

# La interpretación telefónica. El intérprete como coordinador: estudio de unas interacciones telefónicas

*María Gracia Torres Díaz*

*Universidad de Málaga*

[gracia@uma.es](mailto:gracia@uma.es)

## **Resumen:**

En los últimos años, el ejercicio de la interpretación telefónica es tan usual que se habla ya de tres tipos de interpretación: cara a cara, telefónica, de conferencias. Los avances en la telefonía han hecho que esta realidad sea posible, sin embargo, la interpretación electrónica aunque no utilizada con fines de comunicación telefónicos está supeditada desde el comienzo a la telefonía.

El intérprete, a veces entendido como mediador cultural o como un participante con más o menos visibilidad en la interacción, es en la interpretación telefónica donde su papel participativo se hace más notable. Este papel de coordinación a la que ya otros autores han hecho referencia en otros contextos triádicos es ahora en el contexto telefónico indispensable para que el ejercicio de interpretación entre ambas partes de la interpretación sea posible. Este trabajo hace un estudio de dos casos reales de interpretación, grabados y realizados a través del teléfono, español-inglés. Presentamos el esfuerzo de coordinación que el intérprete realiza en estos casos en concreto para coordinar la conversación a través del teléfono.

**Palabras clave:** Interpretación telefónica, el intérprete como coordinador, la comunicación telefónica, interpretación electrónica.

## **Abstract:**

In recent years, the use of telephone interpreting is so frequent that we could be talking about three types of interpreting: face to face, telephone and conference. The improvements in the telephone industry have made it possible, but nevertheless the origins of electronic interpreting are linked to the telephone.

The interpreter understood as a cultural mediator or as a participant with more or less visibility in the interaction, shows a more active role in telephone interpreting. This role which is of a coordinator of the talk also mentioned by other authors in triadic encounters acquires a higher importance in telephone interpreting.

This piece of work studies two real telephone interpreting interactions that took place in English and Spanish, which were recorded and later transcribed, in order to show the coordination effort of the interpreter when doing telephone interpreting.

**Key words:** Telephone interpreting, the interpreter as coordinator, telephone communication, electronic interpreting.

## **1. Introducción: De los orígenes a la actualidad**

La interpretación telefónica comparte con la interpretación simultánea el uso de un material electrónico, el teléfono. Aunque a veces se crea que el origen de la interpretación en su modalidad de simultánea apareciera inicialmente con los juicios de Núremberg, el material diseñado para su realización se remonta a 1920 y se basaba en la telefonía de la época. Edward Filene, empresario americano de origen europeo que había observado cómo la interpretación consecutiva de los

Díaz; M. / *La interpretación telefónica.*

*El intérprete como coordinador: estudio de unas interacciones telefónicas*

discursos presentados en la Liga de Naciones hacía que las sesiones se prolongasen demasiado tiempo, tuvo la idea de hacer una comunicación simultánea para los delegados. Su inteligente observación y subsiguiente propuesta de diseño de un material electrónico que hiciese más rápida la comunicación se llevó a cabo y desarrolló por Gordon Finlay, un ingeniero afincado en Ginebra (Baigorri, 2000). Este nuevo sistema de comunicación simultánea se basaba en la telefonía de la época y durante muchos años, como indica Brian Harris en su blog, se denominó curiosamente *telephone interpreting* y el material electrónico *Hush-A-Phone* (véase video propuesto en referencias y citado en su blog por Brian Harris). Más tarde Thomas Watson, de IBM mejoraría este sistema y dos décadas más tarde de los juicios de Núremberg comenzarían a diseñarse las primeras cabinas insonorizadas, con vidrieras, micrófonos y auriculares, conectadas primeramente con cableado, y utilizando ondas de radio en vez de los sistemas de infra rojos de la actualidad. Incluso el material que se utilizaba en las primeras escuelas formadoras de intérpretes se basaba también en la telefonía. El profesor en el aula utilizaba un atril desde el que hablaba y escuchaba las intervenciones de los alumnos y en el que además de otros componentes aparecía un teléfono como el que hemos fotografiado de la escuela creada para la formación de intérpretes en 1949 en Germersheim, Alemania. También hoy en día las cabinas de interpretación de nuestros centros formadores en interpretación tienen incorporados unos teléfonos, tanto en las cabinas, como en la mesa del profesor.



Material para la enseñanza de la interpretación. Entre finales de los años cuarenta y cincuenta.  
Universidad de Mainz (Germersheim) Alemania.

## 2. La comunicación telefónica en la negociación internacional

Hoy en día el teléfono es una herramienta indispensable, junto con el correo electrónico, para las diversas interacciones que se realizan entre las distintas partes involucradas en una negociación. La comunicación telefónica es tan esencial en el

Díaz; M. / *La interpretación telefónica.*

*El intérprete como coordinador: estudio de unas interacciones telefónicas*

mundo laboral, en la interacción entre clientes y empresas, que se incluye en la mayoría de los manuales de negociación (citados como enlaces en las referencias al final de este artículo). Estos manuales incorporan unos estadios en el contacto telefónico entre clientes que van acompañados de consejos. Hemos elaborado un resumen:

1. Presentación: nos identificamos y damos el motivo de la llamada, entonces la conversación comienza.
2. Desarrollo: se evalúa al interlocutor y se ajusta nuestro vocabulario a su nivel. No utilizamos muletillas, sino pausas que apenas sean perceptibles.
3. Clausura: debemos conseguir nuestra meta, la que nos proponíamos con la llamada, si no la conseguimos, organizamos otro encuentro telefónico.
4. Despedida: dando las gracias, de manera educada y amable.

En líneas generales, en estos manuales se nos aconseja a que en la negociación telefónica hablemos con un tono relajado y suave, con un volumen moderado, con buena dicción y pronunciación y una actitud positiva que quedará reflejada en la calidad de la voz (véanse enlaces en referencias).

Estas interacciones telefónicas internacionales se realizan en la mayoría de los casos por el personal bilingüe de una empresa (Torres Díaz 2004: 20) o por intérpretes profesionales o no. El número de empresas dedicadas a la interpretación telefónica ha estado creciendo en estos últimos años. Como nos dice Kelly (2008: 1): «The majority of telephone interpreting is provided by commercial entities». Según Kelly (2008: 1) la interpretación telefónica ha aumentado considerablemente en los últimos años, porque: «It is requested as a measure to cut down on interpreter travel time».

Como nos dice Gracia-García: (s.f.: 1)

Telephone interpreting is a relatively new industry that is gaining prominence in the United States and other parts of the world, both as profitable business and in the academic world as a developing subfield of research within the broader field of Community Interpreting.

### 3. La interpretación telefónica

Nos referimos a este tipo de interpretación con varios términos: *telephone interpreting*, *over the phone interpretation* y *remote interpreting* (Moser-Mercer 2010: 131): «The term remote interpreting also covers telephone interpreting, where the interpreter is connected to the service provider via a standard phone line attached to a speaker phone and works in the consecutive mode».

El ejercicio de interpretación telefónica consiste en la interpretación a través de un teléfono y sin que el intérprete tenga contacto visual con sus clientes (interpretación telefónica íntegra), o con al menos uno de ellos (interpretación telefónica parcial). Esta actividad se realiza con un teléfono en manos libres o con un teléfono al que se puedan incorporar dos receptores y a veces unos auriculares con control independiente de sonido. Fue utilizado desde los años 70 en Australia, en un principio como un servicio gratuito del gobierno y desde 1980 en Estados Unidos (Kelly 2008: 1).

Esta interpretación se considera apropiada para los casos en los que se prefiere mantener la privacidad del paciente, o del intérprete (en casos judiciales), en escenarios de urgencias, o en situaciones traumáticas. También utilizado para lenguas menos comunes para las que sería difícil disponer de un intérprete en la misma localización. No se aconseja con clientes con problemas auditivos, mentales o de avanzada edad. En la actualidad se utiliza tanto en contextos de negociación como en todos los servicios públicos y de conferencias. Nathaly Kelly (2008, v) en su obra dedicada a la interpretación telefónica nos habla de los siguientes escenarios: *utilities, travel and entertainment, telecommunications, finance, insurance, government, health care, legal.*

La mayoría de los trabajos publicados sobre la interpretación telefónica se refieren a la calidad, aunque algunos autores resaltan que depende del equipo telefónico utilizado, del intérprete y de la adaptación de los usuarios a este tipo de interpretación (Kelly 2008: 1). Cuando los clientes no saben hacer uso de la interpretación telefónica se producen muchas interrupciones y un excesivo uso de la tercera persona.

Al no poder mantener un contacto visual con sus clientes, el intérprete tiene que seguir unos parámetros dialógicos distintos a cuando realiza una interpretación cara a cara. A falta de visibilidad, el intérprete tiene que aprender a captar pistas auditivas que le ayuden a interactuar con efectividad. El intérprete tiene que aprender a percibir el lenguaje verbal del cliente a través de su voz y a expresar el suyo propio a través del mismo medio. Roberto A. Gracia-García (s.f.: 4-5) menciona las ventajas de la interpretación con contacto visual:

The combination of communicative codes originating from the movement of the hands, body language, gestures, facial expression, eye contact, and so on, can generally provide high percentage of the message content...Non verbal cues allow us to recognize the speakers feeling and intention at an incredibly high speed, our brains process fast the visual information.

De hecho, muchos intérpretes rechazan la realización de la interpretación telefónica porque simplemente la falta de visibilidad les crea inseguridad. Otros describen la dificultad: «If you don't see the patients appearance (age, etc.) it seems to be more difficult to choose the adequate style of register» (Gracia-García, s.f.: 13).

AIIC (Asociación de Intérpretes Internacional de Conferencias) es uno de los oponentes del uso ilimitado de la interpretación telefónica, porque esta falta de información visual requiere más concentración y hace que suban los niveles de estrés en el intérprete. Como también señala Moser-Mercer (2011: 132):

Several interrelated challenges increase the complexity of the remote interpreting scenario compared to live simultaneous and consecutive interpreting; they include cognitive, psychological and physiological factors such as virtual presence, multisensory integration, multi tasking, emotions, and psychological stress and fatigue.

Con frecuencia, las asociaciones de intérpretes rechazan este tipo de interpretación, o por lo menos su uso ilimitado, tanto en la interpretación de conferencias como en los servicios públicos. Estas asociaciones opinan que la creación de estas empresas de interpretación telefónica ha hecho que muchos hospitales o tribunales de justicia,

Díaz; M. / La interpretación telefónica.

*El intérprete como coordinador: estudio de unas interacciones telefónicas*

sobre todo en Estados Unidos, hayan optado por no crear sus propios puestos de trabajo para intérpretes *in situ*. La interpretación telefónica es una solución que requiere de menos coste para estas instituciones. En el caso de España el uso de la interpretación telefónica está todavía limitado al campo de los negocios. Los hospitales siguen por lo general utilizando a intérpretes voluntarios *in situ* y los juzgados y tribunales de justicia suelen emplear a personal de diversas empresas de traducción que también ofrecen servicios presenciales (*Sur in English*. 3 sept. 2014; periódico publicado en inglés para la provincia de Málaga, España).

Algunas empresas que ofrecen servicios de interpretación telefónica, la mayoría estadounidenses, ofrecen también certificados y cursos para los intérpretes. Como nos dice Kelly (2008: 2): «Even interpreters with extensive experience and degrees in interpreting require training in the unique specifics of telephone interpreting». Moser-Mercer (2011: 132) nos comenta que sería interesante incluir este tipo de interpretación en los cursos habituales sobre interpretación: «Novice interpreters rely largely on consciously controlled processing and exposure to RI settings, during their learning phase allows for a considerable degree of adaptation to the RI scenario due to the plasticity of the brain».

Las empresas que ofrecen estos servicios requieren candidatos que posean las siguientes características: buena voz sin tendencia al murmullo, habilidades de interacción, capacidad para solventar posibles barreras, como la mala acústica, y saber tomar notas. Incluso aparecen los siguientes requisitos: poder trabajar desde casa, en una habitación sin ruido, sin niños ni animales domésticos. Algunos autores nos informan de los componentes de los que debería constar esta formación, según Cruz y Dann (2009: 3) los intérpretes deben recibir formación en cuanto al ejercicio del control para tomar o dar la palabra, y para solicitar u ofrecer repeticiones y clarificaciones, en definitiva, para coordinar con efectividad la interacción telefónica.

En estas empresas la mayoría de los intérpretes trabajan realizando descansos de veinte minutos entre las distintas llamadas. Las jornadas son largas y las llamadas muy diversas, los intérpretes se barajan con interacciones que cubren la mayoría de los sectores públicos. Incluimos un cartel anunciador de servicios telefónicos anunciado en un centro de salud en la provincia de Málaga.



Cartel de anuncio de interpretación telefónica. Centros de Salud, Málaga, España, 2014.

#### **4. El esfuerzo de coordinación en la interacción telefónica del intérprete**

El ejercicio de coordinación realizado por el intérprete en la interacción telefónica se suma en cada caso al de la traducción. En una interpretación realizada entre clientes, la traducción de las interacciones se solapa a veces con la coordinación de la conversación. En 1999 Wadensjö nos hablaba del ejercicio de sincronización realizado por el intérprete en las mediaciones a través del teléfono (247-264). Otros autores como Baraldi y Gavioli (2007: 155-176) se refieren también a esta coordinación con los términos «dialogue management» y «triadic management».

En 1995 Daniel Gile creó una teoría de interpretación innovadora basada en esfuerzos que aplicó a las distintas modalidades: esfuerzo de memoria, de toma de notas, etc. Nosotros hoy nos referimos a la coordinación como un esfuerzo más que el intérprete utiliza en su mediación entre clientes. Cuando el intérprete no ve al cliente, el esfuerzo de coordinación es mayor. Para ilustrar este esfuerzo hemos transcrito un caso de interpretación telefónica parcial y otra de interpretación telefónica íntegra. Hemos realizado un estudio de todas las intervenciones del intérprete en estas interacciones.

##### **4.1. Transcripción y descripción de los casos**

###### **Caso 1:**

Llamada telefónica número 1: Interpretación telefónica parcial:

El alquiler de un amarre en Vigo (España). La llamada se hace desde Málaga, con un móvil vía manos libres. La intérprete telefónica citada se encuentra físicamente al lado del cliente inglés que está acompañado de su esposa. El cliente número uno (C1) es la persona a la que se contacta en Vigo, el propietario del amarre, un parking portuario de embarcación marítima. El cliente número dos (C2), está en Málaga, junto al intérprete y quiere alquilar el amarre. El cliente 1 habla español con acento gallego, el cliente 2 tiene un inglés del norte (York). Hemos dividido en secciones la llamada de teléfono. El diálogo aparece dividido en secciones para favorecer su estudio.

Sección 1:

I: Buenos días. Llamo por el alquiler de un Amarre. Estoy con un cliente y llamamos desde Málaga. Voy a actuar de intérprete y le vamos a preguntar algunas cosas.

C1: Bien

I: ¿El precio por el amarre al año?

C1: Bien, pues 1200 euros el de 10 metros, tengo otro de ocho que alquilo por 800 euros.

I: Vale. Un momentito, le voy a pasar la información.

Descripción: En esta primera sección vemos que el intérprete, siguiendo un protocolo habitual se presenta al cliente al cual ha contactado. Termina solicitando una pausa para transmitir la información.

Sección 2:

I: He is saying that he has two; one of 10 meters that is 1200 Euros and the other one of 8 meters, 800 Euros.

C2: If you tell him it would have to be that one.

I: Which one?

C2: the one of 10 meters because of the size.

I: El de 10 metros porque su eslora es de 8,47 metros. ¿Y eso incluiría el agua y la electricidad?

C1: En principio sí. Ellos tienen electricidad seguramente para cargar la batería de un frigorífico o algo así.

I: Vale. Le paso la información.

Descripción: En esta sección el intérprete solicita una aclaración y otra pausa para transmitir la información a su cliente.

Sección 3:

I: Yes, you have access to electricity. He imagines you are going to need it for a fridge or something similar.

C2: Yes. Do I have to pay extra for that?

I: y me pregunta el precio, está incluido verdad ese gasto de electricidad?

C1: Sí

I: Los 1200 incluye entonces todo ¿hay algo más que pagar?

C1: Yo no estoy seguro si tendría que pagar la lámina del agua, que le llaman aquí, yo no sé si al ser extranjero tiene que pagarla.

I: ¿Cómo se llama eso? ¿Es como un impuesto?

C1: Sí, la lámina del agua, es poco dinero.

I: Vale, un momento le voy a pasar esa información.

Descripción: el intérprete solicita más aclaraciones y una pausa para transmitir la información.

Sección 4:

I: It is included but as you are a foreigner he does not know if you are going to have to pay for the water, but he says it is not very much.

C2: Yes, that's all right

I: Dice que está bien.

I:.....A ver... ¿alguna pregunta más?/ anything else?

I: Un momento, me habla el arrendador

Descripción: el intérprete solicita información de manera independiente y por último informa al cliente 1 de que el cliente 2 le está hablando.

Sección 5:

C2: We can't move the boat at the moment, not until November, how do we reserve, do I have to go up there and meet?

I: Si, quiere saber... porque él no puede mover el barco hasta noviembre... si te paga entonces o te paga una reserva antes o coge un avión para hablar contigo, ¿cómo va?

C1: Yo pienso que si lo va a tener en noviembre, yo se lo mantendría, si me quiere dar algo para reserva mejor, porque yo tengo pendientes a otras personas.

I: No problem but because other people are interested if you could send the money for the reservation.

C1: ¿Lo quiere solo para un año o para más tiempo?

I: Do you want it for just a year or for longer?

C2: Possibly for longer but I want to try first for one year.

I: Posiblemente para renovarlo.

I: Un momento me hace una pregunta.

Descripción: el intérprete traduce las interacciones de sus clientes y por último solicita una pausa para atender una pregunta del cliente 2.

#### Sección 6:

C2: The access to the pantalán is through a card?

I: ¿El acceso al pantalán se hace a través de tarjeta?

C1: Sí, con tarjeta

I: Yes, with a card.

I: El barco tiene de eslora 8.47 y de manga 2.77 ¿entra bien ahí?

C1: Sí, perfectamente.

I: Yes, no problem.

C2: If I have to reserve ... do I have to go to Vigo?

I: Muy bien, dice que si para hacer la reserva tiene que subir a Vigo a pagarle o hay otra manera

C1: Si quiere hacerse un viaje, no hay ningún problema, el coste claro.

I: Vale, se lo voy a comunicar

Descripción: el intérprete utiliza la tercera persona para recordar al cliente 1 de que es un mediador, y solicita una pausa para pasar la información. En esta sección la conversación se hace más distendida, pues parece ser que hay interés por parte de ambos clientes, nótese el tono familiar del cliente 1 al utilizar el diminutivo de viaje: "Viajito".

#### Sección 7:

I: If you want to go, no problem but it might be expensive.

I: Sí, lo harían y le darían la reserva, así también os conocéis, es un matrimonio.

C1: Estupendo, yo puedo enseñarles el pantalán, les doy el teléfono y que me llamen.

I: ¿Es el mismo al que hemos llamado?

C1: Sí, es el mismo.

I: Espere un momento, les voy a pasar la información.

Descripción: el intérprete realiza su ejercicio de interpretación leyendo el mensaje corporal de asentimiento de su cliente 2, verifica datos, ofrece información independiente que acerca a ambos clientes hacia un entendimiento mutuo y esto lo



*Díaz; M. / La interpretación telefónica.*

*El intérprete como coordinador: estudio de unas interacciones telefónicas*

hace con la frase: “es un matrimonio” . Por último termina al igual que en otras secciones solicitando tiempo para pasar la información a su otro cliente.

Sección 8:

C2: I'll give him my name.

I: Te voy a dar su nombre completo: Peter Haigh.

C1: De acuerdo.

I: El le llamará, le dará la reserva y usted le enseñará la zona. Le voy a preguntar cuando piensan ir.

C2: I will check the flights. In a month.

I: Va a buscar vuelos. En un mes.

I: Me dice otra cosa, un momento

Descripción: el intérprete lee la nota que le hace su cliente 2, verifica los datos haciendo un resumen y avisa de que su cliente 2 le está dando más información.

Sección 9:

C2: My email address?

I: Me va a dar su mail para que se lo pase.

I: In capitals?

C2: Only the first one.

I: The first one? Ok.

I: Este es su mail....

I: ¿Alguna cosa más?/anything else?

C1: No.

C2: No.

I: Bueno, pues saludos, ya le llamarán.

Descripción: el intérprete vuelve a leer información, pregunta independientemente si necesitan algo más y se despide del cliente 1. Lee el gesto que le hace el cliente 2 que le indica que debe despedirse avisando de que llamarán por teléfono.

## **Caso 2:**

Llamada telefónica número 2: Interpretación telefónica íntegra:

La venta de una casa en una inmobiliaria en Alhaurín de la Torre, Málaga. El cliente número uno es el dueño de la inmobiliaria. El cliente número dos, una señora que llama del Reino Unido, quiere comprar una casa. Como no sabe inglés el gestor inmobiliario llama por teléfono a una intérprete. El trabajo se realiza vía manos libres para que todos los participantes o actores puedan seguir la interpretación. El cliente número uno tiene un español estándar, el cliente número dos tiene un inglés estándar. El diálogo aparece dividido en secciones para favorecer su estudio.

Sección 1:

C1: Hola, buenos días, Inmobiliaria Castillo, dígame?

*Díaz; M. / La interpretación telefónica.*

*El intérprete como coordinador: estudio de unas interacciones telefónicas*

C2: Yes, good morning, I am ringing from the U.K.... And I would like to buy a property. (pausa). Hello?

C1: No hablo ingles, voy a contactar con un intérprete. A moment please...

C2: no English?

C1: Hola Melissa ¿estás libre? ¿Puedes interpretar? es de inglés.

I: Sí, sin problema.

C2: Sorry?

Descripción: Se realiza el primer contacto con los clientes. El desconocimiento de la lengua crea confusión en el cliente 2: “no English”; “Sorry? El cliente 2 puede escuchar que están hablando pero no recibe información.

Sección 2:

I: Hello, I am an interpreter and I would be interpreting for you two.

C2: I am so glad! I am ringing from the U.K. and I don't want to spend too much time on this call. I got hold of a magazine and there I saw this property ... that I like... in Alhaurín de la Torre, with 4 bedrooms, and I would like to visit it. I could catch a flight to go and see it. I really like it. I was wondering if I could go next week and visit this property and ...

I: One second, please.

C2: Please let me know when would be the best time and...

I: Ok. I am going to tell him everything.

Descripción: La intérprete se presenta y el cliente 2 por fin se siente conforme. Expresa su deseo de comprar una vivienda y lo hace sin pausas, la intérprete interrumpe en cuanto puede: “one second, please”. La clienta interrumpe otra vez y la intérprete informa de que va a contar todo lo que le ha dicho al gestor inmobiliario.

Sección 3:

I: Llaman del Reino Unido, ha visto una propiedad de cuatro dormitorios, si pudiera concertar una cita cogería un vuelo.

C1: Perfecto, de cuatro dormitorios tenemos en Avenida de Europa, cerca del centro y a 10 minutos de la playa y...

C2: No, no , no Avenida Europa, that's not the address! Hello? Hello?

I: Ella dice que no es la dirección.

C1: Entiendo, tenemos otra en el centro y otra en las afueras con un jardín grande, si le interesa.

I: There is one with a big garden.

C2: (silencio)

I: hello?

C2: I feel confused I want the one with four bedrooms and lovely views of the sea, the one in calle Coín, could it be? I don't want the one in Avenida Europa, please tell him.

C1: ¿hola? ¿Melissa?

I: Yes, it is the one with the views, perdon, la casa con las vistas al mar.

Descripción: La intérprete expresa el deseo de su cliente 2, el gestor inmobiliario habla de la propiedad, pero sin que haya interacción por parte de la intérprete, el cliente 2 interviene interrumpiendo, pues ha entendido parte de la información en español: “no, no, no Avenida Europa”. La intérprete se limita a interpretar la nueva información que le ofrece el gestor. Se produce un silencio por parte del cliente 2, la intérprete se pierde un poco en la conversación e incluso se dirige al gestor en inglés, después rectifica y habla en español.

Sección 4:

C1: Creo recordar que sí, que estaba en calle Coín, correcto y tiene vistas... la busco mejor en el ordenador.

C2: Did he find it?

I: Yes, he is looking for it.

C2: Sí,... aquí está.

C1: Ok. I want an appointment, I want to fly from Birmingham, next Monday, I land at eleven o'clock, and twelve o'clock is ok for me.

I: Ok, I will tell him.

Descripción: Justo al comienzo de esta sección la figura del intérprete vuelve a desaparecer. El gestor informa y seguidamente el cliente pregunta: “Did he find it?”. Finalmente, quedan para ver la casa. Por última, la intérprete solicita un espacio para hablar con el gestor: “ok. I will tell him”.

Sección 5:

I: Dice que quiere una cita y que va a viajar el lunes.

C1: Si quiere quedamos a las dos, a lo mejor quiere comer antes ...

I: Voy a preguntarle.

I: At two o'clock on Monday?

C2: Excellent, lovely!

I: Perfect

I: Dice que sí.

C1: Perfecto, le puedo dejar mi móvil para contactar.

I: Perfecto, se lo voy a preguntar.

I: Do you want his mobile phone?

C2: Lovely! And his name? My name is Alice, Alice Drew.

Descripción: La figura del intérprete vuelve a ser más activa: avisa de su interacción con el cliente 2: “voy a preguntarle” y “perfecto se lo voy a preguntar”.

Sección 6:

I: Antonio Castillo

I: Antonio, tu móvil por favor?

C1: 678987855

I: Me lo puedes repetir?

C1: 6 7 8 9 8 7 8 5 5

I: Perfecto, se lo comunico

C2: Ok, I have taken it down, his name is Antonio Pastillo?

I: Castillo, with a C, like cat.

C2: Ok, lovely, tell him I will be pleased to see him on Monday. Thank you so much.

I: Thank you. Bye. Have a nice flight!

Descripción: La intérprete pide una aclaración respecto al número de teléfono del gestor inmobiliario y aclara el deletreo del nombre: “Castillo, with a C, like cat”. Por último, la intérprete se permite despedirse deseándole un buen vuelo.

## **5. Análisis de la interacciones telefónicas con interpretación**

### **Caso 1:**

Una de las características más notables de la interacción telefónica propuesta es que las interpretaciones lineales se mezclan con las interpretaciones no lineales, es decir, a veces las interacciones del intérprete no se corresponden con las interacciones de sus clientes. Así en la sección 1, el intérprete emite la frase: “¿El precio por el amarre al año?”. Sin que con anterioridad su cliente haya preguntado nada al respecto. Igualmente, en la sección 2, ocurre lo mismo y el intérprete pregunta: “¿Y eso incluiría el agua y la electricidad?”. En ambos casos podría ser que:

*Díaz; M. / La interpretación telefónica.*

*El intérprete como coordinador: estudio de unas interacciones telefónicas*

- a. El intérprete considere necesaria esa pregunta para que la interacción y la negociación tengan éxito.
- b. Que el cliente junto al cual está sentado haya acordado de antemano esta interacción o se lo haya puesto por escrito, a modo de nota, mientras estaba interpretando.

Otro rasgo que también resalta en la interacción telefónica propuesta es el espacio que siempre el intérprete dedica a uno de sus clientes, el cliente número 2, junto al cual está sentado. Para conseguirlo el intérprete solicita de su cliente número 1, una pausa. Así, se repiten las frases: “un momento se lo voy a comunicar”, o, “vale, le paso la información”. Es obvio que el cliente 2 es muy importante para el intérprete, incluso a lo largo de la interacción el intérprete se permite solicitar información extra para su cliente, como leemos en la sección 5: “¿cómo va?”.

Por último, es interesante subrayar el carácter escueto y conciso de toda la comunicación que produce el intérprete, la claridad y precisión son constantes a lo largo de toda la interacción telefónica. El análisis realizado nos demuestra que el intérprete es el coordinador de la interacción.

## **Caso 2:**

Las características más notables de esta interacción son las siguientes:

1. El esfuerzo de coordinación que se requiere es mayor, ya que la interacción del intérprete es siempre a través del teléfono, y por tanto no tiene ninguna información visual de ninguno de los clientes, ya sea a través de expresiones, gestos o anotaciones.
2. El ejercicio de coordinación no es constante a lo largo de toda la llamada telefónica. Hay momentos en los que la intérprete la pierde totalmente y se hace evidente que se estresa. Esto se debe en parte a que a veces no coordina las interacciones entre los clientes. Debido a este hecho se repiten las interacciones del cliente 2, interrumpiendo o solicitando información: “Did he find it?”.

Como consecuencia de esta situación, el ejercicio de comunicación es a veces difícil, no obstante y a pesar de estas circunstancias, este primer contacto entre clientes concluye finalmente con éxito.

### ***5.1. Esfuerzos de coordinación utilizados en la interacción telefónica***

#### **Caso 1**

En esta interacción telefónica nos encontramos con 6 distintos esfuerzos de coordinación, algunos utilizados también en la interpretación que se realiza cara a cara:

- a. Una coordinación para solicitar una pausa del cliente 1, para poder informar al cliente 2 (CSP o solicitud de pausa): “Vale. Un momentito, le voy a pasar la información”.

- b. Otra que recuerda al cliente al otro lado del teléfono de que ésta es una conversación mediada (CM): “y me pregunta el precio; dice que...”
- c. Otra coordinación por verificación de datos (CVD): “¿Es el mismo al que hemos llamado?”. Este ejemplo podría ser utilizado en cualquier interpretación cara a cara.
- d. Otra de aclaración (CA): “¿Cómo se llama eso? ¿Es como un impuesto?” La petición de aclaración es usual también en la interpretación cara a cara.
- e. Una de coordinación independiente (CI): “¿alguna cosa más?/ anything else?”. Este esfuerzo es más usual en la interpretación telefónica.
- f. Una coordinación por simultaneidad de actividades. Una información que no se percibe a través de la escucha, sino de la lectura, las mismas anotaciones que recibe el intérprete de su cliente junto al que está sentado. Estas anotaciones crean más fluidez, menos interacción, menos tiempo real de negociación y más coordinación en esta situación triádica telefónica. La llamamos coordinación por anotación (CAN) y a veces es simultánea a la escucha o al habla. Ejemplo: Peter Haigh (información que el intérprete ha leído de una anotación en papel). Este esfuerzo es más usual en la interpretación telefónica.

## Caso 2:

Como hemos comentado ya, el ejercicio de coordinación no ha sido lo suficientemente eficaz en esta interacción telefónica íntegra. No obstante, en los momentos en los que se esforzó por coordinar, nuestra intérprete utilizó los siguientes esfuerzos:

- a. Esfuerzo de coordinación por solicitud de pausa (CSP): “voy a preguntarle”; “ok, I will tell him”.
- b. Esfuerzo de coordinación al recordar a sus clientes que ésta es una conversación mediada (CM): “Dice que quiere una cita”.
- c. Esfuerzo de coordinación por concisión (CC) para salvar la interacción y hacerla más fluida. La intérprete omite información no pertinente: “I am so glad! I am ringing from the U.K. and I don't want to spend too much time on this call. I got hold of a magazine”.
- d. Coordinación por verificación de datos (CV). Cuando le pide al gestor inmobiliario que vuelva a repetir el número de teléfono.
- e. Y por último, un esfuerzo de coordinación independiente y no lineal en la despedida (CI), porque no se está interpretando una información previamente emitida por el gestor inmobiliario: “Have a nice flight”, frase que la intérprete emite a título propio.

## 6. Conclusión

Llegado a este punto, consideramos que en esta particular tipología de actuación interpretativa el intérprete debe saber alejarse de una interacción cinésica respecto a los hablantes. Esta particular situación da lugar a que el intérprete en la interpretación telefónica adopte una actitud corporal completamente distinta a cualquier otra interpretación *face to face*.

*Díaz; M. / La interpretación telefónica.*

*El intérprete como coordinador: estudio de unas interacciones telefónicas*

En la interpretación telefónica íntegra el esfuerzo del intérprete por mantener el ejercicio de comunicación se rige en base a unos principios de la comunicación verbal que no admiten, en este específico caso, lo visual y que por tanto son muy complejos. Sin embargo, en la interpretación parcial, sí que se admite en parte lo visual, por esta razón consideramos que dentro de la interpretación telefónica hay dos ejercicios interpretativos que difieren entre sí.

El intérprete que hace una interpretación telefónica realiza una compleja actividad de coordinación, que como hemos visto va desde la verificación de datos, que podría darse en cualquier otra interpretación cara a cara, a la coordinación simultánea por anotación propia o de su cliente, si se trata de una interpretación telefónica parcial. Como han mencionado ya algunos autores como Kelly (2008) o Moser-Mercer (2011) citados a lo largo de este trabajo, la interpretación telefónica requiere de una formación específica. Estos cursos especializados deberían desarrollar el esfuerzo de coordinación en el futuro intérprete. La formación debería hacerse tanto en la interpretación telefónica íntegra como parcial, pues el futuro intérprete debería aprender también a interactuar alternando pistas auditivas con pistas visuales y simultaneando actividades de escucha y lectura. Aparte de los cursos formativos ofrecidos por la empresa española Dualia, en la actualidad en España no existen cursos de interpretación telefónica en nuestras universidades. Sin embargo, está claro que por razones económicas y por versatilidad, el futuro de la interpretación a nivel internacional se moverá cada día más hacia la práctica de la interpretación telefónica.

Es curioso observar cómo el origen en sí de la interpretación electrónica, como hemos visto en el primer apartado de este artículo, se remonta a la telefonía de los años veinte y cómo el futuro de esta profesión está cada día más orientado hacia la interpretación telefónica, con estas perspectivas, el presente y el pasado de esta profesión, casi cien años después, parecen estar ahora más alienados que nunca.

### **Bibliografía:**

AIIC. “Code for the Use of New Technologies in Conference Interpretation”; “Guidelines for Remote Conferencing”; “What about Monitors in SI Booths?” <<http://www.aiic.net>>. [Consulta: 11-12-2013].

Baigorri Jalón, Jesús. (2000). *La interpretación de conferencias, el nacimiento de una profesión: de París a Núremberg*. Granada: Comares. 344.

Baraldi, Claudio y Gavioli, Laura. (2007). “Dialogue interpreting as Intercultural Mediation”. *Dialogue and Culture*, Grein, Marion y Weigand, Edda (eds.), Amsterdam-Philadelphia: John Benjamins. 155-176.

Gracia-García, Roberto. (s.f). “Telephone interpreting: A review of pros and cons” [http://www.a2hc.org/articles/Telephone\\_interpreting-pros\\_and\\_cons.pdf](http://www.a2hc.org/articles/Telephone_interpreting-pros_and_cons.pdf). [Consulta: 01-01-2014].

Gile, Daniel. (1995). *Basic concepts models for Interpreting and Translation Training*. Amsterdam. John Benjamins.

Kelly, Nathaly. (2008). *Telephone Interpreting: A Comprehensive Guide to the Profession*. Lowell: Trafford Publishing.

Moser-Mercer, Barbara. (2011). “Remote Interpreting”. *A Handbook of Translation Studies*. Gambier Yves y van Doorslaer, Luc (eds). Amsterdam-Philadelphia: John Benjamins. 131-134.

Torres Díaz, María Gracia. (2004). *Enseñar y Aprender a Interpretar*. Málaga: Ediciones Encasa.

Cruz, Rob. y Dann, Rosemary. (2009). “Telephone interpreting in Legal settings”, NAJIT, Washington D.C. 1-4.

Wadensjö, Cecilia. (1999). "Telephone Interpreting and the Synchronisation of Talk in Social Interaction." *The Translator: Studies in Intercultural Communication*, Vol. 5, No. 2: 247-264.

Torres Díaz, María Gracia. (2014). Material para la enseñanza de la interpretación. [Fotografía].

Torres Díaz, María Gracia. (2014). Cartel de anuncio de interpretación telefónica. [Fotografía].

### **Recursos electrónicos citados:**

Telephone Communication. (s.f.). Recuperado el 22 de diciembre de 2013, de [http://www.npa.co.uk/documents/docstore/nms/revised/telephone\\_communication.pdf](http://www.npa.co.uk/documents/docstore/nms/revised/telephone_communication.pdf)



*Díaz; M. / La interpretación telefónica.  
El intérprete como coordinador: estudio de unas interacciones telefónicas*

What is telephone communication? (s.f.). Recuperado el 1 de enero de 2014 de <http://www.ask.com/question/what-is-telephone-communication>

Telephone Communication. (s.f.). Recuperado el 22 de diciembre de 2013, de <http://www.mcgraw-hill.es/bcv/guide/capitulo/8448180860.pdf>

Blog de Brian Harris. (s.f.). Recuperado el 1 de octubre de 2014, de <http://unprofessionaltranslation.blogspot.com.es/>

Hush-A- Phone. (2010). Disponible en: [http://www.youtube.com/watch?feature=player\\_detailpage&v=Eh1FM67wiww](http://www.youtube.com/watch?feature=player_detailpage&v=Eh1FM67wiww)