

## Anexo

### Resultados destacados de la encuesta realizada a 586 agentes de los ámbitos asistencial, sanitario, policial y judicial

- De media cada agente encuestado atendió a 78 mujeres españolas, 48 extranjeras y 47 más de las que no consta la nacionalidad.
- La gran mayoría de agentes (+90%) han recibido formación especializada en VG. Aún así, también a la gran mayoría (+80%) les gustaría continuar formándose en este ámbito.
- Los idiomas más frecuentes de las víctimas atendidas fueron el árabe y el rumano, seguidos del portugués. Los problemas valorados como importantes o más importantes a la hora de atenderlas son que las víctimas desconocen los servicios (76%), tienen desconfianza (73%) y las barreras lingüísticas (69%). En el 70% de los casos el encuentro con la víctima tiene lugar en la lengua que esta dice comprender.
- En cuanto a los tipos de problemas de comunicación con las víctimas, un 48% de los casos responde que a menudo o casi siempre esperaban ser consoladas, no hablaban el idioma con fluidez (33%), estaban cohibidas y no se atrevían a hablar (32%). En un 16%, otra persona hablaba por ellas y en otro 16% no sabían leer ni escribir.
- Tres de cada cuatro agentes han recurrido a intérpretes en alguna ocasión. Donde más se recurre es en los ámbitos policial (81%) y judicial (83%) y donde menos en el sanitario (51%). País Vasco (95%), Cataluña (85%) y Castilla-La Mancha (80%) recurren más a menudo a intérpretes.
- En un 36% de los casos, declararon que no hay un protocolo de actuación para solicitar la asistencia de un intérprete. En los ámbitos donde sí se cuenta con un protocolo, en el que más se aplica es en el policial (un 80%) y donde menos en el asistencial (45%).
- Los porcentajes más elevados de existencia de protocolos para recurrir a intérpretes corresponden en Cataluña (80%) y País Vasco (74%) y donde menos Canarias (44%) y Galicia (34%).
- El protocolo que tienen en el 41% de los casos es recurrir a la empresa de traducción. En el 33% hay un servicio de intérpretes propio.
- Los problemas de comunicación sin intérprete se solucionan a menudo y casi siempre pidiéndole a la víctima que lleve alguien que la ayude (36%), recurriendo a alguien externo que se pueda comunicar con la víctima (33%) y recurriendo a un compañero que se entienda con la víctima (31%).
- Sobre el intérprete, en un 65% se informa a la víctima de sus funciones. En un 52% no se informa a la víctima sobre su derecho a cambiar de intérprete.

- La utilización de intérpretes profesionales es considerado un derecho de las víctimas en el 72% de los casos. Un 60% considera que mejora la atención a la víctima.
- Un 47% considera importante o muy importante que el intérprete tenga formación específica para trabajar en el servicio en el que realiza su trabajo.
- Entre las habilidades destacadas que tiene que tener un intérprete, en un 51% de los casos se destaca la empatía y en un 20% las habilidades de comunicación.
- Cataluña es la comunidad con mejor opinión sobre las habilidades y destrezas de los intérpretes.

### **Ejemplos de declaraciones de entrevistas en profundidad**

#### Víctimas de VG

En relación a la tramitación de papeles sin intérpretes:

*"[...] 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"*

(Testimonio de víctima brasileña de 43 años )

*"Daba las gracias porque tengo una ayuda entonces tampoco puedo exigir más...Igual si me lo propusieron ellos, igual diría sí 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..."*

(Testimonio de víctima marroquí de 41 años)

#### Expertos

*"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 la 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?"*

(Testimonio de una trabajadora social)