

Annex

Resultats destacats de l'enquesta realitzada a 586 agents dels àmbits assistencial, sanitari, policial i judicial

- De mitjana cada agent enquestat va atendre 78 dones espanyoles, 48 estrangeres i 47 més de les que no consta la nacionalitat.
- La gran majoria d'agents (+90%) han rebut formació especialitzada en VG. Tot i això, també a la gran majoria (+80%) els agradaria continuar formant-se en aquest tema.
- Els idiomes més freqüents de les víctimes ateses van ser l'àrab i el romanès, seguits del portuguès. Els problemes valorats com a importants o més importants a l'hora d'atendre-les són que les víctimes desconeixen els serveis (76%), tenen desconfiança (73%) i les barreres lingüístiques (69%). En el 70% dels casos la trobada amb la víctima té lloc en la llengua que aquesta diu comprendre.
- Pel que fa als tipus de problemes de comunicació amb les víctimes, un 48% dels casos respon que sovint o gairebé sempre esperaven ser consolades, no parlaven l'idioma amb fluïdesa (33%), estaven cohibides i no s'atreuen a parlar (32%). En un 16%, una altra persona parlava per elles i en un altre 16% no sabien llegir ni escriure.
- Tres de cada quatre agents han recorregut a intèrprets en alguna ocasió. On més s'hi recorre és en els àmbits policial (81%) i judicial (83%) i on menys en el sanitari (51%). País Basc (95%), Catalunya (85%) i Castella-La Manxa (80%) recorren més sovint a intèrprets.
- En un 36% dels casos, van declarar que no hi ha un protocol d'actuació per sol·licitar l'assistència d'un intèrpret. Els àmbits on sí que es compta amb protocol, on més s'aplica és el policial (un 80%) i on menys l'assistencial (45%).
- Els percentatges més elevats d'existència de protocols per recórrer a intèrprets corresponen a Catalunya (80%) i País Basc (74%) i on menys Canàries (44%) i Galícia (34%).
- El protocol que tenen en el 41% dels casos és recórrer a l'empresa de traducció. En el 33% hi ha un servei d'intèrprets propi.
- Els problemes de comunicació sense intèrpret es solucionen sovint i gairebé sempre demanant-li a la víctima que dugui algú que l'ajudi (36%), recorrent a algú extern que es pugui comunicar amb la víctima (33%) i recorrent a un company que s'entengui amb la víctima (31%).
- Sobre l'intèrpret, en un 65% s'informa a la víctima de les seves funcions. En un 52% no s'informa a la víctima sobre el seu dret a canviar d'intèrpret.
- La utilització d'intèrprets professionals és considerat un dret de les víctimes en el 72% del casos. Un 60% considera que millora l'atenció a la víctima.

- Un 47% considera important o molt important que l'intèrpret tingui formació específica per treballar en el servei que fa la seva tasca.
- Entre les habilitats destacades que ha de tenir un intèrpret, en un 51% es destaca l'empatia i en un 20% les habilitats de comunicació.
- Catalunya és la comunitat amb millor opinió sobre les habilitats i destreses dels intèrprets.

Exemples de declaracions d'entrevistes en profunditat

Víctimes de VG

En relació a la tramitació de papers sense intèrprets:

"[...] Firmé muchos papeles sin saber qué estaba firmando ¿entiendes? Y estoy ahora con tanto miedo, con tanto miedo que me dan miedo las cosas de abogado, de la justicia, porque firmé papeles que me perjudicaron, por no saber leer, ni tener un intérprete ni nada"

(Testimoni de víctima brasilera de 43 anys)

"Daba las gracias porque tengo una ayuda entonces tampoco puedo exigir más... igual si me lo propusieron ellos, igual diría si pero si no sale, si no sale de ellos... estoy muy agradecida pero tampoco puedo decir: oye, que no me entiendo! sabes? en aquella situación estaba ayudando, estoy en buenas manos y punto pero sí que necesitaba, que necesitaba una ayuda lingüística (...) para que me diga lo que viene ahora, lo que te pasó, lo que tienes escrito ahí y..."

(Testimoni de víctima marroquina de 41 anys)

Experts

"Cuando los que acompañan son familiares, a veces también incluso bloquean información o no entienden realmente el proceso por el que están pasando, o sea, no es lo mismo –creo- que un intérprete que sí que tenga -cuando tenga- una formación [..que disponga que.] lo que tenga que interpretar es lo que dice la mujer, que alguien que bueno, puede minimizar, no contar, no darle importancia o...no sé, y luego alguna vez, cuando vienen acompañadas de algún familiar es como un rechazo a... o miedo ante lo que ella está contando, ¿no?"

(Testimoni d'una treballadora social)