ha sido bueno muchísimo pues claro una involución claro el Ministerio de Igualdad no- todo lo que las mujeres hemos conseguido ahora lo ha roto todo.

M: Claro desviando también a un tema importante pero que obviamente no se pueden //mezclar//.
SP8: //Pero que tú// no puedes mezclar a ver el tema del transgénero muy bien es una un grupo de la sociedad que minoritario mucho pero bueno ahí que genial que tienen sus derechos, sus reivindicaciones pero tú no puedes mezclar tú no pueden mezclar el tema de la lucha de las mujeres la igualdad ni más ni menos entre hombres y mujeres con el tema LGTBI del transgenerismo y tal no cada grupo social y cada necesi- son necesidades diferentes y hay que tratarlos por separado ¿qué ha pasado con este gobierno? que se ha centrado todo en el transgenerismo y en LGTB entonces pero claro pero ojo en LGTBQ que al final es el transgenerismo entonces bueno todo ese dinero de las mujeres claro se ha desviado y todas las campañas y luego mal utilizado en eso pues en el en historias, en propagandas tía en agendas, en tonterías ¿me entiendes? no han ido a las mujeres y ahora ya pues imagínate lo que nos viene pues ahora ya.
M: Por eso te quería preguntar cómo afrontas o cómo ves que va a ser la situación con lo que parece que nos va a tocar vivir no a partir de-.
SP8: Pues yo lo veo la verdad que lo veo muy complicado y además muy preocupadas ¿eh? porque pues eso si ya se niega que existe una violencia contra la mujer por el hecho de ser mujer pues es que está claro entonces ahí van mezclando que si la intrafamiliar eso es que son es que está si todo está controla- es la violencia doméstica que es la que se da dentro del ámbito familiar de familiares ¿me entiendes? y la violencia machista que es contra la mujer por el hecho de ser mujer, del hombre contra la mujer por el hecho de ser mujer (.) entonces claro pues va a ser seguimos vamos a seguir involucionando y yo de verdad que muy preocupadísima porque volvemos a las cavernas [Parte omitida por no ser relevante] Ya no está el concepto mujer y eso es lo que el movimiento feminista radical porque no hay otro movimiento feminista aquí todo el mundo se ha subido al carro del feminismo tía porque eso interesaba porque eso está de moda porque eso y entonces por eso el movimiento original a ver feminismo radical estamos ahí somos unas carca porque claro porque estamos tenemos muy claro lo que es el origen y dónde está todo el entramado para borrarnos y anularnos otra vez (.) otra vez y ahí ese es el origen por eso no se- volvemos por eso las unidades de violencia no tienen la atención necesaria, los juzgados de violencia ahí va cual- quiera porque los jueces no tienen la formación ni el funcionariado porque es algo que no interesa, el tema de la mujer no interesa nunca y siempre somos las ninguneadas siempre somos las relegadas siempre somos siempre [Parte omitida por no ser relevante] y el caso es que al final volvemos al tema de la violencia machista y ya te digo volviendo a tu tema pues eso entre otras muchas necesidades que no se tienen en cuenta pues esta es una ¿me entiendes? no hay "bah la mujer ¿una intérprete? pues sí que" ¿sabes? "pues sí que pues qué especiales son ahora quieren una intérprete para ellas, que les den".
M: ¿Crees que hay también detrás de esto ¿no? que se piense "ah bueno ellas son las que vienen a un país extranjero y ellas deberían o bien aprender el idioma o bien saber cómo se tienen que solucionar la vida en ese caso" o realmente tendría que ser a nivel de legislación que eso estuviera regulado para cuando el profesional considera que es necesario que se pueda recurrir sin que tenga que recaer el gasto //sobre esa mujer//?
SP8: //Tiene que estar regulado// está claro que concretamente este tema tiene que estar regulado y tiene que ser pues eso un servicio que ofrezca la Administración eso está claro, luego otra cosa es el interés y la apatía de cada persona porque claro que lo estamos viendo en [LOCALIDAD] yo lo estoy viendo toda mi vida nena yo llevo [NÚMERO] años de servicio y estoy viendo gente que lleva aquí un montonazo de tiempo y no saben hablar español y esto es dejadez entonces claro llega un momento porque además incluso con exigencias yo he tenido con alguna víctima he tenido alguna discusión porque nos han como obliga- ¿sabes? como exigiéndonos y he dicho "oye perdona, perdona que esto en vuestro país no lo tenéis ¿vale? aquí tenéis unos servicios y genial y estupendísimo y estamos muy orgullosos de eso pero no nos vengáis a exigir ¿vale? porque tú estás en un- y donde fueres haz lo que vieres yo he estado en países extranjeros y he viajado mucho y yo me he buscado la vida y yo no he exigido nada ¿vale? y me he preocupado de pues eso de tener de poder entenderme y de poder ¿sabes?" claro aun así nena ya te digo en plan exigente "no, no perdona yo te ayudo porque tú estás recién llegada y tú estás y tal y te ayudo aunque lleves aquí tres años y no sepas" pero llega un momento que te voy a decir "Espabila" porque es una responsabilidad personal ya de cada persona de evolucionar, de no dejarte llevar y que el sistema te lo solucione todo, no, el sistema te va a ayudar pero tú tienes que poner de tu parte el *fifty-fifty* (.) el sistema te ayuda, la legislación donde estés te ayuda pero tú te tienes que mover no dejarte llevar que es lo que pasa también la mayoría ¿eh? se dejan llevar y aquí me las den todas y eso tampoco es

¿sabes? es conc- concienciar a esta persona es decir "sí, el sistema te va a ayudar, tenemos y además lo consideramos porque somos así porque somos personas solidarias, humanas, de que consideramos de que esto tie- esta ley y estos servicios tienen que estar para apoyar a cualquier persona que venga con necesidades básicas, derechos humanos, todo lo que ya sabemos pero tú también tienes la obligación moral como individuo como perso- de ir evolucionando y de ir mejorando y de ir-" tía evolucionando y no es decir "bueno es que estoy en un país donde todo me lo facilita y yo aquí ahora a vérmelas venir", que está pasando y te lo digo en ese sentido porque ya te digo yo he tenido con mujeres discusión de decir "bueno a ver no es justo ¿eh? no es justo que digas esto cuando estamos aquí pendientes, no sabes hablar, estamos buscándonos la vida para poder entendernos contigo, un interés para que tú me vengas a exigir a exigir (.) yo también llevas diez años aquí ¿por qué no has aprendido el inglés? por lo menos algo para poder relacionarte para poder desenvolverte", entonces claro no es que hay que confrontar las cosas también y hay que ser realistas y no porque tú vas a un país te- no vale genial y se y yo lo tengo clarísimo es importante porque la gente dice "es que las ayudas, es que España, es que siempre" no, somos así y tenemos que seguir siendo así solidarios y hacer cosas por mejorar toda pues eso al ser humano, la convivencia, la pero lógicamente también exigiendo ¿me entiendes? unas obligaciones y un control y un control porque aquí venga esto, vale, muy bien, estupendo y ahora voy a controlar si las personas que están recibiendo a cualquier nivel que están recibiendo esta prestación realmente las tienen que recibir porque ahí ya sabes tú hecha ley hecha la trampa cuántas veces hemos oído a gente conocidos que tienen unos ingresos económicos suficientes que tía están cobrando ayudas, esto lo sabemos y lo tenemos a nuestro lado (.) cuando realmente las personas que lo necesitan no les está llegan- y les están poniendo pegas, control, control y control.

M: Exacto eso yo es al final un poco la conclusión a la que a la que he llegado un poco ¿no? con todas las entrevistas que he tenido y demás que al final es eso lo que está en el papel está muy bien pero al final tú tienes que realizar pues ese control ¿no? de cómo funciona cada servicio, de qué necesidades necesita de todo pero que tendría que venir de arriba y para eso entiendo que se necesitan muchos recursos que probablemente nadie está dispuesto (.) a poner ¿no?

SP8: A poner y ya te lo digo y no está dispuesto a poner porque te aseguro porque somos mujeres Marta porque somos mujeres, si esto fuera una cuestión de hombres tendrían ayudas de verdad que es que es algo que lo hemos comprobado, mira el tema del terrorismo tal es que han asesinado a más mujeres que en el terrorismo de ETA y qué y ahí seguimos saliendo tía a las calles denunciando que cada año tenemos setenta ochenta mujeres asesinadas en un país democrático tía y aquí estamos con las mismas historias porque somos mujeres y entonces el tema de la violencia machista es un tema de mujeres y todo lo que sea pues eso en servicios para favorecer y tal lo mínimo ahí no gastan se lo llevan a otras partidas lo llevan a otros-.

M: Independientemente de quién esté en el poder ¿no? porque visto lo visto.

SP8: Sí porque al final está claro hombre sí que está claro que depende de hay más social ¿sabes tú? depende de quién está pues se ve un poco más //lo social// se ve más apoyada no como nos gustaría y no porque al final pero se- pero al final eso también al final se quedan a medias empieza ¿me entiendes? y luego al final.

M: //La parte social//. Siempre se encuentra un desvío o se pierden las ganas de seguir //viendo donde- exacto//.

SP8: //Mucha teoría (todos perfectos?)// perfectos para teorizar para llevar para tal pero luego no llevarlas {A la práctica} y no las llevan a cabo porque no les interesa tía y entonces les interesa cuando llegan las elecciones entonces ahí empiezan con las mujeres y entonces somos las mujeres el cam- la moneda de cambio ahora lo estamos viendo en la ahora todo el mundo habla de feminismo ahora todo el mundo polí- en una campaña política cuando jamás se ha hablado de ¿me entiend-? ahora resulta que la moneda es el feminismo y ahora todos los políticos son más feministas que nosotras (.) es que es muy curioso es que hay un fenómeno que se ve tan claro si te paras a observar y si piensas con la cabeza de pensar como yo digo es que no pensamos es que no utilizamos nena es que parece que nos dan una pastilla en general (inc.) que es lo que hablábamos antes y es así es lo que se está son las sociedades que quieren crear ¿sabes? [Parte omitida por no ser relevante] no tenemos nece- no tenemos recursos humanos no tenemos mat- y aun así miren ustedes ahora aquí buscan responsabilidades y la gente ha trabajado muchísimo y yo eso es que lo he tenido siempre tan claro nena y yo digo es que me da igual es que bajara quien bajara

le diría “no no, que no, que no que esta mujer ha sido asesinada porque el sistema no funciona porque ustedes no funcionan, los políticos, el sistema no funciona, a esta mujer no la han matado por mi culpa porque yo he estado pendiente de ella, ustedes son los que no han estado pendientes de ella, ustedes Administración” y entonces se ha trabajado mucho ¿sabes? papapá pero bueno mucho por miedo en el sentido de justificar ya te digo el día que había que hacer el seguimiento en Viogén porque luego en esos dos meses han pasado tía han pasado, no se han preocupado de la mujer en dos meses no han sabido de la mujer y tanto [ORGANISMOS] si no ha llamado la mujer en un momento dado y luego eso ¿sabes? al mínimo esfuerzo y han jugado han trabajado han jugado mucho y han trabajado mucho la mayo- que yo siempre he discutido con ellos con [ORGANISMOS] [Parte omitida por no ser relevante]

M: No no pero yo de mi tema lo que necesitaba lo tengo porque al final es eso ¿no? tenía muchas preguntas de lo que es el trabajo con intérprete y demás pero bueno en tu caso hay más carencia de este servicio que presencia ¿no? entonces en ese caso pues todas las preguntas relativas a cómo has trabajado con un intérprete pues quedan un poco vacías ¿no? porque al no contar con el servicio pues me interesa mucho más cómo es la experiencia que tú has tenido y lo que me has contado pues eso de que sí que te resultaría más fácil trabajar con alguien que te facilitara esa comunicación etcétera //que el-//.

SP8: //Además es que// es necesario tía porque así esto si no yo ya te digo he sufrido muchísimo porque las he visto que estaban ¿me entiendes? con riesgos y yo no era capaz de saber exactamente qué es lo que estaba pasando y este tío para dónde cómo se lo hacía el tío para molestarla y al final nena ¿sabes cómo hacía los seguimientos? menos mal que dije bueno porque claro yo ya había con mujeres que no hablaban nada de nada yo tenía yo no podía hacerles el seguimiento ya te digo a través de compañeros “oye por favor habla con ella y pregúntale cómo está, si ha tenido algún problema pero no ‘oye, ¿cómo estás?’ no, preguntadle dialogar con ella ‘oye, tal ¿has tenido-? ¿cuánto tiempo hace que no sabes nada de él? ¿alguna amiga algún amigo te ha hablado?’”, ¿sabes? que esa era otra.

M: Que no es un contacto directo al final te estás dejando llevar por lo que el compañero le quiera preguntar y no por lo que //tú realmente quieras-//.

SP8: //Pero que además nena// que cuando el compañero me “no no, está bien”, digo “pero bueno está bien pero ¿qué te ha dicho?”, “que está bien y que o ha ten-” y entonces claro yo ahí viviendo y aprendiendo yo “no, hay que preguntarle, hay que hacerle una pequeña entrevista, cuanto tiempo está sin saber de o cuando lo ha visto o si alguna amiga le ha dicho algo, si está saliendo de casa o no está saliendo de casa por miedo”.

M: Claro y hacer todo ese seguimiento que a ti te pueda ayudar a protegerla mejor ¿no? //pero-//.

SP8: //Claro nena// es la información es que y al final nena ¿sabes? menos mal que vimos vino vinieron los traductores nena o sea el Google y tal y sabes cómo a través del WhatsApp nena con el traductor porque yo ya te digo cuando estaba sola y no había ningún compañero que también me ha pasado, yo decía bueno pues tengo que hacerlo, tengo que saber de esta mujer porque además tocaba ¿me entiendes? en un momento dado tocaba también el seguimiento y al final nena a través del WhatsApp con el traductor.

M: Claro de los recursos que puedas tener //en ese momento ¿no? porque-//.

SP8: //(inc.)// cuando yo descubrí eso digo “ay qué alivio” a los compañeros “qué alivio cuando estoy yo sola”, porque bueno de alguna manera sé que el traductor no es fiable al cien por cien pero bueno yo ya me y bueno tía imagínate unos WhatsApp tía de pre- claro porque yo preguntándole todo si estaba cuánto tie- lo mismo que te estaba explicando tía pero ya por escrito y aquella y me y a lo mejor me escribía “no, estoy bien y tal” y yo volvía otra ver pero “por favor, contéstame a esto, a esto, a esto, a es-” bueno nena media hora y le costaba “no, por favor, necesito saber” bueno y además haciéndole entender que no era curiosidad que yo no que era por su protección nena y todo eso “que no, que es por vuestra seguridad yo necesito cuanta más información tengo yo, más segura estás tú y más te puedo ayudar y más sé él por dónde-”, todo eso nena escrito //copia-//.

M: //Claro// es que es difícil ¿no? pero lo que me decías que a pesar de haber hablado ¿no? con la persona que estuviera vamos superior, jefatura, quien fuera y que no consideraran que eso era un servicio necesario para el buen funcionamiento ¿no? de lo que-.

SP8: No no no era necesario porque en jefatura porque ya estaba en los juzgados y ya lo tenía [ORGANISMO] para la toma de las denun- ya lo tenían [ORGANISMO] como no tomábamos denuncia y no

teníamos ya nuestra relación con las víctimas era en los juzgados o en las comisarías y entonces ya teníamos ahí los traductores para qué queríamos en Jefatura una.
M: Claro porque luego todo lo que tú puedas hablar con esa mujer para poder protegerla pues da lo mismo que quede en el aire ¿no? es como que por eso te digo que al final sí que he conseguido información que me interesa y al final es eso ¿no? el desconocimiento y un poco y el y lo que es y lo que supone no poder ni que una persona se exprese ni que tú te puedas comunicar con esa //persona ¿no?//.
SP8: //Pero además// es importante Marta porque si es desde el trabajo que haces lo haces desde la perspectiva de género también sería interesante que ahí un poco hablaras del tema por de la mu- o sea de que es un servicio dedicado a la mujer y entonces lo que hablábamos antes otros servicios de hombres ¿me entiendes? están mejor dotados no sé ¿sabes? es como decir ¿por qué sigue pasando? ¿por qué siguen asesinando? el sistema no funciona ¿por qué? ¿será porque somos las mujeres las que estamos ahí en peligro? ¿por qué no nos facilitan ¿no? esos servicios, esas facilidades, esa- en tu caso la traducción a estas mujeres? ¿por qué en otros-? ¿sabes? un poco el no sé.
M: Sí, el trasfondo que pueda tener más allá del-.
SP8: Sí, si entras, si no es si lo haces desde la perspectiva de género si tú consideras ¿no? si lo haces a nivel trabajo general pero claro hay que es que para hacer un trab- cuando se hace un trabajo de investigación yo pienso que hay que no podemos perder de vista tía el que-.
M: No claro yo lo tengo que enfocar de desde mi especialidad ¿no? desde el punto de la interpretación pero obviamente a la hora de analizar las entrevistas también quiero tener en cuenta el otro punto o sea no creo que le vaya a poder dedicar como el grueso del trabajo a una perspectiva de género como tal pero sí vincularlo ¿no? //porque realmente hay unas razones de base//.
SP8: //(inc.)// porque por ejemplo tus entrevistas habrán sido a hombres y a mujeres.
M: Sí mayoritariamente a mujeres {Ah vale} //he de decir//.
SP8: //Pero bueno// en algún momento habrás notado ¿no? la diferencia de cómo un hombre en tema lo que pasa que claro no has hablado concretamente de la uni- sí si sino de-.
M: Es que la cosa ahí es que la única persona con la que he hablado que sea hombre es un intérprete ah no y un trabajador social también pero el resto han sido todas mujeres y también supongo que porque en estos ámbitos de violencia de género y demás también se intenta que la mayor parte de los profesionales sean mujeres y no hombres o por lo menos es la impresión que me he llevado-.
SP8: No eso siempre yo también he velado muchísimo en las unidades que hubiera mujeres que ahí siempre también otra lucha "¿por qué las mujeres? es que los hombres no sabemos hacer el trabajo" digo "no es que no sepáis hacer el trabajo es que somos diferentes nos han educado de manera diferente las mujeres somos más empáticas" y eso no quita porque yo he tenido a compañeros en la unidad y hasta ahora compañeros y bueno de tíos estupendísimos, sensib- y aun así Marta aun así he notado siempre ¿me entiendes? esa educación porque yo con ellos "¿qué tal esta mujer?" no tía no.
M: Y que puede pasar con mujeres también porque es verdad que entre mujeres a veces surgen también ese tipo ¿no? de juzgarnos las unas a las otras y de también de //culpabili-// y que puede pasar.
SP8: //(inc.)// y que pasa y que pasa que a veces las mujeres vamos y es eso es la a veces pues también eso la poca la educación ¿me entiendes? lo que te has mamado, la educación que ha recibido, una mujer sumisa, tú tienes que hacer lo que te diga, tienes tú estos son tus roles, estos son los roles de tu hermano por ejemplo o de tu tal entonces claro lo hemos mamado también entonces ellas claro tienen que desmontar, desaprender y volver a aprender y eso se necesita pensar se necesita estar y eso cada vez lo que hablábamos antes menos se utiliza la cabeza de pensar (inc.) que se utilice pero sí es curioso el tema de nada simplemente era son muchos factores los que influyen en principio es que el sistema no funciona eso está claro mucho todo son arrancadas de caballo y paradas de burra como digo yo, toda la teoría muy bien y luego no se sigue ¿me entiendes? no hay continuidad una continuidad en ava- en seguir mejorando, avanzando, mejorando lo que no sale venga pues vamos a esto en dar más servicios pues lo que se va viendo que se necesita la traducción por ejemplo pues eso en las [ORGANISMOS] por ejemplo pues pon, pues venga, pues vamos a ir mejorando como venga y al final.
M: Claro como necesidad al final ¿no? porque tienes la realidad ahí y lo ves y yo quiero pensar que en [CIUDAD] pues igual en [CIUDAD] se ve menos pero en [LOCALIDAD] yo vamos mi idea es esa ¿no? que al final casi la mitad de las personas a las que se atienda van a ser extranjeras.

SP8: No, la mayoría nena, no la mitad, la mayoría mira que llevo casos nena en los [NÚMERO] años que llevo trabajando exclusivamente [PUESTO DE TRABAJO] pues yo creo que (inc.) y la mayoría el ochen- vamos a lo mejor porque luego las pedanías tienen mucha población pero donde más población ya te digo donde más son en [LOCALIDAD] ¿me entiendes?
M: Claro por eso al final tienes //una realidad//.
SP8: //La mayoría// son extranjeras (.) muy pocas españolas el ochenta por ciento en [LOCALIDAD] extranjeras.
M: Y es eso o sea tienes una realidad y a mí me sorprende cómo no se dan cuenta de ese tipo de-.
SP8: Sí de necesidades que se que-.
M: Claro porque al final tú tienes un tipo de población totalmente diferente al que puedes tener en un pueblo de no sé de Castilla-La Mancha por ejemplo ¿no? donde a lo mejor ese servicio de interpretación pues no es tan necesario pues porque en lugar de un ochenta por ciento tengas un diez por ciento de extranjeras entonces {Efectivamente} no te vas a tener que enfrentar tanto a esa situación pero en un sitio como [CIUDAD] como [LOCALIDAD] donde el ochenta por ciento de la población es extranjero dices (.) "¿cómo es posible que la gente siga obviando ¿no? ese esa necesidad?" y ya no solo aparte de que ellas tengan que aprender el idioma por los años que llevan aquí etcétera, sino por el hecho de que los servicios que tú estás ofreciendo como Administración al final se te acaban quedando en nada porque no puedes proporcionar ese esa ayuda.
SP8: Sí claro porque luego también pues eso dentro de los funcionariados en cada área por ejemplo estoy pensando eso pues gente que sepa hablar efectivamente inglés o funcionarios que tengan esa formación en inglés y puedan desarrollar una conversación y puedan informar sobre el servicio que están ofreciendo, las necesidades que están reclamando ahí entonces claro ahí es que esa es otra (pitido) el que sabe que puede y el que en principio.
[Parte final de la conversación omitida por no ser relevante]

Transcript name: TK-I-01
Date of recording: 02/06/23
Duration: 55:05 minutes

M: Pues nada pues para empezar si me puedes contar un poco el tiempo que llevas trabajando como intérprete y pues el tipo de formación o nivel de estudios que tienes.
I1: A ver yo llevo trabajando como traductora intérprete hago más traducción que interpretación desde el año [AÑO] más o menos seguramente antes pero ya era más no era de forma oficial y en cuanto a formación yo hice la Licenciatura de Traducción la terminé en [AÑO] luego hice el Máster en Traducción Institucional y he hecho otros cursos pero nada que ver con la interpretación y lo que más hago es interpretación sobre todo interpretación de enlace porque con simultánea consecutiva no tengo mucha experiencia.
M: ¿Y aparte de la licenciatura y demás tienes acreditación como traductor traductor-intérprete jurado {Sí} formas parte de alguna asociación etcétera {Sí}?
I1: Por haber terminado la asignatura he cursado x grado o sea x créditos tengo el título de traductor-intérprete jurada de [IDIOMA], formo parte de la asociación se llama [NOMBRE ASOCIACIÓN] y soy miembro de la [SECCIÓN] de la [NOMBRE ASOCIACIÓN] para la ciudad de [NOMBRE] por lo que todo lo que sucede por aquí intento moverlo y montarlo yo.
M: De acuerdo //y-//.
I1: //Y// bueno actualmente también doy clases en la universidad como [PUESTO DE TRABAJO] en [IDIOMA].
M: ¿De interpretación o de traducción?
I1: De interpretación solo di un crédito este año y todo lo demás es traducción, traducción jurídica, económica y general.
M: Vale y aparte bueno me has dicho que estás más especializada en traducción pero ¿estás especializada en un ámbito concreto en distintos ámbitos también relacionado con la interpretación de enlace siempre en el mismo *setting* o tratas diferentes?

I1: Sí a ver en traducción yo estoy especializada sobre todo en traducción jurídica que es lo que más hago últimamente y en cuanto a interpretación lo que he hecho sobre todo es estuve una temporada trabajando en la comisaría de la [FUERZAS Y CUERPOS DE SEGURIDAD DEL ESTADO] de aquí de [CIUDAD] entonces era asistir un poco a la gente que aparecía tanto a los detenidos como a las víctimas o sea a las dos cosas y actualmente lo que más hago de interpretación es interpretación de enlace o incluso diría mediación intercultural con [ORGANSIMO] entonces lo que más hago es [COMBINACIÓN LINGÜÍSTICA] o [COMBINACIÓN LINGÜÍSTICA] hacia los dos lados con en un ámbito digamos con los trabajadores sociales de [ORGANISMO] con los abogados y con psicólogos (.) también a veces he ido como intérprete a visitas en fábricas, a abogados, notarías etcétera o sea un poco un popurrí pero siempre un poco enfocado en la jurídica.
M: Vale ¿y aparte del [IDIOMA] y del [IDIOMA] tienes alguna otra lengua de trabajo?
I1: Hago a veces [COMBINACIÓN LINGÜÍSTICA] pero sólo traducción no mucho más.
M: ¿La interpretación sí que es bien ruso-español español-ruso o con francés?
I1: No, solo [COMBINACIÓN LINGÜÍSTICA], //[COMBINACIÓN LINGÜÍSTICA]//.
M: //Solo [COMBINACIÓN LINGÜÍSTICA]//. Vale ¿y en los casos en los que has tenido que interpretar para víctimas de violencia de género ha sido bueno me has dicho que ha sido tanto para la víctima como para el agresor verdad o sea {Sí} no ha sido únicamente-?
I1: Sí porque cuando trabajas en comisaría tú no puedes elegir a quién interpretas o sea es el que esté y tú tienes que estar ahí como asistir también estuve trabajando con víctimas de violencia de género con una asociación estilo [ORGANISMO] es que ahora mismo no me acuerdo cómo se llamaba porque fue justo en pandemia fue todo muy raro y no me acuerdo de verdad (risas) y como pasas por muchas pues no lo sé y con ella sí que era sobre todo con mujeres que habían sido o sea es una asociación dedicada sólo a eso y eran mujeres de diferentes países, había gente francoparlante, rusoparlante y es asistirlas a ellas pero sobre todo para acomodarlas aquí en España.
M: Vale ¿y para estos trabajos con víctimas de violencia de género has recibido algún tipo de formación específica sobre cómo trabajar en esos //contextos//?
I1: //No// no al final te haces tú solo igual que trabajar en [FUERZAS Y CUERPOS DE SEGURIDAD DEL ESTADO] o con [ORGANISMO] que a veces suele ser muy duro, duro en sentido emocional ¿no? porque jolín te cuentan unas cosas que tú quieras que no te quedas un poquito entonces no te prepara nadie nu- no hay una formación específica para eso no sé si ahora existe algo pero antes no había //y yo//.
M: //Vale// Sí sí dime.
I1: Yo creo que para ese tipo de interpretaciones hay que tener una preparación psicológica muy grande.
M: Eso es un poco el propósito también del trabajo ¿no? porque parece que cualquiera puede interpretar bueno siempre se ha dicho que cualquiera que sepa dos idiomas puede interpretar y bueno los que nos dedicamos a eso sabemos que la realidad no es así y más con conversaciones ¿no? con una carga emocional psicológica muy fuerte porque también hay que saber //cómo manejarlo//.
I1: //Y luego también// muchas veces ellas se sienten reacia- reacias a contar cosas por confidencialidad y por la intimidad que supone que dos personas ajenas a esa persona de repente se metan en su vida o sea es muy complejo desde el punto de vista de una mujer maltratada que ha pasado cosas horribles contar eso una y otra y otra y otra vez a personas distintas (…) y tú estás ahí como dices "Mira, no te preocupes que esto no va a salir de aquí", de hecho es lo primero que se dice y "Siéntete libre" pero y también depende muchas veces de las culturas de cada una por lo menos con las que yo trato bueno he tratado ese esa percepción del maltrato es muy diferente a la que tenemos nosotros aquí entonces.
M: Claro ¿y en esos casos porque con lo que me cuentas entiendo que no siempre eligen tanto a nivel de [FUERZAS Y CUERPOS DE SEGURIDAD DEL ESTADO] como de otros ámbitos no eligen siempre a la misma al mismo intérprete cada o sea si la víctima tiene que acudir cinco veces va a ser atendida cinco veces por cinco intérpretes //distintos// verdad?
I1: //Exacto// Exacto.
M: ¿Y se tiene en cuenta si el intérprete o la intérprete que se contrata en ese caso es hombre o mujer teniendo en cuenta si la persona a la que para la que se necesita la interpretación es la víctima o el agresor?
I1: Pues sinceramente no lo sé porque nunca he estado en el otro lado ¿no? de para ver cómo eligen al intérprete ni mucho menos no tengo ni idea pero quiero pensar que para casos tan delicados suelen elegir

una mujer quiero pensar también es verdad que en nuestro colectivo somos mayoría mujeres que hombres.
M: Sí eso también es verdad ¿y has notado alguna vez cuando has interpretado para el agresor has notado que a lo mejor el ser tu mujer ha podido perjudicar a la hora de que él se abriera más o que tuviera más confianza a la hora de que la comunicación fluyera?
I1: La verdad es que con agresores como tal no he estado he estado con delincuentes y tal con el agresor no he estado pero cuando son hombres por ejemplo te puedo hablar por ejemplo en consulta psicológica que he estado en muchas son mucho más reacios a (.) abrirse ¿no? es como más un poco más complejo mientras que las mujeres son más comunicativas o tienen como otra psicología diferentes no sé cómo explicártelo pero los hombres son como muy "Es que yo quiero que sea así" y no sale de ahí.
M: Vale o sea como que se aferran un poco ¿no? a lo que //ellos//, a lo que //ellos//.
I1: //Sí// //sí// y no, no es algo a nivel emocional es algo mucho más práctico y lógico que una mujer.
M: Pero ¿y crees que esa actitud ¿no? que ellos muestran es se debe más bien a lo que ellos traen ya consigo o se debe también al crees que si a lo mejor el intérprete fuera un hombre actuarían diferente?
I1: Yo creo que sí. Yo creo que sí.
M: ¿Y crees que eso se tendría que tener en cuenta a la hora de saber a quién contratar en determinados casos?
I1: A ver yo creo que es al fin y al cabo es una ayuda para el usuario ¿no? o sea para que una persona se pueda sentir más libre, más tranquila y más (.) que le sea más fácil comunicar, qué mejor que tener una a un interlocutor o sea una persona que transmita tu mensaje con el que tú te sientas más cómodo vamos yo lo veo de cajón, de hecho en [ORGANISMO] me quejo muchas veces que nunca tienen o sea tanto los psicólogos como los trabajadores sociales etcétera ellos eligen la cita que o sea las horas que a ellos les viene bien y nunca piensan en el intérprete es como mira lo que hoy a las diez que tengo una a lo mejor es una terapia psicológica que llevan un montón de tiempo y van cambiando de intérprete cada dos por tres y al final tú como intérprete estás a medias porque no sabes todo lo que ha pasado antes y esa persona tampoco es cómodo para esa persona que sea cada dos por tres una persona diferente que la interprete.
M: Claro y que tenga que repetir y contar porque claro //al final// no tienes //ese-//.
I1: //Claro// //o la psi//cóloga te tiene que poner al día un poquito antes de decir "Mira, pues hemos estado haciendo esto y esto y hoy vamos a seguir con esto", dices "Vale", pero claro tú no sabes toda la historia que hay detrás.
M: Claro estás fuera de contexto //totalmente//.
I1: //Claro// pero un montón y yo muchas veces lo digo digo creo que lo mejor sería que ese psicólogo siempre trabajaba trabajara con el mismo o sea ese psicólogo y su usuario siempre trabajara con el mismo intérprete o la misma intérprete para este caso en concreto y en vez de dar la cita el psicólogo que preguntara también al intérprete si puede ese día pero no es como una realidad paralela que tengo yo en mi cabeza ¿sabes? (risas).
M: Sí bueno creo que es lo que desearían muchos ¿no? {Sí} para que el sistema funcione funcionara bien pero-.
I1: A mí a veces me da la impresión de que somos como el último mono ¿sabes?
M: Sí sí totalmente totalmente y al final con lo que he estado investigando hasta ahora es lo que queda al final la realidad es esa ¿no? que nadie sabe pues cuál es el papel del intérprete {Exacto} no saben muy bien si al final tenemos que saber solo el idioma si tenemos que hacer otras tareas también que ellos no pueden entonces es un poco-.
I1: De hecho muchas veces a mí me ha pasado los usuarios te suelen hablar a ti o sea te preguntan cosas, si el psicólogo o el trabajador se ausenta un poco te preguntan cuánto tiempo llevas aquí, que qué tal es no sequé o sea intentan tener un poco de vínculo contigo cosa que entiendo bastante normal cuando eres una persona que acabas de llegar a un país o has pasado por una mala situación y tienes a alguien que habla tu propio idioma (.) y además ves que pue- que muestra cierta empatía por lo menos yo o sea yo no puedo no empatizar con las personas, pues quieras que no pues ese vínculo al final es un refuerzo para ya sea para terapia, para intervención policial o judicial o lo que sea, no sé.

M: Entonces ¿en ese caso crees que las víctimas con las que has tratado suelen confiar en ti desde el principio o has tenido a lo mejor alguna vez en las que la víctima se haya sentido incómoda ante la presencia de ante tu presencia o hayas notado que no ha tenido la confianza suficiente?
I1: A ver seguramente me habrá pasado pero ahora mismo no lo recuerdo (risas) pero ya no sólo a veces es el intérprete, sino la situación en sí ¿no? que una pe- estás en una situación tensa, desagradable, tienes que contar tus cosas horribles por las que has pasado y que no quieres entonces creo que es toda la situación en general que hace que una persona pueda abrirse más o abrirse menos. Sí que por ejemplo con (..) en algunos casos cuando son personas muy mayores sí que se suelen ab- o sea no sé como que les falta comunicación con la gente suelen abrirse mucho y es como "Ay, cómo me alegro de que estés aquí, gracias por venir, cómo nos has ayudado no sé cuántos" ahí sí, luego por ejemplo con mujeres que han pasado por violencia de género pues muchas veces depende más de la persona y a veces sí que se abren más otras veces no (..) sí que me acuerdo por ejemplo con una chica que estuve esta fue médica pero la chica tenía un montón de problemas médicos y jolín yo lo pasé mal por ella y luego cuando salimos de ahí que salí con ella me dijo "Por favor, ¿te puedo dar un abrazo?" y digo "Por supuesto" (risas) o sea quieras que no //al final-//.
M: //Es que// es que es complicado también la situación en la que estamos nosotras {Sí} ¿no? porque quieres ser todo lo imparcial que no se note //que estás de un lado y de otro// pero es eso //el el// empatizas con la persona al final ¿no? //porque de// una manera u otra.
I1: //Es que a veces es imposible//, //a veces es imposible//, //tú no eres de// tú no eres de piedra.
M: Exacto exacto es muy fina la línea que separa el hasta donde puedo decir que no y en cuanto puedo permitir.
I1: Sí que es verdad que una vez que termina esa interpretación tú ya no vuelves a ver a esa persona pero creo que también es un poco a ver a lo mejor yo ya me estoy pasando de la raya de la interpretación ¿no? pero creo que también es un poco labor tuya hacer que esa persona se sienta cómoda en ese momento porque jolín es una situación muy dura.
M: Claro claro no se trata ¿no? de allanarles el camino, sino de simplemente hacer ese trámite también un {Sí} poco más un poco más cómodo //¿no?//.
I1: //Ser// más empático es que no hay mucho más.
M: Y es igual ese miedo que tienen ¿no? al presentarse ante la policía o ante cualquier otro tipo de organismo oficial bueno pues que se alivie también esa ese miedo que puedan tener antes de saber lo que les espera.
I1: Yo me acuerdo de que estuve en una interpretación con dos chicas que habían huido de un club de trata de blancas y jolín o sea yo estaba ahí, las oía hablar que ellas algunas cosas las contaban otras no y yo pensaba "Por favor estas chicas por lo que han pasado" y ahí yo por ejemplo no o sea no concebiría que la intérprete fuera un hombre es que lo veo (.) totalmente como una falta de respeto hacia ellas.
M: Claro es por eso te hacía antes la pregunta de si creías que podía influir ¿no? sobre todo en este tipo de casos en los que normalmente la violencia que sufren la ejerce un hombre normalmente cómo se sentirían ¿no? si tuvieran que abrirse en canal vaya y hablar de toda su experiencia y que el intérprete que hay en medio sea un hombre o sea yo no lo pienso desde fuera ¿no? y pienso es que yo me cerraría por completo y diría "Bueno pues quizá este hombre {Sí sí} no va a transmitir lo que yo le voy a contar porque obviamente va a estar en mi contra o-" y es la idea que yo tengo ¿no? quizás luego depende también de la persona y si está dispuesta a hablar pues le va a dar igual pero yo creo que sí que juega un papel importante //¿no?// a la hora de crear-.
I1: //Yo creo que sí//. Sí que es verdad que no me ha pasado de decir "Oye, queremos un hombre" {No no claro} pero-.
M: Y antes de que empiecen las sesiones porque sí que me comentas eso que no sueles interpretar siempre para la misma mujer pero a la hora de que te llamen para una interpretación suelen los diferentes agentes ya sean abogados, psicólogos, trabajadores sociales suelen ellos darte instrucciones de dónde te tienes que sentar, si es presencial o suelen presentarte ellos a la víctima, te dejan un poco libre para que seas tú la que diga "Ah, pues soy [NOMBRE], voy a ser la persona encargada hoy de la interpretación" o cómo lo organizan? ¿Un poco eso sale más de ellos o se quedan //al margen//?
I1: //A ver// desde Pandemia todo se hace más ya en remoto o telefónico hay algunas personas que te ponen un poco en contexto de lo que van a hablar (.) sí que es verdad que el día antes o dos días antes

etcétera no recibes absolutamente nada y de hecho los que lo coordinan las o sea la interpretación con los psicólogos o con los trabajadores sociales es un departamento de traducción no o sea tú no tienes un enlace directo con ellos entonces simplemente te no te ponen yo más de una vez incluso he pedido "Oye, por favor, dime de qué va a ser, de qué van a tratar" y o "Por protección de datos no te lo podemos decir" o "No te lo podemos decir" o "Tampoco te lo vamos a decir" o sea tal cual nunca tienes información ninguna en absoluto, ni tampoco tienes o sea aun antes de la interpretación no te dan ningunas directrices ni mucho menos se supone que tú ya eres intérprete y sabes lo que tienes que hacer (.) sí que es verdad que cuando cier- cuando algunos trabajadores sociales y psicólogos antes de hacer pasar al usuario te ponen un poco en contexto pero rara vez muy rara vez y sí que te presentan ellos por lo general o sea te ahora mismo no es "Siéntate aquí" ni nada simplemente por teléfono te dicen "Bueno te presento a fulanito que ha venido hoy a esto" y te dicen "Bueno preséntate y empezamos la sesión", yo me presento digo "Soy [NOMBRE PARTICIPANTE] voy a ser tu intérprete hoy" y ya está.

M: ¿Y has notado alguna diferencia en la interacción entre la interpretación presencial y ahora la modalidad online (.) en cuanto a ese vínculo ¿no? o a cómo te comunicas con la víctima o cómo se siente la persona más cómoda según //si es presencial o-//?

I1: //Por parte del usuario// la verdad no he sentido mucha diferencia que les afectara realmente que hubiese o no hubiese también te digo por ejemplo hay muchos usuarios que son reacios a que pongas la cámara, no quieren que les vean por ejemplo por si les graban o lo que sea cosa que es bastante incómoda para mí por lo menos porque yo no veo cómo reacciona esa persona y muchas veces la trabajadora social, el psicólogo o quien esté allí me dice "Ha hecho no sé qué, me ha enseñado no sé cuánto", dices "Vale".

M: Pero realmente bueno ayudarte te ayuda ver cómo reacciona //la persona en el momento// en el que cuenta ¿no? //lo que//.

I1: //Sí, sí//. //Claro// entonces el hecho de que no pongan la cámara a mí por ejemplo me parece una dificultad añadida pero así como actitud de comunicación la persona que se quiere comunicar lo hace ya sea por en remoto, en presencial y el que es reacio a la comunicación es igual en presencial que en remoto.

M: Vale ¿y ha habido algún otro tipo de no relacionado con la interpretación remota, sino con la situación en sí algún otro tipo de dificultades o problemas a los que que hayan surgido al interpretar en estos en este contexto con víctimas de violencia de género?

I1: A ver ¿a qué te refieres con dificultades?

M: Que estén ¿no? que estén relacionadas con no con la situación que se crea entre el agente que en ese momento esté sea policía, trabajador social, la víctima y tú ¿no? que haya falta de comprensión por parte del agente o por parte de la //víctima//, que //hayan// surgido problemas en la comunicación //de ese tipo de-//.

I1: //Vale// //a ver// //sí vale// lo que a veces suele pasar es como a ver son situaciones tan límite ¿no? que la persona que viene a denunciar o a hablar del te- de o sea a contar su problema a veces está tan nerviosa que no es capaz de ordenar el discurso (.) entonces muchas veces incluso tú como intérprete tienes que intentar por lo menos yo lo intento hacer ordenar ese discurso porque muchas veces es te da la información aquí, aquí, aquí, aquí o sea va como todo muy enredado y entre el agente o la persona que está al otro lado y tú intentáis ordenar ese discurso de hecho me pasó con una chica hace poco que no dejaba de llorar (.) todo el rato o sea cada palabra que decía lloraba (.) y pues entre lloros y sollozos pues yo me voy apuntando cosas, voy componiendo un poco su historia la voy transmitiendo y muchas veces incluso ni tienes que volver a preguntarle "Perdona, ¿antes has dicho esto?", por si yo me estoy equivocando que tampoco voy ni quiero añadir ni quitar cosas de lo que tú me estás contando y se hace muy difícil en remoto cuando no estás ahí al lado no la ves tampoco y esa persona ni siquiera es capaz de por la situación en la que está de transmitir lo que le gustaría (.) y pu- y el hecho de volver a preguntar dos tres cuatro veces lo mismo a mí personalmente me incomoda es como "Pobrecita, lo está pasando mal y yo estoy aquí dándole, diciendo 'Ay, ¿me lo puedes repetir' (voz cómica)?".

M: (risas) Claro sí porque además ¿no? como que puedes dar la impresión de que o no te estás enterando o de que //y no// es el caso //¿no?/

I1: //No pero// //claro// es que te incomodas tú y te hace sentir o sea tú te sientes como mal profesional dices "O sea por favor la pobre muchacha está intentando explicar un momento muy difícil de su vida y tú aquí haciendo de detective" de "Oye, es que no te he entendido, es que no te he entendido" y dices "Al final me va a decir 'Mira búscate a otro o sea no me pongas a este intérprete porque no se entera de nada'"

pero en este caso por ejemplo me pasó que la chica al final me dijo "Oye, muchísimas gracias" dice "Vaya *trabajazo* te he hecho hacer porque yo entre que no puedo contar nada porque me pongo a llorar" y digo "Mira, yo me lo voy a apuntar y voy haciendo lo que puedo" y luego como hay intercomunicación entre ellos, ve que la historia va por donde ella decía ¿no? y me decía "Ay, pues muchas gracias por lo menos lo has podido sacar" y digo "Nada, no te preocupes mujer que no pasa nada" //entonces//.
M: //Claro// ¿o sea que hasta ahora más o menos todas las experiencias que has tenido con mujeres que han sufrido violencia de género han sido positivas ¿no? no te has encontrado nunca con una víctima que ¿no? como que te haya dificultado //que-//?
I1: //No// no creo que también al ser un entorno tan complicado ¿no? desde el punto de vista emocional ellas mismas agradecen que haya una persona que pueda interactuar, que se lo ponga más fácil etcétera o sea no sé.
M: Claro ¿y por parte de los distintos agentes has percibido (..) incomprensión hacia tu trabajo o que te hayan pedido que no interpretes todo y que te hayan pedido solo un resumen de lo que tú consideras importante o que no sé como que te hayan dificultado tu trabajo con a la hora de interpretar?
I1: No la verdad es que nunca me ha pasado no el hecho de que a ver a lo mejor cuando son policía y hay tres o cuatro agentes que están hablando entre ellos o lo que sea sí que me han dicho "Esto no lo interpretes" y yo muchas veces no lo interpreto pero sí que le digo a la persona que está ahí porque creo que queda muy feo ver a gente hablando y no saber de lo que están hablando de "Están hablando entre ellos de X asunto, ya está o sea no es nada que tenga que ver contigo" y ahí se queda todo pero no en ningún momento me ha pasado que el otro lado ¿no? el agente o psicólogo o trabajador social me diga "Esto no, tal resúmemelo" no no.
M: Vale y a la ho- cuando me has comentado antes que estuviste trabajando con la [FUERZAS Y CUERPOS DE SEGURIDAD DEL ESTADO] ¿ahí fue como autónoma o era en plantilla //con la (inc.)//.
I1: //Era como contratada// es que aquí en [CIUDAD] ahora mismo creo que ya no lo hacen pero antes en verano cogían refuerzos y el mismo Ministerio del Interior contrataba x personas para la temporada fuerte de verano ¿no? de julio a se supone que era octubre yo me tuve que quedar más porque empecé con un grupo en una operación y a mí se me acababa el contrato pero la operación seguía y ellos querían que me quedase yo (.) porque ya sabía ya todo lo que iba a pasar entonces pidieron específicamente que me quedara y ahí tuvieron que contratar a través de [EMPRESA] porque el Ministerio del Interior no podía hacer otra contratación.
M: Vale o sea que en ese caso en ese momento tú también trabajabas para [EMPRESA].
I1: Fue seis meses para el Ministerio del Interior y luego cuando se acabó el contrato fueron tres meses para [EMPRESA] pero sólo en esa comisaría o sea sólo en ese en esa operación ya está o sea no me llamaban para nada más.
M: Vale //y-//.
I1: //De// hecho nunca he trabajado con ellos.
M: ¿Y suelen pedir a nivel de la (.) de la [FUERZAS Y CUERPOS DE SEGURIDAD DEL ESTADO] y demás que el intérprete tenga algún tipo de acreditación suelen preguntarte antes una vez que te han llamado que enseñes pues acreditación nada, no? {Ojalá} ¿Y con el resto de-?
I1: De hecho fíjate en la operación que estuve yo aluciné te lo juro es que fue como decir pero "¿Cómo no os quejáis?" o sea fue una operación de falsedad documental y tenían muchas escuchas o sea yo me iba a una sa- a la sala de sitel y tenías que tra- que escuchar lo que tenían en las grabaciones y transcribirlas al español entonces pues yo me sentaba y transcribía y uno de los agentes me dijo "Ostras es la primera vez que tenemos un intérprete que escribe sin faltas de ortografía y que se entiende lo que pone" y me quedé digo "¿Me lo estás diciendo en serio?" y dice "Sí, no escribes en indio" digo "¿De verdad?" y dice "Sí es que a veces viene gente que jolín, no se entiende lo que ponen" y digo "¿Y no os quejáis? porque a vosotros os dificulta vuestra tal", "Pues no", digo "Pues muy mal" (risas).
M: Claro es que asumen simplemente que como vienen por una contratados por una agencia pues que //ya// como el control de calidad que lo habrán pasado //antes de llegar//.
I1: //Ya//. //Ya pero no ni// ellos mismos te piden nada nunca.
M: Claro ¿y con las demás organizaciones que trabajas como intérprete y demás ellos te piden algún tipo de acreditación //para// poder trabajar en vamos para que te puedan llamar ¿no? //supongo//.

I1: //Sí//, //Sí por ejemplo// con [ORGANISMO] llevo trabajando con ellos mucho tiempo se p- se po- en mi caso por lo menos se puso en contacto conmigo el departamento de traducción que tienen ellos, me pidió títulos de la universidad no sé qué tal y a partir de ahí ya me metieron en bolsa entre comillas o sea en su plantilla no sé cómo llamarlo con ellos sí luego por ejemplo con [ORGANISMO] también pero cierto es que en la plantilla de [ORGANISMO] había gente que trabajaba de intérprete entre comillas y no sabían español era como pero "¿Cómo contratáis gente así que no sabe español pero lo contratáis de intérprete?".
M: Vamos que hay una mezcla de todo ¿no? //supongo que en el caso de-//.
I1: //Sí yo creo que depende también// de la organización ¿sabes? de pero sí que en alguna o sea la gran mayoría lo normal es que te pidan algo ¿no? que demuestres tu experiencia o algo así.
M: Claro pero ¿sí que no te piden por ejemplo a la hora de tratar con víctimas de violencia de género o de trata y demás ahí sí que no te piden o sí quizás algún tipo de formación en ese contexto?
I1: No no (.) ni en [ORGANISMO] eh tampoco simplemente te dicen "¿Tienes experiencia en interpretación?" "Sí" "Pues hala, adelante".
M: Vale ¿crees que hay como incomprensión sobre nuestro trabajo a nivel de todos los agentes o servicios con los que has trabajado?
I1: Más que incomprensión yo diría que la gente no está acostumbrada a trabajar con intérprete (.) ya sea agente de policía porque a ellos tampoco mira mi cuñado es [PROFESIÓN] y me decía "Ay, el otro día estuve con intérprete" dice "Es la primera vez que trabajo con uno" y dice "Nunca había trabajado con uno" y dice "Y sinceramente no nos dan formación de cómo hay que trabajar cuando hay intérprete", digo "Pues es verdad", digo "Y a veces os enrolláis y decís cosas que no hacen falta (.) y no muchas veces no dejáis interpretar tranquilamente porque interrumpes, dices cosas, no sé qué no sé cuántos o hacéis discursos muy largos o repetís la misma información veinte veces", digo yo creo que el otro lado ¿no? los agentes los tienen que tener también cierta formación de cómo hay que trabajar con un intérprete porque con los psicólogos por ejemplo es madre de Dios o sea yo a veces digo "Por favor, deja de hablar ya" (ambas ríen) o sea no es una consecutiva y yo hay veces que los tengo que cortar de "Espérate, voy a trasladar esto" porque es que no es lo mismo un interrogatorio policial en el que es pregunta, respuesta, pregunta, respuesta, las respuestas son más largas que las preguntas pero en la consulta psicológica hay muchísima información e información ya no material ¿no? entre comillas de cosas que me han pasado es todo muy emocional todo muy y es muy compleja, muy compleja y muchas veces es como "Espérate o sea déjame que le trasmita esto y luego sigues" y creo que también falta formación para el otro lado.
M: ¿Y cómo crees que se podría conseguir eso? porque no sé si te suena el proyecto "Speak out for Support" {No} que se hizo en España fue en el año 2011-2014 y bueno fue llevado a cabo por la Universidad de Vigo con otras ocho universidades españolas y bueno ese proyecto estaba enfocado un poco pues a ver el tipo de formación ¿no? que los intérpretes necesitan para trabajar en contextos de violencia de género y además también enfocado un poco a ver si el resto de agentes ¿no? tenían esa formación también y sabían cómo trabajar con un intérprete en ese caso y la verdad es que a mí el proyecto me ha gustado muchísimo, hay un montón de material en la página web y sí que tenía curiosidad por saber el alcance que había tenido ese proyecto ¿no? porque creo que ha tenido mucho más alcance fuera de España que dentro de España y me parece como un poco pues una pena que se hayan destinado tantos recursos y tantos esfuerzos de profesionales y de y también de personal docente de la universidad y creo que pues de las cuatro o cinco personas a las que le he preguntado hasta ahora nadie conoce este proyecto.
I1: Pues yo tampoco voy a ser seis. //De hecho// cuando termine voy a echar un vistazo a ver qué.
M: //Entonces// y es verdad que hay como materiales hay incluso vídeos de cómo tienes que actuar en determinados casos y como *role play* para que tú veas pues un poco como es esa interacción y la verdad que {No, lo desconocía} creo que es un proyecto bastante bueno y que sirve precisamente para eso ¿no? como tanto a nivel de los intérpretes porque es verdad que hay mucha interpretación no profesional pero también a nivel de los agentes para que ellos aprendan un poco a trabajar con nosotras y de ahí mi pregunta ¿qué crees que haría falta para que esa formación fue- no dependiera sólo de nosotros? porque al final nosotras nos podemos formar en todo lo que queramos aunque no sea a nivel reglado pero el que estos agentes aprendan a trabajar con un intérprete ¿cuál crees que sería la medida o el cambio que habría que conseguir para que eso se pudiera llevar a cabo?

I1: A ver yo creo que también a veces el al intérprete lo invisibilizan ¿no? es como que está ahí, yo hablo y ya me interpretará ¿sabes? como si fuera un robot entonces creo que hay que dar pues digamos un poco de visibilidad ¿no? a que esa persona te tiene que entender, lo tiene que transmitir y lo que le diga el otro hacer lo mismo es tu teléfono de comunicación y yo creo que se debería o se podría hacer algún tipo de formación, taller, algo en el que los intérpretes fueran los que formasen entre comillas a los al otro lado ¿no? al que comunica para- entiendo que la víctima por supuesto que no pero los agentes que están ahí transmitir de mira yo cuando o sea mostrar su trabajo para que las otras personas también tengan la visibilidad ¿no? de ese trabajo, decir ostras nunca porque estoy segura que la gente no lo hace por a propósito es por desconocimiento y una vez empiezas a hablar pues te cuesta pararte porque quieres transmitirlo todo de golpe y es complicado, entonces creo que muchas veces hay que eso tiene que haber como una un *feedback* del intérprete hacia el agente para que ese agente sepa por lo que pasa la persona que está a su lado. De hecho a mí me pasó en una interpretación que era consecutiva pero se lo agradecí un montón a la oradora fue para [ORGANIZACIÓN] que fue una chica una señora de defensa de derechos humanos sobre todo de la mujer de Rusia que venía aquí pues a dar una conferencia y fue uno de los interlocutores que más empatía tuvo con conmigo como intérprete porque hacía pausas, hablaba despacio y cuan- y yo la miraba y me decía "Tú tranquila, yo voy a intentar pararme todas las veces que haga falta para que tú puedas interpretar", mira fue me sentí súper cómoda, súper a gusto, veía que ella me entendía y sabía que además es que era o sea era algo muy emo- muy como hablaba de los derechos humanos y tal era algo no sé muy importante y hablaba sobre todo de las mujeres, de cómo las trataban ahí, de que la policía no intervenía cuando una mujer pedía ayuda y que al final le daban muchas veces una mujer podía denunciar a su marido y la que acaba en la cár- en el calabozo era la mujer y no el marido bueno unas cosas y se lo agradecí porque era un contexto tan delicado le dije "Oye, muchísimas gracias digo me has hecho sentirme súper cómoda y me has facilitado tanto la tarea que ojalá toda la gente fuera como tú", pero eso pasa rara vez //entonces yo entiendo// que ella había hecho muchas más conferencias con intérpretes y tenía esa experiencia por eso digo yo creo que esa formación debería ser de los intérpretes hacia los agentes.

M: //En contadas ocasiones//. Claro y que se pueda ver un poco cómo se trabaja en equipo {Sí sí} porque al final es eso ¿no? necesitas también como que esa confianza porque hay muchas sea policías, psicólogos etcétera que piensan "No, es que el intérprete va a estar a favor de la víctima y no va a ser todo lo neutral que debería" y al final hay como todo este tipo de ideas preconcebidas que yo creo que con una formación del tipo que tú propones pues se podría como igual no eliminar esa idea que tienen ¿no? pero sí que mitigar un poco el que {Sí} piensen eso de nosotros //al final estamos// ahí para facilitar la comunicación de las dos partes.

I1: //Sí de hecho// alguna vez me ha pasado de decir de la gente en la persona de hispanoparlante "Pero ¿tú le has dicho esto?", "Sí", "Vuélveselo a decir", "¿Se lo has dicho?", "Que sí, que sí que se lo he dicho" y dices "Ya" o sea.

M: Sí como que necesita //esa confirmación ¿no?//.

I1: //Sí, como que no se fía, sí//, como que no se fía de que lo he transmitido bien y me sorprende.

M: ¿Y (.) por qué crees o bueno por qué crees qué tendría que cambiar? porque no sé si desde la [ASOCIACIÓN] se hace algún tipo de trabajo para modificar bueno eso hay que cambiar la legislación vigente no es tan fácil pero ¿ha habido intentos para intentar hacer explícita esa necesidad de que el intérprete de que se recurra a un intérprete en este tipo de casos? porque es verdad que a nivel judicial sí que las directivas europeas se han incluido en la legislación nacional y sí que está garantizado el derecho a intérprete lo que no sé si se respeta en el cien por cien de los casos o no el que se recurra a ellos pero es verdad que en el ámbito sanitario, en el asistencial, en el psicológico no hay nada en la ley ¿no? que ampare este derecho entonces ¿ha habido algún tipo de iniciativa o de esfuerzo por intentar que se visibilice la falta que hacemos en ese tipo de contextos también y que se pueda garantizar cien por cien ese derecho al en este caso bueno a las víctimas de violencia de género pero a cualquier-?

I1: La verdad es que lo desconozco si ha habido algo seguramente APTIJ haya movido algún hilo por ahí y la Red Vértice también estoy segura de que alg- alguna proposición de ley o lo que sea hayan hecho o trabajen en algo en algún proyecto de ese estilo pero lo desconozco fíjate ayer lo que decías el entorno médico y tal ayer estuve con una chica de interpretación y ella se quejaba era en [COMUNIDAD AUTÓNOMA] ella se quejaba de que cuando va el médico al hospital nunca hay intérpretes y ella además

está aquí sola con su hijo con una minusvalía del noventa y siete por ciento o sea me dice "Las veces que me he ido a urgencias o lo que sea yo no sé no soy capaz de comunicar o sea no sé hablar español, acabo de llegar" y la trabajadora social le decía que los hospitales tienen un sistema que se llama Dualia que es para interpretación y que pueden llamar ahí en cualquier momento, pues no lo hacen (.) no sé por qué no lo hacen y la trabajadora social le insistía decía "Es que es tu derecho el tener poder comunicarte y que te entiendan teniendo ellos simplemente hacer una llamada telefónica y que se ponga alguien que hable otro idioma", pues no lo hacen y la chica se quejaba mucho y dice "A veces incluso me tratan mal por no hablar español", digo "Jo, pues qué rabia".

M: Claro porque al final el servicio lo tiene contratado el hospital y tendría que ser iniciativa ¿no? de la persona que //trate en ese momento// de llamar por teléfono y decir "Pues oye, necesito alguien que se comunique con esta persona" ¿no? entonces esa es la cosa que el recurso está pero la forma en la que luego se hace uso de él ¿y crees que la política de licitaciones que hay ahora mismo a nivel de hospitales, de policía sobre todo, repercute también en que a nivel legislativo no se haga nada porque creen que simplemente este sistema de licitaciones funciona perfectamente?

I1: //Claro lo tienen, lo deberían usar//. Yo creo que el sistema de licitaciones o deberían revisarlo o hacer otra cosa porque no, no o sea no no funciona, no funciona porque contratan lo más barato que hay y muchas veces no son intérpretes profesionales o que no no tienen experiencia que lo entiendo porque hay idiomas que no hay intérpretes profesionales de esos idiomas, pero con una formación aunque sea mínima puedes preparar a la gente para ese tipo de intervenciones cortas que no son tan técnicas, específicas etcétera o sea se puede y yo creo que es que no sabría qué solución ponerle a esto ¿no? de no no se me ocurre ninguna fórmula ¿no? para pero mira el otro día lo comentábamos en Twitter que la comunidad traductora se mueve mucho en Twitter sacan una licitación para traducir X textos no me acuerdo cuántas palabras eran a *choporrocientos* idiomas diferentes y la oferta o sea el precio por palabra que ofertaban era creo que cinco céntimos o menos y luego la licitación la ganó una empresa que presupuestó a dos céntimos por palabra la traducción y dices "Es que es imposible, es imposible", además idiomas como rumano o sea eran no eran idiomas eran idiomas europeos pero más exóticos ¿no? entre comillas no me rec- no me acuerdo ahora muy bien pero dices "Sí hombre dos céntimos" y en la licitación ponía claramente que estaba prohibidísimo usar traducción automática y dices "Por dos céntimos no sé yo" claro ¿quién revisa luego esos textos? Nadie //pues con la interpretación lo mismo// con la interpretación lo mismo yo subcontrato al que al precio más barato que me ofrezcan y si nadie se queja, si la policía no se queja, si los jueces no se quejan o cualquier agente judicial no se queja, la par- los usuarios no se quejan todo funciona bien.

M: Claro, claro. //No hay un control de calidad después//. Claro claro porque entiendo que en algún momento que algo falle ¿no? que haya alguien que diga "Pues mira no, lo que me has traducido no me gusta o la interpretación pues no he quedado contento", nadie expresa su deseo de decir quiero cambiar de intérprete porque realmente ese derecho está reconocido ¿no? sobre todo en el ámbito judicial si tú no estás contento puedes decir "Ok, no quiero seguir trabajando con este intérprete {Claro} quiero otro" pero supongo que luego en la realidad es como bueno me ha tocado este //sigo adelante// y listo y luego no digo //nada//.

I1: //Y ya está//. //También// creo que muchas veces es por parte del usuario "como yo no pago este servicio" que vale lo entiendo como es gratis no me voy a quejar y es un "no, es que es tu derecho que a ti te interpreten bien, a que transmitan tus palabras a-" quéjate.

M: Sí supongo que también entra un poco en juego ¿no? el que se sientan como un poco no quiero decir inferiores, sino que también como en desigualdad ¿no? de condiciones {Sí} porque saben {Sí} que están aquí como persona migrante que tiene pues quizás se pueden enfrentar a determinadas situaciones y por eso quizás se quedan más como calladas y no expresan su descontento y demás ¿y (..) crees que porque claro al final todo esto viene derivado de la persona que hay detrás desarrollando toda esta legislación y al final los intérpretes ni los intérpretes ni los traductores se nos incluye ni se nos tiene en //cuenta// a la hora de crear //esas-//.

I1: //No no// //pero creo// que pasa con todo o sea la legislación de educación no incluye a los profesores, la de sanitaria no incluye médicos entonces.

M: ¿Y qué crees así ya para ir terminando que sería necesario para que se dieran cuenta de la necesidad que hay de regular esto? porque al final el hecho de que este servicio no esté regulado de ninguna manera

y que no se garantice ese derecho en este caso porque a mí me interesa en el contexto de violencia de género pero al final conlleva que estas mujeres no tengan garantizados sus derechos porque al final no están informadas correctamente, no saben el tipo de servicios que además son muchos ¿no? para intentar protegerlas y que se les dé esa protección habría que realizar algo hacer algo porque al final el gobierno está invirtiendo un montón de recursos en combatir la violencia de género pero realmente cuando estas mujeres son las que necesitan acceder al sistema pues o lo hacen a medias o entonces como ¿qué tipo de cambio sería necesario no para que-?

I1: Yo creo que para que cambien la legislación las personas que legislan deberían vivir esa realidad (..) y conocer ¿no? todas las trabas que les ponen, lo complicado que es lo complicado que es desde un punto de vista de una mujer o una persona que ha pasado por dificultades tan gordas o sea que sí que legislar no es fácil pero también tienes que conocer la realidad de esas personas yo creo ¿sabes? no lo veo de otra forma o sea no veo otra forma más sé que es muy difícil o sea que no es de hecho creo que es irreal pero es o sea ¿cómo puedes legislar algo por lo que tú no has- un proceso por el que no has pasado no (..) no has visto cómo interactúa la gente los-? no sé creo que es primero tienes que vivir la realidad o por lo menos intentar pasar por el mismo proceso para decir "Ostras, pues mira, esto no está bien, vamos a cambiarlo, ponerlo así que va a ser más fácil", "Esto también", "A esta gente hay que formarla, a estos tal", yo creo que es de ahí de donde cojea toda la legislación en general o sea que se legisla desde la teoría no desde la práctica.

M: Exacto y también en cuanto a las barreras lingüísticas yo creo que sigue habiendo o que está muy extendido esta cosa de "Bueno si hablas un poco de español nos vamos a entender" {Ah, ya} como que realmente no se entiende lo que supone estar en un país extranjero y encima no hablar el idioma y piensan que ese proceso de aprender el idioma va a ser mucho más rápido de lo que ellos piensan ¿no? y realmente bueno-.

I1: De hecho fíjate en [ORGANISMO] duran- van son varias fases en el programa durante la primera fase sí que tienen asistencia de intérpretes por lo general pero en cuanto pueden comunicar un poco se las quitan o sea no se la quitan pero la evitan ¿no? la se la dan sólo cuando esa persona lo pide y dices "Vale sí o sea lleva aquí tres meses cuatro me- seis meses" digo, "¿En seis meses a qué nivel de español vas a tener para comunicar un problema?" que vale el hecho de "Oye, no sé dónde ir a pagar la luz" o cosas más cotidianas, sí, pero algo más serio.

M: Es eso que al //final-//.

I1: //Y ellos siempre// abogan a que "No es que es así podéis ser más independientes", claro pero hasta cierto punto.

M: Hay que saber lo que supone también que esa persona no sepa transmitir cien por- y sobre todo en situaciones tan difíciles y tan graves como las que tratan que esa persona necesita poder expresarse {Eso es} con toda la riqueza del idioma ¿no? no como puede y eso es un poco lo que también estoy viendo que es "No no, pero si como yo hablo un poco de inglés y ella habla un poco español y ya está así nos podemos entender" {Ya, ojala} y sí la verdad que es una pena pero al final es la realidad que se vive en muchos sitios y ya por último y con esto ya sí que te libero de todo (risas) porque ahora sí que estás trabajando más a nivel remoto {Sí} ¿crees que la interpretación por videoconferencia o telefónica podría ser una solución a todo esto a que se pudiera garantizar ese derecho a la interpretación en la mayoría de los casos y que se hiciera ver pues la necesidad y que digas "¿no? tengo una persona que no habla el idioma, cojo el teléfono y llamo a alguien", crees que eso podría ser una solución? que el Estado podría en lugar de invertir tanto dinero en licitaciones que luego al final pues funcionan a medias ¿crees que se tendrían los recursos como para hacer que la interpretación por videoconferencia o telefónica pudiera mejorar?

I1: Yo creo que sí de hecho incluso el mismo Estado en vez de licitar podría tener un departamento un lo que sea de intérpretes traductores con su sede de los idiomas que más se (.) que más se necesiten entiendo que todos no los puedan tener y garantizar una calidad, tener gente en plantilla en nómina etcétera en una sede en la que por teléfono o videoconferencia puedas llamar, es verdad que no pueden tener disponibilidad cien por cien pero jolín se puede agendar todo y tener x personas por idioma y de esa forma yo creo que garantizas más la calidad que subcontratando empresas que traen gente de Dios sabe dónde sin conocer la qué formación tienen etcétera y aquí podrías podrían pasar por un filtro e igual que pues para los traductores del Estado o sea por qué no (.) pasar por un filtro y garantizar una calidad que hoy en día no siempre se no siempre se da, entonces a ver sé que no es la mejor solución de tener gente en remoto por

teléfono porque quieras que no se pierden muchas cosas pero como paliar la falta que hay actualmente y tal creo que o sea no es mala idea.
M: Claro es que muchas veces lo típico ¿no? de "Bueno es que mientras que llamo al intérprete y viene igual pasan dos horas en esas dos horas a mí ya no me sirve" ¿no? //pero claro-//.
I1: //Es mucho más inmediato//.
M: Claro si tuvieras el servicio de interpretación a lo mejor dirían "Claro es que llamo por teléfono y como no veo a la persona tampoco me entiendo" ¿no? al final creo que pasa también por lo que comentabas antes de formar a la gente ¿no? y de que conozcan realmente cuál es la realidad de estas personas y de lo que supone no poder comunicarse en el idioma así que nada yo por mi parte lo tengo todo a no ser que quieras añadir algo alguna otra experiencia, aspecto que (.) //consideres que puede ser relevante// y si no pues con esto //ya lo tendríamos//.
I1: //Pues es que no lo sé//, //no lo sé// porque como cada día me toca una cosa diferente cada persona es diferente y a veces pues también es verdad que en remoto últimamente pues a veces cuando la comunicación es terrible o sea cuando no se oye bien, el teléfono falla, el internet falla, lo que sea pues te co- te da a mí me da un poco de ansiedad pero bueno //y te estresa un poco//.
M: //No claro porque// además te interrumpe más en el trabajo tienes que estar como pendiente //no sabes-//.
I1: //Y preguntar// cada dos tres cuatro o cinco veces entonces pero vamos que no no sabría qué añadirte que son suelen ser situaciones muy difíciles y a veces se hace difícil (…) por la empatía ¿no? siempre te llevas un poquito contigo y a mí me ha pasado alguna vez de salir, echarme cuatro lagrimitas y decir "Venga, ya está (me voy a casa?)".
M: Es que eso también es otro tema que no se trata lo suficiente y es la carga emocional que tú te llevas {Uf} y cómo lidias con eso una vez que ya no estás dentro del encargo ¿no? porque no es que digas "Ah, pues carpetazo y listo y me olvido", son situaciones reales que al final pues si tienes un poco de corazoncito como yo digo {Sí} te tiene que afectar ¿no? y esa parte psicológica creo que también está muy que necesita también más investigación también {Sí sí} y que se dé a los intérpretes pues esas herramientas para poder alejarse un poco ¿no? de las situaciones que viven con los clientes.
I1: No e incluso ya te digo que durante la interpretación hay veces que es <u>inevitable</u> no empatizar cuando esa persona que está rota contándole algo y tú dices "Por favor, no llores, o sea, cálmate, no llores, todo está bien" (ambas ríen) por lo menos a mí me pasa.
M: Claro no no pero es que es normal yo creo que es muy difícil quedarse como una piedra y decir "Bueno, no, a mí me da igual que llore, que grite lo que quiera y simplemente como una máquina transmito lo //que-//".
I1: //Yo// creo que es imposible no sé si alguien lo ha conseguido pero por mí yo no, no puedo.
[Fin de la grabación no relevante]

Transcript name: TK-I-02
Date of recording: 05/06/23
Duration: 58:58 minutes

M: Vale ya lo tenemos así que para empezar un poco pues que me cuentes el tiempo que estuviste o que llevas trabajando como intérprete, la formación, si dispones de acreditación y demás.
I2: A ver yo trabajé como intérprete judicial y policial porque aprobé las oposiciones del Ministerio de Justicia primero y luego del Ministerio del Interior y estuve trabajando como más o menos entre el año [AÑO] creo que sería cuando yo me incorpore hasta [AÑO] que ya me quedé a tiempo completo en la universidad y ya hace bastante tiempo que no estoy a tiempo completo en el mercado profesional ¿vale? yo sí tenía estudios de traducción e interpretación, la licenciatura y había hecho una especialidad en traducción jurídica y en interpretación de conferencias en su día y como acreditación bueno en España tenía el nombramiento como intérprete jurado era lo que yo tenía pero aparte quizá pues el hecho de que yo trabajaba en plantilla trabajé en plantilla primero para el ámbito judicial y luego en plantilla para la [FUERZAS Y CUERPOS DE SEGURIDAD DEL ESTADO] en [CIUDAD] y en [CIUDAD].
M: De acuerdo ¿y las lenguas de trabajo?

I2: Fundamentalmente ya los últimos años aunque yo la primera oposición la aprobé con [IDIOMA] y [IDIOMA] fundamentalmente yo trabajé con [IDIOMA] casi siempre cuando ya en la [FUERZAS Y CUERPOS DE SEGURIDAD DEL ESTADO] ya el único idioma que tenía era el [IDIOMA].
M: ¿Y en todos en los años que has estado activo cuántos casos de violencia de género como tal has podido-? No hace falta que sea exacto ¿no? pero-.
I2: A ver no- hace ya mucho tiempo y no recuerdo mucho pero también es cierto que a mí me pilló cuando todavía en España no estaba la Ley Integral de- contra la Violencia de Género ni los juzgados específicos con lo cual yo los casos que más recuerdo yo creo que son anteriores a ese punto de inflexión no sabría darte un número porque claro había muchas veces que eran casos a lo mejor por lesiones que sí quizá derivaban de un caso de violencia de género pero que en su momento no se tramitaban como violencia de género entonces eran agresiones en la pareja pero sí hoy día sería violencia de género pero en aquel entonces penalmente no estaba categorizado como tal no sabría no sabría darte un número exacto //en algunos// que intento recordar sí porque había también bueno depende también de la definición que se haga de violencia de género o sea que temas de trata, temas de eso sí había más entonces bueno digamos que una parte importante del trabajo eran relacionados con //ese tipo// de temas.
M: //Bueno no hay problema//. //Con eso//. Y bueno en su momento cuando empezaste entiendo que formación como tal en violencia de género no tendrías porque obviamente no existía la ley tampoco {No} pero en los años posteriores ya más para el [AÑO] ¿recibiste o había algún tipo de formación para intérpretes en este {No} ámbito concreto?
I2: No yo la única formación o los únicos es que participé en un proyecto como ya como investigador y ya no me acuerdo si yo ya estaba a tiempo completo en la uni o todavía estaba a caballo entre los dos ámbitos en un proyecto sobre interpretación en contextos de violencia de género, se desarrollaron recursos formativos y demás y fue un poco mi quizás mi acercamiento un poco más académico al tema pero formación como tal específica no en aquel entonces ahí sí habría formación general sobre cuestiones de género y demás pero no específicamente diseñadas para los intérpretes y yo podía acceder a ello porque era empleado público, otros intérpretes que trabajaran en el ámbito privado para las empresas supongo que no habrían recibido ninguna formación específica.
M: ¿Y en el en los años que has estado trabajando en el contacto con otros intérpretes supongo que te habrás encontrado más con intérpretes no profesionales que profesionales o cómo ha sido esa experiencia?
I2: Yo creo que la tónica general a ver en el ámbito del personal que trabajaba en plantilla sí había personas cualificadas, también había personas sin cualificación específica de por cómo estaba configurado en aquel momento el acceso a la profesión y hoy en día siguen estas personas pueden seguir trabajando, la mayoría tenían estudios superiores pero algunos no estaban relacionados ni con la interpretación ni con las lenguas a lo mejor sobre todo en idiomas no mayoritarios o idiomas un poco sobre todo el tema del árabe y demás te encontrabas un perfil un poco de todo, te puedes encontrar con personas que eran médicos de formación pero que habían acabado por saber árabe trabajando de intérpretes pero sin ninguna formación específica sobre cómo ser intérprete y luego para las con los intérpretes con los que te cruzabas de cualquier idioma en los juzgados o en la comisaría que venían como *freelance* o como a través de las empresas subcontratadas ahí había un poco también de todo personas no cualificadas y personas cualificadas, había de todo.
M: ¿Y el proceso de selección de esos intérpretes en plantilla ha cambiado? Tú que has estado sé que //trabajas// con [ASOCIACIÓN] y demás.
I2: //Ha-// ha cambiado en la medida en que a ver (..) el personal que está ahora mismo trabajando sí fue el que en su momento se contrató desde hace ya bastantes años no se convoca ninguna oposición y tampoco sé ni lo que no sé si se ha contratado a gente de forma interina para cubrir alguna vacante ¿vale? el problema es que la Administración sí se ha dado cuenta de que tenía personal intérprete en distintas categorías según el ministerio de que se tratara y para resumirlo mucho decidió hará cosa de al inicio con la pandemia lleva mucho tiempo hablándolo ha decidido unificar el Cuerpo de Traductores e Intérpretes de la Administración entonces actualmente antes eran personal laboral el personal laboral se regía por el Estatuto de los Trabajadores que es una figura de empleados públicos y luego son los funcionarios los que se rigen por el Estatuto de la Función Pública son ambos son empleados públicos pero tienen una regulación diferente entonces es cierto que en España creo que la Unión Europea incluso ha sancionado

a España varias veces por mantener esa doble categoría de empleados públicos y entonces llegó un momento en que tuvieron que negociar el convenio colectivo del personal laboral y decidieron empezar a reducir o adelgazar los efectivos de personal laboral tratando de vincularlos a cuerpos de funcionarios entonces aquellos perfiles profesionales en los que existía un cuerpo de funcionarios que hacían esas funciones se abrieron a que el personal se digamos formaran parte del mismo cuerpo ¿vale? entonces de esa forma lo que han hecho es que ya nadie se puede ser contratado como traductor-intérprete como personal laboral porque se ha unificado y se considera que para ser traductor-intérprete de la Administración hay que ser funcionario porque hay un cuerpo que era el del Ministro de Exteriores de grupo uno que incluía perfiles de traducción e interpretación hasta ahí todo muy bien pero la sorpresa fue que los colegas que están trabajando ahí, bueno yo estoy en excedencia, como estaban ubicados en el grupo tres eso es la Administración del Estado no las autonomías ¿vale? yo por ejemplo yo aprobé para el Ministerio de Justicia pero a mí me transfirieron a la [COMUNIDAD AUTÓNOMA] con lo cual mis compañeros sigue siendo personal laboral de la [COMUNIDAD AUTÓNOMA] no han contratado no sé si hay contratado alguien por ejemplo para cubrir mi puesto o no tengo ni idea entonces los que están en la Administración del Estado es decir Ministerio de Justicia, Ministerio del Interior, Ministerio de Defensa el problema que se han encontrado es que por una interpretación muy estricta de la normativa como ellos estaban en grupo tres no les han permitido *funcionarizarse* porque dicen que entre el grupo uno y el grupo tres hay un grupo en medio que no puede saltárselo entonces como no existe el puesto de traductor en el grupo dos no pueden pasar entonces están ahora mismo en un limbo que realmente están como a extinguir es decir ellos son personal laboral, cubren cobrando su salario pero sus puestos según se vayan jubilando no se cubren por personal laboral, entonces en los últimos dos tres años si lo has visto se han convocado oposiciones del Ministerio de Exteriores bastantes plazas y alguna vez y muchas de esto de estas plazas son para el Ministerio del Interior, para Justicia no ha habido ninguna y para con lo cual a día de hoy hay intérpretes y traductores de funcionario del grupo uno que han sido destinados a los sitios donde están los intérpretes y traductores del grupo tres que cobran me- bastante menos que tienen están por debajo profesionalmente pero que tienen muchos más años de experiencia entonces la queja en la última semana hablando con colegas es que estamos enseñando a los nuevos que han aprobado una mega oposición pero muy enfocada al mercado de la interpretación y de la traducción institucional no está adaptado las pruebas por lo que dicen los compañeros no se han adaptado mucho a la realidad laboral de trabajar con la policía o los juzgados o lo que sea ¿vale? esa es un poco resumiendo la situación que hay ahora pero básicamente yo no sé cuántos años más se sostendrá la contratación (inc.) el Ministerio de Exteriores el Cuerpo de Traductores e Intérprete eran como veintiocho personas hasta hace dos o tres años cuando se ha empezado a convocar esa plazas claro ese cuerpo va a aumentar bastante pero yo no sé cuánto más va a ir porque llegará un momento en que no podrán duplicar más puestos con los que están laborales entonces yo creo que aun así cada ministerio aunque sean parte de un mismo cuerpo cada ministerio supongo que sigue hoy mismo me han pasado la noticia que han sus- que externalizan todo el sistema de escucha policiales ¿vale? entonces siguen operando con las empresas y demás y ese es otro ya otro problema ¿vale? entonces a nivel de en plantilla se ha mejorado aunque se ha abandonado a la gente que estaba ahí ¿vale? ese es un poco el resumen (entre risas) ¿vale?

M: (risas) Vale ¿y para acceder a esas oposiciones es requisito tener carrera de interpretación {No} o de traducción no verdad?

I2: No tener una titulación superior normalmente una un grado o una licenciatura y luego superar las pruebas que son todas de traducción y de interpretación.

M: Vale ¿o sea que las pruebas sí que son {Sí} específicas de los idiomas que uno {Exacto} dice saber no? {Exacto} vale y entiendo que toda que todo esto viene derivado de las directivas a nivel europeo que se han tenido que incluir en la legislación nacional {(duda)} pero que más o menos solo garantizan ¿no? ese derecho de las víctimas a contar con servicios de interpretación en el ámbito judicial y policial.

I2: Exacta- a ver el cambio yo creo que todo ha pesado a la hora de justificar la unificación del cuerpo todas las directivas comunitarias han podido pesar, pero no ha sido la decisión que lo ha forzado ¿vale? porque las directivas a fin de cuentas no se inmiscuyen en la política laboral de los Estados miembros ¿vale? de hecho el desarrollo de la Directiva 2010 64/2010 está sin acabar y como se han convocado elecciones pues se va a seguir sin acabar porque no creo yo que de aquí al mes de julio tengamos una ley o sea el famoso registro que se comprometió España a hacer no está hecho ¿vale? el registro profesional

de traductores e intérpretes judiciales y policiales no está, no está hecho ni diseñado ni se le espera ¿vale? entonces los requisitos realmente pues se sigue operando un poco de aquella manera.
M: Como se puede en cada momento con lo cual entiendo que el derecho de las víctimas a que siempre puedan recurrir a un intérprete-.
I2: Eso sí el hecho de tener un intérprete sí porque se prevé es decir que pero que ese intérprete este cualificado o dé un servicio de calidad ese es otro tema.
M: Eso es lo que toda- lo que sigue estando sin //regular todavía//.
I2: //Eso es lo que// habría que regular el tema de la calidad no se ha regulado ni del requisito de acceso a la profesión ni el contar con una certificación eso no (.) //no hay nada previsto//.
M: //Y el tema de las// licitaciones eso entiendo que también es algo que está afectando mucho y aparte entiendo que cuando se recurre a un intérprete contratado a través de una agencia el agente de turno no pide acreditación {No} a esa persona //¿no? se fían directamente-//.
I2: //No no la la// la tónica general es que la imagen general que tienen todos los usuarios es que como a mí me lo manda una empresa esa persona será oficial ellos no verifican nada entonces de algunos idiomas pues sí pueden tener gente cualificada y yo no estoy en disposición de decir que eso no sea así pero el problema es que no se con- o sea porque supuestamente las empresas cuando concurren a las licitaciones ellos tienen que presentar el currículum de las personas que van a destinar a ese contrato pero el truco es que yo me presento a una licitación y tengo una lista de intérpretes jurados que me puedo bajar del Ministerio de Interior de su página web, contacto con algunos de ellos algunos me certifican que sí que me han cedido sus datos pero a mí luego nadie me obliga a llamar a esas personas entonces esa es un poco el la trampa ¿no? por así decirlo de hecho la asociación denunció esto en el año 2016 porque se publicó en el portal de licitaciones del Ministerio de Justicia o del Interior ya no me acuerdo se licitaron los documentos que aportaban las empresas que concurrían entonces estaban los datos de los intérpretes que decían ellos que podían prestar ese servicio te encontrabas con datos como que para Ibiza el intérprete de inglés era un traductor jurado que estaba en Lugo y entonces decíamos "Eso no puede ser" o sea eso si es para interpretación telefónica bueno va pero si el intérprete tiene que estar en Ibiza cómo va a venir de Lugo, entonces eran esas cosas que las personas que revisan la licitación o la documentación pasan por alto y nosotros presentamos una queja al Defensor del Pueblo la queja todavía está sin resolver desde ese año {Desde 2016} sí perdona desde 2016 se ha intentado cerrar varias veces porque el Ministerio o sea el Defensor del Pueblo les pide explicaciones al Ministro de Interior al Ministerio de Justicia ellos responden así por lo alto lo que quieren contar, el Defensor del Pueblo que a lo mejor el funcionario que está allí tampoco entiende mucho se da por satisfecho con las explicaciones, nos preguntan a la asociación "Ya nos han respondido nos han dicho esto", entonces nosotros le decimos "Eso no es suficiente, eso no es lo que hemos pedido" y sigue abierto no toman ninguna decisión al respecto o sea que la mecánica sigue aún siendo la misma con un efecto más perverso aún que antes en las empresas se presentaban por separado pero últimamente dos de las grandes empresas que han tenido subcontratos se presentan juntas en una unión temporal de empresas con lo cual realmente aquí hay un monopolio por parte de dos empresas que son las que se reparten el pastel de este negocio vaya.
M: Sin que haya ningún tipo de control ¿y cómo crees que se podría regular eso o sea qué haría falta para que ese derecho se pudiera garantizar siempre y además con una interpretación de calidad? //porque-//.
I2: //Yo cr-// yo creo que fundamental es el hecho del registro ¿vale? que España se comprometió a tener un registro según la Directiva 64/2010 de la Directiva no obligaba a tener un registro, España dijo que lo iba a hacer es decir España podría haber dicho que su registro era el registro de intérpretes jurados y no lo hizo dijo que su registro era uno nuevo que iba a crear entonces el problema de este registro es que yo que estoy en las negociaciones con el Ministerio y demás un poco por parte de la asociación y de las universidades es que al final quieren hacer un registro que es un registro de cartón piedra en el sentido de que de nuevo lo que dicen es que cualquier persona que quiera apuntarse se podrá apuntar básicamente sin ningún tipo de requisito de cualificación ellos tienen el problema para definir cuáles son los requisitos de cualificación, dicen que por normativa europea uno no puede limitar el acceso a la prestación de servicios es decir que ellos no pueden poner ahí que hay que ser intérprete jurado o que hay que ser licenciado en interpretación o graduado en traducción nosotros le decimos que eso es un poco raro porque en países como Austria ¿vale? yo conozco un poquito el sistema austríaco he estado hablando con la antigua presi- con [NOMBRE] por ejemplo que fue la presidenta de [ASOCIACIÓN] sobre el registro austríaco

le hemos explicado cómo se ha adaptado el registro austríaco para incorporar nuevos idiomas minoritarios es decir les hemos explicado eso es cierto que es complicado pero que no pueden decir que ellos dicen que bueno que a lo mejor que para inglés, francés y tal sí pueden decir que haya que tener una titulación universitaria la que sea y para el resto de idiomas tener experiencia previa entonces claro el problema es que la experiencia previa se ha conseguido a través de estas empresas que no han verificado la calidad con lo cual al final tú estás sancionando y dando patente de corso a personas que no han tenido ninguna que demostrar nada entonces nosotros siempre les hemos dicho que quizá el registro tendría que organizarse conforme a unas pruebas de certificación pero el Ministerio no quiere oír a hablar de pruebas porque dice que es un sistema muy complicado y tal, Exteriores que es un poco quien controla las pruebas de jurados pues un poco tiene una visión un poco estrecha de lo que es una prueba de certificación dicen que también que es muy complicado que tal y cual y entonces pues la casa sin barrer y al final es un registro que si salía adelante lo que estaba en el borrador del anteproyecto de ley es que cualquiera que diga saber el idioma se apunta y tú le dicen que es oficial y luego si se demuestra que tú has cometido un error, entonces te sancionan, digo pero ya el daño está hecho es un poco la pescadilla que se muerde la cola no acaban de las universidades nos hemos ofrecido a asesorar, a estar en los tribunales a- pero no no no hay forma no hay ni tan siquiera se plantean los países como Bélgica ha establecido la obligación de hacer un curso específico y a partir de ese curso hacer la prueba pero aquí no se plantea nada de eso es como "Uf, qué pereza", esto siempre te dicen "Uy es que Austria es un país muy pequeño", " Uy es que Bélgica es un país muy pequeño, eso es muy fácil de gestionar" bueno //el Estado// es que tienes que ponerte a gestionarlo de alguna forma.

M: //Igual es que no// porque entiendo que no es por falta de recursos porque supongo //que o sí//.

I2: //Ellos aluden a fa-// a falta de recursos pero ya les hemos dicho que las tasas con las tasas de ir al examen ya justificarían el gasto y ha habido a ver falta de recursos más bien yo diría falta de recursos humanos dentro del propio Ministerio para intentar diseñar eso pero tampoco se dejan asesorar es decir que yo creo que es un poco están metidos en un bucle y bueno no sabemos yo tamp- no puedo decir que tengan presiones por parte de las empresas, ellos el problema es que mezclan la gestión con la acreditación, ellos creen que nosotros pedimos el que haya esas pruebas para que no haya sistema de gestión a través de empresas pero tú lo puedes gestionar exactamente igual tú puedes decir "Bueno, pues yo pido una certificación, pero aparte de eso lo va a seguir gestionando una empresa", entonces ellos tienen miedo de encontrarse sin intérpretes porque no haya gente sin certificación y demás no no no se plantean ni un periodo extrao- de carencia en el que tú tengas un no o sea no se lo plantean entonces yo entiendo que igual que las universidades y las asociaciones vamos allí y decimos "Eso tiene que ser así", entiendo que habrá intereses empresariales que van allí y les dicen "No no, esto mejor lo regulamos nosotros en la licitación" entonces como mezcla las dos cosas nosotros lo queremos separar pero no hay forma y ha dado igual el color político ¿eh? del hemos visto ya muchos ministros pasar, muchos por unos hay más flu- contacto más fluido con otros un poco menos pero con todos los partidos (inc.) {Se llega al mismo punto} sí se llega al mismo punto porque al final es una cuestión muy técnica que la gestionan los funcionarios entonces los funcionarios lo que no quieren es complicarse en exceso la vida futura en el Ministerio {Claro} entonces también hay personal que va rotando ese es un poquito el problema.

M: Porque aparte veo ahí que el registro sí que sería una buena idea pero luego tú puedes tener ese registro de personal cualificado pero a la hora de que la policía, un hospital, el organismo que lo necesite recurra a ese registro ¿cómo quién comprueba realmente que ese hospital haya recurrido a un intérprete //del registro y no-?//

I2: //El tema de los// de sanidad no está resuelto porque ahí sí que es que no existe absolutamente nada {Nada nada} tú lo sabes que está todo como cuando tú estudiaste no sé dónde tú hiciste las prácticas si las hiciste {No, no llegué a hacer prácticas} pues está más o menos igual con cuatro voluntarios que mandamos nosotros al Hospital [NOMBRE] y poco más ¿vale? en el en la ley en el ámbito penal se está regulado en la policía porque la ley dice la ley que traspuso la Directiva 64/2010 sí dice que los intérpretes tendrán que ser nombrados de ese registro es decir a día de hoy no se está cumpliendo la ley porque el registro no existe entonces eso sí se podría controlar porque tú tendrías tu certificación pero en el ámbito sanitario a día de hoy no hay ninguna norma que lo establezca habría que regularlo porque ahí se habla únicamente de la autonomía del paciente pero la autonomía del paciente no está no se garantiza a día de hoy no es que no, no, no hay nada.

M: Y bueno entiendo que si no habéis conseguido que se regularice del todo en el ámbito judicial y policial no hablaremos del psicológico, asistencial, sanitario //porque entiendo qué-//.
I2: //Ahí// es muy complicado nosotros ahora por ejemplo porque no hay ninguna estructura porque se van poniendo parches aquí y allá, algunas comunidades autónomas contratan servicios de interpretación telefónica es decir al final ahí son soluciones muy parciales lo que hay ¿vale? no y sobre todo porque en el ámbito sanitario realmente como toda la gestión es autonómica pues cada autonomía decide cómo lo organiza a lo mejor te puedes encontrar que sí que en Mallorca decidan contratar intérpretes en el hospital de Son Espases en Palma porque tienen un volumen muy grande de tal pero a lo mejor aquí en [CIUDAD] dices "Sí, necesitaríamos a alguien, pero bueno no nos hace falta porque los médicos saben inglés", luego al final siempre acaban en esa coletilla que tú dices "Pero bueno esto, todavía estamos así", por el contrario los hospitales privados pues sí contratan a personal que hace las funciones de interpretación y de traducción porque ahí hablan de clientes no de pacientes, entonces es distinto.
M: Es diferente y te quería preguntar por el proyecto que me has hablado antes que entiendo que es el "Speak Out for Support" {Sí} que llevó a cabo la Universidad de Vigo con la Universidad de [CIUDAD] y otras universidades españolas y este proyecto fue un poco el que me llevó a centrar mi TFM en esto y sí que con las personas con las que he hablado hasta ahora nadie conoce este proyecto y me pareció curioso que a nivel europeo incluso en Australia se ha citado este proyecto por lo innovador y por lo pionero que ha sido en este tema y que en cambio con profesionales que están trabajando en España no hayan oído hablar de este proyecto y entonces te quería preguntar un poco cómo se intentó promocionar el proyecto o si de alguna manera el Gobierno y demás fue partícipe de todo el material y demás que se creó porque-.
I2: Se difundió bastante lo que pasa que es cierto que muchas veces llegar a las personas interesadas más allá de nuestros alumnos en clase es muy muy difícil ¿vale? se ha difundido mucho a través de asociaciones de víctimas de violencia de género y demás pero que llegue a los intérpretes que están trabajando ahí a veces es complicado sobre todo porque el tema de la formación y todos los que estuvimos en ese proyecto todas las universidades lo hemos usado son materiales para nuestras clases o nuestros cursos y demás ¿vale? yo creo que todavía tenemos una asignatura pendiente aquí que es intentar llegar a los usuarios de intérpretes es decir a los agentes de policía, a los jueces y se van haciendo pequeñas cosas y se les muestran estos recursos y con la esperanza de que llegue pero es cierto que todo el tema de formación específica que se puedan hacer es muy complicada porque de nuevo como no hay un incentivo para que la gente se forme pues tú puedes querer montar un curso para intérpretes de lenguas minoritarias sobre trabajo en violencia de género, pero primero es muy difícil localizarlos, segundo, no es obligatorio y al final te encuentras que montas un curso que yo me cabreo muchísimo ¿vale? te encuentras con un curso que está lleno de alumnos tuyos de inglés y digo "Jo, yo no quiero darle esto a mis alumnos porque ya lo he tratado yo en clase al nivel que les corresponde" ¿vale? lo hemos visto ahora con todo el tema de los ucranianos hemos dado yo he tenido oportunidad de dar una serie de sesiones de for- formativas más bien informativas a agentes que trabajan en el ámbito de asilo y tal, el tema de la violencia de género te lo comentan bastante que tienen pues eso problemas de mujeres que vienen con esa problemática y que no saben cómo abordarla, las propias intérpretes que han contratado en estos dispositivos pues muchas no son cualificadas son personas bilingües que no les han dado ninguna formación entonces una cosa no hace poquito con [NOMBRE] y otra colega acudimos a dar una formación a los fiscales que están al- que acabaron que habían aprobado la oposición y estaban en el curso de formación de fiscales que se incorporan ahora el año que viene ¿no? pues claro la oportunidad de ir a la escuela de fiscales con cien personas y decirles cuál es la labor del intérprete, qué figura tiene, etcétera pues es muy importante entonces vamos dando un poquito pasitos muy muy pequeñitos con la esperanza de que algún día eso vaya calando pero es muy muy difícil, se podía haber hecho más, sí pero claro al final el problema es que los proyectos llegan al final y se pidió una continuación, se pidió pero no se concedió ese proyecto y entonces un poco ya quedó ese tema quedó un poco ahí al margen, la web ya tampoco sé lo que se mantenga, tenemos todo ese material ahí lo hemos usado pero no con mucha fortuna a veces pues como dices para llegar a todo el mundo ¿vale?
M: Claro y también a qué crees o bueno no sé si hablar de mejoras o cambios pero yo veo un poco por lo que he estado investigando hasta ahora que el problema radica un poco en esta a veces mentalidad que tenemos de que el migrante que viene a España tiene que acabar hablando el idioma y de ahí que nuestra

profesión no esté reconocida como tal y que haya todo este vacío en cuanto a ofrecer este servicio a las personas que vienen de fuera ¿no?
I2: A ver yo creo que siempre está esa idea de que pues eso que esto es momentáneo, que los ucranianos que vienen en seguida van a aprender español, que entonces ahí sí se ponen aparentemente sí se ponen recursos ¿vale? de darles clases de español bla bla bla para facilitar su inserción que está muy bien pero es cierto que en la parte lingüística pues nadie repara ¿vale? nadie repara o es lo último que tienen en cuenta ¿vale? entonces te encuentras con que no lo programan bien con el tema del ucraniano lo que ha pasado por ejemplo que es un caso muy reciente es que es cierto que la demanda de intérpretes de ucraniano supera ampliamente la oferta que había de personas cualificadas entonces te encuentras con que de un día para otro te hacen falta en [CIUDAD] no sé cien intérpretes de ucraniano entonces de dónde los sacas, bueno puedes formarlos pero el problema es que directamente se tiró de "hala cualquiera que sepa ucraniano y que lleve aquí dos años viviendo para dentro" pero no se han preocupado de darles una formación es decir si yo no digo que no haya que recurrir a ellos en un momento de urgencia pero hay que formarlos porque tienen un nosotros las charlas estas que hemos dado que ha sido a través de [ORGANISMO] han sido porque nos han dicho "Tenemos problemas con los intérpretes", digo "Pero ¿qué problemas hay?", no te saben decir pero los problemas fundamentalmente son problemas deontológicos no porque no sepan ucraniano o no sepan español, sino porque no son intérpretes muchos de ellos es decir al principio sí había muchos voluntarios y tal pero según las cosas se van relajando las personas que están ahí ¿cuáles eran? uno personas que no trabajaban y estaban disponibles, estudiantes que acababan de acabar y eran ucranianas de que habían estudiado cualquier cosa (.) a lo mejor en España, nosotros tenemos dos egresadas nuestras de traducción de francés que eran de origen ucraniano que claro las han contratado y están muy contentos con ellas y lo hacen bastante bien pero ellas el problema que tienen es que "nos falta nivel de ucraniano porque nosotras nos hemos criado en España entonces tenemos un nivel de ucraniano de nuestra casa" es decir que ahí hay una serie de problemáticas que no se planifican no hay una planificación a través de [ORGANISMO] hemos intentado decir "Oye vamos a poner en marcha algún-", pero es difícil nosotros hemos hecho una propuesta aquí en la Universidad de [CIUDAD] para aprovechar unos fondos que han llegado para eso pero la están analizando todavía en el vicerrectorado a ver si se puede llevar a la práctica y todo esto es por encima de tu trabajo por encima de tu horario por encima de tu familia es decir son horas que tú te quitas que lo organizas que no el otro día vino una profesora noruega y nos contó "Pues mira en Noruega nos han encargado hacer este curso", pero es el gobierno que se lo encarga, el gobierno quien se lo paga y ellos lo organizan y aquí el problema es ese que no llegamos a que la Administración sea consciente es como un problema pues secundario en el que cualquier bilingüe cualquier persona que lo diga lo puede hacer y es muy paradójico porque hay veintiocho universidades impartiendo el grado en Traducción e Interpretación es cierto que no impartimos todas las lenguas y a lo mejor en este ámbito hacen falta pero estos cursos si tú quieres formar a la gente de estos idiomas tampoco puedes ponerle un curso de formación reglada que cueste un montón de dinero porque ellos no lo van a pagar porque no lo van a rentabilizar a recuperar la inversión entonces tienen que ser cursos subvencionados vamos lo que se hace en toda Europa en muchos sitios solo que es que no vamos a inventar la rueda así que es un poco eso estamos ahí siempre luchando y es difícil a veces.
M: Y por parte de las asociaciones como [ORGANISMO] porque me llama la atención que ellos mismos te dijeran que había problemas porque no interpretaban bien ¿no? ¿tenéis constancia de otras asociaciones que hayan expresado su descontento con los {A ver} intérpretes o personas que han hecho de intérpretes con ellos?
I2: A ver las asociaciones profesionales en general somos conscientes de la problemática que hay en el servicio de gestión en general en la policía, en los juzgados y demás y ya lo hemos expresado reiteradas veces pero es cierto que es un tema que cansa ya y que son muchos años y parece que nunca sales de ahí ¿no? en el caso concreto de [ORGANISMO], [ORGANISMO] está en el en España está con un sistema que están para atención a los refugiados ucranianos se ha puesto en marcha un servicio de recepción muy integral que yo creo que está funcionando fenomenal supongo que porque había mucho dinero de la Unión Europea donde se ha dado una respuesta ágil integral es decir los ucranianos llegan aquí y de allí salen con su documentación, con su alojamiento, si quieren integrarse en el programa de protección de personas que solicitan protección temporal y les den alojami- todo está ahí integrado ahí están los ministerios todo el mundo aquí en [CIUDAD] lo montaron en [RECINTO] y ahora se lo van a llevar creo que

a [CIUDAD] porque aquí ya van a rodar películas o no sé qué historias bueno funciona todo muy aparentemente funciona muy bien y entonces [ORGANISMO] está ahí como de observadora ¿vale? entonces [ORGANISMO] puede ser nos ha dicho "Pues hay que dar formación, hemos visto que hay algunos problemas con-" pues eso pero de nuevo derivados todos de la falta de formación y de otro tema muy importante que es la confusión que existe entre la figura del intérprete y la figura del mediador intercultural porque esto es como es un término muy bonito que vale para todo entonces hoy me hace falta un mediador para acercar más y hoy me hace falta un mediador para leer cuentos a los niños y mañana me hace falta un mediador que me interprete con el psicólogo entonces tienen mucha confusión el uno de los cursos que hicimos hubo ya personal técnico o sea no intérpretes personal de los dispositivos que decían "Es que los mediadores realmente tienen el mismo trabajo que hago yo pero la única diferencia es que ellos saben ucraniano", entonces hay mucha confusión entre cuál es la labor de interpretación y cuál es la labor del personal bilingüe y al final pues es una figura que no tiene ningún tipo de regulación y demás y les permite contratar a gente de con cualquier bagaje y decir que son mediadores barra intérpretes traductores pero no reciben ninguna formación específica entonces muchos no saben cuál es su el marco deontológico ¿vale? teniendo en cuenta que de nuevo como algunas sí lo tienen pues entre ellas se van formando entre ellas ¿vale? y van mejorando y pero es muy diferente además hay un patrón cultural muy importante es decir no yo las charlas que he dado me he encontrado con personas que claro pues quizás por el sistema educativo que tengan y demás son más receptivas a algunas formas de plantear que tú planteas la actuación a la que pueden ser personas con otros idiomas como puede ser el árabe porque a lo mejor su marco de referencia es totalmente distinto entonces es un tema muy interesante pero que el tema del ucraniano lo ha puesto muy encima de la mesa como está centralizado en cuatro centros hemos podido llegar a gente que gestiona esos centros pero siempre está como al final ¿no? o sea bueno los intérpretes vale y te llaman cualquiera ¿no? o sea no pero esto incluso aquí la propia universidad cuando se vio la respuesta a Ucrania dijeron "Vamos a montar un voluntariado de intérpretes de ucraniano, vamos a buscar a todos los alumnos de origen ucraniano de la universidad para que interpreten" y yo dije "Un momento" porque me llamaron a mí y dije "Yo lo monto", digo, "pero yo les doy una formación previa aunque sea de cinco horas es que tienen que saber-" y luego muchos te de- ya es que no te valían porque sí eran de origen ucraniano pero no sabían ucraniano porque ya no lo manejaban en casa cosas de este estilo ¿vale? o sea que es complicado.

M: Sí yo creo que al final eso es lo que se al final lo que se acaba viendo día a día ¿no? porque siempre se piensa que y es la respuesta que me he llevado muchas veces ¿no? de "Bueno yo con su español y mi inglés pues hemos llegado a un punto medio" y yo muchas veces digo "Bueno igual para ir a cortarte el pelo hacer la compra te puede valer ese medio de cada idioma" pero para que una víctima de violencia de género exprese lo que ha vivido.

I2: Es muy complicado sí además te lo dicen nosotros hemos hecho vamos no lo hemos publicado todavía vamos a presentar en un congreso en Varsovia creo que es pero lo haremos online pues un estudio de campo que hemos hecho aquí en con el tema del dispositivo de los ucranianos y claro hemos entrevistado a las trabajadoras sociales, a las psicólogas y claro ellas te dicen la diferencia que supone trabajar con una persona que sepa mínimamente su quehacer profesional y los que no lo saben entonces son conscientes de ello (.) sobre todo aquí porque tienen un idioma que no manejan ¿vale? entonces no es que todos los ucranianos de pronto sepan inglés algunos sabrán y otros no, entonces aquí sí son muy conscientes no es como cuando vienen los turistas que pues a lo mejor chapurrean algo de inglés aquí sí están viendo que necesitan a alguien que no les es tan fácil comunicarse.

M: Y unido a esto de el que nos comparen siempre con un mediador y que piensen que no hay diferencia entre lo que hace un intérprete y un mediador cultural ¿en tu experiencia como intérprete en bueno tanto en contextos de violencia de género como en otros has percibido que los agentes con los que has tratado no han entendido muy bien cuál era tu-?

I2: Yo no tanto porque yo creo que la figura del- primero la figura del mediador intercultural el problema es que yo creo que ni ellos mismos saben qué son entonces no te saben dar una definición clara de cuál es su papel y según el contexto en el que estén el papel es uno u es otro ¿vale? entonces es cierto que en el ámbito judicial y el ámbito policial los agentes son muy reacios a que tú suplantes su labor es decir tú no eres policía con lo cual tú no tienes que mediar nada ¿vale? digamos así quizá los ámbitos sociales, asistenciales, médicos sí se prestan a que los mediadores tengan más margen de intervención pero es

cierto que luego te pones a hablar con los técnicos y te dicen "No no, aquí el trabajador social soy yo y yo quiero llevar la entrevista por donde yo quiero", pero es cierto que por la propia dinámica quizá menos jerarquizada y de más se presta a que haya más confusión ¿vale? lo que es a ver mi papel que lo entiendan a mí me ha costado pues que me faciliten información antes para documentarme y ese tipo de cosas pues sí me han costado pero luego el hecho de que tú tengas que traducir y tal eso era lo menos problemático a veces (.) el hecho de la labor de trasvase lingüístico es lo que más interiorizado tienen el problema más del papel es pues eso si tú resumes si no resumes y tal en el ámbito policial y judicial cuando una vez que tú le dices ellos te dicen "No no, yo quiero que me lo digas todo", pero en general luego todo el mundo cuando se para a pensar todo el mundo quieren que les traduzcan todo evidentemente pero en el ámbito judicial y policial como que está más interiorizado yo creo por su forma de trabajar y demás (.) aun así en mi experiencia profesional sí me encontré casos en los que mira me estoy acordando de una vez de en los que han llamado un intérprete de francés para una señora que era marroquí y yo dije "Pero vamos a ver si es marroquí probablemente la señora no sepa francés y yo estoy aquí y la señora no me entiende" y ha acabado interpretando el maltratador, eso lo he visto yo o su hija en un juzgado en España es decir eso lo he visto yo en una sala de vistas "¿Y qué hacemos si no nos vamos a entender?", bueno "Pues paren ustedes y llamen a alguien", es evidente que al final quien hablaba era el hombre no es que interpretara a su mujer, es que él hablaba respondía lo que consideraba que tenía que responder entonces bueno cuando tú ves que personas preparadas como un juez, un fiscal admiten eso pues dices tú apaga y vámonos.

M: Claro el problema viene al final de arriba no sólo a nivel legislativo sino a nivel //de la situación// en ese caso porque esa iba a ser mi pregunta ¿no? si habías vivido alguna situación en la que el agresor lo hayan llamado o algún familiar etcétera //para// poder salir del paso.

I2: //De la aplicación exactamente//. //En est-// en este caso concreto te puedo decir que fue recuerdo que fue un juicio entonces era un juicio sería un juicio de (.) sería un juicio de faltas en su momento bueno un juzgado de lo penal ya no me acuerdo que curiosamente además el juez era familiar de una chica que fue alu- era alumna mía en una universidad en [CIUDAD] porque luego el día de la graduación me encontré allí al señor y dije "Anda ¿y este quién es? y dice "Ah es mi tío" y dije "Ah muy bien" entonces este era una señor- entonces yo me fui a documentar antes del juicio y entonces al verme el atestado ya en el atestado ponía que la señora que la víctima había acudido con su hija de cuatro o cinco años a la comisaría y que bueno le estuvieron haciendo preguntas a través de la hija y que ya cuando llegó un momento que era una cosa un poco más grave <u>entonces</u> decidieron llamar a una <u>mujer</u>, no a una intérprete, una mujer que sabía árabe ¿vale? o francés no sé, árabe pero luego el caso que aquí no sé por qué llamaron a me llamaron a mí de francés no sé por qué porque en la oficina había compañeros de árabe y yo dije "vamos a ver esto es cuestión de organizarse" y en ese juicio directamente la mujer dijo que ella quería retirar la denuncia, que había sido todo un error pero quien interpretaba todo eso era su marido y entonces los poli- el juez te decía "No es que ante la retirada de la denuncia yo no puedo hacer nada", digo "Pero es que está declarando su marido" (risas) pero claro si el abogado de la mujer tampoco hacía nada yo allí no tenía ningún papel más que decir "Esto es un poco extraño" {Exactamente} eso ha sido lo más y luego las situaciones que se estudiaron que bueno no viví yo en primera persona en las entrevistas del proyecto SOS-VICS entrevistamos a mujeres que habían sido víctimas de violencia y que habían tenido intérpretes pues sí nos narraban situaciones en las que el intérprete cuestionaba lo que estaban haciendo, como en el caso de una mujer marroquí pues le decían que ella lo que tenía que hacer irse a su casa a rezar, que que por qué denunciaba a su marido, una señora creo que etíope comentaba que quien la interpretaba era un amigo del marido que fue el que vino a través de la empresa, claro son comunidades pequeñas y esas cosas no reparan en ello ¿no? y situaciones un poco el informe del proyecto con los testimonios de las mujeres y tal que no sé si estará publicado tal cual era las tres cuatro entrevistas que yo estu- que yo tuve fueron bastante reveladoras.

M: Y en esos casos también unido a esto se tiene en cuenta que creo que me puedo responder a mí misma pero te lo voy a preguntar igualmente ¿se tiene en cuenta cuando es una víctima de violencia de género si el intérprete al que se llama es una mujer o es un hombre?

I2: A ver yo ahí también tengo mis dudas (.) yo creo que en los pliegos de las licitaciones se recomienda o incluso por protocolo a lo mejor recomiendan que vaya una mujer pero a veces no siempre es posible ¿vale? yo creo que muchas veces más que vaya una mujer lo importante es que haya algún profesional

ahora bien es cierto que si de pronto se ha hecho un esfuerzo porque en el servicio vamos a ver porque en el servicio de atención a la mujer de la [FUERZAS Y CUERPOS DE SEGURIDAD DEL ESTADO] hay hombres trabajando entonces es decir yo no creo que lo puedan establecer como por ley que tenga que ser o porque entraríamos en cuestiones de discriminaciones y demás es cierto que a lo mejor si todo el equipo es femenino pues a lo mejor la mujer se va a sentir más cómoda y más arropada ¿vale? pero creo recordar que en algún pliego no sé si se mencionaba esa posibilidad de que se recomendaba que se hiciera lo posible porque fuera una mujer pero no sé si está así recogido en algunos idiomas a lo mejor no es posible.

M: No claro imagino que luego irá en función de la disponibilidad //en ese caso y de la urgencia//.

I2: //Y luego te puedes encontrar// por ejemplo a mí me ocurrió (.) yo trabajaba en plantilla y claro primero llamaban a la plantilla éramos dos compañeros de [IDIOMA] una compañera y yo y esta compañera cada vez que había cosas de este tipo me decía que ella no quería ir "Si hay una agresión sexual, yo no quiero ir", "Si hay-" entonces me tocaba ir a mí entonces yo decía pero a lo mejor vamos a acabar en el médico forense y una exploración va a ser más incómodo pero te puedes encontrar que el médico forense es un hombre entonces eso yo tengo ahí muchas veces la duda de que realmente es más bien la profesionalidad es cierto que se puede sentir más cómoda pero que si está bien debidamente asesorada y le explican bien todo yo creo que a una mujer si tiene un inte- ahora bien si es un intérprete hombre de su comunidad que ya conoce etcétera es cierto que no se va a abrir eso es evidente ¿vale? pero ahí ya tendrían que recurrir pues para eso está la interpretación telefónica, la interpretación por videoconferencia se puede recurrir a muchas cosas pero no sabría yo decirte cómo lo hacen a día de hoy.

M: ¿Y en esas ocasiones en las que has interpretado para mujeres que han sufrido violencia de género has tenido tú la oportunidad de presentarte como intérprete antes de que empezara la conversación te han presentado //los policías o-//?

I2: //No normalmente// ya hace mucho tiempo en España todavía no se estila mucho lo de la presentación del intérprete no está regulado entonces no hay la típica presentación en la que tú explicas tu papel que vas a ser imparcial es cierto que no se suele hacer ni al menos en el ámbito policial y judicial, si alguien del equipo algún operador jurídico te presenta pues bien pero no suele ser lo habitual tendría que ser el propio intérprete el que lo hiciera pero no, no lo suelen hacer.

M: No es la norma ¿y te has encontrado también con situaciones en las que la víctima te haya pedido consejo tu opinión sobre el en el que a lo mejor pues esa imparcialidad y demás que debemos mantener se haya visto un poco //comprometida//?

I2: //En mi caso particular// personal no pero sí sé que en el caso de hay compañeros que sí quizá porque son culturas a lo mejor más lejanas y recuer- y bueno también porque en este caso hay una intérprete que es que acababa comiendo en casa de la víctima porque la invitaban a comer y se iba con ellas ¿vale? y nosotros le decíamos "Pero mujer, esto no lo puedes hacer", "Ay ¿por qué no? si están muy agradecidas a que yo les ayudo" y al final tenía una implicación personal totalmente injustificada, de nuevo eso es un problema.

M: Entiendo que no todo el mundo lo sabe manejar de la misma manera ¿no? {No} y poner como ese muro un poco en el que una cosa es la empatía ¿no? supongo ante la situación y otra muy diferente el prestarte a ese tipo de {Sí} confianzas que van un poco más allá ¿y durante todas las fases del proceso interpreta siempre el mismo intérprete o en //los casos en los que tú has-//?

I2: //No necesariamente// no creo que es más yo diría que ahora hay menos posibilidad de que eso incluso ocurra si da la casualidad de que la contrata que tenga la policía no es la misma que la que tiene el juzgado, antiguamente cuando era una contratación directa ¿vale? a lo mejor tú estabas en el juzgado o no sé o me contaban colegas "No ya ya viene el detenido o la víctima ya viene con el intérprete de comisaría" y era el mismo que iba pero no tiene por qué ser el mismo a lo mejor hay uno comisaría, otro en la fase de instrucción, en el juicio ya no sé quién habría, podría darse el caso pero no necesariamente.

M: Pero no es la norma no porque pienso que facilitaría mucho el que la víctima siempre tratara con el mismo intérprete ¿no? para no tener-.

I2: Sí para no tener que estar contándolo ante personas diferentes a lo mejor se toma esa precaución no lo sé pero ya dependería mucho de la empresa que asignara a esas personas porque normalmente quien asigna al intérprete es la empresa entonces si la empre- si luego cuando vuelven a requerir al intérprete para la siguiente fase le dicen que venga la intérprete cual que es la que está allí registrada y está

disponible a lo mejor iría no sabría decirte cómo lo hacen aho- actualmente {Claro cómo lo hacen de manera}variará mucho de un pueblo pequeño a una ciudad claro que es.
M: Claro ¿y crees que la interpretación telefónica o por videoconferencia podría mejorar un poco la asistencia o por lo menos el garantizar este acceso más inmediato o el que se recurra ¿no? siempre al intérprete y no digas "Bueno voy a intentar buscar una solución rápida en el momento"?
I2: Yo creo que a ver lo facilid- yo creo que todas las está ahí y todo en su justa medida el problema es que muchas veces aquí como entramos en que esto se ha dejado en manos de unas empresas que tienen un interés comercial pues ellos te venden lo que te quie- te quieran vender ¿vale? entonces por ejemplo el tema de la telefónica se está usando mucho en el caso de violencia de género porque se está trabajando mucho el tema de los servicios sociales, el 112 también está vinculado a la empresa Dualia si no me equivoco (.) pero entonces ellos te venden que para mí la interpretación telefónica es para resolver una necesidad urgente puntual de una determinada duración a partir de x tiempo ¿para qué quieres un intérprete telefónico? tráelo presencial entonces claro el interés de esa empresa es hacer creer a la Administración que yo puedo hacer una interpretación telefónica de tres horas pues no es que no es lo ideal ¿vale? entonces yo creo que aquí el problema es ese que al final no hay una planificación de lo que yo necesito ¿no? o sea yo creo que todo tiene su lugar, todo tiene su utilidad pero una vez que se analizan las necesidades del caso ¿vale? la videoconferencia sí estupendo quizás la videoconferencia incluso mejor que la telefónica porque obliga a que el intérprete esté en un sitio aislado ¿vale? yo ahora mismo estoy aquí donde la universidad pero es que la cue- las cosas que nos cuentan de interpretación telefónica en juzgados y demás es de que los intérpretes contestan desde el metro que se oye de pronto detrás "Próxima estación, Sol" y están interpretando es decir no hay esa profesionalidad todavía en este ámbito esa profesionalización que permita que eso se lleve con ciertas garantías en algunos casos ¿vale? es decir que los intérpretes de telefónica que trabajan para alguna de las plataformas principales pues supongo que tendrán sus obligaciones y su- tienen que estar en su casa, en un lugar tranquilo etcétera etcétera ¿vale? pero hay mucha vamos las cosas que me cuentan de nuevo es que yo creo que todo pero lo suyo sería que fuese gestionado por o sea aunque tú contrates con terceras personas que tú lo puedas gestionar internamente y sepas qué necesitas en cada momento, para esto necesito presencial, para esto necesito telefónico porque es urgente o lo que sea ¿vale?
M: Pero como has dicho no es tan fácil ¿no? o sea hacen falta muchísimos cambios a //nivel-//.
I2: //Yo// yo por ejemplo yo visité una vez el servicio de lenguas de la Policía Metropolitana de Londres y sus responsables ellos tenían un servicio como fundamentalmente a quienes ellos tienen quienes ellos tienen en plantilla eran teleoperadoras ¿vale? que se dedicaban a gestionar el servicio a partir de *freelance* ¿vale? pero lo bueno es que ellos decían "No, no" entonces esas teleoperadoras buscaban al intérprete decidían si se iba a hacer una videoconferencia si se iba a hacer presencial si iba a ser telefónico y allí los responsables me decían "Necesitamos todo en una ciudad como Londres necesitamos de pronto si el intérprete de urdu no llega a tal sitio pues hay que hacerlo por teléfono entonces necesitamos todo videoconferencia, teléfono y presencial", todo el mundo cree que todos son insus- que una solución puede sustituir a otra y no, todo creo que tiene lo suyo ¿vale? {Según cada situación} exactamente pero sin duda evidentemente el acceso a intérprete cualificados de lenguas minoritarias lo podría facilitar, el uso de esto si si no se usara únicamente para bajar el gas- para bajar el gasto que muchas veces dicen "Ah, yo te ofrezco telefónica porque es más barato que presencial porque tarificamos por minuto", entonces los intérpretes es como un parking en vez de cobrar una hora van a cobrar cuarenta y siete minutos, entonces es de nuevo porque estamos en un al final se ha dejado todo a que lo decida el mercado y eso no puede ser en según qué cosas.
M: Y los ya para terminar desde [ASOCIACIÓN] supongo que sí que se han intentado varias soluciones ¿os tienen en cuenta a la hora de {A ver} crear la legislación de realizar cambios de-?
I2: A ver nosotros yo sí puedo decir que tanto la asociación como o sea la Red Vértice que aglutina a todas las asociaciones profesionales de España como la asociación AUNETI que agrupa a todos los centros que imparten estudios de traducción e interpretación y tenemos una comisión mixta digamos que nos tienen en cuenta no sé si nos tienen en cuenta o es que nosotros llamamos continuamente a la puerta y no les queda más remedio que recibirnos pero sí es cierto que ha habido momentos de tenemos interlocución con el Ministerio, damos nuestra opinión, presentamos alegaciones cuando hay que presentarlas claro no siempre ponen lo que tú quieres que pongan ¿vale? eso es evidente pero bueno yo creo que el mensaje

va calando y que poco a poco o sea cuando se traspuso la directiva de la Unión Europea la 64/2010 pues en la fase de revisión por el Senado se introdujeron algunos cambios que nosotros habíamos dicho en una reunión entonces bueno yo sé que un artículo en concreto que parte del artículo digo "Esto lo redacté yo en mi casa" ¿vale? le digo a los alumnos pero luego otras cosas de más fundamento pues a lo mejor no lo han tenido en cuenta porque los técnicos no lo han considerado o por lo que sea pero bueno tenernos en cuenta como tal llamarnos a veces te llaman pero más bien somos nosotros los que estamos encima de que nos llamen y es difícil porque bueno al menos ya saben que estamos ahí pero tampoco ellos todavía tienen la idea de que los representantes de una profesión son un colegio profesional y nosotros no tenemos un colegio ni creo que se vaya a crear por múltiples cuestiones entonces todavía eso cuesta eso cuesta de que ellos vean como una asociación profesional que es voluntaria les cuesta un poquito pero bueno ahí estamos.

M: ¿Y la Oficina de Interpretación de Lenguas tiene algo que ver en todo esto también hay algo que ellos realicen o su papel es otro totalmente diferente //y no tienen-//?

I2: //Pues yo creo// que deberían tener mucho que decir y es más ahora que han unificado todo el Cuerpo de Traductores e Intérpretes de la Administración deberían tener mucho que decir pero desafortunadamente no suelen decir mucho, yo digo siempre que son el perro del hortelano ni comen ni dejan comer ¿vale? en el sentido de si el Ministerio de Justicia quiere sacar una ley que hable de traductores e intérpretes ellos dicen "Estamos aquí, somos la máxima autoridad en traducción e interpretación de la Administración pública" pero su único objetivo normalmente suele decir "Si hacéis un registro los intérpretes jurados tienen que entrar directamente porque ya tenemos ese registro" pero ellos no dicen "¿Para qué vais a hacer un registro? lo hacemos nosotros que ya tenemos uno", eso no ¿me explico? {Sí sí sí} entonces están un poco ahí en esa que no acaban de creerse su papel porque tampoco tienen medios humanos según ellos una estructura asentada y demás ¿vale? ahora por ejemplo la Policía Nacional ha creado la oficina de traducción e interpretación de la Policía Nacional ¿vale? que es como si fuera la OIL de Exteriores pero aplicada a la Policía Nacional y la idea que tienen es un poco hacer como la policía como la OIL es decir controlar a la contrata que tienen y un poco hacer de paraguas para todo el personal porque la Policía Nacional sí tiene personal laboral en muchas comisarías de todo el país entonces dicen "Tenemos un montón de personal que está de brazos cruzados" porque a lo mejor nadie sabe nadie le sabe mandar trabajo y quieren un poco hacer una labor de coordinación y de unificación del servicio lo acaban de aprobar esta este invierno ¿vale? y bueno yo creo que es una buena iniciativa todo lo que sea un poco aprovechar los recursos internos que tienen, tratar de controlar un poquito la calidad de lo que mandan las empresas y demás pero es cierto que yo creo que la propia Administración podría hacer un poquito más, debería creérselo no lo sé de hecho yo siempre digo la prueba más clara es que ahora que viene la bueno la Oficina de Interpretación de Lenguas no tiene su- no tiene un contrato de interpretación de conferencias con ninguna empresa, según va necesitando porque viene un mandatario o lo que sea contratan a un *freelance* de su confianza que ellos saben que tie- que dan calidad, intérpretes de AIIC o de AIC, ellos no llaman a cualquier intérprete para que vaya a interpretar al presidente del Gobierno, no se lo dan a una empresa, ahora quizá con la presidencia europea de la presidencia de la Unión Europea sí se como es mucho trabajo sí se subcontrata a alguna empresa para que puntualmente les ayude y les asesore y demás pero ellos controlan el servicio porque conocen ese mercado sin embargo para todo lo que tiene que ver con la inmigración parece que como que se- {Se les olvida un poco el-} se les olvida porque es un campo mucho complejo de gestionar por la diversidad lingüística, por la dispersión geográfica, por el volumen de trabajo, es más complicado pero que sería mucho más eficiente desde mi punto de vista sin por ello decir que no se puede contratar a una empresa no estoy diciendo yo eso pero supervisarlo y controlarlo yo creo que sería mucho más eficiente.

M: Claro que desde ahí saliera ¿no? el que pudiera controlar pues que en un hospital, en las comisarías //también ¿no?// que al final-.

I2: //Todo// todo que hubiera una directrices o unas recomendaciones al resto de ministerios, a las autonomías, a quien sea.

M: Y personas que se encarguen //de comprobar realmente-//.

I2: //De gestionar// exactamente, eso //se podría hacer//.

M: //Que la persona a la que llamas// está cualificada para //hacer esa-//.

I2: //Nosotros// la primera petición que se hizo al Ministerio en su día fue que crearan una oficina que gestionara el servicio pero eso no ha interesado (.) no les ha interesado ahí es donde entra y no ha interesado a ningún color político todo hay que decirlo ¿vale? es //decir//.
M: //Sí// porque supongo que le restan importancia ¿no? y al final no creo que sea falta de recursos, sino que no quieren destinar recursos a eso porque es lo que yo supongo ¿no? que consideran que esos recursos se pueden destinar a otro tipo de labores o de cosas más importantes ¿no? {Sí sí exactamente} pero bueno esperemos que con el tiempo //consigamos-//.
I2: //Uy no sé// yo llevo ya tantos años que es cierto {Sí lo sé (risas)} que a veces me digo "Buf", digo y hay una buena profesora mía que siempre me decía "Pero si tú llevas con esto no sé cuántos años y siempre cuentas lo mismo si aquí no cambia nada", hombre van cambiando pequeñas cosas, las nuevas generaciones lo que pasa es que luego en las nuevas generaciones el problema que tienen es que refuerzan ese mensaje de "como sabemos inglés ya no hace falta nada más", yo por ejemplo cuando hemos hecho este curso con los fiscales y tal pues bueno intentas hacer "Vamos a hacer un *role play"* ¿no? lo hicimos [NOMBRE] y yo ¿no? y "Bueno a ver quién sabe-" y entonces cogimos a los que decían que sabían un poco de inglés pero que no fueran bilingües porque es cierto que a lo mejor para lo que queríamos demostrar y ellos mismos se dan cuenta de la dificultad de la tarea pero el problema es que ellos o sea todo lo que hay incluso las oposiciones etcétera es "No no, no hace falta intérpretes porque ya nosotros a los funcionario les pedimos que sepan inglés", pero es que eso no es suficiente es decir es que tú no te vas a dedicar tú alto cargo de la administración no te vas a dedicar a traducir no es tu función tendrá que haber un traductor que lo haga es decir muy bien que tú sabes inglés que te vas a ir a una negociación y puedes hablar inglés que cuando no entiendes algo tienes al intérprete lo vas a escuchar pero tú no te vas a poner a traducir los documentos de la negociación para cuando te lo piden traducir, se lo mandaras a alguien que lo haga más rápido que tú entonces yo creo que aquí confunden eso entonces destinan muchos recursos a que los funcionarios hagan cursos de inglés y de inglés nada más o pero lo demás no lo olvidan un poco no lo tienen no lo acaban //de ubicar//.
M: //Sí por eso// igual es como que ellos creen que están solucionando el problema ¿no? ofreciendo ese tipo de formación, pero que igual se tendría que ofrecer pues a los {Otra más} profesionales del {Exactamente} también del sector para que se pueda ofrecer esa calidad que se necesita {Sí}.
M: Pero bueno esperemos que en algún momento consigan {Sí eso confío} o que haya alguien que coja tu relevo también en unos años y que por //lo menos-//.
I2: //Sí bueno// es complicado pero bueno poco a poco van saliendo más van mejorando algunas cosas y demás lo que pasa es que bueno sobre todo como luego al final las retribuciones son las que son pues hay gente que está temporalmente en este campo y luego marchan y demás entonces hay mucha rotación ¿no? esa es la situación.
[Final de la conversación omitida por no ser relevante]

Transcript name: TK-I-03
Date of recording: 23/06/23
Duration: 01:14:13 hours

M: Vale perfecto pues para empezar pues a ver cuánto tiempo lleva trabajando como intérprete, el tipo de formación que tiene y bueno formación académica, etcétera.
I3: De acuerdo vale pues mi nombre es [NOMBRE] y llevo interpretando desde el año desde el [AÑO] [AÑO] o sea llevo ya sí es fácil contar veintitrés años entonces interpretando bien como formación soy Licenciado en Traducción e Interpretación por la Universidad de [CIUDAD] y actualmente soy doctorando por la Universidad de [CIUDAD] que es donde además ejerzo como profesor de en el Grado de [ESPECIALIDAD] donde imparto [ASIGNATURA] y en el Máster de [ESPECIALIDAD] también de la Universidad de [CIUDAD] en el que [SIGLAS MÁSTER] son las siglas es el Máster de [ESPECIALIDAD] donde imparto [ASIGNATURA] y bueno pues aparte de eso como soy profesor asociado por lo tanto sigo ejerciendo como profesional de la interpretación.
M: De acuerdo ¿y además de toda esta formación académica cuenta también con alguna otra acreditación por ejemplo traductor-intérprete jurado?

I3: Sí soy jurado de jurado de [IDIOMA] y luego no tengo así más relacionado con traducción como tal luego tengo otros muchos cursos más bien orientados principalmente a la medicina y bueno a aspectos laborales de los distintos entornos en los que he trabajado, yo como en mi formación me especialicé en jurídica porque en aquella época en los noventa pensé que era lo más bonito lo mejor del mundo pero luego realmente los clientes y la vida me ha llevado por la medicina por un lado y por la interpretación en los servicios públicos por otro entonces claro yo ya me fui reciclando, tengo cursos de medicina, cursos de cáncer incluso soy técnico de autopsias y porque como intérpretes traductores-intérpretes yo estoy muy a favor de irnos formando en aspectos transversales que nos puedan venir bien a la hora de ofrecer una mejor interpretación o traducción entonces yo cuando vi ya que iba a terminar medicina porque se llenó mi currículum de hospitales porque además empecé trabajando como intérprete en plantilla dentro de un centro de cirugía entonces era como ya todo era medicina para mí y luego recalé en los servicios públicos y entonces ya continué con la formación más dirigida a por ejemplo violencia de género por ejemplo actualmente estamos la última formación que hemos recibido está relacionada con la atención a la conducta suicida y como no todo lo re- todo lo que está vinculado al mundo de la inmigración y refugiados y servicio público en general.
M: De acuerdo ¿y dentro de esta formación que me comenta de violencia de género cuántos casos por así decir o ha tenido la ocasión de interpretar en casos de violencia de género?
I3: No podría contarlos.
M: No no no simplemente saber si //como parte de// la víctima del agresor //pero vamos que-//.
I3: //A ver te// //te comento// te comento en qué ámbitos trabajo es decir es no es sí podría decir que es a diario por eso te digo que no podría contarte los casos porque se me escaparía ¿vale? {No no no} (risas ambos) es que se me escaparía te comento si quieres los ámbitos en los que trabajo relacionado a violencia de género voy a bajar un poco la persiana tengo el sol enfrente y parezco la Virgen María y ya me hace daño (risas ambos) esto de estar aquí en [COMUNIDAD AUTÓNOMA] ¿sabes? el sol (risas) {No perdona} bien entonces mira en cuanto a violencia de género en los ámbitos en los que yo he trabajado o sigo trabajando ¿vale? por un lado serían las interpretaciones en la policía que suelen ser casos en los que te avisan porque pues ha habido una pelea, una agresión, algo ¿vale? y entonces tienes que ir a interpretar a comisaría a veces comisarías a veces comandancias depende de si estamos en una zona rural piensa que yo mi ámbito de actuación presencial ¿bien? es muy rural porque yo por donde yo vivo yo vivo aquí en la provincia de [NOMBRE] bien en [CIUDAD] y entonces claro esta es una zona rural entonces es muy fácil que en lugar de trabajar en una comisaría de policía como podría ser en [CIUDAD] o en [CIUDAD] pues es en la comandancia de la [FUERZAS Y CUERPOS DE SEGURIDAD DEL ESTADO] ¿bien? entonces en estos casos principalmente es ha habido una agresión de violencia de género y entonces va me toca ir a interpretar presencialmente es una tipología. En los casos presenciales normalmente primero atiendes a la víctima suele ser este el orden ¿bien? y una vez que la víctima ha presentado declaración y ha terminado todo y ya se ha marchado o se le ha protegido o lo que proceda ¿bien? luego ya toca bajar al calabozo para la entrevista con el acusa- con el supuesto agresor por no decir agresor ya ¿vale? con su abogado de oficio o abogado de parte si se lo ha podido permitir y entonces muchas veces estamos a solas porque están preparando la posible defensa y luego otras veces estamos ya con el funcionario de [FUERZAS Y CUERPOS DE SEGURIDAD DEL ESTADO] ya para lo que es registrar el la declaración ¿no? y luego esto además todo esto está vinculado con el juicio rápido, unas veces también eres el intérprete del juicio rápido lo cual ayuda muchísimo porque tienes toda la información otras veces no, esto va a depender muchísimo de si vas a título personal, si está licitado ese juzgado y entonces tienes que tiene que ir un intérprete de esa empresa y si tú colaboras o no con esa empresa entonces bueno pues hay mucha casuística ¿no? pero en estos casos tienes por un lado víctima, por otro lado el agresor y luego ya cabe la posibilidad que tengas el juicio rápido entre una cosa y la otra sueles tener una entrevista con el abogado y el acusado para preparar la defensa, <u>casi nunca</u> he tenido yo en estos casos reunión de la víctima con el acu- con un abogado porque principalmente quien va al juicio es acusado es el agresor no va la víctima, hay veces en que la víctima comparece pero se intenta siempre que no estén juntos entonces digamos que la víctima no tiene una defensa que preparar ¿bien? al menos yo casi todos los que he hecho en este ámbito ha sido asistencia gratuita ¿bien? entonces no he tenido una preparación de un juicio durante días tal ¿bien? con un juez, con algún abogado de pago ¿vale? sino que me ha tocado casi siempre oficio entonces suelen ser cosas muy rápidas ¿vale? principalmente el abogado está ahí para certificar

que lo que se está haciendo es legal ¿vale? ese sería uno de los principales casos en presencial ¿vale? que me toca hacer. La inmensa mayoría que yo cubro es telefónico ¿bien? ese yo soy trabajo para una empresa de interpretación telefónica, soy el [PUESTO] de [EMPRESA] y entonces ahí digamos llevo desde el año [AÑO] empecé el año [AÑO] como intérprete y a partir del año [AÑO] soy estoy de [PUESTO] entonces claro aquí además soy el intérprete principal de violencia de género, tiene que haber algo porque lo exige la normativa que tiene que haber un representante digamos o un intérprete versado en violencia de género form- con formación previa para formar al resto de compañeros ¿bien? y que se haga responsable de los protocolos de trabajo porque aquí lo que tenemos son unos protocolos que indican de qué forma trabajamos con violencia de género y además de hemos participado incluso en la creación de manuales sobre interpretación en violencia de género por ejemplo con el proyecto SOS-VICS de la Universidad de Vigo, estuvimos trabajando los intérpretes que en esa época estábamos en la empresa bien entonces aquí la tipología que tenemos en telefónica es por un lado digamos el más conocido 016 prestamos servicio en el 016 que principalmente es un número de información no es un número de emergencias, también aquí quizás todavía digamos que la gente no tiene muy claro de qué va muchas veces llama una víctima que en ese preciso instante está siendo agredida entonces la llamada se va a derivar al 112, a la policía o a otro servicio, 016 no actúa (quiero decir?) no quiero ser lapidario ¿vale? pero nuestra experiencia como intérpretes también lo que nos dicen en 016 es que no actúan cuando hay un peligro inminente, sino que es un servicio de información ¿bien? o te pueden pasar a lo mejor con una abogada para hacer para plantear una duda ¿bien? un servicio de este tipo no es un servicio digamos en el que corra vida corra peligro la vida de la víctima, en ese caso hay que transferir automáticamente a cuerpos y fuerzas de seguridad del Estado o a emergencias 112. Vale en este este tipo de servicios te cuento cositas y luego si quieres profundizar me preguntas ¿vale? {De acuerdo} este tipo de servicio tiene su propio protocolo de trabajo el cual tenemos firmado con ellos no es que te lo impongan, sino que nosotros hemos decidido en esta empresa que queremos trabajar con protocolos entonces nos reunimos con cada cliente en este caso hubo una reunión con 016 para decir "¿Cómo queréis que trabajemos?" entonces hay un protocolo de trabajo que va indicando paso a paso qué tenemos que hacer, cómo comportarnos y qué cosas esperan de nosotros, eso es uno de los servicios que es 016. Otros de los servicios típicos de interpretación telefónica es el de digamos es ir al siguiente paso, supongamos que una víctima al final va a ser protegida en una casa de la mujer en un piso protegido o tal entonces se presta servicio a la casa de la mujer ¿bien? en estos casos para quien interpretamos suele ser o bien para trabajadoras sociales que van a llevar el caso de la víctima aquí hay que entender que la víctima está en una ubicación que ni conocemos ni se va a verbalizar durante la interpretación ¿bien? de hecho se le va a indicar en varias ocasiones que jamás dé la dirección, que no se hagan fotos donde salga por ejemplo una fachada que sea reconocible, cosas lógicas ¿no? entonces aquí tendríamos o bien la trabajadora social con la víctima, la abogada con la víctima para preparar mejor una separación o para preparar lo que sea puesto que hay que entender que la mujer o sea la víctima cuando ya está en una casa de la mujer o en un centro protegido o en un piso protegido que cada Comunidad Autónoma tiene más o menos un nombre distinto (.) es porque ya ha denunciado entonces como ya ha denunciado digamos que es un proceso abierto necesita aquí la asistencia letrada y tiene el abogado a su disposición y también puedes tener la otra interlocutora que puedes tener es una psicóloga ¿bien? Aquí también muchas veces tien- hay casuísticas extrañas como por ejemplo que haya niños y a veces tienes que estar interpretando con niños de fondo tal cual bueno cosas habituales que pueden ocurrir, este sería otro de los posibles casos y luego quizás el bueno puede tener casos de violencia de género también en el propio 112 para el cual también prestamos servicio, hay víctimas que no llaman al 016 por motivo x llaman al 112 bien pues puede entrarte la llamada de violencia de género a través del 112 por eso en este grupo de interpretación telefónica que yo dirijo <u>todos</u> los intérpretes tienen que haber pasado la formación de violencia de género porque es que te puede entrar la llamada por cualquier vía ¿vale? entonces es que no puedes evitarla por así decirlo, no puedes decir "A es que tales intérpretes no les voy a asignar violencia de género por motivo x" ¿vale? no puedo porque como prestamos servicio a todo servicio público es que puede entrar por cualquier vía ¿vale? entonces el propio 112 puede entrar y el 112 pues nada si llama una víctima puede estar en puede pedir puede querer información, puede tener simplemente miedo, puede ser que el agresor esté cerca o puede estar sufriendo la agresión en ese preciso instante para lo cual como intérpretes hay que estar preparado para alguien que está siendo agredido ahí en ese instante o sea yo he tenido casos por ejemplo de víctimas llamando con

un puñal clavado o sea apuñaladas ¿vale? mientras llaman eso lo hemos tenido entonces bueno cualquier cosa y quizás luego el último así un poco más rocambolesco es el de Centro Cometa esto es los casos en los que un juez impone al agresor ya condenado ¿bien? ya es agresor aquí no hay presunción de inocencia ya, el agresor ya condenado le impone el uso de una pulsera en el tobillo ¿bien? esa pulsera del tobillo tiene un GPS que está conectado al GPS que tiene la víctima, la víctima tiene un dispositivo chiquitín tipo móvil pequeñito que lo puede llevar donde quiera, en el bolso, tenerlo en casa lo debe llevar consigo de la manera más discreta que pueda ¿no? el maltratador no, el maltratador lo tiene en el tobillo también siempre en el tobillo nunca en la muñeca por un (inc.) por dos razones por un lado porque las personas adelgazamos y si adelgazas muchas veces se te puede salir una pulsera o se te sale un reloj ¿vale? del tobillo es más complicado que salga y también por la este- por la evitar la estigmatización ¿vale? entonces bueno son malas personas pero no se las puede estigmatizar entonces bueno si no quieren que se les vea con ir con pantalón largo ya es suficiente ¿vale? ¿qué ocurre? cuando se ha interpuesto una orden de alejamiento entre víctima y agresor digamos una orden de alejamiento entre dispositivo uno y dispositivo dos cuando esa orden se quiebra se quebranta perdón hay que avisar a la víctima ¿bien? y si la víctima es extranjera se le avisa con intérprete, los avisos suelen ser principalmente principalmente suele ser dos, uno es que hay una señal de proximidad es decir que él está quebrantando la orden de alejamiento y entonces se avisa a la víctima y se le indica se le pregunta dónde está principalmente esas dos preguntas ¿dónde estás? y si ¿estás sola o acompañada? son esas las dos principales preguntas ¿vale? porque aquí hay que actuar rápido ¿bien? y (.) o la otra posibilidad es que digamos se hubiera perdido la señal del dispositivo del maltratador ¿vale? imagínate que se ha quedado sin batería, que se lo ha quitado, que puf yo qué sé lo ha manipulado lo que sea ¿no? en el momento en que servicio Centro Cometa recibe una señal de pérdida de señal, una alerta de pérdida de señal hay que avisar a la víctima ¿bien? y creo que esto son todos los servicios que cubrimos en violencia de género en España por ahora no sé si de repente me acordaré de alguno (entre risas) pero creo que esos son todos.

M: De acuerdo y le quería preguntar por la formación porque lo que me ha comentado de la empresa de interpretación telefónica en la que trabaja ¿es requisito indispensable que todos los intérpretes tengan formación en violencia de género? sí que me ha comentado que usted es el encargado de proporcionar esa formación pero ¿aparte hay algún otro tipo de formación adicional o fuera de la empresa que se exija también aparte de ese de esa formación que usted les proporciona al entrar a la plantilla?

I3: No cuando digo que yo llevo la formación yo me tengo que encargar de que se formen entonces lo que tenemos es un acuerdo con dos entidades principalmente son dos con las que más operamos, una entidad es la Universidad [CIUDAD] tenemos un contrato de formación con ellos creo que se llama [NOMBRE CONTRATO] no me hagas mucho caso en sí es un contrato por el cual la empresa esto cualquier empresa ¿vale? paga x cantidad de dinero al año a la universidad para que cree cursos ¿vale? y para que imparta los cursos entonces nosotros dentro del plan de formación y dentro de lo que se paga para que creen cursos se creó el curso de violencia de género y entonces nos lo tiene que impartir lo que hacemos son casi como oleadas para los nuevos que van llegando y refresco para los antiguos porque lo que hacemos cada x tiempo entonces a veces suelen ser seis meses claro porque si no puede ser tedioso ¿bien? entonces sí un par de veces al año no está mal ¿bien? en el que para los nuevos se les da la información básica digamos se empieza de cero pero para los otros se añade un pequeño extra ¿bien? este pequeño extra a veces es ya no es violencia de género pero es igualdad ¿vale? o es tolerancia sa- o es formas de ver el mundo según las culturas ¿bien? vas añadiendo un poquito ¿bien? porque hay una con-cienciación grande de la empresa de un posible problema que aún no se ha dado pero sí es verdad que la dirección de la empresa la propuso puso sobre la mesa y bueno pues fue hacia adelante, era que debido a que aquí trabajamos mucho por oleadas de inmigración, cada vez que hay grandes oleadas o hay crisis humanitarias aquí digamos se redobla el grupo de intérpretes entonces entra mucha gente a veces de manera urgente imagínate cuando se ahora con Ucrania de la noche a la mañana tienes un montón de ucranianos en España a los que hay que interpretar, cuando se trajeron los afganos de la evacuación de Afganistán llegaron tres aviones sin avisar porque venían ocultos entonces de repente tienes un mogollón de llamadas en darí y en farsi entonces tienes que buscar gente vamos debajo de las piedras y di- y claro el miedo que hay es aquí somos muchos intérpretes actualmente unos doscientos de muchas culturas distintas ¿bien? y a veces en las reuniones que hacemos formación en reuniones y hacemos quedadas notábamos ya ¿sabes? choques culturales ¿vale? y algunas frases que te hacían levantar la orejilla ¿no? y

decir “Mmm” ¿vale? entonces digamos que se intenta incluso a los intérpretes mostrarles la cultura occidental o como “aquí esto en España se ve así” ¿bien? entonces por eso se obliga a todos que estén siempre constantemente en esa formación ¿bien? porque queremos evitar que hubiera una injerencia por parte de algún intérprete ¿bien? sobre todo algunas cosas que hemos escuchado en alguna ocasión ¿sabes? cuando uno de mis trabajos en esta empresa es estar atento a cómo se comportan los intérpretes, jugamos con problemas sociales constantemente ¿vale? y si yo por ejemplo escucho a un intérprete decir algo así como “Es que esa se lo merece” imagínate esa frase ¿vale? eso a mí me tiene que hacer levantar la ceja ¿vale? y ponerme en marcha ¿ok? Igual si llevándolo a otro campo si yo denoto o si me o si un intérprete me reporta que se siente mal, que se siente ¿cómo se dice? en depresión con depresión o con algo por el estilo también tengo que actuar porque uno de los clientes que tenemos importante es atención a la conducta suicida entonces lo último que tengo que puedo permitir es tener intérpretes con pensamientos negativos de hecho tenemos formación específica en pensamientos negativos ¿vale? pero eso ya sería irnos del tema ¿no? pero va por esto va por identificar posibles problemas digamos poner todos los parches posibles (risas) ¿vale? antes de la herida dentro de casa ¿vale? entonces la formación viene por un lado con el convenio con la universidad ¿vale? digamos que yo soy el que se encarga de ponerlo en marcha ¿bien? porque yo digamos que aunque yo podría impartirlo además soy profesor de la universidad ¿vale? de cara a la Administración a la Administración no le vale que tú digas “Ah, lo informo internamente” ¿bien? no se lo van a creer aunque lo hagas maravillosamente bien ¿vale? no se lo va a creer ¿ok? y aunque le digas “Hombre, tengo hasta un grupo de WhatsApp específico para eso”, que lo tenemos para reportar asuntos de violencia de género y para que son canales ¿no? que tiene los intérpretes y puedes decirle “Mira te puedo con una orden judicial desclasificarte el WhatsApp y lo ves” ¿vale? no, necesitas una formación externa y que una auditoría externa entonces tenemos por una lado la universidad por otro lado tenemos un gabinete de psicólogos con los que colaboramos y son los que nos imparten formación ya más psicológica más que toca el síndrome del *burnout* o que vamos a tocar el trauma vicario o el desgaste por empatía, todos estos otros temas que afectan a los intérpretes ¿vale? y también ahí entra la violencia de género ya más desde la vertiente psicológica del propio intérprete ¿bien? piensa que si nos pasamos todo el santo día escuchando víctimas por ejemplo que contándonos sus problemas ¿bien? puede llegar un momento en que tú empatices en exceso con uno o con otro ¡ojo! ¿vale? incluso en la formación se nos avisa de “Cuando estas cosas os vengan a la mente, avisad a vuestro responsable”, es el momento de tomarse el día libre por ejemplo una cosa muy simplona si tú estás interpretando a alguien que ha intentado suicidarse porque a lo mejor ha tenido imagínate un caso de violencia de género muy típico ¿vale? es un caso eso ocurre ¿vale? y dice que se suicida porque no aguanta más su situación familiar porque es víctima, lo habla y entonces y te cuenta co- y te cuenta su vida ¿vale? y tú puedes como intérprete llegar a pensar “No, tú es que no has tenido huevos a matarte”, jo como pienses eso ¿vale? es como “Para, ya, ya está, ya estamos saturados”, este es el momento de tomarse un descansito porque estamos que tenemos ahí ese desgaste por empatía ya estamos llegando ya estamos sobrepasando hasta lo que teníamos que hacer ¿no? pues esto son las cosas que llevamos en la formación aparte digamos del paquete básico de la violencia de género.

M: De acuerdo y aparte de por lo que me comentaba pues de las oleadas de inmigración a las que hay que reaccionar de esa manera tan rápida ¿aparte de esta formación específica para determinadas casuísticas todos los intérpretes que trabajan en plantilla tienen acreditación como intérprete o cómo se maneja {Vale} ese tema?

I3: Bien en plantilla no hay casi ninguno casi todos son autónomos ¿bien? luego nosotros nos regimos por la ISO 17100 que es la que acredita la calidad en traducción no habla de interpretación ¿vale? (risas) pero es esa es la que tenemos por la que nos regimos nosotros, nosotros tenemos para ciertos clientes a ver si soy capaz de hilar esto bien (.) en España cualquiera puede interpretar partamos de esa base ¿no? no necesitas un título en traducción para interpretar, esto lo sabemos por desgracia esto es así bien pero nos- al menos en esta empresa para ciertos clientes sobre todo cuando vamos por licitación pública nos van a exigir un seis de calidad entonces para esos clientes hay que estar acreditados y hay que utilizar intérpretes digamos homologados de hecho yo tengo que aportar la homologación de mis intérpretes. Según la ley 17100 la forma de homologar un intérprete sería a ver si me acuerdo bien título en grado en traducción y ya está eso homologa ya, sí, uno es grado en traducción eso homologa, cualquier grado más dos años de experiencia demostrada, homologa o cinco años de experiencia demostrada, homologa ¿vale?

son las tres vías de homologación, entonces por ejemplo yo en violencia de género estoy obligado a que los intérpretes que estén en ese grupo tienen que estar homologados entonces tiene que pertenecer a esto porque sencillamente los pliegos de contratación me lo obligan es que no tengo más vuelta de hoja ¿vale? (risas) entonces a una de esas tres me tengo que acoger. Bien ahora dentro de esas tres ¿vale? hay cribado es decir a mí por ejemplo el intérprete que me viene con grado en traducción más máster de interpretación en servicios públicos olé va por delante, eso sería si nos vamos a la formación a la formación digamos *pelá y mondá* ¿vale? luego también otra vía de entrar aquí son aquellos que son con el máster de interpretación en servicios públicos por ejemplo tenemos un convenio de prácticas entonces sí yo tengo alumnos o sea las prácticas de alumnos muchas veces son captación ¿bien? si ha hecho las prácticas en la empresa y jobar te gusta y dices es que este o esta vale ¿vale? pu- y justo en este momento me haría falta alguien de esta lengua lo captas ¿vale? también es otra vía posible de entrada y luego nada y luego ya la formación interna y vamos aportándoles a ellos.

M: De acuerdo y me gustaría ahora preguntarle sobre la interpretación presencial que realiza, sí que me ha comentado que son entornos más rurales y demás pero ¿en esos casos acude como intérprete porque la comisaría de o la comandancia de la [FUERZAS Y CUERPOS DE SEGURIDAD DEL ESTADO] tiene una licitación con una determinada empresa o usted como autónomo?

I3: No, licitación actualmente en España está todo licitado {Todo} todo principalmente son dos empresas la que se reparten el pastel y hay un par de ellas más chiquitillas con unas condiciones pésimas entonces yo voy ya menos antes iba muchísimo antes de la licitación entonces antes la licitación sí ibas a título personal la policía tenía un listado de intérpretes de la zona ¿bien? y te llamaban sobre todo pues querían que fueras jurado valoraban si tú llegabas "Es que soy jurado" te ponían arriba ¿vale? como "Guau, tenemos un jurado en la zona" yo me acuerdo cuando yo me juré es aquí no había más en [COMUNIDAD AUTÓNOMA] entonces yo me lo comía todo porque entendían que un jurado iba a ser más fiable ¿vale? una vez que entraron las empresas y además cobrábamos muchísimo cobramos bien o sea una tarifa decente, entran las empresas licitadoras y todo se fue al carajo y entonces ahí los jurados nos fuimos todos, yo de cuando en cuando hago pero porque le tengo dicho a las empresas "Esta es mi tarifa (.) si no tienes a nadie o sea si lo quieres pagar (risas) voy" ¿vale? entonces igual que antes iba acho antes iba dos veces en semana a lo mejor porque claro estaba por toda [COMUNIDAD AUTÓNOMA] entonces si no había un problema en [CIUDAD] lo había en [CIUDAD] lo había en [CIUDAD] ¿vale? ahora ya que puedo ir una vez cada dos meses cada tres meses cuando ya nadie de los que aceptan tarifas bajas pues puede ir ¿vale? pero a fecha de hoy solo se puede interpretar para la policía si estás enganchado si estás trabajando con la empresa que ganó la licitación, solo así.

M: ¿Qué papel o que cómo veo cuál es su opinión sobre el papel que desempeñan estas agencias o la imagen que pueden dar un poco de lo que se requiere en estos casos no? porque en casos de violencia de género es muchísimo más importante ¿no? que la calidad de interpretación sea lo máximo.

I3: A ver (.) voy a hacer de poli malo ¿vale? difiero en esa {(risas)} en esa (risas) aseveración (.) la interpretación en violencia de género no es lo más importante ni es la más complicada ¿bien? es decir cuando te mandan a policía tú puedes tener un caso de género pero puedes haber tenido una reyerta, un apuñalamiento, un suicidio o un robo con intimidación, una violación ¿vale? es decir dentro de lo malísimo que es la violencia de género todo está prácticamente al mismo nivel, todo es un drama ¿bien? me acuerdo creo que la última vez que he ido fue por un tipo que en una discusión empujó al otro por la ventana ¿vale? y tuvimos que tomar declaración al que se había caído en el hospital y el problema era esperar que no se muriera o sea psicológicamente para el intérprete eso es horrible no solamente para el acusado que ya tiene un problema (risas) ¿vale? pero el intérprete a mí me preocupa más la psicología del intérprete ¿vale? es tan horrible es ver cómo interpretas para alguien que tiene la cabeza agarrada con dos piezas ¿vale? como para una mujer que recibe una paliza es decir que a la hora de la importancia realmente eso se relativiza muchísimo, yo a nivel policial no doy más importancia a uno ni a otro son dramas igualmente, ahora bien sí te compro que cuando vas a interpretar a través de una empresa eres un número, a mí jamás me ha pedido una empresa licitadora mis credenciales (.) con decirle y demostrarle que soy un autónomo que puede facturar era suficiente ¿vale? jamás me ha pedido más que eso ¿bien? ni mis títulos, ni un currículum ni un nada "Ah, ¿eres intérprete?", "Sí", "¿Lo puedes hacer?", "Sí", "¿Puedes facturar?", "Sí", ya está. También entiendo que esto es porque la inmensa mayoría de los que actúan como intérprete actualmente en servicio público en las comisarías y en las comandancias tienen menos

papeles con el libro de campo derivado de la bajada de tarifas (.) pero la bajada de tarifas es un está provocado por ambas partes no solamente la empresa, también la Administración pública, la Administración pública lo que hace es que lanza una licitación ¿vale? imagino que sabes lo que es una licitación {Sí sí} genial en la licitación como sabes entonces hay un baremo de puntos según lo que cada empresa demuestre ¿vale? a fecha de hoy todas las licitaciones públicas conceden el setenta por ciento del baremo a la opción más económica es decir vamos a precio ¿bien? entonces si la propia Administración dice que va a dar setenta sobre cien a la empresa más barata es que da igual que el resto de empresas demuestren que son la que tienen los mejores intérpretes, mejor plan de formación, mejor lo que te dé la gana porque no importa a la Administración, a la Administración sólo le importa cuál es la más barata y ya está y eso también lo sufro yo con la telefónica porque mientras que aunque yo no tengo que participar en las licitaciones porque no es mi parte de mi departamento mis compañeros que hacen licitaciones me dicen lo mismo dicen "[NOMBRE]", yo tengo que preparar el plan de formación para la licitación y me dicen "Es que tu plan de formación nos da un dos por ciento de la nota" ¿sabes? es que no importa la formación no importa da igual ¿sabes? (risas) entonces eso viene no sólo por la empresa, sino que la Administración ya viene así ¿ok? y esa es la situación que tenemos actualmente (risas).

M: Claro precisamente le quería preguntar también porque el problema o bueno yo me estoy haciendo amiga de este tema ahora desde que he empezado a investigarlo un poco ¿no? pero me sorprendió mucho ver que en ningún en ninguna ni en la ley ni en todos los documentos que hay disponibles en el Ministerio de Igualdad se menciona la barrera lingüística por ningún por ningún (.) por ningún sitio e incluso hay un documento en el que la barrera lingüística se equipara a una diversidad funcional {Ah, bien} entonces me sorprendió bastante ver eso ¿no? entonces quiero pensar que este tema de las licitaciones que me comenta esté relacionado con el hecho de que en la legislación no esté contemplado este derecho en este caso a mí me interesa el derecho de las víctimas de violencia de género pero puede ser de cualquier otra persona con en otro tipo de escenario ¿no? entonces ¿cuál es su opinión sobre este asunto? el hecho de que sólo se pueda o sólo esté regulado por así decir el que se disponga o se pueda hacer uso de un intérprete en la policía o en el juzgado pero luego el ámbito sanitario, el ámbito psicológico, el asistencial no estén regulados de ninguna manera.

I3: Está igual ¿eh? es decir a ver yo esa profundidad no la conozco ¿bien? te digo la que yo la que yo entiendo lo que yo veo es decir en la empresa en la que yo trabajo se licita a los servicios públicos a sanidad igualmente, a los hospitales, centros de salud y to- y va por comunidad autónoma ¿vale? y se licita el servicio de interpretación telefónica es decir nosotros incluso estamos presentes en muchísimas comunidades autónomas actualmente [NOMBRE DE SU EMPRESA] es la empresa mayor que hay en España actualmente, los 112, 061, todo esto es decir la interpretación se convierte en una *commodity* más igual que se licita el uso de papel higiénico se licita el uso de la interpretación ¿bien? es una herramienta, una cosa más que hace falta añadir al trabajo ¿bien? entonces yo creo en ningún momento he visto una regulación que diga "Es que es obligatorio que la interpretación esté", no ¿vale? pero sí entiendo por lo que yo he escuchado en varias conversaciones con mis compañeros comerciales que digamos la Administración lo ve como algo positivo que soluciona la vida de los trabajadores porque no tampoco es que perdamos el rumbo y perdamos de vista que los intérpretes en el servicio público y ya si queremos nos lo llevamos a la violencia de género no somos los intérpretes de las víctimas, no somos los intérpretes de los ciudadanos, somos los intérpretes de los profesionales ¿bien? y lo peor de todo esto nos ven como tales (.) muchísimas veces te dicen "No, tú me haces caso a mí, lo que yo te diga, pregúntale tal cosa" porque te ven como una herramienta del sistema y lo somos porque nos paga el sistema, esto que se dice siempre en la carrera de neutralidad del intérprete ¿bien? *advocacy* y un cuerno, no perdona te está pagando una de las partes, por lo tanto tú eres intérprete de una de las partes, esto no es un juicio en el que está es asistencia gratuita, te ha pagado el ministerio bueno a través de una licitación ¿vale? pero tienes un abogado, una víctima, un tal y dices "Sí, soy neutral" ¿vale? porque aquí no está el que me paga pero encima si estás interpretando en violencia de género con una operadora del 016 ahí está la que te paga (risas) que es el 016 ¿bien? entonces bueno esto está muy desvirtuado ¿vale? todo entonces no sé yo hasta qué punto la regulación, la legislación, no tengo ni idea, eso se me escapa pero sí te puedo decir que todo el servicio público en España prácticamente casi entero está licitado ¿bien? y de- y la interpretación está en casi todos los ámbitos como una licitación más ya te digo como el papel higiénico de las oficinas ¿vale? es una compra masiva que se hace a una licitación (.) y ojo es como tenemos por desgracia como

tenemos que verlo es decir somos una herramienta más, una *commodity* más, también harán lo mismo licitarán para comprar ordenadores ¿vale? (risas) pues también para el servicio de interpretación (risas) piensa que por ejemplo para el 112 no vamos ni siquiera por 112 porque 112 no existe es una empresa que ha ganado la licitación de gestionar el 112 ¿bien? en España casi todas son se reparten entre dos grandes [NOMBRE EMPRESA 1] y [NOMBRE EMPRESA 2] y [EMPRESA 2] por ejemplo es la que decide "Bueno, pues ahora yo con lo que yo me llevo del 112 mi dinero tal me interesaría tener un servicio de interpretación para mis trabajadores" y licito la interpretación y entonces realmente mi cliente es [EMPRESA 2] ¿vale? entonces es así como funciona ¿vale? (risas) entonces ya es como muy triste y muy árido ¿ok? (risas) pero es así como va y es lo que te puedo decir yo así es como yo lo veo, como yo lo vivo ¿vale?

M: No no y además es lo que necesito ¿no? en este trabajo me cuenta mucho más la experiencia que tenéis los profesionales y no tanto lo que está escrito sobre el papel ¿no? {Ya (risas)} pero y en hilando con lo de que los profesionales os ven como un como una herramienta más para su trabajo ¿no? porque al final es eso que podáis establecer ese vínculo para que ellos puedan hacer su trabajo de la mejor manera ¿ha habido casos en los que no se haya entendido cuál era realmente el papel que tiene el intérprete en esa situación que o que la situación haya sido muy incómoda, que no se haya podido llevar a cabo como una interpretación como uno se imagina o como uno quiere hacerla?

I3: Esto es muy típico de los principiantes a mí cuando me llegan principiantes tienes que educarlos ¿bien? porque me llegan de la carrera con esto de "Soy el intérprete y voy a interpretar todo lo que se diga, lo que no quiera que se diga (inc.) simplemente no lo diga no se-" tío, cállate, eso es un cliché que hay al menos aquí en España que tenemos que desterrar ¿bien? o lo de "El intérprete tiene que gestionar los turnos de trabajo, los turnos de {De palabra} de palabra", no no ¿vale? eso es otro cliché que tenemos ¿bien? derivado de la interpretación clásica y todo esto ¿no? entonces aquí lo que sí suele haber es que tu expectativa sí se ve mermada ¿bien? y se ve mermada porque tú quieres ayudar eso es un problema muy grande desde el punto de vista de la interpretación social que quieras ayudar, tú trabajo no es ayudar, tu trabajo es repetir un mensaje de la persona A a la persona B ¿bien? no es ayudar, si por el camino has ayudado, olé tú pero no es tu trabajo (risas) y además si lo miramos así vas a empatizar mucho menos, ojo hay que empatizar obviamente ¿vale? esto sería otro tema de conversación pero ¿bien? un exceso de empatía hace que digas "Yo estoy aquí para salvar a las ballenas" ¿vale? entonces pues esto iba a hilarlo con otra cosa y ahora me he imaginado ballena y se me ha ido todo el hilo (ambos ríen) pero ah pero sí ha habido ocasiones en las que tú a lo mejor imagínate tienes a la persona sufriendo ¿no? te llama porque acaba de recibir una paliza o una víctima en un cuarto de baño esto es un típico muy típico una víctima se ha encerrado en el cuarto de baño y llama por el móvil ¿bien? y tú y tú quieres saber qué pasa ¿no? entonces tú preguntas ¿qué ha ocurrido? no sé qué tal o preguntas la dirección "Dame la dirección", tal, y la mujer llora, "Por favor quiero la dirección", y la mujer llora y "Por favor de verdad que te quiero ayudar dame la dirección", y te tiene que decir a lo mejor el policía "Intérprete, cállate ya" (.) porque tú te estás excediendo de tu trabajo ¿vale? ahí es donde estás involucrado en exceso ¿el policía está hablando?, ¿no verdad? pues tú como intérprete te callas, tú no tienes que ir más allá del trabajo de la interpretación ¿bien? entonces aquí los intérpretes nos frustramos muchísimo, sobre todo al principio y dices "Es que esto no sale bien porque este tío es imbécil" ¿vale? y eso por ejemplo entra dentro de la formación que recibimos de detección de pensamientos negativos en el momento en que tú piensas que el operador es imbécil (.) tienes que pararte ¿por qué estás pensando eso? ¿bien? tú no sabes que hay al otro lado del teléfono, tú no sabes por qué está haciéndolo, quizá esa persona tenga mucha más información que tú ¿vale? entonces si no está hablando te callas entonces eso me ha pasado muchas veces o algún médico que te pregunta algo y tú imagínate dice "¿Padece algún tiene algún antecedente?" y tu pregunta "*Do you have any medical condition?*" y dice el antecedente y cuando pregunta y te dice "*stroke*" y tú vas a interpretar "Tiene un derra-" "Ah pues muy bien pregúntale ahora qué edad tiene", dices "Oye que te quiero contar que tiene un derrame, que te lo quiero decir", al médico se la ha sudado tú "Ese tío es imbécil, que es importantísimo", es que a lo mejor ya lo ha entendido, no te ha cortado ¿vale? y tú te frustras porque tienes información muy importante que quieres compartir pero el médico tiene prisa porque a lo mejor tiene tres llamadas en cola y ya ha escuchado "*stroke*" y "*stroke*" lo identifica y dice "UVI móvil, punto terminamos cortar al intérprete" y te cuelgan ¿eh? (risas) y tú ahí y te sientes como "Pero yo tení- tengo mucho que dar de mí mismo" y te- y entonces es cuando tienes que entender "Ya he dejado

de ser necesario (.) para esta conversación", interpretación telefónica que es lo que más trabajo y ya solamente es cortar el teléfono y esperar la siguiente llamada ya está porque eras una herramienta que dejó de ser útil en ese momento ¿vale? no quiere decir que ya seas inútil vas a ser muy útil en la siguiente llamada ¿vale? pero tu trabajo terminó ahí pero eso normalmente lo que ocurre es que las expectativas de ambas partes son muy distintas y ya no digamos la expectativa de la víctima, la víctima quiere hablar y hablar y hablar y hablar y en el momento en que encima vea que hay alguien que habla su idioma guau explota y a lo mejor hay cortarle porque hay que enviar la ambulancia, el recurso que sea tal es como "*Stop*" ¿vale? "Por favor, párese" o "Deme ya la dirección, por favor", "Sí muy bien lo que me está contando ¿vale? no sé cuántos años-" y esto es muy triste pero es así te está contando los años de maltrato, todo lo que le ha ocurrido y le dices "No, pare, deme la dirección, no quiero saber eso", es que eso ahora mismo es irrelevante porque el protocolo dice que si él está ahí se manda se trianguliza (tono duda) triangula (risas) la llamada y se manda (el zeta?) punto ¿sabes? (risas) entonces hay esa frustración por las tres partes obviamente existe.

M: Claro porque la víctima en ese mo- o sea esas llamadas son llamadas de emergencia no son llamadas de información ni de {Claro} por ejemplo cuando llaman con un abogado, con un psicólogo en el que sí que entiendo que hay una conversación mucho más //mucho más larga// y en la que //se cuenta-//.

I3: //Es muy distinto//. //Exacto// exacto es muy distinto el protocolo mira una cosa graciosa a nosotros nos llamaron del 112 y del 016 para quejarse que por qué los intérpretes estábamos tan nerviosos y cortábamos a las víctimas ¿bien? pero les decíamos "Joder pues es una llamada de emergencia" y entonces nos dijeron "No, no hay prisa", claro veníamos acostumbrados al 112 y lo luego emp- el 016 entró en el servicio telefónico y aplicábamos lo que sabíamos del 112 entonces aquí hubo que redactar otro protocolo ahí me tocó a mí reunirme con el 016 y nos dijo "Mirad, aquí hay una pregunta cero que es 'responda sí o no ¿está él ahí?' si dice que sí se triangula la llamada o se pregunta la dirección y se manda a la policía y no se sigue, si dice que no, ancha es Castilla", entonces ahí no se el protocolo dice que no se puede cortar a la víctima en ningún momento, ahí es la víctima habla y tú tomas notas (.) si la operadora la corta por el motivo x es decisión de la operadora y dice "Bueno, hasta aquí tradúceme", tú dices "*Ok madam please hold the line, I am gonna translate*", entonces ya vas *tatatán tatatán tatatán* cuentas todo y ahora la operadora reconduce o no y dice "Siga" realmente estás ahí a lo que ellos quieran hacer ¿vale? entonces claro es muy distinto igual que el protocolo del 016 dice cosas del tipo bueno eso ya no se usa mucho pero es que el protocolo tiene sus años si escuchamos una doble respiración (.) hay que avisar esto viene derivado de cuando había dos fijos en casa y entonces él podía estar en el otro fijo ¿vale? llevamos muchos años ¿eh? trabajando en el 016 (risas) o si escuchamos por ejemplo a la víctima con un tono altanero del estilo "Sí, claro, por supuesto, me maltrata y na, va" (entonación hacia arriba) este tonito porque cabe la posibilidad de que él esté ahí y ella le esté demostrando que puede llamar al 016 entonces por el mero hecho de que él está ahí no se sigue con la conversación, se manda el recurso que sea y ya está esto son cositas que vienen en el protocolo de trabajo ¿vale? entonces son cosas que ahora ya aplicamos ¿vale? y ya sabemos otra cosa que a nosotros nos produce mucha angustia como intérpretes eran las llamadas de Centro Cometa cuando le decíamos a la víctima "Hay una señal de aproximación él está a ochocientos metros de usted ¿dónde estás? ¿estás sola?", "Pues sí, estoy en la calle", lo que sea tal, "¿Y está sola?", "Sí, estoy sola", "Setecientos metros ¿puede ir hasta su casa?, "Sí, ahora", "Seiscientos metros", ¿bien? ¿sabes? daban ganas de ir para allá y pegarle al tipo ¿no? (risas) claro y luego lo mismo nos decían "Pero ¿por qué os ponéis tan nerviosos los intérpretes?", digo "Vamos a ver es que se está acercando, es que lo estás viviendo" ¿vale? y te dicen "No, pero si antes de llamaros a vosotros ya hemos llamado a la policía", "Coño, pues dímelo (risas) si yo no sé eso" ¿vale? entonces desde ese día pues lo mismo reunión otra vez con Cometa "Decidnos cómo trabajáis y ya cuando paséis-" yo me acuerdo cuando pasé la notificación del protocolo a todos los compañeros de repente "Joder, pues podrían decirlo que ya la policía está avisada" (risas) entonces ya lo sabemos, no lo dicen nunca (risas) ¿vale? {Pero al menos ya} pero vas más relajado ¿sabes? Entonces como por un lado las expectativas están siempre muy mezcladas ¿vale? y nunca sabes lo que va a ocurrir y tú no sabes cuánta información tiene el otro ¿ok? y para nosotros lo que más paz nos da como intérpretes es trabajar con un protocolo "oye ¿qué quieres que haga?" ¿vale? es que es más te lo puedo retorcer ya al máximo que es una cosa que me encanta utilizar en clase cuando tienes una trabajadora social que aquí no hay prisa ¿vale? y te dice "Tenemos aquí ahora mismo una señora tal pregúntale si su marido le pega", pregunta muy típica y tú preguntas por ejemplo

en inglés ¿no? "*Does your husband hit you?*" y ella responde "*Yes but say no*", esto es muy típico también ¿vale? y hubo que reunirse con el servicio de atención a la mujer y decirles "¿Qué hago con esto?" ¿vale? porque todo está puf y hay un protocolo para ver qué hacemos con eso ¿vale? entonces todos estos problemas que vamos teniendo se van consultando y al final va creciendo el protocolo y a nosotros nos ayuda muchísimo a trabajar esto vale oro ¿vale? y digamos claro que los viejos vamos actualizándonos y cuando llegan los nuevos es "Te tienes que leer el protocolo y pasar el examen a, b, c, d ¿vale? (risas), sino no puedes trabajar" ¿vale? (risas) es mejor eso que un manual.

M: Porque en este caso ¿recibís información de antemano en algún- no en las llamadas de emergencia porque obviamente son de otra de otro tipo pero cuando son llamadas más de pues de información de con el abogado, trabajadora social, etcétera os proporcionan en esa llamada antes de comenzar la interpretación un poco como el marco general de lo que se va a tratar con esa víctima o es un poco pues como las llamadas de emergencia ¿no? a lo //que-//?

I3: //No// hay un *briefing* al principio muy laxo, muy somero y muy además del estilo "Dile que lo que ella sabe al final sí" y digo "Ok" (risas) por lo de la confidencialidad que aunque tenemos <u>firmado</u> una confidencialidad "Por favor, podéis hablar ¿bien? que ni se graba ni nada y tenemos los intérpretes firmados de confidencialidad porque nos obliga la ISO 17100 ¿vale? entonces es obligatorio", pero a veces no confían en ti bueno pues ya está pero si tienes un poquito de dices "Mira" si son abogadas suele ser "Vamos a seguir preparando los papeles del divorcio o vamos a preparar por ejemplo los papeles para la escolarización de los niños o vamos a preparar la ayuda económica x" ¿bien? entonces sí te explican claro pero así en dos o tres frases ¿bien? a ver cuando una trabajadora social, abogada, psicóloga entiende que es necesario que sepas algo te lo va a decir es decir si es algo que se salga de lo normal te lo pueden decir ¿vale? perfectamente ¿ok? y si no también a veces sale durante la conversación ¿bien? si a veces que te indican algo que no te cuadra y dicen "Ah sí, perdón intérprete es que ocurre esto, esto, esto, esto", "Ah, ok vale", a lo mejor se le olvidó ese dato ¿bien? pero sí digamos que la información suele fluir hasta donde pueden ¿vale? pero al menos lo esencial lo sueles tener lo que nunca vamos a tener es un documento que te manden previamente ¿vale? ni un aviso de "Mañana a las cinco una llamada" para eso estamos un equipo de intérpretes y toma la llamada el que puede interpretar y sabemos todos a qué hora estamos en turno ¿bien? entonces eso es mi parte de trabajo ¿bien? las planillas, horarios y tal entonces tú estás en tu turno de trabajo, entra llamada la aceptas porque estás en el turno de curro ¿vale? y te has comprometido con la empresa tú como autónomo tienes un convenio con la empresa y dices "Yo en estos horarios estoy" bien pues ya está hay que cumplirlo ¿vale? y ya está entonces esa es la parte pero también te digo cuando vas presencial tampoco sabes nada es violencia de género pues violencia de género, asilo pues asilo, te plantas allí y a trabajar pero nunca tienes información ni tampoco en los juicios ¿eh? o sea cuando vas a un juicio y ni te enteras de qué va ¿eh? esto que te dicen en la carrera "Los procedimientos son públicos te los tienen que enviar", a mí no me han enviado <u>nunca</u> un solo procedimiento ¿vale?

M: ¿Y crees que eso se puede deber también un poco a la falta de formación que tienen todos los profesionales sobre trabajar con intérpretes o al desconocimiento también un poco ¿no? de cuál es nuestro papel o de-? porque eso al final vemos que difiere mucho de las expectativas que cada uno pero bueno lo que sería el la definición teórica de lo que tiene que hacer el intérprete en esa situación ¿crees que se debe un poco a ese desconocimiento que hay por parte de los profesionales el hecho de que no se les haya entrenado nunca a trabajar con nosotros a pues a saber en qué momentos hay que dejar que el intérprete pues hable más menos o-?

I3: Sí (.) pero como con todos quiero decir así como un intérprete no le dicen nada cuando va a un juicio, si requiere un perito psicólogo tampoco le dicen nada ¿vale? si requieren un perito arquitecto porque es un asunto de denuncias por mala construcción mala ejecución de obra tampoco le van a decir nada vamos a ver que es que estamos todos igual que sí que cada uno llora por lo suyo ¿vale? obviamente y <u>ojalá</u> entendieran la importancia de nuestro trabajo y ojalá nos pasaran las causas penales, nos pasaran los procedimientos, nos pasaran todo ¿bien? y sería maravilloso "Veras como a la policía sí han aprendido que hay que pasárselo o a los abogados, mira como ellos sí lo han aprendido" pero claro porque los jueces primero fueron abogados ¿bien? entonces pero nosotros no, no lo tienen no están formados en ello, no tienen ni idea ni <u>tiempo</u> para hacerlo, para formarse <u>ni interés</u> pero ni con nosotros ni con el resto de profesionales que trabajan con la Administración ¿vale? es decir estamos en la época bueno históricamente y de siempre esto no es ahora ¿vale? aquí todo es con prisas, todo es aquí y ahora ¿vale? y ya está

entonces te digo ciertamente no tienen ni idea ni les interesa pero de ninguna profesión ¿vale? no, no somos más especiales que el resto (risas).
M: No no claro que to- al final cada colectivo barre para casa ¿no? {Obviamente obviamente obviamente} porque es así pero uniéndolo a esto de la formación con el proyecto SOS-VICS en el que colaborasteis para crear material y demás ¿qué difusión se le dio a ese proyecto, se consiguió algo, se consiguió un poco sensibilizar a los profesionales y demás o-? porque un poco me ha dado la sensación de que el proyecto en España se ha conocido poco {Ya} o sea me ha dado más la sensación de que se conoce más fuera de España en artículos que he estado leyendo y demás que dentro de España ¿no? que es realmente bueno el proyecto al final pues lo puede utilizar el que quiera porque el material está disponible también en inglés y demás y en varios idiomas pero me ha resultado curioso que en España no la gente no lo conozca sobre todo la gente que trabaja en este-.
I3: A ver aquí (risas) no me quiero meter en camisa de once varas pero yo creo que esto no podía llegar a mu- no podía llegar lejos ¿no? es decir se hicieron tres manuales, un manual para intérpretes, un manual para víctimas, un manual para la policía ¿tú te crees que la policía se lo va a leer? (.) yo los tengo los manuales, están aquí creo que están en otro despacho esos manuales no se los lee nadie ¿vale? esto realmente ha valido para que las personas que estaban aquí trabajando escribieran artículos e hicieran su difusión que la- ojo no quiero decir que de antemano se supiese que esto no valía para nada, no, ni quiero decir que no vale para nada ¿vale? tiene su concienciación, tiene su utilidad para los intérpretes que quieran formarse en violencia de género pero de ahí a que las víctimas vayan a leerse los manuales y a que los policías vayan a leerse los manuales va un abismo ¿vale? y eso habría que conseguir que en la formación de los policías apareciera un pequeño capítulo de intérpretes ¿vale? eso sí tendría mucho valor, crear un manual no ¿vale? es decir yo muchas veces viajo tanto que hago Blablacar y tengo policías en el coche muchas veces coincido no tienen ni idea de qué es nuestro trabajo, "Sí, sí, si a veces vienen intérpretes" y cuando tú le hablas de tu formación, de lo que haces, cómo se interpreta flipan y dicen "No tenía ni idea de que esto era así" y entonces dicen "Sí nosotros llamamos al dueño de un bazar que es árabe y ese nos viene a traducir", ya "¿Y tú te entiendes con él?", "No, mucho no entiende, pero bueno lo sacamos adelante", "Ah, vale", entonces no ¿vale? entonces SOS-VICS está muy bien, tiene que existir, está muy bien que haya empezado ¿vale? de alguna manera esto habría que retomarlo y si se hubiera quizás continuado en el tiempo imagínate se hubiera continuado haciendo las actividades pero es que ahora mismo es estático ¿vale? por desgracia hubiera continuado una evaluación, viendo cómo la cosa ha progresado pues igual tendría mucho más sentido a lo mejor alguien lo puede retomar pronto ¿vale? es decir como punto de arranque está genial ¿bien? lo que pasa que luego seamos realistas ¿bien? es decir más allá de nuestra profesión no ha sido capaz de llegar y va a ser complicado.
M: ¿Y qué crees que haría falta ¿no? para que cambiara un poco esa percepción de nuestra profesión no? como en el caso que me cuentas de pues de policías que te han dicho "Ah, bueno, no sé a lo que os dedicáis realmente o cuál es vuestra función" porque al final para mí por ejemplo creo que aquí hay un problema de base un poco ¿no? en cómo se entiende esa barrera lingüística y es que los que hacen las leyes al final y todo este tipo de documentos no ven la barrera lingüística como un problema a la hora de que los servicios funcionen como deben y bueno yo en este caso porque me centro una vez más en la violencia de género ¿no? pero me da un poco la sensación o lo que quisiera ver también ¿no? es si de verdad las víctimas que son extranjeras se pueden beneficiar al cien por cien de todos los recursos que tienen a su disposición al igual que lo puede hacer una mujer que no se tenga que enfrentar a esa barrera lingüística tanto por ella como por el profesional ¿no? porque entiendo que la frustración del profesional también tiene que ser muy grande al ver que no puede hacer su trabajo quizás no todos pero habrá una mayoría que sí ¿no? igual que como intérprete pues también tienen esos esas //situaciones//.
I3: //Sí// yo creo que hasta que no esté dentro de su plan de formación es decir que en la formación de estos profesionales esté el trabajo con intérpretes que tenga su subcapítulo específico, mira ha habido intentos muy loables por ejemplo para mí el mejor es el de la comisaría de Yorkshire la comisaría de Yorkshire tiene vídeos sobre cómo trabajar con intérpretes para sus policías ¿bien? y está en la web y tú puedes ver los vídeos y dice cosas muy muy tontas pero esenciales, por ejemplo hay un vídeo en el que enseñan a los policías que es importante cuando llegue el intérprete leer su carné de intérprete es decir "Pídele el carnet de intérprete" porque en Reino Unido existe el carné de *Diplom and Public Service Interpreter* ¿no? entonces "Pídele el carnet y lee el carnet y asegúrate de que el idioma que aparece ahí

es el que va a estar interpretando" tan tonto como eso. Hay otro vídeo que dice "Cuando vayas a trabaj- a tomar declaración a alguien que está en el hospital a un acusado en el hospital, a una víctima de algo y esté desfigurado por heridas, esté conectado a cables, avisa al intérprete antes de que entre en la sala" ¿bien? "Avísale de lo que va a ver antes de que entre", eso vale oro (risas) ¿sabes? ojalá todas las comisarías tuvieran eso pero esto lo tienen colgado en la web de la comisaría ¿vale? y es formación de ellos para los policías entonces con esas pequeñas cositas, con esos pequeños *tokens* ¿vale? avanzaríamos muchísimo ¿bien? si estuviera en su plan de formación si cada vez que alguien entra a trabajar como operadora u operador en el 112 que les forman en cómo conseguir recursos, qué hay que hacer en tal caso se llama la policía, en tal caso se llama al helicóptero, en tal caso se llama tal, en tal caso hay intérprete y con el intérprete se hace así ¿sabes? (risas) si estuviera eso ¿bien? que va a ocupar lo mismo que "Y en tal caso hay que llamar a" ¿sabes? (risas) ahí es dónde avanzaríamos desde mi punto de vista tiene que estar en su plan de formación ¿bien? Mira tengo el ejemplo más tonto del mundo cuando yo me casé esto ya entrando un poco en lo personal estando viaje de novios yo fui de crucero y en el barco me hice amigo de un arquitecto era un arquitecto de palacios de congresos y cuando estábamos en la tumbona ahí en la piscina y tal digo "Yo soy intérprete simultáneo" dice "Hombre por fin conozco a un intérprete" y digo "Ah, hola", dice "¿Por qué os quejáis tanto de las cabinas? y digo "Hostia, no abras ese melón", {(risas)} dice "Es que cada dos por tres nos las ponen detrás de una columna o la ponen en una esquina tal" y me dice el tío dice "Yo soy arquitecto de palacios de congresos, en mi formación como arquitecto yo sé hacer palacios de congresos, nadie habla de dónde va la cabina, no aparece en ningún sitio qué hace falta para la cabina" ¿vale? y me tuvo preguntándome mil cosas y el tipo tomó nota de todo ¿vale? entonces ni si quiera está en ese pequeño plan de esa persona que va a crear un palacio de congresos que puede tener una puñetera cabina de simultánea ¿vale? entonces nos falta estar ahí en esos planes de formación ¿vale? (risas) eso es para mí sería lo mejor ¿vale? y solucionaríamos muchísimos problemas.

M: Claro pero para que eso estuviera dentro de esos programas de formación ¿de dónde tendría que venir esa-?

I3: Tiene que venir del Ministerio obviamente de Educación, tiene que venir de que la ANECA por ejemplo que es quien avala la formación universitaria la ANECA diga "Tiene que estar esto metido" ¿vale? igual que te dice "Si usted quiere trabajar aquí tiene que tener formación en riesgos laborales" ¿vale? pues que diga "Oye, en el plan este tiene que aparecer cómo se trabaja con un intérprete", yo no conozco todas las todos los organismos que regula la formación pero sí conozco por ejemplo ANECA, ANECA es la que certifica los grados ¿vale? en España no sé si España y toda Europa desconozco ¿vale? pero yo sé que tú no puedes tener una carrera en marcha en una universidad pública si ANECA no te lo ha certificado y se certifica asignatura por asignatura y *syllabus* por *syllabus* entonces por ejemplo que ANECA en la formación de policías que tendrá su tal yo qué sé el organismo que sea ¿vale? a lo mejor nos tocaría hacer pedagogía ahí ¿vale? es decir ¿quién se encarga de dar el manual del policía?, ¿quién qué organismo regulador lleva esto? pues encargarnos de que esto aparezca ¿vale? quien lo lleve y ahí sí que es un campo que desconozco.

M: ¿Y ha habido o tienes constancia de que haya habido alguna petición o desde algún organismo de algún colectivo de intérpretes etcétera por que se refleje esa necesidad de y esa barrera lingüística y lo necesario que es proporcionar ese servicio en este caso en los servicios públicos pero también porque al final la visibilidad creo que viene un poco de ahí ¿no? lo que está un po- en la ley se intenta cumplir y lo que no está en ningún sitio escrito pues se deja un poco a la libre-?

I3: Sí, yo he conocido tres cosas probablemente a ver son pequeñitas las acciones ¿vale? aparte de quejarnos en redes es que porque es gratis existió y desapareció por desgracia un observatorio de la interpretación en los servicios públicos que se llamaba Red Comunica, la web debe existir todavía pero ya no está en marcha ¿vale? la Red Comunica era estábamos las empresas que y profesionales que nos dedicamos a la interpretación en los servicios públicos y también los profesores, la Red Comunica desapareció (no sé?) dejó de estar en uso lo que sí sigue en uso es la Asociación de [NOMBRE ASOCIACIÓN] se lla- [NOMBRE ASOCIACIÓN] te lo escribo por aquí si quieres en el chat que tiene un nombre raro [NOMBRE ASOCIACIÓN] esa asociación sí está marcha ¿vale? y yo estoy afiliado a ella y sí hacen formación, se hacen cursos y sí intentan de hecho muchos de estos estuvieron en el SOS-VICS y tal y también el *Interpreting* que es otra página web para formarse en interpretación en los servicios públicos también de la Universidad de Vigo, Vigo es muy activa en esto hay que reconocerlo y luego lo otro que

se intentó hacer hace un año o dos fue un laboratorio soc- se hicieron en la Universidad de Granada se hicieron laboratorios sociales y uno de ellos iba sobre interpretación en los servicios públicos y se hizo un prototipo de argumentario para defender la profesión del intérprete y del mediador se juntaron las dos cosas ¿bien? principalmente era para darle visibilidad al intérprete dentro de los equipos de mediación entonces este prototipo del laboratorio social de la Universidad de Granada sí ha existido fueron dos semanas de trabajo con un grupo de trabajo y oye bien, otra cosita más que también está en marcha es FITISPOs a ver FITIS espérate FITIS y luego esto en minúscula POs es un grupo de trabajo de investigación en servicios públicos de interpretación en los servicios públicos es un grupo de trabajo ahí también principalmente lo que hacen son artículos y cursos de formación ¿vale? entonces claro digamos que estos son todos son para la profesión pero ninguno es para las otra profesiones //¿vale?//.

M: //Ni para// conseguir ¿no? crear esa //concienciación de que se// incluya esa-.

I3: //Claro es como claro// claro nadie ha yo creo que nadie ha dado ese paso todavía todo lo que hacemos es de cara a nuestra profesión y joer somos los más concienciados ¿sabes? somos público fácil (risas) ¿vale? estamos comprados por así decirlo (risas) no hace falta ya validarnos más pero sí bueno faltaría eso la involucración, jobar a veces yo he asistido a congresos de interpretación en los servicios públicos que te vienen policías y te vienen agentes y tal e incluso jueces que están muy concienciados pero son muy pocos (.) existió una jueza maravillosa que era Pilar de Luna que tristemente falleció pero Pilar de Luna es que expulsaba a los intérpretes cuando veía que no entendían algo o sea "Que lo cambien al intérprete, este intérprete no vale o este juicio no está siendo no es legal porque no se puede garantizar que el acusado esté entendiendo", era una maravilla, el juez Bermúdez también que fue el que llevó los casos del atentado en España del 11M con toda la interpretación simultánea de árabe anda que no echó intérpretes en nada que sospechaba que podía estar conchabado con el acusado, ahí hubo mucha movida y de hecho el juez Bermúdez se le dio un premio de traducción por esto entonces algunos pues sí hay algunos que oye son muy meritorios digamos que los tenemos metidos ahí ¿bien? y nos ayudan pero cuesta que eso se esparza ¿vale? entonces deberíamos tener más como esos pero a fecha de hoy no.

M: Sí es un tema difícil yo creo que va a costar muchos años porque precisamente también me preguntaba un poco el papel de la Oficina de Interpretación de Lenguas ¿no? porque pensé que igual con esa Oficina se podría crear ¿no? como esa conciencia social de que se incluya el tema de la barrera lingüística <u>en</u> la legislación y en los protocolos etcétera etcétera pero por los testimonios y demás que he ido escuchando la Oficina de Interpretación de Lenguas ahí no se moja en absoluto.

I3: No no es la Of- para desde mi punto de vista esta es una opinión tremendamente personal la Oficina de Interpretación de Lenguas es un es una regalía o una cosa que está ahí, un chiringuito porque tenemos que ser impares en este mundo pero realmente es no no yo no sé qué hacen más allá de expedir el título de traductor jurado ¿vale? realmente no vale para nada más no (risas).

M: Claro claro no eso es lo que me sorprendió que al menos existe ese organismo como que intenta regular ¿no? el nombramiento de los traductores-intérpretes jurados, tiene sus pruebas de acceso pero no hace nada más aparte de-.

I3: Pero tú piensa que tampoco en España no se llegó a hacer ni si quiera la transposición de la directiva europea no se llegó a trasponer ¿sabes? y el día de la votación que está grabado el vídeo está en YouTube puesto el día de la votación sólo había un político en todo el hemiciclo Gaspar Llamazares <u>el único</u> porque hubo un grupo de <u>*lobby*</u> por parte de los intérpretes para que nos escuchasen los políticos y el único partido político que nos escuchó fue Izquierda Unida y se comprometió a estar ahí en la votación es que fue el único se ve todo el hemiciclo vacío y Gaspar Llamazares que era el único que íbam- que era el que iba a votar a nuestro favor y no se hizo la votación por incomparecencia ¿vale? y luego España es especialmente idiota, cuando se hizo el listado este supuesto de intérpretes o de traductores para esto lo sabrás ¿no? que de repente aparecieron empresas bueno apareció una empresa en concreto es como ¿por qué una empresa en un listado de profesionales? ¿vale? entonces ya está todo pervertido en ese caso porque ya si vas bajo esa empresa ya estabas certificado para el por el Estado de la transposición de la normativa, <u>no</u>, en el listado de facultativos o de médicos no hay laboratorios (.) hay médicos ¿por qué en el de traductores hay una empresa? que en este caso era [NOMBRE EMPRESA], es que no, no tiene ni pies ni cabeza ¿vale? entonces el problema es ese uno de los problemas es que no importamos pero no- ¿sabes? (risas).

M: No importamos nosotros como profesionales ni importa tampoco la realidad que tiene España de la gran población extranjera que tiene ¿no? porque bueno hace unos años sí que se podía hablar de que era pues el español, las cuatro lenguas cooficiales, etcétera pero ahora España tiene una realidad muy distinta con unas necesidades muy diferentes y que no es de ahora precisamente de hace uno o dos años por estas oleadas migratorias {Claro} viene de hace pues más de diez.
I3: Yo me maravillo cuando veo en Reino Unido o en Estado Unidos que los intérpretes se han puesto en huelga (.) ojalá se hiciese eso aquí ¿vale? (.) cuando se licitaron los juzgados y los profesionales salimos de ellos, esperamos que todos los profesionales boicoteásemos a las empresas pero no fue así entró mucha gente aceptando las condiciones ¿bien? entonces eso no nos ayuda en absoluto.
M: El gran problema claro {Pero} que entre nosotros hay-.
I3: Pero un parón patronal porque nosotros somos patronales después de todo somos autónomos un parón porque nosotros no hacemos huelga eso se llama paro un parón patronal, bueno pues paremos, ya está paremos si entre todos paramos se va todo al carajo o sea (risas) entonces dirían "Ah, pues sí eran importantes estos chavales", pero hasta que eso no ocurra ¿vale? yo estoy muy a favor yo soy muy pro-colegio profesional y muy pro-paro (risas ambos) pero bueno eso es mi opinión personal.
M: No claro de alguna manera intentar visibilizarlo porque al final sin alzar un poco la voz pues va a seguir siendo la misma realidad que conocemos y al final los que tienen que cambiar la opinión ¿no? no la van a {Ya} van a seguir con lo suyo y con el sistema porque ellos consideran que funciona {Ya} tal y como-.
I3: Y las empres- y las asociaciones hay un montón de asociaciones de traductores en España mogollón tampoco logran nada para cambiar la situación real ¿vale? no digo que no lo hagan hacen mucho pero no tiene un impacto al final ¿vale? no hay nada (risas) que haya cambiado ¿bien? entonces aquí y quizás también porque estamos tan tan atomizados, tan polarizados, tan no estamos a una {No no no nunca} en realidad ¿vale? entonces si estuviéramos a una pues sí verás tú cómo han conseguido cosas aquí en España los abogados, los procuradores, los jueces porque han parado todos han dicho "Paramos", ¡pum! hala, cancelamos todos los juicios, se va todo al carajo y ahora es "Estas son nuestras peticiones, cuando las aceptes, retomamos" ¿sabes? (risas) y lo han conseguido ¿vale? es tan fácil como eso porque si nosotros paramos esto no se mueve ¿vale? es decir si paramos en los juzgados se para el juzgado ¿vale? pero no hay concienciación todavía.
M: Ojalá algún día lo consigamos.
I3: Ojalá.
M: No sé cuántos años costará (ambos ríen) pero ojalá que algún día lo podamos conseguir así que bueno yo por mi parte no tengo ninguna pregunta más no sé si hay algo más que a ti te gustaría compartir o que quieras añadir.
I3: Yo pues que espero que esto sirva para que los que tie- las que venís jóvenes y con esto y con ideales (risas) sirva para que de verdad podáis hacer algo ¿vale? que los que somos ya viejos estamos aquí trabajando y tal al final tenemos el sueldo hecho ¿vale? y era un miedo que yo le tengo muy grande a la interpretación en los servicios públicos es que como sigamos así que cada año las licitaciones salen más a la baja, que cada vez va peor y yo te- mi miedo mi gran miedo te lo aseguro es que la interpretación en los servicios públicos <u>vuelva</u> a ser voluntaria (.) ¿vale? ha sido durante unos años una profesión de la que estamos viendo mucha gente ¿vale? ahora mismo estamos viviendo mucha gente de ella <u>compaginándolo</u> con otras cosas con otros tipos de interpretación y traducción y tal a fecha de hoy se puede vivir de esta profesión ¿vale? obviamente ¿vale? pero tienes que ir picando muchas flores pero es que cada vez hay menos gente viviendo sólo de los servicios públicos y cada vez peor y cada vez peor y mi miedo es que dónde está el fondo y si el fondo no es volver a ser voluntario ¿vale? entonces yo solamente espero que eso no ocurra (inc.) de alguna forma sea con un parón sea dejándolo morir (risas) sea cambiando por fin ya la formación de los otros profesionales pero le tengo auténtico miedo ¿vale? a ese momento y sobre todo por las siguientes generaciones porque yo por suerte algún día me jubilaré y yo pues llevo ya veintitantos años trabajando ya y tengo varios clientes y puedo saltarme a otra cosa pero viene mucha gente con muchas ganas y sobre todo gente formándose en esto en interpretación en los servicios públicos ¿vale? y no le podemos dejar a estos el voluntariado obviamente (.) //y hasta aquí// mi alegato final (risas).
M: //Esperemos// (risas).
[Final de la conversación omitida por no ser relevante]

Abstract (English)

Gender-based violence is a human rights violation which affects millions of women around the globe every day. Spain has been a pioneer in designing legislative instruments to protect victim-survivors and eradicate this social scourge. However, these instruments fall short of addressing how the language barrier hinders access to services for non-Spanish-speaking victim-survivors. Failing to acknowledge the importance of this matter and of providing linguistic mediation through qualified interpreters can be detrimental not only to the victim-survivors but also to the functioning of support and protection mechanisms in place. Moreover, smaller regions such as the ones chosen for this study usually receive less funding and resources to adapt their services and tend to be excluded from research projects at the national level. Their foreign population profile is often ignored which automatically implies that resorting to qualified interpreters to bridge the language gap would be the exception rather than the norm. After a review of the relevant literature, the legislative framework at the national and autonomous community levels will be analysed to see how the language barrier and interpreting services are addressed. Then, with a series of online semi-structured qualitative interviews conducted with service providers and interpreters, this thesis tries to shed some light on how service providers overcome the language barrier, how they regard the job of the interpreters, and to which extent the solutions adopted suffice to provide full support and protection to victim-survivors. Ultimately, the interviews provide interesting insights into the reasons behind the lack of regulation and provision of interpreting services and whose responsibility it is to bridge the language gap.

Keywords: gender-based violence, interpreting services, language barrier, semi-structured qualitative interviews

Abstract (German)

Geschlechtsspezifische Gewalt ist eine Menschenrechtsverletzung, von der Millionen von Frauen auf der ganzen Welt täglich betroffen sind. Spanien war Vorreiter bei der Ausarbeitung von Rechtsinstrumenten zum Schutz der Opfer-Überlebenden und zur Ausmerzung dieser sozialen Plage. Diese Instrumente gehen jedoch nicht darauf ein, wie die Sprachbarriere den Zugang zu Dienstleistungen für nicht spanischsprachige Opfer-Überlebenden behindert. Wird die Bedeutung dieses Themas und der sprachlichen Vermittlung durch qualifizierte Dolmetscher*innen nicht anerkannt, kann dies nicht nur für die Opfer-Überlebenden, sondern auch für das Funktionieren der bestehenden Unterstützungs- und Schutzmechanismen von Nachteil sein.

Darüber hinaus erhalten kleinere Regionen, wie beispielsweise die für diese Studie ausgewählten, in der Regel weniger Finanzmittel und Ressourcen für die Anpassung ihrer Dienste und werden tendenziell von Forschungsprojekten auf nationaler Ebene ausgeschlossen. Ihr ausländisches Bevölkerungsprofil wird oft ignoriert, was automatisch bedeutet, dass der Rückgriff auf qualifizierte Dolmetscher*innen zur Überwindung der sprachlichen Kluft eher die Ausnahme als die Regel ist. Nach der Literaturauswertung wird der gesetzliche Rahmen auf nationaler und regionaler Ebene analysiert, um festzustellen, wie die Sprachbarriere und Dolmetschdienstleistungen behandelt werden. Anhand einer Reihe halbstrukturierter qualitativer Online-Interviews mit Dienstleistungsanbieter*innen und Dolmetscher*innen wird in dieser Arbeit versucht, die Frage zu beantworten, wie Dienstleistungsanbieter*innen die Sprachbarriere überwinden, wie sie die Arbeit der Dolmetscher*innen einschätzen und inwieweit die gewählten Lösungen ausreichen, um den Opfer-Überlebenden umfassende Unterstützung und Schutz zu bieten. Letztlich bieten die Interviews interessante Einblicke hinsichtlich der Gründe für die mangelnde Regulierung und Bereitstellung von Dolmetschdienstleistungen sowie der Frage, wer für die Überwindung der Sprachbarriere verantwortlich ist.

Schlagwörter: Geschlechtsspezifische Gewalt, Dolmetschen, Sprachbarriere, halbstrukturierte qualitative Interviews