

**UNIVERSIDAD DE SALAMANCA**  
**FACULTAD DE TRADUCCIÓN Y DOCUMENTACIÓN**  
**GRADO EN TRADUCCIÓN E INTERPRETACIÓN**  
**Trabajo de Fin de Grado**

**Asistencia lingüística a víctimas de  
violencia de género: perfiles  
profesionales en ONG y asociaciones de  
mujeres**

**Alumna: Ana Alonso Grandes**

**Tutora: Icíar Alonso Araguás**

**Salamanca 2013**

D<sup>a</sup> Icíar Alonso Araguás, profesora del Grado Oficial en Traducción e Interpretación y tutora del Trabajo de Fin de Grado titulado «Asistencia lingüística a víctimas de violencia de género: perfiles profesionales en ONG y asociaciones de mujeres», elaborado por la alumna Ana Alonso Grandes, por el presente documento hago constar que dicho trabajo cuenta con mi INFORME FAVORABLE y, por lo tanto, la presentación y defensa del mismo.

Y para que así conste y a los efectos oportunos, firmo el presente documento en Salamanca a 6 de junio 2013.

# ÍNDICE

<b>1. Introducción</b>	<b>5</b>
<b>1.1 El proyecto SOS-VICS (Speak Out for Support)</b>	<b>7</b>
<b>1.2 Nuestro trabajo</b>	<b>7</b>
<b>1.3 Breve aclaración bibliográfica</b>	<b>10</b>
<b>2. Análisis de datos: ONG y asociaciones de mujeres</b>	<b>13</b>
<b>2.1 Estructura del análisis</b>	<b>13</b>
<b>2.2 ONG y asociaciones no especializadas en asistencia a víctimas de VG</b>	<b>15</b>
a) <b>ACCEM: Asociación Comisión Católica Española de Migración</b>	<b>15</b>
b) <b>Cáritas Diocesana de Salamanca</b>	<b>20</b>
c) <b>Salamanca Acoge</b>	<b>24</b>
<b>2.3 ONG y asociaciones dedicadas a la asistencia a mujeres</b>	<b>28</b>
a) <b>Asociación de Ayuda a la Mujer «Plaza Mayor»</b>	<b>29</b>
b) <b>ADAVAS: Asociación de Asistencia a Víctimas de Agresiones Sexuales y Violencia de Género</b>	<b>35</b>
c) <b>APRAMP: Asociación para la prevención, reinserción y atención de la mujer prostituida</b>	<b>41</b>
<b>3. Comparación de los perfiles de los proveedores de servicios y de la asistencia lingüística</b>	<b>46</b>
<b>3.1 Comparación del perfil de los proveedores de servicios</b>	<b>48</b>
3.1.1 <b>Perfil de los técnicos</b>	<b>48</b>
3.1.2 <b>Perfil de los voluntarios:</b>	<b>51</b>
<b>3.2 Comparación del aspecto lingüístico del perfil de los proveedores</b>	<b>52</b>
3.1.1 <b>Perfil de los técnicos</b>	<b>54</b>
3.1.2 <b>Perfil de los voluntarios</b>	<b>57</b>
<b>3.3 Primeras conclusiones tras la delimitación de los perfiles</b>	<b>57</b>
<b>4. Solución de los problemas lingüísticos</b>	<b>62</b>
<b>4.1 Asistencia interna en lenguas vehiculares</b>	<b>62</b>
<b>4.2 Asistencia externa profesional en lenguas vehiculares: inglés y francés</b>	<b>63</b>
<b>4.3 Asistencia externa profesional en la lengua materna de las víctimas de VG</b>	<b>64</b>
<b>4.4 Asistencia de familiares/amigos que acompañan a la víctima: intérpretes ad hoc</b>	<b>64</b>
<b>4.5 Asistencia lingüística de antiguas beneficiarias</b>	<b>67</b>
<b>5. Conclusiones generales</b>	<b>69</b>
<b>6. Análisis final de la situación y posibles soluciones</b>	<b>74</b>
<b>7. Referencias bibliográficas</b>	<b>82</b>
<b>ANEXO 1</b>	<b>87</b>

## **Resumen**

Con este trabajo pretendemos describir los perfiles de los proveedores de servicios de ONG y asociaciones de mujeres en la ciudad de Salamanca de forma general y centrándonos también en su vertiente lingüística. Asimismo, se analizan las distintas formas de asistencia lingüística que dichas entidades arbitran. En primer lugar, se presentan los datos obtenidos del trabajo de campo realizado para después analizarlos en función de los perfiles y de la asistencia lingüística proporcionada. Los resultados que obtendremos nos mostrarán el panorama actual en esta ciudad. Se propondrán, finalmente, una serie de soluciones para hacer frente a la situación que afecta a los servicios públicos y, específicamente, a las ONG y asociaciones de mujeres.

Palabras clave: violencia de género, mediador interlingüístico, intérprete de servicios públicos, intérprete *ad hoc*, proveedor de servicios, ONG, asociaciones de mujeres, guías de buenas prácticas.

# 1. Introducción

La violencia de género (VG) queda definida en la Ley Orgánica 1/2004 del 28 de diciembre de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género en su artículo 1.1. Según este, la violencia de género es aquella 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». El artículo 1.3. indica que «comprende todo acto de violencia física y psicológica, incluidas las agresiones a la libertad sexual, las amenazas, las coacciones o la privación arbitraria de libertad».

Se trata pues, de un germen que permanece vivo en la sociedad actual. María José Martínez Velarte, concejala de servicios sociales del Ayuntamiento de Zamora, lo define como un problema estructural en tanto que el desequilibrio en las relaciones de poder entre los sexos se vincula a los ámbitos sociales, económicos, religiosos, políticos, laborales, etc., es decir, a la sociedad misma (2007, p. 10).

Esto constituye un grave problema público, que no solo afecta a mujeres de nacionalidad española, sino también extranjeras. De hecho, la Macroencuesta sobre Violencia de Género de 2011 realizada por el Centro de Investigaciones Sociológicas (CIS) en colaboración con el Gobierno, alerta de que «la prevalencia de la violencia de género entre las mujeres extranjeras duplica la de las mujeres españolas» y de que «de cada cien mujeres que sufrieron violencia de género en España en el último año, el 85,5% eran españolas y el 14,5% extranjeras».

Las víctimas de VG extranjeras solicitan asistencia a los servicios públicos, pero, en ocasiones, la barrera que supone una comunicación deficiente por el hecho de que

desconocen el español les impide disfrutar de dicho servicio como si fueran hispanohablantes. Se ha detectado, por tanto, una necesidad: las víctimas de VG extranjeras no pueden acceder del mismo modo que las nacionales a los servicios sociales, ya que precisan de ayuda lingüística que les permita recibir asistencia con las mismas garantías que el resto de personas.

Ligado a esta necesidad encontramos otro problema relacionado directamente con la provisión de servicios de interpretación que reciben las víctimas de VG. Aquellas que consiguen acceder a los servicios estatales suelen recibir la asistencia de intérpretes que no son profesionales en muchos de los casos, lo que se traduce en una ausencia de garantías en el proceso de interpretación, y, por lo tanto, implica la vulneración y desprotección de los derechos de las víctimas asistidas.

Tal y como indica el Grupo de investigación de Traducción e Interpretación de la Universidad de Western Sydney en su proyecto *Breaking through the language barrier*, para empoderar a las mujeres extranjeras víctimas de VG es necesario, por un lado, que conozcan la cultura del país en el que residen, así como sus derechos y, por otro, que tengan la posibilidad de acceder a servicios que cuenten con intérpretes profesionales, competentes y cualificados, capaces de interpretar para ellas de forma precisa en situaciones delicadas y confidenciales.

Ante esta situación, se aprobó la Directiva 2012/29/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de octubre de 2012, por la que se establecen normas mínimas sobre los derechos, el apoyo y la protección de las víctimas de delitos, y por la que se sustituye la Decisión marco 2001/220/JAI del Consejo Europeo. España, como país perteneciente a la Unión Europea, está obligada a su correcta trasposición. Sin embargo,

los esfuerzos por parte de la Administración española son insuficientes por el momento y los derechos de las víctimas siguen siendo vulnerados.

### **1.1 El proyecto SOS-VICS (Speak Out for Support)**

Dada esta situación, una serie de universidades españolas –entre ellas la Universidad de Salamanca– en colaboración con instituciones especializadas en violencia de género han impulsado el proyecto SOS-VICS (Speak Out for Support) para hacer frente a este problema. Se trata este de un proyecto piloto que pretende responder de forma efectiva a la palpable demanda de un sector muy vulnerable de la población española: las víctimas de violencia de género extranjeras. Su objetivo es «crear recursos de formación para intérpretes en el ámbito específico de la VG, para que lleven a cabo su trabajo como puentes en la comunicación de manera precisa y profesional en este ámbito determinado, puesto que presenta características contextuales diferenciadas del resto de situaciones de mediación lingüística».

Ante esta necesidad nacional, el proyecto SOS-VICS se llevará a cabo en algunas regiones españolas y, una vez finalice, la metodología y los resultados se aplicarán también al resto de España y a otros países de la Unión Europea con características similares a las de nuestro país en lo que se refiere a la población extranjera víctima de VG (procedencia, idiomas, cultura, etc.).

### **1.2 Nuestro trabajo**

El presente trabajo está inscrito en la primera fase del proyecto SOS-VICS, dedicada a la recogida de datos inicial que precede a todo trabajo de investigación científica. Dichos datos se analizarán exhaustivamente para definir las necesidades de comunicación y de mediación lingüística de las víctimas de VG. Antes de indicar cuál

es el objetivo concreto de este trabajo y las distintas partes de las que consta, es importante señalar que su planteamiento se ciñe a las necesidades del proyecto SOS-VICS en esta primera fase. Una vez se decidió comenzar con este trabajo, se asumieron ciertos preceptos, como que la investigación que se realizase quedaría a la completa disposición del proyecto que la engloba. Así, nuestro estudio contribuye, en la medida de lo posible, a que la iniciativa de SOS-VICS vaya creciendo.

La recogida de datos llevada a cabo y su análisis posterior pretende, por un lado, identificar a los agentes que intervienen en la atención a las víctimas en ONG y asociaciones de mujeres y, por otro, analizar la asistencia lingüística que se les presta en aquellos casos en los que exista dicha ayuda.

El presente estudio se ha redactado a partir de un trabajo de campo realizado previamente mediante entrevistas en distintas ONG y asociaciones de mujeres en la ciudad de Salamanca. Tras analizar las diferentes posibilidades, decidimos que el formato más adecuado para la recogida de datos sería utilizar una «entrevista semiestructurada», también llamada «entrevista centrada» (Combessie, 2000, p. 38-40). Este formato nos permitiría entrevistarnos personalmente con los proveedores de servicios, plantearles una serie de preguntas, en primer lugar más generales y, más adelante, especializadas sobre el tema del proyecto. Otro de los aspectos fundamentales de este formato es que nos permitiría volver a retomar la información más relevante a efectos del trabajo, de modo que mediante preguntas de carácter repetitivo, podríamos hacer especial hincapié en la información esencial para la elaboración del proyecto. Se adjunta como Anexo 1 el modelo básico de la entrevista, que se adaptó en cada caso para obtener la información pertinente.



Los entrevistados fueron seis representantes de los distintos proveedores de servicios que actualmente trabajan en estas entidades y que están en contacto con las víctimas de VG, ya sea para recibirlas, identificar sus necesidades, asistirles sobre un asunto determinado, etc. Dichas entidades fueron seleccionadas tras un proceso de documentación en el que se tuvo en cuenta el tiempo que llevaban implantadas en la ciudad, su alcance social y el posible número de víctimas de VG asistidas, en el caso de las entidades especializadas en tratar este problema. Se entrevistó a un proveedor de servicios por entidad al que le indicamos, previa visita, las características del proyecto para que pudiese responder a nuestras preguntas con la mayor exactitud posible.

Las entrevistas se realizaron a lo largo de los meses de mayo y junio de 2013 únicamente en la ciudad de Salamanca, donde la Universidad de Salamanca, que forma parte del proyecto SOS-VICS, mantiene estrechos lazos con algunas de las ONG y asociaciones que se presentarán debido a colaboraciones anteriores de tipo profesional y académico. Esperamos que los resultados alcanzados se puedan extrapolar a otras ciudades de características semejantes (ciudades con un porcentaje de población inmigrante similar, en el que coincida la nacionalidad de las víctimas, etc.) en lo que a asistencia lingüística de víctimas de VG extranjeras se refiere.

Para poder entender el planteamiento del trabajo, hay que tener en cuenta una serie de premisas. El proyecto SOS-VICS pretende sentar las bases para proporcionar un servicio de mediación lingüística profesional, fiable y adecuado a las necesidades de las víctimas de VG extranjeras para que estas puedan disfrutar de todos sus derechos. La policía, los juzgados y las administraciones públicas colaboran constantemente con intérpretes no profesionales cuyo trabajo no alcanza los mínimos estándares de calidad. Este intrusismo en la interpretación y la desprofesionalización que algunos acometen contra el gremio de intérpretes es un problema que afecta a las víctimas en última

instancia, de ahí que las ONG y asociaciones de mujeres, como recurso habitual al que solicitan asistencia las víctimas, sean objeto de estudio.

En España, existen entidades dedicadas a la ayuda social que se han desarrollado exponencialmente en las últimas décadas: las organizaciones no gubernamentales y las asociaciones ciudadanas especializadas en distintos ámbitos. Actualmente, un alto porcentaje de la población extranjera recibe atención de las ONG y las asociaciones de inmigrantes. En lo que respecta a las víctimas de VG, se estima que un porcentaje cercano al 30% del total de las beneficiarias de las asociaciones y ONG dedicadas a este ámbito son extranjeras.

### **1.3 Breve aclaración terminológica**

Como en el presente trabajo se tratarán los perfiles profesionales de los proveedores de servicios, así como la asistencia lingüística que se proporciona a las víctimas extranjeras de VG y los perfiles que la facilitan, creemos que es necesario aclarar a qué nos referiremos cuando hablemos de «mediador» y de «intérprete de servicios públicos». La terminología ha sido largamente discutida, por eso nos valdremos de otros autores con el fin de explicar qué entendemos por estas realidades en nuestra investigación.

Giménez (1997, p. 142) define «mediación intercultural» del siguiente modo:

«Entendemos la Mediación Intercultural –o mediación social en contextos pluriétnicos o multiculturales- como una modalidad de intervención de terceras partes, en y sobre situaciones sociales de multiculturalidad significativa, orientada hacia la consecución del reconocimiento del Otro y el acercamiento de las partes, la comunicación y comprensión mutua, el aprendizaje y desarrollo de la convivencia, la regulación de conflictos y la adecuación institucional, entre actores sociales o institucionales etnoculturalmente diferenciados.»

Taft (1981, p. 73) por su parte, habla de «mediador interlingüístico» y lo define como aquella persona que facilita la comunicación, el entendimiento y la acción entre dos personas o grupos de lengua y cultura diferente. Su papel consiste en interpretar expresiones, intenciones y percepciones de un grupo para el otro estableciendo una comunicación equilibrada entre ellos. En definitiva, un mediador interlingüístico es una persona que posee, además de un conocimiento profundo de las lenguas, un alto grado de sensibilidad cultural que le permite negociar el significado entre ambas culturas y ser capaz de transmitirlo a los miembros de otra comunidad.

A partir de estas dos definiciones, podríamos decir que la mediación interlingüística es un modo de mediación intercultural, intrínseco a ella, donde el conflicto surge principalmente de la falta de comunicación lingüística.

¿Y qué se entiende por «intérpretes de los servicios públicos»? Estos profesionales constituyen el puente entre dos o más lenguas y culturas, así como sistemas. A la hora de trabajar con dos lenguas, hay que tener en cuenta muchos factores como las diferencias culturales y educativas, las distintas concepciones que se tiene del trabajo, la familia, el cuidado de la casa, la manera en la que se manifiestan los sentimientos, etc. Por eso, la tarea de los intérpretes va más allá de la naturaleza lingüística y podríamos hablar, en este caso, de mediador interlingüístico, figura que sobrepasa los límites del intérprete en el sentido general del término como reproductor de un mensaje en otra lengua (Cabellos González, 2002).

Como vemos, llega un punto en el que estos dos perfiles se difuminan y confluyen. Independientemente del nombre, ambos comparten la tarea de la interpretación de enlace en contextos que, a veces, pueden presentar dificultades que van más allá de la lengua o de las diferencias culturales. Por eso, hemos decidido que a

lo largo de esta investigación se no se hará distinción entre «mediador» e «intérprete de servicios públicos».

Tras esta aclaración terminológica, la introducción sobre la situación de vulnerabilidad en cuanto a asistencia lingüística de las víctimas de VG extranjeras, al proyecto SOS-VICS y al presente trabajo, continuamos con la presentación de las ONG y asociaciones de mujeres entrevistadas, para más adelante analizar los datos más pertinentes, entre ellos las demandas lingüísticas y el perfil de los proveedores de servicios, y elaborar una serie de conclusiones.

## **2. Análisis de los datos: ONG y asociaciones de mujeres**

En el apartado siguiente se presentarán las entidades a las que se entrevistó para la elaboración de este trabajo. Antes de iniciar dicho apartado, hay que describir una serie de factores que afectan a todas las organizaciones visitadas.

Se entrevistó a organizaciones especializadas y no especializadas en la asistencia a víctimas de VG. Como la recogida de datos se realizó en Salamanca, solo contamos con tres (3) organizaciones en toda la ciudad que se dedicaran específicamente a este tema. Queríamos que la recogida de datos fuera un poco más amplia, y por esa razón se planteó la idea de extender también nuestra investigación a otras organizaciones especializadas en la atención a extranjeros. De este modo, se obtuvo una perspectiva más amplia de la situación en la ciudad.

Merece la pena subrayar el hecho de que, tal y como se indicará a continuación, las organizaciones no especializadas también reciben casos de mujeres extranjeras víctimas de VG y que, a pesar de no gestionar o hacer un seguimiento completo del problema, sí las asisten hasta que las derivan a otras entidades. Así, tanto unas como otras tienen que lidiar en mayor o menor medida con casos de víctimas de VG extranjeras que desconocen el idioma y, en consecuencia, tienen que hacer frente a complicaciones lingüísticas.

### **2.1 Estructura del análisis**

En primer lugar, se expone la información relativa a las ONG y, a continuación, la de las asociaciones de mujeres. El orden elegido para esta exposición no es fruto del azar, sino que se pretende con él mostrar de forma más delimitada las diferencias entre las entidades dedicadas a distintos problemas sociales, entendidos de forma amplia, y

las que se centran exclusivamente en atender a mujeres víctimas de violencia de género, tanto nacionales como extranjeras.

La estructura que presentan los apartados dedicados a las ONG y a las asociaciones es la misma. Todos comienzan con una breve descripción que se ha obtenido gracias a la información recabada en las páginas oficiales de cada una de estas entidades y de la recopilada a partir de las entrevistas personales con las proveedoras de servicios (todas ellas eran mujeres). Tras la presentación inicial, se ha redactado un resumen comentado de las entrevistas en el que se organiza la información más importante en función de los siguientes temas:

- Especialización de la entidad.
- Protocolo específico en caso de atender a una víctima de VG.
- Frecuencia con la que reciben casos de este tipo.
- Perfiles de las/os proveedoras/es de servicios.
- Asistencia lingüística proporcionada por la entidad.
- Necesidades lingüísticas de las víctimas de VG.
- Fomento del aprendizaje del español.
- Perfil de los voluntarios.
- Casos de trata de personas con fines de explotación sexual.
- Particularidades de la entidad.

Si bien es cierto que este trabajo tiene como objetivo principal describir lo más detalladamente posible el perfil de los proveedores de servicios y qué tipo de servicios lingüísticos se aplican cuando una víctima de VG los necesita, la entrevista utilizada para realizar el trabajo de campo no solo se centra en estos dos aspectos, sino que también pretende conseguir información relacionada con el trabajo que desempeñan las

entidades, los modos de actuación de sus trabajadores cuando se enfrentan a problemas de comunicación y el tipo de intérpretes con los que suelen colaborar, ya sean profesionales o *ad hoc* (personas sin formación específica en mediación y/o interpretación en servicios públicos que cuentan con las capacidades lingüísticas precisas y que sirven de intérpretes en momentos puntuales).

Como todos estos datos adicionales contribuyen a crear una panorámica más amplia y muy valiosa para entender la situación actual de la asistencia lingüística a víctimas de violencia de género, hemos decidido incluirlos en el resumen de las entidades. Por esa razón, toda la información obtenida se ha agrupado en función de los temas ya citados, de modo que se facilite al lector la comprensión del análisis posterior del trabajo al contar con todos los datos que se recabaron previamente.

## **2.2 ONG y asociaciones no especializadas en asistencia a víctimas de VG**

### **a) ACCEM: Asociación Comisión Católica Española de Migración**

#### **Descripción:**

Se trata de una ONG sin ánimo lucrativo que «proporciona atención y acogida a las personas refugiadas e inmigrantes, promueve su inserción social y laboral, así como la igualdad de derechos y deberes de todas las personas con independencia de su origen, sexo, raza, religión, opiniones o grupo social». Según el folleto informativo de la asociación, sus áreas de intervención son la atención directa, la acogida, la formación, la inserción socio-laboral, y la participación y movilización.

Su sede central se encuentra en Madrid y posee oficinas provinciales. La de Salamanca es una casa de acogida que está a disposición de personas refugiadas que acuden a la organización en busca de asilo y que reciben el permiso para permanecer en

la misma. En Salamanca, este centro se puso marcha en el mes de julio de 2005. Se trata de un CAR (Centro de Acogida para Refugiadas) y un CAI (Centro de Acogida para Inmigrantes), financiado por el Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales desde la DGI, Dirección General de Inmigración, y la Gerencia de Servicios Sociales de la Junta de Castilla y León.

Cuenta con un total de 14 plazas, destinadas a mujeres inmigrantes en situación de vulnerabilidad sin recursos y con menores a cargo en su proceso de inserción social. Pueden permanecer en el centro durante un tiempo máximo de 6 meses, que excepcionalmente puede ser ampliado. Cuentan también con un piso de acogida en el que se alojan temporalmente inmigrantes varones.

Actualmente se han interrumpido los programas de asilo con motivo de los recortes en programas sociales que ha ejecutado el gobierno. Por otro lado, la asociación también acoge a inmigrantes económicos en situación de vulnerabilidad. En Salamanca, ACCEM cuenta con dos trabajadoras.

### **Resumen comentado de la entrevista:**

#### Entrevistada y cargo:

Mónica Puente, pedagoga y coordinadora del centro.

#### Especialización:

Desde el primer momento, la entrevistada declaró que ACCEM no se encarga de atender a víctimas de VG específicamente. Sin embargo, reconoce haber recibido a mujeres que les han sido derivadas desde otras ONG y asociaciones porque, en tales casos, dicha víctima precisaba de la atención y los servicios propios de ACCEM, además de los de la organización que la derivaba.



También reconoce que se suelen topa con casos de violencia de género que han acudido a ACCEM para solicitar los servicios propios de esta organización. En estos casos, una vez se detecta que puede tratarse de un caso de VG, se deriva a la víctima a las organizaciones dedicadas específicamente a tratar este problema. Pone un ejemplo que suele ser muy habitual desde hace unos años: una mujer acude a la casa de acogida porque no posee recursos económicos suficientes para pagar una vivienda de alquiler, ya que se ha separado de su marido recientemente y ella no posee ingresos propios. Este caso en particular es de violencia económica, un tipo de violencia que, para ACCEM, está englobado dentro de la violencia de género.

#### Protocolo específico en caso de VG:

En cuanto a si existe o no un protocolo específico para las víctimas de VG, la respuesta es negativa. Cuentan con una compañera en la oficina de León que es abogada y es a ella a quien recurren en busca de asesoramiento e información para las víctimas. Sin embargo, no trabaja como abogada especializada en este tema para ACCEM.

Ante la pregunta de cómo abordan los distintos casos de VG, responde que todo depende de la situación en la que se encuentre la víctima. Pueden darse las siguientes circunstancias:

- La víctima ya ha denunciado las agresiones y recibe asistencia judicial y específica en violencia de género por parte de una organización especializada en este tema. En esta situación, ACCEM solo actúa en asuntos relacionados con sus competencias habituales.
- La víctima no ha denunciado aún y alerta a la ONG de que está siendo víctima de VG. En este caso, ACCEM apoya el proceso de denuncia y recuperación de la afectada. Asimismo, le proporcionan apoyo psicológico y social hasta que es derivada a una organización especializada en VG.

### Frecuencia:

Dice haberse notado un descenso de los casos de VG. Ahora solo se encuentran con uno cada cinco meses aproximadamente. Según la entrevistada, la dependencia económica de las mujeres es mayor hoy en día y por eso no denuncian las agresiones. Además, suelen estar coartadas por la familia, una razón más que las cohibe a la hora de denunciar.

### Perfiles de los proveedores de servicios:

Hasta mayo de 2012 trabajaban cuatro (4) personas en ACCEM Salamanca, pero actualmente son dos (2) técnicas.

- La entrevistada es la responsable del centro y está licenciada en pedagogía. Posee conocimientos básicos de inglés.
- La otra técnica es mediadora intercultural. También ofrece los servicios propios de una trabajadora social porque está estudiando Trabajo Social. Posee conocimientos básicos de inglés y avanzados de francés.

Cuando se pregunta sobre las competencias de cada trabajadora en la organización, la entrevistada confiesa que ambas «hacen un poco de todo». Dirigen y coordinan programas de acogida, retorno voluntario, información y proporcionan orientación.

### Voluntarios:

Todos los voluntarios colaboran en el programa de formación en lengua española. Proceden de disciplinas de todo tipo:

- Derecho: un (1) hombre y una (1) mujer.
- Administración y Dirección de Empresas: una (1) mujer.
- Magisterio: dos (2) hombres y dos (2) mujeres.

- Psicopedagogía: una (1) mujer.
- Psicología dos (2) mujeres y un (1) hombre.
- Trabajo Social: una (1) mujer.
- Filología Hispánica: una (1) mujer.

Una vez llegan a la organización, los voluntarios reciben información básica (qué es ACCEM, cuál es el perfil de las personas que pertenecen a esta ONG, información sobre la ley de extranjería, ley de asilo, etc.). La plataforma de voluntariado y otras organizaciones ofrecen cursos formativos para los voluntarios que lo deseen. Algunos de estos cursos están relacionados con la VG.

#### Asistencia lingüística:

Existe un convenio con la Facultad de Traducción y Documentación de la Universidad de Salamanca, pero, desde el año pasado, la organización prefirió no hacerlo efectivo. Los intérpretes de las lenguas requeridas acudían cuando ACCEM les pedía asistencia lingüística dentro de su programa de acogida para solicitantes de asilo. Es importante señalar que esta Facultad solo ofrece interpretación de inglés/francés/alemán/portugués al español, por lo que en la mayoría de los casos se hace uso de lenguas vehiculares para establecer la comunicación con la víctima. Estos intérpretes acudían en los momentos puntuales (citas médicas, arreglo de documentación, para talleres formativos y para acompañamiento a consultas médicas y entrevistas de primera acogida y de seguimiento con la trabajadora social). Mientras el intérprete estaba presente, siempre traducía toda la información a la víctima.

En la sede en Madrid, tienen un departamento de traducción e interpretación al que piden ayuda para procesos documentales principalmente. Los documentos básicos están traducidos. También solicitan intérpretes si la universidad no puede facilitarles

uno con el idioma necesario. Los documentos del recurso de acogida están traducidos al inglés, chino, francés, árabe, rumano ruso, mongol, ucraniano y farsi.

#### Necesidades lingüísticas de las víctimas de VG:

La lengua que más necesitan es árabe, especialmente dialecto marroquí. La entrevistada dice que desde 2012 no han necesitado a los intérpretes, ya que el perfil de las víctimas es el de mujeres que llevan muchos años en España y que dominan el español.

#### Aprendizaje del español:

Se potencia siempre, pues se considera el primer paso para su integración social y laboral. Hay un programa de formación en horario nocturno (19:00-20:30h) que se divide en dos grupos.

Trata de personas con fines de explotación sexual: han creído toparse con algún caso, pero las víctimas nunca lo han confesado, por lo que la entrevistada dice no haber podido hacer nada al respecto.

### **b) Cáritas Diocesana de Salamanca**

#### **Descripción:**

Cáritas es la confederación oficial de las entidades de acción caritativa y social de la Iglesia católica en España. Esta organización posee distintas oficinas en el conjunto del territorio español, una de ellas en Salamanca. Su principal objetivo es la respuesta ante situaciones de pobreza y exclusión. Para ello, acogen a quienes solicitan

sus servicios, promocionan «la integración de los excluidos y la sensibilización de la sociedad ante estos problemas<sup>1</sup>».

Es una de las ONG con más cobertura social en Salamanca, ya que es la más antigua en esta ciudad. Cuentan con distintos programas dedicados a la asistencia a los inmigrantes: de animación comunitaria, de inserción laboral, de inclusión social, de desarrollo institucional y de administración y gestión. Todos ellos se ramifican en departamentos especializados en cursos de formación, comunicación, sensibilización, etc.

Como se trata de una organización muy amplia que ofrece posibilidades múltiples y de muy diversos tipos a los usuarios, decidimos centrarnos en los dos recursos en los que podía ser más común encontrarse con algún caso de violencia de género. Dadas estas circunstancias, los datos que se presentan a continuación son representativos del Centro Intercultural Baraka, dedicado a atender a los distintos colectivos de inmigrantes, y de la asesoría jurídica de esta organización.

### **Resumen comentado de la entrevista:**

#### Entrevistada y cargo:

Cristina Almeida, abogada de Cáritas Diocesana de Salamanca.

#### Especialización:

La entrevistada advierte de que las víctimas de VG no acuden a Cáritas porque saben que no están especializados en este tema, aunque, aun así, detectan casos de VG. Como proporcionan asistencia jurídica a los inmigrantes que quieren regularizar sus

---

<sup>1</sup> Cáritas Diocesana de Salamanca. Web. Disponible en Internet: <<http://www.caritasalamanca.org/inicio.html>>.

documentos o renovar sus permisos de trabajo, en muchas ocasiones se topan con algún hombre al que tienen que denegarle esta asistencia porque en el historial tiene registrados casos de malos tratos.

#### Protocolo específico en caso de VG:

En caso de que se encuentren con una mujer que sospechan que es víctima de VG, Cáritas le facilita la información pertinente para que pueda acudir a las instancias correspondientes por si quiere denunciar o recibir apoyo profesional de un tipo concreto. Cualquier víctima que detectan es derivada a ADAVAS (donde recibirá el apoyo psicológico, social y jurídico) o al Colegio de Abogados (para iniciar trámites jurídicos) y a las casas de acogida de la Junta de Castilla y León.

En Cáritas saben gestionar la asistencia jurídica que puede necesitar una víctima de VG, pero, aun así, suelen derivar estos casos a las otras instituciones por el mero hecho de que Cáritas no está especializada en VG. La organización sabe que en otras instituciones sí existen programas específicos de los que las víctimas se pueden beneficiar, por lo que les indican cuáles son estas entidades y las animan a acudir tan pronto como les sea posible.

Como cuentan entre sus voluntarios con dos psicólogos, están pensando en crear un recurso concreto para proporcionar asistencia a las víctimas de VG. De cualquier forma, en sus programas de terapia familiar se suele abordar el asunto de la VG, pero de forma superficial.

#### Frecuencia:

En el tiempo que lleva trabajando la entrevistada en Cáritas, nunca ha acudido una víctima a esta entidad buscando ayuda para hacer frente a una situación de VG concretamente.

#### Perfiles de los asistentes:

Los perfiles de los proveedores de servicios en la asesoría jurídica y en el Centro Intercultural Baraka son los siguientes:

- Dos (2) abogadas.
- Dos (2) animadores socioculturales (un hombre y una mujer).

Al atender a sus beneficiarios, siempre se pregunta a quien solicita la asistencia si se encuentra a gusto en presencia de un hombre o de una mujer. Suelen prestar especial atención a este aspecto en caso de que la integridad de la persona se haya visto violada y esa sea la causa por la que acude al recurso.

#### Voluntarios:

En esta organización trabajan muchas personas como voluntarias. El total de los técnicos proveedores de servicios ya es de 60 personas, y los voluntarios hacen que el número de proveedores de servicios total sea mucho mayor. Desafortunadamente, la entrevistada no pudo proporcionarnos datos concretos sobre ellos. Sin embargo, sí pudo indicar cuáles eran los perfiles más habituales: psicólogos, educadores sociales, profesores y trabajadores sociales.

#### Asistencia lingüística:

La asistencia lingüística es mínima. O se valen de quien acompaña a la víctima para que haga las veces de intérprete, o intentan comunicarse en lenguas vehiculares

(inglés y francés), aunque cabe señalar que ninguno de los voluntarios es profesional de estas lenguas.

#### Necesidades lingüísticas de las víctimas de VG:

Las veces en las que se han encontrado con algún caso, la víctima venía acompañada por una conocida que hablaba su mismo idioma. Eran principalmente marroquíes y alguna mujer del África Negra, aunque también han acudido rumanas (suelen dominar mejor el español). Por tanto, los idiomas más solicitados son el árabe, algunos dialectos del árabe (como el dariya o marroquí) o lenguas africanas (como el suajili o el wolof) y el rumano.

#### Aprendizaje del español:

En Cáritas no se imparten clases de español, pero animan a los extranjeros con dificultades para expresarse en este idioma a que acudan a otras entidades de Salamanca para beneficiarse de este recurso.

#### Trata de personas con fines de explotación sexual:

La entrevistada dice no haber percibido ningún caso.

#### Particularidades:

Consideran necesaria la presencia de un profesional que se encargue de la comunicación entre la víctima y el proveedor de servicios. También les parece muy buena idea el proyecto de SOS-VICS y la iniciativa de facilitar una serie de materiales a algunos organismos para que puedan orientar de algún modo a las personas que suelen hacer de intérpretes ad hoc.

### **c) Asociación Salamanca Acoge**



### **Descripción:**

Esta asociación destina sus servicios a personas inmigrantes. Entre sus objetivos principales se encuentran: prestarles un servicio social específico de atención y ayuda, defender sus derechos, apoyar su proceso de integración y sensibilizar a la sociedad que los acoge, entre otros.

### **Resumen comentado de la entrevista:**

#### Entrevistada y cargo:

Lucía de la Peña, coordinadora del centro.

#### Especialización:

La asociación no está especializada en la asistencia a las víctimas de VG. Se dedican a proporcionar asistencia de tipo general a los extranjeros.

#### Protocolo específico en caso de VG:

La entrevistada reconoce que, en ocasiones, se encuentran con víctimas de VG extranjeras, pero en ningún caso dichas víctimas han acudido a la asociación solicitando asesoramiento para solucionar este problema. Estos casos se descubren de forma fortuita, especialmente en el «Grupo de Mujeres», un taller compuesto solo por mujeres y en el que a lo largo de este año se ha estado trabajando sobre la autoestima de las participantes.

Cuando se detecta que una persona es víctima de VG, se le informa de su situación y la asociación la pone en contacto con otra organización que esté especializada en este tipo de atención. Esta segunda organización es la que asume la responsabilidad del tratamiento de la víctima una vez le ha sido derivado el caso,

aunque a veces se hace un seguimiento (principalmente porque la víctima va a Salamanca Acoge por una serie de servicios y a la otra entidad por temas de VG). Las entidades a las que derivan a las víctimas de VG son ADAVAS y un programa centrado en la asistencia a víctimas de VG del Ayuntamiento de Salamanca.

#### Método de recepción habitual:

- Servicio de primera acogida (lunes-viernes 10:00-14:00): la recibe un técnico responsable o un voluntario en la sede de la asociación.
- Previa cita: la víctima contacta con la asociación, se le hace una serie de preguntas a la víctima para saber qué necesita y, en función de lo que solicite, le asiste un técnico especializado (jurídico, social, laboral, vivienda).
- Frecuencia: se topan con casos solo esporádicamente. La entrevistada indica que depende de la temporada y que anualmente puede que se encuentren con cuatro (4) o cinco (5) casos.

#### Perfiles de los proveedores de servicios:

- Un (1) psicólogo: atiende el área psicosocial de la entidad.
- Dos (2) trabajadoras sociales: responsables de primera acogida, necesidades sociales básicas (ayudas, reparto de alimentos, etc.) y del área laboral (orientación laboral).
- Dos (2) educadoras sociales: responsables del área de vivienda, alojamiento temporal y acceso a vivienda. Coordinación y gestión de la entidad.
- Un (1) abogado: asesoramiento e información jurídica.
- Un (1) sociólogo: responsable del área de formación y juventud. Imparte clases de castellano, inglés y francés.

No se tiene en cuenta que los asistentes sean hombres o mujeres, porque no se dedican específicamente a la VG y para proporcionar los servicios en los que están especializados es irrelevante la colaboración de personas de un sexo u otro.

La entrevistada afirma que los proveedores de servicios reciben formación continua a todos los niveles, incluida la mediación intercultural.

#### Voluntarios:

Cuentan con varios voluntarios que son trabajadores sociales. El resto proviene de distintos ámbitos.

#### Asistencia lingüística:

La organización no cuenta con ningún recurso dedicado a proporcionar asistencia lingüística. Si la comunicación no fluye, se utiliza a familiares, hijas/os, y a otras mujeres de la asociación que hablen la lengua de la víctima para que interpreten. Los trabajadores también hablan francés o inglés con ellas para entenderse en caso de que no sepan español pero se manejen, mejor o peor, en estas dos lenguas extranjeras.

#### Necesidades lingüísticas de las víctimas de VG:

Siempre son extranjeras, ya que la asociación se dedica a asistir a personas extranjeras. Existen dificultades de comunicación, especialmente con el árabe.

#### Aprendizaje del español:

Se les anima a que vayan a clases de español para que mejoren o aprendan el idioma. Sin embargo, no se confía demasiado en que lo aprendan rápido y en que puedan desenvolverse de forma solvente. En la asociación se imparten clases de español por las tardes.

#### Trata de personas con fines de explotación sexual:

La entrevistada dice no haberse dado ningún caso, o al menos las víctimas hipotéticas no han confesado serlo. Sin embargo, en 2008 sí apreciaron un caso. Esa

vez, la posible víctima tampoco denunció su situación por lo que la organización solo pudo advertirle de lo que le podía estar sucediendo, pero no tuvieron éxito y al cabo de un tiempo le perdieron la pista.

#### Particularidades:

La entrevistada dice que la asociación cumple con sus objetivos, ya que, en la mayoría de las ocasiones, las personas que acuden a la oficina y que tienen dificultades para comunicarse suelen solicitar asistencia para la adquisición de alimentos. Se les proporciona lo que necesitan, por lo que se cumple el objetivo final, ya sea con más o menos complicaciones.

Grupo de mujeres: se trata de un taller en el que se tratan temas variados (autoestima principalmente). En este taller participa la psicóloga de ADAVAS (Asociación de Asistencia a Víctimas de Agresiones Sexuales y Violencia de Género, una organización a la que también entrevistamos y de la que hablaremos posteriormente), que ya ha colaborado en 12 sesiones. Los problemas lingüísticos se solucionan entre ellas: cuando alguien no entiende lo que dice la proveedora de servicios, pregunta a aquellas compañeras que saben más español para que se lo expliquen. La entrevistada señala que muchas de las extranjeras que no saben español terminan dejando el grupo.

La entrevistada afirma que la intervención de mediadores/intérpretes profesionales sería algo muy positivo, tanto para las víctimas de VG como para el resto de beneficiarios.

### **2.3 ONG y asociaciones dedicadas a la asistencia a mujeres**

Antes de comenzar con este apartado, es necesario explicar el concepto de *violencia de género* desde el punto de vista de las ONG y asociaciones de mujeres especializadas en este tema. Tal y como se ha indicado al principio de la introducción, la jurisdicción española entiende por VG cualquier acto de violencia física y psicológica. Esto incluye las agresiones a la libertad sexual, las amenazas, las coacciones o la privación arbitraria de la libertad.

Todas las entidades a las que entrevistamos tienen este concepto de violencia de género. Sin embargo, de las tres (3) organizaciones especializadas en la ayuda a la mujer víctima de VG, una (1) de ellas, APRAMP, trata exclusivamente problemas relacionados con la prostitución (un problema muy concreto englobado en la violencia de género), mientras las otras dos (2), ADAVAS y la Asociación de Ayuda a la Mujer «Plaza Mayor» se centran en proporcionar soluciones al resto de necesidades.

**a) Asociación de Ayuda a la Mujer «Plaza Mayor»**

Descripción:

Se trata de una asociación sin ánimo de lucro cuyo objetivo es defender la igualdad de derechos y oportunidades de las mujeres. Es pionera en Salamanca en lo que se refiere a la defensa de los derechos de la mujer. Esta asociación trabaja «en el desarrollo del discurso de valores del feminismo y del progreso, asumiendo la defensa de los derechos de la mujer<sup>2</sup>». Pertenece a la Federación de Mujeres Progresistas de Castilla y León y a la Federación Nacional de Mujeres Progresistas.

La oficina es un centro de día de ayuda integral a mujeres víctimas de violencia de género y proporcionan asistencia socio-laboral, jurídica y psicológica, así como

---

<sup>2</sup> Asociación de Ayuda a la Mujer «Plaza Mayor». Web. Disponible en: <<http://www.asociacionplazamayor.es/>>.

servicios específicos para inmigrantes (clases de español y programas centrados en este perfil).

En la violencia de género, desde su punto de vista, quedan englobadas: agresiones sexuales, violencia física, violencia verbal, violencia psicológica, violencia económica y violencia familiar y estatal.

### **Resumen comentado de la entrevista:**

#### Entrevistada y cargo:

Ascensión Iglesias Redondo, presidenta, y Laura Martín Mendo, trabajadora social.

#### Especialización:

Como se trata de una asociación dedicada a la atención a víctimas de VG, es habitual recibir a personas extranjeras en esta situación, alrededor de un 60%, estiman las entrevistadas. Muchas de estas mujeres acuden a la asociación solicitando asistencia de cualquier otro tipo y, una vez en la asociación, se dan cuenta de que son víctimas de VG (de agresores tanto extranjeros como nacionales).

#### Protocolo específico:

Es el mismo para víctimas extranjeras que para nacionales. La atención se agrupa en las siguientes fases:

La presidenta se encarga de la recepción de las víctimas. Habla con la víctima de VG y según sus necesidades, la deriva a algunos de los programas de la asociación:

- a) Asesoría jurídica
- b) Apoyo psicológico

### c) Ayudas sociales

El trabajo que se realiza es siempre en equipo y se efectúa de forma integral, especialmente cuando una persona necesita asistencia lingüística.

En el momento de la recepción y en el resto de la asistencia, no se hace diferencia entre las mujeres inmigrantes con o sin los documentos en regla, aunque el protocolo que se sigue no es el mismo en este último caso. Si están en España de forma ilegal, las víctimas pueden recibir ayuda jurídica y psicológica, por ejemplo, pero no ayudas sociales.

#### Frecuencia:

Dos (2) o tres (3) mujeres extranjeras con dificultades lingüísticas a la semana.

#### Perfiles de los proveedores de servicios:

El equipo de esta asociación está formado por los siguientes proveedores de servicios.

- Presidenta (voluntaria): licenciada en Filología Francesa y Biblioteconomía y Documentación. Cuenta con cursos de experta en género. Domina el francés.
- Trabajadora social: licenciada en Trabajo Social y Sociología. Tiene un Máster en Estudios de Género, un título de Experta en Estudios de Educación y Prevención de la VG. Posee experiencia como mediadora intercultural. Domina el inglés.
- Abogada: licenciada en Derecho, pertenece al grupo de juristas TEMIS (muy vinculado a la asistencia de víctimas de VG). Habla inglés.
- Psicóloga: licenciada en Psicología y especialista en Género. Posee un Máster en Intervenciones en Psicoterapia. Solo habla español.

No se tiene en cuenta que el asistente sea hombre o mujer. Las entrevistadas defienden que, si el asistente tiene sensibilidad suficiente, no tiene por qué suponer

ningún problema. Aun así, le preguntan a la víctima si le cohibe la presencia o la asistencia de un hombre. Antes de asignarle un interlocutor, se habla con la víctima para crear un entorno de confianza y permitir que, más adelante, sea quien sea quien el proveedor de servicios con el que se relacione, la víctima se sienta cómoda en su presencia y tenga la confianza suficiente como para dar a conocer su situación.

#### Voluntarios:

Entran en contacto con las víctimas de VG, aunque no siempre. La asociación posee unos objetivos muy concretos basados en la ayuda a mujeres víctimas de VG. Las entrevistadas hacen especial hincapié en que se necesita la colaboración de profesionales. Por tanto, se exige que sean expertos en género, vengan del ámbito del que vengan. Los voluntarios suelen hablar inglés y/o francés.

#### Asistencia lingüística:

Tal y como se indica en el perfil de los asistentes, se proporciona asistencia lingüística en francés e inglés, aunque solo en francés la asistencia es profesional.

Casi todas las víctimas cuentan con una red de contactos y suelen llegar a la asociación con alguien a quien conocen que domina el español. Si los proveedores de servicios no pueden entender a la víctima, piden a su acompañante (algún familiar o amigo) que haga de intérprete. En la primera entrevista prefieren que la víctima esté sola porque es muy difícil que exprese todos sus sentimientos si hay alguien delante. Por tanto, salvo que sea imprescindible, en este primer contacto se prefiere entrevistar a la víctima en solitario. La entrevistada afirma lo siguiente: «Si podemos entendernos, es mejor que no haya familiares porque coarta la sinceridad».

#### Necesidades lingüísticas de las víctimas de VG:



Existen problemas de comunicación en todas las fases de la asistencia, pero especialmente en el apoyo psicológico. Estos problemas se solucionan, generalmente, de forma precaria. Si no se conoce la lengua, se intenta buscar a alguien que haga de intérprete (se lo suelen pedir a la entidad que les ha derivado a la víctima de VG). El principal problema con el que se encuentran y que es muy difícil solucionar es que, a veces, deben asistir a una persona que habla un idioma minorizado.

Reciben a muchas víctimas de ACCEM que suelen venir acompañadas por alguien que conoce tanto el idioma de la víctima como el español para hacer las veces de intérprete. A veces viene la trabajadora social de esta misma organización, que habla francés e inglés, pero se nota que la comunicación no es fluida porque la víctima no conoce estas lenguas vehiculares a la perfección.

La nacionalidad de las víctimas es muy variada: marroquíes (la mayor parte de las asistidas), rumanas, polacas, francesas, austriacas, italianas, alemanas, rusa, turcas, brasileñas, portuguesas, guineanas, keniatas, somalíes, senegalesas, congoleñas, malienses.

Los idiomas más solicitados son el árabe (distintos dialectos), francés, inglés, portugués (muchas mujeres que proceden del mundo de la prostitución) e idiomas exóticos africanos.

Los problemas de comunicación suponen un verdadero obstáculo en los talleres sobre orientación y relaciones sexuales. Los comentarios son siempre en árabe (la mayoría de las víctimas son marroquíes) y las asistentes no pueden intervenir sobre dichos comentarios, que es donde verdaderamente se puede detectar un problema o donde se puede hacer ver a una víctima de VG cuál es su situación. Alguna de las integrantes del grupo suele hacer las veces de intérprete, pero, al no ser profesional, no

traduce absolutamente todo y no se alcanzan los objetivos que pretenden alcanzar las profesionales mediante estos talleres.

#### Aprendizaje del español:

Sí se fomenta el aprendizaje del español, pero no se dan clases en la asociación. Las entrevistadas denuncian que algunas no aprenden español porque tienen una red de contactos que habla su idioma en la que se “acomodan”.

Cruz Roja o Salamanca Acoge se dedican más a proporcionar este tipo de asistencia. Como es difícil cuadrar los horarios de las alumnas, que desempeñan trabajos con horarios intermitentes, se pensó en dar clases pensando de forma global (todas las ONG). Desde cada asociación u ONG se envía a las personas que necesiten clases de español a dichas entidades encargadas de proveer de este servicio.

#### Trata de personas con fines de explotación sexual:

Se dan algunos casos, pero las víctimas no confiesan su situación. Las víctimas extranjeras que lo sufren suelen proceder de Brasil y Rumanía.

#### Particularidades:

Se fomenta la mediación intercultural: para ello existe el «Programa del movimiento asociativo de mujeres inmigrantes». Las entrevistadas creen que deberían impartirse cursos o talleres para enseñar a algunas víctimas extranjeras las prácticas para ser buenas mediadoras interculturales. Esto último, junto a la enseñanza del idioma, sería una situación inmejorable.

Son conscientes de que para interpretar se necesita a un profesional totalmente neutro, objetivo. Creen que es negativo que la intérprete sea psicóloga o abogada,

porque en estos casos los límites de un trabajo u otro se difuminan y se pueden confundir los papeles.

**b) ADAVAS: Asociación de Asistencia a Víctimas de Agresiones Sexuales y Violencia de Género**

**Descripción:**

ADAVAS es una asociación dedicada a la atención a víctimas de VG. Su finalidad es la promoción y realización de actividades que ayuden a este colectivo. En su oficina en Salamanca, el personal ofrece a las víctimas apoyo psicológico, jurídico y asistencia integral. Desde un punto de vista conceptual y también operativo, la asociación distingue entre la violencia sexual, que engloba delitos sexuales, pornografía, trata, prostitución, y la violencia de género, que se refiere al maltrato por pareja o ex pareja. Se ha establecido esta diferencia porque jurídicamente son realidades distintas. En la asociación, tratan casos de ambos tipos.

**Resumen comentado de la entrevista:**

Entrevistada y cargo:

Manuela Torres Calzada, abogada y encargada del recurso jurídico de ADAVAS.

Especialización:

Es, junto a Asociación de Ayuda a la Mujer «Plaza Mayor», la asociación dedicada a la atención de las víctimas de VG por excelencia en Salamanca. Reciben a un gran número de mujeres que son víctimas de VG, tanto nacionales como extranjeras.

Protocolo específico:

Sí cuentan con un protocolo específico claramente determinado. Se especifica a continuación:

- La víctima entra en contacto con la coordinadora. La coordinadora se encarga de concretar qué precisa o qué solicita la víctima.
- Una vez la coordinadora identifica las necesidades, la asociación le proporciona:
  - asistencia jurídica,
  - psicológica,
  - y/o asistencia integral (suele ser lo más necesitado).

Aunque la víctima solicite algo en particular (asistencia de la abogada, ayuda con los hijos, etc.), la coordinadora se encarga de hacer un análisis global, antes de derivarla a sus compañeras.

#### Frecuencia:

De acuerdo con la memoria de actividades de 2012, y teniendo en cuenta todas las áreas de atención (en el departamento jurídico, psicológico y de coordinación), el 16% de las personas atendidas anualmente en ADAVAS son extranjeras. Todas ellas tienen los papeles en regla y llevan una media de 10 años en el país. El 17% es de origen marroquí, el 13% brasileño y el 8% procede de países como Chile, Rusia, Rumanía, Colombia, Perú, EE.UU., Burkina Faso, Portugal, Ecuador, Bulgaria, Argentina, Alemania (son el grupo menos numeroso).

En el despacho jurídico, el total de mujeres extranjeras víctimas de VG atendidas en el último año es un 15% de 67 personas que se atendieron en total.

#### Perfiles de las/os asistentes:

En ADAVAS trabajan tanto profesionales como voluntarios. A continuación se especifican los perfiles de los profesionales.

- Una (1) trabajadora social. Coordinadora de la asociación.
- Dos (2) psicólogas: una realiza psicoterapia con víctimas y allegados/as; la otra trabaja en el proyecto «Daphne B-SIDE: A Barrier to Stop in-door Domino Effect» que se prolongará hasta el año 2015.
- Una (1) abogada: asesoramiento y asistencia letrada en los procesos por violencia de género y sexual.
- Una (1) musicoterapeuta: trata con menores víctimas de maltrato/abuso sexual y/o hijos/as de mujeres víctimas de VG.

Las profesionales no reciben ningún curso de mediación intercultural, pero, a este respecto, la entrevistada afirma lo siguiente: «Llevamos 20 años, sabemos lo que hay y hemos visto de todo. Colaboramos con todas las asociaciones que hay en Salamanca y nos invitan cada año para intervenir en mesas redondas, etc.» Dice que Salamanca es una ciudad pequeña y que posee una buena universidad. Gracias a esto y a la colaboración con otras entidades, consiguen salir adelante. La entrevistada afirma que todas las trabajadoras de ADAVAS cuentan con la sensibilidad necesaria de un mediador intercultural por los años que llevan trabajando en la asociación y por su propia formación.

Se presta atención al hecho de que sean mujeres y no hombres quienes asisten a las víctimas. Actualmente todas las proveedoras de servicios son mujeres; en el caso de que sean hombres, siempre se le pregunta a la víctima con antelación si le supone algún problema que sea un hombre quien la asista. La entrevistada está convencida de que la empatía con las mujeres funciona. De hecho, la mayoría de los voluntarios hombres nunca están en contacto con la víctima a no ser que la ayuden con la tramitación de documentos, es decir, colaboran principalmente en tareas administrativas.

#### Voluntarios:

Hay voluntarios que colaboran con la asociación, pero la asistencia directa la proporcionan las profesionales que trabajan en ADAVAS para que la víctima no tenga que tratar con muchas personas distintas. Para ellas es un tema delicado y lo tratan como tal (tienen vergüenza, miedo, etc.), por eso la asociación prefiere que las víctimas solo se relacionen con las profesionales. Si después del primer contacto necesitan ayuda para hacer trámites, ir al médico, solucionar algún problema administrativo, son los voluntarios quienes las ayudan. Todos reciben información sobre VG en la asociación.

#### Asistencia lingüística:

Si la víctima no puede comunicarse en español, se utiliza a sus familiares (hijas/os especialmente) como intérpretes en el primer contacto. Casi siempre son amigos o familiares quienes interpretan, pero se tiene cuidado de que solo desempeñen este papel durante el primer contacto, especialmente si son las/os hijas/os quienes hacen de intérpretes. Tras este primer contacto, la proveedora de servicios ya sabe qué necesita la víctima y no se vuelve a pedir a los familiares que actúen como intérpretes.

En cuanto se deriva a la víctima al departamento jurídico, por ejemplo, se pide la asistencia de otra persona que no sea un familiar. Como en la policía o en la Guardia Civil no tienen muchos intérpretes, la asociación pide la colaboración de la Universidad. Este último recurso cuenta con muchos idiomas y se les pide asistencia de forma particular.

También recurren a otras ONG que cuentan con intérpretes *ad hoc* como son Cáritas y Cruz Roja, por ejemplo.

También se asiste a víctimas de VG que necesitan intérpretes de lengua de signos. Si precisan un intérprete de este tipo, la asociación se pone en contacto con una

asociación de sordomudos y esta última envía a una persona cualificada para este tipo de asistencia.

Las trabajadoras de ADAVAS utilizan el inglés para comunicarse como primer recurso si la víctima no entiende español, pero si la comunicación no fluye, se le pide que venga otro día y se le proporciona un intérprete que venga de la Universidad o de otra asociación u ONG.

#### Necesidades lingüísticas de las víctimas de VG:

Si la víctima acude a la asociación y no es capaz de comunicarse en español, las necesidades lingüísticas son máximas en todo momento. En el primer contacto es cuando se suele notar si necesita asistencia de este tipo o no, ya que, en caso de no saber comunicarse, la víctima suele venir acompañada de algún familiar que hace las veces de intérprete para ella.

En las terapias psicológicas también son necesarios los intérpretes, aunque la entrevistada reconoce que es muy complicado hacer un ejercicio de este tipo con una persona más (el intérprete), ya sea profesional o no. Cree que entorpece el proceso. Se afirma que en una entrevista psicológica sería más útil que en una terapia.

La entrevistada declara que en la asistencia jurídica, en cambio, la intervención de un intérprete es fundamental.

#### Aprendizaje del español:

Les indican que es esencial aprender español, pero no tienen recursos en la asociación para facilitarles esa enseñanza que necesitan. Por esa razón, derivan a las víctimas a otras asociaciones solo para que reciban clases. También se derivan otros temas: si hay problemas de salud, escolarización de los hijos, etc.

### Trata de personas con fines de explotación sexual:

No se han topado muchos casos, pero afirman que sí existen. Han creado campañas dedicadas a este asunto, incluso en los propios clubes de prostitución. Se han destapado varios casos en Salamanca, ya que estas víctimas llegan a España a través de la frontera, por Fuentes de Oñoro. Las víctimas que entran en el país por esta zona provienen de Brasil y Portugal. También proceden de Colombia y otros países sudamericanos, pero estas últimas no tienen problemas de comunicación.

### Particularidades:

La entrevista expone que ADAVAS ha apoyado la capacitación de mediadores interculturales mediante varias iniciativas relacionadas con la traducción y la interpretación. Pidieron una subvención a la Junta de Castilla y León para la traducción de un tríptico que difundiera información sobre la asociación (Campaña «Tú no estás sola»). Así, la gente en situación irregular o que tenía miedo de acudir a asociaciones por su situación personal decidió probar suerte en ADAVAS. Este tríptico está traducido a 12 idiomas gracias a la Universidad (inglés, portugués, alemán, hindi, varios dialectos árabes).

Este tipo de campañas están especialmente pensadas para las mujeres extranjeras en situación irregular. La asociación hace especial hincapié en este colectivo porque sabe que este colectivo necesita mayor asistencia y apoyo.

El perfil de las mujeres atendidas no es el que se suele imaginar. Muchas están en situación regular, tienen un buen nivel de estudios, trabajan, etc. Las que no saben español suelen ser extranjeras que vienen de Erasmus y sufren alguna agresión sexual o mujeres que prueban suerte en España para encontrar trabajo.



**c) APRAMP: Asociación para la prevención, reinserción y atención de la mujer prostituida**

**Descripción:**

Se trata de una organización pionera en el tratamiento de este problema. Sus programas pretenden dar una alternativa a este colectivo, para que se recuperen de la situación que han vivido o para que se conciencien de lo que les está sucediendo (en caso de que se prostituyan) y de que existen alternativas. Su trabajo se articula del siguiente modo: atención emergencia, centro de acogida, unidad móvil, apoyo a mujeres víctimas de trata.

**Resumen comentado de la entrevista:**

Entrevistada y cargo: Blanca Rubio Herráez, coordinadora y trabajadora social, y Ana Méndez Varas, educadora social.

Especialización:

Esta organización se dedica a la atención de personas prostituidas o víctimas de la trata de personas. Establecen una clara diferencia entre la VG y la prostitución. Consideran que la VG engloba a la prostitución, pero creen que hay que tratarla aparte porque requiere asistencia muy distinta.

Protocolo específico:

El protocolo varía según la situación y según lo que solicite la víctima. El protocolo habitual es el siguiente:

1. Primer contacto con la víctima: ya sea en la unidad móvil (club, en pisos o en la calle) o en la organización. La educadora social y la agente de igualdad son las encargadas de este primer contacto, ya que ambas trabajan tanto en la unidad

móvil como en la oficina. La que primero entra en contacto con la víctima sigue su caso durante los meses siguientes.

2. Entrevista personal con la víctima para que cuente a la asociación lo que quiera: dónde está, de dónde es, cómo ha llegado a España, etc.
3. Evaluación de su situación: la asociación intenta descubrir si la víctima ha sido o no víctima de trata, intenta conocer las razones que la inducen a prostituirse, etc.
4. Creación de una ficha social: en ella se encuentra toda la información que concierne a la víctima.
5. Atención, acompañamiento y seguimiento: este trabajo se puede realizar en la oficina de la asociación o en el club en el que las víctimas se prostituyen (el trabajo se ve mucho más restringido).

Se reparten preservativos, se les informa sobre posibles enfermedades, salud sexual y se les ofertan una serie de talleres (a los que pueden acudir solo aquellas víctimas que cuentan con autorización para salir de los clubes).

#### Frecuencia:

Se estima que, entre las víctimas a las que se atiende en unidad móvil (clubes, pisos, calle) y las atendidas en la asociación directamente, el número de atendidas es de algo más de 500 al año. Unas 250 acuden directamente a la asociación cada año para beneficiarse de programas de salud sexual como el «Programa de prevención de cáncer de cuello de útero».

#### Perfiles de los asistentes:

- Coordinadora (voluntaria): trabajadora social
- Educadora social: licenciada en Educación Social y posee conocimientos básicos de inglés.

- Agente de igualdad: licenciada en Periodismo, con un Máster de Intervención en Violencia contra las Mujeres (Universidad de Deusto), Doctorado (Universidad de Salamanca). Conocimientos de inglés y francés básicos.

#### Voluntarios:

Ginecólogo (varón), varias trabajadoras sociales, una educadora social y una profesora de español.

#### Asistencia lingüística:

La asistencia de tipo lingüístico es muy precaria. Se entienden en una mezcla de idiomas (español y un poco de inglés y francés). Como esta asistencia no suele ser nada efectiva, piden ayuda a quien acompaña a la víctima.

La asociación cuenta con una serie de folletos informativos destinados a informar a las víctimas. Están traducidos a varios idiomas según los distintos programas o actividades ofertadas y los colectivos lingüísticos a los que estén dirigidos. Según el programa, los panfletos están traducidos al rumano, inglés, portugués. Que los panfletos estén traducidos al inglés es especialmente importante, porque la mayoría de las víctimas solicita este idioma. Son mujeres que han tenido que viajar de un lado a otro y suelen entender inglés. Otra razón que explica por qué unos programas están traducidos y otros no es porque todos ellos proceden de entidades externas como pueden ser la Junta de Castilla y León, el Ayuntamiento, Cruz Roja, etc., por eso cada uno los tienen en una serie de idiomas.

#### Necesidades lingüísticas de las víctimas de VG:

Las víctimas extranjeras que hablan portugués (las brasileñas y las portuguesas) suelen entender casi toda la información que les proporciona la entidad, tanto oral como escrita, a pesar de que no sepan hablar español. Sin embargo, existen otros colectivos

lingüísticos que necesitan asistencia de este tipo en su propio idioma porque no entienden español. En estos casos, la asistencia lingüística es necesaria en cada una de las fases de asistencia y en las clases de español. Las nacionalidades más habituales de estas víctimas suelen ser rumanas y brasileñas.

#### Aprendizaje del español:

El aprendizaje del español se fomenta desde la asociación, donde se imparten clases. La profesora voluntaria es la encargada de impartirlas.

#### Voluntarios:

Se tiene en cuenta que sean hombres o mujeres los voluntarios que atiendan a las víctimas. Siempre se prefiere que sean mujeres, aunque, si son varones, no se les prohíbe trabajar para la asociación. Al contrario, cuantos más recursos humanos, mejor.

Los voluntarios reciben cursos especializados sobre sexualidad, aunque mucho de ellos ya cuentan con una formación previa especializada en VG y prostitución.

Ante la pregunta de si recibirían a una mediadora intercultural en la asociación como voluntaria, las entrevistadas responden que no confían en que una mediadora trabajara de forma constante. Tendría que invertir mucho tiempo en la asociación, casi tantas horas como una jornada laboral completa, y su trabajo no estaría remunerado porque la asociación no dispone de más presupuesto.

#### Trata de personas con fines de explotación sexual:

Las entrevistadas dicen haber conocido casos, pero afirman que es muy complicado que las víctimas confiesen, debido a las amenazas que pesan sobre las víctimas y que son emitidas por las redes internacionales de tráfico de personas. Suelen

llegar a España bajo el control de estas redes internacionales que consiguen hacerlas entrar en el país por Béjar y Fuentes de Oñoro. Se han dado casos de parejas en las que el varón obliga a que la víctima ejerza la prostitución. El varón actúa como el chulo de la víctima. Se trata de un tipo de prostitución difícil de clasificar, porque está muy vinculado a la VG.

Las entrevistadas estiman que la mitad de las víctimas a las que atienden son víctimas de trata de personas. Sin embargo, es habitual que no lo confiesen y, mucho menos, lo denuncien.

#### Particularidades:

Se trata de una asociación que cuenta con numerosos programas dedicados a la salud sexual, programas ginecológicos, etc.

Las entrevistadas subrayan la coordinación entre servicios sociales, Ayuntamiento y otras ONG. Defienden en todo momento el trabajo en red como única alternativa a los pocos fondos de los que disponen.

Cuando se les pregunta si les parecería buena idea que alguien bilingüe recibiera unos materiales para trabajar como intérpretes o mediadora intercultural, ambas responden del mismo modo. Se trata de una excelente idea, pero hay que tener presentes los problemas de la financiación, así como que la supuesta intérprete-mediadora no conoce todos los idiomas necesarios en la asociación y que, de forma voluntaria, nadie puede garantizarles ser constante en el trabajo y permanecer en la asociación durante un tiempo relativamente largo.

Cuando los casos que reciben en la asociación son de VG, la víctima es derivada a ADAVAS y a la Asociación de Ayuda a la Mujer «Plaza Mayor» inmediatamente.

### **3. Comparación de los perfiles de los proveedores de servicios y de la asistencia lingüística**

Una vez hemos recopilado la información recogida durante el trabajo de campo, centraremos nuestra atención en los temas en los que queremos hacer especial hincapié con el fin de obtener una serie de conclusiones. Para realizar a cabo esta tarea, habrá que recordar cuáles eran los objetivos del presente trabajo: por un lado, describir los perfiles de los proveedores de servicios de las distintas organizaciones, y, por otro lado, señalar qué tipo de asistencia lingüística reciben las víctimas de VG en cada caso.

Así pues, nos centraremos en primer lugar en la descripción de los perfiles de los proveedores de servicios. Este grupo está formado por los técnicos proveedores de servicios (técnicos) y los voluntarios. Los técnicos son aquellas personas cuyo perfil académico y profesional se ajusta a las necesidades de la ONG o asociación que tratemos específicamente, trabajan para ellas y reciben una remuneración por dicha actividad. Por otro lado, los voluntarios colaboran con las entidades en mayor o menor medida, en función de su disponibilidad, y lo hacen de forma totalmente voluntaria, tal y como su propio nombre indica. No tienen por qué poseer un título universitario (a no ser que la entidad crea que se trata de un requisito indispensable para tratar con los beneficiarios de la organización) y, en caso de tenerlo, no tienen por qué estar especializados en las materias sobre las que la entidad actúa.

A pesar de que los voluntarios también forman parte del grupo de los proveedores de servicios, la información que se pudo recoger sobre ellos es escasa. Tras las primeras entrevistas, se envió una serie de preguntas a las entidades para perfilar algunos apartados del trabajo y, una de ellas, estaba directamente relacionada con el perfil y el papel de los voluntarios. Desafortunadamente, las entidades no concretaron

demasiado en los datos que ofrecieron, por lo que el análisis al que se procedió posteriormente era muy vago y no aportaba información concreta y relevante para la investigación. Aun así, hemos querido redactar unas líneas tras el análisis de la información sobre los técnicos, en el que se describe a grandes rasgos el trabajo de los voluntarios en relación con las víctimas de VG y sus capacidades lingüísticas.

Otro apunte importante sobre los voluntarios es que se ha englobado a dos de ellos, una filóloga y documentalista y otra trabajadora social, en el grupo de los técnicos proveedores de servicios. Los datos relacionados con sus perfiles y sus capacidades lingüísticas se han analizado como si, en lugar de voluntarias, fueran un técnico más, ya que ambas personas desempeñan papeles muy destacados en sus asociaciones: son coordinadoras, están en contacto directo habitualmente con las víctimas y sus funciones son equiparables a las de cualquier otro técnico, algo que no sucede con el resto de voluntarios.

Para analizar los perfiles de los técnicos proveedores de servicios, realizaremos una comparación entre los distintos perfiles profesionales citados anteriormente en el resumen-comentado de las entrevistas. Mediante esta comparación, pretendemos reunir una serie de datos que nos permitan identificar cuáles son los perfiles más recurrentes, cuáles son los más efectivos, cuáles requieren formación específica de tipo lingüístico, etc. Todas estas cuestiones quedarán plasmadas en las conclusiones del trabajo.

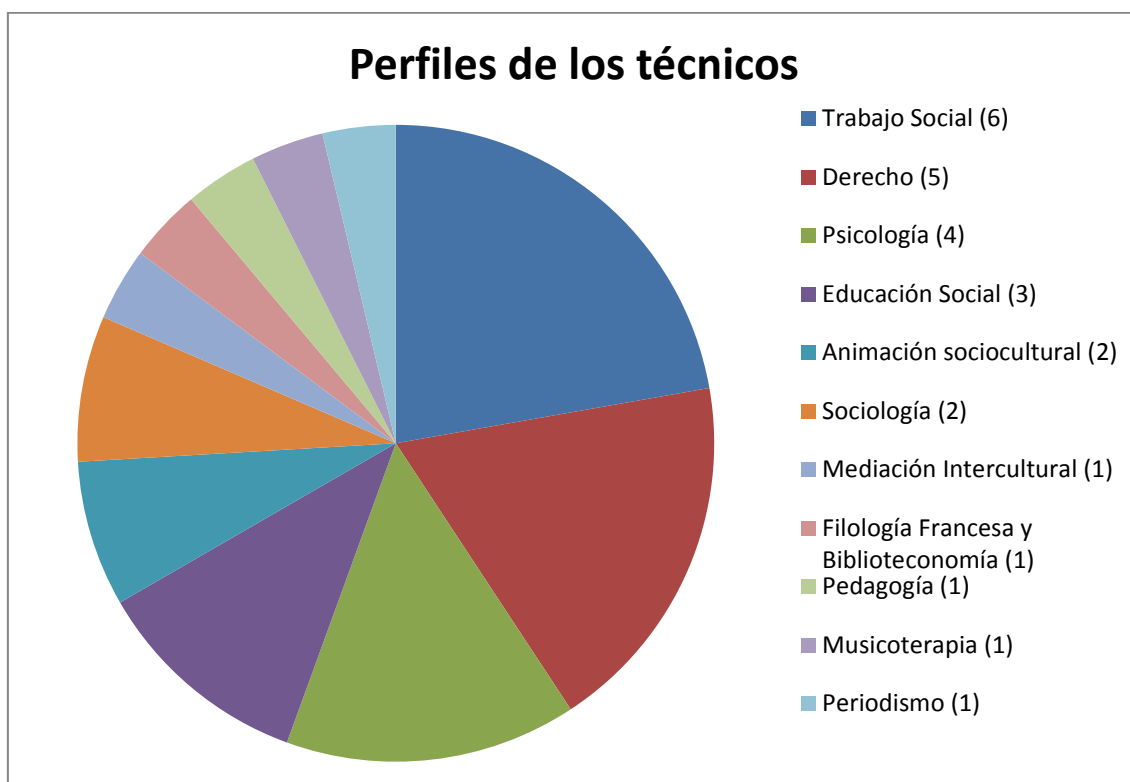
La comparación se desglosará en dos fases: en primer lugar, se compararán los perfiles que se identificaron durante las entrevistas y, en segundo lugar, los servicios lingüísticos que los proveedores de servicios prestan a las víctimas, ya que el carácter de este proyecto imprime a este aspecto una relevancia particular.

### 3.1 Comparación del perfil de los proveedores de servicios

Tras la recopilación de los datos de todas las entrevistas, se han identificado una serie de perfiles recurrentes y otros que no son tan habituales. Los datos que siguen indican el número de personas que poseen un perfil profesional concreto de los 27 técnicos contabilizados. También se indicará la proporción de mujeres y hombres técnicos que trabajan para las entidades entrevistadas.

#### 3.1.1 Perfil de los técnicos:

A continuación se presenta el gráfico referido a los técnicos:



En este primer gráfico se presentan todos los perfiles de técnicos con los que cuentan las seis entidades que hemos visitado. Se realizó también un cómputo global para saber el número de técnicos que presentaba un perfil u otro. Tal y como se observa, los más recurrentes son los de trabajador social, abogado y psicólogo. Les siguen los



educadores sociales, animadores socioculturales y los sociólogos. Por último, nos encontramos con perfiles muy poco habituales (solo uno de los 27 técnicos poseen tal perfil): mediadora intercultural, filóloga francesa y documentalista, pedagoga, musicoterapeuta y agente de igualdad (periodista con conocimientos específicos de género).

La mayor parte de las entidades que hemos visitado contaba con recursos para atender a las víctimas en cuanto a asistencia social, legal y psicológica. El propio gráfico nos muestra que el porcentaje de los perfiles característicos de este tipo de asistencia (trabajador social, abogado y psicólogo) es algo mayor que el del resto. Los demás perfiles son mucho menos habituales, tanto que algunos de ellos como los de pedagogo, musicoterapeuta y agente de igualdad no se repiten. Estos perfiles proporcionan servicios especializados en otros ámbitos de los que las víctimas de VG se pueden beneficiar.

Es relevante señalar el caso de la mediadora intercultural y el de la filóloga y documentalista. La mayor parte de las ONG y asociaciones de mujeres, reciben a menudo a personas extranjeras que no necesariamente tienen por qué conocer el español. Sin embargo, resulta sorprendente que solo dos perfiles de los diez encontrados, representados en una proporción de dos frente a 27, posean una cierta especialización en lo referido a asistencia lingüística y gestión de distintas culturas y problemas que de aquí puedan derivarse

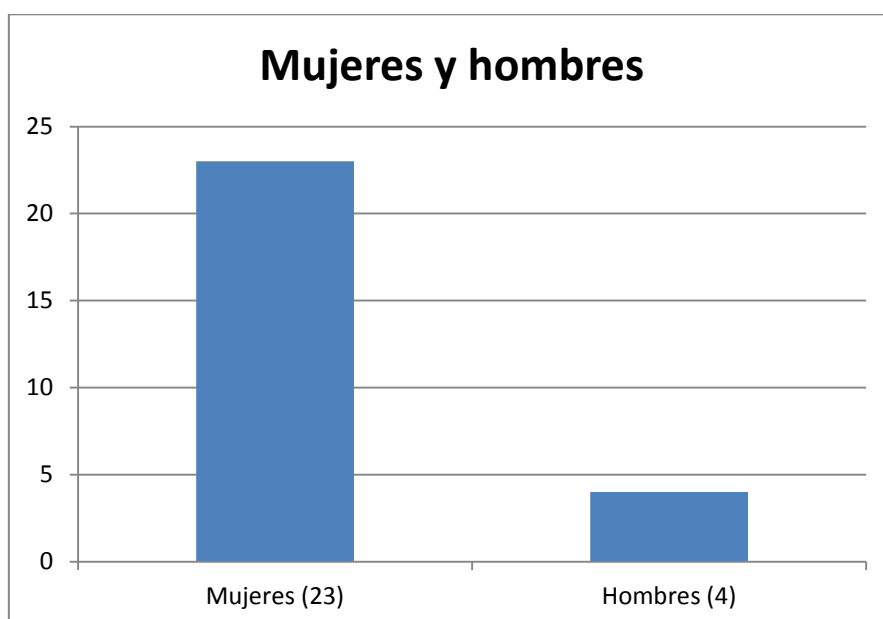
Antes de continuar con el siguiente gráfico, nos gustaría señalar algo que no se ha presentado en la tabla anterior, pero que a efectos de asistencia a víctimas de VG es muy importante. Tal y como hemos podido leer en el resumen-comentado de las entrevistas, en tres entidades de las seis entrevistadas hay al menos un técnico

especialista en asuntos de género. Cabe destacar que estas tres asociaciones son aquellas que se dedican exclusivamente a la asistencia de víctimas de VG. Este es un dato relevante para saber que las asociaciones especializadas en la asistencia a víctimas de VG están concienciadas de la importancia de ser especialista para tratar un tema tan delicado como este.

Además, algunos llegaron a indicar que en la propia entidad puede que hubiera solo una persona especializada en temas de género, pero el resto de las compañeras poseen una amplia experiencia en el trato de la VG, que, en definitiva, se trata de una especialización de tipo profesional.

«Llevamos 20 años trabajando en esto. [...] Creo que la sensibilidad de los profesionales, después de 20 años y de bastante formación que tenemos, [ha conseguido que] nunca haya habido quejas, al contrario.», Manuela Torres Calzada, abogada de ADAVAS.

A continuación, se presenta un nuevo gráfico en el que queda representado el género de los proveedores de servicios a los que se ha analizado.



De los 27 proveedores de servicios que hemos conocido hasta ahora, 23 de ellos, es decir un 85%, son mujeres. El 15% restante, son hombres, un total de cuatro (4). Si retomamos el resumen-comentado de las entrevistas, una de las preguntas a la que respondieron los proveedores es si acaso tenían en cuenta que, en caso de recibir a una víctima de VG, la persona que la asistiese fuera hombre o mujer. Aquellas entidades que no estaban especializadas en VG respondieron negativamente. Sin embargo, aquellas que sí se dedicaban a la atención de VG, no dudaron en contestar que para ellas era esencial que las víctimas recibieran ayuda directa de mujeres y no de hombres. En efecto, los cuatro hombres que señala la tabla trabajan para las entidades a las que entrevistamos que no estaban especializadas en VG, mientras que en las especializadas en tratar este problema solo trabajan mujeres.

### **3.1.2 Perfil de los voluntarios:**

Los perfiles de los voluntarios se dividen en dos grupos: aquellos directamente relacionados con la provisión de servicios especializados en víctimas de VG y aquellos que desempeñan funciones más generales ya que su perfil académico o profesional no está especializado en violencia de género.

Aquellos que poseen los perfiles más especializados en la asistencia a víctimas de VG, es decir, los trabajadores sociales, los educadores sociales y psicólogos, son los que más tareas pueden desempeñar; aunque no por ello están en contacto directo con las víctimas. Estos quedan relegados a un segundo plano debido a su inexperiencia y los técnicos supervisan su trabajo constantemente. Además, cabe subrayar que el hecho de ser voluntarios y no permanecer en la entidad tantas horas como los técnicos, les impide hacer un seguimiento exhaustivo de las víctimas, algo esencial en estos casos. Como son personas que colaboran con la entidad durante un periodo determinado, no

necesariamente extenso, desempeñan un papel auxiliar en las ONG y asociaciones de mujeres, por lo que, en definitiva, es a los técnicos a quienes queda confiado el grueso del trabajo con las víctimas de VG.

Aquellas personas especialistas de ámbitos totalmente distintos a los de los técnicos ofrecen, en su mayoría, servicios acordes con su formación. Así sucede con los voluntarios que colaboran como profesores o en el caso de un ginecólogo que colabora con APRAMP, por ejemplo. En lo que a los profesores se refiere, hay que precisar que se les encomienda la tarea de enseñar español aunque no sean especialistas en la docencia de esta materia en particular. En cualquier caso, las entidades prefieren asignar estas tareas a personas con perfil docente, ya que el título de profesor les da notoriedad suficiente para encargarse de las tareas de enseñanza, sea de un tipo u otro.

### **3.2 Comparación del aspecto lingüístico del perfil de los proveedores**

Uno de los puntos clave de nuestra investigación es conocer las capacidades lingüísticas de los proveedores de servicios. Estos conocimientos son una característica más que se suma a su perfil particular y que destacamos por la relevancia que tiene en este estudio. El porcentaje de víctimas de violencia de género extranjeras con conocimientos limitados de español, si no nulos, que acuden a las ONG y asociaciones varía de unas entidades a otras, pero se trata de un elemento constante en todas ellas. Por esa razón, creemos que conocer las capacidades lingüísticas de los proveedores de servicios es un aspecto que debemos resaltar en su perfil, dado que parte de su trabajo es atender a personas que no suelen comunicarse en español.

De este modo, hemos creído oportuno establecer los siguientes parámetros para medir la capacidad de respuesta de los proveedores de servicios ante un posible problema de tipo lingüístico:

- Número de técnicos que poseen conocimientos avanzados de inglés.
- Número de técnicos que poseen conocimientos avanzados de francés.
- Número de técnicos que poseen conocimientos básicos de inglés.
- Número de técnicos que poseen conocimientos básicos de francés.
- Número de técnicos sin conocimientos de idiomas extranjeros.
- Número de técnicos con conocimientos básicos o avanzados de otras lenguas que no sean el inglés o el francés.

Antes de presentar el gráfico con los datos que representan el número de proveedores que cumplen las características recién enumeradas, es necesario aclarar qué entendemos por conocimientos básicos y conocimientos avanzados de un idioma extranjero.

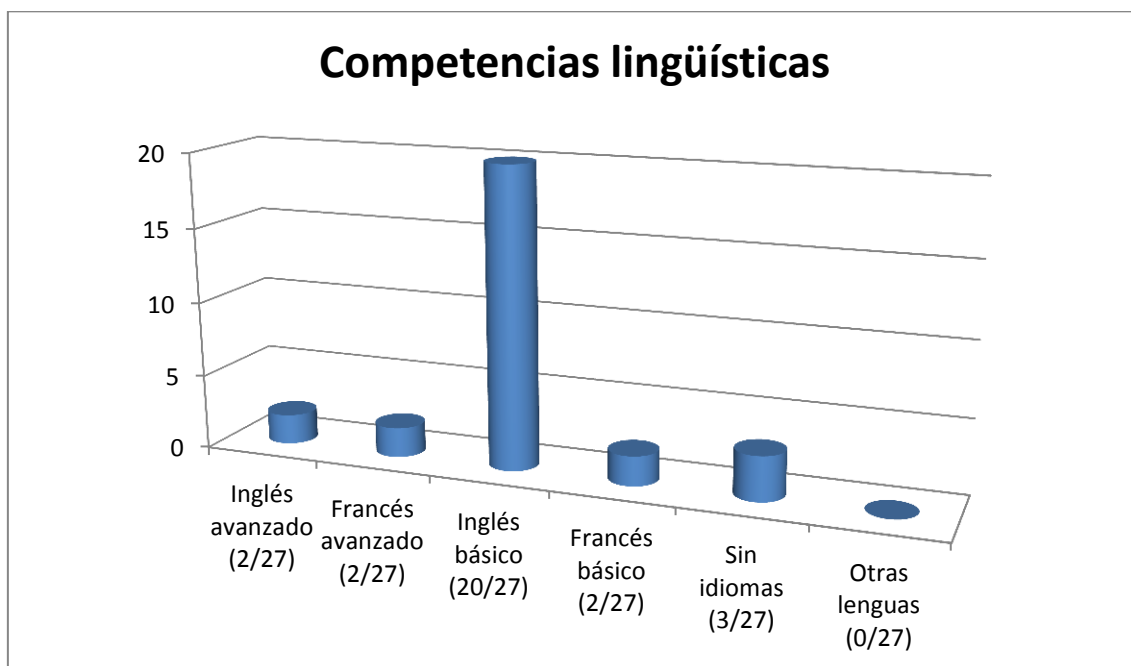
Hay muchas maneras de medir el conocimiento de idioma, pero ninguna formal se ajustaba a las necesidades de este proyecto dados los datos con los que contábamos. Por esta razón, decidimos que indicar que el nivel de conocimiento de una lengua fuera básico significaría que la comunicación entre las partes implicadas no fluye (los técnicos tratan de comunicarse en un idioma extranjero, pero no tienen la soltura suficiente, ya que solo conocen algunas palabras clave especializadas sobre VG, el resto del vocabulario empleado, así como la estructura gramatical de las frases son muy básicos) y, por lo tanto, es confusa y los resultados son poco satisfactorios. Por conocimientos de idioma avanzados se entiende que los proveedores de servicios sí

pueden comunicarse en idiomas extranjeros con soltura, es decir, saben expresarse sin mayores dificultades y comprenden a su interlocutor.

### 3.2.1 Perfil de los técnicos:

A continuación, se presenta el gráfico correspondiente a este apartado dedicado exclusivamente al perfil de los técnicos en lo relativo a competencias lingüísticas. Como se puede observar, solamente se han destacado dos idiomas, el inglés y el francés, dado que suelen ser los idiomas extranjeros que coinciden con los que suelen impartirse en las distintas fases del sistema educativo español. Además, el inglés tiene cobertura internacional y el francés es una de las lenguas oficiales más comunes entre los países del Magreb, región de la que procede un alto porcentaje de la población inmigrante que solicita ayuda a los servicios sociales españoles.

El gráfico siguiente nos muestra cuáles son las competencias lingüísticas de los técnicos:



En primer lugar, cabría señalar que no todos los técnicos proveedores de servicios cuentan con conocimientos de idioma de algún tipo. Tres (3) de ellos han reconocido no tener conocimientos de idiomas. En cuanto al resto, tal y como se puede observar, el nivel es, en general, bajo. La mayoría de ellos posee conocimientos básicos de inglés, dato en el que se concentra nuestra atención cuando descubrimos que 20 de los 27 técnicos poseen este nivel. Por su parte, los conocimientos básicos de francés son menos habituales, ya que, tal y como vemos, solo dos (2) personas de 27 poseen dicho nivel de este idioma.

En cuanto a los conocimientos avanzados de estos dos idiomas, solo dos (2) personas son capaces de hablar francés con soltura (mediadora intercultural y filóloga) y otras dos (2) inglés al mismo nivel (socióloga y abogada). Por último, observamos que ninguno de los técnicos es capaz de hablar ningún otro idioma que no sea inglés, francés, o español (la lengua nativa de todos los técnicos).

Tras este breve análisis, vemos que el dominio de estas dos lenguas extranjeras es predominantemente bajo. En el gráfico siguiente se muestra cuántas entidades de las cuatro entrevistadas, cuentan con técnicos que poseen conocimientos básicos y/o avanzados de inglés y/o francés.



Según los resultados de las entrevistas anteriormente presentadas, la mayoría de las víctimas de VG extranjeras que acuden a las ONG y asociaciones de mujeres en busca de ayuda procede de Marruecos, Rumanía, Polonia, Brasil y países del África Negra como Malí o Kenia, por poner algunos ejemplos. La primera lengua extranjera oficial de estos países es el inglés y el francés, pero esto no significa que las víctimas posean siquiera un nivel básico de estos idiomas. Hablan principalmente en su idioma materno (dialectos del árabe, rumano, polaco, bambara, suajili, etc.), por lo que, aun cuando los técnicos cuenten con conocimientos (fundamentalmente básicos, no debemos olvidarlo) de estas dos lenguas extranjera, no significa que vayan a poder comunicarse con las víctimas.

La situación lingüística a la que se tienen que enfrentar las ONG y las asociaciones de mujeres es muy compleja y el modo de hacerle frente es actuando «en red». Esto quiere decir que una organización recurre a otra vecina para solicitar intérpretes *ad hoc* o proveedores de servicios/usuarios con conocimientos lingüísticos pero sin conocimientos técnicos que dominan o conocen, ya sea alguna de estas lenguas



vehiculares o la lengua materna de la víctima. De este modo, las entidades consiguen ser lo más solventes posibles por ellas mismas. No hay que olvidar que los técnicos proveedores de servicios suelen ayudarse de los conocimientos de idioma de los voluntarios que colaboran con sus entidades.

Como ya hemos analizado sus capacidades lingüísticas, tendremos que comprobar posteriormente si dichos conocimientos son útiles y si gracias a ellos consiguen salir airoso o si acaso se arbitran otras soluciones.

### **3.2.2 Perfil de los voluntarios:**

Respecto al nivel lingüístico de este grupo, hay que indicar que las entrevistadas no señalaron el nivel exacto de conocimientos de este tipo por parte de los voluntarios, salvo dos entidades. En todo caso, siempre se hacía alusión a que uno u otro contaba con conocimientos avanzados en francés, inglés o alemán, pero en ningún caso se mencionó cualquier otro idioma que pudiera ser de utilidad a las organizaciones.

El nivel de lenguas extranjeras es intermedio-bajo y hacen uso de sus conocimientos lingüísticos esporádicamente, al igual que los técnicos. Si a esto se le suma que el tiempo que permanecen en las entidades es limitado, se observa que la ayuda de tipo lingüístico que pueden prestar es muy reducida.

El caso de APRAMP es distinto del resto ya que, de las tres personas que componen el personal, solo una de ellas tiene conocimientos de idioma. Los voluntarios con los que cuentan, por el contrario, tienen un nivel alto de inglés y francés para suplir las carencias de los técnicos proveedores de servicios.

## **3.3 Primeras conclusiones tras la delimitación de perfiles**

Tal y como se ha podido observar tras identificar los perfiles de los proveedores de servicios, están cubiertas las necesidades de tipo jurídico, psicológico, social e incluso médico, en el caso particular de APRAMP. El trabajo en red con otras entidades sirve para completar las carencias de unos y otros en los distintos aspectos que afecten a sus beneficiarios. Sin embargo, los proveedores de servicios no parecen tan solventes en el aspecto lingüístico.

A pesar de contar con los conocimientos específicos y la experiencia necesarias para asistir a estas personas con dificultades lingüísticas, el idioma es un asunto que los proveedores de servicios no parecen ser capaces de gestionar valiéndose de sus conocimientos de lenguas extranjeras. Por tanto, esta dificultad supone una barrera que les impide comprender a los beneficiarios de sus servicios. Lo cierto es que las lenguas más solicitadas, tal y como revelaron las entrevistadas, son los distintos dialectos del árabe (especialmente el marroquí), rumano, portugués y lenguas aborígenes africanas, entre otras. La nacionalidad de las víctimas de VG extranjeras es la que impone estas necesidades y, a pesar de que los proveedores de servicios cuentan con conocimientos básicos e incluso avanzados, en algunos casos de lenguas vehiculares, ellos mismos se dan cuenta de que es necesaria la intermediación de alguien más para que la comunicación fluya entre una parte y la otra.

«Buscamos siempre a alguien que sirva de intérprete. [...] Para una traducción, hay que ser objetivo. Se necesitan intérpretes objetivos. [...] Si es una profesional o alguien ajeno, es infinitamente mejor.» Ascensión Iglesias Redondo, presidenta de Asociación «Plaza Mayor».

Ni siquiera el trabajo en red es suficiente para hacer frente a los problemas de comunicación. Solo cuatro personas poseen conocimientos avanzados de alguna lengua vehicular, y, además, no solo median entre la víctima y el resto de trabajadores de su

organización, sino que desempeñan otros papeles cuyas funciones propias les impiden dedicarse solamente a gestionar los problemas de comunicación.

El ejemplo más claro es el caso de la mediadora intercultural: una parte de su papel, entendido desde la concepción teórica indicada en la introducción de esta investigación, sería solucionar problemas lingüísticos, entre otras funciones; sin embargo, en la práctica, realiza también el trabajo propio de una trabajadora social. Asimismo, colabora con el resto de organizaciones en Salamanca en caso de soliciten sus servicios. En definitiva, un perfil con cierto contenido lingüístico cumple con muchas más funciones y tiene que desplazarse, en momentos puntuales, de una entidad a otra para colaborar con sus servicios. Por lo tanto, entendemos que se le presta poca atención al componente lingüístico propio de un mediador. Además, cabría destacar que solo tiene competencias profesionales completas en francés, por lo que deducimos que su mediación, al menos de tipo lingüístico, es reducida y pierde importancia frente a otros papeles que desempeña.

Otro dato más revelador incluso que el anterior es que de todas las ONG y asociaciones de mujeres entrevistadas solo una persona es mediadora intercultural. Al entrevistarnos con los proveedores de servicios y preguntarles sobre si agradecerían la ayuda de una mediadora intercultural, su respuesta fue afirmativa, pero estaba teñida de cierto pesimismo que se notaban en frases como:

«No solo tendría que saber un idioma, sino dos o tres. No les podemos pedir que sepan rumano, portugués, etc.» «Además, tiene que ser [una asistencia] continua.», Blanca Rubio Herráez, coordinadora de APRAMP.

Esto denota falta de confianza, y en cierta medida, también de concienciación sobre los servicios que proporcionan los mediadores e intérpretes de servicios públicos.

En el caso del resto de perfiles profesionales, conocer un idioma mejor o peor es una ventaja, pero el hecho de no conocerlo no parece suponer un inconveniente. Aquellos que saben un idioma extranjero colaboran dentro de los límites de su organización ayudando en el momento en el que sea necesaria su mediación: se trata de trabajo en red, pero dentro de la organización para la que trabajan. Las personas que poseen este tipo de perfiles trabajan en red con el resto de entidades tan solo como psicólogos, trabajadores sociales, etc., no como mediadores, ya que, el fin y al cabo, no están especializados en proporcionar servicios de tipo lingüístico que puedan facilitar la comunicación con las víctimas extranjeras.

Otra conclusión que obtenemos a estas alturas es que el perfil de los técnicos parece requerir de conocimientos avanzados de idiomas para formar parte de la entidad. Sí se valora el hecho de conocer alguna lengua extranjera, pero no se les exige dominarla con el fin de gestionar algún problema de comunicación complejo. Como se ha indicado antes, por lo general los idiomas más solicitados no suelen ser el inglés, el francés y el alemán, las lenguas predominantes en el sistema educativo español, sino distintos dialectos del árabe, rumano, portugués de Brasil, lenguas aborígenes, etc. Al ser muchos idiomas distintos y muy diversos, algunos de ellos hablados por un número reducido de población, y como no son habituales en los perfiles profesionales de la mayoría de los españoles que se dedican a proporcionar asistencia en ONG y asociaciones, no se consideran un requisito indispensable para entrar a formar parte del equipo de estas entidades.

Por último, es preciso un perfil muy concreto para trabajar con víctimas de VG. Tal y como señalan las entrevistadas, hace falta una especial delicadeza para tratar este asunto. Es necesaria formación específica y sensibilización de las profesionales que se dediquen a la mediación. Los proveedores de servicios que trabajan en las asociaciones

de mujeres cuentan con estos requisitos, ya sea gracias a cursos profesionalizantes o a los años de experiencia tratando a víctimas de VG. Sin embargo, no son solventes en el aspecto lingüístico. Por esa razón, las ONG y asociaciones reconocen la necesidad de contar con «alguien» (no saben determinar muy bien el perfil de esa persona) que se encargue de la mediación lingüística y que cuente con la sensibilidad de aquellos profesionales que han tratado durante muchos años problemas de este tipo.

## **4. Solución de los problemas lingüísticos**

Ya hemos identificado los perfiles de los proveedores de servicios y sus conocimientos lingüísticos, por lo que ahora es el momento de plantear cuáles son las soluciones arbitradas a la hora de solucionar los problemas lingüísticos en las entidades a las que entrevistamos. Tras organizar la información que obtuvimos de las entrevistas, hemos podido dividir la asistencia que reciben las víctimas de VG extranjeras en los siguientes apartados.

### **4.1 Asistencia interna en lenguas vehiculares**

Tal y como se ha observado en los gráficos del apartado anterior, los proveedores de servicios se pueden hacer cargo de solucionar algunos problemas lingüísticos haciendo uso de sus conocimientos básicos u avanzados de lenguas vehiculares. En general, el nivel de estos idiomas es más bien bajo, por lo que la asistencia lingüística no es de tipo profesional, salvo en dos casos concretos, y existe el inconveniente de que la víctima también tiene que conocer estas lenguas distintas de la materna, al menos, a un nivel básico.

Generalmente, ni una parte ni la otra conocen la lengua vehicular mediante la que se intentan comunicar de forma profesional, así que, a pesar de las buenas intenciones de una y otra, la efectividad de la conversación es limitada. Esta modalidad de asistencia lingüística, a pesar de no ser la opción más fructífera debido a las carencias que presenta, se utiliza habitualmente si la víctima acude sola a las instalaciones de las entidades. Los proveedores notan la imposibilidad de comunicarse en español o en la lengua materna de la víctima y tratan de establecer una conversación más o menos comprensible utilizando como medio alguna lengua vehicular. No cabe duda de que la

intención es buena (el proveedor intenta ayudar a la víctima y para ello necesita saber qué le sucede, de ahí que trate de entablar una conversación con ella), pero el éxito de la comunicación es más bien escaso.

## **4.2 Asistencia externa profesional en lenguas vehiculares: inglés y francés**

Tal y como se ha indicado en el resumen comentado de algunas entrevistas, los proveedores de servicios piden ayuda externa de lenguas vehiculares para lidiar con los problemas lingüísticos que se les plantean. Esta asistencia se solicita tanto para la traducción de documentos (Universidad de Salamanca, Junta de Castilla y León, sección principal de la asociación que se encuentra en otra ciudad de España) como para interpretar (Universidad de Salamanca y secciones principales).

A pesar de tratarse de una asistencia profesional, tiene el mismo inconveniente que la modalidad anterior y es que, para que la conversación fluya realmente, la víctima tiene que poseer un conocimiento del idioma vehicular medio-alto. Esto no suele suceder habitualmente, por lo que tampoco se trata del recurso más efectivo. De cualquier modo, gracias a que una de las partes conoce el idioma en cuestión de forma profesional, la calidad de las explicaciones y de la información que se proporciona es óptima. Depende de los conocimientos de la víctima de la lengua vehicular poder comprender o no la información que se pone a su disposición.

En el caso de la interpretación, concretamente, los intérpretes de los servicios públicos cuentan con una serie de conocimientos que les ayudan a gestionar las complicaciones que puedan surgir para que el intercambio de información final se adecue a lo que los interlocutores oralizan. Al mismo tiempo, gracias a sus habilidades relacionadas con la mediación y su experiencia en el sector, están más acostumbrados a

interpretar en estos entornos y son capaces de sortear las dificultades más airoosamente. No obstante, el problema de que la víctima no pueda comunicarse en la lengua vehicular sigue estando presente.

### **4.3 Asistencia externa profesional en la lengua materna de las víctimas de VG**

Se dan casos en los que las organizaciones consiguen que sus folletos informativos se traduzcan a las lenguas maternas de las víctimas de VG, pero todo depende de los recursos económicos y de las relaciones con otros socios que posea la organización. Algunas entidades cuentan con documentos propios en las lenguas más solicitadas por las víctimas de VG porque han conseguido que un recurso determinado (Universidad, secciones principales, Junta de Castilla y León) se haga cargo de la traducción. En el caso de las organizaciones especializadas en asistencia a víctimas de VG se ha comprobado que muchos documentos y folletos informativos para captar la atención de las víctimas sí están traducidos a estos idiomas más solicitados. La labor de captación, al menos, está cubierta en lo que se refiere al aspecto lingüístico. Las propias entidades han dado fe de que la fase de captación es esencial.

En cuanto a la asistencia profesional de interpretación en la lengua materna de las víctimas, solo una de las organizaciones entrevistadas (ACCEM) dice llamar a la sección principal de la ONG en Madrid para solicitar un intérprete de la lengua que necesiten en caso de que se haya agotado cualquier otro recurso. En definitiva, se trata de la última opción a la que recurren.

### **4.4 Asistencia de familiares/amigos que acompañan a la víctima: intérpretes *ad hoc***



Tras haber escuchado los diferentes testimonios de las entrevistadas, se deduce que la asistencia de familiares/amigos que acompañan a la víctima es el recurso más utilizado en las asociaciones y ONG. El primer contacto con la víctima es complicado por numerosas razones completamente ajenas al ámbito lingüístico, como, por ejemplo, que la víctima sienta vergüenza, se sienta incómoda con el proveedor de servicios porque aún no ha establecido la relación mínima de confianza necesaria para responder a sus preguntas o porque esté coaccionada ya que su familia o red personal no está de acuerdo con su decisión de acudir a pedir ayuda. Cada víctima tiene sus razones, que no suele compartir con los proveedores de servicios, para sentirse de ese modo, por lo que la lista de problemas personales que hacen que el primer contacto sea la barrera más difícil de sobrepasar para establecer una relación con la víctima puede ser muy larga y puede variar mucho.

Si a una situación tan complicada le añadimos el problema lingüístico, todo se vuelve mucho más complejo. La víctima tiene que hacerse entender de un modo u otro, si acaso se decide a dar el paso de explicar todo. No puede expresarse como quisiera y los proveedores de servicios no pueden ayudarla como si se tratara de alguien que conoce su lengua: las preguntas concretas se vuelven mucho más vagas, las respuestas de las víctimas son monosílabos o palabras inconexas mezcladas con su idioma original. La situación se convierte en un interrogante para ambas partes y ninguna sabe resolverla con soltura.

Entonces, la opción más socorrida, aunque no la ideal, tal y como lo entienden las entrevistadas, es que algún familiar o amigo que acompañe a la víctima y sepa español haga las veces de intérprete con el fin de que la víctima pueda dar a conocer su situación. Cabe destacar que esta práctica solo es oral; las organizaciones entrevistadas

no utilizan a estas personas como traductores de folletos informativos o de cualquier otro tipo.

Las entrevistadas insisten en que solo se recurre a este tipo de interpretación en el primer contacto con la víctima, o al menos eso intentan. Sin embargo, algunas respuestas a las preguntas formuladas, revelan que el uso de estos intérpretes es habitual.

«Si [la víctima] no habla bien nuestro idioma [hablamos con] sus hijos o amigos que nos puedan traducir lo que ella demanda en un primer momento, sobre todo si es de carácter urgente. [...] Normalmente, suelen ser hijas/os los que nos transmiten la información de la víctima.» Manuela Torres Calzada, abogada de ADAVAS.

«Casi todas vienen con un cierto apoyo [lingüístico]. Normalmente cuando vienen [a la asociación], lo hacen con alguien que lleva más tiempo en el país, conoce el español algo mejor.», Ascensión Iglesias Redondo, presidenta de Asociación de Ayuda a la Mujer «Plaza Mayor».

Esto conlleva problemas de fidelidad al original, interpretaciones oblicuas o difícil gestión de la información por parte de los intérpretes *ad hoc* que suelen estar muy vinculados a la víctima y se ven obligados a interpretar información que también les afecta a ellos de un modo u otro.

No debemos olvidar el impacto emocional que las interpretaciones de este tipo pueden causar, especialmente a aquellos que no están preparados, como es el caso de los intérpretes *ad hoc*. Probablemente no cuente con el tacto necesario para comunicar malas noticias o incluso se bloquee ante tal perspectiva, y mucho menos estará capacitado para ponerle voz a la crueldad humana (Requena Cadena, 2010). Esto es especialmente palpable cuando los hijos de las víctimas son los encargados de la mediación. De aquí se derivan problemas de tipo deontológico, como el no respeto a la fidelidad por omisión.

## 4.5 Asistencia lingüística de antiguas beneficiarias

Muchas de las víctimas extranjeras de VG que reciben o han recibido asistencia ya conocen el español y siguen acudiendo a las asociaciones para recibir ayuda de un tipo u otro. Las asociaciones se apoyan en estas mujeres para solucionar muchos de los problemas lingüísticos. Al pertenecer al grupo lingüístico de la víctima, son las candidatas principales para resolver problemas comunicativos. Esto, al igual que en el caso de los familiares y amigos, tiene desventajas, como por ejemplo que la «intérprete» no sepa qué interpretar ni cuáles son los procedimientos básicos, o que su prestación afecte el relato de la víctima y viceversa.

El impacto emocional del que hablábamos en la sección anterior, además de afectar al intermediario lingüístico, también puede afectar a la relación que se establece entre los interlocutores. Las intérpretes que fueron usuarias del recurso de asistencia pueden llegar a establecer una relación emocional estrecha con la usuaria, ya que no solo entienden el mismo idioma y proceden del mismo país, sino que pueden pertenecer a la misma etnia y tener características compartidas (edad, sexo, experiencias de VG, etc.) que las vinculen mucho más. Esta reacción emocional compleja hacia el intérprete puede dificultar el mantenimiento de los códigos profesionales de neutralidad.

De cualquier modo, las entrevistadas entienden este tipo de asistencia como una gran ayuda, ya que las antiguas víctimas son quienes mejor pueden llegar a entender el punto de vista de las afectadas por VG y tienen la mayoría de las veces en común con ellas tanto la lengua como la cultura. La conexión entre ellas es más fácil, por lo que las víctimas suelen confiar en la «intérprete» y expresan sus necesidades.

Cabe destacar que las entrevistadas declararon en numerosas ocasiones que la asistencia en Salamanca se proporcionaba «en red».

«Trabajamos de forma coordinada. Derivamos a las víctimas a una organización u otra en función de sus necesidades», Ascensión Iglesias Redondo, presidenta de Asociación de Ayuda a la Mujer «Plaza Mayor».

«Trabajamos en red, [por lo que], quien sea especialista, se encarga de la víctima.», Blanca Rubio Herráez, coordinadora de APRAMP.

A efectos de la interpretación, esto quiere decir que si se precisa de un intérprete de una lengua determinada, se pide ayuda a la organización X, la cual recurre a una de sus antiguas usuarias que cumple con los requisitos lingüísticos necesarios. El problema es que la disponibilidad de estas personas es reducida, ya que no son voluntarias ni colaboran habitualmente con la asociación, por lo que las entidades no pueden depender exclusivamente de sus servicios por muy útiles que resulten.

## 5. Conclusiones generales

De los análisis anteriores parece deducirse que ninguno de los proveedores de servicios puede solucionar los problemas de comunicación de forma solvente. ¿Acaso la solución es proporcionar formación específica de tipo lingüístico a estas personas?

En Dinamarca, ya existen desde hace años programas de formación universitaria para subsanar este problema. Son cursos de *community interpreting* de dos años de duración orientados a proveer a los intermediarios de los conocimientos necesarios para atender debidamente a los inmigrantes en cualquiera de los servicios públicos (El Hasnaoui Ahmed, 2002). En España, sin embargo, el actual panorama hace que tal idea sea muy difícil de llevar a la práctica debido, esencialmente, a la falta de concienciación generalizada de los proveedores de servicios sobre la necesidad de conocer la lengua y la cultura de las víctimas. Entre los proveedores es común también el derrotismo ante la gran amplitud de las necesidades lingüísticas y la falta de subvenciones estatales, por ejemplo.

«Nosotros no tenemos medios para pagar a mediadoras, que tienen una función importante [...] No tenemos dinero para un contrato [...] Además, tiene que ser [una asistencia] continua. [...] Si le haces un contrato y le das un sueldo se quedarían, pero voluntariamente es difícil porque no hay constancia», Blanca RubioHerráez, coordinadora de APRAMP.

Por tanto, para nuestro país, esta opción sigue constituyendo un reto.

A esta falta de concienciación generalizada recién citada, se suma que los proveedores de servicios no están en disposición de valorar por sí mismos cuál es la calidad del servicio de interpretación que tal persona pueda prestar. Si existen dificultades de comunicación entre los proveedores y las víctimas, entendemos que ninguna de las partes domina ambas lenguas, sino que solo se puede manejar en la

propia. Consecuentemente, ni unos ni otros pueden estar seguros de que la calidad de la intermediación lingüística sea la adecuada. Esto debería causar una cierta desconfianza hacia la persona encargada de que ambos interlocutores se entiendan, especialmente si dicha persona no posee conocimiento profesional alguno de mediación e interpretación.

Contrariamente a lo que pueda parecer, esa desconfianza lógica, aunque pueda estar presente, no hace saltar las alarmas, tal y como hemos podido comprobar en nuestra recogida de datos. Al fin y al cabo, la solución lingüística más recurrente es la de utilizar a antiguas usuarias con conocimientos lingüísticos, y familiares/amigos de la víctima como intérpretes *ad hoc*. En ambos casos se trata de perfiles no profesionales, que, además, pueden sufrir graves consecuencias emocionales debido al fuerte impacto que tiene un tema tan delicado como el de la violencia de género.

La intervención de antiguas usuarias, desde el punto de vista de los proveedores, es la opción mejor considerada. Saben qué es la VG, algo esencial en este tipo de interpretación, y comparten la lengua (como mínimo) con las víctimas. El principal problema es que tal vez no quieran volver a verse involucradas con nada relacionado con VG, por el mero hecho de que les puede hacer recordar sus experiencias pasadas y afectarles gravemente. En este caso, la propia antigua usuaria tendría que valorar si es capaz de enfrentarse a discursos de nuevas víctimas de VG con la neutralidad que caracteriza a un intérprete de servicios públicos.

En cuanto a los familiares y amigos que han servido de intérpretes *ad hoc* en alguna ocasión, cabría decir algo similar al caso de las antiguas usuarias. Dependiendo de la vinculación con la víctima a la que han interpretado, su relato les ha podido afectar más o menos. Entendemos que cualquiera que haya acudido con la víctima a denunciar o a pedir ayuda ante este problema comprende lo delicado de la situación y lo negativo

que resulta para ella. Esto indica que parte de la fase de concienciación ya ha sido recorrida por el propio intérprete *ad hoc* y, tal vez, una breve formación específica que les muestre el panorama completo de la violencia de género sea suficiente para completar dicha fase. Comparten la lengua y cultura de la víctima, están concienciados sobre el problema y pueden comunicarse en español. Puede que incluso quieran colaborar de algún modo para conseguir erradicar el germen de la VG. Sin embargo, sigue presente el impacto emocional que puedan sufrir.

Recurrir a estos dos últimos perfiles (antiguas usuarias y familiares/amigos de las víctimas como intérpretes *ad hoc*), a pesar de ser la opción más satisfactoria para los proveedores de servicios, pasa por alto las consecuencias emocionales que pueden sufrir los intérpretes *ad hoc* y no alcanza ciertos niveles de especialización básicos que garantizarían una asistencia completa a las víctimas.

La colaboración de intérpretes inexpertos conlleva enormes riesgos. Afecta a las víctimas, que podrían ver mermados sus derechos fundamentales, recogidos en el Convenio para la Protección de los Derechos Humanos y de las Libertades Fundamentales aprobado por el Consejo de Europa en 1950. La Directiva Europea EU/2010/64 sobre el derecho del acusado a la calidad de la interpretación y traducción en los procesos penales, que contempla «la impugnación de la sentencia por parte del acusado si éste considera que sus derechos procesales se han visto vulnerados por una interpretación o traducción de mala calidad» también refleja a la perfección el hecho de que infringir el derecho a una interpretación profesional vulnera el «servicio con todas las garantías» que debería recibir la víctima.

Aunque este último párrafo se refiere a la provisión de servicios lingüísticos en el ámbito judicial, podría aplicarse a otros muchos organismos, como las ONG y las asociaciones de mujeres.

Asimismo, el uso de estos intérpretes *ad hoc* afecta a la propia deontología profesional sobre la que debería construirse el resto de la asistencia. Esta conducta profesional, llamada comúnmente código deontológico, hunde sus raíces en tres principios fundamentales: la neutralidad, la fidelidad y la confidencialidad (*Reflection Forum on Multilingualism, Final Report, 2009*).

Por otro lado, abordamos el perfil de mediadores interculturales con el que nos hemos encontrado en nuestro trabajo de campo. Aquellas personas que se desenvuelven sin complicaciones en inglés, francés o alemán pueden ser útiles en los casos de VG, pero, tal y como se ha indicado en los apartados anteriores, necesitan que las víctimas conozcan la lengua vehicular mediante la que los mediadores interculturales pueden comunicarse.

Lo mismo sucede con los intérpretes de los servicios públicos: conocen la metodología, saben cuáles son sus funciones y son eficientes, pero si las lenguas de su combinación de idioma son vehiculares para las víctimas, nos enfrentamos al mismo problema. De ahí que sea especialmente importante concienciar a los alumnos de mediación intercultural y de interpretación en las universidades sobre las demandas específicas de los servicios públicos con respecto a las combinaciones lingüísticas. De este modo, tal vez se consiga que algún alumno de cada curso decida estudiar una de las lenguas demandadas en este sector. Aun si se consiguiera esto último, los intérpretes pertenecientes a la lengua/cultura mayoritaria, debido al modo en el que han aprendido la lengua y la cultura minoritaria, siempre tendrán que enfrentarse a una distancia



cultural mayor a la ahora de interpretar que los intérpretes *ad hoc* (Sanders, 2002). A pesar de esta dificultad añadida, esto no significa que los intérpretes de la cultura/lengua mayoritaria deban ser descalificados, al contrario, si cuentan con las habilidades necesarias, habrá que seguir animándoles para que se centren en la interpretación en servicios públicos.

## 6. Análisis final de la situación y posibles soluciones

La situación actual de la interpretación en servicios públicos, y más concretamente la atención lingüística a las víctimas extranjeras de violencia de género, es muy compleja por las siguientes razones:

- Existe una necesidad constante y una alta demanda de servicios lingüísticos por parte de las víctimas extranjeras de VG. Estas personas son principalmente marroquíes, rumanas, polacas, brasileñas y procedentes de países del África Negra como Somalia y Kenia, por ejemplo. Hablan idiomas que están muy solicitados en España, pero que muy pocos profesionales de la interpretación y de la mediación intercultural tienen en su combinación lingüística.
- Los proveedores de servicios no están plenamente concienciados de la importancia de dominar una o varias lenguas extranjeras. Sus perfiles indican que son capaces de gestionar problemas psicológicos, sociales, jurídicos, etc., pero su perfil lingüístico es deficiente.
- Para interpretar o mediar en situaciones en las que la VG es una constante, no solo es necesario contar con conocimientos específicos de interpretación en servicios públicos y de mediación intercultural, sino que es preciso estar muy sensibilizado sobre este problema y poseer una formación específica.
- Usar a intérpretes *ad hoc* porque la demanda de los idiomas que precisan las víctimas sobrepasa el número de profesionales capacitados para gestionarla es comprensible, aunque contribuya a extender el intrusismo en la profesión y pueda derivar en una serie de malas prácticas que minan los derechos de las víctimas al no recibir una atención social con todas las garantías.

- Por su parte, los intérpretes profesionales no alcanzan a dirigirse a esta ingente mayoría de no profesionales para mostrarles que los procedimientos que están utilizando no son los idóneos y para, mediante cursos profesionalizantes, proporcionarles los materiales necesarios que permitan capacitar a un mayor número de personas competentes en la materia.
- Finalmente, las ONG y asociaciones de mujeres no cuentan con los medios económicos ni humanos suficientes para hacer frente a esta situación, lo que hace pensar que la Administración, a pesar de los esfuerzos que se ha visto obligada a realizar en los últimos meses, sigue dejando abandonada una parte de los servicios públicos propios de la comunidad.

Con los datos que se han analizado, no es fácil vislumbrar una solución para un problema tan complejo como este. Nuestro análisis no necesariamente es extrapolable a lo que ocurre en ciudades de otros países. Por eso, aún es necesario contrastar estos datos con otros de ámbito nacional e internacional, ya que los nuestros son meramente locales. Con este trabajo de campo hemos presentado el problema a nivel municipal y en un ámbito externo a la Administración, aunque existan vínculos entre esta y las ONG y asociaciones de mujeres entrevistadas. En las conclusiones parciales del apartado 6 hemos apuntado a algunos de los posibles perfiles que podrían hacer frente a los problemas de comunicación detectados.

Antes de sacar conclusiones a partir de los datos recogidos, nos gustaría hacer una breve reseña sobre algunos países que tienen más experiencia en inmigración que España y que llevan años articulando soluciones que, tal vez, podrían servir de ejemplo para nuestro país. En Australia se creó en 1973 el *Translating and Interpreting Service* (TIS), un servicio especializado en traducción e interpretación que depende del

Ministerio de Inmigración del país y que actualmente está formado por más de 1.600 traductores-intérpretes especializados en servicios públicos.

Suecia es uno de los países que mejor gestiona la asistencia lingüística en los servicios públicos, tras más de 40 años impulsando iniciativas para solucionar los problemas que las barreras lingüísticas generan. Una de las oportunidades que ofrece este país es formación no universitaria especializada en interpretación en servicios públicos para personas mayores de 18 años que posean, al menos, estudios mínimos de primaria. Son cursos subvencionados por el Gobierno mediante los que se prepara a los alumnos entre dos y tres años para que puedan presentarse a un examen de acreditación posteriormente. Dichos exámenes para conseguir la acreditación de intérprete engloban un total de 37 lenguas, por lo que se cubre un amplio espectro de necesidades lingüísticas. Por último, cabe indicar que la acreditación de los intérpretes se articula en tres niveles: bajo (intérpretes sin acreditación), medio (intérpretes generalistas, sin especialización) y alto (intérpretes con especialidad judicial y/o médica).

Encontramos el programa llamado MLAM (Multi Lingual Access Model), de la *The Asian Women Shelter* en San Francisco, EE.UU., más centrado en el ámbito de la asistencia lingüística a víctimas de VG. Este programa lleva reclutando desde 1999 voluntarios bilingües capaces de gestionar dos culturas distintas. Estos voluntarios «reciben una formación que los capacita para proporcionar ayuda y apoyo a las mujeres que son víctima de VG en su propio idioma». Actualmente, sus servicios abarcan la cultura y la lengua de casi 30 comunidades asiáticas distintas.

Una vez hemos presentado brevemente algunas de las soluciones por las que se ha optado en otros países, ahora vamos a proponer una serie distintos perfiles que podrían resultar idóneos a tenor de las necesidades detectadas:

- mediador intercultural con idiomas
- intérprete en servicios públicos especializados en VG
- técnicos proveedores de servicios con idiomas, o
- antiguas usuarias con buenos conocimientos lingüísticos y conocimientos de interpretación.

Como hemos visto en los análisis anteriores y en las conclusiones generales, todos estos perfiles tienen sus ventajas y desventajas. Además, las prácticas habituales que relataron las entrevistadas demuestran que la sociedad en general necesita una dosis de concienciación sobre el papel que desempeñan los mediadores y los intérpretes en el ámbito de los servicios sociales. El perfil de los mismos sigue sin estar claro por la complejidad de las diversas situaciones que se plantean. No obstante, esto no es excusa suficiente. Esta concienciación debería realizarse desde un enfoque integral para que todos salgamos beneficiados.

Dicho enfoque debería tener como primer objetivo la concienciación sobre la necesidad de una figura dedicada exclusivamente a la mediación en favor de las víctimas de VG, algo que países como Australia, EE.UU. o Suecia ya han asimilado. Los proveedores de los servicios sociales se han dado cuenta de la necesidad de contar con «alguien», tal y como ellos mismos han indicado en las entrevistas, que les ayude si existe algún tipo de barrera en la comunicación con las víctimas. No obstante, las soluciones arbitradas demuestran que no existe una figura con un perfil específico para mediar en el ámbito de las ONG y las asociaciones de mujeres. Para ello, tal vez sería preciso concienciar a los proveedores sobre las tareas que ese «alguien» debe desempeñar.

Países como Reino Unido, Irlanda o Alemania fomentan la creación de guías de buenas prácticas que sirven para delimitar las tareas de la persona encargada de mediar

lingüísticamente entre los proveedores de servicios y las víctimas extranjeras de VG. Son iniciativas que contribuyen a que el desconocimiento sobre la materia vaya desapareciendo poco a poco. Una de estas guías es, por ejemplo, la *Good practice guidance on Interpreting for women who have experienced gender based violence* (Glasgow Violence Against Women Partnership, 2011). En la propia introducción, esta guía reconoce la multidireccionalidad del ejercicio de la interpretación, es decir, el intérprete no es el único factor esencial en el entorno del que participa, sino que existen otras contrapartes, los proveedores de servicios y las agencias proveedoras de intérpretes, que deben proceder de cierto modo en el contexto de la asistencia a víctimas extranjeras de VG. Algunas de las indicaciones que nos presenta esta guía de actuación son las siguientes:

«1. En primer lugar, las organizaciones que solicitan la colaboración de intérpretes tienen que adoptar una serie de buenas prácticas, en especial los proveedores, quienes deben saber cómo actuar exactamente en presencia de un intérprete.

2. Las agencias encargadas de facilitar servicios de interpretación deben asegurarse de que sus intérpretes cuentan con el apoyo suficiente, para minimizar así el posible impacto emocional que pueda suponer ser el canal de cierta información.

3. Por su parte, el intérprete debe mantener la confidencialidad, ser imparcial, proporcionar la información precisa, no debe juzgar en ningún caso a la víctima de VG y, finalmente, tiene que estar preparado psicológicamente para enfrentarse a relatos que le puedan afectar de un modo u otro.»

Por su parte, la guía de buenas prácticas llamada *Culture Handbook*, publicada por el Family Violence Prevention Fund en 2005 se centra en el papel de los proveedores de servicios y en la forma de paliar sus posibles carencias cuando atienden a víctimas extranjeras de VG. Subraya, en primer lugar, la «competencia cultural». Esto quiere decir que tienen que saber desenvolverse de forma solvente a la hora de relacionarse con personas de distintas culturas a la suya. Tal y como se indica al final de

la guía «Conocer la cultura es esencial para continuar nuestro trabajo contra de la violencia de género y sexual. Constituye un reto y las soluciones no son fáciles».

Asimismo, se enuncian premisas básicas de las que se debe partir y se proponen ejercicios con el fin de que los proveedores mejoren este aspecto. En esta guía se dedica un apartado exclusivamente a las comunidades de inmigrantes y al modo en el que el intérprete debe trabajar con ellas. Se describen detalladamente sus competencias y su modo de actuar, diferenciándolo de forma clara del proveedor de servicios y la de la víctima: el intérprete desempeña funciones específicas propias, que no se mezclan con los participantes en la situación comunicativa. También se hace especial hincapié en mostrar a los proveedores de servicios cómo interactuar con el intérprete, así como con la víctima de VG cuando hay un intérprete presente. Otro de los puntos señalados es no usar en ningún caso a familiares/amigos o hijas/os de las víctimas, algo que reafirma lo que hemos indicado anteriormente sobre este asunto.

Tal y como nos han demostrado las distintas formas de actuar de las ONG y asociaciones de mujeres en cuanto a la provisión de servicios lingüísticos, queda mucho camino (de concienciación, especialmente) por recorrer antes de poder seleccionar un perfil que se distinga del resto por ser el que, en la mayoría de los casos, trabaja para mediar entre las víctimas de VG extranjeras y los proveedores de servicios. Dadas las circunstancias, no somos capaces de dar una solución unívoca en cuanto al perfil ideal para mediar en estas situaciones, pero no por ello nos sumiremos también en el derrotismo que ha caracterizado las intervenciones de algunas de las entrevistadas durante el trabajo de campo. Al contrario, creemos que las guías de buenas prácticas recién presentadas son un ejemplo que pueden ayudarnos a subsanar los problemas que afectan actualmente a la asistencia lingüística a víctimas de VG a largo plazo. Por ello, insistimos en su redacción/traducción y posterior difusión entre proveedores de

servicios, víctimas extranjeras de VG y otros usuarios susceptibles de necesitar asistencia de este tipo, así como entre los propios intérpretes.

Los profesionales de la traducción y la interpretación, por otra parte, debemos ser una pieza clave y muy activa en todo este proceso. Estudiamos los entresijos de la interpretación en los distintos ámbitos, conocemos los principios básicos de nuestra profesión, así como la metodología de trabajo, somos capaces de localizar en qué sectores existe una mayor necesidad de asistencia lingüística, etc. Con estas herramientas podríamos crear nuevas guías de actuación y buenas prácticas, mucho más concretas que las que ya existen, basándonos en estudios y experiencias anteriores. También es esencial formar a este amplio grupo de intérpretes inexpertos del que se nutren las ONG y las asociaciones de mujeres en lugar de simplemente denunciarlos. Si consiguiéramos llegar hasta ellos e invertir en su profesionalización, nuestra cobertura sería mayor y nuestros servicios más eficientes. Tendremos que tener presente que la labor de concienciación debe ser el motor que impulse nuestras iniciativas de profesionalización de intérpretes *ad hoc* con lenguas consideradas en España como exóticas, las más demandadas en servicios sociales. Asimismo, nos vemos obligados a denunciar las carencias de la asistencia lingüística en ciertos sectores de los servicios públicos ante la población y a la Administración, un aspecto básico para conseguir que se respeten los derechos de las víctimas de VG extranjeras y de tantos otros colectivos vulnerables que necesitan este tipo de servicios en nuestra sociedad, en lugar de vulnerarse.

La Administración, por su parte, debería colaborar activamente en este proceso. Las ONG y asociaciones son un servicio social que puede colaborar con lo público como vienen haciéndolo en la práctica en numerosos ámbitos absorbiendo a un importante número de usuarios que la propia Administración les deriva. Los cursos de



capacitación de los que se ha hablado en el presente trabajo deberían ser ofertados por la Administración, con el objetivo de que aquellas personas con el perfil que más facilidad tenga para desempeñar un papel correcto en la asistencia a víctimas e VG extranjeras puedan beneficiarse de esta formación y contribuir a derrumbar la barrera lingüística entre proveedores de servicios y víctimas.

Si conseguimos crear un grupo de intérpretes que cubran las necesidades lingüísticas de los servicios sociales de un municipio como el de Salamanca y que dependa de la Junta de Castilla y León (al menos, económicamente), porque la interpretación en servicios públicos es un servicio público igual de necesario que tantos otros que ofrece la comunidad, solventar los problemas de comunicación tan presentes en nuestra sociedad actual puede ser mucho más fácil.

Para llevar a cabo todas estas iniciativas hace falta un enfoque integral. Las instancias políticas, las ONG, las asociaciones de mujeres, así como los profesionales de la interpretación y la mediación intercultural, debemos trabajar con un único objetivo: intentar que las desigualdades que provocan las dificultades lingüísticas desaparezcan gracias a un trabajo eficiente, de carácter integral y bien programado.

## 7. Referencias bibliográficas

### Artículos y monografías:

- CABELLOS GONZÁLEZ, N. Multiculturalism and linguistic integration. Kirkless, a random example. En: VALERO GARCÉS, C. (ed). *Traducción como mediación entre lenguas y culturas*. Alcalá de Henares: Universidad de Alcalá, 2002 [consultado el 26 de abril de 2013]. p. 42-48. Disponible en: <[http://www.segundaslenguaseinmigracion.org/index.php?option=com\\_docman&task=doc\\_view&gid=78&Itemid=26](http://www.segundaslenguaseinmigracion.org/index.php?option=com_docman&task=doc_view&gid=78&Itemid=26)>.
- COMBESSIE, J.C. La entrevista semiestructurada. *El método en sociología*. (Trad. Iciar Alonso). Madrid: Alianza, 2000. p. 38-47.
- DEL POZO PÉREZ, M.; et al. *161 respuestas sobre la violencia de género: desde el derecho constitucional, la sociología, la psicología y el derecho procesal*. Salamanca: Caja Duero, 2008. 143 p.
- DG Interpretation. Final Report. Web. *Reflection Forum on Multilingualism and Interpreter Training*. Bruselas: European Commission, 2009 [consultado el 30 de agosto de 2013]. Disponible en: <[http://ec.europa.eu/dgs/scic/docs/finall\\_reflection\\_forum\\_report\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/dgs/scic/docs/finall_reflection_forum_report_en.pdf)>.
- EL HASNAOUI AHMED, Z. Retos y técnicas en la mediación cultural. En: VALERO GARCÉS, C. (ed). *Traducción como mediación entre lenguas y culturas*. Alcalá de Henares: Universidad de Alcalá, 2002 [consultado el 8 de junio de 2013]. p. 83-89. Disponible en: <[http://www.segundaslenguaseinmigracion.org/index.php?option=com\\_docman&task=doc\\_view&gid=78&Itemid=26](http://www.segundaslenguaseinmigracion.org/index.php?option=com_docman&task=doc_view&gid=78&Itemid=26)>.
- GIMÉNEZ ROMERO, C. La naturaleza de la mediación intercultural. *Revista de Migraciones*. p. 125-159. [Consultado el 9 de agosto de 2013]. Disponible en: <[http://www.armario.cl/3Apuntes/2Temas/Varios\\_por\\_ordenar/f8375344.pdf](http://www.armario.cl/3Apuntes/2Temas/Varios_por_ordenar/f8375344.pdf)>.

- PÉREZ FERNÁNDEZ, M.; TORRES GARCÍA, A. V.; VELASCO RIEGO, L. *Sociedad, violencia y mujer. Retos para afrontar la desigualdad*. Salamanca: Amaru Ediciones, 2005. 198 p.
- SANDERS, Jonathan. Host Culture Interpreters: Challenges and Suggestions. En: VALERO GARCÉS, C. (ed). *Traducción como mediación entre lenguas y culturas*. Alcalá de Henares: Universidad de Alcalá, 2002 [consultado el 13 de agosto de 2013]. p. 75-83. Disponible en: <[http://www.segundaslenguaseinmigracion.org/index.php?option=com\\_docman&task=doc\\_view&gid=78&Itemid=26](http://www.segundaslenguaseinmigracion.org/index.php?option=com_docman&task=doc_view&gid=78&Itemid=26)>.
- SHAROBEEEM, E.; HALE, S. (dir.). *Breaking through the language barrier: Empowering refugee and immigrant women to combat domestic and family violence through cultural and language training*. Research Project. 2010-2011 [consultado el 12 de agosto de 2013]. Disponible en: <[http://www.uws.edu.au/\\_data/assets/pdf\\_file/0005/168584/BRKING\\_THROUGH\\_project\\_info\\_full.pdf](http://www.uws.edu.au/_data/assets/pdf_file/0005/168584/BRKING_THROUGH_project_info_full.pdf)>.
- TAFT, R. The role and personality of the mediator. En: Bochner, St. (ed). *The Mediating Person: Bridges between Cultures*. Cambridge: Schenkman, 1981. p. 73- 76.
- TORRES CALZADA, M. La justicia ante la violencia de género. En: Ayuntamiento de Zamora (ed). *Congreso Abordaje Integral de la Violencia de Género: actualización*. Zamora: Ayuntamiento de Zamora, 2007. p. 188-197.
- VALERO-GARCÉS, C. (ed.). Una visión general de la evolución de la traducción e interpretación en los servicios públicos. *Traducción e interpretación en los servicios públicos: contextualización, actualidad y futuro*. Granada: Comares, 2003. p. 3-33.

#### **Normativas legales y protocolos de actuación:**

- *Directiva 2012/29/UE del Parlamento Europeo y del Consejo*. Boletín Oficial del Estado, 25 de octubre de 2012 [consultado el 8 abril de 2013]- Disponible en: <<http://www.boe.es/doue/2012/315/L00057-00073.pdf>>.

- *Resolución de la Asamblea General 48/104*. Organización de las Naciones Unidas. Publicaciones de la Asamblea General, 23 de febrero de 1994 [consultado el 5 de septiembre de 2013]. Disponible en: <<http://daccess-dds-ny.un.org/doc/UNDOC/GEN/N94/095/08/PDF/N9409508.pdf?OpenElement>>.
- *Red de Asistencia a la Mujer que sufre maltrato*. Consejería de Sanidad y Bienestar Social. Junta de Castilla y León, 2003.
- *Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género*. Artículo 1.1. Boletín Oficial del Estado, 29 de Diciembre de 2004, núm. 313 [consultado el 12 de agosto de 2013]. Disponible en: <<http://www.boe.es/boe/dias/2004/12/29/>>.
- *Macroencuesta sobre Violencia de Género de 2011*. Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, 8 de febrero de 2012 [consultado el 17 de junio de 2013]. Disponible en: <[http://www.observatorioviolencia.org/upload\\_images/File/DOC1329745747\\_macroencuesta2011\\_principales\\_resultados-1.pdf](http://www.observatorioviolencia.org/upload_images/File/DOC1329745747_macroencuesta2011_principales_resultados-1.pdf)>.

### **Guías de buenas prácticas:**

- Family Violence Prevention Fund. *Culture handbook*. 2005 [consultado el 28 de agosto de 2013]. Disponible en: <<http://cuautla.uvigo.es/sos-vics/blogs/files/culture-handbook.pdf>>.
- Dublin Rape Crisis Centre. *Interpreting in situations of sexual violence and other trauma. A handbook for community interpreters*. 2008 [consultado el 28 de agosto de 2013]. Disponible en: <<http://cuautla.uvigo.es/sos-vics/blogs/files/interp.sv.2008.pdf>>.
- Glasgow Violence Against Women Partnership. *Good practice guidance on interpreting for women who have experienced gender based violence*. 2011 [consultado el 28 de agosto de 2013]. Disponible en: <<http://cuautla.uvigo.es/sos-vics/blogs/files/interpretingguidance.2011.pdf>>.

### **Asociaciones de mujeres y ONG:**

- ACCEM. Web. [Consultado el 2 de septiembre de 2013]. Disponible en: <<http://www.accem.es/refugiados/inmigrantes/>>.
- ADAVAS Salamanca. Web. [Consultado el 1 de septiembre de 2013]. Disponible en: <<http://www.adavas-salamanca.org/>>.
- APRAMP. Web. [Consultado el 1 de septiembre de 2013]. Disponible en: <<http://www.apramp.org/delegaciones.asp>>.
- Asociación de Ayuda a la Mujer «Plaza Mayor». Web. [Consultado el 2 de septiembre de 2013]. Disponible en: <<http://www.asociacionplazamayor.es/>>.
- Cáritas Diocesana de Salamanca. Web. [Consultado el 4 de septiembre de 2013]. Disponible en: <<http://www.caritasalamanca.org/inicio.html>>.
- Salamanca Acoge. Web. [Consultado el 4 de septiembre de 2013]. Disponible en: <<http://www.redvoluntariadosocial.org/entidades/salamanca-acoge/>>.

#### **Otros recursos relacionados:**

- AIIC. Web. [Consultado el 30 de agosto de 2013]. Disponible en: <<http://aiic.net/community/attachments/ViewAttachment.cfm/a24p1282-2042.pdf>>.
- Grupo Alfaqueque. Web. [Consultado el 11 de julio de 2013]. Disponible en: <<http://campus.usal.es/~alfaqueue/>>.
- Grupo GRETI. Web. [Consultado el 11 de julio de 2013]. Disponible en: <<http://www.ugr.es/~greti/>>.
- Grupo MIRAS. Web. [Consultado el 11 de julio de 2013]. Disponible en: <<http://grupsderecerca.uab.cat/miras/>>.
- Instituto de la Mujer: Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad. Web. [Consultado el 28 de julio de 2013]. Disponible en: <<http://www.inmujer.gob.es/>>.
- Observatorio de la Violencia de Género. Web. [Consultado el 22 de mayo de 2013]. Disponible en: <<http://www.observatorioviolencia.org/>>

- Red Comunica. Web. [Consultado el 11 de julio de 2013]. Disponible en: <<http://red-comunica.blogspot.com/>>.
- S.E.T.I. Servicio de traducción e interpretación. Web. [Consultado el 2 de septiembre de 2013]. Disponible en: <[http://www.comrade.es/comrade/Que\\_hacemos/Entradas/2012/7/8\\_S.E.T.I\\_Servicio\\_de\\_traductores\\_e\\_interpretes.html](http://www.comrade.es/comrade/Que_hacemos/Entradas/2012/7/8_S.E.T.I_Servicio_de_traductores_e_interpretes.html)>.
- Speak Out for Support (SOS-VICS). Web. [Consultado el 31 de agosto de 2013]. Disponible en: <<http://cuaula.uvigo.es/sos-vics/>>.
- Translation and Interpreting Services (TIS National). Web. [Consultado el 2 de septiembre de 2013]. Disponible en: <<http://www.tisnational.gov.au/>>.
- Universidad de Alcalá. Web. [Consultado el 26 de julio de 2013]. Disponible en: <<http://www2.uah.es/traduccion/inicio.html>>.

## ANEXO 1 – Plantilla de entrevista

1. ¿Se suele atender a víctimas de VG? ¿Con qué frecuencia? ¿Atienden a víctimas extranjeras? ¿Con qué frecuencia?
  2. ¿Existe un protocolo específico para la acogida de las víctimas de VG? ¿Podría explicármelo paso a paso?
  3. ¿Quiénes se ocupan de la atención a las víctimas de VG? ¿Cuál es su formación? ¿Podría describir brevemente el perfil de los principales proveedores de servicios a las víctimas de VG? ¿Varía el perfil de los proveedores de servicios (se elige a un trabajador u otro) en caso de que la víctima no hable español<sup>3</sup>?
  4. Preguntas para incidir un poco más...
    - ¿Hay un perfil profesional o académico concreto entre las personas de su asociación que asisten a las víctimas de VG? En caso afirmativo, ¿podría concretarlo?
    - ¿Se tiene en consideración el hecho de que el proveedor de servicios sea hombre o mujer? ¿Se valen de amigos/familiares que puedan ayudar a la víctima a comunicarse?
    - ¿Se potencia el aprendizaje de los idiomas en los que se asiste a las víctimas de VG entre los propios asistentes? ¿Se prefiere potenciar el aprendizaje inmediato del español de la víctima?
    - ¿Los asistentes a las víctimas reciben algún curso o algún tipo de orientación sobre mediación intercultural para mejorar la gestión del problema del lenguaje? ¿Cree que hacer eso último sería una buena propuesta para mejorar la atención de las víctimas extranjeras?
  5. ¿La asistencia a las víctimas se provee en su lengua materna? Si no, ¿en qué idiomas se facilita esa atención? ¿Cuáles son los idiomas más solicitados?
  6. ¿En algún caso ha notado que existan dificultades lingüísticas al intentar tratar con una víctima de VG extranjera? ¿Cómo han subsanado tal problema?
-

7. ¿Cree que sería necesaria la intervención de un mediador/intérprete? ¿En qué casos creen que la presencia de un intérprete es imprescindible? ¿Cree que su presencia se vería como un elemento extraño en algún momento?
8. ¿Se ha topado con algún caso de prostitución/trata de personas con fines de explotación sexual cuyas víctimas fueran extranjeras? ¿Podría decirme cuál era el idioma de estas víctimas?