FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y SOCIALES

GRADO EN TRADUCCIÓN E INTERPRETACIÓN

TRABAJO DE FIN DE GRADO

El servicio de interpretación para las víctimas de violencia de género en el municipio de Madrid

Caso práctico del SAVG 24 h del Ayuntamiento de Madrid

Igualdad de género sin fronteras

Madrid, 26 de junio de 2015

Al Ayuntamiento de Madrid por permitirme el acceso a sus servicios.

A todas las profesionales por prestarse a realizar las entrevistas, siempre dispuestas a mejorar el servicio.

Y, en especial, a la víctima de malos tratos. Valiente por dar el paso de pedir ayuda y, además, colaborar en este trabajo. Le deseo lo mejor, de todo corazón.

Índice

Resumen 1
I. Introducción 2
II. Estado de la cuestión 4
III. Metodología 8
IV. Contextualización del servicio de interpretación en el SAVG 24 h 11
V. Estudio realizado (entrevistas) 15
A. Técnico del Ayuntamiento 15
B. Coordinadora del centro de primera asistencia 16
C. Psicóloga 19
D. Educadora social 20
E. Abogada 21
F. Trabajadoras sociales 23
G. Víctima de violencia de género 24
H. Intérprete de Interpret Solutions 25
VI. Resultados 27
VII. Conclusiones 29
VIII. Bibliografía 33
Anexo 1 37
Anexo 2 38
Anexo 3 39
Anexo 4 42
Anexo 5 44
Anexo 6 45

Resumen

Este trabajo tiene como objetivo analizar el servicio de interpretación para las mujeres inmigrantes víctimas de violencia de género en el municipio de Madrid (España). Se centra en el Servicio de Atención a Víctimas de Violencia de Género (SAVG 24 h) por ser el centro del Ayuntamiento de Madrid en el que más uso se hace de intérpretes. Para ello, se han realizado entrevistas a las distintas profesionales que coordinan y utilizan el servicio de interpretación de la empresa ganadora del concurso público Interpret Solutions, así como a una víctima de malos tratos que ha necesitado intérpretes a lo largo de todo el proceso y a una intérprete de dicha empresa. Destacamos la figura del intérprete como mediador cultural.

Se han comparado las ventajas e inconvenientes de la interpretación presencial y la telefónica. Aunque recomendamos el uso de la primera cuando se dispone del tiempo necesario para solicitar que acuda un intérprete —dado que el lenguaje corporal resulta crucial tanto para los profesionales como para las víctimas—, parece existir una preferencia por la interpretación telefónica en la consulta con la psicóloga, ya que la intimidad que proporciona que no haya físicamente una tercera persona durante la terapia es más importante que el posible detrimento de la calidad de la interpretación.

Al tratarse la interpretación en violencia de género de un ámbito tan poco estudiado, consideramos necesario que se coordinen las acciones, tanto en la creación de redes estatales para que se puedan compartir los aciertos y errores resultantes de los diversos servicios de interpretación empleados, como de la puesta en práctica de proyectos para la formación de intérpretes especializados en violencia de género, como puede ser Speak Out For Support (SOS-VICS). Por último, en esta investigación se confirma una vez más que urge una mejora de la interpretación proporcionada en los juzgados españoles.

Palabras clave

Interpretación telefónica – Violencia género – Madrid (España) – Mediador cultural – Psicología – Juzgados

Abstract

This papers aims to analyze the interpreting service for immigrant battered women in the municipality of Madrid (Spain). It focuses on the Madrid's City Council center Servicio de Atención a Víctimas de Violencia de Género (SAVG 24 h) for being the one where interpreting is mostly used. For this reason, the different professionals that coordinate and make use of the interpreters of Interpret Solutions — the company which won Madrid's City Council public tender — have been interviewed, as well as a gender violence victim that has required an interpreter along the whole process and an interpreter of the aforementioned enterprise. It is outlined the figure of the interpreter as a cultural mediator.

It has been compared the benefits and disadvantages of in-person and telephonic interpreting. Even if it is recommended in-person interpreting when there is enough time to ask for an interpreter to come (for ensuring good communication, body language is very important for the staff as well as for the victims), it seems that telephonic interpreting is preferred for psychological treatment as not being a third person in the room creates an intimate environment that takes precedence over the possible detriment of the interpretation quality.

Interpreting for gender violence victims is a field that has started to be studied recently and so it is necessary to coordinate projects like creating national networks to share the good and bad results obtained from using different interpreting services or implementing interpreters training programs to specialize in gender violence e. g. Speak Out For Support (SOS-VICS). Finally, this research once more confirms that it is necessary an improvement of the interpreting services of the Spanish Courts urgently.

Key words

Telephonic Interpreting – Gender Violence – Madrid (Spain) – Cultural Mediator – Psychology – Courts

I. Introducción

En primer lugar, nos gustaría explicar por qué hemos optado por el término *violencia de género* para nuestro trabajo. Desde un principio descartamos la recomendación de la Fundación del Español Urgente (Fundéu BBVA [las siglas significan Banco Bilbao Vizcaya Argentaria]) y la Real Academia Española del uso del término *violencia doméstica* (Agencia EFE y BBVA, 2009), ya que no incluye las parejas que no conviven. Aunque *violencia contra la mujer* y *violencia machista* nos parecían una buena opción, hemos elegido *violencia de género* —a pesar de ser una traducción poca afortunada del término inglés *gender violence*— porque es como la denomina el centro del que es objeto nuestro estudio: Servicio de Atención a Víctimas de Violencia de Género (en lo sucesivo, SAVG 24 h). Además, el término está tan arraigado en este ámbito que el Diccionario Panhispánico de Dudas lo acepta (Real Academia Española y Asociación de Academias de la Lengua Española, 2005).

En la Ley Orgánica 1/2004 de 28 de diciembre de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género, en el artículo 1 se define la violencia de género como: «violencia que, como manifestación de la discriminación, la situación de desigualdad y las relaciones de poder de los hombres sobre las mujeres, se ejerce sobre éstas por parte de quienes sean o hayan sido sus cónyuges o de quienes estén o hayan estado ligados a ellas por relaciones similares de afectividad, aun sin convivencia» (Boletín Oficial del Estado, 2004, p. 42 168).

La elección de este tema para el proyecto de fin de grado responde a varias razones. Por motivos personales, conocemos los retos ante los que se encuentran los profesionales de este ámbito, lo que nos llevó a cuestionarnos lo complejo que debía ser interpretar a mujeres que se enfrentan a una situación emocionalmente complicada en un sistema, un país y una lengua que le son, en mucho casos, totalmente ajenos.

Dado nuestro interés por la interpretación comunitaria en general y la médica, más en concreto, a lo largo de nuestra vida universitaria hemos realizado varios trabajos sobre este campo y en ellos siempre se ha llegado a la conclusión de que es una especialidad que aún tiene que evolucionar; sobre todo, que ha de ser valorada por los organismos estatales para que pongan de relieve la labor del intérprete en los servicios públicos. No obstante, la interpretación para víctimas de violencia de género es una subespecialidad que, en nuestra opinión, está prácticamente en pañales. Frente a la interpretación en el resto de ámbitos sociales, cuenta con el aspecto positivo de que se tiende a usar menos intérpretes ad hoc, probablemente porque las mujeres quieren proteger a sus hijos o como respuesta al miedo a ser juzgadas por gente de su entorno —ya que, en múltiples ocasiones, este tipo de relaciones responden a motivos culturales (Naredo Molero, 2013)—. Sin embargo, a menudo se hace uso de intérpretes voluntarios que, pese a estar motivados, no siempre han recibido la formación apropiada. Ello conlleva que en la base de datos haya una cantidad de intérpretes inadecuada para cada combinación lingüística, aparte de que la disponibilidad de los intérpretes voluntarios en muchas ocasiones es escasa.

A través de este caso práctico esperamos determinar cómo se trabaja con los intérpretes del Ayuntamiento de Madrid en el ámbito de la violencia de género. El intérprete no solo ha de transmitir lo que la mujer expresa, sino que debe tener muy presente el factor emocional al que se enfrenta la víctima, razón por la que se podría perder información relevante en pequeños detalles. En este tipo de circunstancias, el intérprete ha de ser también mediador cultural para solventar, incluso antes de tiempo, los choques culturales que pueda experimentar la víctima. Las dificultades más habituales ante las que se encuentran las mujeres responden al desconocimiento de sus derechos en España, no solo

por no saber si pueden pedir ayuda, sino porque temen que el Estado las deporte al no confiar en las fuerzas de seguridad (Plan de atención y prevención de la violencia de género en población extranjera inmigrante, 2009, p. 6).

Nuestro objetivo es estudiar cómo funciona el servicio de interpretación que ofrece el Ayuntamiento de Madrid para que las mujeres inmigrantes sepan, ante todo, que viven en un país que las respalda en este tipo de situaciones y que la barrera lingüística no es un impedimento para pedir ayuda. Para ello, entrevistaremos a la técnico del Ayuntamiento de Madrid que se encarga de gestionar el servicio, a las profesionales del SAVG 24 h (por ser quienes más utilizan el servicio de interpretación) para que, a través de su experiencia profesional, podamos comprender y analizar las condiciones que se han de tener en cuenta en este contexto y, por último, la opinión de la víctima de malos tratos porque es quien tiene que sentirse escuchada y protegida en todo momento.

II. Estado de la cuestión

Los organismos sociales clasifican la violencia de género como una pandemia mundial. Sin embargo, la sociedad la normaliza e incluso en algunos países ni siquiera es considerada delito, por lo que es imposible llegar a conocer su amplitud real (Morey, 2007, p. 1).

La Organización de las Naciones Unidas afirma en su página web: «La Declaración sobre la eliminación de la violencia contra la mujer, adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas en 1993, demuestra el reconocimiento y la comprensión internacionales de que la violencia contra la mujer es una violación de los derechos humanos» (Igualdad entre los géneros, desarrollo y paz en el siglo XXI, 2000). Empero, la realidad de 20 años después está lejos de haber logrado los objetivos que se propusieron. Por lo que, desgraciadamente, si no se ha conseguido reducir de manera significativa las diversas formas de violencia ejercidas contra la mujer en todo el mundo, es de esperar que los estados no garanticen intérpretes profesionales para las víctimas de violencia de género a lo largo de todo el proceso judicial, ya que puede parecer que carezca de urgencia e incluso de relevancia.

En octubre de 2014 la Organización de las Naciones Unidas, World Future Council y Unión Parlamentaria premiaron a España por la Ley Orgánica de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género de 1/2004 de 28 de diciembre, considerada una de las normas más eficaces para combatir la violencia de género, especialmente porque exigió la creación de los Juzgados de Violencia contra la Mujer (Europa Press Social, 2014). Esta misma ley garantizó que, si alguno de los testigos no habla o entiende español, se ha de hacer uso de un intérprete, aunque el único requisito es que sea alguien que hable la lengua de la víctima y preste juramento, sin mencionarse que haya recibido una adecuada formación para ejercer la profesión (Gutiérrez, 2006, apartado «Estado de la cuestión»).

Sin embargo, tan solo un mes antes se publicó un artículo en el que se afirma que más de 256 organizaciones no gubernamentales han denunciado ante las Naciones Unidas que en España se han sufrido unos recortes del 50% de los fondos destinados a la lucha contra la violencia de género. Este informe extraoficial de la Plataforma de la Convención sobre la Eliminación de toda forma de Discriminación contra la Mujer (CEDAW) de España, que será presentado en Nueva York en julio de 2015, se creó con la intención de mostrar la otra realidad de este país: no se está cumpliendo lo pactado. Así, denuncia la falta de coordinación interterritorial, lo que ha generado normativas contradictorias y facilidad para eliminar centros de información de la mujer, además de la falta de formación especializada en violencia de género por los distintos profesionales (debido a la escasa oferta de cursos) y la falta de intérpretes para las víctimas (Europa Press Social, 2014).

En agosto de 2014 se creó el Proyecto de Ley Orgánica para la modificación de la Ley de Enjuiciamiento Criminal en España y, así, transponer la Directiva 2010/64/UE de la Unión Europea, que exige el derecho a la traducción y la interpretación en los procesos penales, lo cual abarcaba no solo los tribunales sino también las entrevistas con los abogados (Cuñado, 2014). Este proyecto de ley garantizaba que la víctima de violencia de género, en nuestro caso, pudiese sentirse amparada por el sistema, ya que entendería todo lo que ocurriría tanto en el proceso administrativo, porque recibiría las denuncias traducidas a su lengua materna, como en las entrevistas con su abogado, durante las cuales siempre habría un intérprete; situación que hasta el momento no siempre tiene lugar, por lo que para el abogado es difícil crear vínculos con la víctima (Uría Pelayo, 1993, pp. 20-21).

Las consecuencias de no transponer esta directiva repercuten en la Directiva 2012/13/UE de 22 de mayo de 2012, que exige que se proporcione toda la información de los procesos penales a las partes afectadas. Sin embargo, en el Proyecto de Ley Orgánica de esta Directiva (que debería haberse incorporado al ordenamiento jurídico español antes del 27 de octubre de 2013, razón por la que la Comisión Europea apercibió a España dos veces) no se contempla que los intérpretes y traductores sean titulados, al contrario de lo que dicta la Unión Europea (Cuñado, F., 2014). El 18 de diciembre de 2014 el Congreso aprobó dicho Proyecto de Ley Orgánica, aunque todavía tiene que aprobarlo también el Senado. Paralelamente, se está haciendo una recolecta de 5000 firmas para que se detenga el proceso con el fin de que se exija que los intérpretes y traductores sean profesionales (Red Vértice y CCDUTI, 2014).

Madrid es, junto a Cataluña, una de las comunidades autónomas donde más inmigrantes residen: el 36% del total de inmigrantes en Régimen General se encuentran en estas dos regiones (Observatorio Permanente de la Inmigración, 2014, p. 11). Aunque es cierto que desde 2011 ha ido en descenso la cantidad de inmigrantes en España, no hay que olvidar que muchos han recibido la nacionalidad y que sí que ha aumentado la cifra de extranjeros de la UE (p. 1), siendo Rumanía el país con mayor representación (p. 5). Madrid ha de ser una comunidad pionera en los servicios de interpretación para mujeres inmigrantes víctimas de violencia de género, ya que están sobreexpuestas a sufrir malos tratos. No solo responde a los motivos culturales y la situación de vulnerabilidad que se crea al encontrarse la víctima en un país extranjero, sino también a que el porcentaje de personas masculinas inmigrantes en España en edad de recurrir más a la violencia (de los 20 a los 49 años) es mayor al de mujeres inmigrantes en España (Plan de atención y prevención de la violencia de género en población extranjera inmigrante, 2009, p. 5).

Un buen ejemplo a seguir es Andalucía, una de las comunidades autónomas en las que mayor cantidad de mujeres mueren a manos de su agresor cada año (Ministerios de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, 2012-2014) y en la que existe información real en distintos idiomas ya desde la misma página web (véase el Anexo 1).

Desafortunadamente, la página web del Instituto de la Mujer no proporciona a las víctimas de malos tratos información real en otros idiomas, pese a estar aparentemente traducida al inglés, francés, catalán, euskera y gallego (acorde a las distintas opciones que se dan en la parte superior derecha de la página web). Al clicar en uno de estos idiomas, vemos que el contenido sobre los derechos de la mujer, incluido el apartado sobre violencia de género, no está traducido. Hemos escogido el inglés por ser *lingua franca* en cualquier contexto internacional, pero ocurre lo mismo con todas las lenguas (véase el Anexo 2).

Si la información aparece únicamente en español y la mujer víctima de violencia de género procede de un país de habla no hispana, no solo no sabrá cómo pedir ayuda, sino que ni siquiera será consciente de que puede hacerlo. Lo mismo ocurre con la página web del Ayuntamiento de Madrid, que solo está en español, a pesar de que indiquen los servicios que ofrecen a las víctimas y que disponen de servicios de interpretación 24 h de árabe, rumano, chino, francés e inglés, y de hasta 51 idiomas de lunes a viernes de 9 h a 19 h (Servicios Sociales e Igualdad de Oportunidades, 2014). Pese a que en los centros de primera asistencia se proporcionen a las mujeres inmigrantes víctimas de malos tratos folletos con información en diversos idiomas, tal y como se indica en el Plan gubernamental de atención y prevención de la violencia de género en población extranjera 2009-2012 (p. 10), lo cierto es que tanto los servicios de información telefónica como las redes y los medios de comunicación son los que deberían primar la información multilingüe, ya que muchas víctimas se encuentran aisladas y encerradas en casa.

La interpretación telefónica es un tipo de interpretación que se ha extendido en los últimos años, ya que ofrece inmediatez, mayor variedad de lenguas (en especial las minoritarias para las que es difícil encontrar un intérprete) y es más económica. El hecho de que el intérprete no vea a la víctima puede ser tanto positivo como negativo porque, por un lado, puede transmitir confianza a la víctima al garantizarle así el anonimato. Aunque a la mujer también le puede resultar incómodo contar lo ocurrido a una persona que no sabe quién es. Las desventajas que presenta la interpretación telefónica frente a la presencial son la pérdida de la información no verbal por parte del intérprete y la posibilidad de que exista una mala conexión por problemas técnicos (del Pozo Treviño, 2014).

Bien es cierto que en 2012 se creó en España Speak Out For Support (en adelante SOS-VICS): un proyecto piloto cuyo objetivo es facilitar a las víctimas intérpretes especializados en violencia de género. Está cofinanciado por el Programa Justicia Penal de la Unión Europea y por universidades españolas socias (Speak Out for Support, 2012).

En la conferencia que impartieron en la Universidad de Vigo recalcaron que las mujeres inmigrantes muchas veces han venido al país porque así lo han decidido sus maridos, por lo que desconocen tanto el idioma como el sistema español. Ello favorece la manipulación ejercida por el maltratador, que siempre argumenta que el Estado no va a ayudar a una inmigrante irregular (Naredo Molero, 2013). Además, la mujer inmigrante en España está más desprotegida al no contar con una red de amistades y familiares en un país al que acaba de llegar, lo que favorece el aislamiento del que todos los maltratadores hacen uso (Plan de atención y prevención de la violencia de género en población extranjera inmigrante, 2009, p. 5). O, sencillamente, la víctima, al proceder de un país en el que el estado no protege a la mujer ante una situación de violencia de género, ni siquiera considerará que ella, siendo además extranjera, vaya a recibir ayuda por parte del sistema (Naredo Molero, 2013).

En el último plan de prevención para las víctimas de violencia de género inmigrantes, que abarca de 2009 a 2012, se reconoce el derecho de las víctimas de malos tratos a recibir los documentos de denuncia básicos en su lengua materna. Sin embargo, resulta interesante que no puedan rellenarlos en su lengua, especialmente, porque no se garantizan los servicios de traducción, que dependerán del presupuesto que haya en ese momento (Plan de atención y prevención de la violencia de género en población extranjera inmigrante, 2009, p. 11). Además, aunque estas mujeres tendrán prioridad ante aquellos abogados que hablen su lengua materna, solo se exige que los mencionados abogados tengan *algún* conocimiento del idioma, el cual en muchos casos podría ser insuficiente para que exista una buena comunicación (p. 15).

La Comunidad de Madrid (2014), pese a crear anualmente planes de acción contra la violencia de género, no contempla en 2014 la obligatoriedad de usar un intérprete profesional si la víctima no habla español; frente al decálogo del año 2013 que especificaba que los intérpretes de los 23 Juzgados de Violencia contra la Mujer recibirían formación en violencia de género (Comunidad de Madrid, 2013). Probablemente se deba a la falta de recursos económicos de la que ya hemos hablado junto con el fin del proyecto piloto de SOS-VICS, que acabó el 30 de octubre de 2014 (Speak Out for Support, 2012).

Amnistía Internacional pone de relieve la falta de intérpretes *de calidad* en España para las víctimas de violencia de género, ya que en numerosas ocasiones se hace uso de familiares o personas del entorno que conocen la lengua de la víctima de violencia de género. Ello genera que no se cree un clima de confianza propicio para que la mujer relate lo ocurrido, llegando incluso a intervenir el *intérprete* dando su propia opinión sobre lo ocurrido

con comentarios del estilo «debes aguantar, como lo hubiera hecho tu madre» (Amnistía Internacional España, 2007, p. 31). Puede resultar impactante, pero es una consecuencia lógica de trabajar en estas condiciones, ya que las personas del entorno a menudo pertenecen a culturas que normalizan la violencia de género. Un intérprete profesional sabría que ha de ser imparcial en el triángulo que conforman el proveedor de servicios, el usuario y el intérprete (Mojica López, 2014, p. 70) y, asimismo, un intérprete especializado en violencia de género sabría cómo lidiar tanto con la situación para hacer que la víctima se sienta en confianza contando su relato como con el estrés que produce interpretar relatos de experiencias tan duras.

III. Metodología

Para ahondar en el servicio de interpretación de los centros de primera asistencia del Ayuntamiento de Madrid hemos entrevistado a sus profesionales, ya que es una de las técnicas más efectivas en investigación cualitativa (Denzin & Lincoln, citado en Ruiz Olabuenaga, 1996, p. 165). Posteriormente, realizamos un análisis de las respuestas obtenidas para entender mejor cómo funciona el sistema, las normas que lo rigen y por qué se ha optado por el servicio de interpretación telefónica frente a otros.

Nos hemos decantado por la entrevista semiestructurada, es decir, aquella que está dirigida por preguntas que han sido preparadas previamente, pero cuya redacción y orden pueden variar (Erlandson et al., citado en Valles, 1997, p. 179). Además, los entrevistadores, como instrumento de la investigación que somos (Ruiz Olabuenaga, 1996, p. 167), hemos aportado nuevas cuestiones durante la conversación. De este modo, hemos obtenido respuestas no solo a las preguntas que nos hicimos tras elaborar el estado de la cuestión, sino también a las que han surgido de las aportaciones o aclaraciones de las personas entrevistadas. Esto significa que hemos permitido arrojar información sobre situaciones o factores de los que no nos habíamos percatado y que, a veces, nos han resultado reveladores para entender la interpretación en el contexto de la violencia de género.

Consideramos que tiene especial relevancia que hayamos permitido que las entrevistadas compartiesen con nosotros sus conocimientos y experiencias por formar parte de una élite. No nos referimos a *élite* en el sentido común de la palabra, sino con la acepción de Riesman (1964, p. 528): un grupo de personas que por sus circunstancias posee información privilegiada sobre el objeto de nuestro estudio. En nuestro caso se refiere a que las profesionales pertenecen a un grupo que merece una atención especial, ya que tienen un acceso exclusivo al servicio sobre el que estamos haciendo el análisis y, además, están especializadas en violencia de género. Dexter (2012 [2006, 1970], p. 19) a este tipo de entrevistas —en las que al entrevistador le complace que el entrevistado le explique cuál es el problema, la situación o incluso la pregunta que debería plantearse— las denomina especializadas y a élites (traducción de los términos tomada del libro de Valles, 1997, p. 188).

Cada una de nuestras entrevistas semiestructuradas se han basado en un guion de alrededor de cuatro preguntas, específico para cada interlocutor, que ha servido de guía. A cada persona entrevistada se le entregó previamente su guion para que pudiera reflexionar sobre sus respuestas y que, de este modo, pudiésemos obtener toda la información posible. Además, la conversación se ajustó a las características de la denominada entrevista de investigación porque buscábamos obtener información relevante para estudiar el ámbito de la interpretación para víctimas de violencia de género (Valles, 1997, p. 181).

Debido a la diversidad de profesiones, hemos realizado entrevistas individuales en torno al punto diana *interpretación para víctimas de violencia de género*, lo cual no quiere decir que algunas preguntas no fueran respondidas por otras profesionales, pues el trabajo del SAVG 24 h es principalmente en equipo y permite que todas conozcan bien las funciones de sus compañeras (Ruiz Olabuenaga, J. I., 1996, p. 168). A continuación, indicamos las personas entrevistadas y describimos brevemente sus funciones:

- *Técnico del Ayuntamiento de Madrid.* Se encarga de coordinar la ejecución de los programas del Ayuntamiento que desarrollan entidades privadas.

- *Coordinadora del SAVG 24 h.* Organiza el equipo de trabajo de su centro y mantiene los contactos y las gestiones tanto con la empresa a la que pertenece como con los técnicos o departamentos del ayuntamiento que correspondan.

- *Psicóloga.* Analiza el estado emocional de la víctima (situación de crisis, traumas, etc.)

- *Educadora social.* Informa a la mujer sobre sus derechos laborales como víctima de violencia de género y la deriva a recursos específicos de empleo. También valora la afectación de la situación de violencia en menores.

- *Abogada.* Asesora a la víctima sobre el procedimiento civil y penal. En ocasiones contacta con los abogados de oficio que representan a la víctima para coordinar sus actuaciones.

- *Trabajadora social.* Principalmente, valora la situación de riesgo, económico-laboral y familiar de la víctima, así como las redes de apoyo formales e informales con las que cuenta. Si se considera oportuno, activa alojamientos de emergencia de protección.

- *Víctima de malos tratos.* La mujer entrevistada lleva un tiempo usando los servicios del SAVG 24 h, ya que era necesario que fuese una víctima que se sintiese lo suficientemente fuerte para poder hablar de su experiencia. Hacer una escucha de una interpretación de una mujer que acudiese al centro por primera vez implicaría el riesgo de que no se crease el clima de confianza propicio para que quiera seguir adelante con el proceso, además del estrés añadido que supondría para la víctima.

Hemos grabado las entrevistas para no perder información, pero fuimos tomando notas mientras las realizábamos para ir reflexionando sobre las ideas importantes y, de esta manera, poder anotar las dudas o aclaraciones que nos pudiesen surgir. De esta manera, la entrevista era al mismo tiempo más espontánea (Ruiz Olabuenaga, J. I., 1996, pp. 188-189). Posteriormente, elaboramos un resumen de cada entrevista porque la longitud de este trabajo no permite transcripciones tan largas, ya que hemos fomentado que los profesionales nos ofreciesen toda la información que deseasen añadir.

Antes de empezar la entrevista, nos presentamos para mostrar nuestra profesionalidad, justificando el propósito de la entrevista y garantizando el anonimato a la persona entrevistada (Ruiz Olabuenaga, J. I., 1996, p. 180). Todos los guiones se han elaborado teniendo en cuenta las distintas etapas por las que puede pasar una entrevista.

La primera pregunta es la denominada lanzadera-embudo, que sirve para captar la atención de la persona entrevistada. La pregunta lanzadera es abierta a la par que delimitada, de forma que la persona entrevistada pudo orientar la conversación para que, de este modo, se generase un clima distendido. Conforme avanzó la conversación, hicimos uso del embudo para concretar el tema y hacer aclaraciones, lo que desembocó progresivamente en preguntas más personales (pp. 180-182).

A lo largo de la conversación, nos ayudamos del reflejo. Esta técnica consiste en repetir las ideas de la persona entrevistada para que sienta que la estamos escuchando y que nos corrija si no hubiésemos entendido bien alguna idea o concepto. Estos *miniespejismos* nos ayudaron a realizar la estructuración o colocación de las ideas para que ambas partes tuviésemos una visión de conjunto (p. 183).

Cuando la entrevista se vio interrumpida o bloqueada, tuvimos que recurrir al relanzamiento. En función de la causa, empleamos distintos métodos. Cuando se agotó el tema, nos ayudamos de la pregunta lanzadera de nuevo (p. 184) y, cuando la persona entrevistada mostraba recelo a la entrevista, empleamos el silencio para que guiase la conversación y luego le explicamos en qué medida la información que obtuviésemos de esas preguntas resultaba relevante para el estudio.

Aunque no se dieron estas circunstancias, si durante la entrevista con la víctima de malos tratos, la entrevista se hubiese visto detenida, lo habríamos interpretado como un rechazo de la mujer a hablar de ese tema por resultarle muy duro y, como muestra de respeto, no habríamos intentado obtener la respuesta de otro modo. En esta entrevista es la víctima quien dirige gran parte de la conversación por su situación de vulnerabilidad. Así, antes de entrevistarla se le explicó que no tenía que hablar de aquello que le resultase incómodo y que se le garantizaba anonimato absoluto tanto a ella como a las profesionales del centro (facilitándose a su vez que ellas diesen su opinión con mayor libertad), de forma que no pueda ser identificada.

IV. Contextualización del servicio de interpretación en el SAVG 24 h

La técnico del Ayuntamiento de Madrid nos explicó previamente a la entrevista cómo funcionaban los servicios destinados a las víctimas de violencia de género y las distintas fases por las que pasan las mujeres durante el proceso. El objeto de nuestro estudio será únicamente el servicio de interpretación del SAVG 24 h por ser dónde más se utiliza el servicio de interpretación telefónica. En 2008 se realizó un proyecto piloto de la empresa Interpret Solutions y en marzo de 2009 se contrató para toda la red municipal de protección contra la violencia de género.

En este centro, además de proporcionar ayuda psicológica, jurídica y socioeducativa a las mujeres, existe una zona de estancia temporal (ZET de ahora en adelante) en la que las mujeres pueden alojarse un máximo de 72 h, por ser el plazo máximo en el que se produce la comparecencia judicial en caso de que la víctima haya decidido denunciar. No obstante, y en función de la casuística, las víctimas pueden quedarse en el centro un poco más de tiempo. Así, si la mujer no va al SAVG 24 h con la intención de denunciar, tiene igualmente un margen de tiempo para pensar qué quiere hacer y, en caso de preferir volver al domicilio, se articula un plan de seguridad con ella. Las víctimas pueden llegar por derivación de otros recursos, como puede ser la policía, o por iniciativa propia; es decir, que es un recurso de primer nivel. Los únicos requisitos que han de cumplirse para acceder al servicio es ser víctima de malos tratos y residir en Madrid, independientemente de la situación administrativa.

La Administración optó en 2008 por emplear los servicios de Interpret Solutions porque se dio cuenta de la importancia de disponer de intérpretes con rapidez —en especial para situaciones de emergencia—, el porcentaje de víctimas de violencia de género extranjeras era elevado y se disponía de dotación presupuestaria para lanzar este proyecto.

Interpret Solutions obtuvo su plaza a través del concurso público del Ayuntamiento de Madrid. Se buscaba una empresa con interpretación telefónica porque el SAVG 24 h requiere un servicio que siempre esté en funcionamiento al que se pueda acceder rápido. Con la interpretación presencial es prácticamente imposible encontrar una entidad en la que también se trabaje de noche y que siempre haya un intérprete disponible para el idioma solicitado en ese mismo momento, pues ha de desplazarse hasta el centro. No obstante, el Ayuntamiento confía en el buen criterio de la empresa, ya que se caracteriza por su estabilidad y experiencia en el mercado, y no explicitó en ningún momento que los intérpretes deban haber recibido una formación como intérpretes.

El Ayuntamiento tiene un contrato con Interpret Solutions por minutos. Es decir, que contratan el tiempo que estiman que van a utilizar sus servicios en un año o, lo que es lo mismo, la duración total de todas las llamadas realizadas por año. Para ello, se realizó un pilotaje en el SAVG 24 h en el año 2008 y, gracias a él, se hizo una estimación de los minutos que iban a necesitar para toda la red el año próximo. Además, el contrato incluye la garantía de que los 365 días del año, las 24 horas, el Ayuntamiento dispone de intérpretes de inglés, francés, árabe, chino y rumano y, de lunes a viernes de 9 de la mañana a 7 de la tarde, cuenta con intérpretes de 52 idiomas. Con ello se aseguran que en situaciones de emergencia, aunque sea en lo básico para que la mujer entienda cómo funciona el servicio y que pueda explicar un poco lo que la sucede, los profesionales pueden comunicarse con la víctima en inglés y que al día siguiente ya se realice una entrevista en profundidad en su lengua materna. Si se solicita un idioma del que Interpret Solutions no dispone, la empresa lo busca.

El criterio de selección de los cinco idiomas disponibles las 24 horas se basa en: inglés y francés por ser idiomas internacionales, rumano por el alto porcentaje de usuarias rumanas existente y chino y árabe porque son poblaciones que en muchas ocasiones no manejan otros idiomas aparte de su lengua materna (además, un porcentaje importante de las mujeres que acuden al centro son árabes). Bien es cierto que hay mujeres árabes que hablan francés, pero las de procedencias más rurales no lo hablan en absoluto y, además, en múltiples ocasiones ni siquiera conocen el árabe estándar, sino dialectos. Desde que el Ayuntamiento empezó a trabajar con Interpret Solutions en 2008, la empresa siempre ha contado con un intérprete de todos los idiomas que se han solicitado.

Anteriormente se hacía uso de intérpretes presenciales de otros servicios del Ayuntamiento (por ejemplo, el de Inmigración) y de otras entidades, pero las profesionales del SAVG estaban muy condicionadas y no podían valorar siempre las situaciones de crisis el día mismo, lo cual es crucial en violencia de género.

Al contrario de lo que ocurre en otros campos de la interpretación en servicios públicos, afortunadamente, y debido a la naturaleza de los servicios de atención a víctimas de violencia de género, nunca se emplean intérpretes ad hoc, ya que hablar con una mujer en presencia de una tercera persona se considera mala praxis, independientemente de si habla español o no. Esta actitud responde a que en estas situaciones existen temas muy delicados de los que la mujer no va a querer hablar si hay gente del entorno presente por ser experiencias traumáticas.

Por su parte, la coordinadora del SAVG 24 h nos explicó el uso de los distintos recursos multilingües de los que disponen. Conforme llegan las mujeres al centro de primera asistencia, se les entrega un documento traducido a varios idiomas que han de firmar y en el cual se indica que la protección de los datos personales que van a proporcionar es conforme a la Ley Orgánica de Protecciones de Datos de Carácter Personal, además de indicarles que podrán rectificarlos, acceder a ellos o cancelarlos, explicándoles a las mujeres el procedimiento para ello.

Gracias a la firma de este documento, se pueden recoger los datos de carácter personal que van a pasar a formar parte de la base de datos del SAVG 24 h para que puedan ser admitidas. También disponen de otra documentación multilingüe, como la normativa de los alojamientos, la aceptación de ingreso, la salida del centro, etc. Si se trata de una mujer con un consumo activo de drogas, el contrato terapéutico que ha de firmar se le entrega traducido, para que sepa que va a iniciar un proceso de tratamiento especializado. Los formularios los traduce el servicio del Ayuntamiento a los idiomas más empleados, el cual anteriormente ofrecía también los servicios de interpretación.

En el SAVG 24 h se sigue haciendo uso del Servicio de Traductores e Intérpretes (SETI) del Comité de Defensa de los Refugiados, Asilados e Inmigrantes en el Estado Español (en lo sucesivo, COMRADE): el servicio de intérpretes voluntarios al que se recurría antes de la contratación del servicio de interpretación telefónica. Se utiliza para las entrevistas concertadas con las víctimas, ya que la coordinadora prefiere la interpretación presencial. No obstante, defiende la inmediatez que ofrece la interpretación telefónica en situación de crisis. Los centros tienen derecho a utilizar los recursos que tengan a su alcance, pero este procedimiento no forma parte de ningún protocolo del Ayuntamiento. Además, COMRADE también ofrece un servicio de traducción, mientras que Interpret Solutions lo hace exclusivamente para interpretación.

En caso de necesitar un intérprete para lengua de signos, el SAVG 24 h recurre a la Federación Española de Intérpretes de Lengua de Signos y Guías-Intérpretes (FILSE) o al Centro

de Atención Social y Servicios de Interpretación en Lengua de Signos Española (en lo sucesivo, CILSEM). Las mujeres no oyentes pueden comunicarse con este último por escrito o llamándoles por medio de una máquina especial[1]. La asociación traduce la llamada al centro de primera asistencia y, a la vez, traducen a la víctima lo que dice la profesional que le atiende al teléfono; todo por medio de esta máquina. Asimismo, las mujeres pueden mandar un mensaje de texto o SMS al SAVG 24 h para ponerse en contacto con ellas.

La única desventaja de CILSEM es que hace falta solicitar el intérprete previamente y, por lo tanto, no se puede utilizar para la urgencia (en cuyo caso se solicitaría un intérprete al Samur Social). En cambio, el aspecto positivo de CILSEM es que suelen respetar la petición del SAVG 24 h de que las intérpretes sean mujeres. Este servicio de interpretación de lengua de signos lo gestiona el propio centro, ya que el Ayuntamiento no ha establecido ningún protocolo para estas situaciones en las que la interpretación presencial es prácticamente obligatoria.

Por último, pudimos ver cómo funcionaba el servicio de interpretación en primera persona, ya que la víctima a la que entrevistamos, a pesar de hablar castellano, no lo dominaba lo suficiente para poder realizar toda la entrevista en español. Éramos conscientes de que nos arriesgábamos a no obtener toda la información posible porque íbamos a hablar por medio del servicio que estamos investigando. Sin embargo, el resultado fue muy bueno tanto por parte de la mujer como de la intérprete, que incluso accedió a colaborar en nuestro estudio.

Interpret Solutions proporciona una tabla denominada *Yo hablo* para que la mujer que acude al centro por primera vez pueda indicar su idioma; bien por la frase traducida *Yo hablo (lengua correspondiente)* o por la bandera de su país para que pueda identificarlo incluso si no saben leer (véase Anexo 4).

Asimismo, ha provisto al centro de una guía en la que explican que sus objetivos a largo plazo son crear glosarios en todos los idiomas para que sean de utilidad tanto para los intérpretes como para los usuarios de sus servicios y proporcionar también traducciones e interpretaciones presenciales. Además, buscan identificar qué trámites resultan más complicados para establecer protocolos de comunicación adecuados, así como qué idiomas son los más demandados para poder crear documentación multilingüe y agilizar los trámites. Lo más importante para Interpret Solutions es evitar que se produzcan situaciones de desigualdad por la barrera lingüística y cultural, razón por la que conciben el intérprete en los servicios públicos como un mediador cultural.

Luego, explican cómo utilizar su servicio de interpretación telefónica Vis à Vis. Para que exista una comunicación adecuada, se proporciona al centro un adaptador para poder insertar un segundo auricular en el teléfono fijo tradicional (véase el Anexo 5). Si no se dispusiese de dicho adaptador, siempre se puede poner el manos libres. A continuación, la profesional oirá un mensaje grabado en el que se explicará las pautas básicas para trabajar con un intérprete y se le pide que no le haga preguntas porque la función del intérprete se limita a traducir, por lo que no puede dar su opinión personal. A continuación, se ha de introducir el código identificativo del centro y el del idioma del intérprete que desea solicitar.

Para asegurarse de que la interpretación sea de calidad, Interpret Solutions también explica en su guía cómo se trabaja con un intérprete. Primero, piden que se indique brevemente al intérprete el nombre de los interlocutores y el objetivo de la conversación y que el profesional permita que el intérprete se presente al otro interlocutor. Después, se

[1] Por la explicación de la coordinadora, creemos que puede tratarse de un servicio de transmisión telefónica subtitulada (Unión Internacional de Telecomunicaciones, 2011).

explican las pautas a seguir durante toda la conversación, que son dirigirse a su interlocutor en primera persona manteniendo el contacto visual, utilizar frases cortas y sencillas y si se lee un texto que se haga despacio. Por último, se asegura que el intérprete tratará toda la información de manera confidencial.

V. Estudio realizado (entrevistas)

Las entrevistas se realizaron por orden jerárquico, es decir, que comenzamos por la técnico del Ayuntamiento de Madrid y terminamos con la víctima de violencia de género, con el objetivo de conocer bien el funcionamiento del servicio y los métodos de trabajo desde el principio. El primer día entrevistamos a la técnico del Ayuntamiento, el segundo, a todas las profesionales del SAVG 24 h (siendo la primera la coordinadora) y el tercer día, a la mujer inmigrante que está usando los servicios que ofrece la red de protección contra la violencia.

Hemos añadido previamente el guion de cada entrevista a su correspondiente resumen para que al lector le resulte más fácil contextualizar el diálogo. Existe un registro de audio de cada entrevista, aunque no los hemos facilitado por motivos de confidencialidad.

A. TÉCNICO DEL AYUNTAMIENTO

- ¿Me podría explicar la historia del Servicio de Interpretación en los Servicios de Atención a la Violencia de Género? ¿Cuándo optaron por la interpretación telefónica?

- ¿Sabe si los intérpretes están titulados? ¿Reciben formación específica en violencia de género: vocabulario, datos sobre las condiciones de trabajo, talleres para canalizar el estrés?

- ¿Existe alguna red en la que los distintos municipios o comunidades autónomas comparten sus experiencias con intérpretes, soluciones…? ¿O si cuentan con algún organismo estatal de referencia que les ofrezca información sobre nuevas pautas o proyectos?

- ¿Sabía que la página del Instituto de la Mujer y para la Igualdad de Oportunidades no está totalmente traducida al español? ¿Qué le parecería la creación de una página web similar a la del Centro de Justicia para Mujeres de Estados Unidos[2] (véase el Anexo 3) dirigida a las mujeres latinoamericanas y, por lo tanto, traducida al español? [Le entregamos una copia impresa]

- Durante mi fase de documentación, leí sobre un proyecto piloto en España cofinanciado por la Unión Europea para la formación de intérpretes especializados en violencia de género: Speak Out for Support (SOS-VICS). ¿Conoce el proyecto? ¿Se pusieron en contacto con ustedes?

Tras su explicación sobre el funcionamiento del servicio de asistencia a las víctimas de violencia de género y las aclaraciones que le pedimos que nos hiciese, nos dio su opinión sobre la página web del Centro de Justicia para Mujeres de Estados Unidos (Anexo 3).

La técnico habló con el resto del equipo sobre la página web y llegaron a la conclusión de que, aunque tener una página consagrada a las víctimas de violencia de género que, además, ha sido traducida al español por ser la población inmigrante más importante de Estados Unidos es muy positivo, consideran que el contenido es desmotivador.

Bien es cierto que la intención es buena, pero hablan tanto sobre las veces que el servicio de asistencia no funciona, que creen que una mujer en situación administrativa

[2] El Centro de Justicia para Mujeres lo componen únicamente mujeres que ayudan a mujeres víctimas de violencia y a sus hijos (Centro de Justicia para Mujeres, 2015)

irregular que no habla el idioma del país optaría por no pedir ayuda. Algunos de los consejos son útiles, como ir preferiblemente acompañada cuando se va a pedir ayuda. Sin embargo, otros como, por ejemplo, la importancia de votar al fiscal de su distrito porque son los que deciden si se llevan los casos de violencia a los tribunales o no (recalcando que estos casos no suelen gustar) crean desconfianza en el sistema.

De hecho, para la técnico y su equipo da la sensación de que las redes sociales informales son las únicas que van a tener realmente la voluntad de ayudar a las víctimas de violencia de género. Asimismo, la página es demasiado larga para saber qué hacer en caso de maltrato si tenemos en cuenta que está dirigida a personas que están anímicamente mal y que, probablemente, también tengan síntomas de disociación o dificultades para retener información.

Por otro lado, le preguntamos por la traducción de los folletos informativos en otros idiomas. Nos explicó que el problema ante el que se encuentra el Ayuntamiento es que la imprenta exige una cantidad mínima de folletos para que les sea rentable realizar el encargo, lo que ha generado en otras ocasiones un excedente de folletos en idiomas como el chino. Esto se ha traducido en una pérdida de dinero porque, una vez ha cambiado la legislación, ya no se han podido seguir distribuyendo. Por ello, la Administración ha optado por que los folletos impresos solo estén en español y que los traducidos se repartan por vía electrónica, aunque nuestra propuesta de subirlos a la página web no saben si sería útil, ya que los sitios web de los organismos estatales son tan macro que puede que se perdiesen en la página y probablemente no llegaría la información a las víctimas (véase el Anexo 6).

En relación a nuestra pregunta sobre la coordinación con los organismos de otras partes del país, la técnico nos explicó, por un lado, que no existe ningún tipo de red nacional; ni siquiera dentro de la propia comunidad autónoma porque la gestión de los asuntos relacionados con violencia de género se reparte por municipios. Por otro lado, nos comunicó que no había oído hablar antes del proyecto SOS-VICS y que tampoco han intentado ponerse en contacto con ellos, aunque considera que sería bueno que todos los profesionales estén especializados en violencia de género, incluidos los intérpretes.

B. COORDINADORA DEL CENTRO DE PRIMERA ASISTENCIA

- ¿Cómo cree que este servicio ayuda tanto a los profesionales como a las mujeres, más allá de que se puedan comunicar?
- Desde su punto de vista, ¿cree que el servicio de interpretación es suficiente para que las mujeres extranjeras entiendan todo lo que los Servicios de Asistencia les ofrecen?
- Antes de contar con este servicio, ¿cómo gestionaban las profesionales la situación si una mujer no hablaba español?
- ¿Tienen pautas o talleres sobre cómo trabajar con un intérprete? ¿El intérprete se presenta explicándoles que es importante respetar los turnos de palabra y que ninguno acapare la conversación durante mucho tiempo? ¿Le dice explícitamente a la mujer que su conversación es totalmente confidencial, incluso para su pareja[3]…?

[3] Nos hemos basado en lo que recomiendan las guías de buenas prácticas para los intérpretes médicos en los países de habla inglesa. Hemos tomado como ejemplo la Asociación de Intérpretes Médicos de California o CHIA en sus siglas en inglés (California Healthcare Interpreters Association, 2002, pp. 26-27)

La coordinadora puso de relieve la carencia de intérpretes en momentos muy determinantes del proceso, sobre todo, para aquellos casos poco claros conforme a la práctica judicial. Así, hizo hincapié en que, en muchas ocasiones, tienen que ser los mismos profesionales del SAVG 24 h los que tienen que llamar a los juzgados para que tengan en cuenta que la mujer no habla español y que es necesario que cuando vaya a comparecer por la orden de protección, tenga un intérprete. También han de avisar al abogado del turno de oficio sobre la necesidad de un intérprete antes de que llegue al SAVG 24 h para ir a acompañar a la víctima a denunciar en comisaría, porque, si no, muchas veces la mujer se vería esperando horas en la comisaría hasta que llegase el intérprete.

En su opinión, la interpretación es importante no solo para que la víctima explique su situación de violencia, sino para que además exprese lo que desea o no hacer, requisito indispensable en este sector. Los profesionales no pueden iniciar un proceso pensando en que están haciendo lo mejor para la víctima si no es lo que ella solicita.

En el tema de violencia de género es muy importante el detalle porque para algunos jueces lo que prevalece es si hay un hecho *objetivo* de riesgo, que suele ir equiparado con una agresión física acompañada de un parte. Sin embargo, no todas las mujeres que interponen una denuncia tienen que haber sufrido una agresión física, ya que también puede sufrir maltrato psicológico. También existe el caso de las mujeres que han sufrido malos tratos físicos en el pasado, pero lo que les ha hecho salir de casa puede ser un situación aparentemente irrelevante. Incluso a veces quien denuncia es una mujer con la que han estado trabajando durante largo tiempo las profesionales del SAVG 24 h, ha funcionado la toma de decisión y simplemente ha decidido que quiere ir a comisaría al día siguiente. En estos casos es importante que en el atestado todo esté bien armado de cara a que eso se vea en el juzgado, porque para las mujeres que tienen el añadido de la barrera del idioma es imprescindible.

El centro de primera asistencia a las víctimas tiene un acuerdo con el Colegio de Abogados por el que el abogado de guardia especializado en temas de violencia que esté de turno va él mismo en persona al centro, donde atiende a la víctima y la acompaña a la comisaría para interponer la denuncia, de modo que el policía le pueda tomar declaración con todo detalle. En el SAVG 24 h prefieren, incluso para las mujeres de habla hispana, que la víctima no haya ido a denunciar antes de ir al centro, ya que consideran que forma parte de la toma de decisión de la mujer y es importante que esté informada de cómo va a continuar el proceso. Se queja de que las campañas de concienciación solo se centren en la denuncia sin explicar qué pasa después, puesto que denunciar puede llegar a ser una decisión arriesgada en ese preciso momento si no se tiene clara la salida del domicilio.

En otras ocasiones, ocurre que en comisaría le dicen a la mujer que tiene derecho a un abogado de oficio, pero como tarda horas en llegar, la víctima pone la denuncia de cualquier manera y sin abogado. Al día siguiente la llaman para comparecer, que es cuando le asignan al letrado y lo conoce en ese mismo momento, por lo que la mujer se pone aún más nerviosa, sin siquiera saber si va a ver o no a su agresor. Si a ello le añadimos el no contar con un intérprete de calidad, la situación se agrava mucho más. Incluso puede ser peor aún porque, en muchos casos, a los jueces no les preocupa que no hablen el idioma, ya que consideran que, de todos modos, la víctima sí que entiende el español, cuando muchas veces esa apariencia de entender va ligada a su cultura. Por ejemplo, es el caso de las mujeres árabes, que están tan agradecidas por la ayuda que reciben y se encuentran en una situación en la que se sienten tan vulnerables y culpables que dicen que sí a todo aunque no entiendan nada, situación con la que se encuentra constantemente la propia coordinadora.

La profesional no entiende que en otras partes del proceso no se quiera escuchar y atender a las necesidades que la mujer solicita, ya que el no poder comunicarse con la mujer

también genera ansiedad en los profesionales por no saber cómo ayudar al desconocer lo que está pidiendo la víctima. Por ello, la norma del centro es que, si algo no queda mínimamente claro, hay que hablar por medio del intérprete.

Nos explica que los problemas culturales afectan en la comunicación incluso con grupos de mujeres que hablan español, como es el caso de las bolivianas, siendo el problema no tanto que las profesionales entiendan a las mujeres, sino que las víctimas las entiendan a ellas, pues muchas vienen de zonas muy rurales y no entienden este tipo de organismo (con el añadido de que se encuentran en un país extranjero). Para solventar estos problemas, las profesionales del SAVG 24 h realizan talleres sobre las particularidades de cada cultura con el fin de saber cómo abordar los problemas en función de dónde proceda la víctima. Estos cursos sobre las distintas culturas los suele ofrecer la propia empresa INTRES, aunque en ocasiones es por iniciativa de los propios profesionales si creen que existe una necesidad. Por ejemplo, este año se han dado cuenta de que hay muchas víctimas con problemas de trastorno de personalidad.

Como ya hemos visto, la cultura a la que pertenece una mujer puede incluso determinar el proceso. Por ejemplo, las mujeres chinas se dejan ayudar una vez se ha solventado el problema del idioma, pero no suelen usar los servicios que se le ofrecen a largo plazo. Otro ejemplo es la cultura de Europa del Este, donde las mujeres son muy independientes, pero también poco expresivas y muy arraigadas a sus costumbres religiosas, lo cual implica dificultades añadidas a la hora de poder ayudarlas. Incluso dentro de nuestro propio país, la forma de intervenir con la cultura gitana no es nada evidente, ya que las mujeres que están dispuestas a salir de la situación de violencia sufren una crisis de identidad porque la gente de su cultura las rechaza, pero, al mismo tiempo, se sienten desubicadas con los payos. Que una gitana no encuentre su lugar pone en riesgo su integridad física, dado que puede ser un aliciente para que retome la relación de violencia. El SAVG 24 h ha obtenido muy buenos resultado con la asociación BARRÓ, que defiende la cultura gitana, pero no las tradiciones que producen desigualdad.

Continuando en esta línea, le pedimos su opinión sobre la figura del intérprete-mediador cultural y afirmó que ella lo prefiere porque muchas veces, aunque se estén entendiendo la víctima y ella, sabe que la cultura de la mujer es mucho más cerrada y le impide realizar su trabajo como de costumbre.

De nuevo aportó el ejemplo de las mujeres árabes, que, al verla sin el velo, consideran a la profesional europea y, por lo tanto, no pueden confiar plenamente en ella. Afirma que en el caso de las mujeres marroquíes considera casi imprescindible la figura de mediador cultural porque en función de la zona de Marruecos de la que provenga la víctima varía enormemente tanto el idioma como la cultura. Asimismo, destaca la importancia de esta figura con las mujeres chinas. Nos explica que los intérpretes de COMRADE suelen aportar aclaraciones culturales que a ella le sirven de gran ayuda para realizar su trabajo de manera eficaz, aunque reconoce que el hecho de que lo hagan o no depende más del intérprete que de la empresa en sí.

También opina que estaría bien que un intérprete se pueda extralimitar ligeramente en ciertas situaciones siempre y cuando estuviese especializado en violencia de género, porque podría arrojar matices importantes a los profesionales o empatizar con la víctima en caso de venirse abajo. Sin embargo, la situación de la profesión no cumple con estos requisitos actualmente. En consecuencia, la única forma de solventar esta carencia de intérpretes especializados es utilizando la interpretación presencial en la que no se pierde el lenguaje corporal, ya que con algunos idiomas el tono es, además, muy monótono.

Ahora bien, afirma que en ninguna ocasión un intérprete ha faltado el respeto o tratado con indiferencia a una víctima (como denuncia el informe de Amnistía Internacional España de 2007). No obstante, considera que son situaciones que no solo se dan porque el profesional no haya recibido una formación específica, puesto que ha visto a abogados especializados en violencia de género que no han sentido la más mínima empatía hacia la víctima.

Respecto a los conocimientos de las profesionales sobre cómo trabajar con intérpretes, la coordinadora declaró que sí que conocen las normas de respetar los turnos de palabra o mirar a la víctima en lugar de al intérprete. Así, nos explicó que algunos intérpretes inciden en que hablen directamente a la mujer y no a ellos, pidiéndoles que le pregunten o le digan las cosas a la mujer en primera persona.

Por último, les preguntamos si, como ocurre en Estados Unidos, en el caso de que una mujer extranjera llamase al número de teléfono, podrían contactar con Interpret Solutions. Nos indicó que no, que intentan comunicarse con la mujer en inglés para que acuda al centro pero que, de todos modos, las mujeres que no hablan español, al ser conscientes de la barrera del idioma, van directamente en persona al SAVG 24 h, a los servicios sociales o, incluso, a la parroquia porque, aunque no hablen su lengua materna en estos sitios, pueden hacerse entender con gestos y dibujos.

C. PSICÓLOGA

- ¿Cuál es su experiencia usando los servicios de interpretación? ¿Qué aspectos positivos le parece que tiene y con qué dificultades se ha encontrado?

- ¿Cree que puede valorar la situación emocional de la víctima a través de un intérprete igual que si lo hiciese con una mujer hispanohablante?

- ¿Alguna vez el lenguaje corporal le ha desconcertado porque no correspondía a lo que decía el intérprete? En ese caso, ¿cree que no se transmite el mensaje fielmente, si existen diferencias culturales que no se le han explicado…?

- En las acciones formativas para los profesionales del ámbito de la violencia de género de la Comunidad de Madrid, he leído que uno de los síntomas traumatológicos de las mujeres maltratadas es una alteración en la regulación afectiva, como problemas para controlar la rabia [Red de Centros y Servicios para Mujeres, 2014]. ¿Le resulta fácil determinar hasta qué punto si lo mucho o poco que expresa una mujer sus sentimientos es lo normal en su cultura? Por ejemplo, las culturas latinas son más expresivas que las nórdicas.

A la psicóloga siempre le ha parecido bien el servicio, aunque hace poco tuvo un pequeño problema porque la intérprete estaba en el metro y no había cobertura justo cuando la mujer estaba llorando. La psicóloga acordó con la intérprete que llamaría en un cuarto de hora y que mientras hablaría como pudiese con la víctima. Sin embargo, la mujer se cansó de la interpretación y prefirió no volver a llamar a la intérprete y hablar ella misma directamente con la psicóloga, ya que hablaba un poco de español y lo entendía bien.

Reconoce que la intervención no es igual que con mujeres hispanohablantes, puesto que va más a lo concreto por dos motivos. El primero es que la interpretación telefónica es muy fría y el segundo, que para muchas víctimas resulta muy violento hablar con una tercera persona, ya que son temas que a menudo nunca han hablado con otras personas, incluidas

otras profesionales porque las mujeres sienten que se pueden abrir con ella por el mero hecho de que es psicóloga. Por lo tanto, opina que con la interpretación telefónica se crea un clima más íntimo, que prevalece sobre la frialdad que pueda tener esta modalidad, frente a la interpretación presencial, ya que el anonimato que aporta a la víctima el hecho de que el intérprete no las vea les hace sentirse más cómodas.

La psicóloga, al igual que la coordinadora, afirma que a veces la intérprete resume información y que otras veces habla demasiado rato para lo que ella había dicho, pero también entiende que muchas veces tengan que aclarar términos o la pregunta en sí. Algunos intérpretes sí que le han explicado que estaban realizando una aclaración cuando hablaba durante mucho tiempo, pero no sabe si este es el caso siempre.

La profesional afirma que los cursos sobre diferencias culturales que han impartido a las profesionales del SAVG 24 h han sido muy útiles, ya que gracias a ellos entiende mejor las diferencias en el lenguaje corporal como, por ejemplo, que las mujeres chinas no la miren directamente o que hablen muy poco.

Aunque los servicios que ofrece en principio son para las mujeres que se alojan en el ZET, algunas siguen asistiendo a terapia una vez abandonan el centro y, más adelante, pasarían al Centro de Atención Psicosocioeducativa a Mujeres y sus hijos/as (CAPSEM), concebido para proporcionar ayuda psicológica a largo plazo. Por protocolo, la psicóloga nunca trabaja con los hijos de las víctimas, solo con las madres.

D. EDUCADORA SOCIAL

- ¿Cuál es su experiencia usando los servicios de interpretación? ¿Qué aspectos positivos le parece que tiene y con qué dificultades se ha encontrado?
- ¿También se emplea el servicio de interpretación para los niños?
- Si las mujeres no hablan español, ¿existen puestos de trabajo para ellas igualmente? Y, si no, ¿se les ofrecen clases de español?

Lo primero que hace la educadora con las mujeres extranjeras es ofrecer el servicio de interpretación telefónica por si, a pesar de hablar español, se sienten más cómodas valiéndose de un intérprete. La frecuencia con la que usa el servicio es de 1 mujer de entre 15 y 20 que ve.

Nos explicó que todas las mujeres que van a verla es con cita, excepto las que se encuentran alojadas en el ZET. Sin embargo, solo hace uso de la interpretación presencial para lengua de signos. Hay mujeres que están muy satisfechas con el servicio de Interpret Solutions, pero otras, no. Ella cree que depende de la calidad del propio intérprete. Algunas víctimas se le han quejado en ocasiones haciéndole gestos de disconformidad con la traducción del intérprete porque no hablan bien español, pero sí que lo entienden. Aunque no sabe si podría poner una queja de un intérprete a la empresa, nunca ha llegado al extremo de tener que solicitar un cambio de intérprete. Sin embargo, sí que se ha encontrado con la situación de tener que solventar el problema explicándole al intérprete que lo que la mujer quería decir no era eso.

Este servicio sirve como puente para que la mujer víctima de malos tratos pueda acceder a bolsas de empleo y en lo que sí se centra es en la valoración del daño en menores de acuerdo con lo que cuenta la madre, así como en la orientación de pautas educativas, la estructuración de menores en situación de violencia y la toma de consciencia. Al ser un servicio de emergencia, la atención a los niños no va a ser ni continuada ni directa, puesto que

hablar con ellos directamente supondría, a su parecer, una *revictimización* porque pasarían por demasiados profesionales y acabaría siendo contraproducente. La valoración para saber si los niños necesitarían ayuda se hace con la madre, pero los niños ni siquiera están presentes. En los casos en los que los hijos necesitan continuación y apoyo se les deriva a otro centro desde el SAVG 24 h. Gran parte de las mujeres que piden cita es porque sus hijos presentan síntomas.

Respecto a las víctimas de habla no hispana que no dominan el castellano, se las deriva a recursos específicos para mujeres migrantes. No obstante, aquí se pierde la pista sobre lo que se les ofrece allí. En el SAVG 24 h no cuentan con información propia sobre dónde asistir a cursos de español gratuitos, aunque se espera que se haga en los recursos de los servicios sociales.

Ella también reivindica que la interpretación telefónica es muy fría y, más que servir para hacer una intervención, ayuda a obtener información, al contrario de lo que haría con las mujeres hispanohablantes. Por ejemplo, con mujeres migrantes es muy difícil profundizar en los motivos de una separación o hacerla ver los riesgos que está corriendo permaneciendo en la relación de violencia. Esto se debe a la ruptura de muchos matices que se transmiten con la comunicación no verbal, la cual va muy ligada a los aspectos culturales y que no son solo importantes para entender cómo se siente la mujer, sino también para que la mujer perciba los sentimientos de la profesional y confíe en ella. Por ejemplo, cuando una mujer llora, como la información llega mucho más tarde, no se sabe a qué se debe exactamente. Además, el hecho de que el intérprete esté allí hace que resulte más fácil preguntarle sobre dudas que puedan surgir.

E. ABOGADA

- ¿Cuál es su experiencia usando los servicios de interpretación? ¿Qué aspectos positivos le parece que tiene y con qué dificultades se ha encontrado?
- Aunque el intérprete traduzca bien la jerga judicial, ¿cree que las mujeres entienden realmente lo que se les está explicando? ¿Sabe si el intérprete hace hincapié en las diferencias entre el ordenamiento jurídico de su país de origen y el español?
- ¿Cree que en ocasiones alguna mujer no ha querido alojarse en el centro o denunciar a su pareja porque no conoce bien sus derechos en España?
- En los juzgados hay intérpretes, ¿pero a los abogados se les asegura que siempre cuenten con un intérprete durante sus entrevistas con la mujer a la que defienden?

Ha utilizado el servicio de interpretación presencial de COMRADE una única vez en los dos años que lleva trabajando en el centro y fue porque la mujer, de procedencia china, ya venía con ella.

Se acuerda de esta situación porque la intérprete era una mujer, frente a la gran cantidad de intérpretes de árabe de Interpret Solutions que son hombres. Que sea una mujer transmite mucha tranquilidad a las víctimas porque se sienten más seguras de sí mismas, puesto que les da menos vergüenza y sienten que van a poder empatizar más con ellas. Especialmente cuando tienen que hablar de temas tan íntimos como una agresión sexual.

También notó una gran diferencia en la calidad de la interpretación presencial frente a la telefónica porque, aunque se generara algún silencio para que la intérprete pensase un momento en la traducción, no resultaba tan violento como cuando ocurre por línea telefónica.

Además, la calidad de la escucha hace que la conversación parezca más cercana. Otro aspecto positivo de la interpretación presencial fue el lenguaje corporal. No solo porque la intérprete podía ver el de la víctima, sino porque, a su vez, a dicha intérprete le ayudaban los gestos de los que iban acompañados las intervenciones de la abogada para hacer una mejor interpretación.

Con la abogada resultó interesante el hecho de que, al soler explicar los asuntos jurídicos con dibujos para que queden muy claros los conceptos sin emplear mucha terminología jurídica, la intérprete presencial puede ayudarse de los dibujos conforme interpreta. En el caso de la interpretación telefónica, la abogada tiende a usar menos dibujos y a ayudarse de esquemas, aunque en el caso de dibujar algo se lo indica a la intérprete.

La abogada afirma que es muy común que las mujeres, incluso habiendo ya denunciado, no entienden realmente el ordenamiento jurídico español. Esto provoca consecuencias en los juzgados, incluso en la propia declaración en la fase del juicio oral, que es casi la parte más importante del proceso penal. Si la interpretación no es de calidad en este punto, determinará de manera crucial la sentencia que se dicte. Para que se preste una buena declaración, la mujer ha de conocer bien sus derechos y contar con un buen intérprete.

Ella también considera que, aunque no entienda los idiomas, a veces percibe que no se está traduciendo *literalmente* a la mujer porque habla durante mucho tiempo y el intérprete lo resume en tres frases. Nos explica que hace años estuvo trabajando en un municipio distinto con una intérprete que estaba cualificada y que notaba mucho la diferencia de la calidad de su interpretación en los tribunales.

La abogada denuncia haber presenciado juicios en los que los abogados y el resto de profesionales se han comunicado con la víctima por señas y al juez no le ha supuesto un impedimento no comunicarse con la víctima para dictar una sentencia, en lugar de exigir que viniese un intérprete para que la mujer pueda expresar sin ningún problema toda información que considere oportuna. Así, también conoce casos de abogados que en las entrevistas con sus clientes no han contado con un intérprete, pero, al mismo tiempo, no sabe si lo habían solicitado al juzgado. Por lo menos a ella, siempre le han proporcionado un intérprete, aunque no siempre ha sido en el acto, aunque sí con un mínimo de dos o tres horas antes del juicio. Un claro reflejo de los problemas existentes con los intérpretes cuando se va a los juzgados o la víctima tiene entrevista con su abogado es que, en muchas ocasiones, las mujeres vienen por voluntad propia acompañadas de alguien de su entorno que hable español.

En el caso de los intérpretes ad hoc, la abogada ha vivido casos en los que la persona que traduce responde por la víctima, incluso si quien está interpretando es una vecina. Ante todo, se queja de las situaciones en las que no ha tenido más remedio que recurrir a la interpretación de los hijos. En la mayoría de los casos suelen ser las hijas, que muchas veces incluso son menores de edad. Afirma que siempre supone una enorme carga para la hija y que, aunque nunca se le ha derrumbado ninguna, sí que ha percibido la gran vergüenza que sentían por lo que estaban relatando de sus padres. En ocasiones ha notado que esta situación ha resultado en que la hija no traduzca todo. No obstante, la abogada entiende totalmente que, con la posición que estos niños tienen en la familia y su baja edad, sea imposible que puedan traducir fielmente a su madre.

De los intérpretes profesionales destaca que siempre están pendientes de que la mujer haya entendido bien todo. Esto es muy relevante porque el hecho de que la mujer conozca bien sus derechos puede significar que tome la decisión de continuar adelante con el proceso judicial. Por lo que, en general, está muy satisfecha con los intérpretes de Interpret Solutions y, especialmente, con la inmediatez y la amplia gama de idiomas que ofrecen.

Afirma rotundamente que a la víctima le transmitiría mucha seguridad si pudiese ir a los juzgados con un intérprete que haya utilizado previamente, siendo la situación ideal que siempre fuese la misma persona a lo largo de todo el proceso.

F. TRABAJADORAS SOCIALES

- ¿Cuál es su experiencia usando los servicios de interpretación? ¿Qué aspectos positivos le parece que tiene y con qué dificultades se ha encontrado?
- ¿Alguna vez ha llamado al servicio de interpretación y no había intérpretes disponibles para ese idioma en ese momento?
- ¿Es fácil explicar, a través de un intérprete, las normas (especialmente las de seguridad) que debe de cumplir la mujer?
- Cuando se traslada la mujer a otro centro, ¿cree que entiende bien por qué tiene que acudir allí y cómo va a ser el traslado?

Las dos han trabajado en el SAVG 24 h desde que se utilizaban exclusivamente los servicios de COMRADE. Según ellas, con Interpret Solutions han ganado mucho porque antes se quedaban descolgadas por la noche. La interpretación presencial de COMRADE era por medio de cita previa y, además, el intérprete se tenía que desplazar hasta el centro para a lo mejor tener que interpretar solo 10 minutos.

Como el resto de profesionales, aseguran que la interpretación telefónica es demasiado fría. Una de ellas añadió que su percepción es que la mujer se siente más segura con un intérprete presencial, en parte porque por teléfono se pierden tanto los gestos como las miradas, que en ocasiones son relevantes.

La segunda añade que, en ocasiones, ella dice algo muy breve y el intérprete se alarga muchísimo, aunque también entiende que la mujer puede hablar mucho y el intérprete no quiera cortarla bruscamente. Ambas nos aseguran que cuando una mujer tiene que ir a otro centro disponen de toda la información necesaria y saben siempre adónde tienen que ir, cómo va a ser el traslado y por qué van allí.

Así, nos dijeron que no todas las intérpretes explican cómo usar el servicio a la mujer. Aun así, para ellas es muy importante que las intervenciones sean breves. Una de ellas hace poco tuvo una mujer que le quería dar toda la información posible y a veces a la intérprete se le olvidaban algunos detalles por la cantidad de tiempo que le hablaba. También les preguntamos si en alguna ocasión la víctima ha mostrado alivio o sorpresa al ver que el centro dispone de servicio de interpretación y respondieron que las mujeres lo ven como algo natural que tuviesen intérpretes, incluso dándolo por sentado.

Respecto a la disponibilidad de idiomas, compartieron con nosotros que una vez tuvieron que recurrir a un intérprete persa y, aunque Interpret Solutions cuenta con uno, al ser su disponibilidad limitada, tuvieron que concretar con él día y hora para realizar la entrevista a la mujer. Por lo que la víctima se vio en la obligación de irse a casa sin información y volver unos días después.

Nos explicaron que uno de los inconvenientes del uso de la interpretación es que hay que emplear el doble de tiempo para entrevistar a la víctima, puesto que la profesional tiene que hablar, el intérprete traducirlo, la mujer responder y el intérprete transmitir la respuesta

traducida. Por lo tanto, con las mujeres que no hablan español van a lo concreto, lo que consideran más básico. La selección de la información secundaria sobre la que no van a preguntar depende de cada caso de violencia, pero más que centrarse en la información que consideren más importante, lo que buscan es no profundizar tanto como lo harían de normal. Además, gracias a los cursos sobre la cultura de la mujer, pueden entender mejor en qué situación se puede encontrar la víctima para saber dónde incidir.

Afirman que, de todas formas, la información que no se ha sabido en un primer momento se acaba sabiendo o bien porque la mujer se queda alojada en el centro y hablan con ella, o porque la víctima continúa utilizando los servicios del centro y lo dice en terapia con la psicóloga, en asesoría jurídica con la abogada, etc.

Como ya hemos explicado previamente, nunca hablan con los menores porque no tienen competencia para ello, de lo cual se encargan los Servicios Sociales. En caso de que un niño alojado en el ZET necesite algo, se lo pide a su madre y la madre lo comunica a las trabajadoras del centro.

Aunque en el SAVG 24 h ha ocurrido todo tipo de situaciones y conflictos, afirman que normalmente no hay problemas de convivencia entre las mujeres que se alojan en el ZET. Además, la barrera del idioma y el bajo estado anímico en el que vienen las mujeres evita posibles enfrentamientos. Así, al ser un centro de residencia de primera urgencia, están tan poco tiempo que no les da tiempo a pelearse, aparte de que suelen estar todas ocupadas yendo a las citas que tienen con las distintas profesionales.

G. VÍCTIMA DE VIOLENCIA DE GÉNERO

- ¿En términos generales, se quedó satisfecha con los servicios de interpretación que se le ofrecieron a lo largo de todo el proceso? ¿Tiene alguna preferencia entre la interpretación presencial y la telefónica?

- ¿Sabía de la existencia del servicio de interpretación antes de pedir ayuda? De haber contado con más información antes, ¿habría acudido a la comisaría más pronto?

- La psicóloga es la única profesional que opina que, quizá, la interpretación telefónica le permite realizar su trabajo en condiciones más adecuadas que si fuese por medio de un intérprete presencial, ¿está de acuerdo, por qué?

- ¿Cómo ha aprendido español? ¿El sistema le ha proporciona información sobre dónde asistir a clases gratis?

Hemos anonimizado todos los datos a petición de la víctima, por lo que no mencionaremos ni su país de origen ni su lengua materna. Igualmente, lo hemos hecho previamente con los nombres de todas las profesionales para que la víctima no pueda ser identificada por ningún medio.

La mujer víctima de violencia de género me explicó que no conocía sus derechos en España antes de acudir a comisaría, pero que, aunque las leyes cambien en cada país, era muy consciente de que sus derechos estaban siendo usurpados ante esta situación de violencia y decidió pedir ayuda. Acudió a la comisaría acompañada de una amiga de su misma nacionalidad que hablaba español porque no estaba segura de si le ofrecerían un intérprete. Para ella fue una grata sorpresa ver que disponían de intérpretes en la propia policía, así que

su amiga no tuvo que interpretar. Afirmó que de haber sabido antes que disponían de servicio de interpretación en toda la red, habría pedido ayuda más pronto.

Al haber sido la interpretación de la policía presencial, le preguntamos si la prefería frente a la telefónica. Para ella, ambas eran igual de buenas porque lo que importa en estos casos es la calidad de la traducción, aunque reconoce que el teléfono cuenta con el inconveniente de que una mala conexión interrumpe la conversación de tal manera que es difícil retomar el hilo, ya que en su relato, además de relatar ideas, también transmite emociones. De hecho, se nos cortó la primera llamada durante la entrevista y, aunque intentamos retomar el contacto con la misma intérprete, resultó imposible. Según la víctima, las dificultades técnicas afectan a la persona, incluso el hecho de que la calidad de la voz sea baja.

Por un lado, prefiere la interpretación presencial porque ver al intérprete le transmite confianza, aunque está totalmente de acuerdo con la psicóloga con que en terapia es mejor que se use la interpretación telefónica, ya que facilita que se cree un clima de mayor intimidad al no haber una tercera persona en la sala. Lo cual es crucial porque las conversaciones que tienen son muy personales.

Cuando preguntamos a la mujer cómo estaba aprendiendo español, nos explicó que empezó estudiándolo por su cuenta con unos libros y cuadernos que se compró específicos para aprendientes de español con su lengua materna y que ahora había empezado a asistir a clases de español. Nos aclaró que había tardado un poco en empezar las clases de español porque primero quería acabar con toda la documentación de la Administración y las gestiones con los tribunales. Afirma que todo ha sido por medio de su propio esfuerzo y que en ningún momento se le ha ofrecido información sobre clases de español. Sin embargo, como persona con un título universitario en su país, tiene mucha motivación por aprender el idioma, ya que también habla inglés fluido y se frustra al no poder decir todo lo que quiere en español. Para poder progresar rápido, intenta rodearse de españoles.

Una vez obtenida su opinión contrastiva sobre la interpretación presencial y telefónica, quisimos saber qué pensaba sobre el servicio de interpretación en los tribunales, que tan en tela de juicio ha estado últimamente y que, además, la abogada me había corroborado. La víctima respondió tajantemente que en los juzgados lo mejor es que uno mismo hable español si puede. Nos explicó que, aunque su nivel de español no sea lo suficientemente alto para expresarse de manera fluida, sí que lo entiende bien y se percató de que una expresión que ella consideraba importante para la declaración se tradujo mal. Cuando se quejó le dijeron que como la declaración ya se había transcrito así, no se podía cambiar, aunque fuese culpa del intérprete. La víctima recalcó que fue un error del intérprete y no suyo.

H. INTÉRPRETE DE INTERPRET SOLUTIONS

Aunque no creíamos que la intérprete pudiese responder a nuestras preguntas, sí que aceptó contestar a algunas.

Al ser las intervenciones un poco largas en ocasiones, le preguntamos si tomaba notas durante la interpretación y nos contestó que, aunque se dejaba llevar por la memoria, apuntaba las palabras claves para que no se le olvidase nada. Hemos de decidir que durante nuestra conversación se le olvidó una cosa y tuvo que volver a preguntar a la mujer, pero también es cierto que la víctima hizo una intervención muy larga.

Así, queríamos saber si solía explicar a sus clientes brevemente cómo trabajar como un intérprete; por ejemplo, respetar los turnos de palabra. Expresó que era de la opinión de que tener personalidad y saber cortar a los clientes si no respetaban los turnos formaba parte de su profesión.

Por último, le preguntamos por la formación que tenía y cómo era el proceso de selección de la empresa. Nos dijo que en la entrevista buscan a intérpretes que estén muy bien formados y con una amplia experiencia en interpretación pública, ya que no solo trabajan para el ámbito social, sino también para el educativo. Es decir, que tienen que tener ya el suficiente bagaje como para dominar el vocabulario, pues nunca saben el tema que se va a tratar en la llamada que reciben. Además, nos explicó que la empresa hace un seguimiento del trabajo de cada uno de sus empleados mediante la escucha de llamadas, puesto que les gusta comprobar que las interpretaciones de todos sus empleados son de calidad.

VI. Resultados

Ha sido muy revelador que, durante el tratamiento psicológico, la interpretación telefónica produzca un efecto positivo en las víctimas en comparación con la interpretación presencial, siendo esta última la modalidad preferida por el resto de profesionales del SAVG 24 h. Esto se debe a que consideran demasiado fría la modalidad telefónica, impidiéndoles que profundicen en cada tema como lo harían normalmente, pues la falta de comunicación no verbal las limita tanto a ellas a la hora de entender a la víctima como a la víctima a la hora de confiar en las profesionales. Hemos de decir que también se debe, en gran parte, a que las conversaciones por medio de intérprete se alargan mucho, como nosotros mismos pudimos comprobar cuando entrevistamos a la víctima. Lo cierto es que resulta cansado tanto para la profesional como para la mujer. Además, ha surgido el problema que presenta la interpretación de lengua de signos, que no ha sido contemplada ni por el Ayuntamiento de Madrid ni por la empresa Interpret Solutions.

Sin embargo, lo que más nos ha llamado la atención es la firmeza con la que la víctima nos explicó que en los juzgados la interpretación no fue de calidad y ni siquiera se tuvo en cuenta su opinión cuando solicitó que se cambiase la declaración. Resultó sorprendente porque se la veía muy contenta tanto con la interpretación telefónica como con la presencial a lo largo de todo el proceso desde el momento en que se presentó en la comisaría para interponer la denuncia contra su agresor. A pesar de que hubiese una leve preferencia por el servicio de interpretación presencial —excepto en las consultas con la psicóloga, en las que la interpretación telefónica le proporciona la intimidad necesaria para tratar con detalle su experiencia traumática—, siempre se mostró agradecida por contar con un intérprete.

Además, el testimonio de la abogada, junto con el de la coordinadora del SAVG 24 h, corrobora la opinión de la víctima sobre la falta de interpretación de calidad —o incluso la falta de intérprete— en el proceso judicial que se sigue fuera del centro de primera asistencia. En los Juzgados y, en menor medida, la comisaría, las interpretaciones poco acertadas determinan en muchas ocasiones el resultado del proceso. Además, en el caso de la utilización de las hijas como intérpretes ad hoc, se provocan mayores secuelas en una víctima colateral de esta situación de violencia. En cambio, hemos podido comprobar que, dentro del SAVG 24 h, las mujeres conocen bien las normas y los traslados que han de realizar a otros centros, por lo que cabría deducir que la interpretación y los documentos traducidos que se proporcionan en este centro ayudan a que la víctima entienda su situación.

El gran número de veces que las profesionales nos han transmitido que, en ocasiones, les da la sensación de que el intérprete resume demasiado la información o habla demasiado tiempo (dándose a entender que quizá aporte información propia), nos hace plantearnos si todos estarán cualificados para ser intérpretes, ya que en este sector existe mucho intrusismo laboral. Especialmente, aquellos profesionales con lenguas minoritarias en su combinación lingüística, ya que es difícil encontrar intérpretes formados que dominen estos idiomas. Además, la intérprete de Interpret Solutions nos explicó que todos cuentan con mucha experiencia en la profesión, pero no respondió claramente a nuestra pregunta sobre si les exigían tener una formación como intérpretes.

A pesar de que se fomente la independencia de la víctima para que pueda valerse por sí misma, no nos esperábamos que no existiese ningún servicio específico en la red encargado de ofrecerle a la mujer información detallada sobre cursos de español gratuitos a los que puede asistir.

Por último, nos gustaría que no se pasase por alto que en ningún caso se utilizan los servicios de interpretación con niños en este centro, lo cual nos había parecido relevante por si interpretar a un niño suponía un reto añadido a todas las dificultades existentes en este ámbito.

VII. Conclusiones

La conclusión principal de este trabajo es que la interpretación telefónica es una nueva modalidad prometedora por la inmediatez que ofrece al ámbito de la violencia de género. La víctima puede estar segura de que se le va a entender, lo cual puede ser crucial si su vida corre peligro.

No obstante, aún tienen que desarrollarse nuevas técnicas de interpretación para este tipo de contextos y no debe sustituir a la interpretación presencial, ya que hemos visto que ofrece unos servicios de mayor calidad cuando se dispone del tiempo necesario para que el intérprete se desplace (como ocurre cuando las mujeres tienen una cita con una de las profesionales). Hemos de tener presente que la comunicación natural del ser humano es presencial porque el lenguaje corporal forma parte del diálogo. Por lo tanto, consideramos que en el SAVG 24 h debería fomentarse el uso de intérpretes presenciales de COMRADE para las víctimas que acuden al centro con cita, como puede ser el caso de la educadora social o la abogada. Si tuviesen lugar casos parecidos al que hemos visto sobre la disponibilidad limitada del único intérprete de persa con el que cuenta Interpret Solutions, se entendería que se optase por una interpretación telefónica frente a una presencial en un plazo de varios días.

En futuros trabajos sería muy interesante estudiar el servicio de lengua de signos. Se podrían proporcionar las pautas para la creación de un protocolo del Ayuntamiento de Madrid para este tipo de interpretaciones, ya que, evidentemente, no pueden proporcionarse por teléfono. Sería una buena idea hacerlo en colaboración con la empresa Interpret Solutions, que podría estar interesada en añadir estos servicios a su amplio abanico de idiomas. Una buena opción sería ofrecer interpretaciones por videoconferencia en este tipo de casos que, aunque pueda verse restringida la disponibilidad del intérprete en comparación con la modalidad telefónica en la que no hace falta ver al intérprete para hablar con él, la espera seguiría siendo menor a la de tener que solicitar que acuda al centro un intérprete.

Como hemos visto en la entrevista a la víctima, resulta decisivo que exista información previa sobre el proceso de denuncia y los derechos que las mujeres tienen como víctima de violencia de género, sin olvidar recalcar que disponen de un servicio de interpretación en toda la red de protección contra la violencia. Esto haría que no se desanimasen si quieren pedir ayuda, ya que no hace falta que expliquen su situación a una persona de su entorno que hable español para que las acompañe.

Aunque el presupuesto para estos servicios es escaso en la coyuntura económica que actualmente vive España, es importante que se mejore la página web, tanto traduciendo todo el contenido de la página del Instituto de la Mujer y para la Igualdad de Oportunidades —al menos al inglés y al francés por ser las lenguas internacionales— como subiendo los folletos informativos en diversos idiomas. En nuestra opinión, creemos que se podrían ofrecer prácticas a estudiantes de Traducción para que el contenido de las páginas web sea verdaderamente multilingüe, lo cual resultaría un servicio económico para el Ayuntamiento a la vez que una gran experiencia para el alumno. En cuanto a los folletos, se podría crear una página web independiente, pero ligada a la del Ayuntamiento, con información en diversos idiomas. De este modo, los folletos no se perderían en la macroestructura de la página del Ayuntamiento de Madrid, mejorándose de este modo los SEO para que los folletos apareciesen entre los primeros resultados de Google.

Respecto a SOS-VICS, aunque la iniciativa es muy buena y esperamos que logren sus objetivos, lo cierto es que ni el Ayuntamiento de Madrid ni el SAVG 24 h han oído hablar de ellos. Es importante que este proyecto se lleve a la práctica. Creemos que nuestro objeto de

estudio sería una red de protección contra la violencia de género propicia para implementar los cambios que SOS-VICS quiere realizar con intérpretes especializados en este campo, ya que el Ayuntamiento es consciente de lo crucial que resulta la existencia de un servicio de interpretación disponible ininterrumpidamente para que la víctima de habla no hispana no tenga que enfrentarse a los problemas de la barrera lingüística. Además, todas las profesionales de SAVG 24 h muestran un gran interés por los servicios de interpretación y defienden la necesidad de la especialización de los intérpretes en violencia de género.

Una red nacional de intérpretes especializados en violencia de género podría favorecer que se facilitase siempre el mismo intérprete a la víctima a lo largo de todo el proceso judicial, disminuyéndose así el estrés que ya de por sí sufre toda mujer en este tipo de situaciones (Mojica López, 2014, p. 176). Además, las interpretaciones serían más rápidas al no ser necesario recurrir constantemente a explicaciones, puesto que el intérprete conocería perfectamente la situación de la víctima. De ser así, al intérprete tampoco se le pasarían por alto detalles que pueden ser de especial relevancia cuando se presta declaración ante el juzgado, ya que no estaría saturado con tanta información nueva.

Aunque está situación ideal sería muy compleja de llevarla a la práctica, sí que consideramos urgente a la par que necesario que el servicio de interpretación en los tribunales sea de máxima calidad, como ya lleva tiempo denunciado y exigiendo la Asociación Profesional de Traductores e Intérpretes Judiciales y Jurados (APTIJ). Esperamos que se les escuche para que la transposición de la directiva de la Unión Europea respete todas las condiciones, incluida la creación del Registro de Traductores e Intérpretes *cualificados* para trabajar en la Administración de Justicia (de Luna & de Parga, 2015) y no un mero listado de intérpretes a los que poder solicitar sus servicios.

De este modo, se evitarían situaciones como la impotencia que sintió la víctima a la que entrevistamos al no permitirle que se modificase su declaración redactada en español. Esto no solo significaría que las interpretaciones serían más acertadas, sino que, en caso de hubiese un error, tanto el abogado como el intérprete, conocedores del sistema jurídico de nuestro país, podrían haberle explicado a la víctima que, si se hubiese negado a firmar, esa declaración no habría sido válida y habrían tenido que redactar una nueva. Esta información nos la proporcionó la fiscal que participó en la mesa redonda sobre violencia de género en la Jornada de Criminología *Control Social, Derechos Humanos y Seguridad* de la Universidad Pontificia de Comillas de Madrid del pasado 15 de abril. Además, nos informó de que ella misma había presenciado una interpretación en inglés en la que no se estaban transmitiendo adecuadamente las ideas, una situación que sucede con relativa frecuencia en los Juzgados (Rodríguez, 2015).

Con la falta de redes nacionales sobre la gestión de la interpretación en estos sectores, consideramos que, en cierto modo, se están desaprovechando las mejoras que el municipio de Madrid ha logrado porque, al no estar regulada la interpretación en este ámbito, el resto de comunidades autónomas e incluso municipios de la Comunidad de Madrid desconocen los objetivos alcanzados. En nuestra opinión, se podrían obtener resultados más rápidos si se compartiesen todas las experiencias de cada municipio para aprender de los aciertos, así como de los errores, de otros. De este modo, sería más fácil implementar un sistema que ya ha funcionado en un organismo, en lugar de tener que crear uno totalmente nuevo.

No hemos de olvidar que, más allá de ofrecer un buen servicio de interpretación, es de especial relevancia que se oferten cursos de español gratuitos para que las víctimas de maltrato puedan sacar el máximo provecho de los servicios a su disposición, además de

conseguir un trabajo que les aporte independencia económica. Por lo tanto, consideramos que la educadora social debería disponer de más información sobre estos servicios. También sería recomendable que el servicio del propio Ayuntamiento de Madrid que ofrece formación de diversa índole a las víctimas Cauces tuviese un curso de español permanente cuyo nivel se adaptase a las alumnas que tenga en ese momento.

El objetivo principal de todos los servicios ha de ser la calidad de la interpretación. Las mujeres que se encuentran con la barrera lingüística sufren un estrés añadido al que padecen las mujeres hispanohablantes en este contexto. Por lo tanto, hemos de poner todos los medios a nuestro alcance para reducirlo lo máximo posible. Por este motivo, el Ayuntamiento de Madrid no solo debería contar con que Interpret Solutions se encargue de que sus profesionales estén cualificados, sino exigir que sea así, ya que, lamentablemente, existe mucho intrusismo laboral en nuestra profesión. Lo cierto es que existe un alto porcentaje de traductores e intérpretes en España que no han recibido ninguna formación como intérpretes o traductores, sino que hablan varios idiomas y han ido aprendiendo a interpretar sobre la marcha. La experiencia es importante, pero no hay que olvidar que sin técnica pierde gran parte de su valor.

No hay que olvidar que trabajar con víctimas de violencia de género también resulta estresante para los propios profesionales. Es por ello que el intérprete debería contar con el apoyo adecuado para saber canalizar toda la responsabilidad que tiene sobre sus hombros (del mismo modo que lo tienen otros trabajadores de este ámbito), puesto que el intérprete, además de ser consciente de la importancia de su traducción para el futuro de la víctima, en muchas ocasiones el usuario pide una ayuda al intérprete que implicaría extralimitarse en sus funciones (Handi & Lorenzo, 2011, pp. 22, 24 y 27).

En el futuro nos gustaría realizar un trabajo de mayor extensión en el que se analizase el servicio de interpretación del municipio de Madrid con una visión macro de conjunto de todo el proceso por el que podría pasar una mujer en la Comunidad de Madrid. Incluiría un análisis sobre cómo actúan los operadores del número de emergencia 112 cuando llama una persona que no habla español; la policía, que durante mucho tiempo estuvo estrechamente ligada a los Servicios Sociales y es uno de los servicios principales de recepción de víctimas de violencia de género; la Guardia Civil por haber creado un protocolo de actuación para las denuncias de malos tratos y exigir el uso de intérpretes jurados si la mujer no habla español (a pesar de que en determinadas circunstancias en las que el intérprete vaya a tardar horas en venir, se emplee intérpretes ad hoc si se puede) (Martín Pérez, 2015) y, por supuesto, la empresa Interpret Solutions, para poder hacer un estudio sobre ella en profundidad y saber en qué fase se encuentran las metas que se habían marcado. En este trabajo, además, entrevistaríamos (o, al menos, realizaríamos encuestas por motivos de anonimato) a un gran número de usuarias de los servicios de interpretación para disponer de una muestra significativa de la opinión de las mujeres a la que están destinados los servicios de interpretación.

Para concluir, nos gustaría enfatizar que mejorar los servicios de interpretación no es un objetivo secundario, sino principal en el ámbito de la violencia de género. En la mesa redonda sobre violencia de género de las jornadas de la Universidad de Comillas anteriormente mencionadas, se hizo un gran hincapié en lo relevante que es que la mujer pueda denunciar lo que le ha ocurrido en un entorno íntimo en el que se sienta segura y comprendida para que, en el último momento, no se arrepienta de pedir ayuda. Así, si al hecho de que las condiciones en las que se acoge a una víctima en una comisaría o en un cuartel de la

Guardia Civil no son siempre las más acertadas (Martín Pérez, 2015), añadimos que la víctima, además, se encuentra en un país extranjero en el que se habla una lengua que desconoce sin saber cuáles son sus derechos y si podrían deportarla por denunciar sin tener los papeles de residencia, las probabilidades de que la víctima no se atreva a romper con la relación de violencia serán mucho mayores.

VIII. Bibliografía

Agencia EFE y BBVA. (2009). *Género* y *sexo,* diferencias de significado. *Fundación del Español Urgente.* Consultado el 26 de abril de 2015 en *http://www.fundeu.es/recomendacion/genero-y-sexo-31/*

Amnistía Internacional España. (2007). Más riesgos y menos protección Mujeres inmigrantes en España frente a la violencia de género. Consultado el 20 de octubre de 2014 en *https://www.es.amnesty.org/temas/refugio-e-inmigracion/mujeres-inmigrantes/*

Babiano, M. (2014). El mundo internet (sic), las TICs (sic) y la VG. *Humor en Babia*

Boletín Oficial del Estado. (2004, 29 de diciembre). Artículo 1 de la Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género. *Boletín Oficial del Estado número 313.* Consultado el 26 de abril de 2015 en *http://www.msssi.gob.es/ssi/violenciaGenero/QueEs/Docs/LEY_ORGANICA_1_2004contraviolencia.pdf*

California Healthcare Interpreters Association. (2002). Estándares para Intérpretes Médicos en California, Principios Éticos, Protocolos y Lineamientos Sobre la Función y las Intervenciones del Intérprete (sic). Consultado el 31 de enero de 2015 en *http://c.ymcdn.com/sites/www.chiaonline.org/resource/resmgr/chia_california_standards_fo.pdf*

Centro de Justicia para Mujeres en Santa Rosa (California). (s. f.). Sobre el Centro de Justicia para Mujeres. Consultado el 4 de diciembre de 2014 en *http://justicewomen.com/about_spanish.html*

Centro de Justicia para Mujeres en Santa Rosa (California). (s. f.). Ayuda: Especial para mujeres inmigrantes. Consultado el 4 de diciembre de 2014 en *http://justicewomen.com/tips_immigrant_women_spanish.html*

Cuñado, F. (2014). El derecho al intérprete ante los tribunales: ¡por fin! *Lawyer Press.* Consultado el 20 de octubre de 2014 en *http://www.lawyerpress.com/news/2014_08/2708_14_006.html*

De Santis, M. (s. f.). Ayuda. Especial para mujeres inmigrantes. *Centro de Justicia para Mujeres.* Consultado el 8 de enero de 2015 en *http://justicewomen.com/tips_immigrant_women_spanish.html*

Dexter, L. A. (2012) [2006, 1970]. *Elite and specialized interviewing.* Consultado el 30 de enero de 2015 en *https://books.google.es/books?id=spGyXLNREukC&pg=PP1&dq=dexter+interview&hl=es&source=gbs_selected_pages&cad=2#v=onepage&q=dexter%20interview&f=false*

Europa Press Social. (2014, 16 de septiembre). Más de 260 ONG denuncian ante la ONU los recortes en violencia de género. *Europa Press.* Consultado el 3 de diciembre de 2014 en *http://www.europapress.es/epsocial/igualdad-00328/noticia-mas-260-ong-denuncian-onu-recortes-espana-asistencia-victimas-violencia-genero-20140915190202.html*

Europa Press Social. (2014, 20 de octubre). La Ley Integral contra la Violencia de Género, premiada por ONU Mujeres, World Future Council y Unión Interpalamentaria. *Observatorio de la Violencia de Género.* Consultado el 15 de octubre de 2014 en *http://www.observatorioviolencia.org/noticias.php?id=2855*

Gutiérrez, M. M. (2006). Los servicios de interpretación a disposición de las mujeres inmigrantes maltratadas y la nueva ley contra la violencia machista en España. *Translation Journal.* Consultado el 20 de octubre de 2014 en *http://translationjournal.net/journal/37violencia.htm*

Handi, E. B. & Lorenzo, M. D. O. (2011). El impacto emocional de los relatos negativos en los intérpretes. Traducción e interpretación en los servicios públicos en un mundo interconectado (Public service interpreting and translation in the wild wired world), pp. 20-30. *Servicio de Publicaciones.* Consultado el 7 de enero de 2015 en *http://www2.uah.es/traduccion/Actas/2011/Actas2011.pdf#page=20*

Igualdad entre los géneros, desarrollo y paz en el siglo XXI. (2000). Nota informativa No. 4. *Naciones Unidas.* Consultado el 4 de diciembre de 2014 en *http://www.un.org/spanish/conferences/Beijing/fs4.htm*

Instituto Andaluz de la Mujer. (2009). You're not alone. *Consejería para la Igualdad y el Bienestar Social.* Consultado el 9 de octubre de 2014 en *http://www.juntadeandalucia.es/iam/catalogo/doc/iam/2009/28622.pdf*

Instituto de la Mujer y para la Igualdad de Oportunidades. (s. f.) Violencia contras las mujeres. *Gobierno de España: Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad.* Consultado el 20 de octubre de 2014 en *http://www.inmujer.gob.es/en/conoceDerechos/violencia/home.htm*

de Luna, P., & de Parga, J. (s. f.). El derecho a interpretación y a traducción en los procesos penales. Interpretar lenguas es interpretar culturas. Noticias Jurídicas. Consultado el 26 de marzo de 2015 en *http://noticias.juridicas.com/articulos/65-Derecho-Procesal-Penal/777-el-derecho-a-interpretacion-y-a-traduccion-en-los-procesos-penales.html#_ftn1*

Martín Pérez, C. (2005, 15 de abril). Mesa redonda sobre violencia de género. *Jornada de criminología: Control social, derechos humanos y seguridad de la Universidad Pontificia de Comillas de Madrid*

Medios de Comunicación. (2013). La Comunidad pone en marcha un decálogo de medidas de lucha contra la violencia de género. *Comunidad de Madrid.* Consultado el 15 de octubre de 2014 en *http://www.madrid.org/cs/Satellite?blobcol=urldata&blobheader=application%2Fpdf&blobheadername1=Content-Disposition&blobheadervalue1=filename%3D130408+DECALOGO+VIOLENCIA+GENERO.pdf&blobkey=id&blobtable=MungoBlobs&blobwhere=1352813854293&ssbinary=true*

Medios de Comunicación. (2014). González expresa su repulsa y renueva el compromiso de la Comunidad en la lucha dela violencia contra la mujer. *Comunidad de Madrid.* Consultado el 30 de noviembre de 2014 en *http://www.madrid.org/ignaciogonzalez/descargas/pdf/141125_DIA_ELIMINACION_VIOLENCIA_GENERO.pdf*

Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad. (2009). Plan de atención y prevención de la violencia de género en población extranjera inmigrante. *Gobierno de España*. Consultado el 11 de enero de 2015 en *http://www.msssi.gob.es/ssi/violenciaGenero/Documentacion/medidasPlanes/DOC/Plan_atencion_prevencion_violencia_genero_poblacion_extranjera_inmigrante%282009_2012%29.pdf*

Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad. (2012). Ficha estadística de víctimas mortales por Violencia de Género. Año 2012. *Gobierno de España.* Consultado el 8 de enero de 2015 en *https://www.msssi.gob.es/ssi/violenciaGenero/portalEstadistico/docs/V_Mortales_2012.pdf*

Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad. (2013). Ficha estadística de víctimas mortales por Violencia de Género. Año 2013. *Gobierno de España.* Consultado el 8 de enero de 2015 en *https://www.msssi.gob.es/ssi/violenciaGenero/portalEstadistico/fichaResumen/2013/docs/Espana_2013.pdf*

Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad. (2014). Ficha estadística de víctimas mortales por Violencia de Género. Año 2014. *Gobierno de España.* Consultado el 8 de enero de 2015 *https://www.msssi.gob.es/ssi/violenciaGenero/portalEstadistico/docs/VMortales_2014_19_12.pdf*

Mojica López, E. (2014). Análisis de la situación de la traducción y la interpretación en el ámbito judicial en España en casos específicos de violencia de género. FITISPos International Journal, 1(1), 169-180. Consultado el 30 de octubre de 2014 en *http://www3.uah.es/fitispos_ij/OJS/ojs2.4.2/index.php/fitispos/article/view/22/46*

Morey, P. (2007). Violencia de género: hacia una comprensión global. *Ciudades para convivir: sin violencias hacia las mujeres*, 23-35. Consultado el 10 de noviembre de 2014 en *http://www.ffyh.unc.edu.ar/alfilo/anteriores/alfilo-18/pdf/morey.pdf*

Naredo Molero, M. (2013). *La actuación profesional de los/las intérpretes en la atención a víctimas de violencia de género.* Consultado el 10 de octubre de 2014 en *http://tv.uvigo.es/video/index?mm_id=17154*

Observatorio Permanente de la Inmigración. (2014). Extranjeros Residentes en España (Extranjeros con certificado de registro o tarjeta de residencia en vigor) a 30 de junio de 2014. *Gobierno de España: Ministerio de Empleo y Seguridad Social.* Consultado el 4 de diciembre de 2014 en *http://extranjeros.empleo.gob.es/es/Estadisticas/operaciones/con-certificado/201406/Residentes_Principales_Resultados_30062014.pdf*

del Pozo Treviño, M. (2014). El camino hacia la profesionalización de los intérpretes en los servicios públicos y asistenciales españoles en el siglo XXI. *Cuadernos de ALDEEU*, 25, 109-130. Consultado el 11 de enero de 2015 en *http://aldeeu.org/cuadernos/index.php/CALDEEEU/article/view/37/29*

Real Academia Española y Asociación de Academias de la Lengua Española. (2005). Género[1]. *Diccionario Panhispánico de Dudas.* Madrid: Santillana

Red de Centros y Servicios para Mujeres. (2014). El abordaje del trauma en mujeres víctimas de violencia de género. Comunidad de Madrid. Consultado el 31 de enero de 2015 en *http://www.madrid.org/cs/Satellite?blobcol=urldata&blobheader=application%2Fpdf&blobheadername1=Content-Disposition&blobheadervalue1=filename%3DPrograma+MIRA_Abordaje+del+trauma.pdf&blobkey=id&blobtable=MungoBlobs&blobwhere=1352850036320&ssbinary=true*

Red Vértice y CCDUTI. (2014). Retiren el Proyecto de Ley Orgánica que modifica la LECrim. *Change.org.* Consultado el 10 de enero de 2015 en *https://www.change.org/p/pablo-casado-retiren-el-proyecto-de-ley-org%C3%A1nica-que-modifica-la-lecrim*

Riesman, D. (1964). *Abundance for what?* Consultado el 30 de enero de 2015 en *https://books.google.es/books?id=PJ3BAfhT72gC&pg=PR3&dq=riesman+abundance&hl=es&source=gbs_selected_pages&cad=2#v=onepage&q=riesman%20abundance&f=false*

Rodríguez, C. (2005, 15 de abril). Mesa redonda sobre violencia de género. *Jornada de criminología: Control social, derechos humanos y seguridad de la Universidad Pontificia de Comillas de Madrid*

Ruiz Olabuenaga, J. I. (1996). *Metodología de la investigación cualitativa.* Bilbao: Universidad de Deusto.

Servicios Sociales e Igualdad de Oportunidades. (s. f.). Servicio de Atención a Víctimas de Violencia de Género (SAVG 24 horas). *Ayuntamiento de Madrid.* Consultado el 26 de marzo de 2015 en *http://www.madrid.es/portales/munimadrid/es/Inicio/Ayuntamiento/Servicios-Sociales/Igualdad-de-Oportunidades/Direcciones-y-telefonos/Servicio-de-Atencion-a-Victimas-de-Violencia-de-Genero-SAVG-24-horas-?vgnextfmt=default&vgnextoid=764157258ae5d010VgnVCM1000000b205a0aRCRD&vgnextchannel=69f2adb6fc3d8010VgnVCM100000dc0ca8c0RCRD*

Speak Out for Support. (2012). Presentación. Consultado el 9 de octubre de 2014 en *http://cuautla.uvigo.es/sos-vics/*

Speak Out for Support. (2012). Sobre el proyecto. Consultado el 9 de octubre de 2014 en *http://cuautla.uvigo.es/sos-vics/blogs/ver.php?id=8*

Standing Together Against Domestic Violence. (2008). Domestic Abuse: Best Practice Papers Number 1. Consultado el 22 de enero de 2015 en *http://cuautla.uvigo.es/sos-vics/blogs/files/guide-domestic-violence-situations.2008.pdf*

Unión Internacional de Telecomunicaciones. (2011, junio). Accesibilidad para todos: Servicio de transmisión para personas sordas. *La banda ancha y la economía.* Consulto el 26 de abril de 2015 en *https://www.itu.int/net/itunews/issues/2011/05/30-es.aspx*

Uría Pelayo, A. M. (1993). La violencia de género sobre las mujeres inmigrantes y otros colectivos de mujeres más vulnerables. *No más violencia de género.* Consultado el 4 de diciembre de 2014 en *http://nomasvg.com/download/documentos/guias-y-manuales/violencia-de-genero-e-inmigrantes-uria.pdf*

Valles, M. S. (1997). *Técnicas cualitativas de investigación social. Reflexión metodológica y práctica profesional.* Madrid: Editorial Síntesis.

Anexo 1

VIOLENCE

I'm a victim of gender violence. Can I report it, even though it hasn't been demonstrated officially? Have I got the right to legal protection?

Yes, among other actions, you can turn to the Court for Violence against Women or to the Juzgado de Guardia (Duty Court) where you live, so that legal authorities can consider the facts you report. Also, if you are at risk, you can request a protection order, which establishes the criminal measures to be enforced against the defendant, such as a restraining order; civil measures on the use of the family home, the guardianship and custody of any children, etc. (civil measures will be in force for 30 natural days. Within this period, you should initiate a process on family rights).

Regardless of your origin, religion or any other personal or social condition or circumstance, you are also guaranteed access to the rights of information, comprehensive social aid and legal assistance as stipulated in Article 17 of the Protection Against Gender Violence Act nº 1/2004. These measures include, for example, entering an emergency centre for women who are victims of gender violence, access to the Bar Association's Legal Aid Service and access to economic aid and to an ongoing income subsidy (the Renta Activa de Inserción).

What effects does a gender violence ruling have on the defendant?

If the convicted offender is a foreigner who is not a legal resident of Spain, the law establishes that the individual will be deported from the national territory and prohibited from returning for 10 years (Article 89 of the Penal Code).

If the foreigner is a legal resident of the national territory, the fact of being found guilty (whether within Spain or outside) with a sentence of imprisonment of over one year could be a cause for deportation, unless the criminal records had been expunged.

Can I file for separation or divorce in Spain?

Yes; even though no gender violence exists, the Spanish courts have jurisdiction to accept your request for separation or divorce.

Spanish law is always applied when one of the spouses is Spanish or usually resides in Spain, as long as the suit is filed under mutual agreement, or if the laws to be applied in the country of origin are discriminatory against women.

Folleto informativo subido a la página web de la Consejería Para la Igualdad y Bienestar Social del Instituto Andaluz de la Mujer (Junta de Andalucía, 2009)

Anexo 2

Información sobre los derechos de la mujer víctima de malos tratos en inglés (2015, Instituto de la Mujer y para la Igualdad de Oportunidades)

Anexo 3

Contenido del apartado *Especial para mujeres inmigrantes,* de la sección *Ayuda,* del Centro de Justicia para Mujeres de Estados Unidos (De Santis, M., 2015):

Si eres una mujer inmigrante en los Estados Unidos y sufres violencia doméstica o fuiste víctima de violación, aquí te ofrecemos algunas sugerencias que esperamos te resulten útiles.

1. Tú mereces ayuda y, como víctima de un crimen, tienes derecho a todos los mismos servicios para víctimas de crímenes como lo tiene cualquier persona nacida en los Estados Unidos. Por favor, no seas tímida en cuanto a llamar a la policía, utilizar los albergues para mujeres, llamar a los centros de atención a la crisis por violación, solicitar fondos de asistencia a víctimas o acudir a clínicas de órdenes de restricción. No es necesario que reveles tu situación migratoria para recibir estos servicios y es poco probable que te pregunten al respecto.

Si aún tienes miedo de llamar para pedir ayuda pues temes que las autoridades pudieran deportarte, he aquí lo que tú o un/a amigo/a pueden hacer. Por ejemplo, pueden llamar a la policía y, sin revelar tu nombre, decir algo como esto: "Tengo una amiga que es víctima de violencia doméstica, pero tiene miedo de llamar a la policía pues es inmigrante en los Estados Unidos y carece de documentos. Si mi amiga les llama para pedir ayuda y ustedes descubren que no tiene documentos, ¿qué harán?"

Recuerda, sin embargo, que sólo te sugerimos esto para que puedas convencerte de que no serás deportada. Es cierto que, en el pasado, algunas mujeres inmigrantes tuvieron este problema. Pero en la actualidad, las agencias que brindan servicios a víctimas de crímenes no exigen que te encuentres legalmente en los Estados Unidos para que recibas esos servicios. En una reciente encuesta que realizamos con defensores de víctimas a lo largo del país, ninguna de esas personas dijo conocer, en los últimos cinco años, un solo caso que involucrara a una mujer sin documentos que hubiera sido reportada al Servicio de Inmigración y Naturalización (INS) después de haber llamado a la policía para pedir ayuda o haber acudido a los servicios para víctimas.

2. ¿Qué ocurre si la persona que está abusando de ti te dice que llamará al INS y logrará que te deporten si llamas a la policía o tratas de conseguir ayuda? Es sumamente común que los hombres violentos expresen este tipo de amenazas a las mujeres inmigrantes que son sus víctimas. Sin embargo, es virtualmente imposible que tales amenazas tengan éxito. De acuerdo con nuestros conocimientos y nuestra experiencia, el INS no actúa basándose en llamadas de un individuo que acude a éste para reportar que otra persona se encuentra ilegalmente en los Estados Unidos.

Es importante tomar en serio las amenazas de los hombres. Pero en el caso de esta común amenaza expresada por hombres abusivos -que dicen que te reportarán al INS y conseguirán que te deporten-, ellos sencillamente no pueden tener éxito, de manera que no permitas que esa amenaza impida que busques ayuda.

Por otro lado, si dependes de tu esposo para solicitar tu tarjeta verde y él está abusando de ti o te amenaza con detener la solicitud si lo abandonas, recuerda que, según la ley federal de los Estados Unidos, las mujeres inmigrantes que son víctimas de maltrato tienen el derecho a dejar al esposo abusivo y continuar por sí mismas el trámite de solicitud. El personal de los albergues para mujeres maltratadas y de los centros de atención a la crisis por violación pueden (sic) decirte cómo hacerlo.

3. Si aún tienes miedo de buscar ayuda, pídele a otra persona que haga las llamadas por ti y que te acompañe en tus visitas a la policía y a otro personal de atención de crisis. De hecho, es una buena idea tener a alguien a tu lado tan frecuentemente como sea posible cuando recibes ayuda en casos de violencia doméstica y de violación. Contar con la compañía de una persona de confianza te hace sentir más segura, te ayuda a recordar información y reduce de manera significativa el riesgo de que los

oficiales te traten mal o ignoren tus necesidades. Esto es cierto aun si la persona que te acompaña no habla una palabra de inglés o no tiene idea de cómo funciona el sistema.

4. ¿Y si no se te ocurre ninguna persona que pueda acompañarte o hacer llamadas por ti? Es muy común que los perpetradores de violencia doméstica y los violadores consigan exitosamente aislarte de otros contactos humanos. Esto es especialmente fácil para ellos si acabas de llegar a los Estados Unidos. Aquí te ofrecemos algunas sugerencias a fin de encontrar personas que puedan ayudarte a hacer llamadas o acompañarte para buscar asistencia. Recuerda que no necesitas contarles todo para solicitar su ayuda. Di, simplemente, algo como: "¿Podría usted llamar a este número por mí y preguntar si ahí hay alguien que hable español?" o "He sido víctima de un crimen y necesito ir a la corte. ¿Sería posible que usted cuide a mis niños esta tarde?" o "Mi esposo abusa de mí y necesito que alguien me lleve a la policía".

Algunas personas a quienes deberías considerar acudir cuando necesites ayuda para hacer llamadas, conseguir transporte o cuidados infantiles por una tarde, podrían ser miembros de la familia, amistades, vecinas/os, tu ministro o sacerdote, personas en tu congregación religiosa, compañeras/os de trabajo o maestras/os de tus hijas e hijos. Aun cuando no conozcas bien a esa persona, si tu intuición te indica que es generosa, probablemente estará dispuesta a ayudarte.

Y no olvides llamar a la operadora telefónica para conseguir el número del centro para violencia doméstica o de atención a la crisis por violación en tu localidad. Estos centros tienen líneas telefónicas para atención de crisis que funcionan las 24 horas del día y la mayoría de las veces cuentan con personal que habla español. Y si tienes miedo de llamar, pídele a una amiga o amigo que lo haga por ti.

5. Insiste en contar con buenas traducciones La Constitución de los Estados Unidos estipula que a toda persona se le debe brindar una protección legal igualitaria. En repetidas ocasiones, las cortes han dictaminado que esto se aplica a todas las personas, desde las que nacieron en este país hasta aquéllas que acaban de inmigrar, ya sea que posean o no la documentación apropiada. Cada ser humano que reside en los Estados Unidos tiene el derecho a una protección igualitaria de las leyes.

Las cortes también han dictaminado que a fin de garantizar la protección igualitaria para todas las personas, las agencias públicas deben proveer una adecuada traducción para quienes no hablan inglés. Esto significa que cuando tú usas o necesitas los servicios de agencias públicas tales como la policía, las cortes y los centros de asistencia a víctimas, tienes derecho a contar con un intérprete.

Por numerosas razones, las traducciones de alta calidad son especialmente importantes para las mujeres víctimas de violencia. Tu seguridad inmediata depende de que el oficial comprenda plenamente lo que estás diciendo. Además, tus declaraciones a la policía son la evidencia central en el caso criminal, por lo que deben ser reportadas de manera exacta. Y dado que es tan importante que te sientas completamente libre de relatarle todo a ese oficial, la policía no debería utilizar a otros miembros de tu familia o a vecinos para que traduzcan tu historia tan personal.

He aquí algunas otras cosas que pueden ayudarte a comprender mejor tu derecho a contar con una buena interpretación en tus trámites con la policía:

- Cuando llames al 911, si no hablas inglés, indícale al operador cuál es tu idioma. Todos los operadores de la línea 911 tienen acceso telefónico inmediato a intérpretes profesionales altamente calificados en muchos idiomas. No debería pasar más de medio minuto antes de que esa persona llegue al teléfono. ¡No cuelgues!

  Cuando el intérprete se una a ti y al operador en la línea, quédate en la línea y responde todas las preguntas ofreciendo tanta información como te sea posible. ¡No te guardes nada! Los intérpretes de la línea 911 son siempre excelentes. El intérprete transmitirá al operador de la línea 911 lo que tú le hayas dicho, y el operador lo transmitirá a los oficiales que van en camino en respuesta a tu llamada.

Continúa hablando. Cuéntales al intérprete y al operador de la línea 911 tanto como puedas acerca de tu situación; diles lo que el perpetrador te ha dicho y hecho; háblales sobre tus temores, y diles si el perpetrador te ha lastimado anteriormente. Trata de continuar hablando en la línea 911 hasta que los oficiales de policía lleguen a tu puerta.

- Cuando la policía llegue, pregúntale al oficial o a la agente si habla tu idioma. Si esta persona habla bien tu idioma, cuéntale todo. Si no habla bien tu idioma, o no lo habla en absoluto, dile tan bien como puedas que quieres tener un intérprete.

  Aunque tienes el derecho a un buen servicio de traducción de parte de la policía, la realidad es que algunos oficiales aún no toman seriamente esa obligación. Debes estar alerta en cuanto a que los agentes de policía que responden a tu llamada tienen acceso al mismo servicio de intérpretes por vía telefónica como lo tiene el operador de la línea 911. La policía puede usar cualquier teléfono para llamar al servicio de intérpretes: puede usar un teléfono celular, el teléfono en tu casa o el de cualquier lugar donde te encuentres. Entonces, presiona a los oficiales tanto como puedas a fin de que consigan un intérprete para ti.

- Si un agente de policía intenta utilizar como intérprete a un miembro de tu familia, a algún vecino o a cualquier otra persona que viva en tu casa, dile a esta persona que le diga al oficial que quieres un intérprete por vía telefónica para poder sentir más comodidad y para que el oficial pueda entenderte bien. Tu vida merece esa precisión.

- Si el oficial no te consigue un intérprete profesional, algo que puedes hacer es tomar una hoja de papel y escribir tu declaración en tu propio idioma y luego entregársela al oficial. De esta manera, si el oficial no te entiende, habrá una declaración exacta en el reporte de la policía.

- Otra cosa que puedes hacer si el oficial no te entiende es llamar de nuevo a la línea 911, ya sea que el oficial todavía esté contigo o si ya se ha retirado. Cuando el intérprete llegue a la línea, dile que el oficial de policía no te entendió. Luego relátale toda la información importante que te interesa que la policía conozca.

- Un asunto clave que debes recordar es que los intérpretes que están disponibles en las llamadas a la línea 911 son siempre de alta calidad profesional. Tu seguridad depende de una buena comunicación y tienes el derecho a esa buena comunicación. Entonces, si la policía no te entiende completamente, no vaciles ni un segundo en llamar a la línea 911 tantas veces como lo necesites para que tu historia sea comunicada y tu seguridad pueda ser garantizada

6. Recuerda que las comunicaciones telefónicas en los Estados Unidos suelen ser mecanizadas. A menudo, cuando haces una llamada en el país, en lugar de ser atendida por una persona te responderá una máquina contestadora o el sistema de correo de voz. Es muy importante que dejes grabados tus mensajes. Comunica la información clara y lentamente, y de igual manera di tu nombre y número de teléfono. Recuerda que el mensaje será escuchado por alguien que quizás no conozca perfectamente el español y tratará de escribir tus datos. Siempre deja información completa acerca de cuándo sería el mejor momento para que te llamen de vuelta. Y si no quieres que te llamen cuando tu esposo esté en casa, asegúrate de dejar también esa información en tu mensaje.

7. ¿Qué ocurre si vas a la policía o acudes a personal de atención a crisis y estas personas no te brindan la ayuda que necesitas o te tratan mal? ¡No te des por vencida! Es cierto que hay personas incompetentes en cada ocupación; también las hay racistas, holgazanas y sexistas. Pero también es un hecho que, probablemente en esa misma oficina, existen personas competentes, respetuosas y muy colaboradoras. Entonces, si te atiende alguien que te trata mal, llama de nuevo en otro turno, o pídele a un/a amigo/a que llame al jefe de esa persona. Pero, por favor, no te des por vencida. ¡Tú mereces ayuda! Así que sigue pidiéndola hasta que la recibas.

Anexo 4

Llame al 902.11.28.11 y siga las instrucciones
Su código de usuario es

Ich spreche Deutsch	ALEMÁN	403
انا اتكلم العربية	ÁRABE	101
Ես խոսում եմ հայերեն	ARMENIO	402
Ne mbe Bambana camme	BAMBARA	506
Me Guaze Edo	BENIN	804
DASAWALGH TAMAZIGHT	BEREBER	201
Я размаўляю па-беларуску	BIELORRUSO	404
I говорят български	BÚLGARO	106
Mluvím česky	CHECO	405
我会说中文	CHINO / TAIWANÉS	103
Govorim hrvatski	CROATA	308
Jeg taler dansk	DANÉS	303
Me Gueze Esan	ESAN	805
Mluvím slovenskom	ESLOVACO	702
Puhun Suomi	FINÉS	305
Je parle français	FRANCÉS	105
Εγω μιλαω ελληνικα	GRIEGO	601
मैं हिन्दी बोलने	HINDI	408
Beszélek magyarul	HÚNGARO	407
I speak English	INGLÉS	104
LITUANO	808	
TURCO	508	
BENGALÍ	505	

Primera cara de la tarjeta *Yo hablo* de Interpret Solutions. En ella se indica el código para cada idioma, el cual se identifica gracias a la frase traducida al idioma en cuestión y las banderas de los países en los que se habla.

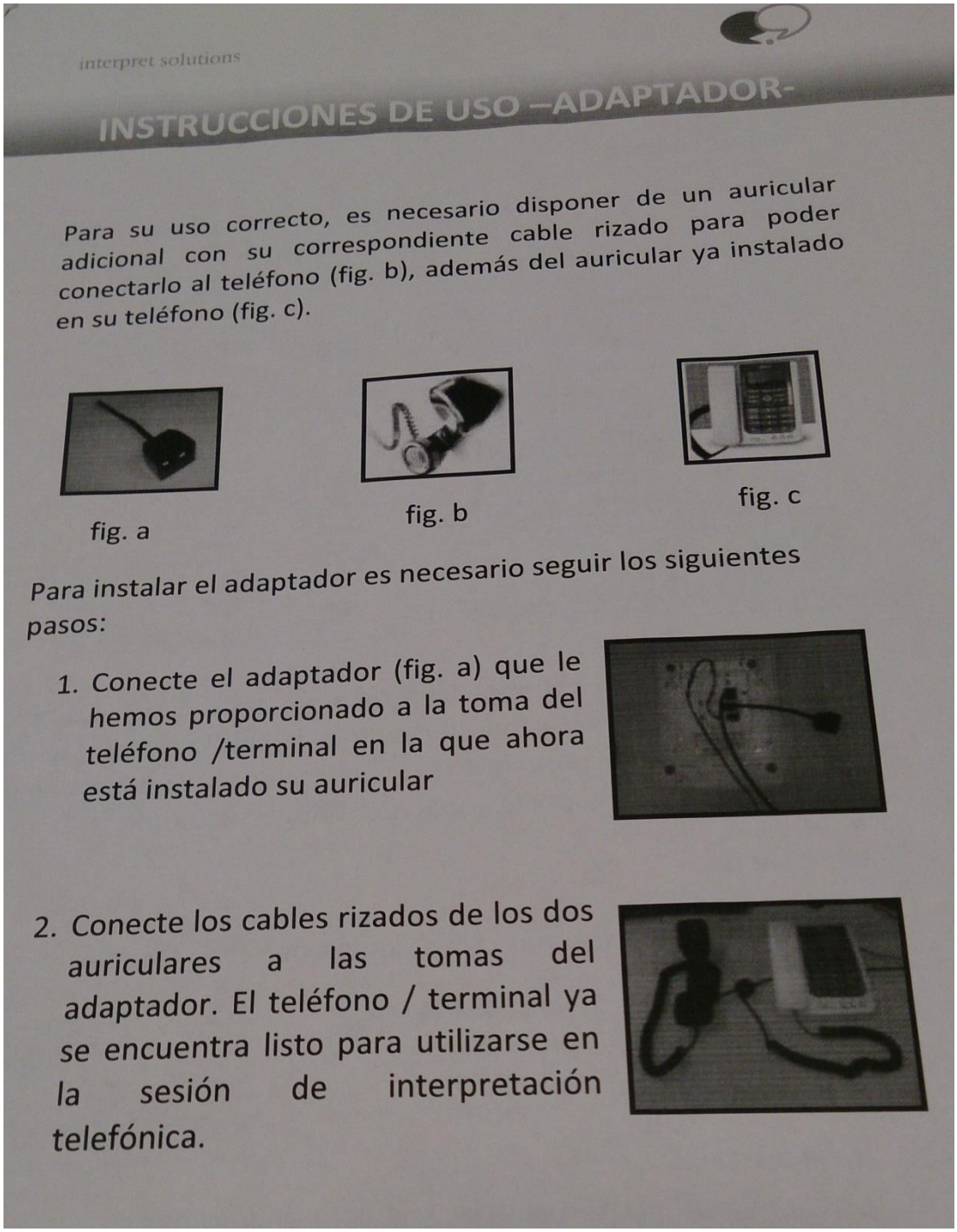
Parlo italiano	ITALIANO	208
私は日本語を話します	JAPONÉS	207
Es runāju latviski	LETÓN	408
ALONIKE GNE MANINKAKAN FOLAH	MALINKÉ	801
Nté kee Mandinkó foo	MANDINGO	501
би монголоор ярьд а г	MONGOL	502
Ik spreek Nederlands	NEERLANDÉS	205
Jeg snakker norsk	NORUEGO	304
من فارسی حرف می زنم	PERSA	302
Mówię po polsku	POLACO	107
Eu falo português	PORTUGUÉS	203
Diarama, mi halaye pölar	PULAR	803
ਮੈਂ ਪੰਜਾਬੀ ਬੋਲਦਾ ਹਾਂ	PUNJABI	401
Vorbesc româneşte	RUMANO	102
Я говорю по-русски	RUSO	108
Ја говорим српски	SERBIO	307
Jag pratar svenska	SUECO	306
N´sosokhye falama a fangnira	SUSU	802
PUEDE MU AKO MACAOSAP TAGALOG	TAGALO	206
ฉันพูดไทย	TAILANDÉS	30[illegible]
Я говорю по-українськи	UCRANIANO	202
ہم اردو بولتے ہیں	URDU	[illegible]
Man damay wakh wolof	WOLOF	[illegible]

SERVICIO ATENCIÓN A LA VIOLENCIA DE GÉNERO

AT. CLIENTE: E info@interpretsolutions.com | T 902 11 28 11 | F 9[illegible]

Segunda cara de la tarjeta *Yo hablo* de Interpret Solutions. En ella se indica el código para cada idioma, el cual se identifica gracias a la frase traducida al idioma en cuestión y las banderas de los países en los que se habla.

Anexo 5



interpret solutions

INSTRUCCIONES DE USO –ADAPTADOR-

Para su uso correcto, es necesario disponer de un auricular adicional con su correspondiente cable rizado para poder conectarlo al teléfono (fig. b), además del auricular ya instalado en su teléfono (fig. c).

fig. a

fig. b

fig. c

Para instalar el adaptador es necesario seguir los siguientes pasos:

1. Conecte el adaptador (fig. a) que le hemos proporcionado a la toma del teléfono /terminal en la que ahora está instalado su auricular
2. Conecte los cables rizados de los dos auriculares a las tomas del adaptador. El teléfono / terminal ya se encuentra listo para utilizarse en la sesión de interpretación telefónica.

Instrucciones con fotos de la instalación del adaptador telefónico de Interpret Solutions para tener toma de dos auriculares en el mismo aparato

Anexo 6

5 Solicita información legal especializada y conoce tus derechos

Para recibir atención y asesoramiento en el S.A.V.G. 24 Horas no es necesario denunciar a tu pareja. Te informarán de tus derechos y del proceso judicial que se inicia en caso de que decidas presentar denuncia:

- Denunciando la situación pones en conocimiento de las autoridades el maltrato sufrido, tanto psíquico como físico, para que puedan iniciarse las medidas protectoras hacia ti y tus hijos/as y para que recaigan sobre el agresor las consecuencias legales de sus actos.
- En todo caso, serás asesorada respecto a la posibilidad de solicitar una Orden de Protección mediante la que el Juzgado podrá establecer medidas de naturaleza civil (régimen de custodia de los/las hijos/as, atribución del uso y disfrute de la vivienda, etc.), penal (prohibición de aproximación del agresor y/o comunicación, etc.) y social (asistencia jurídica gratuita en materia de violencia de género, acceso a renta activa de inserción, etc.).

Si sufres agresiones psicológicas o físicas por parte de tu pareja, acude a los servicios de atención, infórmate y solicita apoyo especializado.

Si conoces a una mujer que sufre estas agresiones, facilítale el acceso a estos servicios, acompañándole si es preciso.

¡MADRID!

Recursos de interés

Cuando necesites información, ayuda social, psicológica o jurídica puedes contactar con:

- S.A.V.G. 24 Horas. Servicio de Atención a mujeres víctimas de Violencia de Género
  - Teléfono gratuito 900 222 100 (indicando que deseas hablar con el equipo técnico del S.A.V.G. 24 Horas)
  - Fax: 91 406 20 76
  - E-mail: savg24h@madrid.es

Cuando necesites protección puedes llamar o acudir a:

- 112 EMERGENCIAS
- U.A.P.F. Unidad de Atención y Protección a la Familia de la Policía Municipal
  - Paseo de la Chopera, 4 - 28045 Madrid
  - Teléfono gratuito 900 222 100

Si quieres denunciar, puedes acudir a:

- Cualquier Comisaría de Policía
- Juzgados de Guardia e Instrucción de Plaza de Castilla

Depósito Legal M-30468-2014

QUÉ HACER en caso de VIOLENCIA por parte de tu pareja o expareja

¡MADRID! ÁREA DE GOBIERNO DE FAMILIA, SERVICIOS SOCIALES Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

1 Identifica la situación de violencia

Pide ayuda:

- Si controla tus horarios, forma de arreglarte o el uso del dinero…
- Si es celoso y posesivo…
- Si no quiere que trabajes, estudies o mantengas relación con tus familiares y amistades…
- Si controla tus llamadas, mensajes y contactos en el móvil y en las redes sociales...
- Si utiliza las nuevas tecnologías para acosarte, avergonzarte, divulgar información personal, fotos o vídeos sin tu consentimiento...
- Si te insulta, desprecia, humilla o amenaza…
- Si rompe enseres y objetos con valor sentimental para tí o agrede a tus mascotas…
- Si te empuja, da bofetadas o golpea…
- Si has accedido a mantener relaciones sexuales por miedo o para evitar problemas…
- Si tus hijos/as han presenciado agresiones o han sido víctimas directas…

2 Si has sufrido una agresión y necesitas asistencia médica, solícitala

Acude al Centro de Salud u Hospital más próximo. Si no puedes, llama a Emergencias 112.

Solicita copia del parte de lesiones o informe médico, ya que tendrá una gran importancia para probar la agresión.

3 Solicita información y atención especializada

A través del teléfono gratuito 900 222 100 puedes contactar con:

- **Servicio de Atención a mujeres víctimas de Violencia de Género (S.A.V.G. 24 Horas)**, donde recibirás apoyo social, psicológico y legal especializado, y te ayudarán a elaborar un plan de seguridad ante posibles situaciones de riesgo (formando parte de este plan se valorará la necesidad de alojamiento protegido, en cuyo caso se te facilitará inmediatamente). Este servicio funciona las 24 horas todos los días del año y no es necesario denunciar para ser atendida.
- **Unidad de Atención y Protección a la Familia (U.A.P.F.) de Policía Municipal.**

Cualquier llamada al teléfono 900 222 100 es atendida inicialmente por la U.A.P.F. de Policía Municipal. Si llamas para hablar con el S.A.V.G. 24 Horas, díselo a la persona que te atienda, sin necesidad de dar datos personales, y derivará la llamada.

En caso de tener problemas de visión, auditivos, de movilidad u otra discapacidad, comunícalo mediante llamada, fax, o correo electrónico para que se adapte la atención a tus necesidades.

Si eres ciudadana extranjera en situación administrativa irregular, también tienes derecho a recibir información y atención especializada.

4 Sal de tu domicilio si peligra tu seguridad

Si necesitas salir de tu domicilio porque peligra tu integridad o la de tus hijos/as, acude al S.A.V.G. 24 Horas y/o a cualquier Comisaría de Policía.

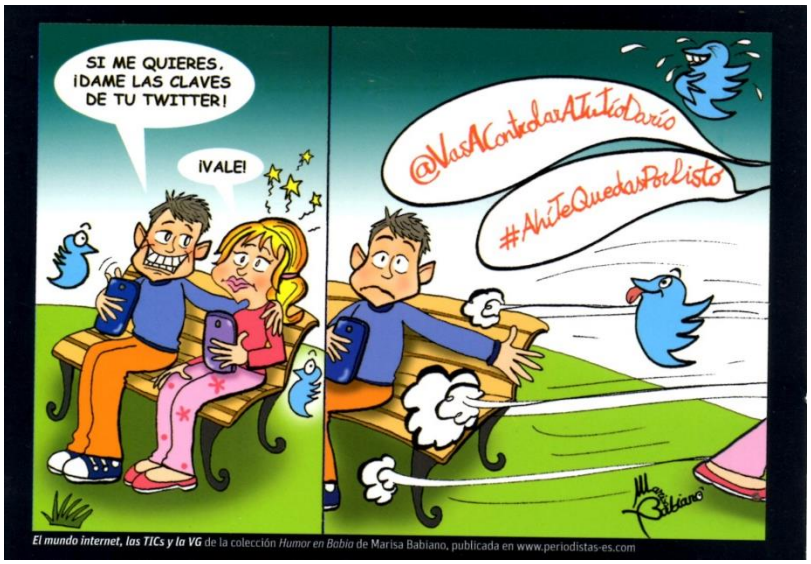
En caso de emergencia, si necesitas ayuda para salir de casa, llama a **Emergencias 112 ó a la U.A.P.F.** de Policía Municipal.

Siempre que sea posible, procura recoger la siguiente documentación y enseres tuyos y de tus hijos/as:

- *DNI, Pasaporte, Permiso de Trabajo o Residencia*
- *Cartilla sanitaria*
- *Libro de familia*
- *Documentos bancarios*
- *Títulos académicos*
- *Copias de llaves de casa y coche*
- *Enseres personales (ropa, objetos de valor...)*
- *Informes médicos y medicamentos*

Informa de la situación de maltrato a familiares y amistades, en el trabajo, en el colegio de tus hijos/as, etc. De esta forma, podrán responder adecuadamente ante esta circunstancia.

Folletos informativos sobre adónde acudir si se es víctima de violencia de género (Servicios Sociales e Igualdad de Oportunidades, 2015)



Folletos de prevención para la violencia de género en adolescentes (Babiano, M., 2014)