

Fecha de presentación: Septiembre, 2022

Fecha de aceptación: Octubre 2022

Fecha de publicación: Diciembre, 2022

EL ANÁLISIS DE LA INTERPRETACIÓN TELEFÓNICA ENTRE CHINO Y ESPAÑOL Y LA PROPUESTA DE FORMACIÓN PARA LOS INTÉRPRETES TELEFÓNICOS

THE ANALYSIS OF TELEPHONE INTERPRETING BETWEEN CHINESE AND SPANISH AND THE TRAINING PROPOSAL FOR TELEPHONE INTERPRETERS

Yingbo Dong

E-mail: dongyingbo00@126.com

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-0826-9149>

Universidad de Estudios Internacionales de Jilin. China.

Cita sugerida (APA, séptima edición)

Dong, Y. (2022). El análisis de la interpretación telefónica entre chino y español y la propuesta de formación para los intérpretes telefónicos. *Revista Científica Cultura, Comunicación y Desarrollo*, 7(3), 32-35. <http://rccd.ucf.edu.cu/index.php/rccd>

RESUMEN

Con el aumento del número de la población inmigrante, el ascenso del turismo a nivel mundial, y el imparable avance de la tecnología, la interpretación telefónica (IT) se hace cada día más popular gracias a sus múltiples ventajas como la flexibilidad y la confidencialidad. Con la IT, las personas con barreras lingüísticas pueden acceder a un servicio de interpretación sin esperas ni desplazamientos. La IT se ha aplicado en determinados campos tanto en China como en España, sin embargo, todavía existen pocos estudios académicos sobre la IT chino-español. Este artículo pretende resumir la situación actual de la IT chino-español, analizar la insuficiencia existente y combinar las ventajas e inconvenientes para proponer un breve plan de formación para los intérpretes telefónicos.

Palabras clave:

Chino, español, interpretación telefónica, formación.

ABSTRACT

With the increase in the number of immigrants and tourists around the world, and with the rapid development of technology, telephone interpreting has become increasingly popular around the world due to its significant advantages such as flexibility and convenience. Through telephone interpretation, people can access to convenient interpretation services without waiting or moving, eliminating communication barriers. Telephone interpreting has been applied in certain fields in both China and Spain. However, there are still few academic studies on Chinese-Spanish telephone interpreting. This article attempts to summarize the current situation of Chinese-Spanish telephone interpreting, analyze the existing insufficiency, and combine the advantages and disadvantages of telephone interpreting to propose a brief training plan for the telephone interpreters.

Keywords:

Chinese, Spanish, telephone interpreting, training.

INTRODUCCIÓN

Con el avance de la globalización, la comunicación entre los países del mundo se hace cada día más frecuente. En los últimos años, la cooperación entre China y España se desarrolla en muchos ámbitos. A finales de 2018, durante la visita oficial del presidente chino Xi Jinping indicó lo siguiente: ***“Nos encontramos en un periodo de oro para la relación entre China y España.”*** Gracias a la nueva situación han crecido de manera exponencial los diálogos entre estos dos idiomas, tanto a nivel personal como a nivel institucional en ambos países. En este caso, por la barrera lingüística existente, la traducción e interpretación suponen un elemento fundamental. Entre las diferentes modalidades para que estas se lleven a cabo, la interpretación telefónica (IT) llama cada vez más la atención gracias a la flexibilidad y facilidad que ofrece.

“La Interpretación Telefónica nació en Australia en 1973 y en 2004 entró en España para llegar donde no consigue llegar la interpretación presencial en nuestro país”(Cabrerá, 1995, p. 23). Desde entonces, surgen cada día más empresas de la IT, en el caso de la IT entre chino y español, sólo en la provincia de Madrid, ya existen unas quince empresas dedicadas a este servicio. Pese a que todavía no sea una profesión madura, la IT en España ya presenta una optimas tendencia de crecimiento. En España, los clientes principales de la IT en España son los turistas, los inmigrantes o refugiados.

El servicio de la interpretación telefónica está recién surgiendo en China. Según la investigación de la autora, la mayoría de las empresas de IT de China están ubicadas en Beijing, Shanghai, Guangzhou y otras ciudades centrales desarrolladas, y la mayoría de los servicios es la interpretación de conferencias telefónicas, como la interpretación de una conferencia de negocios entre empresas en dos países, etc. Además, la interpretación telefónica también se utiliza en grandes eventos deportivos o conferencias internacionales en China. El primer uso de la interpretación telefónica en China fue durante los Juegos Olímpicos de Beijing 2008 (Zhang Yixin, 2017), y desde entonces, esta situación de interpretación se ha aplicado a varios eventos internacionales de gran envergadura.

DESARROLLO

Heh, & Qian (1997, p.51-62) definen la IT como ***“Un servicio de idiomas en tiempo real que permite a los hablantes de diferentes idiomas comunicarse por teléfono con la asistencia de un intérprete a través de una llamada de conferencia de tres.”*** (Traducido por la autora), es decir, simplemente, la IT es una ***“interpretación”*** ofrecida por ***“teléfono”*** (Kelly, 2007). Como una modalidad nueva de la interpretación relativamente, igual que cualquier servicio, es inevitable que la IT tenga una serie de ventajas e inconvenientes al mismo tiempo. En los siguientes apartados ***los usuarios*** se refieren a las instituciones y empresas que pide la IT, y ***los clientes*** se refieren a las personas con barreras lingüísticas.

Gracias a la modalidad de la IT (realizada sólo por vía telefónica) se ahorra mucho dinero tanto para los usuarios del servicio como los clientes. Tomando como ejemplo a una empresa de España, la tarifa para llamadas diurnas (de 07:00am a 23:00pm, hora de España) es de 1.21euro/

min (IVA incluido); La tarifa para llamadas nocturnas (de 23:01pm a 06:59am, hora de España) es de 2.41euro/min (IVA incluido). También hay que considerar que al servicio presencial se le añaden un coste adicional como las tarifas por el desplazamiento. En algunas ocasiones la necesidad de contratar un servicio de interpretación puede surgir de manera urgente, debido a situaciones de emergencia, ubicaciones lejanas, en horario poco habitual o puede surgir la necesidad de contratar a un intérprete de un idioma minoritario. En estas situaciones contratar un servicio de interpretación presencial puede resultar muy complicado e incluso imposible, en estos casos la IT supone una alternativa ideal. Estos aspectos son muy convenientes desde el punto de vista del intérprete y del cliente. De acuerdo con el análisis de Rosenberg (2004) y sus propias experiencias, el autor explica que, durante un largo tiempo de interpretación, la IT ofrece un ambiente relajado y de mayor privacidad.

Si tratamos el tema de los inconvenientes de la IT, resulta inevitable mencionar en primer lugar la ausencia de la comunicación no verbal (CNV). Es un tema polémico porque algunos creen que la ***“información visual”*** forma una gran parte en la comunicación y la interpretación. Al mismo tiempo, otros investigadores piensan que ***“no verbal”*** no equivale a ***“visual”*** en términos absolutos (Kelly, 2007), y con una formación especial de los intérpretes telefónicos pueden sobrepasar las barreras provocadas por la ausencia de visión.

Un Análisis de los casos reales de la IT entre español y chino

En esta parte, vamos a analizar los errores cometidos por el intérprete en unos casos reales ofrecidos por una empresa española de la IT, todos estos son del ámbito de asistencia en viaje. Primero vamos a hacer un breve resumen de la grabación de IT, y después, indicaremos los errores descubiertos, y en la siguiente parte, también vamos brindar una propuesta de formación para los intérpretes de acuerdo con los errores cometidos.

Caso 1

En el caso 1 el intérprete tiene un gran dominio del español. Pero existe un problema en la gestión de la comunicación, lo que introduce una conversación paralela. Al conocer la idea principal del cliente, el intérprete habla con el cliente durante un largo tiempo dejando al usuario aislado en la comunicación durante al menos dos minutos. Cuando el cliente chino propone alguna pregunta, este no hace ninguna confirmación ni aclaración, sino que contesta al cliente de forma directa. Al finalizar la conversación con el cliente, se despiden del mismo sin preguntar al usuario si tenía más preguntas. Todo ello provoca que el usuario dude de la precisión e integridad de la transcripción, motivo por el cual confirma otra vez con el intérprete.

Caso 2

El caso 2 es una llamada un poco caótica. Por lo que respecta al cliente, hay una persona que habla un poco de español (no se sabe si es uno de los viajeros o es el trabajador de la gasolinera) quien se comunica directamente con el usuario, justo al inicio ya podemos observar un error

en la expresión del número. Además, al intentar localizar la dirección en el mapa, el usuario se da cuenta de que se trata de una dirección errónea, es por eso que necesita confirmar otra vez el nombre de la calle y la gasolinera. Durante la sesión, ambas partes (el usuario y el cliente) presentan una actitud poco tranquila y de enfado debido a la barrera de comunicación. Sin embargo, en este momento, el intérprete no lleva a cabo una buena gestión de la comunicación incumpliendo sus responsabilidades, ya que no favorece que la comunicación entre ambos sea más entendible. Consecuencia de ello es que al final de la sesión, el usuario no sepa con quien está hablando.

Caso 3

Es un cliente al que le han robado la llave de su vehículo y sus maletas se encuentran todavía dentro del vehículo. La grúa se va a llevar el vehículo y él querría saber cómo podría sacar las maletas. En el camino desde el lugar donde está el vehículo hasta la oficina, realiza esta llamada entre el cliente, la empresa de asistencia y el intérprete. Durante la llamada, en un primer momento no se les ocurre una solución. Al principio, el usuario plantea que pregunte en la oficina como resolver este problema. Pero luego, como sabe que el vehículo no va a ir a la oficina, le pide a el intérprete que le pregunte al cliente preguntar si ha llegado la grúa para ver si los compañeros tienen alguna forma de abrir la puerta.

Sin embargo, el intérprete ignora esta pregunta, aunque el usuario subraya que es fundamental y daba por hecho que el vehículo y el cliente van juntos a la oficina, así insiste en decir al cliente que a lo mejor pueda abrir la puerta los empleados de la oficina. Cuando el usuario vuelve a confirmar si ha llegado la grúa, el intérprete le contesta que sí, pero en ese momento ni siquiera el cliente sabe si ha llegado porque todavía está en el camino. Cuando el cliente finaliza la llamada, al transcribir el diálogo con el usuario, la intérprete se da cuenta de que el vehículo no va ir a la oficina con el cliente. Pero ya se ha despedido del cliente y no puede comunicarse con él hasta que vuelva a llamar al haber descubierto este malentendido.

En definitiva, el error consiste en que el intérprete no capta de forma adecuada la pregunta formulada por el usuario, y considera que no es relevante si ha llegado la grúa dado que en la oficina solucionará todo, por eso le responde al usuario directamente sin prestarle mucha atención. Podemos observar que este error ocurre por dos causas, la primera es la falta de conocimiento de la empresa por parte del intérprete. Tampoco sabe que el usuario cuando se refiere "**a los compañeros**" habla de la asistencia de la grúa no del personal de la oficina. El segundo error es la ausencia de la precisión durante la interpretación. Pese a que no sabe la intención de la pregunta y le parece que no tiene sentido, debe transcribirla de forma fiel, especialmente debido al énfasis del usuario, en lugar de observar la situación de forma subjetiva y responder la pregunta sin haberla confirmado antes.

Caso 4

Al principio, el usuario dice que necesite saber dónde está el coche para mandar una grúa, pero el intérprete no lo escucha claramente y le pide al cliente la dirección de forma

confusa sin indicar el sujeto de la dirección. Después, cuando el cliente le repite dos veces si se refiere a la dirección del coche o de él mismo, el intérprete no solicita una aclaración al usuario, sino que decide que el cliente le diga ambas. Al final, cuando las personas de la comisaría ofrecen la ubicación del cliente se revela el malentendido.

Pese a que no resulta un error grave, los falsos sentidos en la interpretación pueden traer consigo pérdida de tiempo y confusión en la comunicación. El intérprete puede pensar que hacer las dos preguntas es la manera más segura y no va a perder información. Sin embargo, de esta forma deja la interpretación de ser eficaz y a veces puede ser confusa. La actuación correcta sería pedir inmediatamente una aclaración al darse cuenta del problema.

La propuesta de formación para los intérpretes de la IT

En función de los fallos mostrados en la parte IV, combinando otras capacidades necesarias en el servicio de la IT, en esta parte, queríamos proponer un plan de formación para los intérpretes telefónicos. De forma principal, deberían tener en consideración los aspectos: la competencia comunicativa, el programa de servicio y la calidad psicológica.

De acuerdo con los análisis de las grabaciones del apartado anterior, observamos que la gestión de la comunicación era una de las barreras fundamentales para los intérpretes. A veces debido a la prisa que tengan los interlocutores o por la dificultad en la transmisión de algún tipo de información especial (por ejemplo, la dirección, el número, etc). En estos casos, se ve imprescindible la competencia comunicativa y de la gestión del intérprete. Después de obtener todos los conocimientos básicos y antes de empezar el servicio de la IT, los intérpretes deben conocer bien el programa de servicio de todos los ámbitos posibles, por ejemplo, ¿Cuál es el programa de la consulta de médico? ¿Cómo colaboran las empresas de alquiler de coches y las compañías de seguros? ¿A quién concede España protección internacional? La falta del conocimiento al respecto puede provocar malentendidos y errores en el servicio de IT.

Para proporcionar un servicio más profesional y particular, la empresa puede agrupar los intérpretes telefónicos según diferentes ámbitos, es decir, unos se encargan a las llamadas en el ámbito sanitario y otros atienden a las turísticas, de esta forma los usuarios pueden elegir por la aplicación el ámbito correspondiente antes de llamar. En este contexto, la calidad psicológica incluye tres ámbitos: el estrés antes de atender la llamada, durante el servicio cuando cometa errores o se encuentre problemas y cuando se frente a una situación complicada (**asilo y refugio, una consulta médica...**). De acuerdo con las entrevistas y la experiencia propia, debido a que el contenido de la llamada es imprevisible, antes de descolgar el teléfono es normal sentir la presión psicológica, y esto se hace más patente en el los intérpretes poco experimentados. Este fenómeno desaparecerá poco a poco y a medida que se adquiere más experiencias laborales.

CONCLUSIONES

Pese al potencial enorme por el aumento de la comunicación mutua, la IT entre chino y español todavía no ha

llegado a ser una profesión consagrada en ambos países, sobre todo en China. Desde el punto de vista del mercado, la interpretación telefónica en China está dando sus primeros pasos, especialmente en el ámbito de los servicios públicos y se usa principal en las conferencias telefónicas y campañas deportivas internacionales. Comparando con China, en España la IT es un servicio más conocido, pero en cuanto a la IT chino-español exclusivamente, los ámbitos en los que se usa este servicio son limitados todavía, la mayor parte de los ciudadanos chinos que viven en España no conocen este tipo de servicio, lo cual provoca ciertas barreras en el servicio de IT. Por otro lado, tampoco cuenta con unos estándares oficial de profesión, por ejemplo, un estándar de protocolo, un código ético y sistema de formación y supervisión, etc.

En cuanto a la formación para los intérpretes telefónicos, generalmente, las empresas de IT debe ser el responsable de organizar la formación periódica a sus intérpretes. El contenido de la formación, se puede simplemente dividir entre el conocimiento y la cualidad personal. Diferente a la interpretación presencial, el tema de un servicio de IT es imprevisible, así que los intérpretes telefónicos deben contar con tanto conocimientos básicos y profesionales, como un buena cualidad psicológica y conciencia de servicio.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Cabrera, G. (1995). Demografía y movilidad socio-espacial de los Nukak. Editora Consolidación de la Región Amazónica. p 23.
- Heh, Y.Ch., & Hu, Q. (1997). "*Over-the-Phone Interpretation: a New Way of Communication between Speech Communities*" Proceedings of the 38th Annual Conference of the American Translators Association. San Francisco, pp. 51-62.
- Kelly, N. (2007). *Telephone Interpreting: A Comprehensive Guide to the Profession* Bloomington. Trafford Publishing.
- Rosenberg, B. A. (2004). "A Data Driven Analysis of Telephone Interpreting". En *The Critical Link 4: Interpreters in the Community*. Selected Papers from the 2nd International Conference on Interpreting in Legal, Health, and Social Service Settings. Stockholm, Sweden.
- Zhang, Y. (2017). *Características, problemas y estrategias de la interpretación telefónica tomando como ejemplo la interpretación telefónica entre español y chino en China*. (Tesis de Maestría). Universidad de Estudios Internacionales de Beijing.