

Una voz en el teléfono

Interpretación telefónica y judicial: su ejercicio y ética



El 16 de diciembre, el intérprete Álvaro Rabinovich brindó una charla sobre el ejercicio y la ética de la interpretación telefónica y sobre su interrelación con la interpretación judicial. El colega, convocado por segunda vez por la Comisión de Interpretación, desempeña su labor como intérprete telefónico desde la Argentina para empresas de los Estados Unidos y ejerce su función como intérprete judicial en los fueros penal y civil de Los Ángeles (California). Asimismo, cuenta con vasta experiencia como intérprete médico y de conferencias.

| Por la Trad. Públ. Eleonora De Pinto

Aquí les presentamos los temas destacados de la charla: algunos que nos harán reflexionar sobre el modo de ejercer la interpretación y otros que seguro querrán tener presentes a la hora de desempeñarse como intérpretes telefónicos.

Interpretación telefónica vs. interpretación no telefónica

Álvaro nos presentó una comparación muy interesante entre estas dos formas. Si bien cada una tiene sus desafíos, la interpretación en la que el intérprete se encuentra *in situ* en el evento (interpretación no telefónica) podría asemejarse a un plano en 3D, mientras que la interpretación telefónica podría calificarse como híbrida, ya que el intérprete se encuentra presente, pero generalmente sin poder ver a sus interlocutores. Solo un sentido prima en dicha interacción: el oído; sin embargo, «en 3D», el sentido de la vista siempre sale al rescate del intérprete, además de contar con una percepción completa del espacio de acción. Esto es una gran ventaja, pero este tipo de interpretación implica la exposición, corpórea si se quiere, del profesional, debido a su presencia física *in situ*. De este elemento derivará la importancia que el intérprete «no telefónico» deberá prestar a cuestiones sobre la apariencia en general, como el código de vestimenta y la conducta gestual.

Ética profesional

Y si de conducta gestual se trata, cabe destacar que con especial frecuencia el intérprete judicial debe imitar los tonos del imputado o demandado; no

obstante, no puede copiar los gestos. Suponiendo que el cliente dijese «así de alto», entonces el intérprete se limitará a traducir la frase sin ayuda de su lenguaje corporal. Si no se logra la claridad del mensaje, el juez será el responsable de indagar sobre la medida, al menos aproximada.

Otra recomendación es la de no socializar con el cliente en ninguna circunstancia, mucho menos si es un imputado, debido a la probable inferencia de que el intérprete sea «intérprete y parte» en el juicio. En la interpretación telefónica, socializar con el cliente también trae serios problemas. Si, por ejemplo, un paciente queda en espera porque su médico se ausentó unos instantes, puede suceder que sienta la necesidad de compartir sus achaques con el intérprete para matar el tiempo y lo que parecía ser una amena charla puede convertirse en contenido que debería haberse recordado en detalle (según el paciente) para poder transmitírselo al médico a su regreso. Será tarea del intérprete solicitarle e incluso reiterarle al cliente que reserve sus comentarios hasta tanto se encuentren las tres personas en línea nuevamente.

Es muy común también que, si el profesional trabaja en los Estados Unidos o para ese país, adquiera mucha experiencia en comprensión de variantes del español debido a la diversidad de inmigrantes que allí requieren los servicios de interpretación. Si bien el intérprete va aguzando el oído, siempre habrá términos nuevos en español (y en la lengua extranjera). Al experimentar esto, jamás debe corregir al orador, aun cuando este pareciera pronunciar vocablos inventados.



Más allá de que pueda tratarse de un regionalismo aceptado o no por la RAE o, lisa y llanamente, de un invento lingüístico, no es función del intérprete enseñar lengua, sino comprender y transmitir el mensaje.

Interpretación telefónica

El día de trabajo: tras pasar una prueba donde se presentan llamadas simuladas, el intérprete ya puede comenzar a trabajar como profesional independiente para la empresa contratante. Como condición, esta suele pedirle que se encuentre disponible (en línea), al menos cuatro horas al día, si bien esto puede variar según la empresa. Afortunadamente, las horas pactadas no se deben trabajar de corrido y esto le permite al intérprete tomar descansos según considere conveniente. Si así lo desea, incluso podrá pactar horas en distintos horarios del día, si bien lo recomendable es trabajar durante el horario de mayor tráfico de llamadas, ya que el intérprete cobrará por tiempo real de llamada en curso.

Equipo y servicios necesarios: un teléfono VoIP (voz sobre IP), lo que significa que mediante dicho dispositivo se podrá realizar una llamada a través de internet. Para ello, se requiere un servicio de internet existente en nuestro país o región de doce megas o más, auriculares y micrófono integrados (el comúnmente denominado *headset*) con la finalidad de tener las manos libres en el curso de la llamada y poder tomar notas, dado que otros dos elementos imprescindibles son un lápiz y un papel o sus variantes.

Desde ya, se puede incluir la computadora como otro componente básico. Es habitual que el intérprete cuente con glosarios digitales o realice consultas lingüísticas, tanto durante las

interpretaciones como en los minutos de espera que puedan surgir en el curso de las llamadas.

Técnica: del equipo básico mencionado se puede deducir que la interpretación debe ser consecutiva. La técnica simultánea no está permitida en la interpretación telefónica, además de que sería inviable, dado que tanto el emisor como el receptor final del mensaje se encuentran en la misma llamada en curso y las voces se superpondrían. En los tribunales estadounidenses tampoco se admite esta técnica por estricta orden del juez.

Cabe destacar que el intérprete telefónico adquiere mucha experiencia en interpretación consecutiva con toma de notas, debido a la gran cantidad de detalles que se deben consignar durante las llamadas y a la periodicidad de estas.

Temas por interpretar: en las llamadas salientes de los Estados Unidos, suele haber audiencias... sí, para sorpresa de muchos, son audiencias telefónicas debido a la ausencia del intérprete designado para actuar en la sede; es decir que el intérprete telefónico deberá contar con formación en materia jurídica, ya que dichas audiencias se celebran por teléfono como emergencia y los intérpretes considerados serán los que figuren en pantalla como disponibles o conectados y no necesariamente aquellos matriculados como intérpretes judiciales.

Otros temas habituales: asistencia social, consultas médicas, transacciones en materia de seguros o servicios públicos, emergencias recibidas al 911 e informática.

La frecuencia de estos variará según el horario de trabajo que elija el intérprete.

Los nervios... buenos si pocos

El intérprete puede tener días muy buenos y otros muy malos, y esto suele tener un gran impacto en el estado anímico. Si sentimos que no nos salió nada bien, lo importante es seguir adelante, ya que la actitud derrotista perjudica el desempeño posterior y se pueden generar círculos viciosos. Por eso, para evitarlos, es esencial poder desarrollar recursos para manejar el estrés y preservar la autoestima. Algunos consejos son el ejercicio físico, los descansos periódicos y, como ingredientes indispensables, la actitud positiva y el buen sentido del humor.

Durante una charla llena de dinamismo y valiosa información, Álvaro nos alentó a probar el mundo de la interpretación telefónica con una lista de empresas conocidas. Para animarnos y postularnos:

- CyraCom
- Language Line Services
- Pacific Interpreters
- CTS Language Link
- Linguistic Systems
- Certified Languages
- Language Select

Gracias por visitarnos, Álvaro. ■