

Interpretación telefónica o por videoconferencia

La progresiva globalización del mundo empresarial y el aumento de la migración han ocasionado una creciente demanda de los servicios lingüísticos en Austria. Asimismo, Internet y la consiguiente interconexión mundial, así como el desarrollo tecnológico, han cambiado considerablemente la forma de trabajar de las y los profesionales del lenguaje. En particular, la interpretación telefónica o por videoconferencia se utiliza cada vez más desde hace algunos años, tanto en la interpretación de conferencias como en la interpretación de enlace, en especial desde la pandemia de COVID-19.

Sin duda, la interpretación a distancia tiene muchas ventajas. Por ejemplo, la intervención inmediata de las y los intérpretes ahorra tiempo, dinero y personal al cliente. Poder trabajar desde diferentes lugares evita largos tiempos de espera o los pesados desplazamientos. Además, pueden surgir nuevas oportunidades laborales.

Sin embargo, también hay consecuencias menos positivas. Por ejemplo, la disponibilidad inmediata de intérpretes a tan solo un clic desarrolla cada vez más una mentalidad a la carta que, entre otras cosas, puede influir en la adjudicación de contratos y, en consecuencia, en la forma de trabajar de los profesionales. Todavía no hay un marco legal regulado en cuanto a las condiciones de trabajo, la jornada laboral y la remuneración.

Aún no se pueden prever las consecuencias a largo plazo de estas modificaciones. No obstante, existen en la actualidad numerosos estudios científicos sobre los efectos en las y en los intérpretes que han demostrado padecer signos tempranos de fatiga, estrés y alienación debido a la pérdida de control y a la imposibilidad de participar en los eventos *in situ*.

Postura de UNIVERSITAS Austria:

En principio, UNIVERSITAS Austria considera que los equipos de intérpretes deben ser citados *in situ* siempre y cuando sea posible concertar una cita con antelación. No se debe recurrir a la interpretación a distancia si:

se prevé una reunión larga,

hay un gran número de participantes,

el contenido de la discusión es delicado o conflictivo,

se trata de una psicoterapia,

están presentes personas con alguna discapacidad psíquica o física, niñas y niños o personas mayores.

Las siguientes recomendaciones ayudan a intérpretes y a clientes que opten por la interpretación a distancia.

Recomendaciones para intérpretes:

Se debe garantizar que la tecnología y el equipamiento, así como el lugar de trabajo, permitan trabajar sin problemas. Respecto a los primeros signos de fatiga, es necesario comprobar de forma individual cuántas horas de trabajo a distancia es posible realizar al día o a la semana sin afectar a la calidad de la interpretación. El número de horas dependerá también del momento del día en el que se lleve a cabo la interpretación, del conocimiento previo que se tenga del contexto, del público, del contenido, de si es posible preparar la interpretación con antelación y de si la calidad de la imagen y del audio es buena. En cualquier caso, se debe prever una pausa en aquellas conversaciones de mayor duración.

Hasta que no se haya elaborado un método de trabajo estandarizado para profesionales de la interpretación que trabajan a distancia, es recomendable incluir en el contrato acuerdos que amparen la indemnización de daños por fallos técnicos y violaciones de la protección y seguridad de los datos.

Recomendaciones para clientes:

La elección de la modalidad de interpretación, es decir, presencial o a distancia, depende de varios factores que se deben valorar individualmente en relación con

- **la urgencia que requiera la interpretación:**

La interpretación telefónica o por videoconferencia es especialmente adecuada para aquellas situaciones que no se pueden planificar y requieren de interpretación urgente.

- **la situación comunicativa:**

- **La interpretación telefónica** es apropiada para conversaciones muy breves, como aquellas en las que se concierta una cita o se produce un intercambio rápido de información.

La interpretación por vídeo se utiliza en conversaciones más largas, ya que proporciona información tanto visual como auditiva sobre la conversación. Sin embargo, algunos detalles esenciales, como la naturaleza de una lesión física, suelen ser imperceptibles. De forma presencial, las y los profesionales son más propensos a captar matices y a obtener una imagen global más clara del público.

Además, el cliente debe asegurarse de que las condiciones técnicas permitan que la interpretación a distancia se desarrolle sin interrupciones. Los usuarios deberían recibir formación para cooperar con el equipo de intérpretes y manejar la tecnología utilizada. Al comienzo de la reunión, se deberían presentar a todas las personas que participen en la misma. Los clientes deberían contextualizar brevemente la conversación.