



Universidad  
de Alcalá

# **EL USO DE LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS Y SU APLICACIÓN A LA INTERPRETACIÓN EN LA COMUNICACIÓN ABOGADO-CLIENTE**

# **THE USE OF NEW TECHNOLOGIES AND THEIR APPLICATION TO INTERPRETING IN CLIENT-LAWYER COMMUNICATION**

**Máster Universitario en Comunicación Intercultural,  
Interpretación y Traducción en los Servicios Públicos**

**Presentado por:  
D. SHAWN HOFFMAN**

**Dirigido por:  
Dra. RAQUEL LÁZARO GUTIÉRREZ y Dra. NAVA MAROTO GARCÍA**

**Alcalá de Henares, a 2 de Septiembre de 2013**

## **Acknowledgements**

There are many people without whom this project may never have been completed and I would like to express great gratitude to them. I am indebted to those who made this possible and their encouragement, guidance and assistance will be forever remembered.

I would like to thank my advisors, Raquel Lázaro Gutiérrez and Nava Maroto García, for helping to get me on the right track and aiding me from the very beginning. I especially thank Raquel for her constant patience dealing with my endless questions, making herself available for advising sessions and providing an incredible amount of feedback and guidance every step of the way. This thesis would never have been written without her assistance.

I would like to thank Adolfo Gutiérrez Ruiz for dedicating his time to explain the legal processes involved in this project. His knowledge and patience with my questions were uncanny and his contribution to this project invaluable.

I would like to thank all of the interpreters and ‘la penúltima fila’ for lending their time to take part in this project. This research was dependent on their participation and it would not have taken place without them. They are incredible interpreters and I wish them the best both personally and professionally.

I would like to thank Tom Pazo for participating and for his incredible acting in this project. He made the project fun, dedicated a huge amount of time to learning the roles and really poured himself into it. His improvising was top notch and the time he spent on this project beyond price.

Lastly and most importantly, I would especially like to thank María Cordero Cid not only for her participation in this project, but for her unmatched encouragement, support and guidance throughout the whole process. She spent an exorbitant amount of time editing this project while managing to put up with me at the same time and I will be forever grateful for her.

# ÍNDICE

<b>RESUMEN</b> .....	<b>7</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>8</b>
<b>1. INTRODUCTION</b> .....	<b>9</b>
<b>2. THEORETICAL FRAMEWORK</b> .....	<b>12</b>
2.1. INTERPRETATION IN LEGAL SETTINGS .....	12
2.1.1. <i>Legal Framework</i> .....	12
2.1.1.1. DIRECTIVE 2010/64/EU .....	14
2.1.1.2. DIRECTIVE 2012/13/EU .....	15
2.1.1.3. DIRECTIVE 2012/29/EU .....	16
2.1.1.4. The Case of Spain .....	17
2.1.2. <i>Increasing Needs and the Present Situation</i> .....	21
2.1.2.1. European e-Justice Action Plan .....	21
2.1.2.2. Lack of available or accessible interpreters or translators .....	23
2.1.2.2.1. Interconnected databases .....	23
2.1.2.2.1.1. The case of Spain .....	24
2.1.2.2.1.2. The case of Sweden .....	26
2.1.3. <i>Communicative Events in Legal Settings</i> .....	26
2.1.3.1. Police Interviews and Questioning .....	27
2.1.3.2. Tribunal Hearings and Procedural Applications .....	27
2.1.3.3. Court Hearings and Trials .....	29
2.1.3.4. Client-Lawyer Communication .....	29
2.2. ECONOMIC FACTORS .....	31
2.2.1. <i>General Costs</i> .....	32
2.2.2. <i>Costs to Member States</i> .....	33
2.2.2.1. The case of Spain .....	33
2.2.3. <i>Costs of Equipment</i> .....	34
2.2.3.1. Telephone .....	34
2.2.3.2. Video .....	35
2.2.3.2.1. Internet-Based .....	36
2.2.4. <i>Costs of Not Providing Interpretation</i> .....	37
2.3. TYPES OF INTERPRETING .....	38
2.3.1. <i>Simultaneous Interpreting</i> .....	40
2.3.2. <i>Whispered Interpreting</i> .....	40
2.3.3. <i>Consecutive Interpreting</i> .....	40
2.3.4. <i>Bilateral or Liaison Interpreting</i> .....	41
2.3.5. <i>Sight Translation</i> .....	42
2.3.6. <i>On-site Interpreting</i> .....	43
2.4. NEW TECHNOLOGIES AND INTERPRETATION .....	43
2.4.1. <i>Modes of Interpreting</i> .....	43
2.4.1.1. Telephone Interpreting (TI) .....	43
2.4.1.1.1. Possible Setups .....	45
2.4.1.2. Videoconference Interpreting (VCI) .....	47
2.4.1.2.1. Possible Setups .....	47
2.4.1.3. Remote Interpreting (RI) .....	48
2.4.1.3.1. Possible Setups .....	48
2.4.1.4. Internet Technologies for Interpreting .....	50
2.4.1.4.1. Positive Aspects .....	50
2.4.1.4.2. Negative Aspects .....	52
2.4.1.5. Mobile Devices and Videoconference Interpreting .....	53
2.4.2. <i>Factors Affecting Quality of Interpreting</i> .....	54
2.4.2.1. Non-verbal Language .....	54
2.4.2.1.1. Use with Hearing or Speech Impairments .....	56
2.4.2.2. Stress and Fatigue .....	57
2.4.2.2.1. Telephone Interpreting (TI) .....	58

2.4.2.2.2. Videoconference + Remote Interpreting (VCI+RI).....	59
2.4.2.3. Communication Coordination.....	60
<b>3. MÉTODO Y MATERIALES.....</b>	<b>66</b>
3.1. LOS ROLEPLAY .....	66
3.1.1. <i>El evento comunicativo</i> .....	67
3.1.2. <i>Los actores</i> .....	68
3.1.2.1. La abogada .....	68
3.1.2.2. El cliente.....	69
3.1.3. <i>Los intérpretes</i> .....	70
3.1.3.1. Formación.....	71
3.1.3.2. Experiencia.....	71
3.2. LAS MODALIDADES DE INTERPRETACIÓN.....	72
3.2.1. <i>Directa</i> .....	72
3.2.2. <i>Telefónica</i> .....	72
3.2.3. <i>Por video</i> .....	73
3.3. MÉTODO DE ANÁLISIS .....	75
3.3.1. <i>La comunicación no verbal</i> .....	75
3.3.2. <i>El estrés y el cansancio</i> .....	76
3.3.3. <i>La coordinación de comunicación</i> .....	76
3.3.4. <i>El feedback de los intérpretes</i> .....	77
<b>4. ANÁLISIS Y RESULTADOS.....</b>	<b>80</b>
4.1. ENCUESTA PARA INTÉRPRETES ANTES DE INTERPRETAR.....	80
4.1.1. <i>Problemas previstos de la interpretación directa</i> .....	80
4.1.2. <i>Problemas previstos de la interpretación telefónica</i> .....	81
4.1.3. <i>Problemas previstos de la interpretación por video</i> .....	82
4.1.4. <i>Valoración del lenguaje no verbal en la interpretación</i> .....	83
4.1.5. <i>Dificultad de controlar los turnos de palabra o pedir aclaraciones</i> .....	84
4.2. ANÁLISIS DE LAS INTERPRETACIONES .....	85
4.2.1. <i>Las interpretaciones directas</i> .....	85
4.2.1.1. La comunicación no verbal .....	86
4.2.1.2. El estrés y el cansancio.....	87
4.2.1.3. La coordinación de comunicación .....	89
4.2.2. <i>La interpretación telefónica</i> .....	91
4.2.2.1. La comunicación no verbal .....	91
4.2.2.2. El estrés y el cansancio.....	93
4.2.2.3. La coordinación de comunicación .....	95
4.2.3. <i>La interpretación por video</i> .....	96
4.2.3.1. La comunicación no verbal .....	97
4.2.3.2. El estrés y el cansancio.....	99
4.2.3.3. La coordinación de comunicación .....	101
<b>5. CONCLUSIONES .....</b>	<b>103</b>
5.1. LAS MODALIDADES EN GENERAL.....	104
5.1.1. <i>La interpretación directa</i> .....	104
5.1.2. <i>La interpretación telefónica</i> .....	105
5.1.3. <i>La interpretación por video</i> .....	106
5.1.4. <i>La interpretación a distancia</i> .....	107
5.2. LOS FACTORES QUE PUEDEN AFECTAR LA CALIDAD DE LA INTERPRETACIÓN .....	108
5.3. LAS BUENAS PRÁCTICAS DE USAR GOOGLE HANGOUTS PARA LA INTERPRETACIÓN POR VIDEO.....	110
5.4. LAS LIMITACIONES Y FUTURAS INVESTIGACIONES .....	112
5.4.1. <i>Las limitaciones de esta investigación</i> .....	112
5.4.2. <i>Las preocupaciones de la interpretación por Internet</i> .....	112
5.4.3. <i>Las posibles investigaciones en el futuro</i> .....	113
5.5. COMENTARIO FINAL .....	113
<b>BIBLIOGRAFÍA .....</b>	<b>114</b>

**WEBGRAFÍA.....121**

**ANEXOS .....125**

ANEXO I - INDICATIVE MODEL LETTER OF RIGHTS ..... 126

ANEXO II - FICHAS PR0028 Y PR0037 DE INTERPRET SOLUTIONS ..... 127

ANEXO III - LOS ROLEPLAY Y LA FICHA DE LA ABOGADA ..... 129

ANEXO IV - LAS ENCUESTAS ..... 139

ANEXO V - LAS GRABACIONES..... 157

**FOOTNOTES.....158**

## ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS

<b>2. THEORETICAL FRAMEWORK.....</b>	<b>12</b>
TABLE 2.1. PRINCIPALES ÁMBITOS JURÍDICOS DEL MUNDO ANGLOPARLANTE .....	28
TABLE 2.2. CLASSIFICATION OF INTERPRETATION .....	39
FIGURE 2.3. BILATERAL OR LIAISON INTERPRETING .....	42
FIGURE 2.4. DUALIA HEADSETS .....	45
FIGURE 2.5. INTERPRET PHONE .....	45
FIGURE 2.6. PASSING THE HEADSET .....	45
FIGURE 2.7. POLYCOM SPEAKERPHONE UNIT .....	46
FIGURE 2.8. THREE-WAY CALL.....	46
FIGURE 2.9. VIDEOCONFERENCE INTERPRETING (A).....	47
FIGURE 2.10. VIDEOCONFERENCE INTERPRETING (B).....	47
FIGURE 2.11. REMOTE INTERPRETING.....	48
FIGURE 2.12. VIDEOCONFERENCE + REMOTE INTERPRETING.....	49
<b>3. MÉTODO Y MATERIALES.....</b>	<b>66</b>
FIGURA 3.1. LA ORGANIZACIÓN DE LA INTERPRETACIÓN TELEFÓNICA .....	73
FIGURA 3.2. LA INTERPRETACIÓN TELEFÓNICA .....	73
FIGURA 3.3. LA ORGANIZACIÓN DE LA INTERPRETACIÓN POR VÍDEO .....	74
FIGURA 3.4. LA INTERPRETACIÓN POR VIDEO .....	74

# Resumen

Aunque tanto el avance de la tecnología como su uso e integración en la sociedad están indiscutiblemente aumentando, todavía no conocemos la mejor manera de aprovecharla en todos los aspectos de nuestras vidas. Puesto que Europa es cada vez más diversa en cuanto al número de culturas representadas y en cuanto a los idiomas que se hablan, la necesidad de proteger los derechos de aquellos que no hablen el idioma del país en que se encuentran se hace patente. Las directivas Europeas recientes y la legislación subsecuente de los estados miembros intentan proteger el derecho a la asistencia lingüística y debemos preguntarnos qué papel tienen las nuevas tecnologías en este proceso.

Este proyecto proporcionará un marco teórico que describa las necesidades crecientes, el marco jurídico y los eventos comunicativos en el ámbito jurídico. El objetivo de esta investigación es probar la viabilidad de las nuevas tecnologías con respecto a la interpretación en el ámbito jurídico para ayudar a cumplir con las necesidades crecientes en este ámbito con una solución rentable. En concreto, esta investigación analiza el uso de la tecnología de videoconferencia basada en Internet y aborda un evento comunicativo en el ámbito jurídico que a menudo se pasa por alto. Este proyecto compara la interpretación directa, telefónica y por vídeo a través del uso de programas basados en Internet en el marco de una consulta entre cliente y abogado.

La primera hipótesis que proponemos en este estudio es que la interpretación por programas de vídeo basados en Internet pueden ser una alternativa viable a la interpretación directa para la comunicación entre cliente y abogado con respecto a tres factores determinantes de la calidad: la comunicación no verbal, el estrés y el cansancio, y la coordinación de la comunicación. Asimismo proponemos la hipótesis de que la interpretación por vídeo es una opción mejor que la interpretación telefónica para el mismo evento comunicativo y con respecto a los mismos factores. Para confirmar estas hipótesis hemos grabado y analizado las interpretaciones de tres distintos roleplay que varios intérpretes hicieron de forma directa, telefónica y por vídeo. Obtuvimos el *feedback* de los intérpretes tanto antes como después de la interpretación para tener más datos y una percepción adicional.

Los resultados de nuestra investigación confirman que, respecto a nuestros factores determinantes, se pueden utilizar los programas de vídeo basados en Internet para llevar a cabo las interpretaciones de la comunicación entre cliente y abogado cuando la interpretación directa no esté disponible y que deberíamos concentrarnos en el desarrollo de estas nuevas tecnologías para mejorar su viabilidad y su estabilidad. Nuestros resultados también confirman que la interpretación por vídeo es una opción más apta que la interpretación telefónica para este tipo de comunicación. Por último, proporcionaremos una lista de buenas prácticas para usar Google Hangouts a la hora de llevar a cabo la interpretación por vídeo.

## **Palabras Clave:**

Interpretación, Comunicación, Interpretación jurídica, Interpretación remota, Tecnologías para la interpretación

# Abstract

While both the advancement of technology and its use and integration into society are unquestionably on the rise, we have not mastered how it can best be utilized in all facets of our lives. As Europe becomes more and more diverse in terms of cultures represented and languages spoken, the need to protect the rights of those who do not speak the language of the country they find themselves in becomes clear. Recent European directives and subsequent legislation in its Member States aim to protect these rights to language assistance and we must begin to wonder what role new technologies can play in the process.

This project will provide a theoretical framework outlining the growing needs, the legal framework and the communicative events of interpreting in legal settings. The goal of this research is to test the viability of new technologies for interpreting in legal settings in order to help meet the increasing needs for interpreting in this field with a cost effective solution. More specifically, this research analyzes the use of Internet-based videoconferencing technology and addresses an often-overlooked communicative event in the legal field. This project compares direct, telephone and Internet-based video interpreting for a consultation between client and lawyer.

The first hypothesis that we put forth for this project is that interpreting through Internet-based video programs can be a viable alternative to direct interpreting for client-lawyer communication with respect to three quality determining factors: non-verbal communication, stress and fatigue, and communication coordination. We also hypothesize that video-based interpreting is a better option than telephone interpreting for the same communicative event and with respect to the same factors. To confirm these hypotheses we recorded and analyzed interpretations of three different role-plays done directly, by telephone and by video by various interpreters. Interpreter feedback was gathered both before and after the interpretations to provide additional data and insight.

The results of our research confirm that based on our determining factors, Internet-based video programs can be utilized to carry out interpretations of client-lawyer communication when direct interpreting is not available and that attention should be given to further development of these technologies to increase usability and stability. Our results also confirm that video-based interpreting is a more suitable option than telephone interpreting for this type of communication. Lastly, we will provide a list of best practices for using Google Hangouts to carry out video-based interpreting.

## **Keywords:**

Interpreting, Communication, Legal Interpreting, Remote Interpreting, Technologies for Interpreting



# 1. Introduction

In recent years there have been a number of visible changes in regards to the importance of upholding justice across borders, languages and cultures. We have seen new legislation, directives, plans and have held numerous conferences to address the problems, current practices and possible solutions and applications in order to better safeguard the rights of all people residing in the European Union including their right to interpretation and translation. During this time, technology has advanced exponentially and its uses are only just beginning to be recognized and integrated into our justice system. This study aims to build upon previous studies and address the use of certain technologies to continue to improve the ways in which we safeguard the rights of those within the EU.

Projects like Grotius I and II (Hertog, 2001; Hertog, 2003) specifically address the access that EU citizens have to Justice in terms of translation and interpretation. They recognize the possible uses of new technologies and briefly address the acceptability of telephone or video-based interpreting without going in depth or studying the exact applications of either technology. The Agis project (Keijzer-Lambooy & Gasille, 2004) built on the Grotius projects offering the expertise and knowledge of those using services of interpretation and translation. This project also recognized the place technology may hold in regards to safeguarding the rights of those in need of language services, but without detailing exactly how, where or when the technologies could be used.

Moser-Mercer (2003; 2005) and Mouzourakis (2003; 2006) have both studied remote interpreting and its effects both on the interpreter and the interpretation. These studies have focused both on the feeling of working remotely and have addressed the technology being used to some degree. However, these studies do not connect this technology and remote interpretation to criminal proceedings or the justice system in general. In other moments, they concentrate on telephone interpreting, which does not reflect all of the currently available technology in regards to interpretation. This study aims to compare video and telephone interpreting with an aim at assessing the viability of telephone interpreting and focusing on video interpreting as a higher standard making better use of current technology.

More recently, the AVIDICUS project (Braun & Taylor, 2011) took technology and its applications as the focus of their research and oversaw a thorough report on the use of videoconference technology in criminal proceedings. Much of this project references the AVIDICUS project while also attempting to go more in depth into what Braun & Taylor suggest is an often forgotten, yet important communicative event requiring interpretation services. As Ann Corsellis (2011) says in regards to the purposes of the AVIDICUS project:

The advent of new technology, such as videoconference technology for interpreting, is seen as providing a potential cost-effective easy solution. The purpose of the AVIDICUS 1 project has to some extent been to start to find out whether this is really true, why and where.

The short answer is that it can be true in intelligently selected situations but only with the appropriate level of skills, technology and structures. The use of video-mediated interpreting would not be appropriate in circumstances such as very sensitive police investigations, breaking bad news to families or complex court hearings. In many other circumstances it has the

potential to provide accurate communication across languages and accommodate relevant legal processes (Corsellis, 2011: 256).

This study will look at one of the circumstances that Corsellis refers to as having the potential to make use of video-based interpreting. That circumstance is the communication which takes place between a lawyer and his or her client. Later in this report we will further detail the reasons behind our choice of this communicative event and how exactly technology can be utilized to insure interpretation and therefore a safeguarding of the rights of the client.

Another aspect of AVIDICUS that is not covered is the use of Internet-based videoconferencing technology. While other studies have been done in regards to the use of Internet-based technologies, we have not discovered projects specifically connecting their use with criminal procedures or interpretation in the wider justice field. The use of Skype for mental health encounters has been studied (Costa, 2011) as well as the use of PDAs in the medical field (Diaz-Garcia, 2011) and even mobile phones for signed language interpreting (Niittyinpera, 2011).

Our project aims to bridge these topics by combining the use of the new Internet-based videoconferencing technology in legal settings, specifically addressing one communicative event identified in the AVIDICUS project. While we focus on this one event in particular, the results of study can be seen as a stepping stone and a starting point for additional future studies about how to best utilize technology in regards to interpreting in legal settings and their possible use outside of legal settings.

Our study will begin with a legal framework explaining the necessity of interpretation in legal settings and the present situation of interpreting in such settings. We will learn about the lack of available interpreters and the legal stipulation behind providing them in legal settings and begin to understand the increasing needs for interpreters and possible methods of meeting demands. After our overview of interpretation in legal settings and economic factors that come into play, we will introduce the new technologies that will become the focus of our empirical study.

Our empirical study revolves around a set of role-plays to be done directly, by telephone and by video by a select group of interpreters in order to compare the results of the interpretations in each of those three modes. Our analysis of the interpretations done by those interpreters will focus on several factors that we identify as being important in terms of interpreting remotely. The exact methodology and materials used in our study are detailed in their corresponding sections of this report. In particular, we hypothesize that:

1. Internet-based videoconferencing programs can be a viable alternative to direct interpreting for interpreting the communication between client and lawyer with respect to three determined factors: non-verbal communication, stress and fatigue and communication coordination.
2. Video-based interpreting is a better option than telephone-based interpreting for the communication between client and lawyer with respect to three determined factors: non-verbal communication, stress and fatigue and communication coordination.

While much research has been done in regards to telephone interpreting, less has focused on videoconferencing technology. Even less research has taken Internet-based technology into account and one of our goals is to recognize the immediate uses of the already available technologies and the need to study the application of new technologies to interpreting in legal settings. However, we do recognize that this study has many limitations as far as its scope and therefore we suggest it as a starting point rather than a definitive result and answer to how we can best utilize technology in the field. Some limitations include the number of interpreters that took place in the study, the experience of those interpreters and the technology available for it. These limitations are addressed in detail in our conclusions of the research after describing the method and the results.

The following section will begin to give a theoretical framework that describes other research in the field and gives us a framework for our own research. We will then describe the research carried out in this project and share our conclusions in regards the three modes of interpreting and the factors affecting the quality of interpreting in those modes.

## **2. Theoretical Framework**

### **2.1. Interpretation in Legal Settings**

Interpretation is not the same across all the fields in which it is seen. There are great variations amongst the legal stipulations, the needs and present situation and the communicative events found in each setting. This section will lay out the legal framework of interpreting in legal settings. It will also shed light on the growing needs and the present situation that we see today in Europe. Finally we will give an overview of the communicative events found in legal settings, which will help us understand the event that we will see later in the empirical study of this report.

#### **2.1.1. Legal Framework**

The legal framework of interpretation in legal settings is what legally motivates the existence and implementation of interpretation in the EU. Each EU Member States should mutually recognize the judicial decisions made by other States, yet the lack of clear legislation does not always clearly lead to this “mutual recognition”. In recent years, there have been three European directives that make specific references to the legal necessity of translation and interpretation in criminal proceedings:

- 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
- Directive 2012/13/EU of the European Parliament and of the Council of 22 May 2012 on the right to information in criminal proceedings
- 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

All three of the directives include text on the safeguarding of rights and establishing common minimum standards throughout the Union. These Directives function as guidelines that Member States should come into compliance with.

These Directives did not come into existence without a prior foundation. As a precursor, the European Convention on Human Rights (ECHR, formerly known as the Convention for the Protection of Human Rights and Fundamental Freedoms) was originally drafted in 1950 in Rome, Italy. It went into effect in 1953. Art. 6(3)(e) ECHR provides that anyone charged with a criminal offense has the right “to have the free assistance of an interpreter if he cannot understand or speak the language used in court” (ECHR).

The European Commission began a proposal in 2001 in order to address some of the issues of basic defense rights of citizens of the EU throughout its Member States and to clearly define the

standards that should be recognized. In the research phase, the Commission discovered that although all Member States had been required to sign the European Convention on Human Rights (ECHR), great variations existed amongst them as far as the practice of translation and interpretation in legal settings. Morgan addresses some of these problems as the background leading to the European directive 2010/64/EU in her article and contribution to the AVIDICUS project.

All Member States are signatories to the ECHR (this is a requirement for joining the EU) and the ECHR provides that anyone facing a criminal charge should be provided with the services of an interpreter, free of charge, if s/he doesn't understand the language of the proceedings. However, the information we received suggested that this requirement was not complied with in a satisfactory way in all EU Member States (Morgan, 2011: 5).

The research done by the Commission notes that qualified interpreters were not always present during all of the stages of a criminal proceeding in which a defendant may have required or benefited from their services. When present, the services rendered may not have been held to any measurable standard due to the possible loose interpretation of the word 'qualified'. To address these problems and variations the Commission continued with its proposal, which eventually led to the adoption of the European directive on the right to interpretation and translation in criminal proceedings of the European Parliament and of the Council of 20 October 2010 (Morgan, 2011: 6).

The scope of the new European directives will be addressed in the following section and will lead to the discussion of the use of videoconference interpreting and remote interpreting to meet the increased demand of interpretation in criminal proceedings and in particular, client-lawyer communication. It is important to note however, that EU directives themselves are not laws. As stated by the European Commission (Application of EU Law, <http://ec.europa.eu>),

EU directives lay down certain end results that must be achieved in every Member State. National authorities have to adapt their laws to meet these goals, but are free to decide how to do so. Directives may concern one or more Member States, or all of them.

Each directive specifies the date by which the national laws must be adapted - giving national authorities the room for maneuver within the deadlines necessary to take account of differing national situations.

Directives are used to bring different national laws into line with each other, and are particularly common in matters affecting the operation of the single market (e.g. product safety standards) (Application of EU Law, <http://ec.europa.eu>).

This leaves the implementation of laws by Member States to comply with the directive up to the Member States themselves. This, in turn, leaves room for variation and minimal compliance. After discussing the scope of the European directives, we will look specifically at the legal framework in Spain, and how its laws fall under the umbrella of the Directives.

### 2.1.1.1. DIRECTIVE 2010/64/EU

A resolution of the Council of 30 November 2009 was adopted on a Roadmap for strengthening procedural rights of suspected or accused persons in criminal proceedings. Measure A of the Roadmap entails new measures on the right to translation and interpretation for suspected or accused persons in order to understand and be understood in criminal proceedings (Res. of the Council of 30 November 2009). In direct relation with measure A of the Roadmap, Directive 2010/64/EU sets out common minimum rules for translation and interpretation as they apply to criminal proceedings while helping to build trust and mutual recognition amongst Member States (Dir. 2010/64/EU of the European Parliament and of the Council of 20 October 2010, p. 2, recital 12).

Art.1 of the European directive defines the scope to which the right to interpretation and translation applies in terms of the type of criminal proceedings and the time at which the Directive comes into effect. In particular, we note that Art. 1(1) does not clearly define what “criminal proceedings” are. Furthermore, Art. 1(2) states that this right is applicable “[...] from the time that they are made aware by the competent authorities of a Member State, by official notification or otherwise, that they are suspected or accused of having committed a criminal offence until the conclusion of the proceedings [...]” Art. 1(3) of the Directive provides that:

[...] where the law of a Member State provides for the imposition of a sanction regarding minor offences by an authority other than a court having jurisdiction in criminal matters, and the imposition of such a sanction may be appealed to such a court, this Directive shall apply only to the proceedings before that court following such an appeal (Dir. 2010/64/EU of the European Parliament and of the Council of 20 October 2010).

Morgan explains this paragraph describing that for some minor offenses, such as traffic stops where a fine may be imposed, it would be tedious and unnecessary for the Directive to obligate an interpreter be present (Morgan, 2011: 8). This can be seen as a concern as it allows for some proceedings to occur without an interpreter present. The ability to make an interpreter available in such situations using remote interpreting will be addressed below.

Art. 2 of the European directive addresses the right to interpretation. Art. 2(1) declares that suspected or accused persons be provided with interpretation during criminal proceedings and includes “[...] police questioning, all court hearings and any necessary interim hearings” (Dir. 2010/64/EU of the European Parliament and of the Council of 20 October 2010, art. 2(1)). Morgan states that the greatest variation amongst the Member States in their implementation of the right to interpreter services set out in Art. 6(3)(e) ECHR was seen in the client-lawyer communication and highlights that in some cases there was a complete absence of interpretation for this type of communication (Morgan, 2011: 8). Art. 2(2) of the Directive includes interpretation for such communication stating that:

Member States shall ensure that, where necessary for the purpose of safeguarding the fairness of the proceedings, interpretation is available for communication between suspected or accused persons and their legal counsel in direct connection with any questioning or hearing during the proceedings or with the lodging of an appeal or other procedural applications (Dir. 2010/64/EU of the European Parliament and of the Council of 20 October 2010, art. 2(2)).

The vagueness of this paragraph could be cause for debate as to what is considered to be “safeguarding the fairness of the proceedings” and who decides if interpretation services are necessary. Morgan (2011: 8) describes that cost was often an issue when providing client-lawyer communication. Art. 2(6) proceeds to address the possible use of communication technology in order to meet the requirements of this safeguarding.

The analytical section of this study will take a deeper look at and focus on client-lawyer communication and the use of communication technology in order to supply interpretation for this type of communication. As Morgan points out, it is one of the communicative events that are left to the mercy of vaguely written legislation, which results in differences in regards to legal implementation. This study hopes to highlight communication technologies as a way of addressing the frequently overlooked needs of client-lawyer communication.

Art. 3 of the European directive addresses the right to translation of essential documents. Art. 3(2) states that “Essential documents shall include any decision depriving a person of his liberty, any charge or indictment, and any judgment” (Dir. 2010/64/EU of the European Parliament and of the Council of 20 October 2010, art. 3(2)). Art. 3(5) adds a procedure to challenge the decision made about a document being labeled as essential and requiring translation as well as to challenge the quality of the translation. Art. 3(7) adds that “[...] an oral translation or an oral summary of essential documents may be given instead of a written translation on the condition that such oral translation or oral summary does not prejudice the fairness of the proceedings”.

Morgan states that (2011: 7) “It is essential that there are enough translators and interpreters in each Member State to cover the needs of foreign defendants” and that (2011: 10) “The Directive also addresses the question of practical availability of qualified legal interpreters and translators“. This report will address the use of new technologies for “remote interpreting” as a cost-effective way of increasing the availability of these “qualified legal interpreters and translators” in order to meet the demand and provide services for such communication as that between a defendant and his or her legal counsel and to provide oral translations and summaries of essential documents when needed to allow for better protection of the rights of suspected or accused persons. Later, it will also address the lack of and need of databases of said interpreters with the end goal of knowing who and where these qualified interpreters are.

### **2.1.1.2. DIRECTIVE 2012/13/EU**

The European directive 2012/13/EU of the European Parliament and of the Council of 22 May 2012 on the right to information in criminal proceedings also references Directive 2010/64/EU and the right to translation and interpretation in criminal proceedings stating in recital 25 of the Directive that:

Member States should ensure that, when providing information in accordance with this directive, suspects or accused persons are provided, where necessary, with translations or interpretation into a language that they understand, in accordance with the standards set out in Directive 2010/64/EU (Dir. 2012/13/EU of the European Parliament and of the Council of 22 May 2012, recital 25).

Art. 3(1) includes information about the suspected or accused persons right to information about rights and, in particular, includes Art. 3(1)(d) “the right to interpretation and translation”. This right is to be read to the accused or suspected person at the time of arrest or detention in a ‘comprehensible way’. The Directive provides an indicative model of the Letter of Rights that should be read to an arrested or detained person. It is not a binding model, but rather a simple model that Member States can modify if needed. It states explicitly:

#### A. ASSISTANCE OF A LAWYER/ENTITLEMENT TO LEGAL AID

You have the right to speak confidentially to a lawyer. A lawyer is independent from the police. Ask the police if you need help to get in contact with a lawyer, the police shall help you. In certain cases the assistance may be free of charge. Ask the police for more information.

[...]

#### C. INTERPRETATION AND TRANSLATION

If you do not speak or understand the language spoken by the police or other competent authorities, you have the right to be assisted by an interpreter, free of charge. The interpreter may help you to talk to your lawyer and must keep the content of that communication confidential. You have the right to translation of at least the relevant passages of essential documents, including any order by a judge allowing your arrest or keeping you in custody, any charge or indictment and any judgment. You may in some circumstances be provided with an oral translation or summary (Dir. 2012/13/EU of the European Parliament and of the Council of 22 May 2012).

The full model is included at the end of this report as Anexo I. Most importantly, we see the right to legal assistance and to interpretation repeated. This is a central theme of the present research, as it will address various means of providing interpretation for the communication between a client and his or her lawyer. While this Directive concerns the suspected or accused person of a crime, the following addresses the rights of those who find themselves the victim of a crime.

### **2.1.1.3. DIRECTIVE 2012/29/EU**

The European directive 2012/29/EU of the European Parliament and of the Council of 25 October 2012 which establishes minimum standards on the rights, support and protection of victims of crime, and replaces Council Framework Decision 2001/220/JHA also indicates the right to interpretation and translation in certain circumstances and outlines when this right applies. This Directive is aimed at the rights of the victims of a crime rather than the suspected or accused persons.

Justice cannot be effectively achieved unless victims can properly explain the circumstances of the crime and provide their evidence in a manner understandable to the competent authorities. It is equally important to ensure that victims are treated in a respectful manner and that they are able to access their rights. Interpretation should therefore be made available, free of charge, during questioning of the victim and in order to enable them to participate actively in court hearings, in accordance with the role of the victim in the relevant criminal justice system. For other aspects of criminal proceedings, the need for interpretation and translation can vary depending on specific issues, the role of the victim in the relevant criminal justice system and



his or her involvement in proceedings and any specific rights they have. As such, interpretation and translation for these other cases need only be provided to the extent necessary for victims to exercise their rights (Dir. 2012/29/EU of the European Parliament and of the Council of 25 October 2012, recital 60).

Chapter 2 of this Directive deals with the provision of information and support. Art. 3 outlines a victim's right to understand and to be understood. In the context of the Directive, a victim must be able to understand and to be understood from the beginning of and throughout criminal proceedings in accessible language. Art. 6 details the victim's right to receive information about their case, including Art. 6(2)(b) "the time and place of the trial, and the nature of the charges against the offender".

Art. 7 addresses the victim's right to interpretation and translation. Victims must be provided with interpretation during police questioning and in order to actively participate in the hearing. The scope of this research is particularly concerned with Art. 7(2), which states:

Without prejudice to the rights of the defence and in accordance with rules of judicial discretion, communication technology such as videoconferencing, telephone or internet may be used, unless the physical presence of the interpreter is required in order for the victims to properly exercise their rights or to understand the proceedings (Dir. 2012/29/EU of the European Parliament and of the Council of 25 October 2012, recital 67).

Art. 7(3) entails the right to have translations of documents found to be essential for the victim to exercise their rights. Similar to European directive 2010/64/EU, Art. 7(6) of this Directive also states that "an oral translation or oral summary of essential documents may be provided instead of a written translation on condition that such oral translation or oral summary does not prejudice the fairness of the proceedings" (Dir. 2012/29/EU of the European Parliament and of the Council of 25 October 2012, recital 68).

As previously stated, this study will look at some of the possible uses of communication technology to help Member States comply with this Directive and safeguard the rights of victims and suspected or accused persons. It will address the uses of certain technologies' ability to enable sight translations to be done (for oral summaries of documents) and for interpretation to be made available specifically for client-lawyer communication.

#### **2.1.1.4. The Case of Spain**

As discussed above, it is the duty of each Member State to adopt legislation in order to comply with the European Directives. Here we will look at Spanish legislation and how it relates to the right to interpretation. Though the Directives obligate compliance within three years of their effective date, the right to interpretation and translation in criminal proceedings in Spain had been set out years before the existence of the Directives in the Spanish Constitution of 1978.

Art. 24(1) states: *Todas las personas tienen derecho a obtener la tutela efectiva de los jueces y tribunales en el ejercicio de sus derechos e intereses legítimos sin que, en ningún caso, pueda producirse indefensión.*

Art. 17(3) adds: *toda persona detenida debe ser informada de forma inmediata, y de modo que le sea comprensible, de sus derechos y de las razones de su detención, no pudiendo ser obligada a declarar. Se garantiza la asistencia de abogado al detenido en las diligencias policiales y judiciales, en los términos que la Ley establezca* (Constitución Española, de 27 de diciembre de 1978).

Although there is reference to being informed about the accusation in an understandable way and to having legal counsel, there is no reference specifically made to an interpreter. This vagueness leaves the implementation unclear.

Art. 231(5) of the Organic Law on the Judiciary of 1 July 1985 on the rights and liberties of foreigners in Spain, as translated by the European Commission in the European e-Justice Portal stipulates that “in oral proceedings, the judge or court shall be able to empower any person with knowledge of the language to serve as an interpreter, prior to an oath or promise being taken by that person” (art. 231 LODLEE 7/1985, de 1 de julio). Unfortunately, an oath or promise does not necessarily mean that the person is a qualified interpreter, and the ability to empower any person with knowledge of the language does not serve as a sufficient standard for assuring a quality interpretation or for protecting the rights of the accused person.

The Commission proceeds to highlight the articles of the Spanish Code of Criminal Procedure, which make reference to the interpreter and his or her role in the declarations of witnesses, and express even more so, the lack of clarity in regards to a qualified interpreter.

Article 440 of the Code of Criminal Procedure embodies the right to be assisted by an interpreter, and Article 441 specifies that ‘The interpreter shall be chosen from among persons who possess such qualifications, if there are any among the people. Failing this, a person who is a master of the corresponding language shall be appointed, and where nobody is available either, any person with a knowledge of the said language’.

Article 762(8) of the Code of Criminal Procedure says that ‘Where any defendants or witnesses do not speak or understand Spanish, the proceedings shall continue in accordance with Articles 398, 440 and 441, without the need for the appointed interpreter to have any official qualification’ (RD-LECr, de 14 de septiembre).

Art. 398 simply states that if the defendant does not know Spanish or has a hearing or speech impediment, that which is set out in Articles 440, 441 and 442 will be followed. In the brief references to the Spanish Code of Criminal Procedure, the Commission does not highlight the latter section of Art. 441, which states:

Si ni aun de esta manera pudiera obtenerse la traducción, y las revelaciones que se esperasen del testigo fueren importantes, se redactará el pliego de preguntas que hayan de dirigirsele y se remitirá a la Oficina de Interpretación de Lenguas del Ministerio de Estado, para que, con preferencia a todo otro trabajo, sean traducidas al idioma que hable el testigo.

El interrogatorio ya traducido se entregará al testigo para que, a presencia del Juez, se entere de su contenido y redacte por escrito en su idioma las oportunas contestaciones, las cuales se remitirán del mismo modo que las preguntas a la Interpretación de Lenguas.

Estas diligencias las practicarán los Jueces con la mayor actividad (RD-LECr, de 14 de septiembre).

This process of writing, sending the written information to be translated, bringing the information back to the defendant for his or her answers to be written in their mother tongue and further translated back into Spanish certainly takes time. Although it is stated that this task has priority over any others that the Office of Interpretation of Languages may have, it could not be done as quickly as it would be if an interpreter were available. The availability of interpreters by means of remote interpretation (by telephone or by video) will be discussed later in this report to address situations like this one.

Furthermore, Art. 442 makes specific reference to witnesses with hearing impediments. An interpreter of signed language shall be appointed in this case. This report will also discuss the importance of visual contact in remote interpretation with specific reference to the role of a signed language interpreter.

Later in the Spanish Code of Criminal Procedure, Art. 520(2) goes on to discuss the right of the accused person to be informed in understandable language using the same wording as seen above, “*de modo que le sea comprensible*”. Of particular interest are the following subsections:

- (c) Derecho a designar Abogado y a solicitar su presencia para que asista a las diligencias policiales y judiciales de declaración e intervenga en todo reconocimiento de identidad de que sea objeto. Si el detenido o preso no designara Abogado, se procederá a la designación de oficio.
- (e) Derecho a ser asistido gratuitamente por un intérprete, cuando se; trate de extranjero que no comprenda o no hable el castellano (RD-LECr, de 14 de septiembre).

These two subsections safeguard the right to legal counsel as well as the right to free assistance by an interpreter, but do not explicitly combine the two ideas to specify the right to an interpreter for the purposes of communication with said legal counsel. Logic might dictate that if legal counsel were to be provided the accused person in a language he or she does not speak, that the interpreter would also be available to facilitate such communication. However, there is often great disparity between what is regarded as logical and what is implanted in legal doctrine. As a means of safeguarding the rights of the accused person, the current research will take a deeper look at using new means of communication technology in order to facilitate the use of an interpreter specifically in the case of client-lawyer communication.

The aforementioned make specific references to criminal procedure and proceedings. However, the scope of the right to interpretation reaches beyond only criminal proceedings and accused or suspected persons. We also see references to the intervention of the interpreter in the Spanish Code of Civil Procedure. Article 143(1) states:

Cuando alguna persona que no conozca el castellano ni, en su caso, la lengua oficial propia de la Comunidad hubiese de ser interrogada o prestar alguna declaración, o cuando fuere preciso darle a conocer personalmente alguna resolución, el Secretario por medio de decreto podrá habilitar como intérprete a cualquier persona conocedora de la lengua de que se trate, exigiéndosele juramento o promesa de fiel traducción.

Sin perjuicio de lo anterior, se garantizará en todo caso la prestación de los servicios de interpretación en los litigios transfronterizos a aquella persona que no conozca el castellano ni,

en su caso, la lengua oficial propia de la Comunidad Autónoma, en los términos establecidos en la Ley 1/1996, de 10 de enero, reguladora de la Asistencia Jurídica Gratuita.

De las actuaciones que en estos casos se practiquen se levantará acta, en la que constarán los textos en el idioma original y su traducción al idioma oficial, y que será firmada también por el intérprete (LEC 1/2000, de 7 de enero).

Again we see the non-specific declaration of who can be named as an interpreter, leaving the possibility existent for a poor quality interpretation. This will be addressed below in the section on having databases of qualified interpreters. However, we do see the legal obligation of offering an interpreter so long as the requirements for free legal assistance have been met. This combination of legal and interpreter assistance is a driving force behind the present research and the use of new communication technology to provide interpreters for client-lawyer communication.

In this case, the interpreter will also be responsible for signing documents translated into the official language used in court. Although not specifically stated, the interpreter may be the one doing the translation. This responsibility along with the rights mentioned in Art. 143(2) about persons with hearing impediments receiving the same service will also be addressed later in this report with regards to the importance of visual contact in order to facilitate a site translation or an interpretation of signed language should it be necessary (LEC 1/2000, de 7 de enero).

Lastly, Art. 22(2) of the Organic Law on the Judiciary of 11 January 2000 on the rights and liberties of foreigners in Spain and their social integration (Ley 4/2000, de 11 de enero) also mentions the right to assistance by an interpreter in administrative proceedings regarding a foreigner's denied entrance, return or expulsion from Spain:

Los extranjeros que se hallen en España tienen derecho a asistencia letrada en los procedimientos administrativos que puedan llevar a su denegación de entrada, devolución, o expulsión del territorio español y en todos los procedimientos en materia de protección internacional, así como a la asistencia de intérprete si no comprenden o hablan la lengua oficial que se utilice. Estas asistencias serán gratuitas cuando carezcan de recursos económicos suficientes según los criterios establecidos en la normativa reguladora del derecho de asistencia jurídica gratuita (Ley 4/2000, de 11 de enero).

Once again we see the right to interpretation stretching beyond the scope of criminal proceedings and in some cases being granted free of charge to the user. When services are offered free of charge to the user, the State is left with the costs. The combination of providing legal counsel and interpretation to facilitate communication with foreigners who may be speakers of less common languages also highlights the importance of having affordable and accessible interpreters. This research aims to promote the possibility of increasing access to interpreters at lower costs than on-site interpreting by means of new communication technologies.

In conclusion, we see that Spanish law, in order to comply with the European Directives, calls for supplying legal counsel and interpreter services in a variety of settings. However, Spain still has much implementation to do and does not currently comply with requirements of the Directives. As mentioned, many of the current laws reference interpretation, but not specifically the interpreter. Furthermore, the term "interpreter" is left incredibly vague and he or she is not provided during every step of the legal process. As Nasarre (2011: 32) points out, the laws are

not up to date and are still written for the 19<sup>th</sup> century. Though progress is being made, Spain has yet to rewrite the laws to specifically mention the use of a qualified interpreter, meeting established professional qualifications, during the whole legal process. The possible and ideal implementation of these Directives into the legislation of individual Member States is a reflection of the growing needs and the present situation of interpretation in the EU. It is discussed even further in the European e-Justice Action Plan. With this plan, we can see a future that uses technology to help safeguard the rights highlighted in the above Directives and in Spanish legislation.

## **2.1.2. Increasing Needs and the Present Situation**

The legal framework may be seen as both a response to and a driving factor behind the increasing needs for interpretation in legal settings in the EU. In recent years, citizens of the European Union have experienced a greater degree of mobility and freedom to move throughout and settle in the various Member States due to the open border policy. There are currently 23 official languages in the Union and an increasing number of citizens residing in countries where the official language is not their mother tongue. More languages will become official languages of the EU as new Member States are added. In addition, many non-official languages and dialects are spoken and must be taken into account when addressing the language needs of EU citizens and persons residing within the EU (EU Languages and Language Policy, <http://ec.europa.eu>).

In addition to European citizens moving between Member States, the European Union has seen a rise in immigration, which has brought even more languages and, therefore, linguistic needs into the equation. The 2010 Demography Report of the EU states that population increases in the European Union largely stem from immigration and these numbers are projected to rise (Demography Report, 2010). The combination of this increased mobility, the number of languages spoken and new legislation is a driving factor behind the increasing need to have qualified translators and interpreters. Several directives and laws have been adopted to protect the rights of persons living within the European Union and to facilitate judicial processes between Member States. In addition, plans about how to use technology in regards to interpretation have been included in the European e-Justice Action Plan.

### **2.1.2.1. European e-Justice Action Plan**

The Multi-Annual European e-Justice Action Plan 2009-2013 (Notice, 2009 OJ C 75/1-12) is the result of a decision made by the Justice and Home Affairs (JHA) Council. Their idea was to create a European portal to facilitate better “use of information and communication technologies (ICT) in the field of justice”. Technology could be better used to reduce costs and simplify many of the judicial procedures that take place within the EU. It is a response to the increasing needs of persons within the EU given that their movement and the number of judicial procedures taking place across borders are on the rise (2009: OJ C75/01).

European e-Justice should facilitate the implementation of existing legislative instruments in the Union and focus on the European dimension and attempts to develop cooperation and facilitate cross-border procedures within the EU. Part of this involves increasing EU citizens’ awareness of

their rights and how to use them, including translation and interpretation services (2009: OJ C75/02).

The fact that twenty-three different languages are used in the European Union institutions, and the concern that European citizens should be able to enjoy user-friendly access to the European e-Justice system, will mean that measures focusing on translation and interpretation in judicial matters will have to be considered (2009: 2).

The Annex of the Action Plan consists of a table listing projects, stages reached, actions to be taken and who is responsible for such action in a given timeframe. The Plan called for better databases and registers of legal interpreters and translators and easier access between them. This would allow for quicker access to interpreters and translations when the need arises. It also calls for the information about the equipment and use of videoconferencing technology to be updated and placed online as a guide and for it to be accessible by Member States (e-Justice, Guide on videoconferencing in cross-border proceedings, <https://e-justice.europa.eu>). The combination of interpretation and videoconferencing is not explicitly stated in the Action Plan, but can be seen in the result of the plan in the European e-Justice portal in section 2.4 of the Guide on Videoconferencing in Cross-Border Proceedings (e-Justice, 2.4 Interpretation, <https://e-justice.europa.eu>). These new technologies being used in combination with interpretation will be further explored in the section on new technologies and interpretation below.

Van der Vlis (2011) points out that much of the legislation and regulations in regards to criminal proceedings were written before the digital age, making interpretations of the law difficult in some cases. One of the goals of the European e-Justice plan is to clarify when and where modern technologies may be used in regards to criminal proceedings. Specifically, he points out:

Where the law, for example, requires identification of persons, signatures and sending documents or a personal appearance, it is not always clear whether this can also include digital identification, signatures or despatch and whether persons are allowed to appear by means of a video link (Van der Vlis, 2011: 11).

Van der Vlis (2011) also reminds us that the ECHR protects the right to be present at the hearing, but that it also should reflect present day conditions. These present day conditions include video connections allowing for somebody to be present, albeit through video connection. Later in this report, we will discuss the importance of video connections and visual contact for various reasons, although the aforementioned legislation does not specifically mention the right to be present with regards to the client-lawyer communicative event investigated later in this report.

Due to the aforementioned directives and the e-Justice plans to increase the availability of translation and interpretation for criminal proceedings, there is an increased need for professional and qualified legal translators and interpreters. We see that this need reaches beyond only criminal proceedings and into civil and administrative procedures as well. However, these needs are not always being met sufficiently and the reasons why must be identified and rectified in order to better safeguard the rights of those in need of translation and interpretation services. Though interpreters and translators may be qualified and available, their services are unable to be utilized if they cannot be readily accessed. For such access, it is imperative that their existence is known. The following sections will address exactly this problem, and how centralized databases could facilitate the process of finding an interpreter or translator.

### **2.1.2.2. Lack of available or accessible interpreters or translators**

In the AVIDICUS 1 project, Morgan (2011: 6) states, “the Commission also noted that Member States had difficulties in recruiting sufficient legal/court translators and interpreters”. Several reasons, which can still be seen today, are given for this lack of availability. Amongst those problems lies the lack of professional status and recognition of interpreters and translators in some Member States and the poor conditions in which they sometimes find themselves working.

The case of interpretation into English is particularly interesting given its prevalence in the European Union. Though it is often considered to be a *lingua franca*, it may be difficult to find native English speakers due to the “monoglot culture” of the UK. As stated by Miguel Angel Martinez, a Spanish deputy in charge of the European Parliament’s multilingualism policy, in Frédéric Simon’s article on the topic, “for years, we’ve been having great difficulty recruiting English people” (Simon, 2012).

This apparent lack of native English speakers is a motivating factor for databases of qualified (English) interpreters to be created and to be accessible. If there is a shortage of English language interpreters and furthermore, the available qualified interpreters are not readily accessible, it becomes even more difficult to provide necessary interpretation at the time of an intervention. Some Member States do have lists of interpreters or rudimentary databases in existence, but the problem of interconnectivity between them still remains a problem.

#### **2.1.2.2.1. Interconnected databases**

In order to have better access to available translators and interpreters it will be necessary to know that they exist, that they are adequately qualified and which languages they can work between. European directive 2010/64/EU also recognizes the lack of access to interpreters and translators and in Art. 5(2) it calls for Member States to create registers of independent translators and interpreters. Those included in the register should be “appropriately qualified”, and this information should be made accessible to those requiring it. Recital 31 suggests that said databases be incorporated into the European e-Justice portal giving Member States greater and easier access (Dir. 2010/64/EU of the European Parliament and of the Council of 20 October 2010, art. 5(2)). The goal is not only to have the registers available in each Member State, but also that they are widely accessible by the other Member States in one centralized database, making it easier to navigate and find the appropriate interpreter or translator.

The wording “appropriately qualified” may be debatable and would require other directives and legislation to set minimum standards for what could be considered “qualified”. Determination of these minimum standards goes beyond the scope of the present research, however the idea of creating the registers to know which interpreters and translators are available for which languages is a step in the right direction.

Since much of the wording is quite vague in both the European directives and in Spanish legislation in regards to the qualifications of interpreters, it would be helpful to list such interpreter qualifications and specializations in the databases. This would make properly qualified interpreters more accessible and minimize the necessity to rely on persons who simply “have knowledge of both languages” to act as ad-hoc interpreters.

The e-Justice portal does not yet have a unified database of such registers. It mentions that under Directive 2010/64/EU, for criminal matters, Member States are required to endeavor to establish a register or registers of qualified translators and interpreters by 27 October 2013, which is the date set by the Directive for its transposition into national law (Dir. 2010/64/EU of the European Parliament and of the Council of 20 October 2010). At this time, not all Member States are in compliance with this transposition and registers may only be semi-official or non-existent, such as the lists produced in Spain (e-Justice, Find a legal translator or an interpreter, <https://e-justice.europa.eu>).

#### **2.1.2.2.1.1. The case of Spain**

The European e-Justice portal (<https://e-justice.europa.eu>) states that “legal interpreters and translators are not comprehensively regulated in Spain” and that “there is no database in Spain with information about interpreters and translators”. The Ministry of Foreign Affairs and Cooperation (*Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación*) does provide an updated list of sworn translators and interpreters (MAEC, Lista actualizada, <http://www.exteriores.gob.es>), which includes their location, contact information, year and method of appointment, and the language for which they are a sworn translator/interpreter. This list serves as a starting point, but does not yet qualify as a searchable database. Apart from not being a searchable database, the current methods of appointment and exams do not fully reflect the necessary abilities and capacities of translators and interpreters. Vigier (2010) points out that the exam includes two translations into Spanish and one into English (or the other language one wants to be appointed for) and an oral summary of a written text with some comments and responses to questions asked. Two of the translations must be done without a dictionary. Vigier explains that there is hardly any reason to include translations without dictionaries seeing as how there is almost no circumstance in today’s modern world that a translator would have to work without a dictionary or even online resources for that matter. Furthermore, he points out that the oral exam is not a great way to test an interpreter’s abilities:

Esta prueba, que se concibe como instrumento para determinar un mínimo de competencia en comunicación oral en la lengua para la que se pretende obtener el nombramiento (Vigier, 2007: 3), no puede evaluar en ningún caso las habilidades, conocimientos y aptitudes que se exigen a un intérprete profesional [...] (Vigier, 2010: 39-40).

Although the exam doesn’t actually include any interpreting, one can be appointed as a sworn interpreter after passing this exam. On the contrary, upon understanding that interpreters and translators are often equipped with distinct sets of skills, we can imagine that there may be great interpreters, who fail the exam due to the written (translation) part. An interpreter could be a very high quality and successful interpreter, but not be a great translator, and therefore fail the exam from the Ministry of Foreign Affairs and Cooperation thus limiting the options for available,



quality interpreters. We can see that it is not only the lack of being searchable that leaves something more to be desired in terms of Spain's lists of sworn translators and interpreters.

At very least, an updatable register will need to be created to be included in the e-Justice portal and to be in compliance with the requirements put forth by Directive 2010/64/EU. Furthermore, this list is not habitually updated and may not reflect the most recent information. Some of the people included in the list may no longer live at the corresponding address and cannot actively update the information that they do or do not wish to be shared.

The Network of Interpreters and Translators in the Public Administration (RITAP, *Red de Intérpretes y Traductores de la Administración Pública*, <http://www.ritap.es>) points out Royal Decree 2555/1977 of 27 August and its subsequent modifications, which legally stipulate the aforementioned list:

El único ejemplo en el que la Administración española ofrece un servicio debidamente organizado de traducción e interpretación, que podría servir de modelo para el conjunto de las instituciones, es el del Cuerpo de Traductores de la Oficina de Interpretación de Lenguas del MAEC y los intérpretes jurados nombrados por esta. Todo ello está regulado por el Real Decreto 2555/1977, de 27 de agosto, por el que se aprueba el Reglamento de la Oficina de Interpretación de Lenguas del Ministerio de Asuntos Exteriores y posteriormente modificado conforme al Real Decreto 79/1996, de 26 de enero, la Orden de 21 de marzo de 1997 y el Real Decreto 2002/2009, de 23 de diciembre (RITAP, <http://www.ritap.es>).

Art. 10(1) and 10(2) of Royal Decree 2555/1977 outline the information to be included in the lists produced by the Ministry of Foreign Affairs and Cooperation:

Artículo 10. Registro de Traductores/as-Intérpretes Jurados/as

1. Los Traductores/as-Intérpretes Jurados/as serán inscritos de oficio en el Registro de Traductores/as-Intérpretes Jurados/as del Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación una vez nombrados y se les asignará un número de registro correlativo que será único con independencia del número de idiomas para los que haya obtenido el título.

2. El Registro será único para todos los Traductores/as-Intérpretes Jurados/as nombrados por el Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación. Las Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno, así como las Oficinas Consulares, podrán solicitar a la Oficina de Interpretación de Lenguas datos contenidos en el Registro de Traductores/as-Intérpretes Jurados/as, con fines informativos y estadísticos (RD 2555/1977, de 27 de agosto).

One noticeable problem with this list is that it only includes sworn (*jurados/as*) translators and interpreters. While the title of sworn interpreter or sworn translator does mean some qualifications have been met, it eliminates the possibility of including qualified translators and/or interpreters who have not been named by the Ministry as 'sworn'. When providing interpreters for non-criminal matters, a sworn interpreter or translator may not be necessary. Therefore, it would be useful to include non-sworn interpreters and translators in a published database that describes their qualifications and points out that they have not been named 'sworn' by the Ministry. Some Member States cannot boast even these lists of translators and interpreters, while others have fully developed databases ready to be integrated into a centralized system.

#### **2.1.2.2.1.2. The case of Sweden**

While some Member States have no databases or lists registered on the European e-Justice Portal, others have well developed databases with various options for the search. The Swedish database, *Kammarkollegiet*, of authorized interpreters and translators, which is owned and administrated by the Swedish Legal, Financial and Administrative Services Agency, is an example of such a database. This database enables users to search for authorized interpreters and translators separately. When searching for an interpreter, users may search by language, surname, county, and competence. The competence option allows a user to find an interpreter that specializes in court interpreting, medical interpreting, or who is an authorized interpreter. The database is updated daily to provide the most up to date information and reflects information that the interpreters themselves have permitted to be published (*Kammarkollegiet*, <http://www.kammarkollegiet.se>). Contrary to the list published in Spain, the Swedish database makes a distinction in its search function between sworn (authorized) and court interpreters. This allows the user to find an interpreter who may specialize in court interpreting, but has not been awarded with a specific authorization or title.

After reviewing the legal framework, the increasing needs and the present situation of interpretation in legal settings, it is important to know what exactly these legal settings are. The following section will outline the different communicative events that can be found in legal settings and will focus on those in which interpretation services are used.

### **2.1.3. Communicative Events in Legal Settings**

There are a variety of communicative events that take place in legal settings, each of which consisting of different types of discourse due to the differences between their settings, participants, goals and norms dictating how the communication should take place. Understanding each of these settings and the type of discourse that will take place helps to define the communicative event. This understanding is essential for the interpreter to be adequately prepared to carry out the job at hand and to understand how exactly the communication is taking place between two or more given participants in a given situation.

As stated above, and in Art. 2 of European directive 2010/64/EU, the situations in which interpretation is required for suspected or accused persons are “during criminal proceedings before investigative and judicial authorities, including during police questioning, all court hearings and any necessary interim hearings” as well as “for communication between suspected or accused persons and their legal counsel in direct connection with any questioning or hearing during the proceedings or with the lodging of an appeal or other procedural applications” (Dir. 2010/64/EU of the European Parliament and of the Council of 20 October 2010). Hale (2010) groups these situations into six categories based on her research while commenting that other scenarios do exist and that the legal systems vary country by country. Her categorization can be seen in Table 2.1. Hale (2010) goes on to describe several of the categories, some of which we will group together for the purpose of defining and describing them in this report. These categories include police interviews and questioning (recorded and non-recorded), legal conferences (between lawyer and client), hearings and applications in lower level tribunals, and

court hearings and trials. We will proceed to describe these communicative events saving client-lawyer interactions for last, as it will be explored more in depth because of its prevalence to the current research.

### **2.1.3.1. Police Interviews and Questioning**

Police interviews and questioning, or interrogation, take place both with suspected or accused persons and with witnesses. The type of communication is relatively informal and consists of the police asking questions for the suspected person or witness to respond to. While police may use an antagonizing method of speaking with the suspected person, the communication is more neutral with witnesses. The objective is to build the accusation, confirm a declaration or extract a confession. The antagonizing discourse can lead to feelings of intimidation. It is therefore very important for the interpreter to understand the style of discourse being used and to transmit not only the words, but also the intended feelings behind them in order to avoid changing the intended message (Hale, 2010: 67-68, 75-76).

### **2.1.3.2. Tribunal Hearings and Procedural Applications**

In tribunal hearings, certain appeals, and procedural applications like those for asylum, the communicative event involves the applicant, witness or witnesses, members of the relevant legal body, and possibly a lawyer and interpreter when necessary. The members of the legal body do not necessarily have the background or training in law that a lawyer or judge would have and their goal is to extract information in an inquisitive way. The discourse is not as controlled as it is in court settings during hearings and trials because the applicant is allowed to express himself or herself freely and tell their whole story the way they see fit. While some witnesses may express themselves in a structured and coherent way, others may tell an emotionally fueled story. The interpreter should interpret faithfully and must be careful to not change the register, to use correct terminology, and to address cultural misunderstandings in order to not undermine an applicant's claim (Hale, 2010: 68, 86-93).

	<b>Interrogatorios policiales (con grabación)</b>	<b>Interrogatorios policiales</b>	<b>Conferencias jurídicas</b>	<b>Vistas en salas de justicia de rango inferior</b>	<b>Vistas en tribunales</b>	<b>Juicios en tribunales</b>
<b>Participantes</b>	Policía Sospechoso/detenido Intérprete	Policía Testigo Intérprete	Abogado Cliente Intérprete	Miembro/s Solicitantes Testigo/s (abogado) Intérprete	Juez Secretario judicial Policía Defensa Acusado Testigo/s Intérprete	Magistrado/s Jurado Acusación Defensa Acusado Testigo/s Intérprete
<b>Relación de los participantes</b>	Antagónica con la policía (incluso si la policía intenta mantener un ambiente amistoso y de colaboración)	Neutral	Amistosa con el abogado	Neutral con los miembros	Neutral con el juez, antagónica con el abogado de la oposición, amistosa con su propio abogado	Neutral con el juez, antagónica con el abogado de la oposición, amistosa con su propio abogado
<b>Función de los participantes</b>	El policía pregunta y el detenido responde	El policía pregunta, el testigo responde o actúa de narrador	Ambos preguntan y responden	Los miembros preguntan, los solicitantes responden. No se restringe las normas que rigen la pertinencia y admisibilidad de las	El abogado pregunta, el testigo responde. Se aplican normas que rigen la pertinencia y admisibilidad del testimonio oral	El abogado pregunta, el testigo responde. Se aplican normas que rigen la pertinencia y admisibilidad de las pruebas
<b>Nivel de formalidad</b>	Informal Semiformal	Informal Semiformal	Informal Semiformal	Semiformal	Formal	Formal
<b>Privacidad</b>				Semiprivado	Público	Público
<b>Finalidad del evento</b>	Acusar, sonsacar	Elaborar una versión	Defender	Mediar	Elegir una versión	Elegir una versión
<b>Sistema</b>	N/A	N/A	N/A	Inquisidor	Acusatorio	Acusatorio

Table 2.1. Principales ámbitos jurídicos del mundo angloparlante (Hale, 2010: 68)

### **2.1.3.3. Court Hearings and Trials**

Court hearings and trials may vary depending on which legal system they occur in, though the formalities and structure are similar in English-speaking countries. Hearings consist of a judge, the court clerk, police, the defense, the accused or suspected person, witnesses and an interpreter when necessary. Trials differ in that they include a jury and prosecution. Both situations are very formal and follow certain formalities, procedures and protocols. The restrictions on how testimony can be given or how evidence can be taken shape the discourse that is emitted by the participants. The goal of hearings and trials is to come to a final decision about the case. Language is used in very specific ways by the various participants depending on the desired effect or how they want their messages to be received. This can make the interpreter's job particularly difficult and has become a very important part of the training programs for legal interpreters. The discourse in the courtroom has been studied more thoroughly than other communicative events due to public access (Hale, 2010: 68, 96-97). While the importance of this communicative event should not be overlooked, the difficulties and strategies of interpreters in this situation fall beyond the scope of this research.

### **2.1.3.4. Client-Lawyer Communication**

Hale (2010: 82) affirms that there are very few studies about the communication and interactions between clients and their lawyers. The confidentiality of such communication makes it particularly difficult to examine the contents and the discourse being exchanged. As the empirical study in this report focuses on client-lawyer communication by means of an interpreter, we will examine it more deeply than the previously mentioned communicative events.

Though various models of discourse exist, Hale (2010: 83) argues that the participative model is more widely used than others. This enables the lawyer to change registers or utilize certain vocabulary so that the client can understand more easily. The client has more flexibility and freedom to speak in the manner they prefer. This creates a relatively informal setting in which both the client and lawyer are asking and answering questions in a friendly manner with an end goal of defending the client (Hale, 2010: 68).

Recital 19 of European directive 2010/64/EU elucidates the last point of client-lawyer communication explaining that the suspected or accused person should be able to communicate with their legal counsel in order to explain the events that took place in their own words, express disagreement to any given statements and ask that certain facts be put forward in their defense (Dir. 2010/64/EU of the European Parliament and of the Council of 20 October 2010). The use of "in their own words" helps us to start to analyze the discourse from the client's point of view.

Maley (1995) adds that there are two distinct discourses intrinsically combined in client-lawyer interviews:

On the one hand there is the world and discourse of the law for which the lawyer is a representative and spokesperson. This discourse and world are predominantly structured in terms of sometimes strange, technical and complicated norms and categories relevant to the legal system. On the other hand there is the everyday world and discourse of the client, which is

everyday only in the sense of being non-legal, non-specialized and structured in terms of twofold categories of right and wrong, justice and injustice and which is peopled with specific facts, events and situations (Maley et al., 1995:54; cited in Hale, 2010: 83).

The lawyer is constantly changing back and forth from a formal and legal discourse to the informal and more emotionally based discourse of the client (Conley & O'Barr, 1990; cited in Hale, 2010: 84). The emotions shown by the client are shown in Griffiths' (1984, cited in Hale, 2010: 84) example of divorce. While the lawyer understands divorce from a legal standpoint, the client may speak about it from an emotional point of view based on his or her life-changing event. The lawyer bridges the gap between discourse styles to make the legal part of the divorce more accessible to the client while still extracting the necessary information in terms of the law and the case at hand. The change in discourse goes in both directions in that the lawyer may reword or paraphrase ideas for the client to understand them and also may reiterate the client's words in a more formal or legal way (Hale, 2010: 85).

We can apply Dell Hymes' ideas of the ethnography of speaking and his SPEAKING model to this communicative event to help understand what type of communication is taking place and why it is occurring in such a way. The lawyer and client are members of two different speech communities, which are groups of people sharing a set of rules about how and when to speak (Hymes, 1972: 54; cited in CIOS, <http://www.cios.org>). When they come together in a specific speech situation (the interview or conference), the conversation had is a speech event taking place, which consists of a beginning and an end, and rules for speech (Hymes, 1974: 52; cited in CIOS, <http://www.cios.org>). The analysis of this event is interesting because of the bridging that occurs between members of two different speech communities in order to facilitate successful communication.

Using the SPEAKING model (Hymes, 1974: 55-60; cited in Wikipedia, [http://en.wikipedia.org/wiki/Dell\\_Hymes](http://en.wikipedia.org/wiki/Dell_Hymes)) as a mnemonic device to analyze this event shows us that the "S", scene and setting, could be varied. The setting could occur in the lawyer's office, or in a prison or jail where the accused person is being held. In general, the scene would be relatively informal or semiformal, yet serious, based on the content of the conversation. The "P", participants, has been established as the lawyer, client and interpreter in this case. The "E", ends, would be the goal of establishing the story and defending the client and his or her rights. This implies that the lawyer and client are essentially working together and their goals are aligned. The "A", act sequence, refers to the form of the event and how the communication unfolds. It may involve story telling in sequences and include introductions, content and conclusions. The "K", key clues, helps to understand the feeling and tone of the communication. In this case, voice intonation and seriousness may be clues to the real intention behind a message. The "I" stands for instrumentalities, which are the different registers and speech styles used. In this case the lawyer may be changing registers throughout the event in order to match that of the client and to be understood. The "N" is for norms, which are the socially constructed rules of the event. In this case, following the participative model, they are more flexible, allowing for the client to speak up when he or she feels it to be necessary. Last is the "G", for genre of the event, which in this case is legal counsel.

The key points to this analysis for the interpreter are the scene, key clues, instrumentalities, and norms present in the communicative event. The interpreter needs to understand the seriousness of

the communication and understand the psychological atmosphere. The key clues such as voice changes, speaking speed and tones should be captured and transmitted accurately in order to maintain the original message. The instrumentalities perhaps are the most difficult part of this event for the interpreter since he or she must be aware of the registers being used and the fact that from the lawyer's perspective they are being used for specific reasons. The interpreter must understand the lawyers' discourse changing methods and should also be aware of the norms set out by this event so as to follow them, without interrupting at times when he or she should not do so.

All of this analysis of the communicative event between lawyer and client is important for the interpreter to understand the participants and their manner of speaking. In doing so, he or she will better understand the intended communication and transmit messages more accurately, thereby facilitating the communication that is taking place. Hale (2010: 85) confirms that very little information is available about the communication that takes place between lawyers and clients via an interpreter. The research in this report aims to reproduce the communicative event described here and provide feedback from the interpreters about difficulties encountered in said communication. We will then compare these difficulties with an analysis of the communicative event with a final goal of adding more data to a field that has scarcely been explored and where very little is known.

Each of the aforementioned communicative events in legal settings allow for different methods of interpretation to be used depending on the location of the interlocutors and the availability of an interpreter. For the purposes of this study, we will focus on the distinctions between on-site, telephone and videoconference interpreting and their use for client-lawyer communication. In addition to these communicative events, the previously described legal framework and increasing needs for interpreting in legal settings help describe the legal interpreting situation in general that Europe is currently experiencing and begins to foreshadow some of its future trajectory. Another key factor to the situation of interpreting in Europe is the economic factor of interpreting costs and how those costs come into play.

## **2.2. Economic Factors**

“It's unwise to pay too much, but it's worse to pay too little. When you pay too much, you lose a little money - that's all. When you pay too little, you sometimes lose everything, because the thing you bought was incapable of doing the thing it was bought to do. The common law of business balance prohibits paying a little and getting a lot - it can't be done. If you deal with the lowest bidder, it is well to add something for the risk you run, and if you do that you will have enough to pay for something better. (John Ruskin, goodreads, <http://www.goodreads.com>)”

Finding the balance between paying too much and paying too little in any field is no easy task. The idea of using new technologies to counter interpretation costs would go against Ruskin's common law of business balance stated above if a high quality of interpretation was to be available at a lower cost. This section will deal with the costs of interpretation in general, how they are absorbed by Member States, the costs of the equipment used and the economic risk that is run when interpretation is not made available.

## 2.2.1. General Costs

While interpreting is necessary from a legal and communicative standpoint, it certainly cannot be provided without a cost to the State. Andres & Falk (2009: 9) affirm that, “In 1995 the interpreting costs for an EU meeting with 11 languages were about €18,000”. Since this time, the number of official EU languages has doubled and new legislation has stipulated greater use of interpretation outside of conference settings. The European Directorate General for Interpretation delivers some key figures regarding interpretation, including a total operating cost in 2010 of €130 million (DG Interpretation, <http://ec.europa.eu>). It is important to keep in mind that these costs are in reference to the full scope of interpretation provided by DG Interpretation and are not specific to criminal proceedings, but the numbers clearly show that the costs in regards to interpretation are not numbers to be ignored.

Mark Hall’s article on EurActiv (Hall, 2012) states that cuts have been made to the Parliament’s budget in the translation department. Although these cuts are geared towards plenary debates, it is clear that saving money where money can be saved is a priority. The article states, “A Parliament source told EurActiv that scaling down the plenary translation service had been on the minds of both the administration and MEPs for a number of years, but that only now was the video service being used enough to justify the change”.

The general environment of budget constraints and economic crisis is clear. This same principle can be applied to interpretation and translation in other settings as well. When new communication technologies can be used adequately, videoconferencing for example, costs can be minimized without putting people’s rights or democracy in jeopardy.

Braun & Taylor summarize the situation and foreshadow the future use of communication technologies in one of their reports found in the AVIDICUS 1 project:

Furthermore, the increasing mobility and migration in Europe and the new legal framework (especially the new EU Directive on strengthening the rights to interpretation and translation in criminal proceedings) are likely to lead to a higher demand for legal interpreting. This also demands a cost-effective solution for the provision of interpreting, especially at a time when the economic climate puts pressure on public services and interpreting service providers alike, jeopardizing quality standards and fair access to justice for all European citizens. It does not come as a surprise, therefore, that public service providers and interpreting agencies look towards videoconferencing technology as a potential solution for gaining cost-effective and timely access to qualified legal interpreters and thus for improving access to justice (Braun & Taylor, 2011: 31).

New legislation and directives mandating that interpretation be provided free of charge to accused or suspected persons, victims of crimes and other individuals in certain situations yield an increasing cost to the Member States and institutions required to provide it. As mentioned earlier, Morgan (2011: 8) affirms that Member States often did not comply with obligations of supplying interpretation due to the cost. The general policy description for videoconferencing found in the e-Justice Portal states, “videoconferencing also lowers the costs for everyone involved” (e-Justice, General policy description, <https://e-justice.europa.eu>). Braun & Taylor (2011: 29) confirm this in their report highlighting that the European Union promotes the use of



videoconferencing technology both for cost reduction in legal proceedings as well as for better access to interpreters.

In alignment with Braun & Taylor, this study focuses on using communication technologies as a cost effective way to provide interpretation in legal settings and, in particular, for client-lawyer communication. However, judicial and legal settings are not the only fields that can benefit from the use of new technologies as a cost cutting tool. Hans Verrept (2004) also notes that similar problems in the health field led to an experiment using videoconference links to make up for the insufficient number of intercultural mediators<sup>1</sup> in Belgium hospitals. He states that budgetary constraints brought on the idea of using videoconferencing technology with the implication of meeting needs without incurring large costs and breaking the budget.

Videoconferencing technology certainly reduces, if not eliminates, the cost of interpreter travel time, which is especially important in cross-border legal proceedings. However, the cost of interpreter travel time is important in intranational proceedings as well. Napier (2011: 181) also confirms in her study of signed language interpreters that using videoconferencing technology could reduce the cost of booking an interpreter given that less interpreter time would be needed and the cost of transporting a deaf inmate would be eliminated.

In his report about telephone interpreting, Gracia-García (2002: 18) concludes, “Public service institutions are looking for ways to meet the legal mandate and to break through language barriers while trying to avoid the high costs involved in the provision of on-site interpreters [...]”. This concluding bit about public service institutions leads us to the Member State motivations for cost cutting since each individual country incurs those costs.

## **2.2.2. Costs to Member States**

In reference to criminal proceedings, Art. 4 of Directive 2010/64/EU confirms that, “Member States shall meet the costs of interpretation and translation resulting from the application of Articles 2 and 3, irrespective of the outcome of the proceedings” (Dir. 2010/64/EU of the European Parliament and of the Council of 20 October 2010, art. 4). However, costs for interpretation and translation can be incurred outside of cross-border and criminal proceedings as well. Specifically, we will look at the information in regards to Spain.

### **2.2.2.1. The case of Spain**

The European e-Justice portal section that includes information about translation and interpretation in Spain (e-Justice, Find a legal translator or an interpreter – Spain, <https://e-justice.europa.eu>) confirms that costs for the aforementioned is the economic responsibility of the Member State (Spain). It explains that the Ministry of Justice or the Autonomous Community that has jurisdiction in matters of justice is generally responsible for the costs of a translator or interpreter in criminal matters, in civil proceedings that qualify for legal aid to be provided and in some proceedings filed under administrative law, such as asylum cases. However, the interested

party who has requested the services must pay for the cost of the translator or interpreter used for civil proceedings not qualifying for legal aid.

In all of these proceedings, it is in the best interest of the State to keep translation and interpretation costs down as much as possible since they are legally obligated to provide and pay for such services. This study suggests that videoconferencing using new Internet technology might also be a cost-effective and viable option for interested parties in civil proceedings wishing to benefit from the services of an interpreter or translator, especially when they are the party paying the interpretation or translation fees. Thus far, the economic focus has been on paying for interpreters and translators themselves, but there are certainly other fees involved. The cost of the equipment that is used to make interpretation possible must also be a target of investigation.

### **2.2.3. Costs of Equipment**

No matter how well prepared, informed and qualified an interpreter may be, they still need to have sufficient equipment to safeguard the quality of their interpretation (Ko, 2006). Providing adequate equipment for interpretation purposes means purchasing (and installing when necessary) the proper devices, hardware and software to meet technical standards. Not all new telephone-based or videoconferencing technologies meet these standards, and this study will look at the use of new Internet technologies and their role in reducing interpretation costs without affecting interpretation quality.

#### **2.2.3.1. Telephone**

There is a great variety in the type of equipment that can be used for telephone interpreting. The type of equipment used depends on its availability at the time of interpretation, the necessity to have higher quality equipment and the physical location of the interlocutors. For example, using two telephones of any type would not enable communication if three interlocutors were all in different locations. The physical setups and equipment that corresponds with each type will be further looked at later in this report. In general, telephone interpreting is looked at as a relatively cheap alternative when compared to on-site and videoconference interpreting because of the lower costs of both the equipment and the service itself.

Information about the equipment used at Interpret Solutions, one of the two major telephone-interpreting services available in Spain, provides the prices for a specialized phone used for interpretation. The phone, called the Interpret Phone, is landline based and costs approximately €117 (approximately \$152) for the unit alone. When the equipment is rented and paired with ongoing interpretation services, the price may drop to as little as €99 (approximately \$129). Interpret Solutions does not always use the Interpret Phone for their interpretation services however, and the other physical setups and options will be discussed in detail in the chapter below on remote interpretation (Interpret Solutions, Anexo II).

The other major telephone-interpreting service available in Spain is Dualia. In contrast to the Interpret Phone, Dualia's specialized equipment is mobile-based and can be used with any

standard mobile phone. The equipment itself is provided free to hospitals, schools or other institutions that sign contracts to use the company's service for an agreed amount of time. Their service can also be used from a standard phone by calling a specified number to reach the call center in their office, which serves as a connecting hub to connect the callers to an interpreter<sup>2</sup>.

Though the case mentioned above would require special equipment in a call center to connect all of the callers, for telephone interpreting there is not always a need for specialized equipment at all. In many cases, a standard landline with speakerphone (hands free) or a mobile phone without additional equipment can be used. This depends on the locations of the interlocutors and if the interpreter is working remotely or not. Some of the possibilities are discussed later in this report. There are various costs involved with telephone interpreting, but in general they are seen as lower compared to those of video. Next, we will look at the specifications driving some of the costs of videoconferencing equipment.

### 2.2.3.2. Video

Annex II of the European e-Justice portal includes a detailed list of the technical standards that should be used for cross-border videoconferencing in the European Union. The Portal affirms, "Video and audio communications conferencing equipment should meet minimum industry standards to facilitate interoperability locally and globally" (e-Justice, Technical Standards, <https://e-justice.europa.eu>).

For videoconferencing, there are two main categories, defined by webopedia.com:

- **ISDN** (Integrated Services Digital Network): Allows for audio, video and data to be sent over digital or standard telephone wires at a rate of up to 64 Kbps.
- **TCP/IP** (Transmission Control Protocol / Internet Protocol: "the suite of communications protocols used to connect hosts on the Internet. TCP/IP uses several protocols, the two main ones being TCP and IP. TCP/IP is built into the UNIX operating system and is used by the Internet, making it the de facto standard for transmitting data over networks" (Webopedia, <http://www.webopedia.com>).

ISDN may be considered the standard of its time, but that time has passed. It is now being replaced with cheaper and faster forms of high-speed Internet (Cable, DSL, fiber optic, etc). IP based videoconferencing allows for faster speeds. Though comparisons are still made with ISDN connections, and some networks are already setup using ISDN, it is plausible to think that videoconferencing and technology in general will be moving away from ISDN and towards IP-based, faster and cheaper forms of high-speed Internet (What Is My IP Address, <http://whatismyipaddress.com/isdn>). Thus is the case with videoconferencing technology used in Spain's courts.

The document, *Information on the videoconferencing equipment in the courts of Spain*, available from the e-Justice Portal, shows that the courts in Spain using videoconferencing technology all abide by the H.323 standard for audio, video, and data to be sent across IP-based networks. The

H.323 standard is used to ensure compatibility as it allows for interoperability between different types of videoconferencing units, as well as desktop units (i.e. computer + web cam), given the right bridging software and hardware (e-Justice, Information on national facilities, <https://e-justice.europa.eu>).

According to the aforementioned informational data sheet, the most commonly found unit in Spain's courts is the TANDBERG EDGE 75 (MXP series) with 1.5Mbps speed capability (e-Justice, Information on national facilities). Custom installations and additional software, cameras, monitors, and add-ons may incur additional costs. This model is no longer in production, but can still be purchased from certain retailers. The listed base price for a single unit is **€9,417** (approximately \$12,250) plus taxes, according to DEKOM<sup>3</sup>, a company specializing in videoconferencing and communications equipment in Europe (DEKOM, <http://www.dekom.com>).

The second most common videoconferencing equipment found in the courts in Spain is the TANDBERG 550 (MXP series). The technical specifications for this model are noticeably lower than the EDGE 75 listed above, but still meet the requirements listed in the European e-Justice portal (e-Justice, Information on national facilities, <https://e-justice.europa.eu>). This model is also out of production, but DEKOM gives a price of **€5,220** (approximately \$6,795) plus taxes for a single unit. This model may also require additional software, add-ons, cameras, monitors, and installations as with the model listed above (DEKOM, <http://www.dekom.com>).

The third type of equipment used in the courts in Spain is the Sony PCS 1600 (e-Justice, Information on national facilities, <https://e-justice.europa.eu>). It is only used in a few locations in Spain and is not nearly as common as the two previously listed TANDBERG models. This model is quite out of date and accurate prices for the unit could not be obtained due to the fact that the model is no longer in production by Sony and not being sold as a current technology according to DEKOM. The technical specifications of this model are just barely in compliance with the European e-Justice standards and could be labeled as the lower end of professional videoconferencing technology equipment. When the quality of video is barely in compliance with standards and other costs of standard videoconferencing equipment are quite high, the need for a more cost efficient alternative is evident. The rise of the Internet and the low costs associated with it may provide a solution.

### ***2.2.3.2.1. Internet-Based***

All of this information on the prices of videoconferencing systems comes into play when we begin to compare this type of equipment to the presently available equipment for Internet-based videoconferencing solutions. A desktop webcam (often a built-in feature of newer laptops, netbooks, tablets, and even smartphones) can offer 30fps quality and H.323 compatibility for a fraction of the cost, usually under €300. Apple's iSight (built into many models) is priced at €187 (\$249) new (Amazon, <http://www.amazon.com>) while Logitech's Pro 9000 is priced at only €51 (\$68) (Amazon, <http://www.amazon.com>). Both of these can be externally mounted to a desktop or laptop, and connected to other VC systems that are compliant with the ICU standards found in the European e-Justice Portal (<https://e-justice.europa.eu>).

Given the high prevalence of these devices and their compatibility with any existing videoconferencing equipment that currently meets ICU standards, it is easy to imagine their future use. Beyond that, the cost of additional equipment drops significantly when commonly owned devices can be used. The programs used with the devices listed above (Skype, Google Hangouts, etc) are free, and will be discussed below in the section on Internet technologies for interpreting.

It is important to note that the data sheet with the information on videoconferencing equipment in the courts in Spain is exactly as it sounds – information about the courts. As mentioned in previous sections, the communication between lawyer and client is often overlooked and the necessary equipment is not always provided for interpretation to take place during said communicative event. This study will focus on the use of a new communication technologies as viable options for enabling client-lawyer communication when an interpreter is needed (and not available on-site) in order to assure that interpretation is available outside of the courtroom, thus protecting the rights of an accused or suspected person by allowing them to speak with their legal counsel. As we will see in the next section, the cost of the equipment is not the only price associated with interpretation. Not paying for such equipment can also come at quite a cost.

#### **2.2.4. Costs of Not Providing Interpretation**

The cost of interpretation is an important factor to keep in mind. This includes both the costs of paying the interpreters, the necessary equipment and other interpretation-related expenses. It has been noted that remote interpretation removes the cost of interpreter travel time. However, it is also important to look at costs from a different perspective. It should be acknowledged that large costs can be incurred when proper interpretation is not provided. As Sofía García-Beyaert states in regards to the reluctance of providing interpretation:

Las reticencias frente a la puesta en marcha de medidas de asistencia para la comunicación efectiva podrían asimismo verse motivadas por el coste que éstas pueden acarrear. Es muy probable, sin embargo, que la balanza se equilibre si de un lado ponemos la inversión en recursos para la mediación interlingüística y de otro la mala utilización de los recursos debido a situaciones de incomunicación [...] (García-Beyaert, 2007: 24).

García-Beyaert goes on to reference a medical case that had been mentioned earlier (2007: 22) in her essay regarding a Pakistani patient and his multiple visits to various institutions in the Spanish healthcare system. She describes that due to communication problems, he eventually sought out treatment in his home country while the Spanish public services were left to cover the unnecessary costs of his superfluous visits, which can be seen as quite wasteful spending.

This is further exemplified in a police setting with García-Beyaert's reference from Calvo Encinas' (2004: 12) study in which he describes the negative effect of not having readily available interpreters for the Spanish National Police stating that it leads to "*un perjuicio para el individuo detenido pero también, según el encuestado, para la propia Policía, porque se ralentiza el procedimiento policial y no beneficia a ninguna de las partes*".

Whether or not the absence of an interpreter is desired, the lack of successful communication can lead to longer processes and interventions. This is seen both in legal and healthcare settings, and presumably in others. Longer processes and lengthier criminal proceedings stemming from a lack of an interpreter carry an increased cost rather than a reduction in addition to putting the rights of the suspected or accused person in jeopardy.

After seeing an overview of interpretation in legal settings and the economic factors involved, it is also important to understand the types of interpreting that are possible. The next section will give a brief overview of different types of interpreting followed by a section on the new technologies that can be used for interpreting.

## **2.3. Types of Interpreting**

There are any many types of interpreting that have been developed to meet the needs of various situations and they can be classified according to different criteria in very distinct ways (e.g. by technique used or by modality). This study does not attempt to classify all of the types of interpreting nor does it attempt to develop a new system of classification, but rather it will explain some key differences and definitions relative to the empirical part of this report. It is also possible that more than one type or a combination of types of interpreting are used in a single intervention.

Hale (2007) classifies four types of interpretation in Table 2.2. as simultaneous, whispering or *chuchotage*, consecutive and dialogue (short consecutive). The research in this report used what Hale describes as dialogue interpreting, which this study refers to as bilateral interpreting. It also includes a sight translation that was done during the bilateral interpreting to show the difficulties, possible situations and solutions that an interpreter may encounter when carrying out their work in the chosen communicative event.

<b>Interpreting mode</b>	<b>Definition of mode</b>	<b>Context where it is used</b>	<b>Interactional type</b>
Simultaneous (with use of equipment)	The interpreter listens to the speaker through headphones and begins interpreting a few seconds after the commencement of each utterance	Conferences, international meetings	Monologic
Simultaneous whispering or <i>chuchotage</i> (no equipment)	As above. However, the interpreter is not aided by equipment and relies on the acoustics of the room in order to hear what is being said	Courtrooms, psychiatric consultations, informal meetings where more than one person in the same language need interpreting services	Monologic
Long consecutive	The speaker delivers a speech in segments of up to five minutes each while the interpreter takes notes. The interpreter renders each segment in turn in the target language	Small conferences, information sessions, informal meetings	Monologic
Dialogue (short consecutive)	The interpreter interprets a dialogue between two people who speak different languages. Each turn is relatively short, and is determined by the previous turn	Interviews, consultations, courtroom	Dialogic

Table 2.2. Classification of Interpretation (Hale 2007: 10)

### **2.3.1. Simultaneous Interpreting**

Simultaneous interpreting is used in international settings and consists of single direction interpreting (monologic). However, it may be hard to imagine its use within the courtroom or other legal settings.

Phelan defines simultaneous interpreting in the following way:

In simultaneous interpreting the listener hears the interpretation at the same time as the speech is made. The interpreter sits in a booth wearing headphones with a microphone. There is a booth for each language and two or sometimes three interpreters in each booth. A chef d'équipe liaises between the interpreters and the conference organizers and delegates. The interpreter hears the speech through the headphones and simultaneously interprets (Phelan, 2001: 6).

### **2.3.2. Whispered Interpreting**

The second type of interpreting following Hale's classification is whispered interpreting or *chuchotage*. This type of simultaneous interpreting is used without additional equipment and for only a small number of persons who do not understand the source language. Phelan defines whispered interpreting as follows:

Whispered interpreting or *chuchotage* is used when one or two people do not understand the source language. Whispering is not a very accurate description because too much whispering is not very good for the vocal cords. Most interpreters in this situation speak in a low voice rather than whispering. The interpreter listens to the speaker and simultaneously renders the interpretation to the listener or listeners. No equipment is required. This technique could be used at a school meeting for example where one parent does not understand the language being used. Acoustics can be a problem (Phelan, 2001: 12)

In contrast to standard simultaneous interpreting the use of whispered interpreting in legal and court settings is more evident. In court it may be used if the suspected or accused person were the only one who did not understand the source language. Also, during consecutive or bilateral interpretations, the interpreter may switch to whispered interpreting if he or she predicts that a long segment of speech to be interpreted will follow and does not want to interrupt the speaker (e.g. the delivery of a sentence).

### **2.3.3. Consecutive Interpreting**

Thirdly, Hale describes long consecutive interpreting. For the purposes of this study, we will refer to this as only 'consecutive interpreting'. In her table, Hale (2007: 10) states, "the speaker delivers a speech in segments of up to five minutes each [...]" before the interpreter delivers the message in the target language using the notes that he or she has taken. However, Phelan affirms that longer segments of speech may be delivered in her definition:



In consecutive interpreting the interpreter listens to a speech while taking notes. When the speaker has finished, the interpreter stands up and delivers the speech in his or her native language. The speech could be as long as fifteen minutes nowadays although in the past thirty minutes was not unusual. The interpretation is not a summary; it is a complete rendition of the original speech in another language (Phelan, 2001: 9).

Lázaro-Gutiérrez (2010: 230) describes that taking notes during the interpretation is a common characteristic of consecutive interpreting and sometimes used to define it although note taking may also be found in bilateral interpreting.

Consecutive interpreting could be used in legal settings when more than one party does not speak the source language and equipment for simultaneous interpreting is not available. However, this form of interpreting does not include the interpretation from the target language back to the source language, a characteristic of dialogic communication. Hale (2007: 10) affirms that this method is used in “small conferences, information sessions, informal meetings”, but makes no reference specifically to the courtroom.

### **2.3.4. Bilateral or Liaison Interpreting**

Hale’s last interpreting mode listed in the table (2007: 10) is dialogue (short consecutive) interpreting, which is also known as bilateral or liaison interpreting. Though often considered a form of consecutive interpreting, there are distinctions to be made in regards to note taking and bidirectionality (Linkterpreting, <http://linkterpreting.uvigo.es>). Lázaro-Gutiérrez describes *interpretación de enlace* in the following way:

Se puede considerar un tipo de interpretación consecutiva en la que no se suelen tomar notas. Además, el intérprete suele ser bidireccional, traduciendo por ejemplo del y al español y del y al inglés en la misma conversación. El discurso original suele ser improvisado y la distancia entre los participantes suele ser escasa. No se utiliza ningún tipo de aparato tecnológico y los participantes en la interacción no solo prestan atención a las palabras de su interlocutor, sino también a su lenguaje corporal y su comportamiento (Lázaro-Gutiérrez, 2010: 234)

As Lázaro-Gutiérrez points out, during bilateral or liaison interpreting, the interpreter uses non-verbal cues to help the understanding and communication process without the use of technology. However, this study will look at the effects of new technologies in providing remote bilateral interpreting and will highlight the importance of having visual contact with the speakers to gain insightful non-verbal information.

Iliescu (2001; cited in Lázaro-Gutiérrez 2010) adds that the interpreter functions as a control point for the conversation and communication process and he or she may engage in ‘mini-dialogues’ with each of the speakers individually to receive or offer clarifications. This communication coordination will also be addressed later in the current report. The following figure shows the process:

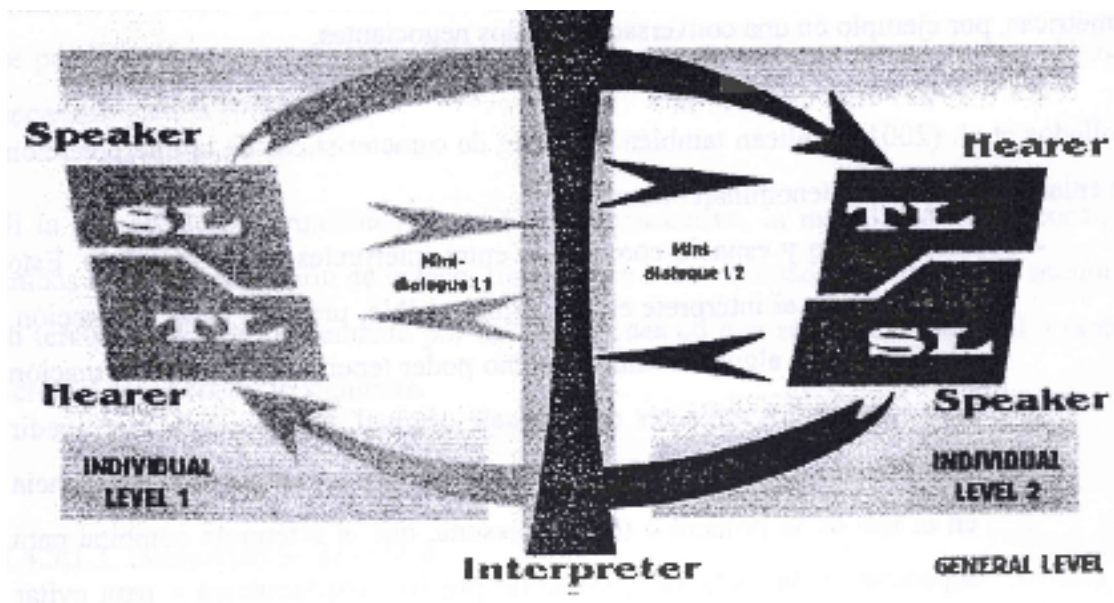


Figure 2.3. *Bilateral or Liaison Interpreting* (Iliescu 2001: 150, cited in Lázaro-Gutiérrez, 2010: 238)

As shown in Figure 2.3, the interpreter has a visible role in the communication process. This is the type of interpretation used in the empirical part of this study in combination with on-site, telephone and videoconference, which will be discussed below. It allows for a conversation to take place between two speakers of different languages.

### 2.3.5. Sight Translation

Sight translation may be a task that occurs during another type of interpretation. Though the name implies translation, which consists of written material only, sight translation consists of reproducing the message orally. Phelan (2007: 13) describes sight translation saying that, “interpreters are often asked to read and translate documents aloud. This could happen in many different situations. [...] An interpreter in a court setting could be asked to translate a legal document. Interpreters may need time to peruse the document in detail and if this is the case they should request that time”. The section on new technologies later in this report will highlight the importance of visual contact and, in the case of remote interpretation, the ability to capture an image with a camera or a still screenshot of a monitor in order to facilitate a sight translation.

Lázaro-Gutiérrez (2010: 239) points out that authors may choose to categorize and classify the types of interpretation in distinct ways. The following types of interpretation may be considered sub-types or different modalities altogether. As previously stated, this study does not intend to create a new system of classification, but rather to explain the basics of each type and define those that were used in the research section below. The following description may be considered mean of communication and will lead us to the section on how new technologies help define other means. The following type, along with the types included in the next section about new technologies and interpretation includes their own positive and negative aspects, which will be address and utilized for analysis purposes in the analytical section.

### **2.3.6. On-site Interpreting**

On-site interpreting is not referenced as a type of interpreting itself, but for the purposes of clarification it will be defined in this study. On-site interpreting occurs when all of the interlocutors, including the interpreter, are in the same location. This allows for all parties to clearly hear the verbal communication as well as see non-verbal communication such as gestures and facial expressions. On-site interpretation allows for the interpreter to get an overall feel for the situation by using peripheral vision and by being able to clearly see all of the speakers. In contrast, we will see that new technologies also allow for situations in which one or more of the parties are in different locations while interpreting takes place.

## **2.4. New Technologies and Interpretation**

“New technologies should not lead to a reduction in the quality of interpreting” (AIIC, Guidelines for remote conferencing; cited in Gracia-García, 2002). Here we will give a brief overview of how new communication technologies are used and can be used for interpreting. Although these new technologies allow for more flexibility and options in terms of how interpreters carry out their jobs, it must not be forgotten that they must be used with caution and only when interpreting can be done successfully so as not to put the rights of the users in jeopardy. Our modern world with ever-advancing technology should not lead to a decrease in the quality of interpreting. This overview will describe the various modes of interpreting that new technologies can permit, their current uses, and address some of the problems that will be explored and analyzed in the empirical section of this report.

### **2.4.1. Modes of Interpreting**

New technologies allow for various modes of interpreting, each of which allow for different setups and come with different advantages and disadvantages. A report by the Cambridge Health Alliance (Saint-Louis *et al.*, 2003) highlights that the preference of remote or on-site interpreting in any form varies greatly from person to person and from interpreter to interpreter. Working remotely may allow for the interpreter to maintain a greater distance from the users both personally and professionally, removing them from situations in which a provider may ask them to take on tasks beyond the scope of interpreting and giving the user a greater degree of privacy. This section provides overviews of these modes so that they will be understood in the analytical section later in this report.

#### **2.4.1.1. Telephone Interpreting (TI)**

A definition and brief description given by Phelan (2007: 13) states, “Telephone Interpreting is bilateral interpreting over the phone. It is widely used in a business context, for medical examinations and even in some courts in America”. Lázaro-Gutiérrez (2010: 240) adds that it may be more complicated than the short definition presented by Phelan. There are new problems

and differences that arise when interpreting via telephone and some of these will be addressed below. Gracia-García (2002) confirms this in his study and addresses the problems of quality and non-verbal communication:

Attractive and promising as this alternative may appear, many wonder if Telephone Interpreting is the best medium to use in health care and court settings. Two antagonistic perspectives can be distinguished. First, there is the perspective of TI service providers, who basically present it as a quick, relatively inexpensive way to access interpreters in almost any language. On the other side are the views of scholars and many professional interpreters and organizations, who contend that Telephone Interpreting may involve a considerable loss of quality, and argue that nothing can replace non-verbal cues in communication.[...] Certainly, there are both advantages and disadvantages to TI. It may work better in some situations, while face-to-face interpreting may work better in other situations. There seems to be general agreement that in no case can TI be used without any limit whatsoever (Gracia-García, 2002: 4).

This study agrees that TI is not a ‘one size fits all’ solution and should be used in particular situations with caution and preparation. Gracia-García (2002: 6) continues and remarks, “perhaps the strongest argument in favor of Telephone Interpreting is that a good interpreter at a distance is better than a bad one up close or none at all”. This argument certainly has some logic to it. However, the assurance that telephone interpretation services use only ‘good interpreters’ would be necessary, while at the same time would prove difficult to monitor as the increase in the number of telephone interpretation companies may make quality assurance in general more difficult.

Telephone interpreting can be carried out using a variety of equipment and has a variety of setups. The general idea remains the same as far as facilitating communication between two speakers of different languages via an interpreter connected by telephone, but depending on the equipment, the primary participants may be in the same or different locations. Below we will see some of the possible setups for telephone interpreting:

### 2.4.1.1.1. Possible Setups

There are four basic possibilities for telephone interpreting. These scenarios involve different types of equipment being used, and allow for different possibilities in regards to the location of the primary participants.

#### 1. Additional Headset

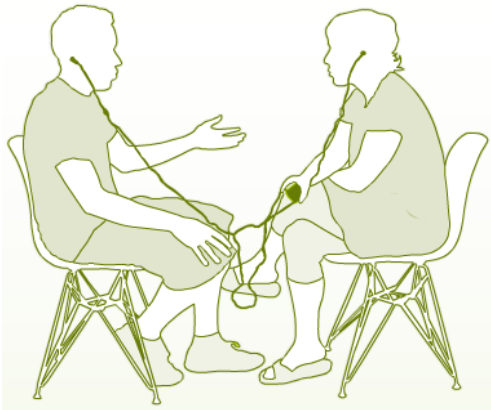


Figure 2.4. Dualia Headsets (left)  
from [www.dualia.es](http://www.dualia.es)



Figure 2.5. Interpret Phone (right)  
from *Interpret Solutions Data Card (Anexo II)*

With an additional headset, the two primary interlocutors are in the same location, and use specialized headsets (pictured left) or a specialized handset (pictured right) to communicate with the interpreter. The two primary participants are both connected to the interpreter (who is in a separate location) and all parties can hear each other. The set on the left can be used with mobile phones and each headset also includes a microphone.

#### 2. Passing the Headset

Passing a headset back and forth between two speakers of different languages is a simple form of telephone interpreting that can be achieved with no additional equipment. This could be done when two primary participants are in the same location and the interpreter is called. The interpreter talks to one participant, then the phone (or earpiece) is given to the other participant for the interpreter to translate. As with scenario 1, both of the primary participants need to be in the same location.



Figure 2.6. Passing the Headset

### 3. Hands Free (Speakerphone)

Hands free telephone interpreting may be done with a special phone made specifically for the hands free option, or with a standard landline or mobile phone that has a hands free option. This is similar to scenario 1, except it may involve problems with surrounding noise in the area. However, in certain settings this may be seen as useful because it allows for the participants to have their hands free and hear each other without needing special equipment.



Figure 2.7. Polycom Speakerphone Unit  
<http://muntinlupa.olx.com.ph/polycom-conference-speakerphone-system-polycom-sound-station-polycom-audio-conferencing-iid-35386453>

### 4. Three-Way Call (Conference Call)

A three-way call (conference call) involves all three of the participants on the same line. This allows for both of the primary participants and the interpreter to be in three separate locations and also allows for the participants to hear each other (as with scenarios 1 and 2). To achieve this the phone service must provide for three-way calling, and the telephones themselves must be able to support three-way calls. This is a very useful option when the two primary participants are not in the same location, and is often used with the help of a call center to connect two parties to an interpreter.



Figure 2.8. Three-Way Call  
<https://i-interpret4u.co.uk/pay-plans.html>

For the empirical section in this report we have chosen to use the third scenario listed above, with the hands-free (speakerphone) method, to carry out the telephone interpreting. Additional details of the physical setup and equipment used will be provided below in the section about the methodology of the empirical study.

### 2.4.1.2. Videoconference Interpreting (VCI)

Sabine Braun's website about videoconference interpreting, (which also hosts the AVIDICUS projects) provides the following definition:

Videoconference interpreting (VCI) means that an interpreter is involved in a communicative situation in which the primary participants are at two or more different locations that are linked via videoconference. The interpreter is located with one of the primary participants.

[...]

Videoconference technology is used in connection with both spoken-language and sign-language interpreting and across different fields of interpreting including business, conference and public service or community interpreting [...] (<http://videoconference-interpreting.net>).

For clarification, this study will sometimes use VC to refer to videoconference. Braun provides some informative graphics to help visualize the concept of videoconference interpreting. The settings A and B were chosen to describe the different locations in which the interpreter may be.

#### 2.4.1.2.1. Possible Setups

##### Videoconference interpreting (A)

- The primary participants are at two different locations (e.g. court room and prison)
- The interpreter is at the main site (e.g. in the court room)

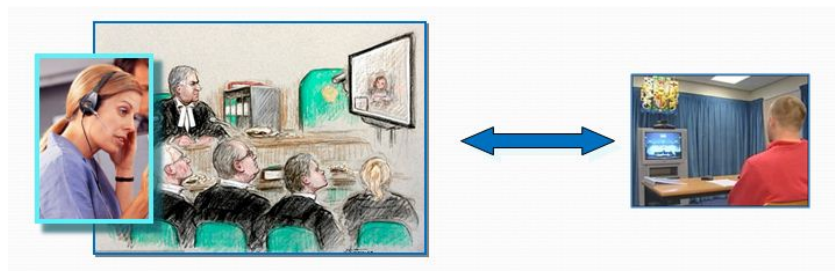


Figure 2.9. Videoconference Interpreting (A) (<http://videoconference-interpreting.net>)

##### Videoconference interpreting (B)

- The primary participants are at two different locations (e.g. court room and prison)
- The interpreter is with the non-native speaker (e.g. in prison)

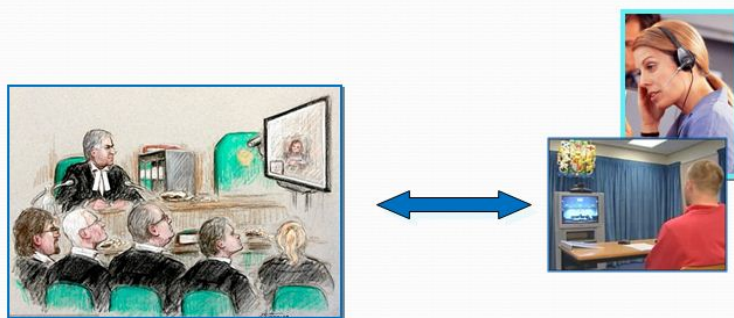


Figure 2.10. Videoconference Interpreting (B) (<http://videoconference-interpreting.net>)

### 2.4.1.3. Remote Interpreting (RI)

Braun (<http://videoconference-interpreting.net>) provides a concise explanation of remote interpreting stating simply, “remote interpreting (RI) refers to a communicative situation in which all primary participants are at a single location, whilst the interpreter is at another (remote) location and linked to the primary participants via videoconference”.

While Braun refers to remote interpretation via videoconference, it should be kept in mind that telephone interpreting may also be considered remote since the interpreter is completely separated from the primary participants. However, to avoid confusion, this study will refer to remote interpretation as being connected through videoconference and interpretation done by telephone simply as telephone interpreting or TI.

The idea and practice of remote interpreting has been around for quite some time. Andres & Falk (2009: 10-11) make mention of the 1976 UNESCO conference for which remote interpretation was used. It was concluded that communication was successful, but too costly in terms of increased stress for the interpreters and of the use of expensive technology. Despite the conclusion at the time, what remained clear was, “[...] the idea that remote interpreting should be possible, given adequate picture and sound quality, was becoming increasingly feasible”.

As we fast-forward to more than 35 years since said UNESCO conference took place, we can quite clearly see the incredible changes and advances in regards to current technology. These technological advances mean that the quality of both audio and video continues to improve and is achievable at lower and lower costs, making the use of remote interpreting ever more attractive. Remote interpreting is not without its problems and this study will address some of the key issues as well as advantages and solutions that new communication technologies can provide.

Braun (<http://videoconference-interpreting.net>) provides the following brief description and graphic to help visualize the concept of remote interpreting in the following section of possible setups:

#### 2.4.1.3.1. Possible Setups

##### Remote interpreting

- All primary participants together in a single location (e.g. in a police station)
- Interpreter at a different location (e.g. in another police station)

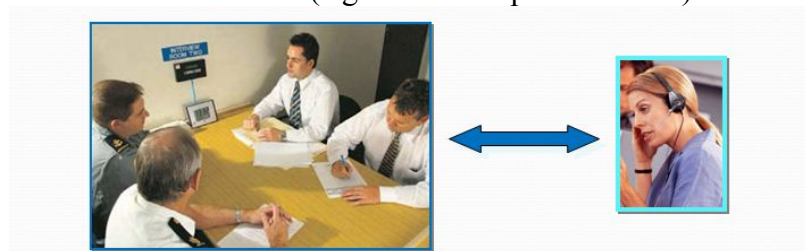


Figure 2.11. Remote Interpreting (<http://videoconference-interpreting.net>)



With the possibilities of videoconference interpreting and remote interpreting there also exists the combination of remote videoconference interpreting, in which the primary interlocutors are in two or more locations and the interpreter is in yet a different location. All of the parties are linked through a video connection. Braun (<http://videoconference-interpreting.net>) also provides a visual representation of videoconference + remote interpreting (hereinafter VCI+RI).

### **Videoconference + Remote interpreting**

- Primary participants at two (or more) locations (e.g. in a court room and in prison)
- Interpreter at a further location (e.g. in another court room)



*Figure 2.12. Videoconference + Remote Interpreting (<http://videoconference-interpreting.net>)*

These technologies for videoconferencing are still relatively new in the world of interpreting and have provoked mixed reactions upon entering the professional world. Current research does not definitively advocate for or against the use of VCI and RI instead of on-site interpreting, but rather it has opened the doors to new research in the field and left the possibility open for further developments and use. Braun's website confirms this view:

The viability of VCI and RI has been the subject of much debate. While some see these forms of interpreting as ways of speeding up communication processes and providing timely access to qualified interpreters, others are concerned that they will have adverse affects on the interpreters' working conditions and the quality of interpreting. Indeed, very little is currently known about the viability and quality of VCI and RI. Research conducted to date has generated mixed results [...] (<http://videoconference-interpreting.net>)

While the suggestion for further research in the field is understood, we should also understand the different reasons behind the use of VCI and RI. Braun & Taylor (2011) also affirm that VCI and RI are used for different reasons:

VCI and RI have different motivations. RI has become attractive to the judicial services to gain timely access to qualified legal interpreters but also to save interpreter travel costs and cut down on waiting times for interpreters, whilst VCI is simply a consequence of having bilingual proceedings take place via videoconference link (Braun & Taylor, 2011: 33).

Braun & Taylor's study (2011: 40) states that VC technology is being used increasingly in European legal proceedings with VCI (settings A and B) being more common than RI or VCI+RI. This study has chosen to utilize the RI model for the empirical study recognizing it as a challenging setup and being more common than VCI+RI. Andres & Falk (2009: 10) confirm,

“Remote interpreting is the most extreme form of video conferences with interpretation and also – as reflected in its vehement rejection by many interpreters – the most problematic form”. The following section will take a more in depth look at how new Internet technologies can facilitate RI in order to satisfy both economic and bilingual needs. In addition, we will address some of the concerns that make it “the most problematic form”.

#### **2.4.1.4. Internet Technologies for Interpreting**

Considering the current state of the art, it is conceivable that the Internet will bring new applications to the interpreting field very soon and will be used as a transmission medium as soon as the speed and quality of Internet connections are enhanced. The development of webcasting (broadcasting of events over the Internet) and videoconferencing should be followed very closely (Gracia-García, 2002: 17).

In recent years we have seen a great deal of advancement in regards to Internet technologies that can be used for interpreting. Programs like Skype and Google Hangouts have become popular tools for day-to-day communication between friends and family living in different parts of the world. These same tools have been steadily working their way into the business world and into the world of public services and public service interpreting for a variety of reasons. Their low cost, free in many cases, along with their flexibility and increasing stability are making them more and more attractive as an alternative to on-site, telephone and traditional forms of videoconference interpreting.

Few comprehensive studies have been done on the uses of these types of technology and they certainly should not be used in all interpreting situations or without proper testing. This report aims to serve as a starting point to inspire future studies in the field. Seeing the potential of using Internet-based videoconferencing technology, the research in this report will analyze the use of Internet-based VCI for a specified communicative event with a goal of opening the doors to more research on its possible uses in legal and other fields. This section will serve to shed light on some of the positive and negative aspects of their use and lay the foundation for the empirical study to follow.

##### ***2.4.1.4.1. Positive Aspects***

Many of the positive aspects of using Internet-based technologies for videoconferencing are the same as those offered by traditional VCI setups, such as easier access to interpreters, lower costs, less or no travel time for interpreters and the ability to see visual cues. However, there are various positive aspects that are not quite as apparent and that should be noted:

##### **1. Compatibility**

Programs such as Skype and Google Hangouts have technical specifications that allow for easy integration into existing VCI networks and setups (Moving at the Speed of Creativity, <http://www.speedofcreativity.org>; Google Developers, <https://developers.google.com>). This allows for one user who does not have access to a

traditional VCI setup to join a videoconference taking place over a traditional network with equipment such as the Tandberg products described above. This also means that nearly any user with a computer, webcam, and microphone can be connected to any other user. Another Internet-based VC software company, BlueJeans, describes their service as “bringing together diverse endpoints” stating, “Our cloud-based conferencing service makes this possible by enabling customers to connect with each other seamlessly any time, anywhere, and from practically any device” (BlueJeans, <http://bluejeans.com/>).

## 2. Multiple Person Videoconferencing

Various programs (upgraded Skype account (<http://www.skype.com>), Google Hangouts (<http://www.google.com/hangouts>), ooVoo (<http://www.oovoo.com>), VSee (<http://www.vsee.com>), FriendCaller (<http://www.friendcaller.com>), MegaMeeting (<http://www.megameeting.com>), Vidyo (<http://www.vidyo.com>), & BlueJeans (<http://bluejeans.com>), amongst others) allow for more than only two people to connect through a video link. This is essential for remote interpreting to be done (two or more participants and interpreter all in distinct locations).

## 3. Screen Sharing

Screen sharing means that one of the users is able to broadcast what is currently on his or her computer screen, a selected program or a selected window to the other users of the videoconference. This could be very useful if one participant (or the interpreter) wants to share an informative resource with another participant. A simple example might be sharing a map of where a future appointment or court date is to be held.

## 4. Content Sharing

Content sharing means sending files, photos, archives or other documents from one user to another. This could be very useful for sending useful forms that must be filled out, informational resources for either of the primary participants or a document that needs to be sight translated.

## 5. Photo Capture

Hardware that allows for video to be transmitted typically allows for photo ‘snapshots’ to be taken as well. This means that a paper document that one participant may ask an interpreter to be sight read can be captured by photo and sent to the interpreter to be sight translated.

## 6. Chat Ability

These programs often offer ‘chatting’ in the form of on screen instant messages which could be useful for users who have difficulties seeing or hearing, so that one participant is able to type and/or read responses while the interpreter then sight translates written responses for the other participant(s). A second use could be if users find it particularly

difficult to talk about a certain topic but feel more comfortable simply typing about it rather than speaking out loud.

## 7. Unlimited Resources

Perhaps one of the greatest features of using an Internet-based technology is that the Internet is readily available to be used as a resource. An unknown word or idea can be searched in an instant. Both the interpreter and the participants have access to these resources. Legal and medical service providers may find it useful to instantly look up laws from another country or graphic representations of medical conditions. Interpreters can solve doubts about terminology without taking the risk of using the wrong words.

### ***2.4.1.4.2. Negative Aspects***

New internet-based technologies for interpreting make a lot of interesting features available to interpreters. However, they are not without their limitations and possible problems. Here we will take a look at a few of the known issues and possible drawbacks to the use of these technologies. Some of them are innate problems of these technologies while others may be resolved as technology continues to make advancements.

#### 1. Technical Issues

Probably the most obvious drawbacks and risks of using new Internet technologies are the technical issues. These technologies are becoming more advanced, have increased stability and increasingly better video resolution and audio transmission. However, they have not reached perfection and technical issues can still be a problem. High-speed Internet connections are improving and becoming faster worldwide and with higher rates of accessibility, but there is still always a risk that the connection will drop, and protocols should be put in place in case of Internet failures. This issue is listed in the best practices section at the end of this report.

As is the case with many technologies, not all users are familiar with them and may struggle to use the interface itself. Interpreters and service providers should be trained and familiar with how the program works before using it for interpreting.

#### 2. Viewable Area

Because of the use webcams (internal or externally mounted), the video captured of the participant is typically limited to the head and neck area. A user can move a bit further away from the screen to allow for more of the body to be visible (allowing for more visual cues) but at the cost of less detailed video resolution. When two participants are in the same room (VCI setups A and B) it may be necessary for them to take turns being in front of the camera by switching positions or shifting the angle of the camera to allow for sufficient facial details to be transmitted so the interpreter can make use of non-verbal language.

### 3. Security and Confidentiality

The security of audio and video transmission over the “public Internet” is an area that has not been studied very much in regards to interpretation. It has not been known to be problematic at this point, but certainly needs to be researched and made secure before this technology could be used widespread. When dealing with sensitive material and for interpreting in general, confidentiality is of the utmost importance. Public networks have been known to be hacked in the past and the risk itself could create uneasiness in the eyes of the participants if safeguards have not been put in place.

### 4. Voice Overlapping

Internet-based interpreting does not always function well if more than one person speaks at the same time. This same problem can be found in TI when special equipment is not being used that allows for two voices to be transmitted at the same time. The combination of turn taking problems and limited support for voice overlapping may create additional problems for the interpreter and the interpreting process.

In regards to a study on RI for immigration hearings, Braun & Taylor state:

The interpreters were concerned that body language and emotions were not transmitted as efficiently in the VC as they were face-to-face and that this might undermine the refugee’s credibility. The interpreters also felt that the VC communication involved more repetition and overlapping speech, which was difficult to resolve and impeded accurate interpretation (Braun & Taylor, 2011: 43).

More repetitions and an impediment of accurate interpretation do not necessarily mean that accurate interpretation cannot take place. Especially in the case of client-lawyer communication, there may be more flexibility for interpreters to ask for repetitions than a judge would like to allow during a hearing.

#### **2.4.1.5. Mobile Devices and Videoconference Interpreting**

The prevalence of smartphones and tablets paired with the increasing Internet and data transfer speeds available on such devices make the future of mobile interpreting very interesting. Niittyinpera (2011: 320) reports that the Deaf community in Finland is already utilizing mobile and video interpreting stating that it is, “[...] simple and independent of time and place. It also makes ad hoc interpreting possible and makes it easier to acquire an interpreter even at short notice”. Niittyinpera’s report (2011: 321-22) affirms that there is demand for this type of remote service amongst deaf people in Finland. This service could be made available outside of Finland in other areas and countries where adequate mobile phone networks are established that can provide adequate speeds for 3G and 4G phones in particular. Though her study was focused on the Deaf community, she states, “Also objectives were designing the functionality of mobile interpreting to also suit new target groups, such as immigrants and community interpreting”. This type of

mobile and video interpreting may well be a possible option for the communicative events studied in this report including client-lawyer communication.

Mobile phones or smartphones are not the only devices that make this type of mobile and remote videoconferencing available. Tablets such as the iPad and other devices can be used. Applications for videoconferencing are available on many different devices as free or low-cost downloads. BlueJeans has made their application available for both the iPad and iPod allowing for videoconferencing to take place from virtually anywhere with an available Internet signal (BlueJeans, <http://bluejeans.com/>).

While new technologies offer many new opportunities and advantages for interpreting, there are also many differences between some of the technologies as well as factors that can affect the interpreting quality. The following section will address some of the important factors affecting the quality of interpreting that will be further studied in the empirical section of this report.

## **2.4.2. Factors Affecting Quality of Interpreting**

### **2.4.2.1. Non-verbal Language**

Surely one of the biggest factors of remote interpreting of any sort is the ability or lack of ability to see participants' visual cues. This is not limited to hand gestures, but rather it includes the whole range of facial expressions, mouth and lip movements, body language, the atmosphere of the setting where the participants are located and even the tone of a speaker's voice rather than the actual words he or she is saying. This section will address some of the pros and cons of the different types of remote interpreting in regards to non-verbal language and some of the concerns that arise when there is no means of seeing it. In general, TI does not allow for any non-verbal communication, while VCI and Internet-based do. However, VCI and Internet-based VCI bring with them some restrictions based on the location of the interpreter and the quality of the video being transmitted.

One of the largest drawbacks to Telephone Interpreting is the lack of non-verbal language. When the interpreter is connected by telephone to the other participants he or she has no way of seeing or receiving any of the additional information that is given when they communicate. Andres & Falk talk about this importance and cite several other studies that address the limitations of TI in regards to non-verbal cues:

The first and most frequently mentioned disadvantage is the lack of visual information (Mintz 1998/Swaney 1997/Vidal 1998/Wadensjö 1999). Interpreters can only hear their clients but cannot see them. They can neither use visual clues in order to better understand the meaning or intention of an utterance nor can they gauge the reaction of the clients, which often serves as an indication of whether or not the information has been correctly understood (Andres & Falk, 2009: 21).

The International Association of Conference Interpreters adds in regards to conference interpreting that:

Interpreters need to see the speakers' movements, expressions, gestures. Interpreters need to see what is happening in the room to get the feel of the meeting. Studies show that speech is a very small part of human communication. Body language is actually more important. The lack of visual feedback requires more concentration and raises stress levels (AIIC, What about monitors in SI booths?, <http://aiic.net/page/148/>).

The importance of non-verbal language must be taken into careful consideration when choosing a method of interpretation for several reasons. A number of studies and reports (Birschoff, Loutan, & García-Beyaert 2009; Castiglioni 1997 amongst others) confirm the role of non-verbal communication as it relates to interpretation and the process of understanding the full meaning of a message. As Valero-Garcés (2010: 232-33) points out:

Aspects related to proxemics, paralinguage, kinesics, body language, conception of time and space, silence, or even the way patients dress may affect communication. When not shared, these cultural aspects increase cultural distance, as the anthropologist Albert Mehrabian (1972/2007) demonstrates in his study: only 7% of communication between people is effected through words, 38% corresponds to paralinguage (intonation, projection, tone) and the remaining 55% corresponds to body language (gestures, posture, eye movement) (Valero-Garcés, 2010: 232-33).

Seeing the speaker's lips and mouth movements is important in order to make inferences and gain knowledge about the intended message. An interpreter can more accurately decipher the words being said when he or she can see the articulation of the mouth and lips as certain sounds are made. Katchen points out the importance of taking clues from this visual articulation in her warnings about using cartoons in the classroom for students learning English as a foreign language:

One way in which video helps in comprehension is that it often lets us see the speaker's mouth, from which we get clues as to what sounds or sequences of sounds the speaker is producing. These clues are completely absent in cartoons because we are not watching real people. The characters' mouths are made to move in imitation of real people, but the subtle movements of lips, tongue, and jaw that help us identify speech sounds even when we cannot hear them are completely missing (Katchen, 1995).

When applied to interpreting, the importance of visual contact becomes even more evident in that it allows for better comprehension of the speaker's message. Furthermore, Andres & Falk (2009: 14-15) add that in addition to the verbal and cognitive contexts, the situational context, which includes gestures and facial expressions, aid the interpreter in giving meaning to certain utterances. As a result, visual contact is an integral part of an accurate interpretation process. "If the respective visual information is missing, the interpreter has to use other cognitive resources to compensate for this lack of information which could use up more capacity".

However, as Moser (2002) suggests, the amount of non-verbal information taken in from visual contact will depend on the individual interpreter and their particular difficulties in understanding the meaning of a message. Mouzourakis further explains this in his analogy between human vision and a video camera:

Human vision does not work like a video camera, passively recording the details of the world. Rather, it searches for those essential features that allow it to answer specific questions. It is a

problem-driven, selective and active vision. Interpreters do not merely look at a speaker; instead, the direction of the interpreter's gaze at any given moment is correlated with the kind of visual information needed to help with the processing of the meaning that the interpreter is constructing (Mouzourakis, 2003).

All of these studies show the importance of visual contact in the communication process. In telephone interpretations, these visual cues are completely lost and the role of the interpreter to fully understand the message becomes more difficult and may require additional concentration or lead to parts of the message being lost or misunderstood. This causes another concern for video-based interpretation in terms of the quality and setup. The quality of the video feed must be of sufficient enough quality as to allow for the interpreter to clearly see visual cues, facial expressions and gestures. The placement of the cameras and movement between camera views must also be taken into account to allow for the interpreter to see all of the speakers involved allowing for a more complete and accurate interpretation to take place.

Braun (2011) confirms the importance of non-verbal communication in the recommendations given at the end of the AVIDICUS 1 project:

Given that visual and non-verbal communication plays a crucial role in making sense of what is said and resolving potential ambiguities, the interpreter should not simply be able to see the remote participants, but s/he will require a view of their faces, facial expressions and possibly lip movements to aid comprehension of what is being said. This has important consequences for the position of the primary interlocutors in relation to the cameras that deliver the video image for the interpreter (Braun, 2011: 272).

The empirical study in this report will analyze the importance of non-verbal communication and the quality of communication when being achieved through Internet-based interpreting by comparing onsite, telephone, and Internet-based remote interpreting. Interpreter feedback has been collected to help identify problems and successes that were experienced during all three types of interpreting in a controlled setting of a chosen communicative event. Although it falls outside the scope of this study, the importance of non-verbal communication should not be overlooked in regards to signed language interpreting, where it is absolutely essential and where interpretation cannot take place in its absence.

#### ***2.4.2.1.1. Use with Hearing or Speech Impairments***

European directive 2010/64/EU Art. 2(3) adds that the right to interpretation also “includes appropriate assistance for persons with hearing or speech impediments” (Dir. 2010/64/EU of the European Parliament and of the Council of 20 October 2010). Recital 21 of Directive 2012/29/EU also provides that communicative setbacks such as hearing or speech difficulties should be taken into account to allow for the victim to fully participate in the criminal proceedings by understanding the information and being able to fully express himself or herself (Dir. 2012/19/EU of the European Parliament and of the Council of 26 October 2012).

Safeguarding the rights of persons with hearing or speech impediments is equally as important as protecting those of persons who speak another language. Furthermore, he or she may require



signed language to be interpreted into another spoken language than that which is being used in any given setting, such as court.

On-site interpretation certainly allows for signed language interpreting to take place. However, if an on-site signed language interpreter is not available, new technologies allow for video remote signed language interpreting to take place. Napier addresses the rising popularity of using video technology for signed language interpreting. However, she adds that this type of interpretation is not without its problems. She sheds light on the anecdotal reports of problems found in her other study (Napier, McKee & Goswell, 2010), which include:

[...] the need to adapt signing style to account for the two-dimensional medium, limited options for interpreters to assess deaf client's language needs, less opportunity for interpreters to brief with either party, and difficulties of getting a deaf person's attention if the interpreter is in a different location (Napier, 2011: 147-48).

The study recommends establishing cues for gaining the attention of the deaf client, and also provides scenarios in which this type of interpreting would work best. Physical constraints and the layout of courtrooms may make camera placement and the ability to properly see all of the speakers a problem (Napier, 2011).

Telephone Interpreting does not allow for signed language interpreting to take place, as sign language cannot be transmitted by voice. However, non-verbal language may not be absolutely necessary in order to achieve successful communication with a hearing or speech-impaired participant.

Internet technologies for interpreting not only allow the users to transmit signed language through a video feed, but also have the additional tool of a keyboard. Participants with hearing or speech impediments are able to use the keyboard of the computer or laptop being used to type messages rather than speak them. These messages would then be translated via a sight translation by the interpreter into the target language of the other participant. When the speaking participant replies, the interpreter can sign interpretation to the non-speaking or non-hearing participant, or has the option of typing the response for that person to read it. This may be especially useful when a participant does not know sign language very well, or when the interpreter and participant know two different versions of sign language.

#### **2.4.2.2. Stress and Fatigue**

On-site and remote interpreting each comes with their own set of advantages and disadvantages in regards to physical factors, stress levels, fatigue and quality of interpretation. These issues can be brought upon by a variety of factors, which will be discussed below. Several studies (European Parliament 2005; Moser-Mercer 2003; Moser-Mercer 2005) have been done in relation to human factors during remote interpreting.

### ***2.4.2.2.1. Telephone Interpreting (TI)***

Andres & Falk (2009: 22) state in regards to TI interpreters, “depending on where they work they may have to deal with many different topics over a short period of time, which can be quite stressful and increase the risk of quality loss in interpretation”. This is certainly one factor, but there are others at play when addressing the stress and fatigue that can occur during TI.

As made evident in the previous section, non-verbal language is very important in the communication process and therefore in the interpretation process. However, with telephone interpreting there is no visual contact, and therefore that information is not communicated. Some studies (Andres & Falk 2009; Gracia-García 2002; Mouzourakis 2003) have pointed out that interpreters may deal with adverse consequences as a result of this lack of visual contact. These consequences range from needing to concentrate more in an attempt to make up for the lack of visual contact, additional stress felt, earlier fatigue than with other forms of interpreting, a feeling of alienation and a lack of motivation. The Joint Project (Moser-Mercer, 2003) done by International Telecommunication Union (ITU) and Ecole de Traduction et d’Interpretation, Université de Genève (ETI) confirms many of these problems faced by interpreters in a conference setting:

They felt a physical and psychological distance to the conference proceedings, which made them experience a feeling of loss of control. Accordingly, they felt their stress levels when doing remote interpreting were higher. The fact that the interpreters were disassociated from the conference proceedings led not only to a decrease in motivation but also to a subjective increase in the occurrence of fatigue symptoms. Images from the conference room that would have been important for the interpreters to see were not shown. An analysis of the results raised the issue whether a lack of visual contact means that interpreters need more mental capacity to compensate for this lack of information which in its turn causes symptoms of fatigue to occur earlier than usual (Moser-Mercer, 2003; cited in Andres & Falk, 2009: 12).

Conversely, Ko (2006, cited in Andres & Falk, 2009) points out that this is not always the case. Her findings “show that TI is not necessarily more stressful and demanding than FTFI<sup>4</sup> provided the right equipment is used and the interpreters have sufficient practice”.

In addition to Ko’s findings, there may be other positive aspects of TI in regards to stress factors. One of these is the fact that in TI the interpreter does not see the other participants. Andres & Falk (2009: 21) state, “thanks to the lack of visual distractions and the distance, the interpreter may be better able to distance himself from traumatic situations, i.e., accidents, and stay focused. Additionally, not being physically present can help the interpreter remain impartial”.

Gracia-García concurs with the latter and adds that interpreters are obligated to maintain a professional distance. When one participant finds himself or herself in a language environment in which they can only communicate with the interpreter they may become dependant on the interpreter for more than only the interpreting process. He states:

In addition, in on-site community interpreting, the interpreter has a conflict between being a professional and being a patient’s or a victim’s advocate (this partiality is certainly an issue in court settings.) When the interpreter is present in person, he or she becomes emotionally involved, usually on the side of the weaker party. By not being present, thus knowing less about

the case, the interpreter may be less biased. Some interpreters may also find TI convenient as it is easier to avoid answering questions that the interpreter is not prepared or qualified to answer, like assessing a witness' credibility or a patient's mental health (Gracia-García, 2002: 8).

This is an important factor in many different fields of interpreting (medical, legal, etc) and is also important as it relates to the present study. The empirical section of this study will deal with client-lawyer communication, which can present a wide range of topics in which the interpreter may find difficult to swallow. Traumatic events may provoke the interpreter to feel personally or emotionally attached to the participant. Not actually seeing the participants and not being present may help the interpreter to not become emotionally involved while also adding an increased sense of privacy for the participants by not being seen directly by the interpreter.

Phelan (2001: 21) points out some of the traumatic situations that interpreters working in the public services may encounter in her references from her report on community interpreting. She states, "Some community interpreters find themselves interpreting for people in heartrending situations. For example, people who have been tortured, whose families have been killed, whose relations are untraceable". In alignment with the affirmations of Andres & Falk, the interpreter may be able to better distance himself or herself from this trauma by not physically being present or seeing the communicative event.

#### ***2.4.2.2.2. Videoconference + Remote Interpreting (VCI+RI)***

In regards to conference interpreting, Mouzourakis (2006) points out:

It has become clear that interpreter complaints were not only due to the inferior technological conditions, but also the result of a number of physiological (sore eyes, back and neck pain, headaches, nausea) and psychological complaints (loss of concentration and motivation, feeling of alienation) stemming from the remote interpreting conditions. These complaints resurfaced in subsequent experiments, conducted in a variety of technical conditions and by a number of multilingual organisations; it would thus be difficult to attribute them solely to a particular technical setup or even to the working conditions provided by a particular organisation. (Mouzourakis, 2006: 52)

Andres & Falk (2009: 13) also mentions similar issues experienced by interpreters from the 2005 study by the European Parliament about VCI+RI for conference interpreting. "They complained more of headaches, burning eyes and lack of concentration, high tension, fatigue and exhaustion, although in medical examinations no increase in stress levels was detected".

The fact that higher levels of stress were not found in medical examinations is interesting because the interpreters themselves felt more stressed, though hormone levels did not confirm this. The difference in self-perceived stress versus medically determined stress based on hormone levels goes beyond the scope of this study, but the fact that interpreters may feel the stress should be an important factor when deciding to incorporate any type of remote interpreting.

Braun & Taylor (2011) also address the difference between interpreter perceptions and objective findings in their report stating:

The most striking result of these studies, then, seems to be the discrepancy between objective findings and subjective perception. Roziner and Shlesinger conclude for the EP study that “[w]hereas the interpreters themselves were significantly less satisfied with their own performance in RI, the objective judgments of a panel of judges (two for each excerpt), based on 1,059 different judgments, point to almost no decline in quality, with a possible acceleration in the rate of decline, compared with the rate in on-site interpreting” (Roziner & Schlesinger, 2010: 242; cited in Braun & Taylor, 2011: 36).

Similar to Braun & Taylor’s findings, the findings in Telephone Interpreting and confirming the findings by the 2005 European Parliament study, Mouzourakis (2003) points out that with VCI+RI interpreters may experience “reduced self-perceived quality”. Though communication is successful and the interpretation may not be of reduced quality, the effect of the interpreter feeling that it was not as good is important for the morale, confidence and stress levels of the interpreter. Moser-Mercer (2003: 1) also concludes that with RI, “interpreters tire significantly more quickly, as evidenced by a faster decline in quality of performance over a 30-minute turn”. The current study analyzes the quality of interpreting and offers feedback from the interpreters in regards to their physical condition, perceived quality and feelings of stress.

It is important to keep in mind that Mouzourakis’ research cited above is in regards to conference interpreting. There is a vast difference in the communicative event at play in terms of the need to see the audience. The investigative section of this report will deal with a communicative event involving only three people (two primary participants and one interpreter). As the Joint Project (Moser-Mercer 2003) points out, there are problems of feeling far removed from the communicative event, the conference room in this case. However, this study analyzes a communicative event with only three participants and hypothesizes that the interpreter may better be able to grasp the full scope of the communication occurring.

This study will compare the results of interpreting done on-site, by telephone and remotely via video to gain more insight and further study the conclusions set forth by Mouzourakis and Moser-Mercer. In addition to the non-verbal factor, stress and fatigue that interpreters may face while working with new technologies for interpreting they must also take on the added challenges to the already complex communication coordination. The next section will explore some of the coordinating that interpreters do while carrying out their duties and address some of the possible problems when working with new technologies.

### **2.4.2.3. Communication Coordination**

As with other forms of interpreting, the interpreter may have difficulties of coordinating the communication that is taking place and of controlling the turn taking process between speakers. Telephone Interpreting and Remote Interpreting add a new layer of difficulty. On-site interpreting implies many types of communication coordination already, and while on-site interpreting may permit for example, a gesture of the hand to signal one speaker to stop speaking, this may not be effective or even seen when using an Internet-based videoconferencing program. Furthermore, with telephone interpreting there is no such chance to use this non-verbal cue. For this reason, a fixed protocol of speaking and attention getting should be discussed before or at the very start of an interpretation. We will see this problem, and the other difficulties that using new technologies for interpreting can add throughout this chapter.

Murgu and Jiménez add that for telephone interpreting, one difficulty often seen occurs at the start of the interpretation:

Una gestión inadecuada del inicio de la sesión es un aspecto que se repite en las primeras sesiones que lleva a cabo un intérprete telefónico. Lo habitual en un inicio fluido es que el intérprete requiera de 2 a 6 turnos para iniciar la conversación (presentación o presesión y briefing). No obstante, en sus primeras interpretaciones, la mayoría de intérpretes necesitan varios turnos para iniciar la interpretación, como en la T1 que describe una sesión entre una enfermera (E), la intérprete (I) y el paciente (P), en la que el intérprete utiliza 29 turnos para iniciar la comunicación (Murgu & Jiménez, 2011: 215).

The interpreter may need to clarify several times that he or she is indeed the interpreter and that communication may begin. Once the communication has begun, problems may continue to arise in the form of administering the turn taking process:

En encuestas de valoración realizadas a intérpretes telefónicos (S1), la mayoría coincide en que la principal dificultad no es la falta de visión de los participantes, como se podría suponer, sino la correcta gestión de los turnos de participación de cada interlocutor (el 54,5% considera que la gestión de turnos es más difícil en IT que en interpretación presencial) (Murgu & Jiménez, 2011: 216).

Wadensjö confirms this need for reassurances and introductions. We can see utterances in the transcript of one example (1998: 136-140) such as “did you hear me?”, “this is again the interpreter”, “do you hear me?” and “okay. I hear”. These types of renditions may not be needed in on-site interpreting because the interpreter can clearly see when the other parties have heard them, and each of them knows who is speaking at all times.

In order to coordinate turns and let the other speakers know when it is their turn to talk during telephone interpreting, it may be necessary to spark the turn by saying ‘hello’ in their language. Furthermore, since one cannot see whom they are speaking with, it may be necessary to tell them verbally that they are now speaking with the interpreter since the non-verbal interactions are not present. Presumably, videoconference interpreting would serve as a better tool for allowing these non-verbal cues to be seen, but may still require additional renditions to assure a productive flow of conversation and turn-taking sequence.

Braun & Taylor add in regards to videoconference interpreting:

[...]the co-ordination of the communication was found to be more difficult. According to the study, “[w]ith the interpreter sitting beside the claimant - or other witnesses - in an in-person hearing, a touch on the arm will quietly signal the need for the claimant to pause and wait for the translation. When the interpreter is located in the member's room, similar non-intrusive control is not possible” (Ellis, 2004; cited in Braun & Taylor, 2011: 43).

Wadensjö’s (1998: 81) study about interpreting as interaction explores “[...] how and why the interaction order in an interpreter-mediated encounter depends on primary interlocutors’ communicative activities, contextual factors, and so forth”. She goes on to describe that:

Depending on how people understand their own and others’ involvement in a particular encounter, they will adapt their way of interacting, including their ways of speaking and

listening. Focusing at the level of utterances, a person's alignment (as speaker or hearer) to a particular utterance can be referred to as his or her *footing* (Wadensjö, 1998: 87).

The interpreter is constantly taking on more than one role, not just speaker and/or hearer, but rather switching between them without really being the responder or the author of the messages produced. As the interaction unfolds, the interpreter must adapt his or her role appropriately and with the foresight of what will be expected of them next, to reproduce the message or address any possible misunderstandings. The overseeing role as coordinator often lies with the interpreter. All of the previous examples above (Murgu and Jiménez's introductions and turn taking coordination; Braun & Taylor's touch on the arm) fall into what Wadensjö describes as implicit and explicit coordination (Wadensjö, 1998: 109). She provides the following explanations:

*Implicitly coordinating 'interpreter utterances'*. Interpreters are implicitly coordinating a conversation simply by talking every now and then. Everything an interpreter says, represents a typical way of handling the coordinating task. 'Interpreter utterances' are normally designed to make the addressed party prepared to receive more talk from the other, or elicit talk from him or her, in other words, to select the next speaker. The substance and the progression of talk will be partly determined by whatever the interpreter contributes, or restrains from contributing.

*Explicitly coordinating 'interpreters' utterances'*. In transcriptions of interpreter-mediated interaction, some 'interpreter utterances' are particularly visibly designed to do coordinating work. I have in mind those which have no corresponding counterpart in preceding 'originals' (Wadensjö, 1998: 109).

Wadensjö (1998: 110) explains that text oriented initiatives may consist of asking for clarification, time to translate or comments on translations. On the other hand, interaction oriented initiatives would be asking participants to observe the turn taking order, invitations to start, continue or stop talking, or asking for information that has been requested but not yet given. While Wadensjö explains explicit coordination (1998: 128), in which interpreter renditions may be seen as 'non-renditions' that are not preceded by an original utterance, she gives an example in which the interpreter specifically asks for a moment to allow her to think of the correct word. The transcript shows that she taps on the interlocutor's arm while doing this, to get his attention and signal for him to stop, similar to Braun & Taylor's example.

Here we see that not only was a verbal cue given, but also a physical tap on the arm to assure that the speaker would respond to the interpreter's needs. When working with telephone or remote interpretation, the interpreter does not have the freedom to use such tactics as a tap on the arm, or a wave of the hand, or any other physical interjection in order to capture the attention of either speaker and stop the flow of talk. Videoconference interpreting may allow for some attention-getting motions to be made in hopes that the speaker is looking at the screen in a given moment. However, it is less likely that the speaker is watching the interpreter while he or she is talking compared to the chances of watching the screen while he or she is listening to the interpreter's rendition. Furthermore, in telephone interpreting, no such motioning possibility is available, leaving only verbal interjections to be made.

Some explicit coordination may be done for other reasons, and may also be seen as difficult in telephone and remote interpreting situations. Reducing renditions may help the interpreter to prevent a misunderstanding or tension between the interlocutors and to maintain control of the conversation flow. Wadensjö states:

An interpreter can sometimes see that the primary interlocutors have different norms or attitudes, and suspect that shared and mutual knowledge about these differences could cause disturbance in interaction. Not letting them surface is then a way to avoid provocation, and, in consequence, to simplify the interpreter's own control over ongoing talk (Wadensjö, 1998: 133).

In this example, she refers to not repeating something that one primary speaker had muttered to himself before beginning a new line of questioning. The interpreter realizes that this is not helpful information for the purposes of the conversational exchange, and omits it. However, in remote interpreting, the benefit of seeing one's attitudes, and if they are speaking to the other person or only muttering to themselves is greatly reduced, and in the case of telephone interpreting, completely absent. Voice fluctuations will not be as clear, and body language displaying one's attitude will be more difficult to decipher or missing.

In another example, Wadensjö (1998: 134-137) refers to a telephone interpretation in which the interpreter shows a clearly distinct style than that shown in on-site interpreting. It consists of zero renditions, summarized renditions and non-renditions. The police officer in this case declared in a post interview that it felt more natural to talk directly to the interpreter, as a co-interlocutor, rather than directly to the suspect. In the transcript it is evident that the interpreter speaks in third person, and takes the initiative to explain processes with which she is familiar based on her experience in the institutional field. While this may help one or both of the primary interlocutors to save face, it can imply other consequences as well.

Wadensjö states (1998: 139), "[... the interpreter's] style of interpreting restricts the opportunities for *both* the suspect and the police officer to accomplish something the *interpreter* does not foresee". Furthermore, by taking the authorship of what is said, the interpreter takes responsibility for the words said, a responsibility normally held by the primary interlocutors themselves. She goes on to explain how this explicit coordination done by the interpreter could threaten the rights and methods of expression used by both the police officer and the suspect by interfering with their specific discourse styles. As discussed previously, very specific discourse is used in very specific ways depending on the communicative situation. Therefore, an interpreter must be careful to allow for discourse to take place in the intended manner of the primary interlocutors by being very specific about how he or she decides to coordinate the communication.

Wadensjö (1998: 242) also explores direct and reported speech as "the connection between the interpreters' way of performing and their need to indicate the limits of their own responsibility for what they say, to mark the distinction between self and other, to present themselves as impartial and as talking on behalf of others". She highlights how interpreters tend to avoid using "I" and "you" when interpreting the talk from judges or attorneys and more specifically, during the sentencing, to distance themselves from the responsibility of what is being said.

In the case of telephone or videoconference interpreting, we can see where the need for further distinction of who exactly is being voiced may become relevant. If primary interlocutors begin to speak in the third person ("tell him to say" instead of "say" in the second person) or if they use first person to speak about somebody who is not present, quoting that person, confusion can be

added to the mix. The interpreter may need to set a distinction and clarify who is speaking, and to whom, before resuming talk with direct speech to avoid ambiguity of who exactly is answering.

In other situations, we see that something as simple as “mhm” may be used as an indication for one speaker to continue talking, while a hesitation may be a sign of wanting to give up the speaking turn. Other types of back-channeling are used to show an interlocutor that they are being understood. The interpreter is aware of both of these, and must keep these types of utterances in mind when coordinating the talk (Wadensjö, 1998: 168-170). However, further in her example it becomes evident that too much coordinating of this type can lead to the disapproval from the other party. In encouraging one party to go on speaking, without directly interpreting it, the other party may begin to feel that an alliance has been formed and that the communication should not be occurring only between one speaker and the interpreter (Wadensjö, 1998: 171). Thus, the coordinating efforts here must be used very carefully. With telephone and videoconference interpreting, it may be difficult for one party to cut in, or to assure that an alliance is not being formed without needing to interrupt, as it is more difficult to see that this coordination is only being used to promote the progression of the discourse.

Wadensjö describes that interpreter renditions typically feature less back-channeling utterances than in the original texts of the primary speaker. These primary interlocutors may be able to see back-channeling behavior directly in each other (in on-site or videoconference interpreting), but as Wadensjö confirms (1998: 236), “[...] the less transparent their talk is to one another, the more dependent they are upon the interpreter to understand whether they are following each other or not”. Without visual feedback, and without the context to place where a back-channeling utterance such as ‘uh-huh’ has stemmed from, the primary interlocutors must rely even more upon the interpreter to provide this information about the success or lack of success of the communication.

Wadensjö goes on to state (1998: 148) that only the interpreter has “access to almost everything available to ears and eyes”, since the primary interlocutors are speaking through the interpreter. Certainly we can see where telephone interpreting would be a disadvantage in terms of what is available to eyes given its lack of visual contact.

Wadensjö (1998: 149) describes some of the conditions in which coordination takes a more primary position than translating. She states, “When there are parallel discourses, interpreters may feel forced either to focus upon and relay only one of them, thus ignoring the other, or to implicitly or explicitly urge the interlocutors to be more co-ordinated, for instance by prompting someone to repeat an utterance”.

Because the primary speakers may regard the interpreter as a non-person who can be ignored in the conversation, they can interrupt to gain control of the topic choice or interaction without necessarily being seen as an intruder and without waiting for a signal from the interpreter as to who should speak next (Wadensjö, 1998: 235). This adds to the difficulty of coordinating the talk, especially in those cases when physical pauses and non-verbal signals are not available or as easily seen, like in telephone interpreting and videoconference interpreting.

To summarize and conclude, there are many forms of coordination, both implicit and explicit, used to assure that the communication process continues with success during any given



interpretation. According to Wadensjö, the responsibility for managing the interaction order, and thereby promoting the progression of the verbal exchange, largely falls on the interpreter. Different methods of coordination are utilized with different goals in mind, but all with the end goal of communication progress.

Coordinating tactics may be used to clarify who is speaking, to ask for clarifications of a term or for time to think about the correct word or to change the turn taking order of the interaction that is taking place. When the use of telephone or remote modes of interpreting are added to this, we see even more difficulties and problems arise because of the lack of visual information available, possible changes between first and third person, a lack of transparency in the use of back-channeling and the tendency for overlapping speech to occur.

At the beginning of this report, we gave an overview of interpreting in legal settings. Next we looked at some of the economic factors involved and the different types of interpreting. After that, we introduced some of the new technologies for interpreting. Finally, we saw that communication coordination, along with non-verbal language, stress, and fatigue, can all be important factors regarding the quality of different modes of interpreting using those new technologies. Next, this report will describe the method of the empirical study that was done to analyze on-site, telephone, and videoconference interpretations in order to see what techniques are utilized to help overcome these challenging quality factors and to see what affect the use of new technologies for interpreting has on the interpreting process.

### **3. Método y materiales**

A continuación vamos a explicar el diseño de la investigación y la aplicación del método de análisis. Hasta ahora, en el marco teórico hemos estudiado cómo es la interpretación jurídica, los factores económicos, los tipos de interpretación y las nuevas tecnologías. En esta investigación queremos abordar estas cuatro categorías con el fin de averiguar si se pueden usar las nuevas tecnologías, especialmente aquellas que conllevan un coste más bajo, para la interpretación en el ámbito jurídico. En concreto, la investigación se centra en la comunicación entre cliente y abogado ya que hemos visto en el marco teórico que a menudo falta interpretación en este evento comunicativo.

En cuanto a las nuevas tecnologías, queremos centrarnos en los programas de videoconferencia que pueden utilizarse a través de Internet. Para analizar las tecnologías y sus usos con respecto a la interpretación, decidimos comparar la interpretación directa, telefónica y por vídeo usando un programa basado en Internet. Para llevar a cabo esta comparación, desarrollamos tres roleplay distintos basados en una consulta entre una abogada y un cliente que hablaban idiomas distintos y que necesitaban el servicio de un intérprete. Usamos actores para desarrollar los papeles de abogada y cliente. El intérprete hizo una interpretación de forma directa, una de forma telefónica y una por vídeo para comparar estas tres modalidades.

Todas las interpretaciones fueron grabadas y analizadas. Además, los intérpretes hicieron una encuesta antes y después de las interpretaciones. Usamos las grabaciones, los apuntes que tomamos durante las interpretaciones en sí y las encuestas para analizar los tres factores en concreto que pueden afectar la interpretación: la comunicación no verbal, el estrés y el cansancio y la coordinación de la comunicación. A continuación vamos a explicar más detalladamente el proceso de la investigación.

#### **3.1. Los roleplay**

Los roleplay que escribimos trataban de una consulta gratuita e informativa entre una abogada y un cliente. En general, eran de 15 minutos cada uno, dependiendo la duración de la velocidad del intérprete y la improvisación de los actores (la abogada y el cliente). Todos requerían principalmente la interpretación bilateral o de enlace ya que se trataba de una comunicación bidireccional. Sin embargo, hicimos dos de las interpretaciones con el uso de las nuevas tecnologías también así que serían, por una parte, la interpretación bilateral telefónica y, por otra parte, la interpretación bilateral por vídeo. Todos los interlocutores, incluido el intérprete, sabían que se iban a suceder las tres interpretaciones a través de los tres modalidades distintas y por lo tanto no hubo mucha confusión en cuanto al hecho de que hubiera un intérprete presente en las modalidades a distancia y no hizo falta una presentación. Tanto los usuarios como el intérprete sabían que le iban a llamar para hacer la interpretación telefónica y por vídeo. No obstante, hablaremos de este tipo de coordinación de la comunicación en el apartado sobre el método de análisis. A continuación, vamos a comentar el tipo de discurso que está presente en los roleplay y otros contenidos relevantes de estos eventos comunicativos seguidos de información sobre los

actores y sobre los intérpretes. Los roleplay y la ficha de la abogada están adjuntos al presente trabajo como Anexo III.

### **3.1.1. El evento comunicativo**

Para recrear una situación más real, quisimos incluir en los roleplay un discurso y unos temas que realmente pudieran surgir en una consulta típica entre cliente y abogado. Intentamos incluir el tipo de discurso entre abogado y cliente que hemos estudiado en el marco teórico (apartado 2.1.3.4.) y los pasos que suelen tener lugar en este tipo de consulta. Para hacer esto, contamos con la ayuda de un abogado con experiencia en extranjería que nos explicó cómo se desarrolla normalmente una primera consulta informativa.

En conversaciones privadas con el abogado Gutiérrez, nos informó que al principio de la primera cita hay que firmar una cláusula de protección de datos que los abogados hacen firmar a sus usuarios. En cada uno de los roleplay, incluimos esta cláusula de protección de datos que Gutiérrez nos facilitó. La abogada pedía que el intérprete leyera esta cláusula como una traducción a la vista, lo que creaba un problema en cuanto a la interpretación telefónica. Hablaremos más sobre los problemas asociados a cada tipo de interpretación en apartados posteriores.

Después de firmar la cláusula, la comunicación sigue con la versión de los hechos del cliente en la que explica por qué ha venido. En todas las situaciones, el cliente viene con una denuncia policial escrita en español, hecho que le impide entenderla bien. Con el uso del intérprete, la abogada explica en qué consiste la denuncia y el usuario cuenta su versión de la historia. Según el análisis del discurso que realizamos en el marco teórico y lo que confirmó Gutiérrez, incluimos dos discursos distintos por parte de la abogada. En algunos momentos la abogada explica los contenidos de la denuncia y sus consecuencias de forma legal y formal mientras en otros usa un discurso más general o lego para que el usuario pueda entenderlo. Vimos en algunas ocasiones la confusión del usuario con el uso de ciertos términos y más adelante en esta investigación hablaremos más sobre este punto.

El resto de la intervención consiste en el usuario contando la historia y la abogada explicando las opciones y las posibilidades que tiene el cliente. Debido a la diferencia entre el discurso usado por parte de la abogada y del cliente, hay que repetir varias partes de la historia en otras palabras para que se entienda bien lo que ocurrió. Asimismo, según la información de Gutiérrez, la abogada siempre está preparada para dar información sobre un encargo de servicio que el cliente tendría que firmar si quisiera que la abogada siga como su defensa, una provisión de fondos para empezar a desarrollar la defensa o la información sobre un abogado de oficio en el caso de que el cliente cumpla con los requisitos para poder solicitarlo.

Entendemos que una interpretación real con un abogado real y un usuario real es diferente que una interpretación basada en un roleplay. Por lo tanto, siempre intentamos crear el ambiente y la situación más real posible. Destacamos el hecho de que los roleplay no tienen guiones determinados, sino que cada interlocutor tiene una ficha con su papel. Los papeles del cliente incluyen su historia, su forma de hablar y algunas cosas que debería decir. Sin embargo, la idea

era que el cliente hablara de forma más natural al no tener que leer un guión. A continuación vamos a hablar más de los actores y sus papeles.

### **3.1.2. Los actores**

Para esta investigación decidimos usar actores para llevar a cabo las interpretaciones en vez de una abogada real y un cliente real por varias razones. En primer lugar, la comunicación entre abogado y cliente es completamente confidencial. Por lo tanto, sería difícil tener acceso a un evento comunicativo real de este tipo con el fin de grabarlo y analizarlo. En segundo lugar, con actores podemos tener más control sobre los contenidos y sobre lo que salga en la interpretación. De esta manera podemos asegurar que las tres interpretaciones que hace un intérprete sean distintas pero también que sean de una dificultad y una duración similar. Los dos actores, la abogada y el cliente, eran los mismos a lo largo de todas las interpretaciones. Prepararon y estudiaron los papeles bien y como resultado sus discursos salieron de forma natural. Vamos a hablar más sobre cada uno de los actores.

#### **3.1.2.1. La abogada**

La actriz que hizo de abogada en nuestras interpretaciones es una española que no entiende el inglés. Necesitábamos una abogada que no entendiera el inglés o que supiera muy poco para reflejar una situación real en la que realmente los servicios de un intérprete fueran necesarios. Además, tuvo que familiarizarse con muchas cosas en cuanto al Derecho. Debido a sus estudios universitarios la abogada ya estaba bastante familiarizada con muchos de los trámites y procesos legales que suelen tener que hacer los extranjeros que se encuentran en situaciones como las de los roleplay. Puesto que estaba acostumbrada ya al uso de la terminología de los abogados y de los delitos de los roleplay, la encontramos muy adecuada para este papel. Estudió la información facilitada por Gutiérrez, incluida la cláusula de protección de datos, la autorización del encargo de servicio, la provisión de fondos y la información y los requisitos para solicitar un abogado de oficio. Además, se familiarizó con los delitos presentes en las denuncias policiales y las partes correspondientes del código penal para que pudiera explicar los delitos y las consecuencias de manera formal y legal.

Ya que los roleplay tratan de mantener una conversación más que de leer un guión, le dijimos a la abogada que improvisase y hablase de forma natural. Según la información de Gutiérrez, muchos abogados no tienen ninguna experiencia en trabajar con un intérprete. Por lo tanto, vemos en algunas ocasiones que nuestra abogada interrumpe al intérprete y no respeta los turnos de palabra. Esto es la realidad de la interpretación y hablaremos más de los problemas de este tipo en el apartado sobre el método de análisis. Para tener éxito en nuestras interpretaciones contamos tanto con el trabajo con la abogada como con el del cliente. Para tener consistencia durante las interpretaciones, tan solo un actor hizo de cliente en todos los casos.

### 3.1.2.2. El cliente

Todas las tres situaciones en nuestros roleplay incluyen un cliente que habla inglés y que entiende el español. En cada caso ha recibido una denuncia policial y acude a una consulta gratuita de la abogada para recibir información sobre su situación y sobre las opciones que tiene. Aunque las fichas del usuario describen tres personas de tres países distintos, utilizamos el mismo actor para todos. De esta manera, el actor puede familiarizarse mejor con la historia de cada papel y la forma de hablar de un usuario en general en vez de tener que preparar a un nuevo actor para cada interpretación. Al usar al mismo actor, podemos asegurarnos de que la historia que cuenta sería similar para cada uno de los intérpretes que iban a intervenir y así podríamos concentrarnos en las diferencias entre las modalidades de interpretación en vez de las diferencias de los contenidos de las interpretaciones en sí.

Para los tres roleplay, nuestro actor es un americano que no habla el español. Le dijimos que hablase de forma natural y emocional según cada papel. En todos nuestros casos, el usuario trata de un extranjero sin papeles y sin residencia legal en España. De acuerdo con el discurso que vimos en el marco teórico y la información de Gutiérrez, los usuarios con frecuencia tienen miedo, se ponen nerviosos y emocionados y no entienden bien su situación legal o las consecuencias legales de sus delitos. Por lo tanto, el actor puede enfadarse, hablar desde un punto de vista emocional y usar muchos gestos y lenguaje corporal para expresarse. Además, nuestro actor en particular se encontró en algunas situaciones similares a las de nuestros roleplay. Algunos aspectos de cada roleplay le ocurrieron realmente y por lo tanto pudo hablar de manera natural y fácil sobre estas situaciones añadiendo detalles y anécdotas reales para recrear una historia creíble y real.

Teniendo en cuenta la manera de hablar de un usuario en esta situación, el actor tiene que improvisar mucho durante la intervención y responder a la situación real en vez de memorizar un guión. Además, la presencia de sus emociones, los gestos y la confusión por su parte añade otros aspectos difíciles para el intérprete a la hora de actuar. Hablaremos más de estos problemas en concreto en el apartado sobre el método de análisis. Para que entendamos bien los papeles que tiene nuestro actor, nos viene bien explicar de forma resumida las tres situaciones de los usuarios. Las fichas enteras están disponibles como Anexo III al final del presente trabajo.

#### Cliente 1

Es un nigeriano que lleva un par de años en España sin residencia legal, sin DNI y sin estar dado de alta en el sistema de la Seguridad Social. Tiene una denuncia policial que describe un delito de allanamiento de morada y un delito contra la libertad - coacciones y amenazas. En breve, dice que el piso en el que entró era de su novia con la que tuvo una discusión. No entiende por qué ha sido denunciado por amenazas. No entiende la denuncia y por eso acude a una consulta gratuita con una abogada para saber las opciones y los derechos que tiene.

## Cliente 2

Se trata de un americano que lleva en España dos años más de los que permitía su visado. Ha pensado en solicitar el arraigo. Llevaba mucho tiempo viviendo en un piso con españoles sin contrato y pagando en efectivo. Después de una discusión, decide salir del piso y vivir con otro amigo. Luego, entra en el piso de los españoles para coger algunas cosas suyas y algunas cosas que han comprado juntos para el piso. Tiene una denuncia que no entiende completamente. Dice allanamiento de morada y robo. Él quiere eliminar la denuncia y saber las opciones que tiene para demandar a sus ex-compañeros del piso.

## Cliente 3

Es un indio que lleva varios años en España sin papeles o residencia legal. Ha estado viviendo con una mujer a la que considera su esposa, pero no están casados legalmente en España. Trabaja en un restaurante para ganarse la vida. Durante el tiempo en el que estaba viviendo con la mujer, compró un coche con su dinero pero está a nombre de la mujer debido a su situación legal. Después de una discusión, él coge el coche y la mujer le denuncia por hurto. Él no entiende cómo puede ser hurto si fue él mismo el que lo compró y por qué no se resuelve todo si él devuelve el coche. Tampoco entiende cómo no se considera que están casados. Necesita información de la abogada para saber sus opciones.

Una vez que entendemos los papeles de los dos interlocutores principales es importante que hablemos de la persona que hace posible la comunicación entre ellos: el intérprete. En el siguiente apartado vamos a explicar quién son los intérpretes que usamos en la presente investigación, su experiencia previa y luego, cómo intentamos conseguir datos sobre sus experiencias a la hora de interpretar en nuestros casos.

### **3.1.3. Los intérpretes**

Toda la comunicación que ocurre entre un profesional y un usuario que hablan dos idiomas distintos conlleva la necesidad de tener un intérprete para hacer de puente entre no solo ellos y sus idiomas correspondientes, sino también entre sus culturas y puntos de vista. Wadensjö (1998) confirma que los intérpretes son los únicos que entienden todo lo que está ocurriendo en una intervención, en concreto, con dos interlocutores y un intérprete. Dice:

Normally, only interpreters have immediate access to everything said and insight into the communicative orderliness of an interpreter-mediated encounter. Due to interpreters' unique middle position in interaction, they normally can - and will - take measures to support the establishment of a shared focus and to counter anything identified as a threat to the interaction order (Wadensjö 1998: 191).

Tuvimos en la presente investigación la oportunidad de escuchar, grabar y analizar a cinco intérpretes distintos, cada uno de los cuales realizó tres interpretaciones: una directa, una telefónica y una por vídeo. Todos los intérpretes sabían que iban a interpretar usando las tres modalidades, pero sin saber el orden de las mismas ya que las cambiamos para cada intérprete. Por lo tanto, estaban bien preparados y listos para recibir las llamadas de la interpretación

telefónica y de la interpretación por vídeo. Hablaremos más adelante, en el apartado sobre el método de análisis, de los problemas del orden de interacción y la coordinación de comunicación en cuanto a las tres modalidades mencionados anteriormente, pero aquí explicamos la formación y la experiencia que tienen los intérpretes de nuestra investigación.

### **3.1.3.1. Formación**

Para saber más sobre nuestros intérpretes, incluimos varias preguntas sobre su formación y su experiencia en una encuesta que ellos rellenaron antes y después de interpretar. A continuación explicamos más sobre la encuesta y la información que buscábamos en ella. En cuanto a la formación, todos los intérpretes de esta investigación son traductores e intérpretes profesionales. Los cinco intérpretes son licenciados en traducción e interpretación de varias universidades en España. Todos también han realizado el Máster Universitario en Comunicación Intercultural, Interpretación y Traducción en los Servicios Públicos de la Universidad de Alcalá (Madrid, España). En este Máster, se recibe mucha información relacionada con el ámbito jurídico y la extranjería además de practicar la interpretación bilateral tanto en el aula como en las empresas y las instituciones en forma de prácticas.

### **3.1.3.2. Experiencia**

Además de la formación educativa, los intérpretes de nuestra investigación tienen cantidades distintas de experiencia profesional como intérprete. Para nuestro estudio no nos interesa sólo la experiencia profesional en interpretación sino también en particular la experiencia o falta de experiencia con respecto a la interpretación telefónica y a la interpretación por vídeo.

Los intérpretes cuentan con un rango de experiencia desde la interpretación voluntaria en proyectos universitarios hasta interpretaciones en los servicios sociales y entrevistas con refugiados en la Oficina de Asilo y Refugio. Sin embargo, sólo uno de los cinco tiene experiencia con una modalidad de interpretación que utiliza una nueva tecnología. En concreto, este intérprete ha actuado en interpretaciones telefónicas en el ámbito policial y de asistencia en carretera. Ninguno de ellos había usado la videoconferencia para interpretar antes de nuestra investigación.

Aparte de las técnicas que usan para interpretar, ninguno de los intérpretes está particularmente especializado en el ámbito jurídico o la extranjería como profesional, aunque todos tienen formación y experiencia en cuanto a la interpretación con extranjeros en casos jurídicos o administrativos. Les permitimos preparar un breve glosario de los términos que describen los delitos incluidos en los roleplay. No obstante, para nuestro análisis, no nos importa tanto la terminología en sí como la comparación entre las distintas modalidades de interpretación (directa, telefónica, por vídeo). Por lo tanto, queremos ver si el intérprete ha sido capaz de capturar y reformular el tipo del discurso, el registro y el tono que usan los interlocutores y más que nada nos centramos en los tres asuntos principales descritos más abajo en el apartado sobre el método de análisis.

## **3.2. Las modalidades de interpretación**

En el marco teórico estudiamos las modalidades de interpretación y algunas de las variedades y combinaciones que existen entre ellas. También estudiamos algunas de las nuevas tecnologías usadas hoy en día. Puesto que queremos analizar el uso de las nuevas tecnologías con respecto a la interpretación, conviene compararlas con la interpretación directa. Además, queremos saber la viabilidad del uso de programas de videoconferencia basados en Internet para la interpretación por video. Por estas razones decidimos analizar las diferencias y las dificultades de la interpretación directa, telefónica y por vídeo con Google Hangouts. En el marco teórico vimos algunas de las posibilidades en cuanto a la organización de los interlocutores en una intervención con un intérprete con respecto a la tecnología y a la modalidad que se usa en cada una de estas intervenciones. A continuación explicaremos la organización de las interpretaciones en nuestra investigación, la tecnología que usamos, incluida aquella que usamos para grabar las interpretaciones, y algunos problemas y restricciones que se nos plantearon.

### **3.2.1. Directa**

La interpretación directa tiene lugar con los tres interlocutores (la abogada, el cliente y el intérprete) ubicados en la misma habitación durante la intervención. En comparación con las tres interpretaciones de esta investigación, la directa es la más fácil en cuanto a la organización ya que no hay tantas opciones como en la interpretación con una nueva tecnología. En nuestras interpretaciones directas, los tres participantes están sentados alrededor de una mesa en un salón que usamos como la oficina de la abogada. Se pueden ver y oír entre ellos muy fácilmente. Presentes en la oficina están la abogada, el cliente, el intérprete y el investigador.

Siguiendo con el tema del investigador, se sitúa en un lugar fuera de vista de los interlocutores principales para grabarles y tomar notas sobre la intervención. Usa una cámara digital y un trípode para grabar la intervención. Ya que los interlocutores están cerca, la cámara en sí puede capturar todo el audio sin necesitar otro tipo de micrófono. Luego en el análisis hablaremos sobre las posibles dificultades por la parte de los interlocutores por el hecho de saber que les está grabando.

### **3.2.2. Telefónica**

La interpretación telefónica se realiza con los mismos interlocutores que la interpretación directa. Sin embargo, en este caso el intérprete está situado en otra habitación en la que no puede ver ni escuchar a los demás participantes sin usar un teléfono. Facilitamos dos imágenes en las figuras 3.1. y 3.2. para ayudara entender la situación. Ya estudiamos las posibles organizaciones de la interpretación telefónica en el marco teórico (apartado 2.4.1.1.1.). Según esas organizaciones, usamos para nuestras interpretaciones telefónicas la organización número 3, manos libres (*hands free* o *speakerphone*). Los interlocutores principales están situados de una manera en la que pueden ver entre ellos y escuchar al intérprete. El intérprete utiliza auriculares de manos libres



para que pueda hacer una toma de notas en el caso de que así lo crea conveniente. Decimos al intérprete que va a recibir una llamada para una interpretación antes de hacerlo.



*Figura 3.1. (izquierda) La organización de la interpretación telefónica*

*Figura 3.2. (derecha) La interpretación telefónica (<http://www.streamingtranslation.com>)*

Decidimos usar esta organización por varias razones. La primera de las razones es el acceso limitado al equipo necesario para realizar otros tipos de interpretación telefónica. Sin auriculares especializados, no podemos desarrollar la primera organización que utiliza biauriculares. La segunda razón es que queríamos tener a los dos interlocutores principales en la misma habitación y así poder escuchar a todos los participantes durante todo el tiempo. La opción de pasar el auricular no permite a un interlocutor escuchar al intérprete mientras habla con el otro interlocutor. Una llamada a tres no se usa con los dos interlocutores principales en la misma habitación. La tercera razón por la que usamos la interpretación telefónica con manos libres es que de este modo pudimos grabar a todos los interlocutores, incluido el intérprete, en la misma grabación.

Para grabar esta intervención telefónica usamos el mismo móvil que estábamos usando para la interpretación en sí. Utilizamos la grabadora de voz para grabar a los tres interlocutores. El investigador está en otra parte de la habitación en la que se encuentran los interlocutores principales para que pudiera escuchar la intervención y ver los gestos y el lenguaje corporal que usaban. Debido a las limitaciones técnicas no pudimos grabar ni ver al intérprete durante esta intervención. Sin embargo, el investigador pudo tomar notas de la situación y el ambiente de la habitación de los participantes principales.

### **3.2.3. Por vídeo**

La interpretación por vídeo también tuvo lugar con los mismos interlocutores que en la interpretación directa y telefónica, sin embargo, el intérprete estaba conectado a los dos participantes principales a través de una conexión de videoconferencia. De forma similar a la interpretación telefónica, el intérprete estaba situado en otra habitación. En este caso, el intérprete utilizaba auriculares para mantener las manos libres y con la conexión de videoconferencia podía ver a los demás interlocutores. La abogada y el usuario también podían escuchar y ver al

intérprete además de verse entre ellos. Se situaron de forma triangular con la pantalla para poder ver al intérprete mientras mantenían la conversación dirigida al otro interlocutor y no directamente al intérprete. De esta manera todos podían ver los gestos y el lenguaje corporal de los demás. Hablaremos más de esto y las dificultades al respecto más adelante en el apartado sobre el análisis y los resultados. Según las posibles organizaciones que vimos en el marco teórico (apartado 2.4.1.3.1.), la forma organizativa utilizada sería interpretación a distancia o *remote interpreting*. Facilitamos dos imágenes en las figuras 3.3. y 3.4. para ayudar a entender la organización de esta interpretación.



Figura 3.3. La organización de la interpretación por video

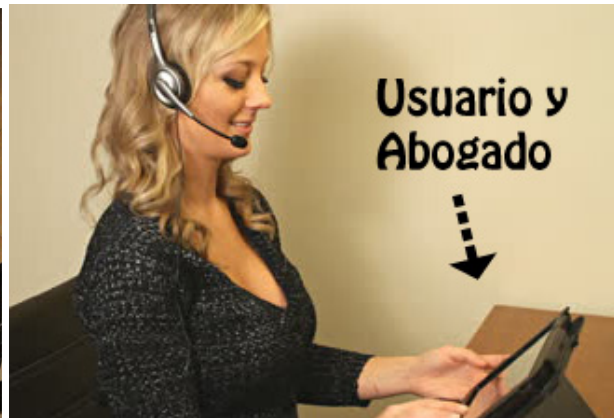


Figura 3.4. La interpretación por video (<http://www.shutterstock.com>)

Elegimos esta organización en particular porque es una de las organizaciones más difíciles en cuanto a la interpretación por videoconferencia (Andres & Falk, 2009: 10). Además, queríamos que fuera consistente con la organización escogida para la interpretación telefónica. En ambas de las interpretaciones que usan una nueva tecnología los interlocutores principales están en la misma habitación.

Adicionalmente, puesto que queríamos analizar la viabilidad de los programas de videoconferencia basados en Internet, decidimos usar el programa Google Hangouts, que nos permitía conectar a los interlocutores principales con el intérprete de forma gratuita. El programa se puede usar en cualquier ordenador que tenga una *webcam* integrada en el ordenador o instalada separadamente. En nuestra investigación, los interlocutores principales usaron un portátil con una *webcam* interna mientras el intérprete usó una tableta con la misma. Al elegir un programa para llevar a cabo esta parte de la investigación tuvimos en cuenta varios requisitos. El programa Google Hangouts, además de estar disponible de forma gratuita, también provee la opción al usuario de hacer una foto y mandarla al otro participante. Hablaremos más de esta opción en el próximo apartado sobre el método de análisis. Google Hangouts también tiene otras ventajas como la habilidad de mandar archivos a los demás participantes y de compartir la pantalla con los demás para que vean una página web o cualquier cosa que aparezca en pantalla. Usa una cuenta de Google, cuentas que son muy comunes y sencillas de crear y usar. El programa en sí no requiere que se descargue nada y puedes tan solo instalarlo dentro de un navegador. Otra ventaja es la habilidad de hablar a través de mensajes como un *chat* mientras el vídeo sigue. Asimismo, el programa permite más de dos participantes conectados a través de la conexión. Aunque nuestra investigación no consista en este tipo de interpretación, VCI+RI, como vimos en el marco

teórico, quisimos usar un programa que permitiera la interpretación por vídeo cuando los interlocutores están en tres o más sitios distintos. Sin embargo, en nuestra investigación sólo usamos una conexión entre dos habitaciones distintas. En general, consideramos que Google Hangouts era un programa gratis y bastante fácil de manejar, que va más allá de la simple videoconferencia y que va a seguir mejorando en el futuro. Al final del presente trabajo facilitamos algunas mejores prácticas con respecto al uso de Google Hangouts para la interpretación por vídeo.

La organización de la interpretación por vídeo permite que nosotros solo grabemos la oficina con el abogado, el usuario y la pantalla con el audio y el vídeo del intérprete. El investigador está ubicado en otra parte de la habitación y usa una cámara digital con un trípode para grabar la intervención. Él también hace una toma de notas sobre la intervención, el ambiente de la habitación y los gestos de todos los hablantes. Debido a limitaciones técnicas no podemos grabar el intérprete de forma directa durante esta actuación.

Ahora que hemos visto las modalidades de interpretación, la organización de los participantes seleccionadas para cada una de ellas en nuestra investigación y quienes son los participantes, vamos a detallar precisamente lo que estamos buscando en las intervenciones con respecto al análisis. El próximo apartado explica los asuntos que queremos abordar y cómo lo hacemos.

### **3.3. Método de análisis**

En el marco teórico (apartado 2.4.2.) destacamos tres factores en particular que pueden afectar la calidad de la interpretación: la comunicación no verbal, el estrés y el cansancio y la coordinación de la comunicación. Después de haber identificado estos factores queremos analizar los problemas y las dificultades que cada uno de ellos supone para cada uno de los tres tipos de interpretación en la investigación. Este proceso lo llevamos a cabo mediante un análisis de las interpretaciones en sí conjuntamente con el *feedback* directo de los intérpretes obtenido a través de una encuesta antes y después de interpretar. Facilitamos la encuesta al final de este apartado y las encuestas con las respuestas elaboradas al final del presente trabajo como Anexo IV.

#### **3.3.1. La comunicación no verbal**

Ya hemos visto en el marco teórico (apartado 2.4.2.1.) la importancia de la comunicación no verbal y los problemas que pueden surgir en cuanto a la interpretación. En particular, vamos a analizar las diferencias de los siguientes puntos con respecto a las tres modalidades de interpretación relevantes en la presente investigación. Aquí disponemos de una lista sencilla de los elementos que estamos buscando en las interpretaciones a la hora de analizarlas:

- La habilidad de entender y capturar las emociones y los sentimientos de los usuarios
- La habilidad de entender y reformular el significado de los gestos, el lenguaje corporal y las expresiones faciales de los usuarios
- La habilidad de reconocer y transmitir el tono de los usuarios

Además de los puntos listados, queremos probar la capacidad para hacer una traducción a la vista. Como describe Phelan (2007: 13), a menudo se pide a los intérpretes que lean en voz alta un documento que está escrito en otro idioma. En los roleplay, hay un documento que necesitamos que el intérprete lea al cliente en su idioma. En el análisis hablaremos más de la eficacia de cada modalidad de interpretación al respecto. La falta de comunicación no verbal no sólo puede causar problemas a la hora de transmitir un mensaje, sino que también puede causar estrés y cansancio a los intérpretes.

### **3.3.2. El estrés y el cansancio**

En el marco teórico (apartado 2.4.2.2.) estudiamos los factores que pueden causar estrés y cansancio a los intérpretes mientras llevan a cabo su trabajo. En particular, vimos que las modalidades a distancia pueden conllevar más dificultades estresantes. En nuestra investigación queremos analizar las sensaciones de estrés y de cansancio entre las tres modalidades de interpretación. En particular, buscamos factores de estrés o de cansancio relacionados con:

- La dificultad de escuchar a los demás participantes
- No tener contacto visual o tener contacto visual limitado
- La necesidad de concentrarse más
- El uso de la tecnología en las modalidades a distancia
- Escuchar y transmitir información delicada sobre el usuario
- Sentirse más o menos involucrado en la situación y mantener la distancia profesional
- La calidad de la interpretación, autopercebida por el intérprete como peor

En nuestra investigación no contamos con un índice de errores para intentar medir el cansancio de los intérpretes. En cambio, sí contamos con sus *feedback* respecto a cómo se sintieron después de interpretar. El estrés y el cansancio pueden ocurrir a causa de muchas cosas, incluido el reto de controlar la coordinación de comunicación.

### **3.3.3. La coordinación de comunicación**

El último factor que puede afectar a la calidad de la interpretación que vimos en el marco teórico (apartado 2.4.2.3.) es el de la coordinación de la comunicación y las dificultades que esto conlleva. Como los dos factores anteriores, este también varía con respecto a la modalidad de interpretación y en particular en las modalidades a distancia. En nuestras interpretaciones intentamos tomar nota y analizar los siguientes puntos entre otros:

- La confusión en cuanto a quién está hablando
- La capacidad para mantener el orden de interacción y los turnos de palabra
- Las interrupciones o los solapamientos del discurso
- La dificultad para pedir aclaraciones o tiempo para interpretar
- El uso del *backchanneling* y del *feedback* como afirmaciones

Hemos visto antes que el intérprete tiene la responsabilidad de asegurar que la comunicación y el intercambio verbal ocurran de manera efectiva. Las distintas modalidades presentan distintos problemas al respecto y entre los análisis y el *feedback* de los intérpretes intentamos identificar los problemas, los éxitos y las soluciones al usar las nuevas tecnologías para la interpretación.

### **3.3.4. El *feedback* de los intérpretes**

En vez de pasar una encuesta a una multitud de intérpretes profesionales que han trabajado en varios ámbitos con diversas modalidades quisimos conseguir un *feedback* de nuestro grupo focal inmediatamente antes y después de nuestras interpretaciones. De esta manera podemos controlar más el marco y las variables, lo que nos permite centrarnos en los problemas causados por los factores que hemos mencionado anteriormente y las diferencias entre las modalidades en sí. Creamos una encuesta con algunas preguntas sencillas en cuanto a la formación, la experiencia y los problemas previstos en cuanto a la interpretación a distancia. Después de las interpretaciones, volvimos a preguntar sobre los tres factores (la comunicación no verbal, el estrés y el cansancio, la coordinación de comunicación).

También son de nuestro interés los posibles problemas técnicos con respecto al uso de las nuevas tecnologías. Cuando la tecnología falla pueden surgir otros problemas, incluso puede provocar más estrés. Asimismo, queremos saber si los intérpretes no se sienten igual por el hecho de saber que les estamos grabando. Por lo tanto, incluimos algunas preguntas al respecto en la encuesta, que reproducimos a continuación:

### Preguntas para los intérpretes antes de interpretar:

1. ¿Qué experiencia o formación tienes con la interpretación?
  - a. ¿Y con la interpretación telefónica?
  - b. ¿Y por vídeo?
2. ¿Qué problemas o dificultades esperas encontrar en la interpretación-
  - a. directa?
  - b. telefónica?
  - c. por vídeo?
3. ¿Qué importancia crees que tiene el lenguaje no verbal en la interpretación?
4. ¿Crees que será más difícil controlar los turnos de palabra o pedir aclaración como intérprete en alguna modalidad en especial?

### Preguntas para los intérpretes después de interpretar:

1. ¿En cuál de las tres situaciones te has sentido más cómodo? ¿Por qué?
2. ¿Has tenido algún problema técnico a la hora de usar las nuevas tecnologías para interpretar?
3. ¿Puedes comentar las diferencias relacionadas con el lenguaje no verbal en las distintas modalidades?
4. ¿Tuviste algún problema a la hora de transmitir información delicada de los usuarios como, por ejemplo, información personal o embarazosa?
5. ¿Has experimentado un mayor estrés en alguna modalidad en concreto? ¿Por qué?
6. ¿Has experimentado un mayor cansancio en alguna modalidad en concreto? ¿Por qué?
7. ¿Has percibido alguna diferencia en la calidad de la interpretación-
  - i. directa?
  - ii. telefónica?
  - iii. por vídeo?
8. ¿El *feedback* y el *back-channelling* de los interlocutores te ayudó a coordinar la comunicación? En tal caso, ¿cómo?
9. ¿Has tenido algún problema relacionado con el control de los turnos de palabra (o su solapamiento)?
  - o En caso afirmativo, ¿cómo lo has resuelto?
10. ¿Puedes comentar tu experiencia en cuanto el uso de la primera y la tercera persona?
11. ¿Qué estrategias has usado para intervenir como intérprete?
12. En general, ¿cuáles han sido los principales problemas en cada modalidad y cómo los has resuelto?
13. ¿Encontraste alguna dificultad por el hecho de saber que te estaban grabando?
14. ¿Te resultó difícil ver a los interlocutores a través del vídeo?

Para concluir este apartado vamos a resumir los materiales y el método que usamos en la presente investigación. Tenemos tres roleplay que consisten en un evento comunicativo con una abogada, un cliente y un intérprete. El intérprete actúa en cada roleplay a través de una modalidad distinta: la interpretación directa, telefónica o por vídeo. Para analizar estas interpretaciones, las grabamos y buscamos información sobre la comunicación no verbal, el estrés y el cansancio y la coordinación de la comunicación ya que hemos identificado estos factores como los que más pueden afectar la interpretación. Además, el *feedback* de los intérpretes a través de una encuesta nos aporta más información tanto sobre estos factores como sobre otras preguntas de nuestro interés. En el siguiente apartado empezaremos a analizar las interpretaciones y las encuestas con el fin de averiguar la eficacia de usar las nuevas tecnologías a la hora de interpretar.

## 4. Análisis y resultados

En el apartado anterior vimos en qué consiste nuestra investigación y cómo íbamos a llevarla a cabo. Describimos el método de análisis y lo que buscábamos exactamente en las grabaciones de los roleplay de las interpretaciones y en las encuestas que hicieron los intérpretes. Ahora vamos a analizar y a compartir los resultados de la investigación. Analizaremos tanto las grabaciones como los apuntes que el investigador tomó durante las interpretaciones. Además, vamos a deconstruir las respuestas de las encuestas con respecto a los tres factores determinados que pueden afectar la calidad de la interpretación a través de las distintas modalidades (directa, telefónica y por vídeo). Ya que las encuestas consisten en una parte que debe rellenarse antes de la interpretación y otra parte para después, empezaremos con algunas de las opiniones y problemas previstos que comentaron los intérpretes antes de realizar las interpretaciones.

### 4.1. Encuesta para intérpretes antes de interpretar

En el apartado de método y materiales vimos que nuestros intérpretes cuentan con poca experiencia con respecto a la interpretación telefónica y a la interpretación por vídeo. Esta información la sacamos de la primera pregunta de la encuesta. También queríamos conocer los problemas que esperaban encontrar en esas modalidades de interpretación además de la interpretación directa. Asimismo, incluimos algunas preguntas relacionadas con los factores que hemos querido destacar a lo largo de nuestra investigación. Antes de analizar las interpretaciones vamos a ver las respuestas de los intérpretes en la encuesta que pasamos antes de interpretar.

Ya que hemos hablado de la formación y experiencia de los intérpretes en el apartado de método y materiales, aquí facilitamos las tres preguntas pertinentes que se encuentran en la encuesta realizada antes de interpretar:

1. ¿Qué problemas o dificultades esperas encontrar en la interpretación-
  - a. directa?
  - b. telefónica?
  - c. por vídeo?
2. ¿Qué importancia crees que tiene el lenguaje no verbal en la interpretación?
3. ¿Crees que será más difícil controlar los turnos de palabra o pedir aclaración como intérprete en alguna modalidad en especial?

#### 4.1.1. Problemas previstos de la interpretación directa

Los problemas que los intérpretes esperaban con respecto a la interpretación directa tienen más que ver con el estrés, las emociones y la terminología. Ninguno de los intérpretes hace mención a la comunicación no verbal ya que no hay problemas relacionados con no poder contar con el



contacto visual. Ya hemos dicho en el apartado de método de análisis que la presente investigación no tiene como enfoque la terminología en particular, no nos interesan los problemas a la hora de expresar bien el mensaje o de no entender un acento ya que son problemas más relacionados con el nivel del segundo idioma del intérprete y no con las diferencias entre las modalidades de interpretación.

En cuanto a las emociones y el estrés, un intérprete dice que ponerse muy nerviosa antes de una interpretación es un problema normal que suele ocurrir. Otro intérprete también dice que bloquearse podría ser un problema. Además, otro añade que pueden surgir conflictos emocionales, situaciones estresantes y situaciones difíciles de digerir para el intérprete.

Afirman que perder parte del mensaje y que los turnos de palabra sean muy largos pueden ser problemas también. En el marco teórico hablamos de las habilidades de intervenir para consultar dudas o controlar los turnos. En los análisis de las interpretaciones veremos los problemas y éxitos de cada intervenciones al respecto. Resumimos en una lista los problemas previstos de la interpretación directa por parte de los intérpretes antes de ver los problemas previstos de la interpretación telefónica seguido por los de la interpretación por vídeo:

- Ponerse nervioso y bloquearse
- No entender un acento
- No comprender todo el mensaje y perder información
- No poder expresar bien el mensaje
- Afrontar conflictos emocionales, estrés y situaciones difícil de digerir
- Manejar largos turnos de palabra
- La toma de notas
- No saber la terminología necesaria

#### **4.1.2. Problemas previstos de la interpretación telefónica**

La segunda parte de la pregunta en nuestra encuesta sobre los problemas que esperaban los intérpretes trata de los problemas con respecto a la interpretación telefónica. Vemos en estas respuestas una diferencia de los problemas que esperaban en la interpretación directa. Solo uno de los intérpretes hace mención al estrés a causa de trabajar por teléfono. En cuanto a la interpretación telefónica ellos ya no mencionan la terminología tanto como con la directa, sino que mencionan las dificultades de la falta de contacto físico y verbal.

Cuatro de nuestros cinco intérpretes citan la posibilidad de perder información debido a la falta del lenguaje no verbal, los gestos o el contacto físico puesto que se cuenta con menos información en general. Parece que entienden la importancia de este tipo de comunicación y el hecho de que es más difícil comunicarse sin esta. Uno dice que sin los gestos se podría malentender y por tanto malinterpretar un mensaje. Otro que dice que se podrían perder ciertos matices al no percibir el lenguaje no verbal. En el análisis de las interpretaciones vamos a hablar sobre los momentos en los cuales el cliente estaba usando muchos gestos y lenguaje corporal que el intérprete no podía ver. Además del problema de no tener la comunicación no verbal, los intérpretes también mencionan los posibles problemas técnicos.

Uno de los intérpretes dice en particular que pueden surgir problemas técnicos con respecto a la tecnología que se usa para llevar a cabo la interpretación. Dos más añaden que podría ser difícil oír bien a los interlocutores y que el uso de la tecnología telefónica podría distorsionar el sonido. Entender un acento difícil sería más difícil a causa de esta distorsión.

Los intérpretes también identifican otros problemas que podrían surgir durante la interpretación telefónica. Destacan los turnos de palabra largos y el no poder transmitir, por tanto, el mensaje entero, bloquearse y no comprender el mensaje o no saber la terminología. Clasificamos estos problemas como problemas o dificultades de interpretación en general. Ya que son problemas generales, algunos son iguales a los que hemos encontrado en la interpretación directa. Sin embargo, ninguno de los intérpretes menciona el estrés relacionado con una situación difícil o emocional como mencionaron con respecto a la interpretación directa. Nos acordamos de la distancia profesional que existe en la interpretación telefónica que vimos en el marco teórico y analizamos este aspecto con otras preguntas de la encuesta después de interpretar. También vamos a diferenciar entre los problemas de la interpretación en general y los problemas por el uso de las nuevas tecnologías con respecto a la interpretación.

De forma similar a la sección anterior, resumimos con una lista los problemas previstos de la interpretación telefónica por parte de los intérpretes. Los primeros cinco también se encuentran en la lista de los problemas de la interpretación directa y luego los veremos de nuevo en la interpretación por vídeo.

- Bloquearse
- No entender un acento
- No comprender todo el mensaje y perder información
- Manejar largos turnos de palabra
- No conocer la terminología necesaria
- No oír bien a los interlocutores debido al uso del teléfono o a la distorsión del ruido
- Sufrir problemas técnicos
- Comunicarse sin el lenguaje verbal, ver los gestos o tener contacto físico

### **4.1.3. Problemas previstos de la interpretación por vídeo**

A continuación queremos ver los problemas previstos por parte de los intérpretes en cuanto a la interpretación por vídeo. Las respuestas sugieren que ellos esperaban problemas similares a los de la interpretación telefónica. Apuntan la ausencia de los interlocutores. No obstante, entienden que hay una gran diferencia puesto que en este caso sí se puede ver a los otros interlocutores. Un intérprete destaca que con la interpretación por vídeo se puede apreciar la comunicación no verbal aunque se pierda parte de ella. De esta manera, parece que los intérpretes ven la interpretación por vídeo como un intermediario entre la telefónica y la directa con respecto a la comunicación no verbal.

El problema que les preocupaba más que nada es el de los posibles fallos técnicos o los problemas con la tecnología en sí. Vemos tres respuestas que mencionan particularmente el hecho de que no

funcione el vídeo y los problemas técnicos a la hora de interpretar. Otras dos hacen mención la posibilidad de no oír bien o de que se distorsione el sonido. Apreciamos una mayor preocupación por los fallos técnicos ya que sabían que iban a interpretar a través de un programa basado en Internet para la interpretación por vídeo. Hoy en día los teléfonos son bastante estables, pero las conexiones de Internet y los programas basados en él todavía corren riesgos de fallar.

En general, las respuestas muestran similitudes entre los problemas que esperaban con respecto a las dos modalidades de interpretación a distancia. Además, los problemas en general con la interpretación también existen. Más adelante en el presente trabajo vamos a agrupar los problemas de interpretación como los de la interpretación en general y los relacionados con las modalidades a distancia que usan las nuevas tecnologías.

Como en las secciones anteriores, aportamos una lista con los problemas previstos de la interpretación telefónica por parte de los intérpretes. Los primeros cinco también se encuentra en la lista de los problemas de la interpretación directa:

- Bloquearse
- No entender un acento
- No comprender todo el mensaje y perder información
- Manejar largos turnos de palabra
- No conocer la terminología necesaria
- No oír bien a los interlocutores debido al uso de videoconferencia o a la distorsión del sonido
- Sufrir problemas técnicos
- Contar con menos lenguaje verbal, gestos y contacto físico

Los problemas en esta lista son casi iguales a los que vemos en la lista con respecto a la interpretación telefónica. En los siguientes apartados vamos a ver las respuestas a dos preguntas a las que los intérpretes respondieron antes de interpretar antes de confirmar los problemas reales que encontramos en el análisis de las interpretaciones.

#### **4.1.4. Valoración del lenguaje no verbal en la interpretación**

En el marco teórico identificamos muchas razones para justificar la importancia de la comunicación no verbal. Antes de hacer que los intérpretes llevaran a cabo las interpretaciones, queríamos saber cómo valoran el lenguaje no verbal a la hora de interpretar. A continuación compartimos las respuestas de los intérpretes al respecto.

Todos los intérpretes de la presente investigación creen que el lenguaje no verbal es muy importante y que se expresa mucha información a través de este tipo de lenguaje y comunicación. En particular mencionan los gestos y las expresiones faciales. Como consecuencia de no contar con los gestos o las expresiones faciales se puede perder pistas sobre cómo se sienten los interlocutores, ciertas sensaciones y actitudes, ironía, juegos de palabras y bromas. Afirman que

la falta de esta información es de suma importancia y que puede provocar problemas relacionados con las diferencias culturales entre los participantes y causar una mala interpretación.

El resultado de todo esto sería una presión extra por parte del intérprete a la hora de interpretar sin tener acceso a la comunicación no verbal. Con la siguiente pregunta vamos a ver la valoración de los intérpretes con respecto a algunos tipos de coordinación de la comunicación. Luego, comparamos los problemas y valoraciones previstos con los problemas reales de las interpretaciones que encontramos en los análisis de las interpretaciones y las respuestas de la segunda parte de la encuesta que hicieron los intérpretes después de interpretar.

#### **4.1.5. Dificultad de controlar los turnos de palabra o pedir aclaraciones**

La cuarta pregunta en la encuesta antes de interpretar trata de la dificultad de controlar los turnos de palabra o pedir aclaraciones. Vimos en el marco teórico que estas dos acciones se encuentran encajadas en la coordinación de la comunicación. Aunque la coordinación de la comunicación incluye más factores, no queremos analizar todos los aspectos de la coordinación tan solo a través de la encuesta. Sin estudiar en lo que consiste la coordinación de la comunicación como hicimos en el marco teórico sería difícil analizar las acciones que se realizan al respecto. En cambio, la coordinación en la forma de controlar los turnos de palabra y de pedir aclaraciones es una con la que los intérpretes están familiarizados y sobre la que pueden comentar.

A pesar de que la pregunta en la encuesta pida una dificultad en una modalidad en particular, todas las respuestas de los intérpretes se refieren a la interpretación telefónica y a la interpretación por vídeo de forma conjunta con respecto a las dificultades. Todos opinan que estas dos modalidades conllevan más dificultades de las que conlleva la interpretación directa al controlar los turnos de palabra o pedir aclaraciones. Dicen que el contacto físico ayuda en facilitar la comunicación entre los interlocutores y por tanto cuando no haya esta presencia la coordinación se complica. Cuando es presencial, el intérprete puede fácilmente levantar la mano o indicar de alguna manera que necesita hablar o aclarar algo.

En cambio, un intérprete declara en las repuestas que en la interpretación telefónica y por vídeo es más difícil tener el control completamente de la situación para parar y para que los interlocutores sepan cuándo hablar o cuando deberían parar de hablar. Sin el contacto presencial con el intérprete y al no poder verse bien entre ellos, los otros dos interlocutores tienen más dificultad para darse cuenta de esa necesidad del intérprete. Por lo tanto, pueden darse interrupciones y solapamientos de los turnos de palabra. Recordemos que Wadensjö (1998: 93) dijo que, *“When primary parties talk in overlap, interpreters’ competence in translating and coordinating is put to the test. The ability to manage the communicative event is needed”*.

La intervención todavía puede tener lugar con éxito si el intérprete aclara bien, pero ni los intérpretes ni Wadensjö especifican cómo hacerlo bien o qué técnica sería necesaria con respecto a la interpretación en las modalidades a distancia. En nuestro análisis, más adelante, vamos a ver

algunas de las técnicas utilizadas para coordinar la comunicación y asimismo algunos de los problemas que encontramos.

Hasta aquí hemos visto las respuestas de los intérpretes de la encuesta antes de interpretar. Presentamos lo que han identificado como problemas previstos de cada una de las tres modalidades de interpretación en la presente investigación, su valoración del lenguaje no verbal y las dificultades previstas en cuanto al control de los turnos de palabra o al pedir aclaraciones. A continuación vamos a analizar las interpretaciones en sí y las encuestas sobre la experiencia en cuanto interpretar en las tres modalidades que los intérpretes hicieron después de haber interpretado en los tres roleplay.

## 4.2. Análisis de las interpretaciones

Nuestra investigación consiste en analizar tres factores que pueden afectar a la calidad de la interpretación en tres modalidades distintas: directa, telefónica y por vídeo. Por lo tanto, en este apartado vamos a analizar aquellos tres factores dentro de cada modalidad. No nos centramos en la terminología mucho ya que no es el enfoque de esta investigación. Asimismo, en vez de tener un apartado aparte con las aportaciones de los intérpretes en cuanto a sus experiencias con las tres modalidades de interpretaciones vamos a incluir sus reacciones y respuestas en este apartado. De esta manera, podemos comparar los problemas y los éxitos de cada modalidad con respecto a los tres factores importantes que hemos identificado y destacado en los apartados anteriores usando tanto las observaciones de nuestro propio análisis de las interpretaciones como las opiniones de nuestros intérpretes. Sobre todo, vemos que los factores están vinculados. Por ejemplo, no contar con la comunicación no verbal puede provocar el estrés. No controlar bien los turnos de palabra también puede causar estrés y la falta de la comunicación no verbal puede afectar el control de los turnos de palabra. Seguimos analizando los factores uno por uno y luego comentaremos la conexión entre ellos.

A lo largo del análisis vamos a referirnos a las grabaciones, que se encuentra en un archivo electrónico incluido con el presente trabajo como D1, D2, T3, T4, V5, etc. Usamos **D** para las interpretaciones **D**irectas, **T** para las **T**elefónicas, y **V** para las por **V**ídeo. Citas de las respuestas de las **E**ncuestas se refieren como **E**1, **E**2, etc.

### 4.2.1. Las interpretaciones directas

Comenzamos por hablar de algunas cosas en general sobre las interpretaciones directas. Contamos tanto con los apuntes que tomamos a la hora de la interpretación como con las grabaciones de ellas. Las grabaciones confirman muchos de los apuntes y en ellas vemos que los intérpretes hablan de forma natural y con fluidez en los dos idiomas. Hay muchos solapamientos en forma de *backchanneling* que ayuda de manera positiva a la comunicación y siempre hay muchos cabeceos que suponen este tipo de *feedback* también. Comparado con las otras modalidades, hay menos veces en las que el intérprete tiene que pedir que repita algo. Sin embargo, todavía vemos aclaraciones con frecuencia. A continuación analizamos los tres factores uno por uno.

#### 4.2.1.1. La comunicación no verbal

Para empezar a hablar sobre las interpretaciones con respecto a la comunicación no verbal deberíamos recordar que este tipo de comunicación incluye tanto las expresiones faciales, los gestos, el lenguaje corporal y contacto visual como la entonación e inflexión de la voz en sí. Con esta idea en cuenta podemos analizar lo visto en las interpretaciones de nuestra investigación. Al analizar las interpretaciones directas, vemos que todos los intérpretes mantienen mucho contacto visual con los demás interlocutores a lo largo de la intervención. De esta manera pueden ver bien las expresiones faciales y ver bien la boca de las demás personas. Los intérpretes hacen una toma de notas y siempre combinan el tiempo en el que están mirando a sus notas y en el que están mirando a los demás. Por lo tanto captan bien las emociones de los usuarios y las intenciones de lo que quieren decir.

El primer ejemplo que facilitamos se encuentra en D1, minuto 5:00 cuando el cliente está describiendo como había entrado en una casa y usa mucho lenguaje corporal y muchos cambios de su tono de voz. La intérprete reformula bien el tono y algunos de los movimientos del cliente. Sin embargo, lo que es importante es el hecho de que la intérprete entiende bien al cliente. Puede entender la manera en la que el cliente entró no sólo por las palabras sino también por poder ver los gestos que utiliza para describir la situación.

En D2 también vemos en el minuto 5:20 este tipo de lenguaje corporal para describir la misma situación y la intérprete también entiende lo que quiere decir el cliente. Luego en esta grabación la intérprete es capaz de captar las emociones, la inflexión y hasta el sarcasmo del cliente por sus expresiones faciales y el tono con el que está hablando el cliente entre el minuto 7:00 y el 7:27. La intérprete hace lo mismo en el minuto 14:00 y captura bien el significado del lenguaje corporal.

Hay otros ejemplos en las demás interpretaciones directas en los que la comunicación no verbal también ayuda a entender el mensaje entero: En D3 el intérprete capta y reformula bien el estado de incertidumbre del cliente (2:40) y entiende por ver el lenguaje corporal la descripción de cómo el cliente entró en una casa (8:00). En D4 el cliente dice “*This is absolutely crazy*” mientras hace muchos gestos con las manos. En la interpretación que viene después la intérprete pasa el mensaje bien y la abogada responde diciendo que el cliente responda tranquilamente ya que la abogada ha escuchado la interpretación y ha visto los gestos. Por último, en D5 también vemos el uso del lenguaje corporal para describir la entrada por una ventana que la intérprete captura bien mientras transmite el mensaje (8:30-9:30). Lo que una intérprete agregó en la encuesta funciona bien como un resumen: “En la interpretación directa, al estar todas las personas presentes, podía captar perfectamente el lenguaje no verbal, lo que me facilitaba mucho la captación del mensaje” (E4). Los otros cuatro intérpretes también agregan en sus respuestas (pregunta 3 de la segunda parte de la encuesta) que en la interpretación presencial la comunicación no verbal les ayuda bastante.

A lo largo de todas las interpretaciones vemos un buen uso tanto por parte del intérprete como por parte de los usuarios del *backchanneling* no verbal para decir que un participante puede seguir hablando y para confirmar que entienden el mensaje, que están atentos y que se está llevando a cabo una comunicación exitosa. Lo más frecuente es el cabeceo aunque también

vemos el uso de una mano haciendo un gesto cíclico para indicar “sigue, sigue” sin tener que decir nada. También vemos este tipo de *backchanneling* en los usuarios cuando el otro está hablando. Están mostrando que están atentos aunque no entiendan el mensaje producido en otra lengua. Puede que también entiendan una parte del mensaje solo por parte de la comunicación no verbal, como en los siguientes ejemplos.

Aunque el intérprete está presente específicamente para hacer que los usuarios se entiendan entre ellos a veces vemos que estos entienden parte del mensaje sin la interpretación. Es una prueba de la importancia del papel que juega la comunicación no verbal. En D1 (8:30) la abogada, que habla español, dice “*contract no*”, después de haber visto las expresiones faciales, el tono negativo de la frase, los gestos y el movimiento de un lado al otro de la cabeza del cliente. Sin tener que escuchar la interpretación, entiende que la respuesta es negativa aunque no conozca las palabras exactas. La abogada añade una respuesta en un inglés básico y la intérprete confirma y agrega la interpretación completa en español. Una situación muy similar ocurre en D2 en el minuto 18:00. En otras ocasiones la abogada nota las expresiones y los sentimientos del cliente por sus expresiones faciales y sus gestos. En D2 dice a la intérprete que parece muy preocupado. En D2 y D3 la abogada escucha el tono enfadado y agitado del cliente y ve sus gestos y por lo tanto pide al intérprete que el cliente pare y que le cuente lo que está ocurriendo. Al no entender todo el mensaje, contamos más con la comunicación no verbal y estos casos nos muestran que se puede entender mucho del contexto y del mensaje tan sólo a través de la comunicación no verbal en sí.

El último aspecto de la comunicación no verbal con respecto a la interpretación directa de la que tratamos en este apartado es la habilidad de hacer una traducción a la vista. Al principio de las interpretaciones directas en esta investigación la abogada siempre pide al intérprete que lea un documento realizando una traducción a la vista para que el cliente entienda el contenido. Ya que todos están presentes en la interpretación directa, pueden simplemente pasar el documento y el intérprete puede leerlo y traducirlo. Todos los intérpretes en nuestras grabaciones lo hacen fácilmente y más o menos con fluidez. Esta capacidad podría también evitar que el intérprete se estrese por no poder ver el documento. Hablamos del estrés en el siguiente apartado.

#### **4.2.1.2. El estrés y el cansancio**

El segundo factor que determinamos en el marco teórico que puede afectar la calidad de la interpretación son el estrés y el cansancio. Para el análisis de este factor contamos principalmente con las respuestas de los intérpretes ya que estudiar niveles de hormonas o calcular índices de error va más allá del alcance de la presente investigación. Vamos a comentar nuestras observaciones de las grabaciones y a compartir los sentimientos de los intérpretes después de haber interpretado. En el marco teórico hemos visto que el estrés puede ser como una espada de doble filo con respecto al estar presente durante la interpretación ya que no se encuentran problemas técnicos y se cuenta con la comunicación no verbal. Sin embargo, es más difícil separarse de la situación y los otros problemas que surgen en la interpretación que puede causar estrés. Un intérprete confirma, “En la interpretación directa, el problema tal vez pueda ser el estrés de estar presente en la conversación, que a veces hace más difícil que los interlocutores

hablen entre sí y no tengan tan presente su presencia” (E4). Sin embargo, los intérpretes no consideran que la interpretación directa sea la más estresante.

En primer lugar, vemos a lo largo de las interpretaciones que los intérpretes muestran reacciones a lo que dicen los usuarios en forma de expresiones faciales. Esto no necesariamente significa estrés, pero significa que no pueden mantener una distancia profesional completa. Estar en la misma habitación provoca que el intérprete se sienta involucrado emocionalmente hasta un cierto punto.

En segundo lugar, vemos que el estrés a causa de ser interrumpido puede provocar errores. Destacamos un ejemplo en D5 en el que el cliente interrumpe la intérprete. El estrés de manejar el solapamiento de los turnos de palabra y la interrupción provoca que la intérprete use el idioma incorrecto cuando sigue hablando con la abogada. En nuestra investigación identificamos más interrupciones en la interpretación directa que en las demás modalidades. Hablaremos más de este punto en siguientes apartados.

A continuación vamos a analizar las respuestas de los intérpretes a las preguntas de la encuesta con respecto al estrés y al cansancio. Empezamos con la primera pregunta después de interpretar:

1. ¿En cuál de las tres situaciones te has sentido más cómodo? ¿Por qué?

Cuatro de los cinco intérpretes comentaron en las encuestas que se sintieron más cómodos en la interpretación directa y dan varias razones al respecto. Una de las razones es estar más acostumbrado ya que tienen la formación o una mayor experiencia en la interpretación presencial.

Otras respuestas se refieren a los otros factores de nuestra investigación como tener contacto físico, contar con el lenguaje no verbal y controlar el ritmo de la conversación y los turnos de palabra. Una respuesta también agrega que al estar presente no hay dificultades para escuchar a los demás. Seguimos con tres preguntas más relacionadas con el estrés, el cansancio y la calidad autopercibida como peor que vimos en el marco teórico:

5. ¿Has experimentado un mayor estrés en alguna modalidad en concreto? ¿Por qué?

6. ¿Has experimentado un mayor cansancio en alguna modalidad en concreto? ¿Por qué?

7. ¿Has percibido alguna diferencia en la calidad de la interpretación-

- i. directa?
- ii. telefónica?
- iii. por vídeo?

Ningún intérprete en nuestra investigación respondió ni en la quinta pregunta ni en la sexta que hubiera experimentado un mayor estrés o un mayor cansancio en la interpretación directa. Hablamos más de las modalidades en las que tenían más estrés y cansancio en sus apartados correspondientes.



En cuanto a la séptima pregunta los resultados principalmente concuerdan con lo que vimos en el marco teórico. Según lo que estudiamos, intérpretes pueden tener una autopercepción peor de la calidad de sus interpretaciones a distancia. Sin embargo, vemos entre nuestros intérpretes una respuesta al contrario: “Sin razón alguna, la modalidad con peor calidad ha sido la directa. Esto se debe, creo a los nervios, y me ha costado conectar con el usuario, con lo cual el comienzo de mi labor ha sido de peor calidad” (E3). No intentamos medir y comparar el número de errores entre las modalidades sino que queremos averiguar si los intérpretes también se estresan en la interpretación directa. Según esta respuesta, no sólo existe una autopercepción peor de la calidad en la interpretación a distancia.

El último aspecto en este apartado trata del hecho de que nuestra investigación consiste en los *roleplay* y no en las situaciones reales ya que normalmente no podríamos grabar las conversaciones privadas entre un abogado y un cliente. Además, estábamos grabando las intervenciones. En las interpretaciones a distancia no entra en juego el factor “grabación” tanto como en la directa ya que grabamos la habitación en la que estuvieron los usuarios y no el intérprete. Las sensaciones que se siente por saber que les están grabando no necesariamente significa un estrés por parte de interpretar en sí, pero nos ayuda en entender las limitaciones de nuestra propia investigación por saber que las sensaciones del estrés o del nerviosismo pueden ser a causa de ser grabado y no por la intervención en sí.

13. ¿Encontraste alguna dificultad por el hecho de saber que te estaban grabando?
---

Entre las respuestas sólo un intérprete dijo que no había una dificultad en particular al saber que estábamos grabando y en particular porque sabía que solo sus compañeros iban a verlas. Aparte de esta respuesta, los demás intérpretes dijeron que hay una presión añadida o que están más nerviosos al ser grabados. Otra respuesta agrega que, “Afortunadamente, la adrenalina al interpretar es tan grande que el intérprete llega a olvidarse de todo lo demás una vez que comienza la interpretación” (E2). Estas respuestas nos ayuda a saber que algún estrés que se pudiera haberse haber sentido durante las intervenciones puede ser a causa de saber que les estábamos grabando y deberíamos tenerlo en cuenta cuando analizamos el factor del estrés en general en la presente investigación. En el próximo apartado nos centraremos en el tercer factor de esta investigación, la coordinación de la comunicación, que también puede provocar estrés y afectar a la calidad de la interpretación.

#### **4.2.1.3. La coordinación de comunicación**

El tercer factor de nuestra investigación es la coordinación de la comunicación. Vemos muchos tipos de coordinación en las grabaciones de las intervenciones según los tipos de Wadensjö que vimos en el marco teórico. El intérprete no siempre mantiene transparencia sino que muestra una visibilidad a través de la coordinación que hacen para asegurar que un buen intercambio se dé entre los interlocutores.

A lo largo de las intervenciones, los usuarios usan principalmente la tercera persona. Dicen cosas como “*I need the lawyer to know...*” y “Dile que...” en vez de hablar directamente a la otra persona. Sin embargo, los intérpretes intentan usar la primera persona en la medida de lo posible.

Hay momentos en los que el intérprete también cambia al uso de la tercera persona, a veces por no darse cuenta y otras veces específicamente para coordinar. Un buen ejemplo del segundo caso se da en D1 en el minuto 15:20: hay un encargo de servicio que la abogada necesita que el cliente lo firme. La intérprete, quien está hablando en primera persona, cambia a tercera persona y señala a la abogada con su mano cuando dice “[...] which means that you authorize her to be your lawyer[...]” para evitar confusión con respecto a quién está autorizando (D1). Al estar presentes los interlocutores es muy fácil señalar y mantener el flujo de la conversación. En D2 también vemos un ejemplo similar en el que la abogada se refiere directamente a la intérprete y dice “*you as an interpreter*”. Ya que están presentes y la abogada está mirando a la intérprete en este momento está muy claro que no está hablando al cliente. La intérprete se da cuenta y en la rendición mantiene bien la primera persona y sigue con “*The interpreter can [...]*” para mantener su transparencia (D2).

Otra forma de coordinación que vemos es cuando los intérpretes piden una aclaración o que pare un interlocutor. A lo largo de las intervenciones los intérpretes pueden fácilmente intervenir con el uso de una mano cuando necesitan que un participante pare. De hecho, dos intérpretes aclararon en sus presentaciones que un gesto con la mano significaba que el interlocutor tenía que parar. En D2 la intérprete dice en primer lugar a la abogada que va a aclarar algo antes de pedir el cliente inglés la aclaración (5:44). Vemos el uso de una mano muchas veces para interrumpir o pedir que pare de hablar: En D1 (5:20) y en D5 (8:45), por ejemplo, los intérpretes consiguen que paren los interlocutores y por lo tanto pueden cambiar el turno de palabra para que puedan interpretar. En D4, en el minuto 9:50 vemos otro cambio del turno de palabra cuando la intérprete empieza a hablar y la abogada se da cuenta y para, sin tener que usar el gesto con la mano. Es muy fácil cambiar los turnos de palabra e intervenir por parte del intérprete en todos estos casos.

También observamos muchos incidentes de *backchanneling* verbal tanto por parte de los intérpretes como por parte de los interlocutores. Los intérpretes usan el *backchanneling* para confirmar que están entendiendo el intercambio verbal y que el hablante puede seguir. A pesar de que el *backchanneling* sea un solapamiento de los turnos de palabra, no se produce ninguna omisión o pérdida de información en la conversación sino que hace que esta continúe con éxito.

En cuanto a los solapamientos de los turnos de palabra, vemos que pasa con más frecuencia en las intervenciones directas que en las que son a distancia. Sin embargo, los intérpretes los manejan bien. Un ejemplo muy claro lo encontramos en D5 en el minuto 6:15 cuando el cliente interrumpe a la intérprete. La intérprete usa un gesto con la mano para que pueda seguir con su interpretación y que pare el cliente. El cliente para, pero la intérprete sigue en inglés aunque debe hablar en español a la abogada. Esto muestra que la coordinación de la comunicación no es fácil y aunque en este caso la intérprete coordina con éxito, comete un error debido a la presión en este momento al ser interrumpida y omite unas palabras.

Las respuestas de los intérpretes concuerdan con nuestro análisis:

- |  |
|--|
| <p>9. ¿Has tenido algún problema relacionado con el control de los turnos de palabra (o su solapamiento)?</p> <ul style="list-style-type: none"><li>○ En caso afirmativo, ¿cómo lo has resuelto?</li></ul> |
|--|

“Sí, con los solapamientos. Sobre todo porque en la entrevista presencial uno de los interlocutores no me dejaba acabar mi turno de palabra. Tuve que omitir muchas cosas, sé que no es la mejor solución, pero me constaba que el interlocutor había entendido lo que se decía” (E5).

“En un momento tuve que decirle al interlocutor de habla inglesa que parara (con un gesto con la mano) porque su interpretación se estaba alargando” (E1).

Otra intérprete responde a otra pregunta que:

“La comunicación fluyó mucho mejor. El intérprete no duda en pedir aclaraciones porque no suponen una gran interrupción en la comunicación” (E2).

Para resumir, entre nuestras observaciones de las intervenciones y las respuestas de los intérpretes podemos ver que la coordinación de la comunicación con respecto a la interpretación directa a menudo es muy visible. No hay confusión de quién está hablando a quién. Los intérpretes pueden mantener el orden de interacción, cambiar los turnos de palabra y hacer que paren los interlocutores para aclarar algo o interpretar. Usan el *feedback* como el *backchanneling* para confirmar el entendimiento de los mensajes y para indicar que siga hablando un interlocutor. Sobre todo, pueden hacer esta coordinación sin tener que interrumpir el flujo de la conversación. Ahora que hemos visto los tres factores que pueden afectar la calidad de la interpretación con respecto a la interpretación directa, vamos a ver cómo estos factores entran en juego en las modalidades de interpretación a distancia.

## **4.2.2. La interpretación telefónica**

Hemos notado una gran diferencia entre las intervenciones directas que hemos visto hasta este punto y las interpretaciones telefónicas que vamos a analizar ahora. Al no contar con la comunicación no verbal los intérpretes y los otros participantes tienen que coordinar la comunicación de otra manera. En pocas palabras, identificamos más errores graves con cambios de sentido, más repeticiones y omisiones y más vacilaciones al empezar a transmitir el mensaje. Además, algunos de los intérpretes experimentaron problemas técnicos en cuanto al sonido a la hora de oír a los demás o ser oídos por ellos. Continuamos con el análisis de la comunicación no verbal.

### **4.2.2.1. La comunicación no verbal**

Este apartado analiza el aspecto de la comunicación no verbal a través de las grabaciones y las respuestas de las encuestas al respecto. En primer lugar, destacamos que en la interpretación telefónica no existe la comunicación no verbal entre los usuarios y el intérprete en cuanto a las expresiones faciales, el lenguaje corporal o los gestos. Cuentan con los tonos de voz y la inflexión pero no tanto como en la interpretación directa. Facilitamos algunos ejemplos de los momentos en los que vemos que los interlocutores están usando mucha comunicación no verbal que el intérprete no capta bien. A lo largo del análisis vamos abordando los comentarios de los intérpretes en cuanto a las dificultades al no tener contacto físico con los demás participantes.

Sin la comunicación no verbal los intérpretes a menudo pierden el mensaje entero que les está comunicando el cliente y los sentimientos interiores que los gestos y las expresiones faciales aportan al mensaje expresado verbalmente. El primer ejemplo que destacamos aparece en T1 en el minuto 12:00. El cliente se pone nervioso y un poco enfadado con respecto al tema del abogado de oficio. Cambia la postura y empieza a hablar al teléfono en vez de la abogada. La intérprete capta el mensaje en general pero no transmite bien cómo el cliente se está sintiendo en este momento. En T2 vimos en el minuto 8:50 el lenguaje corporal que usó el cliente para describir dónde estaban su mano y una puerta. La intérprete no podía ver cómo estaba describiendo la situación. En T5 la intérprete tampoco veía el lugar que el cliente estaba señalando con sus manos en cuanto a la localización de la policía. Una intérprete confirma que, “No poder mirar a los interlocutores ni poder leerles los labios ni las expresiones dificulta muchísimo la cantidad de mensaje que llega al intérprete” (E2).

Luego en T2 el cliente se puso nervioso. La abogada lo notó y transmitió esta información a la intérprete ya que la intérprete no se dio cuenta (por no ver al cliente). El cliente reacciona con más lenguaje corporal que la intérprete tampoco podía ver. En general, la intérprete cuenta con la información de la abogada ya que no tiene una buena vista general de la situación, el ambiente o las emociones del cliente. Escuchamos en la grabación de T3 que la abogada informa de nuevo al intérprete que ve al cliente preocupado. Los apuntes de T3 muestran que el cliente en este momento mostró muchas expresiones faciales y cara de confusión. El cliente acepta lo que dice la abogada a pesar de que su cara parecía indicar que no. El intérprete no puede aclarar una confusión que no sabe que existe por no poder apreciar esta expresión de confusión. Un intérprete comenta que, “Claramente, en la interpretación telefónica no hay posibilidad de comunicación no verbal. [...] En la presencial, los gestos que llevaba a cabo el usuario me permitían conocer su estado” (E3). Confirma que sin los gestos es más difícil entender las emociones del cliente. Por lo tanto, para saber el estado, tienen que contar con los demás interlocutores para transmitir la información al respecto.

Contar con la ayuda de la profesional en estas intervenciones es muy común. A menudo vimos y tomamos nota del hecho que la abogada transmite mucha información al intérprete que ya sabría en el caso de tener contacto visual. En T4 la abogada transmite a la intérprete que el cliente está firmando la hoja. Esto no significa una falta de comunicación sino la necesidad de transmitir más mensajes verbales para asegurar que todos entienden lo que está ocurriendo. La otra coordinación que necesitamos también es la relacionada con la hoja con la que hicieron traducciones a la vista en las interpretaciones directas.

Para transmitir la información de la hoja en las intervenciones telefónicas los intérpretes tuvieron que hacerlo sin ver la hoja en sí. Esto significa que la abogada tuvo que leer el documento poco a poco mientras el intérprete transmitía el mensaje. Había errores, repeticiones y llevó más tiempo comparado con las interpretaciones directas en las que los intérpretes cogieron la hoja para hacer una traducción a la vista. Hablamos más de la coordinación entre la abogada y los intérpretes en cuanto a cómo transmitir la información del documento en el apartado posterior sobre la coordinación de la comunicación.

Dos de los intérpretes resumen bien el problema provocado por no contar con la comunicación no verbal y como crea más estrés:

3. ¿Puedes comentar las diferencias relacionadas con el lenguaje no verbal en las distintas modalidades?

En la interpretación directa, al estar todas las personas presentes, podía captar perfectamente el lenguaje no verbal, lo que me facilitaba mucho la captación del mensaje. Por teléfono, todo lo contrario, éste queda eliminado totalmente. Como me estaban contando una historia bastante visual (la descripción de un robo) creo que me hubiera ayudado mucho verlo (E4).

En telefónica el principal problema es no contar con absolutamente nada de la comunicación verbal de las partes, lo cual crea incertidumbre en el intérprete y menos confianza con respecto a lo que está escuchando sea lo correcto. Tampoco puede ver a los interlocutores para comprobar por sus gestos que están entendiendo bien la comunicación (E2).

Hasta ahora hemos analizado el factor de la comunicación no verbal en cuanto a la interpretación telefónica. A continuación vamos a abordar el factor del estrés y el cansancio y qué puede causarlos y luego hablaremos más de la coordinación de la comunicación extra que es necesaria como consecuencia de la falta de comunicación no verbal.

#### 4.2.2.2. El estrés y el cansancio

El factor del estrés y el cansancio es muy importante en cuanto a las modalidades de interpretación a distancia. Durante las interpretaciones el investigador estuvo ubicado en la habitación en la que estuvieron en vez de en la del intérprete. Por lo tanto, es difícil medir los niveles de estrés y de cansancio solamente con la visualización de las intervenciones o la escucha de las grabaciones. Como consecuencia, para analizar este factor contamos con las encuestas, con el *feedback* de los intérpretes al respecto.

Hablamos en el marco teórico de los posibles problemas relacionados con el uso de las nuevas tecnologías con respecto a la interpretación a distancia. Aquí facilitamos algunas de las respuestas.

2. ¿Has tenido algún problema técnico a la hora de usar las nuevas tecnologías para interpretar?

En mi caso, solo tuve problemas en la interpretación telefónica, pero sólo durante un momento. Expliqué que no había escuchado y que necesitaba que repitieran la interacción. La comunicación fluyó de manera natural tras este incidente (E1).

En el teléfono no se escuchaba a la perfección (E2).

Creo que las mayores dificultades tecnológicas aparecen cuando existen problemas técnicos que dificultan la comprensión por parte del intérprete. Esto nos hace intentar agudizar el oído y hace que estemos menos pendientes a otros factores. Además, esa dificultad de comprensión incurre en un aumento en el estrés (E3).

En la modalidad telefónica tampoco podía escuchar del todo bien. El sonido estaba muy alto por lo que retumbaba un poco (E4).

[...] en la llamada no había buena cobertura (E5).

Entre las respuestas vemos que el sonido puede ser un problema durante las interpretaciones telefónicas. La comunicación tiene lugar, pero a costa de un mayor estrés, más concentración y más repeticiones. La cobertura en sí también puede ser un problema y un factor estresante a la hora de interpretar. En concreto, en T5 la abogada específicamente pide a la intérprete que se mueva a otro sitio en el que haya menos ruidos. La abogada incluso riñe a la intérprete causando más estrés y confusión durante unos momentos antes de continuar. Confirmamos el estrés de esta modalidad con la próxima pregunta.

5. ¿Has experimentado un mayor estrés en alguna modalidad en concreto? ¿Por qué?

Los cinco intérpretes comentan en las encuestas que experimentaron un mayor estrés en la interpretación telefónica. Entre las respuestas vemos algunos factores en común: Cuatro se refieren al no contar con la comunicación no verbal (y tener que concentrarse aún más), dos a los problemas técnicos y las dificultades para oír y dos al controlar la intervención (algunas respuestas incluyen más de una sola causa). Estas respuestas confirman que los factores que hemos identificado en el marco teórico están muy vinculados y que los otros dos pueden provocar el estrés.

6. ¿Has experimentado un mayor cansancio en alguna modalidad en concreto? ¿Por qué?

Dos intérpretes confirman que el estrés también llega a producir cansancio a causa de la presión añadida y la mayor concentración necesaria. Sin embargo, otros dicen que realmente no había una diferencia y una sugiere que es la duración de la intervención más que la modalidad la que tiene algo que ver con el cansancio.

7. ¿Has percibido alguna diferencia en la calidad de la interpretación-  
a. directa?  
b. telefónica?  
c. por vídeo?

Dos de nuestros intérpretes respondieron que la interpretación telefónica fue la peor ya que habían perdido más información. Asimismo, dos más dicen que la presencial fue la mejor pero sin haber especificado si la telefónica o la interpretación por vídeo les parecía peor. Esta investigación no intenta decir qué interpretaciones fueron las mejores, pero identificamos que sin haber recibido ningún *feedback* sobre la calidad de la interpretación parece que los intérpretes tienen una autopercepción de que la telefónica es la peor a causa de los factores que comentaron anteriormente.

Hemos analizado cómo el estrés y el cansancio entran en juego con respecto a la interpretación telefónica. También vemos cada vez más que los tres factores que estudiamos en esta investigación están conectados. La falta del contacto físico puede provocar la necesidad de otros tipos de coordinación de la comunicación que entonces provocan más estrés y cansancio. A continuación vamos a analizar el factor de la coordinación de la comunicación en la interpretación telefónica.

### 4.2.2.3. La coordinación de comunicación

Para analizar la coordinación de comunicación en las interpretaciones telefónicas podemos empezar al inicio de las intervenciones. En nuestros roleplay la abogada es la persona que llama al intérprete y por tanto es ella la que entiende mejor la situación al principio. Como consecuencia, la abogada en varias ocasiones en las intervenciones dice al intérprete que se presente al cliente ya que el cliente ya está escuchando también con manos libres. Vemos este tipo de ayuda a la hora de coordinar la conversación por parte de la abogada muchas veces en las interpretaciones telefónicas no solo al presentar y empezar sino también a lo largo de las intervenciones.

En T1 (2:07) podemos escuchar la confusión de quién está hablando a quién y si es para interpretar o para coordinar. La abogada pregunta a la intérprete cómo van a hacer la traducción del documento al principio de la intervención. La intérprete al no darse cuenta de que le está hablando directamente y no intentando hablar al cliente empieza a interpretar en vez de responder. Luego se entienden y convienen en cómo hacerlo. Está muy claro que al no ver a los demás esta coordinación extra es necesaria aunque pueda provocar confusión. La abogada también ayuda a coordinar esta traducción en las demás intervenciones telefónicas. En T2 (3:07) y T4 (4:25) también escuchamos que la abogada informa al intérprete de que el cliente está firmando el documento. Es importante que la intérprete sepa esto y sin la ayuda de la abogada no podría. En esta misma parte escuchamos el uso de la tercera persona por parte de la intérprete. A continuación tratamos el tema de la primera y la tercera persona.

10. ¿Puedes comentar tu experiencia en cuanto el uso de la primera y la tercera persona?
--

Normalmente los intérpretes intentan mantener la primera persona y en nuestra investigación lo hacen con éxito a lo largo de todas las intervenciones en todas las modalidades. No obstante, hay momentos en los que se mezclan y es cierto que en las intervenciones telefónicas a veces queda más claro si se habla en la tercera persona. En el ejemplo anterior la intérprete dice que la abogada está dando al cliente un documento. Para el cliente es menos confuso ya que sabe perfectamente que no es la persona en el teléfono que le está dando algo. Según las respuestas a nuestra pregunta, parece que los demás interlocutores también contribuyen al el uso de la tercera persona por parte del intérprete:

He intercambiado ambas personas durante las tres interpretaciones y era consciente de ello. Cuando esto sucedía intentaba usar la primera persona, pero como uno de los interlocutores empezaba la frase con “dile que...” automáticamente me salía la tercera persona (E5).

En presencial no ha habido problemas para mantener la primera persona. Sin embargo la situación se ha complicado en gran medida en la interpretación telefónica y vídeo puesto que los interlocutores se dirigían directamente a la intérprete y en algún momento era prácticamente inevitable que se mezclaran las dos personas. Es decir, era complicado para el intérprete mantener su persona como intérprete y no mezclar tercera y primera (E2).

Entre el estrés y la confusión de tener a una persona hablándote directamente es difícil mantener la primera persona. Afirmamos que los intérpretes tienen que usar otras estrategias para intervenir, pedir aclaraciones y proveer el *feedback* durante las intervenciones. Ya que no pueden

hacer un gesto con la mano o un cabeceo para indicar que entienden algo tienen que hacerlo de forma verbal. Escuchamos varias veces (10:17 en T4 por ejemplo) que el intérprete empieza suavemente a decir “okay” para intentar cambiar el turno de palabra. En otros casos dicen “uh huh” y “mmm” para dar el *feedback* de entendimiento. Este tipo de coordinación no está mal, pero es más invasivo en la conversación.

La falta del control de los turnos o la dificultad para hacerlo también puede resultar en solapamientos de palabra. Una de los intérpretes confirma que:

En vídeo y telefónica es mucho más complicado hacer gestos o levantar la mano para indicar a los interlocutores que paren de hablar. Por eso sí se ha producido el solapamiento de turnos de palabra en alguna ocasión y la reacción del intérprete en esos casos ha sido generalmente “dejarlo pasar” hasta que podía interpretar lo que se había dicho, todo esto por la imposibilidad de dirigir los turnos de palabra (E2).

A lo largo de las intervenciones telefónicas y de las por vídeo hemos visto que los participantes tienden a seguir un protocolo de los turnos. Sin embargo, cuando se suceden las interrupciones se producen más confusión y problemas ya que el intérprete tiene menos control sobre la situación y menos opciones para intervenir y conseguir el control.

Al intervenir como intérprete también hay problemas de confusión. Una intérprete añade en cuanto a las intervenciones para aclaraciones, “En ocasiones, por teléfono y vídeo no lo he resuelto bien y he mezclado las personas. Me he visto en situaciones en las que no he sabido dejar claro “quién era quién” (E2). La confusión de quién está hablando y si le está hablando al intérprete pasa muchas veces. Algunos ejemplos muy claros son las despedidas al final de las intervenciones.

Escuchamos momentos confusos en cuatro de las intervenciones al despedir la conversación. Sólo un intérprete entendió sin confusión que le estaba hablando directamente para darle las gracias. Otros tres interpretan las gracias al inglés antes de que la abogada aclare que son para el intérprete. El último responde al principio e inmediatamente después de interpreta al inglés también sin saber si debería responder o interpretar. Sin el contacto no verbal es muy difícil saber para quién son las gracias.

Para concluir, resumimos que en las interpretaciones telefónicas hay muchos problemas relacionados con la falta de comunicación no verbal. Esta falta requiere otras maneras para controlar la situación y para coordinar la comunicación de la intervención. Estos factores están vinculados con el estrés y el cansancio que sienten los intérpretes. Hemos analizado los tres factores de nuestra investigación con respecto a la interpretación directa y telefónica. A continuación vamos a analizar los mismos factores con respecto a la interpretación por vídeo.

### **4.2.3. La interpretación por vídeo**

Al analizar las interpretaciones por vídeo de la presente investigación podemos generalizar y describir la modalidad como un paso intermedio entre la interpretación directa y la interpretación telefónica. Es decir, que la interpretación por vídeo tiene algunos aspectos en común con las dos



y en otros aspectos la interpretación por vídeo cae en el medio de las otras dos. Con el vídeo se puede contar con la comunicación no verbal aunque los problemas técnicos puedan ocurrir y provocan el estrés y el cansancio. Al fin y al cabo, sigue siendo una modalidad a distancia y la coordinación de la comunicación sumado a los otros dos factores puede afectar a la calidad de la interpretación. Nuestra investigación ha usado un programa basado en Internet, Google Hangouts, para llevar a cabo las intervenciones por vídeo y a continuación vamos a analizar los resultados.

#### 4.2.3.1. La comunicación no verbal

Ya hemos estudiado la importancia y el papel de la comunicación no verbal con respecto a la interpretación en los apartados anteriores. Tanto los análisis de las grabaciones como las respuestas de los intérpretes en las encuestas confirman que la interpretación por vídeo es como una modalidad intermedia con respecto a la comunicación no verbal. Mientras algunos de los intérpretes declaran que cuentan con el mismo lenguaje no verbal que está presente en la interpretación, otros contra argumentan que la calidad es peor y se pierde información.

Comenzamos comentando algunos momentos en los cuales el intérprete capta bien el sentimiento y el lenguaje corporal de los usuarios. En V1 vemos que la abogada dice que el cliente parece nervioso. La intérprete también lo ve y puede ver los gestos que está haciendo. La intérprete interviene para ayudar a tranquilizar al cliente. Lo que dice la abogada es un tipo de coordinación basada en lo que había visto con la comunicación no verbal y hablaremos de esta coordinación en los siguientes apartados. En V2 (9:06) también vemos un caso en el que la intérprete capta bien las emociones y los gestos del cliente cuando se enfada y ella reformula el tono del cliente bien. En V4 la intérprete captura bien los gestos que el cliente hace con los brazos y las emociones que está emitiendo en este momento. Sin embargo, esto no siempre ocurre. Los intérpretes confirman esta dualidad en el éxito en sus respuestas a la tercera pregunta de la encuesta proporcionada después de interpretar.

3. ¿Puedes comentar las diferencias relacionadas con el lenguaje no verbal en las distintas modalidades?
--

[...]en el video sí me servía para captar un poco el tono general de la conversación (por ejemplo, percibía si se estaban poniendo muy nerviosos, gesticulaban mucho...) pero se escapaban también muchas cosas ya que se entrecortaba muchas veces (E4).

En la videoconferencia, aunque el intérprete ve algo, me parece que esa imagen no ayuda mucho, ya que no puede ver la relación entre los dos interlocutores (E5).

En estas dos respuestas está claro que la comunicación no verbal ayuda en algunas ocasiones pero no siempre es suficiente y no completamente puede reemplazar todo lo que se consigue en la interpretación directa. Otras dos respuestas declaran que la comunicación no verbal ayuda mucho con respecto a la interpretación por vídeo pero a coste de añadir los posibles problemas técnicos, problemas que vamos a abordar en el apartado del estrés y el cansancio.

En el video el intérprete está más tranquilo porque sabe que puede ver a los interlocutores en la pantalla pero los problemas técnicos se lo impiden. El ver a los interlocutores en la pantalla facilita algo más la comprensión del mensaje no verbal pero los problemas técnicos suponen una dificultad para ello (E2).

En la interpretación presencial y por videoconferencia no existen diferencias, salvo que haya problemas técnicos y se congele la imagen (E1).

Además, encontramos otro problema que no está presente en las demás modalidades. Ya que están usando un programa de videoconferencia basado en Internet no se ve bien a los dos usuarios a la vez. Se pueden ver los gestos y el lenguaje corporal de los usuarios pero no tanto las expresiones faciales ya que los detalles de la cara son más difíciles de captar. Asimismo, no siempre caben en la pantalla y por eso es más difícil ver la comunicación no verbal. Una de nuestros intérpretes afirma, “En la interpretación por video el problema técnico principal ha sido el sonido del micrófono y el hecho de que no entraban todos los interlocutores dentro de la imagen. Al principio la intérprete no podía ver a los interlocutores y solo en la segunda mitad de la interpretación la intérprete podía ver a los interlocutores, ayudando así a la comunicación” (E2). Podemos entender que el vídeo ayuda solo cuando funciona bien. Para confirmar más, analizamos las respuestas a la siguiente pregunta:

14. ¿Te resultó difícil ver a los interlocutores a través del video?

No, todo lo contrario, me resultó muy cómodo (E1).

En la interpretación por vídeo, surgieron problemas ya que los interlocutores no cabían en la pantalla en un principio y el intérprete no podía verlos, con lo cual era prácticamente una interpretación telefónica, con la salvedad de que los interlocutores sí veían al intérprete (E2).

No, aunque bien es cierto que el contacto (el mirar a los interlocutores) fue menor que en una situación presencial (E3).

Se veían bastante bien, pero se entrecortaba a veces, por lo que sí, en ocasiones me resultó difícil (E4).

Sí, me pareció extremadamente incómodo (E5).

Entre las respuestas vemos que existen tantos los aspectos positivos como los negativos y hay reacciones mezcladas de los intérpretes. Podemos confirmar que el vídeo es como un intermedio entre la interpretación directa y la telefónica en cuanto a la comunicación no verbal. En cambio, el uso de vídeo todavía permite que los intérpretes hagan una traducción a la vista y en nuestra investigación las han hecho con mucho éxito.

Las grabaciones muestran que los intérpretes podían usar una foto que mandó la abogada a través del programa Google Hangouts que permite al intérprete leerlo fácilmente. En todos los casos vemos a los intérpretes leyendo el documento sólo segundos después de haber recibido la foto. Además, los intérpretes no requieren que la abogada diga que el cliente está firmando el documento como vimos en las intervenciones telefónicas.

Sobre todo, los resultados de las encuestas conjuntamente con los análisis de las intervenciones en sí nos muestran que la interpretación por vídeo permite que se cuente con la comunicación verbal hasta un cierto punto pero no tanto como en la interpretación directa. Permite que los intérpretes captan una parte de las emociones y de los gestos de los usuarios pero no todos. Permite que hagan traducciones a la vista y que puedan ver la situación en general. Sin embargo, las complicaciones técnicas también pueden ocurrir y provocar mucho estrés. A continuación vamos a hablar de este factor, el estrés y el cansancio con respecto a la interpretación por vídeo.

#### 4.2.3.2. El estrés y el cansancio

En el apartado anterior determinamos que la interpretación por vídeo se puede considerar como un intermedio entre las modalidades de directa y telefónica. Como antes, los factores están vinculados y vemos que la comunicación no verbal hace que los intérpretes se estresen menos como comenta un intérprete en nuestra encuesta, “En vídeo la situación anterior se suaviza por la posibilidad de ver a los interlocutores” (E2). Ahora vamos a analizar el factor del estrés y el cansancio. Sobre todo, vemos que son los problemas técnicos los que provocan el estrés en esta modalidad. Por lo tanto, empezamos con el análisis de la siguiente pregunta:

2. ¿Has tenido algún problema técnico a la hora de usar las nuevas tecnologías para interpretar?

En la interpretación por video el problema técnico principal ha sido el sonido del micrófono [...] (E2)

el vídeo se paraba a veces tanto la imagen, que importaba menos, como el sonido, por lo que se escuchaba muy entrecortado y me costaba captar muchas cosas (E4).

[...] me he sentido más insegura en parte porque a veces el sonido no funcionaba bien [...] (E5).

En estas tres respuestas podemos ver muy claramente que el vídeo a través del programa que usamos en nuestra investigación tiene algunos problemas técnicos. Puede ser a causa del programa en sí, de los ordenadores o de la conexión entre otros factores pero lo importante es que los problemas pueden ocurrir. En V4 (6:15-6:30) vemos en la grabación que el vídeo se para durante unos segundos. La abogada pide una repetición y la conversación sigue. Aunque las otras dos respuestas que mostramos a continuación no especifiquen que los intérpretes tuvieron problemas, confirman que los fallos técnicos son problemas y pueden provocar el estrés en el intérprete.

Sin duda, las grandes desventajas de la interpretación telefónica o por videoconferencia serían los problemas técnicos que pueden ocurrir (E1).

Creo que las mayores dificultades tecnológicas aparecen cuando existen problemas técnicos que dificultan la comprensión por parte del intérprete. Esto nos hace intentar agudizar el oído y hace que estemos menos pendientes a otros factores. Además, esa dificultad de comprensión incurre en un aumento en el estrés (E3).

El problema en V4 que mencionamos anteriormente se resuelve rápidamente, pero en otros casos vemos que los problemas técnicos también pueden causar estrés por parte de los interlocutores.

En V5 vemos que debido a fallos técnicos la intérprete tiene que pedir una repetición (12:15). El cliente se enfada y repite lo que había dicho. En esta grabación el vídeo se entrecorta varias veces y cada vez observamos que el cliente agita por hablar así. El estrés de los interlocutores provoca que la situación sea más estresante en general y pone nervioso al intérprete como consecuencia.

Cuatro de las respuestas a la pregunta doce de la encuesta también citan los problemas del sonido, el vídeo y la necesidad de una mayor concentración. Sin embargo, ninguno de los intérpretes precisa que sea la modalidad por vídeo en particular la que cause un mayor estrés o cansancio considerando sus respuestas en la encuesta a las preguntas al respecto (número 5 y 6). En general, vemos algunas similitudes con la interpretación telefónica en cuanto al problema del estrés y el cansancio por parte del uso de la nueva tecnología. Además, dicen que requiere una mayor concentración que conlleva a un mayor cansancio. En particular, en V5 (10:45) se nota la concentración intensa de la intérprete para entender a los interlocutores. Está enfocado en la pantalla y se nota la expresión de concentración.

Con respecto a la percepción de una calidad peor, la mayoría de nuestros intérpretes dice que la directa fue la mejor en cuanto a la calidad mientras otros declaran que la telefónica fue la peor. Lo que queda claro en estas respuestas es que perciben video como el intermedio y de hecho uno de los intérpretes comenta que se había sentido más cómodo en la interpretación por vídeo ya que se cuenta con las ventajas de las otras dos modalidades. Mientras los problemas técnicos pueden ocurrir en las dos modalidades a distancia, sólo con el vídeo se cuenta con la comunicación no verbal para suavizar la situación.

Por último, comentamos dos casos en los que las intérpretes omiten o suavizan algo que dice el cliente. En V4 (14:33-15:30) y en V4 (11:45-12:40) hay dos casos similares en los que el cliente ofrece algo a la abogada. En los dos casos la abogada empieza a reírse un poco y a hacer comentarios despectivos. Las dos intérpretes responden más o menos igual en las intervenciones y resumen lo que dice la abogada y omiten los comentarios. Es difícil determinar si la razón es por salvaguardar su imagen o si las intérpretes se sienten nerviosas a la hora de transmitir estos mensajes. También pueden sentirse involucradas en la situación y por tanto no quieren complicar la conversación. No tenemos otros casos así en las otras modalidades para compararlos. Las razones para tomar la decisión de omitir frases que pueden ofender al otro interlocutor son muy interesantes y la coordinación y el estrés al respecto serían temas para futuros estudios ya que van más allá de la presente investigación.

Para resumir, los resultados de las respuestas en las encuestas y lo que hemos visto en las grabaciones de las intervenciones nos confirman que el uso del vídeo con respecto a la interpretación puede conllevar problemas técnicos más de nada, los cuales llegan a provocar estrés. En cambio, al contar con la comunicación no verbal, hay un tipo de soporte que ayuda a los intérpretes. Como dice uno de los intérpretes, “El vídeo es un término medio y aunque no es tan ideal como presencial, crea una mayor tranquilidad en el intérprete que la telefónica porque siente que, de alguna manera, los interlocutores están ‘presentes’” (E2). Hasta aquí hemos visto como dos de nuestros factores identificados entran en juego en cuanto a la interpretación por vídeo. A continuación vamos a hablar sobre la coordinación de la comunicación en esta modalidad antes de que resumamos y concluyamos la presente investigación.

### 4.2.3.3. La coordinación de comunicación

El último factor que vamos a analizar en cuanto a la interpretación por vídeo es la coordinación de comunicación. A lo largo de las intervenciones por vídeo vemos que los intérpretes están bastante visibles para poder pedir aclaraciones y controlar el uso de la tercera persona. Como con respecto a los otros factores, consideramos que la interpretación por vídeo funciona como un término medio entre la directa y la telefónica y vemos cómo la coordinación de la comunicación está conectada a los demás factores.

Salvo los problemas técnicos, el flujo de la conversación está bien y hay momentos de coordinación específicamente relacionados con la necesidad de restablecer la conversación después de un fallo técnico. En estos momentos de aclaración hay una mezcla en el uso de la primera y la tercera persona. Sin embargo, normalmente queda claro quién está hablando a quién en los momentos en los cuales el intérprete usa la tercera persona. Una de las intérpretes confirma,

En presencial no ha habido problemas para mantener la primera persona. Sin embargo la situación se ha complicado en gran medida en la interpretación telefónica y vídeo puesto que los interlocutores se dirigían directamente a la intérprete y en algún momento era prácticamente inevitable que se mezclaran las dos personas. Es decir, era complicado para el intérprete mantener su persona como intérprete y no mezclar tercera y primera. [...] En ocasiones, por teléfono y vídeo no lo he resuelto bien y he mezclado las personas. Me he visto en situaciones en las que no he sabido dejar claro “quién era quién” (E2).

En esta respuesta la intérprete no precisa si le pasó más en la interpretación telefónica o en la interpretación por vídeo, pero nuestro análisis de las intervenciones por vídeo nos confirma que realmente no había momentos en los que no supieran a quién estaba dirigida una frase. Comparamos las despedidas al final, por ejemplo, y vemos que el intérprete entiende bien si la abogada da las gracias a él o al cliente ya que puede ver a quién está mirando y dirigiendo el discurso. Aquí también está muy claro la ayuda de la comunicación no verbal a la hora de coordinar la comunicación y mantener claro los turnos y quién habla. Un fenómeno que solo vemos en una de las intervenciones por vídeo es la coordinación explícita por parte de la intérprete en cuanto al dirigir el discurso directamente a la otra persona. En V1 la abogada transmite a la intérprete que el cliente parece nervioso por no entender que la información en la intervención quedaría confidencial (3:28). La intérprete también puede captar este sentimiento porque le ve y responde coordinando la conversación mejor y en el cuarto minuto (4:00) la intérprete interviene y habla en tercera persona sobre sí misma de manera “a la intérprete le gustaría...”. Añade que la interpretación también queda confidencial y que quiere que dirijan el discurso directamente al otro interlocutor. Después vemos que los interlocutores cambian la posición de las sillas para que mirarse entre ellos. Esta coordinación ayuda a evitar la confusión de quién está hablando. Otra intérprete al ver que los interlocutores le estaban mirando y hablando directamente decide usar la tercera persona para referirse a la abogada como la otra persona (13:00-20 en V5). Asimismo, destacamos que el problema de mirar o no la pantalla puede provocar otro problema. Si no miran la pantalla, no siempre ven los intentos de intervenir por parte de los intérpretes. Otra intérprete afirma, “Además, los dos están mirando a la pantalla sin que haya comunicación no verbal entre ellos, sino que más bien hablan con la pantalla” (E5).

Parece necesario que los interlocutores miren la pantalla para ver los gestos del intérprete. Compartimos otra vez esta respuesta que vimos antes en cuanto a los gestos para intervenir: “En vídeo y telefónica es mucho más complicado hacer gestos o levantar la mano para indicar a los interlocutores que paren de hablar” (E2). Por tanto, los intérpretes utilizan más técnicas verbales como hemos visto en las interpretaciones telefónicas para interrumpir o para hacer el *backchanneling* para confirmar el entendimiento. En V5 escuchamos y vemos que la intérprete dice “de acuerdo” a la abogada para confirmar algo antes de interpretar. Una intérprete confirma que tuvo que intervenir de forma verbal en las intervenciones por vídeo ya que los participantes no pueden ver al intérprete ni por tanto los gestos o el levantamiento de una mano. Concluimos que el aspecto positivo del vídeo es que permite que los usuarios vean al intérprete pero a costa de no dirigirse entre ellos. En otras palabras, parece como un término medio entre la directa y la telefónica otra vez.

En general, los intérpretes todavía cuentan con la ayuda a la hora de coordinar la comunicación por parte de la abogada. En varios momentos la abogada transmite al intérprete que el cliente parece nervioso o pide que se calme. Sin embargo, la diferencia entre las interpretaciones por vídeo y las telefónicas es que los intérpretes pueden ver la situación y toman medidas para asegurar que el intercambio verbal continúe de manera efectiva. En V4 (9:00) la intérprete omite una parte de lo que había dicho la abogada ya que podía haber sido ofensivo y al ver y entender la situación solo dice que coopere. Esto ayuda a mantener el flujo de la conversación.

Lo último que queremos añadir a este análisis es otra herramienta para mantener y coordinar el flujo del intercambio de discurso. La herramienta es Internet. Una intérprete declara, “Además, tienes acceso a Internet y puedes buscar alguna palabra o expresión que no sepas sin parar la interpretación” (E1). Destacamos el uso del Internet como un recurso en el marco teórico y nos confirma que puede ser muy útil no sólo en cuanto a la terminología sino también para evitar interrumpir el flujo de la conversación y por tanto ayudar a coordinar la comunicación sin tener que estar más visible o intervenir.

Para resumir, en este apartado hemos analizado las encuestas de los intérpretes que rellenaron tanto antes como después de interpretar en los tres roleplay de esta investigación. También hemos analizado las intervenciones en sí y entre las respuestas de las encuestas y nuestros análisis, hemos visto cómo la comunicación no verbal, el estrés y el cansancio y la coordinación de la comunicación afectan la calidad de la interpretación entre tres modalidades distintas. Sobre todo, la interpretación por vídeo parece ser un término medio entre las otras dos modalidades en cuanto a los tres factores de esta investigación. En el próximo y último apartado vamos a compartir nuestras conclusiones sobre la investigación y responder a la gran pregunta que es la viabilidad de usar las nuevas tecnologías con respecto a la interpretación entre cliente y abogado y en general. Crearemos una lista de buenas prácticas recomendables y también queremos destacar una lista de problemas y observaciones que hemos visto en general a lo largo de las intervenciones que no necesariamente tienen algo que ver con una modalidad en particular.

## 5. Conclusiones

A continuación, en este apartado intentamos sacar conclusiones de todo lo que hemos visto hasta este punto. Para hacerlo, vamos a repasar de forma resumida nuestras hipótesis iniciales y los apartados anteriores además de aportar nuestras conclusiones basadas en la combinación de los estudios anteriores que incluimos en el marco teórico y los resultados de nuestra propia investigación. Entre las conclusiones, vamos a incluir un apartado de mejores prácticas en cuanto al uso de la videoconferencia para la interpretación usando el programa basado en Internet que usamos en nuestra investigación. Por último, queremos destacar las limitaciones de la presente investigación y dejar la puerta abierta a posibles investigaciones futuras relacionadas con este tema y este trabajo.

Antes de seguir con las conclusiones, recordemos cómo empezamos este trabajo y las hipótesis de esta investigación. Para empezar, presentamos la idea general de usar nuevas tecnologías para llevar a cabo las tareas de interpretación en el ámbito jurídico. Antes de hacer nuestra investigación empírica, estudiamos el marco jurídico, las situación actual y los eventos comunicativos del ámbito jurídico. Estudiamos los factores económicos involucrados en la interpretación en este ámbito, los tipos de interpretación en general y las nuevas tecnologías disponibles para desarrollar la interpretación. En cuanto a las nuevas tecnologías, vimos entre ellas varias modalidades de interpretación y factores que pueden afectar la interpretación. Con todo esto, pudimos elegir lo que vimos como una buena rama para investigar. Al final decidimos centrarnos particularmente en las nuevas tecnologías tanto para la interpretación telefónica como para la interpretación por vídeo con un enfoque particular en los programas gratuitos de videoconferencia basados en Internet. Mejor aún, queríamos investigar el uso de estas tecnologías en un evento comunicativo en particular: la comunicación entre un abogado y un cliente. Al elegir lo que queríamos investigar, pudimos formular nuestras hipótesis y diseñar la investigación.

Ya hemos visto las hipótesis al principio de este trabajo. Para repasar, las facilitamos de nuevo aquí:

1. Los programas de videoconferencia basados en Internet pueden ser una alternativa viable a la interpretación directa para la interpretación entre cliente y abogado con respecto a tres factores determinados: la comunicación no verbal, el estrés y el cansancio y la coordinación de comunicación.
2. La interpretación por vídeo es una opción mejor que la interpretación telefónica para la interpretación entre cliente y abogado con respecto a tres factores determinados: la comunicación no verbal, el estrés y el cansancio y la coordinación de comunicación.

Hemos visto el diseño de la investigación que incluye tres roleplay para comparar las interpretaciones directas, telefónicas y por vídeo entre varios intérpretes y encuestas que los intérpretes rellenaron antes y después de interpretar. En el apartado anterior hemos visto los resultados de las encuestas y de las interpretaciones. A continuación vamos a formular las conclusiones de esos resultados.

## **5.1. Las modalidades en general**

La modalidad en la que se interpreta desempeña un papel muy importante con respecto a los problemas que se afrontan y la calidad de la interpretación. Sin embargo, a lo largo de nuestra investigación hemos sacado algunas conclusiones basadas tanto en las respuestas de las encuestas como las intervenciones las que vimos. Lo que concluimos es que hay muchos aspectos y problemas de la interpretación que no necesariamente tiene algo que ver con la modalidad. Aquí facilitamos una lista de los problemas más comunes de la interpretación que hemos destacado a lo largo de la investigación:

- Los turnos de palabra muy largos
- No bloquearse a la hora de interpretar
- Comprender todo el mensaje
- La terminología
- Entender un acento extranjero
- Los usuarios exaltados o enfadados

Los turnos muy largos siempre pueden causar problemas en la interpretación. La manera en la que un intérprete interviene es otro problema que cambia por modalidad, pero la duración del turno en sí, que provoca estrés en los intérpretes puede pasar en cualquiera. Sentirse nervioso o bloquearse es una cuestión de preparación y experiencia, pero también puede ocurrir en cualquiera modalidad. Los próximos tres puntos de nuestra lista nos parece problemas relacionados con el nivel de la segunda lengua del intérprete, algo que se puede mejorar con práctica y experiencia pero que no tiene que ver con la modalidad. El último problema que destacamos es el de los usuarios exaltados o enfadados. Sus emociones pueden entrar en juego durante la intervención por cualquiera modalidad y afectar la situación y el ambiente de la intervención. Algunos de estos problemas pueden ser amplificadas por el uso de una modalidad a distancia, pero no podemos decir que sea un problema de la modalidad en sí. Sin embargo, otros problemas y aspectos que hemos identificado son distintos entre las distintas modalidades.

### **5.1.1. La interpretación directa**

Sin pensar en los factores económicos o de la disponibilidad de los intérpretes, factores que pueden provocar el uso de una modalidad de interpretación a distancia, podemos sacar conclusiones sobre la interpretación directa en general y en cuanto a los tres factores de esta investigación. Las interpretaciones directas fluyeron bien y los intérpretes experimentaron un mejor control de la situación. Hablaban de forma bastante natural, tenían más confianza a la hora de interpretar y se sintieron bien en cuanto a la calidad de las interpretaciones. La comunicación no verbal les ayuda mucho a captar la situación y las emociones de los usuarios. Tuvieron éxito a la hora de coordinar la comunicación y no se sintieron demasiado involucrados en la situación como para que les causara más estrés o cansancio.

Por otro lado, existen aún errores en la interpretación directa. Hay casos en los que se necesitan repeticiones y la confusión ocurre respecto a quién está hablando a quién. Además, las



interrupciones, aunque puedan ser más fáciles de controlar en la directa, tienden a pasar con más frecuencia.

Además, hay muchos casos en los que se necesita que el intérprete ayude con otra interpretación o proceso inmediatamente después de la intervención. Ejemplos de nuestras interpretaciones serían las veces en las que la abogada necesitaba que el intérprete interpretase entre el cliente y la secretaria de su oficina. En la directa es muy fácil mientras en las otras modalidades presenta un reto y la necesidad de llamar de nuevo o planificar otra interpretación totalmente.

Aunque los errores tengan lugar, son menos frecuentes y se resuelven más fácilmente debido a la presencia del intérprete. También debemos tener en cuenta los costes que describimos en el marco teórico y que la interpretación directa es la más cara. En la interpretación directa hay que pagar los gastos de desplazamiento del intérprete que en el caso de los intérpretes de idiomas minoritarios pueden ser bastante más elevados. Los casos legales también pueden conllevar costes de traslados de los demás participantes. **Sin embargo, cuando el coste no es el factor determinante, concluimos que la interpretación directa es la modalidad preferida con respecto a los tres factores de esta investigación.**

### **5.1.2. La interpretación telefónica**

La interpretación telefónica tiene aspectos tantos positivos como negativos. En primer lugar, al no contar con nada de comunicación no verbal, los intérpretes experimentan una mayor dificultad a la hora de entender toda la situación y de coordinar la intervención. Esta dificultad puede crear un mayor estrés y cansancio en el intérprete.

La coordinación es más difícil en general y hay un estrés añadido no solo por no contar con la comunicación no verbal sino también por correr el riesgo de sufrir problemas técnicos. Ocurren problemas de escucha, pero se resuelven al pedir una repetición. Es necesario que el intérprete sea más visible y se dan más situaciones en las que el intérprete responde directamente a un usuario para coordinar la intervención, establecer el orden de los turnos o aclarar una duda. Esta visibilidad no significa una mal interpretación sino un proceso distinto al que se da en la interpretación directa que tarda más tiempo y requiere más aclaración para llevar a cabo la interpretación.

Con respecto a la comunicación no verbal, la interpretación telefónica puede tener más éxito en una situación como la que tuvimos en nuestra investigación. En otras palabras, cuando los interlocutores están ubicados en la misma habitación y el intérprete está en otro sitio. En tal caso, los participantes principales pueden contar con la comunicación no verbal entre ellos conjuntamente con la parte verbal que están recibiendo por parte del intérprete. Esto no ayuda al intérprete directamente pero permite la oportunidad de que un usuario transmita lo que está viendo en cuanto a la comunicación no verbal al intérprete. Vimos muchos ejemplos de este tipo de “ayuda para coordinar” en las interpretaciones telefónicas. Con los tres participantes en tres sitios distintos no podrían contar con absolutamente nada del lenguaje no verbal. Estamos de acuerdo con un comentario de uno de nuestros intérpretes que dice, “En la interpretación telefónica no se puede percibir el lenguaje no verbal, pero es muy útil para situaciones urgentes.

Tras una interpretación telefónica se puede acordar una segunda interpretación presencial o por videoconferencia para evitar que se pierda información que excede el plano lingüístico” (E1).

La interpretación telefónica no es la modalidad ideal, pero la comunicación aún puede tener lugar. Como dicen Andres y Falk (2009: 22), “Finally, TI could be used to replace FTFI not only when there is no qualified FTF interpreter available but whenever the aim is simply to cut costs”. No debería ser la primera opción, sino una alternativa cuando no haya otras maneras disponibles. La interpretación telefónica es la más barata en cuanto a los equipos y el servicio en sí. No hay que pagar el coste de desplazamiento del intérprete. Sin embargo, con respecto a la calidad de la interpretación, no debería ser la primera opción, sino una alternativa cuando no haya otras modalidades disponibles. **Sobre todo, concluimos que la interpretación telefónica es la modalidad menos preferida con respecto a los factores de esta investigación y se debería usar sólo bajo ciertas condiciones y si no existen otras modalidades para llevar a cabo la interpretación.**

### 5.1.3. La interpretación por vídeo

La interpretación por vídeo también ofrece aspectos tantos positivos como negativos. Concluimos que el uso de los equipos profesionales como los sistemas de TANDBERG que vimos en el marco teórico conlleva una experiencia distinta de la que crea los programas basados en Internet. Esto es principalmente a causa de los problemas técnicos y la incertidumbre de la eficacia de la transmisión por vídeo. Sin embargo, las interpretaciones por vídeo usando un programa basado en Internet, en nuestro caso Google Hangouts, se sucedieron muy bien y nos enseñaron que podrían utilizarse en el futuro.

En primer lugar, la comunicación verbal está presente, pero no es perfecta. A menudo los usuarios solo pueden ver la cabeza del intérprete y dependiendo de cómo se sitúen los usuarios el intérprete tampoco puede ver bien las caras y los cuerpos de los usuarios. Esto significa que no están percibiendo todo el lenguaje corporal sino que a veces sólo pueden ver la cara y las expresiones faciales. Como consecuencia, es muy importante que los usuarios se sitúen de una manera en la que el intérprete les pueda ver bien. La coordinación de donde se sientan debe hacerse antes de la interpretación y incluimos este punto en el apartado de las mejores prácticas que incluimos posteriormente. Cuando las cámaras y la tecnología de los programas de videoconferencia basados en Internet mejoren cada vez más, este problema debe disminuir. Similar a la interpretación telefónica, las intervenciones en las que los participantes principales están en la misma habitación permiten que se vean entre ellos, todo el lenguaje corporal está presente y tienen la oportunidad de transmitir información que el intérprete podría perder.

En segundo lugar, los fallos técnicos ocurren con bastante frecuencia, tanto que siempre se debe tener una alternativa. Los fallos provocan estrés tanto por parte de los usuarios como por parte del intérprete. Se trata de otro problema que va a mejorar con el avance de la tecnología, pero en este momento tenemos que tener en cuenta que ni las conexiones a Internet ni los programas en sí son perfectos. Por eso, recomendamos un plan alternativo en el apartado de las mejores prácticas. Por otro lado, cuando funciona la tecnología bien, permite capturar y mandar las fotografías bien, transmitir información escrita, usar Internet como un recurso para la terminología o un tema

definido como por ejemplo la condena de un delito o permitir que un usuario escriba en vez de hablar. Estas ventajas ayudan a coordinar bastante la intervención.

En resumen, la interpretación por vídeo usando Google Hangouts es como un término medio entre la interpretación directa y la telefónica ya que ofrece las ventajas de la comunicación no verbal y una coordinación más fácil de la comunicación pero requiere una mayor concentración y aún conlleva problemas técnicos que provocan estrés y cansancio al respecto. Con respecto a los costes, la interpretación por vídeo es una buena opción ya que se evitan los costes de desplazamiento del intérprete. El uso de los programas basados en Internet también disminuye mucho los costes de los equipos. Los costes derivados del uso de Internet son comparables a los de la interpretación telefónica y considerablemente más bajos que los originados en la interpretación directa. **Sobre todo, concluimos que la interpretación por vídeo usando un programa basado en Internet funciona bien pero debemos desarrollarla y mejorar la tecnología para que sea más estable, segura y personalizada con el fin de cumplir con las necesidades de la interpretación. Por último, podemos responder a nuestras hipótesis:**

1. Los programas de videoconferencia basados en Internet pueden ser una alternativa viable a la interpretación directa para la interpretación entre cliente y abogado con respecto a tres factores determinados: la comunicación no verbal, el estrés y el cansancio y la coordinación de comunicación.

Concluimos que la interpretación por vídeo puede ser una alternativa a la interpretación directa aunque la directa sea la modalidad preferida. En la ausencia de un intérprete para la interpretación presencial es una buena alternativa para la interpretación entre cliente y abogado.

2. La interpretación por vídeo es una opción mejor que la interpretación telefónica para la interpretación entre cliente y abogado con respecto a tres factores determinados: la comunicación no verbal, el estrés y el cansancio y la coordinación de comunicación.

Concluimos que la interpretación por vídeo es una modalidad mejor que la interpretación telefónica ya que ofrece la comunicación no verbal, un menor estrés y cansancio y una coordinación de la comunicación más fácil y más eficaz.

#### **5.1.4. La interpretación a distancia**

Hemos visto algunos de los problemas que pueden ocurrir en la interpretación en general, por cualquier modalidad, y asimismo las conclusiones de los que pertenecen a una modalidad en particular. No obstante, hay algunos factores que concluimos que tienen algo que ver con la interpretación a distancia. Es decir, son factores que están presentes tanto en la interpretación telefónica como en la interpretación por vídeo.

Empezamos por destacar el aspecto de la etiqueta o protocolo que los participantes siguen en las modalidades a distancia. En nuestras interpretaciones vimos que los usuarios respetaban los turnos de palabras y parecían entender el hecho de que es difícil oír a dos personas a la vez a

través de las modalidades a distancia. Por eso, vimos menos solapamientos de los turnos de palabra y menos interrupciones. Sin embargo, no siempre es el caso, y cuando ocurren los solapamientos las omisiones y la pérdida de información pueden ser los resultados. A veces los solapamientos ocurren cuando un usuario se enfada o se pone nervioso. Para abundar esto, seguimos por desarrollar un punto que vimos en el apartado anterior (5.1.) sobre las modalidades en general: los usuarios exaltados o enfadados. Ya hemos hablado de que estos pueden afectar al intérprete y a la intervención en general. Sin embargo, concluimos que en las modalidades a distancia es más difícil intervenir por parte del intérprete y recuperar el control de la intervención. Un intérprete resume bien la situación de trabajar a distancia:

Los problemas surgieron a la hora de interpretar momentos en los que los usuarios estaban algo exaltados o nerviosos. Por ejemplo, en la interpretación por vídeo contesté a la abogada lo que debería haber contestado el usuario porque la intérprete sabía ya la respuesta. Esto es algo que obviamente no debe hacerse pero creo que sucedió por la “frustración” de la intérprete de no estar presente físicamente para ayudar directamente en la comunicación (E2).

Como consecuencia, es necesario que el intérprete sea más visible para controlar la situación. Mientras en las intervenciones directas el intérprete consigue mejor mantener la primera persona y actuar como un puente, en las modalidades a distancia el intérprete parece tener un papel más activo y visible.

Por último, la coordinación también ocurre con más frecuencia entre el profesional y el intérprete en las modalidades a distancia y el intérprete cuenta con el *feedback* del profesional más. Otro tipo de coordinación que vemos es cuando los fallos técnicos ocurren. Estos ocurren en las dos modalidades a distancia y hay que tenerlo en cuenta para resolverlos rápido. Hasta este punto hemos abordado las varias modalidades de interpretación de esta investigación y hemos formulado nuestras conclusiones al respecto. A continuación vamos a sacar conclusiones sobre los factores de la investigación que afectan la calidad de la interpretación.

## **5.2. Los factores que pueden afectar la calidad de la interpretación**

A lo largo de la presente investigación hemos determinado que los tres factores, los que usamos para analizar las interpretaciones, están muy entrelazados y a menudo son difíciles analizar independientemente. En la interpretación directa, la comunicación no verbal evita el cansancio provocado por una mayor concentración y la necesidad de coordinar algunos aspectos de la intervención. Al no contar con la comunicación no verbal en la interpretación telefónica se experimenta un mayor estrés y una mayor dificultad en coordinar la comunicación. En la interpretación por vídeo los problemas técnicos conllevan mucho estrés y la necesidad de coordinar los turnos e intervenir de otra manera.

Por otro lado, no queremos decir que los factores sólo tengan efectos que se vean entre los otros factores. Así que vemos los tres factores como muy importantes con respecto a la calidad de la interpretación tanto como factores individuales como de forma global, como un grupo de factores vinculados. Con respecto a los factores como factores en su faceta individual, hay muchos

aspectos por ejemplo de la comunicación no verbal que no tienen nada que ver con el estrés o la coordinación; hay muchos aspectos del estrés que no están relacionados con la comunicación no verbal, etc. Vamos a presentar algunas conclusiones en cuanto a los factores.

Confirmamos la importancia de la comunicación no verbal basada en nuestra investigación. Aporta mucha ayuda en muchos aspectos de la interpretación. Es importante no sólo para comprender los mensajes de los participantes sino también para captar bien la situación en general y el ambiente de la habitación. La comunicación no verbal permite el uso de otros tipos de coordinación y un *feedback* más fácil sin tener que verbalizar nada. Como dice Erickson y Schultz (1982; citado en Wadensjö 1998: 284):

[...] observe that rhythmic regularity, for example, nods, body positioning and prosodic pattern of speech, more than the substance of talk, made the participants [...] perceive each other as “being *with*” one another. In contrast, while jointly performing in “interactional arrhythmia”, they were revealing themselves as not sharing an adequate interpretative framework (Erickson & Schultz 1982: 143).

Todo esto es la comunicación no verbal y estamos de acuerdo con Erickson y Schultz sobre su importancia. Sin embargo, no pensamos que la comunicación no verbal sea completamente necesaria para interpretar bien aunque sea ideal. Además, el no ver a los otros participantes puede ser una ventaja en algunos casos en particular o en otros ámbitos en los que la intimidad es muy importante.

En cuanto al estrés y el cansancio, en particular queremos abordar la cuarta pregunta de nuestra encuesta después de interpretar, de la que no hemos hablado todavía:

4. ¿Tuviste algún problema a la hora de transmitir información delicada de los usuarios como, por ejemplo, información personal o embarazosa?
---

Dos de los intérpretes simplemente respondieron “no”. Sin embargo, otras dos respuestas nos ayudan concluir que la involucración emocional en la situación por parte del intérprete no estresa a los intérpretes ni depende de la modalidad. Entre las respuestas, un intérprete afirma, “Personalmente, no pienso en la situación de los usuarios. Mi labor es transmitir una información lo más exacta que se pueda, por lo que debemos abstraernos y que no se tercie en nuestra contra (E3)”. Otra intérprete agrega, “No, yo actúo como puente de comunicación entre ambas partes, así que no tengo problema en transmitir literalmente lo que dicen, por incómoda que sea la información (E1)”. Concluimos que los intérpretes intentan hacer su labor sin involucrarse en la situación ni estresarse por pasar información que el usuario podría considerar delicada. Mantienen una distancia profesional en cualquier modalidad. Sin embargo, entendemos que nuestra investigación consistía en los roleplay y las reacciones de los intérpretes pueden reflejar el saber que los usuarios realmente son actores.

Otra cosa relacionada tanto con el estrés y el cansancio como con la coordinación de comunicación es la experiencia del intérprete. Los que no tienen experiencia con las modalidades a distancia pueden experimentar un mayor estrés, cansancio o una mayor dificultad para coordinar ya que no están acostumbrado a hacerlo. Como resultado, se estresan por hacer algo desconocido y no tienen sus estrategias para coordinar la comunicación. Concluimos que el

estrés, el cansancio y la coordinación de la comunicación depende de la experiencia del intérprete, una investigación que va más allá de este trabajo.

Siguiendo con la coordinación de la comunicación, queremos destacar algunos aspectos presentes en todas las interpretaciones de nuestra investigación. Un factor muy importante con respecto a la coordinación es el comportamiento de los usuarios. Más que depender de la modalidad, la coordinación y el flujo de la intervención depende de cómo los usuarios respeten los turnos de palabra y el proceso de la intervención. En cuanto al controlar los turnos, un intérprete dice, “Creo que fue fácil, ya que no se pisaban mucho el uno con el otro y esto me permitía dirigir el proceso comunicativo (E3)”. Otra intérprete añade en cuanto al *backchanneling* que esto, sumado a la coherencia de la conversación por parte de los usuarios también le ayudan:

Me ayudaba al darme a entender que estaban entendiendo la información. También me ayudaba no sólo el back-channeling, sino el hecho de que la conversación seguía una línea coherente y no se producían malentendidos (si el acusado decía algo, el abogado hacía una pregunta con relación al tema, el acusado la veía pertinente y contestaba, etc.) por lo que me hacía pensar que estaba transmitiendo el mensaje (E4).

Los participantes y como ellos se comuniquen pueden afectar mucho a cómo el intérprete coordina la comunicación. Además, el *backchanneling* está presente en todas las intervenciones. En las modalidades a distancia vemos que los intérpretes utilizan un método más verbal para asegurar que se nota el *feedback* pero lo usan todos y ayuda mucho a coordinar la conversación. Como los usuarios usan el *backchanneling*, ayudan al intérprete también a saber que se entienden y que el intérprete les está transmitiendo el mensaje bien.

Hasta este punto hemos compartido nuestras conclusiones con respecto a las modalidades de interpretación y a los factores que pueden afectar la calidad de la interpretación. También hemos respondido a nuestras hipótesis iniciales. Para concluir este trabajo, queremos dejar una lista de buenas prácticas para el uso de Google Hangouts con respecto a la interpretación por vídeo seguido por un apartado sobre las limitaciones de este estudio y posibles investigaciones futuras relacionadas con el tema.

### **5.3. Las buenas prácticas de usar Google Hangouts para la interpretación por vídeo**

Google Hangouts funciona mejor para intervenciones con pocos interlocutores para tener un mejor control sobre la intervención y acceso a la comunicación no verbal. Para intervenciones con más de tres interlocutores principales en la misma habitación, es necesario tener en cuenta que la comunicación no verbal será más difícil de captar. A continuación facilitamos las buenas prácticas para la intervención.

Al confirmar que la intervención será por vídeo :

1. Asegurarse de que los interlocutores tengan una cuenta de Google, el programa Google Hangouts instalado y que están familiarizado con las funciones del programa. En el caso negativo, pedir que descarguen y usen el programa para familiarizarse.
2. Asegurarse de que los interlocutores tengan acceso a un ordenador con una *webcam* y una conexión estable a Internet en la fecha de la intervención.
3. Confirmar la hora de la intervención y quién va a llamar a quién primero.
4. Intercambiar información sobre las cuentas de Google para que el intérprete pueda invitar a los interlocutores al Hangouts. El intérprete debe usar una cuenta profesional de Google que solo se use para la interpretación para evitar interrupciones y sugerir que los interlocutores también lo hagan.
5. Intercambiar números de teléfono y un protocolo de quién llama a quién en caso de sufrir un problema técnico durante la intervención. La intervención puede seguir de forma telefónica.
6. Pedir si pueden mandar documentos relativos con antelación para preparar y evitar interrupciones durante la intervención.

A la hora de la interpretación:

1. Asegurarse de que esté en un lugar con silencio y luz y sin otras personas que pudieran escuchar la interpretación
2. Invitar a los demás interlocutores.
3. Presentarse como intérprete y asegurarles de que la intervención es confidencial.
4. Pedir que se presenten y confirmen que el audio y el video están funcionando.
5. Explicar el proceso de cómo el intérprete interviene si necesita que paren o pedir una aclaración.
6. Pedir que se sitúen de manera que el intérprete les puede ver bien, que hablen directamente entre ellos y que respeten los turnos de palabras de los demás.
7. Recordarles que el intérprete puede intervenir más que en la interpretación directa para recordarles los dos puntos anteriores.
8. Pedir que manden cualquier documento relativo al principio de la intervención para evitar interrupciones durante la conversación. Pueden mandar fotos de los documentos a través del accesorio de Google Hangouts “capturar con cámara” o *capture*

Al final de la intervención:

1. Preguntar al profesional, como intérprete si ha acabado la intervención
2. Despedir primero al cliente seguido por el profesional y recordarle que le puede llamar de nuevo por si surge alguna duda u otra pregunta
3. Borrar datos y documentos personales que deben ser confidenciales

## **5.4. Las limitaciones y futuras investigaciones**

A lo largo del presente trabajo, hemos intentado probar los usos de las nuevas tecnologías con respecto a la interpretación a distancia particularmente en el evento comunicativo de la comunicación entre cliente y abogado en el ámbito jurídico. Queremos así mismo probar la viabilidad de los programas de videoconferencia basados en Internet, particularmente Google Hangouts, para la interpretación por vídeo. Llevamos a cabo esta investigación con cinco intérpretes, las encuestas y los roleplay. Sin embargo, hemos identificado varias limitaciones de nuestra propia investigación además de algunas preocupaciones sobre el uso de programas como Google Hangouts que podrían ser buenas investigaciones en el futuro con el fin de proteger los derechos de todas las personas y seguir mejorando la calidad de y el acceso a la interpretación.

### **5.4.1. Las limitaciones de esta investigación**

Las limitaciones que hemos destacado en la presente investigación surgen como consecuencia de la disponibilidad en cuanto a los intérpretes, los recursos técnicos y el tiempo. Sin embargo, teniendo en cuenta los resultados que hemos obtenido, podríamos llevar a cabo futuras investigaciones mitigando las siguientes limitaciones:

- Contar con sólo cinco intérpretes los cuales no tienen mucha experiencia con las modalidades a distancia. Creemos que la falta de experiencia de nuestros intérpretes pudo haber jugado un papel importante en cuanto al estrés y las técnicas de coordinación de las intervenciones a distancia. Nuestros intérpretes tienen formación en la interpretación directa y el uso de intérpretes con más experiencia en las modalidades a distancia podría producir resultados distintos. Sugerimos una investigación similar a la presente que cuente con más intérpretes con un mayor rango de formación y experiencia.
- No hacer un índice de error para contar y comparar el número preciso de errores que hicieron los intérpretes, que puede aportar más información sobre el cansancio, el éxito de una intervención y la calidad de cada modalidad
- No incluir ninguna prueba de los niveles de estrés con respecto a los niveles de hormonas, que puede aportar información precisa sobre el estrés que causa cada modalidad
- Usar los roleplay y actores en vez de situaciones reales, que puede afectar no sólo al discurso de los participantes sino también a las reacciones y las emociones de los intérpretes a la hora de interpretar

### **5.4.2. Las preocupaciones de la interpretación por Internet**

El uso de Internet para llevar a cabo una interpretación profesional nos preocupa con respecto a varios factores. Internet está siempre en continuo cambio y estos cambios están ligados a variaciones con respecto a la seguridad, los programas y la facilidad de uso. Concluimos que deberíamos desarrollar programas basados en Internet específicamente dedicados a la interpretación para abordar las siguientes preocupaciones:



- La seguridad de las redes y la conexión de Internet con respecto a la privacidad y la confidencialidad de las intervenciones y sus documentos correspondientes
- La cuestión sobre cómo mantener un registro preciso del tiempo de una intervención con respecto a la posterior facturación
- La cuestión de cómo contactar con un intérprete en el caso de que la intervención no haya sido planificada con antelación
- La expectativa de que los participantes tengan los equipos adecuados, una cuenta de Google y el programa Google Hangouts (u otro programa similar) y que sepan usarlo a la hora de la interpretación

### **5.4.3. Las posibles investigaciones en el futuro**

Después de identificar las limitaciones de la presente investigación y entender la velocidad con la que la tecnología puede cambiar, hemos destacado posibles futuras investigaciones. Siempre hay más cosas sobre las que se podría investigar con el fin de aplicar las tecnologías a la interpretación de la mejor manera posible. Teniendo en cuenta lo que hemos podido hacer y lo que no hemos podido hacer en esta investigación, hemos determinado las siguientes investigaciones relacionadas:

- Los usos de las nuevas tecnologías en otros eventos comunicativos en el ámbito jurídico o en otros ámbitos totalmente diferentes como el administrativo o el sanitario
- Los usos de otras tecnologías como los móviles, las tabletas y otros dispositivos con conexión a Internet y que permiten el uso de aplicaciones como el Whatsapp para mandar fotos y documentos además de los programas de videoconferencia y el recurso de Internet en sí para buscar terminología
- Investigaciones similares que tienen en cuenta las limitaciones de los dos apartados anteriores y que intentan modificar la investigación al respecto
- El uso de un dispositivo que utiliza un programa basado en Internet para la videoconferencia y que se conecta a una conexión estándar de videoconferencia como la de TANDBERG o CISCO

## **5.5. Comentario final**

Concluimos este trabajo pero tan solo estamos al principio de un camino muy largo para aprender cómo aprovechar la tecnología, que cada vez más está mejorando con respecto a la calidad, la velocidad y las funciones. No podemos imaginar lo que podremos hacer con la tecnología con respecto a la interpretación en 50, 20 ni siquiera en 5 años. Por lo tanto, es de suma importancia que empecemos ahora las investigaciones para poner en marcha un movimiento hacia el buen uso de la tecnología con respecto a la interpretación y a la salvaguardia de cualquier persona que requiera los servicios de un intérprete. Aunque esta investigación tiene un enfoque en el ámbito jurídico, las aplicaciones de la tecnología relacionadas con la interpretación no tienen límites y es nuestro trabajo asegurarnos de que sigamos avanzando al respecto.

## Bibliografía

- Andres, D. & Falk, S. (2009) “Information and Communication Technologies (ICT) in Interpreting – Remote and Telephone Interpreting” in Andres, D. & Pöllabauer, S. (eds.) (2009) “Is everything all topsy turvy in your tummy?” in *Healthcare Interpreting*. München: Meidenbauer. pp. 9-27.  
Online: [http://www.uni-graz.at/en/02andres\\_falk.pdf](http://www.uni-graz.at/en/02andres_falk.pdf)
- AVIDICUS (Assessment of Video-Mediated Interpreting in the Criminal Justice Service). EU Criminal Justice Programme, Project JLS/2008/JPEN/037, 2008-2011.  
Online: <http://www.videoconference-interpreting.net/Avidicus.html>
- Bischoff, A., Loutan, L. & García-Beyaert, S. (2009) *En otras palabras. Guía para la consulta médica intercultural. Comunicación a través de un intérprete en los servicios de salud*. UniversalDoctor Project, 23-33.  
Online: <http://www.universaldocor.com/EnOtrasPalabras/>
- Braun, S. (2011) “Recommendations for the use of video-mediated interpreting in criminal proceedings” in Braun, S. & Taylor, J.L. (eds.), *Videoconference and remote interpreting in criminal proceedings*. Guildford: University of Surrey. pp. 265-287.
- Braun, S. & Taylor, J.L. (2011) “Video-mediated interpreting: an overview of current practice and research” in Braun, S. & Taylor, J.L. (eds.), *Videoconference and remote interpreting in criminal proceedings*. Guildford: University of Surrey. pp. 27-57.
- Calvo-Encinas, E. (2004) “La Administración Pública ante la interpretación social: toma de contacto en la provincia de Toledo” in *Puentes – Hacia nuevas investigaciones en la mediación intercultural*. No. 4, pp. 7-16.
- Castiglioni, M. (1997) *La mediazione linguistico-culturale. Principi, strategie, esperienze*. Milán: FrancoAngeli.
- Conley, J. & O’Barr, W.M. (1990) *Rules versus relationships. The ethnography of legal discourse*. Chicago: The University of Chicago Press.
- Convention for the Protection of Human Rights and Fundamental Freedoms (European Convention on Human Rights (ECHR), as amended). Online:  
[http://www.echr.coe.int/NR/rdonlyres/D5CC24A7-DC13-4318-B457-5C9014916D7A/0/Convention\\_ENG.pdf](http://www.echr.coe.int/NR/rdonlyres/D5CC24A7-DC13-4318-B457-5C9014916D7A/0/Convention_ENG.pdf)
- Corsellis, A. (2011) “AVIDICUS: Conclusions and implications” in Braun, S. & Taylor, J.L. (eds.), *Videoconference and remote interpreting in criminal proceedings*. Guildford: University of Surrey. pp. 255-264.

- Costa, B. (2011) “Interpreting in Mental Health Contexts via Skype” in Valero-Garcés, C. (2011) *Public Service Interpreting and Translation in the Wild Wired World*. Alcalá de Henares: University of Alcalá: Servicio de Publicaciones de la Universidad.
- Demography Report 2010. Latest figures on the demographic challenges in the EU. Eurostat News Release 5/2011. Online: [http://epp.eurostat.ec.europa.eu/cache/ITY\\_PUBLIC/3-01042011-BP/EN/3-01042011-BP-EN.PDF](http://epp.eurostat.ec.europa.eu/cache/ITY_PUBLIC/3-01042011-BP/EN/3-01042011-BP-EN.PDF)
- Díaz-García, A. (2011) “El intérprete a distancia: videoconferencia” in Valero-Garcés, C. (2011) *Public Service Interpreting and Translation in the Wild Wired World*. Alcalá de Henares: University of Alcalá: Servicio de Publicaciones de la Universidad.
- Ellis, S.R. (2004) “Videoconferencing in Refugee Hearings” in *Ellis Report to the Immigration and Refugee Board*. Ottawa: Immigration and Refugee Board of Canada Audit and Evaluation Committee.  
Online: <http://www.irbcisr.gc.ca/eng/disdiv/proeva/revs/video/Pages/index.aspx>
- Erickson F. & Schultz J. (1982) *Counselor as Gatekeeper: Social Interaction in Interviews*. New York: Academic.
- España. Constitución Española, de 27 de diciembre de 1978. [Internet] *Boletín Oficial del Estado*, 29 de diciembre de 1978, núm. 311, p. 29313-29424 [Consulted 27 April 2013].  
Online: <http://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-1978-31229>
- España. Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil. [Internet] *Boletín Oficial del Estado*, 8 enero de 2000, núm. 7, pp. 575-728. [Consulted 27 April 2013].  
Online: [http://www.boe.es/diario\\_boe/txt.php?id=BOE-A-2000-323](http://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-2000-323)
- España. Ley Orgánica 4/2000, de 11 de enero, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social. [Internet] *Boletín Oficial del Estado*, 12 de enero de 2000, núm. 10, pp. 1139-1150. [Consulted 27 April 2013].  
Online: [http://www.boe.es/diario\\_boe/txt.php?id=BOE-A-2000-544](http://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-2000-544)
- España. Ley Orgánica 7/1985, de 1 de julio, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España. [Internet] *Boletín Oficial del Estado*, 3 de julio de 1985, núm. 158, pp. 20824-20829. [Consulted 27 April 2013]  
Online: <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-1985-12767>
- España. Real Decreto, de 14 de septiembre de 1882, por el que se aprueba la Ley de Enjuiciamiento Criminal. [Internet] *Boletín Oficial del Estado*, 17 de septiembre de 1882, núm. 260, pp. 803-806. [Consulted 27 April 2013]  
Online: <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-1882-6036>

- España. Real Decreto 2555/1977, de 27 de agosto, por el que se aprueba el Reglamento de la Oficina de Interpretación de Lenguas del Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación. [Internet] *Boletín Oficial del Estado*, 8 de octubre de 1977, núm. 241, pp. 22286-22287. [Consulted 27 April 2013]  
Online: [http://www.boe.es/diario\\_boe/txt.php?id=BOE-A-1977-24564](http://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-1977-24564)
- European Parliament (2005) *Report on the 3rd Remote Interpretation Test, Brussels, 22.11.-10.12.2005. Study Concerning the Constraints Arising From Remote Interpreting. Full Report*. Interpretation Directorate.
- European Union. 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. *Official Journal of the European Union*, 26 October 2010, No. 280, pp. 1-7.
- European Union. Directive 2012/13/EU of the European Parliament and of the Council of 22 May 2012, on the right to information in criminal proceedings. *Official Journal of the European Union*, 1 June 2012, No. 142, pp. 1-10.
- European Union. 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. *Official Journal of the European Union*, 14 November 2012, No. 315, pp. 57-73.
- European Union. Decision No. 2001/220/JHA of the Council of 15, March 2001, on the standing of victims in criminal proceedings. *Official Journal of the European Union*, 22 March 2001, No. 82, pp. 1-4.
- European Union. Notices from the European Union Institutions and Bodies. Council on Multi-Annual European e-Justice Action Plan 2009-2013. *Official Journal of the European Union*, 31 March 2009, No. C 75 pp. 1-12. [Last visited: 27 April 2013] Available: <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:C:2009:075:0001:0012:en:PDF>
- European Union. Resolution of the Council of 30 November 2009, on a Roadmap for strengthening procedural rights of suspected or accused persons in criminal proceedings. *Official Journal of the European Union*, 4 December 2009, No. 295, pp. 1-3.
- García-Beyaert, S. (2007) *La comunicación efectiva en las instituciones públicas: un derecho y una necesidad*. Master's Thesis in Political and Social Science. Barcelona: Universitat Pompeu Fabra.
- Gracia-García, Roberto A. (2002) "Telephone Interpreting: A Review of Pros and Cons".  
Online: [http://www.a2hc.org/articles/Telephone\\_interpreting-pros\\_and\\_cons.pdf](http://www.a2hc.org/articles/Telephone_interpreting-pros_and_cons.pdf)
- Griffiths, J. (1984) "What do Dutch lawyers actually do in divorce cases?" *Paper presented at the workshop on the study of interaction between lawyer and client*. Groningen: Rijksuniversiteit Groningen.

- Hale, S.B. (2007) *Community Interpreting*. Hampshire: Palgrave Macmillan.
- Hale, S.B. (2010) *La interpretación comunitaria*. Granada: Comares.
- Hall, Mark (2012) “EU Parliament makes cuts to translation budget” on EurActiv.com. Online: <http://www.euractiv.com/culture/parliament-cuts-translation-budg-news-516201>
- Hertog, E. (ed.) (2001) *Aequitas Access to Justice across Language and Culture in the EU*. Antwerp: Lessius University College. Online: <http://www.agisproject.com/Documents/Aequitas.pdf>
- Hertog, E. (ed.) (2003) *Aequalitas Equal Access to Justice across Language and Culture in the EU*. Antwerp: Lessius University College. Online: <http://www.agisproject.com/Documents/Aequalitas.pdf>
- Hymes, D. (1972) “Models of the interaction of language and social life” in Gumperz, J. & Hymes, D. (eds.), *Directions in sociolinguistics: The ethnography of communication*. New York: Holt, Rhinehart & Winston. pp. 35-71.
- Hymes, D. (1974) *Foundations in sociolinguistics: An ethnographic approach*. Philadelphia: University of Pennsylvania Press.
- Gascón-Nasarre, F. (2011) “Una breve radiografía de la interpretación judicial en España” in *La Linterna del Traductor*, 6, Madrid: ASETRAD. pp. 31-40. Online: [http://www.lalinternadeltraductor.org/pdf/lalinterna\\_n6.pdf](http://www.lalinternadeltraductor.org/pdf/lalinterna_n6.pdf)
- Iliescu Gheorghiu, C. (2001) *Introucción a la Interpretación: la Modalidad Consecutiva*. Alicante: University of Alicante.
- Katchen, J.E. (1995) “How to use cartoons in the EFL classroom”. *Thai TESOL Bulletin*, 8(1), 32-39, 1995. Online: <http://mx.nthu.edu.tw/~katchen/professional/cartoons.htm>
- Keijzer-Lambooy, H. & Gasille, W.J. (eds.) (2004) *Aequilibrium Instruments for Lifting Language Barriers in Intercultural Legal Proceedings*. Amsterdam: ITV University College. Online: <http://www.agisproject.com/Documents/Aequilibrium-n.pdf>
- Ko, Leong (2006) “The Need for Long-Term Empirical Studies in Remote Interpreting Research. A Case Study of Telephone Interpreting” in *Linguistica Antverpiensia: New Series: Themes in Translation Studies 5*. Antwerp: Artesis University College Antwerp. pp. 325-338.
- Lázaro Gutiérrez, R. (2010) *La interpretación en los servicios sanitarios en España. Estudio de la asimetría en las consultas médicas con pacientes de habla extranjera y la repercusión de la presencia de un intérprete ocasional*. Doctoral Thesis. Alcalá de Henares: University of Alcalá.

- Maley, Y., Candlin, C., Chrichton J., & Koster, P. (1995) "Orientations in lawyer-client interviews". *Forensic Linguistics*, 2(1). pp. 42-55.
- Mehrabian, Albert (1972/2007) *Nonverbal Communication*. Mouton de Gruyter / Aldine Transaction.
- Mintz, David (1998) "Hold the Phone. Telephone Interpreting Scrutinized".  
Online: [http://www.najit.org/members\\_only/proteus/back\\_issues/phoneinterp.htm](http://www.najit.org/members_only/proteus/back_issues/phoneinterp.htm)
- Morgan, C. (2011) "The new European directive on the rights to interpretation and translation in criminal proceedings" in Braun, S. & Taylor, J.L. (eds.), *Videoconference and remote interpreting in criminal proceedings*. Guildford: University of Surrey. pp. 5-10.  
Online: [http://www.videoconference-interpreting.net/BraunTaylor2011/01\\_Morgan.pdf](http://www.videoconference-interpreting.net/BraunTaylor2011/01_Morgan.pdf)
- Moser-Mercer, B. (2002) "Situation Models: The Cognitive Relation Between Interpreter, Speaker and Audience" in *Proceedings of the ESIT Symposium in Honor of Marianne Lederer. Identité, altérité, équivalence, 24-26 May 2000*. Ed. F. Israël. Paris: Lettres Modernes Minard. pp. 163-188.
- Moser-Mercer, B. (2003) "Remote interpreting: assessment of human factors and performance parameters". *Communicate. AIIC Webzine* 23. Online: <http://aiic.net/page/1125>
- Moser-Mercer, B. (2005) "Remote Interpreting: The Crucial Role of Presence" in *bulletin vals-asla* 81. pp. 73-97.
- Mouzourakis, P. (2003) "That feeling of being there: vision and presence in remote interpreting". *Communicate! Summer 2003*. Online: <http://aiic.net/page/1173>
- Mouzourakis, P. (2006) "Remote interpreting: a technical perspective on recent experiments". *Interpreting*, 8 (1). pp. 45-66.
- Murgu, D. & Jiménez, S. (2011) "La formación de un intérprete telefónico" in Valero-Garcés, C. (2011) *Public Service Interpreting and Translation in the Wild Wired World*. University of Alcalá: Servicio de Publicaciones de la Universidad.
- Napier, J. (2011) "Here or there? An assessment of video remote signed language interpreter-mediated interaction in court" in Braun, S. & Taylor, J.L. (eds.), *Videoconference and remote interpreting in criminal proceedings*. Guildford: University of Surrey. pp. 145-185.  
Online: [http://www.videoconference-interpreting.net/BraunTaylor2011/09\\_Napier.pdf](http://www.videoconference-interpreting.net/BraunTaylor2011/09_Napier.pdf)
- Napier, J., McKee, R., & Goswell, D. (2010) *Sign language interpreting: Theory & practice in Australia and New Zealand (2nd ed.)*. Sydney: Federation Press.

- Niittyinpera, U. (2011) “Mobile and Video Interpreting in Finnish Sign Language Interpreting” in Valero-Garcés, C. (2011) *Public Service Interpreting and Translation in the Wild Wired World*. Alcalá de Henares: University of Alcalá: Servicio de Publicaciones de la Universidad.
- Phelan, M. (2001) *The Interpreter’s Resource*. Manchester: Multilingual Matters.
- Roziner, I. and Shlesinger, M. (2010) “Much ado about something remote: Stress and performance in remote interpreting”. *Interpreting*, 12 (2). pp. 214–247.
- Saint-Louis, L., Friedman, E., Chiasson, E., Quessa, A., Novaes, F. (2003) *Testing new technologies in medical interpreting*. Somerville, Massachusetts: Cambridge Health Alliance.  
Online: <http://www.challiance.org/Resource.ashx?sn=CommunityAffairstnthdbk>
- Simon, F. (2012) “Parliament struggles to recruit English-language interpreters” on EurActiv.com.  
Online: <http://www.euractiv.com/culture/parliament-struggles-recruit-eng-news-512000>
- Swaney, I. (1997) “Thoughts on Live vs. Telephone and Video Interpretation”.  
Online: [http://www.najit.org/members\\_only/proteus/back\\_issues/swaney.htm](http://www.najit.org/members_only/proteus/back_issues/swaney.htm)
- Valero Garcés, C. (2010) “Challenging communication in doctor / non-native patient encounters. Two perspectives, three types of interaction and some proposals” in *The Journal of Specialised Translation*. Issue 14 – July 2010.  
Online: [http://www.jostrans.org/issue14/art\\_valero.pdf](http://www.jostrans.org/issue14/art_valero.pdf)
- Van der Vlis, E.-J. (2011) “Videoconferencing in criminal proceedings” in Braun, S. & Taylor, J.L. (eds.), *Videoconference and remote interpreting in criminal proceedings*. Guildford: University of Surrey. pp. 11-25.  
Online: [http://www.videoconference-interpreting.net/BraunTaylor2011/02\\_vanderVlis.pdf](http://www.videoconference-interpreting.net/BraunTaylor2011/02_vanderVlis.pdf)
- Verrept, H. (2004) "Intercultural Mediation through the Internet in Belgian Hospitals. 4th International Conference on Public Service Interpreting and Translation, FITISPos-UAH, 13-15 April 2011.  
Abstracts Available: <http://tisp2011.tucongreso.es/ti2011/files/book-abstracts.pdf>  
Full Paper Available:  
[http://www.mfh-eu.net/public/files/conference/mfh\\_paper3\\_Hans\\_Verrept.pdf](http://www.mfh-eu.net/public/files/conference/mfh_paper3_Hans_Verrept.pdf)
- Vidal, M. (1998) “Telephone Interpreting: Technological Advance or Due Process Impediment?”  
Online: [http://www.najit.org/members\\_only/proteus/back\\_issues/vidal3.htm](http://www.najit.org/members_only/proteus/back_issues/vidal3.htm)
- Vigier-Moreno, F. (2007) *El nombramiento de Interprete Jurado de inglés mediante acreditación académica: estudio de la formación específica en España*. Original Research Paper. Granada: University of Granada.

Vigier-Moreno, F. (2010) “La nueva normativa de la profesión de traductor-intérprete jurado: ¿un paso adelante o un paso atrás?” in *La Linterna del Traductor*, 4, Madrid: ASETRAD. pp. 37-49. Online: [http://www.lalinternadeltraductor.org/pdf/lalinterna\\_n4.pdf](http://www.lalinternadeltraductor.org/pdf/lalinterna_n4.pdf)

Wadensjö, C. (1998) *Interpreting As Interaction*. London: Longman.

Wadensjö, C. (1999) “Telephone Interpreting and the Synchronisation of Talk in Social Interaction” in *The Translator* 5/2. pp. 247-264.



# Webgrafia

AIIC (International Association of Conference Interpreters)

<http://www.aiic.net>

Code for the use of new technologies in conference interpretation

<http://aiic.net/page/120/>

Last Visited: 27 April 2013

Guidelines for remote conferencing

<http://aiic.net/page/143/>

Last Visited: 27 April 2013

What about monitors in SI booths?

<http://aiic.net/page/148/>

Last Visited: 27 April 2013

Amazon

<http://www.amazon.com/Apple-iSight-Conferencing-Autofocus-M8817LL/dp/B0002OZXG0>

<http://www.amazon.com/Logitech-960-000617-Webcam-C210/dp/B003LVZO88>

Last Visited: 4 May 2013

BlueJeans

<http://bluejeans.com/>

Last Visited: 30 April 2013

CIOS

Ethnography Encyclopedia

[http://www.cios.org/encyclopedia/ethnography/3theoretical\\_background.htm](http://www.cios.org/encyclopedia/ethnography/3theoretical_background.htm)

Last Visited: 19 May 2013

DEKOM

<http://www.dekom.com>

Last Visited: 22 April 2013

Dualia

<http://www.dualia.es>

Last Visited: 4 May 2013

EU Languages and Language Policy

[http://ec.europa.eu/languages/languages-of-europe/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/languages/languages-of-europe/index_en.htm)

Last Visited: 27 April 2013

## European Commission

<http://ec.europa.eu>

Application of EU Law

[http://ec.europa.eu/eu\\_law/introduction/what\\_directive\\_en.htm](http://ec.europa.eu/eu_law/introduction/what_directive_en.htm)

Last Visited: 27 April 2013

DG Interpretation

[http://ec.europa.eu/dgs/scic/about-dg-interpretation/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/dgs/scic/about-dg-interpretation/index_en.htm)

Last Visited: 13 April 2013

## European e-Justice Portal

<https://e-justice.europa.eu>

2.4 Interpretation

[https://e-justice.europa.eu/content\\_manual-71-en.do?idSubpage=6](https://e-justice.europa.eu/content_manual-71-en.do?idSubpage=6)

Last Visited: 27 April 2013

Find a legal translator or an interpreter

[https://e-justice.europa.eu/content\\_find\\_a\\_legal\\_translator\\_or\\_an\\_interpreter-116-en.do](https://e-justice.europa.eu/content_find_a_legal_translator_or_an_interpreter-116-en.do)

Last Visited: 27 April 2013

Find a legal translator or interpreter - Spain

[https://e-justice.europa.eu/content\\_find\\_a\\_legal\\_translator\\_or\\_an\\_interpreter-116-es-en.do?member=1](https://e-justice.europa.eu/content_find_a_legal_translator_or_an_interpreter-116-es-en.do?member=1)

Last Visited: 27 April 2013

General policy description

[https://e-justice.europa.eu/content\\_general\\_policy\\_description-70-en.do](https://e-justice.europa.eu/content_general_policy_description-70-en.do)

Last Visited: 27 April 2013

Guide on videoconferencing in cross-border proceedings

[https://e-justice.europa.eu/content\\_manual-71-en.do](https://e-justice.europa.eu/content_manual-71-en.do)

Last Visited: 27 April 2013

Information on national facilities

[https://e-justice.europa.eu/content\\_information\\_on\\_national\\_facilities-151-en.do](https://e-justice.europa.eu/content_information_on_national_facilities-151-en.do)

Spain: <https://e-justice.europa.eu/fileDownload.do?id=a10d4134-b546-40e1-9318-8a1583d51435>

Last Visited: 27 April 2013

Technical Aspects

[https://e-justice.europa.eu/content\\_manual-71-en.do?idSubpage=15](https://e-justice.europa.eu/content_manual-71-en.do?idSubpage=15)

Last Visited: 27 April 2013

Technical Standards

[https://e-justice.europa.eu/content\\_manual-71-en.do?idSubpage=18](https://e-justice.europa.eu/content_manual-71-en.do?idSubpage=18)

Last Visited: 27 April 2013

## FriendCaller

<http://www.friendcaller.com>

Last Visited: 4 May 2013

goodreads

<http://www.goodreads.com/quotes/tag/economics>

Last Visited: 12 June 2013

Google Developers

[https://developers.google.com/talk/call\\_signaling#Video](https://developers.google.com/talk/call_signaling#Video)

Last Visited: 4 May 2013

ITU (International Telecommunication Union)

Telecommunication Standardization Sector

<http://www.itu.int/en/ITU-T/Pages/default.aspx>

Last Visited: 1 May 2013

Kammarkollegiet

<http://www.kammarkollegiet.se/in-english/find-interpreter>

Last Visited: 10 April 2013

Linkterpreting

<http://linkterpreting.uvigo.es>

Liaison Interpreting

<http://linkterpreting.uvigo.es/que-es-la-interpretacion/tecnicas/interpretacion-de-enlace/?lang=en>

Last Visited: 27 April 2013

MAEC (Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación)

<http://www.exteriores.gob.es/>

Traductores/as - Intérpretes Jurados/as

<http://www.exteriores.gob.es/Portal/en/ServiciosAlCiudadano/Paginas/Traductoresas---Int%C3%A9rpretes-Juradosas.aspx>

Última consulta: 27 Abril 2013

Lista actualizada

<http://www.exteriores.gob.es/Portal/es/ServiciosAlCiudadano/Documents/2013listadoIIJJ.pdf>

Última consulta: 27 Abril 2013

MegaMeeting

<http://www.megameeting.com>

Last Visited: 4 May 2013

Moving at the Speed of Creativity

<http://www.speedofcreativity.org/2011/04/16/multipoint-videoconferencing-h-323-skype-on-the-blue-jeans-network/>

Last Visited: 4 May 2013

ooVoo

<http://www.oovoo.com>

Last Visited: 4 May 2013

RITAP (Red de Intérpretes y Traductores de la Administración Pública)

<http://www.ritap.es>

Marco Jurídico

<http://www.ritap.es/marco-juridico-de-la-traduccion-e-interpretacion-en-las-administraciones-publicas/>

Última consulta: 27 Abril 2013

Videoconference and Remote Interpreting

<http://www.videoconference-interpreting.net/>

Last Visited: 27 April 2013

Vidyo

<http://www.vidyo.com>

Last Visited: 4 May 2013

VSee

<http://www.vsee.com>

Last Visited: 4 May 2013

Webopedia

<http://www.webopedia.com>

Last Visited: 25 April 2013

What Is My IP Address

<http://whatismyipaddress.com/isdn>

Last Visited: 25 April 2013

Wikipedia

“Dell Hymes”

[http://en.wikipedia.org/wiki/Dell\\_Hymes#cite\\_ref-9](http://en.wikipedia.org/wiki/Dell_Hymes#cite_ref-9)

Last Visited: 19 May 2013

# **ANEXOS**

# ANEXO I

(<http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2012:142:0001:0010:EN:PDF>)

## Indicative model Letter of Rights

The sole purpose of this model is to assist national authorities in drawing up their Letter of Rights at national level. Member States are not bound to use this model. When preparing their Letter of Rights, Member States may amend this model in order to align it with their national rules and add further useful information. The Member State's Letter of Rights must be given upon arrest or detention. This however does not prevent Member States from providing suspects or accused persons with written information in other situations during criminal proceedings.

You have the following rights when you are arrested or detained:

### A. ASSISTANCE OF A LAWYER/ENTITLEMENT TO LEGAL AID

You have the right to speak confidentially to a lawyer. A lawyer is independent from the police. Ask the police if you need help to get in contact with a lawyer, the police shall help you. In certain cases the assistance may be free of charge. Ask the police for more information.

### B. INFORMATION ABOUT THE ACCUSATION

You have the right to know why you have been arrested or detained and what you are suspected or accused of having done.

### C. INTERPRETATION AND TRANSLATION

If you do not speak or understand the language spoken by the police or other competent authorities, you have the right to be assisted by an interpreter, free of charge. The interpreter may help you to talk to your lawyer and must keep the content of that communication confidential. You have the right to translation of at least the relevant passages of essential documents, including any order by a judge allowing your arrest or keeping you in custody, any charge or indictment and any judgment. You may in some circumstances be provided with an oral translation or summary.

### D. RIGHT TO REMAIN SILENT

While questioned by the police or other competent authorities, you do not have to answer questions about the alleged offence. Your lawyer can help you to decide on that.

### E. ACCESS TO DOCUMENTS

When you are arrested and detained, you (or your lawyer) have the right to access essential documents you need to challenge the arrest or detention. If your case goes to court, you (or your lawyer) have the right to access the material evidence for or against you.

### F. INFORMING SOMEONE ELSE ABOUT YOUR ARREST OR DETENTION/INFORMING YOUR CONSULATE OR EMBASSY

When you are arrested or detained, you should tell the police if you want someone to be informed of your detention, for example a family member or your employer. In certain cases the right to inform another person of your detention may be temporarily restricted. In such cases the police will inform you of this.

If you are a foreigner, tell the police if you want your consular authority or embassy to be informed of your detention. Please also tell the police if you want to contact an official of your consular authority or embassy.




### G. URGENT MEDICAL ASSISTANCE

When you are arrested or detained, you have the right to urgent medical assistance. Please let the police know if you are in need of such assistance.

### H. PERIOD OF DEPRIVATION OF LIBERTY

After your arrest you may be deprived of liberty or detained for a maximum period of ... [fill in applicable number of hours/days]. At the end of that period you must either be released or be heard by a judge who will decide on your further detention. Ask your lawyer or the judge for information about the possibility to challenge your arrest, to review the detention or to ask for provisional release.

# ANEXO II – Fichas PR0028 y PR0037 de Interpret Solutions

Ficha de Producto					
<b>Interpret Solutions</b> Avda. Europa 5 45005 Toledo  Tel: 902 11 28 11 Fax: 902 11 29 70 info@interpretsolutions.com - www.interpretsolutions.com					
					
4 de abril de 2013					
datos					
Referencia	PR0028				
Descripción	Interpret Phone				
Familia	MATERIAL				
Coste de reposición: 116,82 €					
características					
Unidades	1	Medidas (Lar.xAnch.xAlt.) cm.	26 X 25 X 10	Base imponible:	99,00 €
Componente	teléfono + bolsa transporte	Peso (g.)	1350	IVA 18 %:	20,79 €
Observaciones				P.V.P.:	119,79 €
Teléfono analógico de doble auricular, con función manos libres, toma de auriculares, reducción de ruidos ambientales, específico de interpretación telefónica. imprescindible línea analógica					
foto			foto		
					
De conformidad con lo establecido en la Ley 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, le informamos que todos los datos facilitados serán incorporados a un fichero cuya titularidad corresponde a la Interpret Solutions S.L., con CIF/NIF B85004349 y domicilio social en el Avda. Europa 5 - 45005 Toledo. Los datos recogidos se utilizarán para la gestión del servicio solicitado. Podrá ejercer su derecho de acceso, rectificación, cancelación y oposición al tratamiento de sus datos personales, en los términos y condiciones previstos en la normativa vigente, mediante comunicación escrita a Interpret Solutions S.L..					
En caso de aceptar el presente presupuesto, los rogamos nos lo remitan firmado y sellado, indicando la fecha y la persona que acepta el mismo.					
<b>Aceptado por</b>			<b>Fecha y firma</b>		

## Ficha de Producto

**Interpret Solutions**  
Avda. Europa 5  
45005 Toledo

Tel: 902 11 28 11 Fax: 902 11 29 70  
info@interpretsolutions.com - www.interpretsolutions.com



4 de abril de 2013

datos	
Referencia	PR0037
Descripción	Alquiler Interpret Phone
Familia	MATERIAL
Coste de reposición:	99 €

características					
Unidades	1	Medidas (Lar.xAnch.xAlt.) cm.	26 X 25 X 10	Base imponible:	3,00 €
Componente	teléfono + bolsa transporte	Peso (g.)	1350	IVA 18 %:	0,63 €
Observaciones	P.V.P.: 3,63 €				
Teléfono analógico de doble auricular, con función manos libres, toma de auriculares, reducción de ruidos ambientales, específico de interpretación telefónica.					



De conformidad con lo establecido en la Ley 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, le informamos que todos los datos facilitados serán incorporados a un fichero cuya titularidad corresponde a la Interpret Solutions S.L., con CIF/NIF B85004349 y domicilio social en el Avda. Europa 5 - 45005 Toledo. Los datos recogidos se utilizarán para la gestión del servicio solicitado. Podrá ejercer su derecho de acceso, rectificación, cancelación y oposición al tratamiento de sus datos personales, en los términos y condiciones previstos en la normativa vigente, mediante comunicación escrita a Interpret Solutions S.L.

En caso de aceptar el presente presupuesto, les rogamos nos lo remitan firmado y sellado, indicando la fecha y la persona que acepta el mismo.

**Aceptado por**

**Fecha y firma**

--------------

--------------



## ANEXO III - Los roleplay y la ficha de la abogada

---

Actor Role Card #1

**Name:** Kingsley Osagie

**Place of Birth:** Maiduguri, Nigeria

**Date of Birth:** 12-03-1978

You have been living in Spain for several years, but do not have any legal residency or Spanish ID No. For this reason, you do not have any measurable income in the Spanish Social Security system.

You have a police report with you that describes “allanamiento de morada” and “delito contra la libertad - coacciones y amenazas”, which you do not understand because it is in Spanish. You have a court date pending and are meeting with a lawyer for a free consultation to learn about your legal options and rights. You need to have him tell you what the police report says, and find out about getting a lawyer, and what will happen next.

### **Your story:**

You have had an on and off relationship with a Spanish girl for the past few years, and have slept in her apartment many times, sometimes for relatively long periods of time, but have never officially lived there. It is easy for you to get into the building where she lives because the doorman and the neighbors have seen you enough times that they let you in without any problems.

One day, you show up at the girls apartment and are let into the building, because you need a place to stay for a few nights although the relationship has been rocky the past few weeks. She explains that she doesn't want to see you or talk to you at this moment, but you **force your way into the apartment**. Once inside, the two of you begin talking and you explain that you need to stay there for a few days. She says that she will not allow it, and you begin to get angry. You tell her that you don't want to make her life more difficult, but she HAS to let you stay there, and that you could easily make her life very very difficult because you know where she lives and where she works. When you go to use the bathroom, she calls the police, they show up, arrest you, and you are taken away to the police station, where they gave you the police report. In the police report it says that you were physical with her, so you must use hand gestures to describe how you 'grabbed her arm', for example. Refer to a scar she has always had but might claim was caused by you.

### **Improvising options for “forcing your way into the apartment” (try to use body language)**

- knew where a spare key was hidden
- pushed it open with force
- waited until she was walking in and came in behind her before she could close the door

From your point of view, you never ‘threatened’ her, and didn’t even break in. You just went into the apartment.

**Points of Confusion:**

When the lawyer explains options about authorizing him as the lawyer or having a lawyer appointed by the state, you don’t understand the difference, and need him to explain what a court-appointed lawyer is, and how to apply for one. Based on your concept of court-appointed lawyers, you don’t really trust them, think they could be poor quality, or working on the government’s side.

If they bring up notaries, you are confused by this and don’t understand why there are two authorizations necessary.

**General Speaking Style:**

You are confused, upset at the girl for filing the complaint and having you arrested, and your argument is fueled by emotion. You don’t understand the Spanish system, and think this is all a mess that you shouldn’t be having to deal with.

When describing how you were acting with the girl or how you got into the building, try to use physical descriptions that are reinforced with your body language, like:

- She was walking in like \*this\* and the door was open like \*that\*
- I sort of grabbed her arm like \*this\* and blocked her from walking
- Describe the scar that she has with body language -- right \*here\* on her arm

## Actor Role Card #2

**Name:** James Smith

**Place of Birth:** Portland, Oregon, USA

**Date of Birth:** 08-04-1987

You are an English teacher who originally came to Spain with a student visa (legally) and overstayed the visa. You have now been living here for two years illegally and were hoping to apply for residency, “arraigo”, after your third illegal year. You had been living with Spanish roommates, but were never officially on the contract, you had only been paying rent in cash. After some disagreements with your roommates, you decided to leave the flat and have since then been living with a friend. You went to the flat one day when nobody was there, and knew a way to get into the flat. After taking the items that you claim are yours, the other roommates claimed they had been broken into and you had robbed them. You have a police report that you do not understand because of the Spanish, but it includes “allanamiento de morada” and “robo”, which you have been told is break-in and entry and robbery. You completely disagree, saying that they were your things and that you could have used a key to get in for all they knew, so it can’t be either and you want a lawyer to help you fight these charges.

### **Your story:**

There were many things in your old flat that were bought “for the flat”, or bought together. There are other things that were bought with a plan of you buying some things and them buying others, but for everybody to use. You no longer had a key to the flat, and describe to the lawyer how you physically got into the building (using body language and hand gestures to describe this) because you knew there were still things of yours in the flat and wanted to get them. After the disagreements, you thought it would be best to get these things when they were gone, and since you knew them well you knew their schedules.

They are claiming that you broke in, and that you robbed them. You very much feel that you only took things that were yours and that you had paid for. You cannot really prove that you lived there, except for the fact that others in the building would recognize you- but you never really spoke with too many of them. When you were inside, you also found a spare key, so you tell the lawyer that you want to say you used the key rather than went in through the window. You never updated your address in the Spanish system, but you have some pieces of mail with your name and address on them, and have that address listed with your Spanish bank account. You have some friends that went to your apartment during this time that can testify for you living there. You are afraid that because you aren’t legal here, and didn’t have a contract that they are going to say you never lived there and you won’t be able to do anything about it.

### **Improvising options:**

- maybe you have some receipts of one or more of the claimed objects
- if they say you never lived there, how would they know it was you?
- you have an email about seeing the flat from when you were first interested in it

### **Points of Confusion:**

When the lawyer explains the court process, you are very worried about not being able to have an interpreter and not being able to tell your side in your own language. Also, you are very worried

about them finding out that you don't have your proper papers at this moment and that you could get deported.

**General Speaking Style:**

You are angry with your roommates and have a sense of self-righteousness like you have done nothing wrong and that these Spanish roommates of yours should pay. You are willing to pay for the lawyer at any cost and speak in a very slang American style. You think you know a lot about your legal rights, but it is mostly based on the movies you have seen and not so much the actual Spanish legal system.

When describing how you got in, try to use physical descriptions that are reinforced with your body language, like:

- The window was \*this\* high
- It has these bars kind of like \*this\* and you just grab them like \*this\*
- I kind of put my leg up like \*this\* and pushed it like \*this\*

### Actor Role Card #3

**Name:** Rakesh Patel

**Place of Birth:** New Delhi, India

**Date of Birth:** 27-02-1982

You've been in Spain for a few years without any legal paperwork and have not yet mastered the Spanish language. You worked in a restaurant and are able to make a decent living, but always received your money under the table because of your lack of legal standing. You had been living with a Spanish girl whom you considered to be your wife, but were not officially married in Spain. During this time together, a car was bought with your money, but she holds the registration, title and insurance, for the car because of the legalities. After breaking up with her, you took the car and left Madrid. She claimed that the car had been stolen and you were subsequently arrested for car theft when you were pulled over for a routine traffic stop in Southern Spain. You don't understand the police report, which is in Spanish, and you claim that it was your car since it was purchased with your money.

#### **Your story:**

You and your wife / girlfriend were living together when the car was bought, but you don't know exactly how you could prove this fact or the fact that you were even together if she denies it. You say that people in the building recognize you, and could testify for your being together at one point. Furthermore, you claim that you were present when the car was purchased and the dealership may remember you as well. You always had a second key to the car, and for that reason it was easy to take the car after the breakup. You had some friends in the South of Spain and drove the car down there. She had the car parked outside of the apartment that you used to live in with her and you simply took it one day without telling her to avoid arguing or conflicts over her saying it was a gift or that it was her car. You then describe the traffic stop using lots of body language.

You claim that it was not a gift, but simply that it was bought in her name because you could not have bought it in your name. As soon as it went missing she claimed it had been robbed, although she was sure it was you who had taken it. You knew that she would not give you the car even though it was bought with your money. In fact, you have very few paper records to prove that it was your money used. Your best defense may be that she cannot prove having sufficient income to have paid for the car, and your ex-coworkers at the restaurant you worked at can testify that you were making a decent living. You don't want any legal trouble, and think that simply giving the car back now will solve all the problems. However, you don't understand that if she is the title holder and you cannot prove any marriage then the car is considered stolen from a legal perspective. You want to know your options for defending yourself and if possible for being able to keep the car since it was your money that paid for it.

#### **Improvising options:**

- receipts of phone and Internet bills paid in your name from your bank account at the address where you both were living
- ex-coworkers who can testify that you had bought the car with your money and had seen you driving the car before the breakup and before it was reported stolen
- you have photos of the two of you together inside of the apartment that you lived in

**Points of Confusion:**

You don't understand how it can even be considered a stolen car if you had keys for the car. Furthermore, from your perspective you cannot steal something that was bought with your money. You don't understand the legal part of being the titleholder.

The lawyer keeps referring to the girl as your ex-girlfriend, but you insist ex-wife. This concept seems difficult for you because you thought since you were living together she was your wife, but he explains that without a marriage she cannot have been considered your wife.

The lawyer explains that there is an authorization for him to do some of the paperwork in your name and to defend you, but you are confused as to why this would need to happen if you give the car back to her

**General Speaking Style:**

You are confused more than anything. You don't understand how she can deny having lived with you, how she wasn't considered your wife and how any of this can be considered theft. Furthermore, you don't understand why giving the car back wouldn't solve everything. You keep coming back to the same points and don't seem to understand the legal implications of marriage, theft, etc. You are speaking with your emotions more than from a legal standpoint.

When describing the traffic stop, try to use physical descriptions that are reinforced with your body language, like:

- So I was speeding and the police car was at the other intersection like \*this\* (show hand signals)
- He came up to the car and asked for the registration so I reached \*here in the thingy\* (glove compartment, use hand motions)
- I didn't have it, so he made a face like \*this\* and went back to his car for a moment
- He made me get out of the car and put my hands like \*this\* and arrested me

Ficha: Abogada

**Nombre:** Marta González

Eres un abogado que ofrece una consulta gratis a la gente que ha sido denunciada o detenida y que quiere conocer sus derechos y saber qué opciones tiene. El cliente aparece con una denuncia policial que no entiende ya que no habla castellano.

**Inicio:**

1. Apunta una ficha de datos con su nombre, fecha de nacimiento, lugar de nacimiento y pregunta su estado legal en España (TaV de la cláusula de protección de datos)
2. Explícale que todo será confidencial para ganarte su confianza y el hecho de que trabajas independientemente del gobierno y de la policía, por lo que te puede contar toda la historia sin preocuparse de que se lo cuentes a otra persona
3. Pídele los documentos que tenga y la denuncia policial para leerla y explicarle en qué consiste
  - Pide que el intérprete lea la denuncia al cliente en inglés
4. Pide su versión de la historia, todo lo que pasó y las preguntas que tenga. Explica que debe contarte todos los detalles para que puedas crear la mejor defensa.
  - Pregunta si tiene algún testigo que pueda confirmar su relación previa con la mujer y pregúntale qué pruebas puede tener ella.

Después de que cuente su historia, vas a explicarle las opciones que tiene en cuanto a un abogado privado o uno de oficio y un poco sobre cómo funciona el sistema penal de España.

1. **Consecuencias:** Tan sólo una condena y ya no puede solicitar una tarjeta de residencia, nacionalidad, etc.
  - Si la tuviera, no podría renovarla
2. **Tiene derecho a un abogado** y si no tiene suficientes ingresos, le pueden ofrecer un abogado de oficio.
  - Tiene que ganar menos del doble del SML (salario mínimo interprofesional)
  - Si no tiene ingresos tendría que demostrarlo con un certificado que indique que no está en el sistema de la seguridad social
  - Explica que puede ir al colegio de abogados o llamar para pedir cita en la que tendría que aportar la documentación sobre los medios económicos y una solicitud
  - Con la solicitud, para el plazo del juicio hasta que el abogado esté disponible
  - Consulta las dudas que puede tener en cuanto al concepto de abogado de oficio si no tiene confianza en esta figura
    - Normalmente no sólo trabajan de oficio, y no están en el equipo de la fiscalía
3. En el juicio, tiene derecho a mentir o a no responder a cualquiera pregunta

Más que nada, vas a explicar que se trata de montar la mejor defensa en la que se puede mentir (una cosa distinta del sistema Español) pero que no le puedes asegurar lo que va a pasar. Para empezar a montar la defensa, él tendría que autorizarte para ser su abogado.

4. Explica que si quiere que le defiendas tiene que firmar una autorización que dice que tú eres su abogado (Encargo de servicio)
  - Su secretaria tiene un formulario que él puede rellenar, dejar con ella y pedir la próxima cita
  - Hay que pagar una provisión de fondos para empezar a montar la defensa
    - Explica que el colegio de abogados te obliga a que, como abogado, cobres el mínimo dependiendo de los delitos y la defensa prevista
5. Explica que hay otra autorización si él quiere y que puedes hacer varios trámites en su nombre.
  - Tendría que darte el poder y que para eso tendría que firmar un documento ante notario
  - Indica que la secretaria también le puede dar instrucciones de cómo encontrar un notario y pedir el formulario para otorgar un poder a otra persona.

Para terminar, pregunta si quiere seguir contigo como su abogado o si opta por un abogado de oficio. Dale tu tarjeta para que pueda llamarte o ponerse en contacto contigo.

### **PUNTOS IMPORTANTES DEL DISCURSO:**

En el discurso entre abogado y cliente pueden existir dos tipos de discurso a la vez. Deberías explicar cosas desde el punto de vista del Derecho y luego lo puedes “traducir” a un lenguaje que él entienda. Hay una mezcla entre la perspectiva legal y la conexión que quieres crear con él para ganar su confianza. Haces de puente entre el mundo del Derecho y el mundo laico.

En cambio, cuando él cuenta su historia, puedes parafrasear en un lenguaje medio-legal, medio-nivel básico para recontar su historia de manera más cercana al Derecho.

Las siguientes definiciones legales se deben explicar en principio de manera legal y luego de manera modificada a un nivel más básico para que el cliente las entienda.

### **DEFINICIONES LEGALES (CÓDIGO PENAL)**

#### ALLANAMIENTO DE MORADA

##### **Artículo 202**

1. El particular que, sin habitar en ella, entrare en morada ajena o se mantuviere en la misma contra la voluntad de su morador, será castigado con la pena de prisión de seis meses a dos años.
2. Si el hecho se ejecutare con violencia o intimidación la pena será de prisión de uno a cuatro años y multa de seis a doce meses.

#### **COACCIONES**

##### **Artículo 172**

1. El que, sin estar legítimamente autorizado, impidiere a otro con violencia hacer lo que la ley no prohíbe, o le compeliere a efectuar lo que no quiere, sea justo o injusto, será castigado con la pena de prisión de seis meses a tres años o con multa de 12 a 24 meses, según la gravedad de la coacción o de los medios empleados.



Cuando la coacción ejercida tuviera como objeto impedir el ejercicio de un derecho fundamental se le impondrán las penas en su mitad superior, salvo que el hecho tuviera señalada mayor pena en otro precepto de este Código.

También se impondrán las penas en su mitad superior cuando la coacción ejercida tuviera por objeto impedir el legítimo disfrute de la vivienda.

2. El que de modo leve coaccione a quien sea o haya sido su esposa, o mujer que esté o haya estado ligada a él por una análoga relación de afectividad, aun sin convivencia, será castigado con la pena de prisión de seis meses a un año o de trabajos en beneficio de la comunidad de treinta y uno a ochenta días y, en todo caso, privación del derecho a la tenencia y porte de armas de un año y un día a tres años, así como, cuando el Juez o Tribunal lo estime adecuado al interés del menor o incapaz, inhabilitación especial para el ejercicio de la patria potestad, tutela, curatela, guarda o acogimiento hasta cinco años.

Igual pena se impondrá al que de modo leve coaccione a una persona especialmente vulnerable que conviva con el autor.

Se impondrá la pena en su mitad superior cuando el delito se perpetre en presencia de menores, o tenga lugar en el domicilio común o en el domicilio de la víctima, o se realice quebrantando una pena de las contempladas en el artículo 48 de este Código o una medida cautelar o de seguridad de la misma naturaleza.

No obstante lo previsto en los párrafos anteriores, el Juez o Tribunal, razonándolo en sentencia, en atención a las circunstancias personales del autor y a las concurrentes en la realización del hecho, podrá imponer la pena inferior en grado.

## AMENAZAS

### Artículo 169

El que amenazare a otro con causarle a él, a su familia o a otras personas con las que esté íntimamente vinculado un mal que constituya delitos de homicidio, lesiones, aborto, contra la libertad, torturas y contra la integridad moral, la libertad sexual, la intimidad, el honor, el patrimonio y el orden socioeconómico, será castigado:

- 1.º Con la pena de prisión de uno a cinco años, si se hubiere hecho la amenaza exigiendo una cantidad o imponiendo cualquier otra condición, aunque no sea ilícita, y el culpable hubiere conseguido su propósito. De no conseguirlo, se impondrá la pena de prisión de seis meses a tres años.
- Las penas señaladas en el párrafo anterior se impondrán en su mitad superior si las amenazas se hicieren por escrito, por teléfono o por cualquier medio de comunicación o de reproducción, o en nombre de entidades o grupos reales o supuestos.
- 2.º Con la pena de prisión de seis meses a dos años, cuando la amenaza no haya sido condicional.

### Artículo 170

1. Si las amenazas de un mal que constituyere delito fuesen dirigidas a atemorizar a los habitantes de una población, grupo étnico, cultural o religioso, o colectivo social o profesional, o a cualquier otro grupo de personas, y tuvieran la gravedad necesaria para conseguirlo, se impondrán respectivamente las penas superiores en grado a las previstas en el artículo anterior.

2. Serán castigados con la pena de prisión de seis meses a dos años, los que, con la misma finalidad y gravedad, reclamen públicamente la comisión de acciones violentas por parte de organizaciones o grupos terroristas.

## ROBOS

### Artículo 237

Son reos del delito de robo los que, con ánimo de lucro, se apoderaren de las cosas muebles ajenas empleando fuerza en las cosas para acceder al lugar donde éstas se encuentran o violencia o intimidación en las personas.

### Artículo 238

Son reos del delito de robo con fuerza en las cosas los que ejecuten el hecho cuando concurra alguna de las circunstancias siguientes:

- 1.º Escalamiento.
- 2.º Rompimiento de pared, techo o suelo, o fractura de puerta o ventana.
- 3.º Fractura de armarios, arcas u otra clase de muebles u objetos cerrados o sellados, o forzamiento de sus cerraduras o descubrimiento de sus claves para sustraer su contenido, sea en el lugar del robo o fuera del mismo.
- 4.º Uso de llaves falsas.
- 5.º Inutilización de sistemas específicos de alarma o guarda.

Aquí puede usar cualquiera de las opciones: descubrimiento de claves para entrar en la casa o forzamiento de cerraduras. La historia que te venga mejor. En cuanto al coche...no habría pruebas de forcejeo de la cerradura... aunque la víctima puede decir que el acusado la coaccionó para que le diera las llaves... en realidad con estas tres cosas (allanamiento, robo y coacción puedes jugar y crear muchas opciones)

## ANEXO IV – Las encuestas

### Preguntas para los intérpretes antes de interpretar:

1. ¿Qué experiencia o formación tienes con la interpretación?
  1. ¿Y con la interpretación telefónica?
  2. ¿Y por vídeo?
2. ¿Qué problemas o dificultades esperas encontrar en la interpretación-
  - a. directa?
  - b. telefónica?
  - c. por vídeo?
3. ¿Qué importancia crees que tiene el lenguaje no verbal en la interpretación?
4. ¿Crees que será más difícil controlar los turnos de palabra o pedir aclaración como intérprete en alguna modalidad en especial?

### Preguntas para los intérpretes después de interpretar:

1. ¿En cuál de las tres situaciones te has sentido más cómodo? ¿Por qué?
2. ¿Has tenido algún problema técnico a la hora de usar las nuevas tecnologías para interpretar?
3. ¿Puedes comentar las diferencias relacionadas con el lenguaje no verbal en las distintas modalidades?
4. ¿Tuviste algún problema a la hora de transmitir información delicada de los usuarios como, por ejemplo, información personal o embarazosa?
5. ¿Has experimentado un mayor estrés en alguna modalidad en concreto? ¿Por qué?
6. ¿Has experimentado un mayor cansancio en alguna modalidad en concreto? ¿Por qué?
7. ¿Has percibido alguna diferencia en la calidad de la interpretación-
  - a. directa?
  - b. telefónica?
  - c. por vídeo?
8. ¿El *feedback* y el *back-channelling* de los interlocutores te ayudó a coordinar la comunicación? En tal caso, ¿cómo?
9. ¿Has tenido algún problema relacionado con el control de los turnos de palabra (o su solapamiento)?
  - o En caso afirmativo, ¿cómo lo has resuelto?
10. ¿Puedes comentar tu experiencia en cuanto el uso de la primera y la tercera persona?
11. ¿Qué estrategias has usado para intervenir como intérprete?
12. En general, ¿cuáles han sido los principales problemas en cada modalidad y cómo los has resuelto?
13. ¿Encontraste alguna dificultad por el hecho de saber que te estaban grabando?
14. ¿Te resultó difícil ver a los interlocutores a través del video?

## Encuesta 1 (E1)

Preguntas para los intérpretes antes de interpretar:

1. ¿Qué experiencia o formación tienes con la interpretación?

He interpretado en el ámbito académico como parte de mi formación en la Licenciatura en Traducción e Interpretación, en las siguientes modalidades: consecutiva, simultánea, a vista, susurro y de enlace. También he interpretado en un centro penitenciario como parte de un taller de formación en interpretación.

- a. ¿Y con la interpretación telefónica?  
ninguna.
- b. ¿Y por vídeo?  
ninguna.

2. ¿Qué problemas o dificultades esperas encontrar en la interpretación-

- a. directa?

Problemas con los conflictos emocionales que puedan surgir ya que pueden darse situaciones de estrés y difícil de digerir para el intérprete.

- b. telefónica?

Al no ver a la persona, es mucho más difícil comunicarse y se pierde información de la comunicación no verbal (gestos, distancia comunicativa)

- c. por vídeo?

Creo que mi miedo son únicamente los problemas informáticos que puedan surgir,

3. ¿Qué importancia crees que tiene el lenguaje no verbal en la interpretación?

Aporta mucha información relevante para la comunicación lingüística y puede causar problemas relativos a las diferencias culturales entre los interlocutores.

4. ¿Crees que será más difícil controlar los turnos de palabra o pedir aclaración como intérprete en alguna modalidad en especial?

En la telefónica y en la videoconferencia, ya que la presencia física facilita la comunicación entre las partes.

Preguntas para los intérpretes después de interpretar:

1. ¿En cuál de las tres situaciones te has sentido más cómodo? ¿Por qué?

En la interpretación por videoconferencia. Tiene las ventajas de la interpretación presencial (ej. tienes información sobre el lenguaje no verbal), sin necesidad de desplazarse físicamente al lugar. Además, tienes acceso a Internet y puedes buscar alguna palabra o expresión que no sepas sin parar la interpretación.

2. ¿Has tenido algún problema técnico a la hora de usar las nuevas tecnologías para interpretar?

Sin duda, las grandes desventajas de la interpretación telefónica o por videoconferencia serían los problemas técnicos que pueden ocurrir. En mi caso, solo tuve problemas en la interpretación telefónica, pero sólo durante un momento. Expliqué que no había escuchado y que necesitaba que repitieran la interacción. La comunicación fluyó de manera natural tras este incidente.

3. ¿Puedes comentar las diferencias relacionadas con el lenguaje no verbal en las distintas modalidades?

En la interpretación presencial y por videoconferencia no existen diferencias, salvo que haya problemas técnicos y se congele la imagen. En la interpretación telefónica no se puede percibir el lenguaje no verbal, pero es muy útil para situaciones urgentes. Tras una interpretación telefónica se puede acordar una segunda interpretación presencial o por videoconferencia para evitar que se pierda información que excede el plano lingüístico.

4. ¿Tuviste algún problema a la hora de transmitir información delicada de los usuarios como, por ejemplo, información personal o embarazosa?

No, yo actúo como puente de comunicación entre ambas partes, así que no tengo problema en transmitir literalmente lo que dicen, por incómoda que sea la información.

5. ¿Has experimentado un mayor estrés en alguna modalidad en concreto? ¿Por qué?

En la telefónica, porque no podía ver a las personas. Siempre es más difícil comunicarse por teléfono cuando no es tu lengua materna.

6. ¿Has experimentado un mayor cansancio en alguna modalidad en concreto? ¿Por qué?

No, en todas por igual. Para mí no tiene que ver con la modalidad, sino con el tiempo que llevas interpretando.

7. ¿Has percibido alguna diferencia en la calidad de la interpretación-
  - a. directa?
  - b. telefónica?
  - c. por vídeo?

Creo que la calidad de la interpretación presencial fue mejor, pero no creo que tenga que ver con la modalidad, sino con que estoy más acostumbrada y la formación que he recibido es para interpretar presencialmente.

8. ¿El *feedback* y el *back-channelling* de los interlocutores te ayudó a coordinar la comunicación? En tal caso, ¿cómo?

Sí, por supuesto. Después de cada interpretación mejoraba porque ya sabía los problemas que había cometido y las estrategias que tenía que desarrollar para que no volviera a ocurrir.

9. ¿Has tenido algún problema relacionado con el control de los turnos de palabra (o su solapamiento)?  
a. En caso afirmativo, ¿cómo lo has resuelto?

En un momento tuve que decirle al interlocutor de habla inglesa que parara (con un gesto con la mano) porque su interpretación se estaba alargando.

10. ¿Puedes comentar tu experiencia en cuanto el uso de la primera y la tercera persona?

En general creo que he conseguido utilizar la primera persona para no confundir a los interlocutores. Si me he cambiado a la tercera persona en alguna ocasión, he rectificado automáticamente.

11. ¿Qué estrategias has usado para intervenir como intérprete?

He hablado en tercera persona, con expresiones del tipo “El intérprete necesita aclaración...”.

12. En general, ¿cuáles han sido los principales problemas en cada modalidad y cómo los has resuelto?

La interpretación telefónica y por videoconferencia requería mucha más concentración por mi parte, pero a nivel lingüístico los problemas eran los mismos en las tres modalidades. De hecho, tuve más problemas para entender el acento americano en una intervención larga, en la interpretación presencial. En todos los casos, cuando tenía algún problema, intentaba transmitir toda la información de la manera más fiel y exacta, utilizando términos más generales para evitar cometer fallos graves de contrasentido.

13. ¿Encontraste alguna dificultad por el hecho de saber que te estaban grabando?

Evidentemente, la presión aumenta al tener una cámara delante.

14. ¿Te resultó difícil ver a los interlocutores a través del video?

No, todo lo contrario, me resultó muy cómodo.

## Encuesta 2 (E2)

Preguntas para los intérpretes antes de interpretar:

1. ¿Qué experiencia o formación tienes con la interpretación?

Licenciatura en TeI y máster en TeI en los servicios públicos. Experiencia como intérprete voluntaria en un proyecto académico universitario.

- a. ¿Y con la interpretación telefónica?

Una sola vez, en EEUU. También de forma voluntaria. Una ONG me llamó porque tenían una señora que necesitaba sus servicios en español y me llamaron para poder informar a la señora de lo que la ONG podía ofrecerles.

- b. ¿Y por vídeo?

ninguna

2. ¿Qué problemas o dificultades esperas encontrar en la interpretación-

- a. directa?
- b. telefónica?
- c. por vídeo?

En telefónica y vídeo conferencia cuentas con menos información de los interlocutores porque al no tener contacto físico pierdes información de la comunicación no verbal. Además los problemas técnicos que pueden surgir añaden presión a la situación.

3. ¿Qué importancia crees que tiene el lenguaje no verbal en la interpretación?

Es vital para captar sensaciones, actitudes y dobles sentidos, por ejemplo. Un gran porcentaje de la comunicación depende del lenguaje no verbal. Creo que no contar con este tipo de comunicación supone una presión añadida para los interlocutores y especialmente para el intérprete, que es más consciente de todos los problemas de comunicación que puedan surgir.

4. ¿Crees que será más difícil controlar los turnos de palabra o pedir aclaración como intérprete en alguna modalidad en especial?

Claramente mucho más difícil en telefónica o vídeo porque los interlocutores no se pueden ver y a veces ni pueden ver al intérprete (depende del tipo de interpretación, pero es más complicado que presencial claramente), por lo que para este es mucho más difícil controlar los turnos de palabra.

## Preguntas para los intérpretes después de interpretar:

1. ¿En cuál de las tres situaciones te has sentido más cómodo? ¿Por qué?

En la interpretación presencial porque es la que el intérprete puede controlar mejor a los interlocutores y entender la situación gracias a contar con el lenguaje no verbal.

2. ¿Has tenido algún problema técnico a la hora de usar las nuevas tecnologías para interpretar?

En el teléfono no se escuchaba a la perfección. No poder mirar a los interlocutores ni poder leerles los labios ni las expresiones dificulta muchísimo la cantidad de mensaje que llega al intérprete.

En la interpretación por video el problema técnico principal ha sido el sonido del micrófono y el hecho de que no entraban todos los interlocutores dentro de la imagen. Al principio la intérprete no podía ver a los interlocutores y solo en la segunda mitad de la interpretación la intérprete podía ver a los interlocutores, ayudando así a la comunicación.

3. ¿Puedes comentar las diferencias relacionadas con el lenguaje no verbal en las distintas modalidades?

En la interpretación presencial no hay problema alguno porque el intérprete cuenta con la presencia de todos los interlocutores y puede captar toda la comunicación no verbal a la perfección.

En la interpretación telefónica no existe ningún tipo de comunicación no verbal, y esto produce presión en el intérprete desde el primer momento, además de pérdida de información.

En el video el intérprete está más tranquilo porque sabe que puede ver a los interlocutores en la pantalla pero los problemas técnicos se lo impiden. El ver a los interlocutores en la pantalla facilita algo más la comprensión del mensaje no verbal pero los problemas técnicos suponen una dificultad para ello.

4. ¿Tuviste algún problema a la hora de transmitir información delicada de los usuarios como, por ejemplo, información personal o embarazosa?

Los problemas surgieron a la hora de interpretar momentos en los que los usuarios estaban algo exaltados o nerviosos. Por ejemplo, en la interpretación por vídeo contesté a la abogada lo que debería haber contestado el usuario porque la intérprete sabía ya la respuesta. Esto es algo que obviamente no debe hacerse pero creo que sucedió por la “frustración” de la intérprete de no estar presente físicamente para ayudar directamente en la comunicación. Es difícil también mantener la primera persona en interpretación telefónica y por vídeo, sobre todo en los momentos en los que los interlocutores están exaltados.



5. ¿Has experimentado un mayor estrés en alguna modalidad en concreto? ¿Por qué?

En la telefónica principalmente, porque no tienes ningún tipo de contacto con los interlocutores y esto crea una mayor dificultad, desequilibrio y frustración para el intérprete.

6. ¿Has experimentado un mayor cansancio en alguna modalidad en concreto? ¿Por qué?

La telefónica. Creo que es por los mismos motivos: por la dificultad añadida de no poder ver a los interlocutores y la presión que esto supone.

7. ¿Has percibido alguna diferencia en la calidad de la interpretación-  
a. directa?

La comunicación fluyó mucho mejor. El intérprete no duda en pedir aclaraciones porque no suponen una gran interrupción en la comunicación.

- b. telefónica?

La calidad se reduce porque el intérprete pierde más información dada la peor calidad del sonido. Además, es más complicado para el intérprete interrumpir la comunicación (ya de por sí difícil) para realizar aclaraciones o preguntar.

- c. por vídeo?

El vídeo es un término medio y aunque no es tan ideal como presencial, crea una mayor tranquilidad en el intérprete que la telefónica porque siente que, de alguna manera, los interlocutores están “presentes”.

8. ¿El *feedback* y el *back-channelling* de los interlocutores te ayudó a coordinar la comunicación? En tal caso, ¿cómo?

Sí, en ciertos momentos especialmente. Por ejemplo, al comenzar la interpretación telefónica el intérprete no se presentó porque no tenía experiencia en la interpretación telefónica. Ahí la abogada le invitó a presentarse y a partir de ahí se inició la comunicación.

9. ¿Has tenido algún problema relacionado con el control de los turnos de palabra (o su solapamiento)? En caso afirmativo, ¿cómo lo has resuelto?

En vídeo y telefónica es mucho más complicado hacer gestos o levantar la mano para indicar a los interlocutores que paren de hablar. Por eso sí se ha producido el solapamiento de turnos de palabra en alguna ocasión y la reacción del intérprete en esos casos ha sido generalmente “dejarlo pasar” hasta que podía interpretar lo que se había dicho, todo esto por la imposibilidad de dirigir los turnos de palabra.

10. ¿Puedes comentar tu experiencia en cuanto el uso de la primera y la tercera persona?

En presencial no ha habido problemas para mantener la primera persona. Sin embargo la situación se ha complicado en gran medida en la interpretación telefónica y vídeo puesto que los interlocutores se dirigían directamente a la intérprete y en algún momento era prácticamente inevitable que se mezclaran las dos personas. Es decir, era complicado para el intérprete mantener su persona como intérprete y no mezclar tercera y primera.

11. ¿Qué estrategias has usado para intervenir como intérprete?

Informar a las dos partes para avisar de que el intérprete necesita aclaración. En ocasiones, por teléfono y vídeo no lo he resuelto bien y he mezclado las personas. Me he visto en situaciones en las que no he sabido dejar claro “quién era quién”.

12. En general, ¿cuáles han sido los principales problemas en cada modalidad y cómo los has resuelto?

En presencial no considero que haya habido ningún problema que no supiera resolver. Cuando el intérprete necesitaba que los interlocutores pararan, levantaba la mano; cuando necesitaba aclaración, informaba a las dos partes y volvía a preguntar.

En telefónica el principal problema es no contar con absolutamente nada de la comunicación verbal de las partes, lo cual crea incertidumbre en el intérprete y menos confianza con respecto a lo que está escuchando sea lo correcto. Tampoco puede ver a los interlocutores para comprobar por sus gestos que están entendiendo bien la comunicación. No he utilizado ninguna técnica en concreto para resolver este problema porque no sabía qué hacer. Decidí concentrarme al máximo en lo que escuchaba para ser lo más fiel posible al intercambio de información.

En vídeo la situación anterior se suaviza por la posibilidad de ver a los interlocutores. Aun así surgen problemas técnicos que dificultan la situación. El problema principal fue también que uno de los interlocutores estaba alterado y la intérprete se metió tanto en el papel que acabó hablando con la abogada en nombre del intérprete.

13. ¿Encontraste alguna dificultad por el hecho de saber que te estaban grabando?

El ser observada siempre aumenta la presión, sobre todo cuando los que te observan son especialistas en la misma actividad y te están evaluando a la vez. Afortunadamente, la adrenalina al interpretar es tan grande que el intérprete llega a olvidarse de todo lo demás una vez que comienza la interpretación.

14. ¿Te resultó difícil ver a los interlocutores a través del video?

En la interpretación por vídeo, surgieron problemas ya que los interlocutores no cabían en la pantalla en un principio y el intérprete no podía verlos, con lo cual era prácticamente una interpretación telefónica, con la salvedad de que los interlocutores sí veían al intérprete.

### Encuesta 3 (E3)

Preguntas para los intérpretes antes de interpretar:

1. ¿Qué experiencia o formación tienes con la interpretación?

Mi experiencia es bastante básica, he interpretado profesionalmente en varias ocasiones, estudié TeI en la Universidad Complutense y el Máster de TISP en la Universidad de Alcalá. He hecho prácticas en la empresa Interpret Solutions y he colaborado con ellos tanto de forma telefónica como en interpretaciones presenciales, siempre en el ámbito de los SSPP\

- a. ¿Y con la interpretación telefónica?

Sí, en la empresa Interpret Solutions en el ámbito sanitario y en carretera.

- b. ¿Y por vídeo?

Ninguna

2. ¿Qué problemas o dificultades esperas encontrar en la interpretación-

- a. directa?
- b. telefónica?
- c. por vídeo?

En las modalidades telefónica y por vídeo, creo que puedo tener problemas causados por no estar presente con los interlocutores, no ver los gestos y , por tanto, interpretar mal algunos fragmentos. Además del ruido que puede haber.

En general podría tener problemas también con los acentos (africano, por ejemplo) y e todas las modalidades siempre podía tener problemas con la terminología en inglés, podría no comprender algo y como consecuencia, bloquearme.

3. ¿Qué importancia crees que tiene el lenguaje no verbal en la interpretación?

Creo que el lenguaje no verbal es muy importante Los interlocutores pueden expresar muchas cosas a través de los gestos y el intérprete puede perder matices, como la ironía o algunos juegos de palabras en otro idioma y otra cultura precisamente por o tener acceso a ese lenguaje no verbal.

4. ¿Crees que será más difícil controlar los turnos de palabra o pedir aclaración como intérprete en alguna modalidad en especial?

Sí, en las interpretaciones por teléfono y por video. Es muy difícil tener el control de la situación para marcar los turnos de palabras y parar o interrumpir. Además, los propios interlocutores te pueden interrumpir, pueden hablar a la vez, etc. En las interpretaciones presenciales es mucho más fácil controlar todo esto pero si el intérprete aclara bien su protocolo, en las modalidades a distancia se puede lograr esta coordinación.

Preguntas para los intérpretes después de interpretar:

1. ¿En cuál de las tres situaciones te has sentido más cómodo? ¿Por qué?

Pese a que considero que es en la que peores resultados he obtenido, en la que me he sentido más cómodo ha sido en la interpretación presencial, ya que había contacto físico y es más fácil controlar y saber llevar la situación para facilitar el proceso comunicativo.

2. ¿Has tenido algún problema técnico a la hora de usar las nuevas tecnologías para interpretar?

Creo que las mayores dificultades tecnológicas aparecen cuando existen problemas técnicos que dificultan la comprensión por parte del intérprete. Esto nos hace intentar agudizar el oído y hace que estemos menos pendientes a otros factores. Además, esa dificultad de comprensión incurre en un aumento en el estrés.

3. ¿Puedes comentar las diferencias relacionadas con el lenguaje no verbal en las distintas modalidades?

Claramente, en la interpretación telefónica no hay posibilidad de comunicación no verbal. En mi caso, tampoco hubo esa posibilidad en la videoconferencia, ya que me centre más en mis notas y mi trabajo que en fijarme en la pantalla. En la presencial, los gestos que llevaba a cabo el usuario me permitían conocer su estado.

4. ¿Tuviste algún problema a la hora de transmitir información delicada de los usuarios como, por ejemplo, información personal o embarazosa?

Personalmente, no pienso en la situación de los usuarios. Mi labor es transmitir una información lo más exacta que se pueda, por lo que debemos abstraernos y que no se tercie en nuestra contra.

5. ¿Has experimentado un mayor estrés en alguna modalidad en concreto? ¿Por qué?

En la interpretación telefónica, ya que el sonido en mi auricular era bastante deficiente y me resultaba difícil entender a los interlocutores.

6. ¿Has experimentado un mayor cansancio en alguna modalidad en concreto? ¿Por qué?

No me he sentido cansado en ninguna modalidad.

7. ¿Has percibido alguna diferencia en la calidad de la interpretación-
  - a. directa?
  - b. telefónica?
  - c. por vídeo?

Sin razón alguna, la modalidad con peor calidad ha sido la directa. Esto se debe, creo a los nervios, y me ha costado conectar con el usuario, con lo cual el comienzo de mi labor ha sido de peor calidad.

8. ¿El *feedback* y el *back-channelling* de los interlocutores te ayudó a coordinar la comunicación? En tal caso, ¿cómo?

Creo que fue fácil, ya que no se pisaban mucho el uno con el otro y esto me permitía dirigir el proceso comunicativo.

9. ¿Has tenido algún problema relacionado con el control de los turnos de palabra (o su solapamiento)?
- a. En caso afirmativo, ¿cómo lo has resuelto?

Creo que no. he sido capaz de controlar el proceso.

10. ¿Puedes comentar tu experiencia en cuanto el uso de la primera y la tercera persona?

Pese a lo que nos enseñan, finalmente, cambiamos constantemente de persona, pero creo que no afecta realmente al proceso final.

11. ¿Qué estrategias has usado para intervenir como intérprete?

No he seguido las estrategias pertinentes, es decir, transmitir a los interlocutores que el intérprete iba a actuar.

12. En general, ¿cuáles han sido los principales problemas en cada modalidad y cómo los has resuelto?

Mi mayor fallo ha sido el fallo terminológico, que no he solventado. En un par de ocasiones, cambie el sentido de las palabras, y aunque no afectó al mensaje final, afecta en cuanto a calidad.

13. ¿Encontraste alguna dificultad por el hecho de saber que te estaban grabando?

Sí, creo que es un factor de presión añadido. Considero que esto se debe a que nuestro trabajo va a quedar grabado y posteriormente analizado, por lo que, debido a intentar dar el máximo y que el resultado roce la perfección, la presión es mayor.

14. ¿Te resultó difícil ver a los interlocutores a través del video?

No, aunque bien es cierto que el contacto (el mirar a los interlocutores) fue menor que en una situación presencial.

## Encuesta 4 (E4)

Preguntas para los intérpretes antes de interpretar:

1. ¿Qué experiencia o formación tienes con la interpretación?

En cuanto a formación, he estudiado la carrera de Traducción e Interpretación en la Universidad Autónoma de Madrid. La parte de interpretación la hice durante la Erasmus en Edimburgo y tenía asignaturas de interpretación de conferencia en cabina e interpretación bilateral. Luego he hecho el Master de Comunicación Intercultural y TISP en la Universidad de Alcalá. La única experiencia que tengo fuera de clase es una interpretación en los Servicios Sociales.

- a. ¿Y con la interpretación telefónica?

Ninguna.

- b. ¿Y por vídeo?

Ninguna

2. ¿Qué problemas o dificultades esperas encontrar en la interpretación-

- a. directa?

Las dificultades normales de cualquier interpretación ponerme muy nerviosa, no entender bien el acento y por tanto perder parte de la información, la toma de notas, poder expresar bien el mensaje...

- b. telefónica?

Dificultades a la hora de oír bien a los interlocutores y entender por tanto la información. Además al no percibir el lenguaje no verbal creo que es muy fácil perder muchos matices.

- c. por vídeo?

Parecidas a las telefónicas quitando la parte del lenguaje no verbal, que será más fácil de percibir aunque así todo creo que se perderá parte

3. ¿Qué importancia crees que tiene el lenguaje no verbal en la interpretación?

Muchísima. Creo que con el lenguaje no verbal se expresa mucha información.

4. ¿Crees que será más difícil controlar los turnos de palabra o pedir aclaración como intérprete en alguna modalidad en especial?

Creo que especialmente en la telefónica aunque por video supongo que también.

Preguntas para los intérpretes después de interpretar:

1. ¿En cuál de las tres situaciones te has sentido más cómodo? ¿Por qué?

En la interpretación directa. Primero, porque es a lo que más acostumbrada estoy, ya que nunca había interpretado ni por teléfono ni por vídeo. Además, me costaba mucho más oír a los dos interlocutores por esos dos medios, mientras que en persona no tenía dificultades para escucharlos por lo que podía captar toda la información. Al estar presente también me era mucho más fácil controlar el flujo y el ritmo de la conversación.

2. ¿Has tenido algún problema técnico a la hora de usar las nuevas tecnologías para interpretar?

Con el teléfono no, pero el vídeo se paraba a veces tanto la imagen, que importaba menos, como el sonido, por lo que se escuchaba muy entrecortado y me costaba captar muchas cosas. En la modalidad telefónica tampoco podía escuchar del todo bien. El sonido estaba muy alto por lo que retumbaba un poco.

3. ¿Puedes comentar las diferencias relacionadas con el lenguaje no verbal en las distintas modalidades?

En la interpretación directa, al estar todas las personas presentes, podía captar perfectamente el lenguaje no verbal, lo que me facilitaba mucho la captación del mensaje.

Por teléfono, todo lo contrario, éste queda eliminado totalmente. Como me estaban contando una historia bastante visual (la descripción de un robo) creo que me hubiera ayudado mucho verlo.

Por último, en el vídeo sí me servía para captar un poco el tono general de la conversación (por ejemplo, percibía si se estaban poniendo muy nerviosos, gesticulaban mucho...) pero se escapaban también muchas cosas ya que se entrecortaba muchas veces.

4. ¿Tuviste algún problema a la hora de transmitir información delicada de los usuarios como, por ejemplo, información personal o embarazosa?

No.

5. ¿Has experimentado un mayor estrés en alguna modalidad en concreto? ¿Por qué?

En la modalidad telefónica, ya que al no escuchar demasiado bien y perderme todo el lenguaje verbal me resultaba difícil a veces transmitir el mensaje. Al no verme ellos a mí también tenía algunas dificultades para controlar el flujo conversacional, y en ocasiones me vi obligada a pedir aclaraciones o que me repitieran el mensaje. La del vídeo me resultó similar a la telefónica, ya que tenía la ayuda del soporte visual pero el sonido era peor.

6. ¿Has experimentado un mayor cansancio en alguna modalidad en concreto? ¿Por qué?

En las dos anteriores, ya que creo que ese estrés me produjo más cansancio al requerir una mayor concentración para intentar solventar los problemas que se me presentaban.

7. ¿Has percibido alguna diferencia en la calidad de la interpretación-
  - a. directa?
  - b. telefónica?
  - c. por vídeo?

Creo que la interpretación directa fue la de mayor calidad con mucha diferencia con respecto al resto. Diría que en la telefónica es en la que se perdió más información, por lo que considero fue la de peor calidad.

8. ¿El *feedback* y el *back-channelling* de los interlocutores te ayudó a coordinar la comunicación? En tal caso, ¿cómo?

Me ayudaba al darme a entender que estaban entendiendo la información. También me ayudaba no sólo el back-channeling, sino el hecho de que la conversación seguía una línea coherente y no se producían malentendidos (si el acusado decía algo, el abogado hacía una pregunta con relación al tema, el acusado la veía pertinente y contestaba, etc.) por lo que me hacía pensar que estaba transmitiendo el mensaje.

9. ¿Has tenido algún problema relacionado con el control de los turnos de palabra (o su solapamiento)?
  - a. En caso afirmativo, ¿cómo lo has resuelto?

En alguna ocasión sí. Lo he resuelto intentando interpretar yo más rápidamente, a la vez que intentaba captar el mensaje de la otra persona también (una especie de simultánea muy breve).

10. ¿Puedes comentar tu experiencia en cuanto el uso de la primera y la tercera persona?

Creo que he ido mezclando las dos. No estoy segura, pero creo que casi en la directa me resultó más difícil usar la primera persona, porque estaba viendo a los dos interlocutores.

11. ¿Qué estrategias has usado para intervenir como intérprete?

He pedido algunas aclaraciones y repeticiones. Cuando alguno de los interlocutores se dirigía a mí, intentaba mantenerme en el uso de la primera persona y hablar de mí (la intérprete) en tercera persona.

12. En general, ¿cuáles han sido los principales problemas en cada modalidad y cómo los has resuelto?



En la interpretación directa, el problema tal vez pueda ser el estrés de estar presente en la conversación, que a veces hace más difícil que los interlocutores hablen entre sí y no tengan tan presente su presencia. Lo he solucionado intentando mantener la primera persona (que no siempre conseguía) y hablar de mí en tercera además de mantener poco contacto visual con los dos interlocutores.

En la interpretación telefónica el principal problema era el sonido por lo que requería una mayor concentración para captar la información y pedir alguna vez que me repitieran el mensaje. El hecho de no percibir el lenguaje no verbal fue una dificultad añadida que resolví intentando intuirlo en cierto modo.

En la interpretación a través de videoconferencia, el principal problema es que a veces el vídeo y el sonido se paraban o entrecortaban por lo que no podía captar la información. Lo intenté resolver pidiendo que me repitieran la información en esos casos.

13. ¿Encontraste alguna dificultad por el hecho de saber que te estaban grabando?

No especialmente. Me olvidé de que había una cámara en cuanto empezó la interpretación. Pero tal vez si supiera que ese vídeo lo fuera a ver gente a parte de mis compañeros o me estuvieran evaluando me hubiera supuesto más tensión.

14. ¿Te resultó difícil ver a los interlocutores a través del video?

Se veían bastante bien, pero se entrecortaba a veces, por lo que sí, en ocasiones me resultó difícil.

## Encuesta 5 (E5)

Preguntas para los intérpretes antes de interpretar:

1. ¿Qué experiencia o formación tienes con la interpretación?

Soy licenciada en Traducción e Interpretación y realice el máster de Comunicación intercultural, interpretación y traducción en los servicios públicos, donde tuvimos mucha formación en interpretación. Profesionalmente he interpretado en entrevistas con refugiados en la Oficina de Asilo y Refugio.

- a. ¿Y con la interpretación telefónica?

Ninguna

- b. ¿Y por vídeo?

Ninguna

2. ¿Qué problemas o dificultades esperas encontrar en la interpretación-

- a. directa?

La terminología y que los turnos de palabra sean muy largos.

- b. telefónica?

Que las intervenciones sean muy largas de forma que no pueda retener parte de la información y por tanto no pueda transmitirla a la otra parte.

- c. por vídeo?

Que el video no funcione o que no oiga bien alguna palabra.

3. ¿Qué importancia crees que tiene el lenguaje no verbal en la interpretación?

Es importante. Puede haber gestos o expresiones faciales importantes para la intervención que reflejan el estado anímico o los sentimientos de las partes.

4. ¿Crees que será más difícil controlar los turnos de palabra o pedir aclaración como intérprete en alguna modalidad en especial?

Creo que es más difícil en la interpretación telefónica y en la interpretación por video porque el intérprete no puede levantar la mano para interrumpir o indicar de alguna manera que necesita una repetición. Cuando es presencial, las partes enseguida pueden darse cuenta de que el intérprete necesita parar o necesita una aclaración.

Preguntas para los intérpretes después de interpretar:

1. ¿En cuál de las tres situaciones te has sentido más cómodo? ¿Por qué?

Me he sentido más cómoda en la interpretación presencial, pues es el tipo de interpretación en la que tengo experiencia. Además, en la interpretación telefónica y por videoconferencia me he sentido más insegura en parte porque a veces el sonido no funcionaba bien en la videoconferencia o bien porque me faltaba ver los gestos y las expresiones de los interlocutores en la interpretación telefónica.

2. ¿Has tenido algún problema técnico a la hora de usar las nuevas tecnologías para interpretar?

El sonido a veces no funcionaba bien en la videoconferencia y en la llamada no había buena cobertura.

3. ¿Puedes comentar las diferencias relacionadas con el lenguaje no verbal en las distintas modalidades?

En la presencial podía apreciar perfectamente el lenguaje no verbal y transmitirlo en caso de que hubiese sido necesario.

Sin embargo, en las otras dos no pude apreciar nada o casi nada del lenguaje no verbal utilizado por los interlocutores. En la videoconferencia, aunque el intérprete ve algo, me parece que esa imagen no ayuda mucho, ya que no puede ver la relación entre los dos interlocutores. Además, los dos están mirando a la pantalla sin que haya comunicación no verbal entre ellos, sino que más bien hablan con la pantalla.

4. ¿Tuviste algún problema a la hora de transmitir información delicada de los usuarios como, por ejemplo, información personal o embarazosa?

No, aunque sí me costó trasladar varias palabras en slang.

5. ¿Has experimentado un mayor estrés en alguna modalidad en concreto? ¿Por qué?

En la telefónica, porque me pareció que era la situación que menos controlaba, pues en algunas ocasiones no sabía si uno de los interlocutores le había pasado ya el teléfono al otro.

6. ¿Has experimentado un mayor cansancio en alguna modalidad en concreto? ¿Por qué?

No, las tres por igual.

7. ¿Has percibido alguna diferencia en la calidad de la interpretación-
  - a. directa?
  - b. telefónica?
  - c. por vídeo?

Sé que la telefónica y la videoconferencia fueron de peor calidad que la presencial.

8. ¿El *feedback* y el *back-channelling* de los interlocutores te ayudó a coordinar la comunicación? En tal caso, ¿cómo?
9. ¿Has tenido algún problema relacionado con el control de los turnos de palabra (o su solapamiento)?
  - a. En caso afirmativo, ¿cómo lo has resuelto?

Sí, con los solapamientos. Sobre todo porque en la entrevista presencial uno de los interlocutores no me dejaba acabar mi turno de palabra. Tuve que omitir muchas cosas, sé que no es la mejor solución, pero me constaba que el interlocutor había entendido lo que se decía.

10. ¿Puedes comentar tu experiencia en cuanto el uso de la primera y la tercera persona?

He intercambiado ambas personas durante las tres interpretaciones y era consciente de ello. Cuando esto sucedía intentaba usar la primera persona, pero como uno de los interlocutores empezaba la frase con “dile que...” automáticamente me salía la tercera persona.

11. ¿Qué estrategias has usado para intervenir como intérprete?

Usé un gesto con la mano en las interpretaciones presenciales pero en interpretación por vídeo tuve que interrumpir a los interlocutores de forma verbal cuando no miraban a la pantalla.

12. En general, ¿cuáles han sido los principales problemas en cada modalidad y cómo los has resuelto?

En la presencial, el principal problema era el slang utilizado por el interlocutor de lengua inglesa y que el interlocutor de lengua española no respetaba los turnos de palabra.

En la telefónica que perdía la cobertura y que se me escapaba el lenguaje no verbal.

En la videoconferencia que estaba incómoda con la imagen en la pantalla, que a veces no funcionaba.

13. ¿Encontraste alguna dificultad por el hecho de saber que te estaban grabando?

Sí, suelo estar más nerviosa por el hecho de saber que graban mi intervención.

14. ¿Te resultó difícil ver a los interlocutores a través del video?

Sí, me pareció extremadamente incómodo.

## **ANEXO V – Las Grabaciones**

The recordings of the interpretations in this study are included in the electronic version of this paper and are labeled as D1, T1, V1, etc. in the archive named **TFM-grabaciones.zip**.

## Footnotes

---

<sup>1</sup> Here the term ‘intercultural mediator’ implies an interpreter who also helps bridge the gap between cultural differences between healthcare providers and users.

<sup>2</sup> Information about prices and services was attained from the *responsable de interpretación* at Dualia by email.

<sup>3</sup> Prices were attained by making a price request from the DEKOM website. A representative from the company then provided the prices for the listed equipment during a phone call.

<sup>4</sup> FTFI represents Face-to-Face Interpreting, which we have referred to as on-site interpreting in this study.