

A woman with brown hair in a braid, wearing a yellow shirt, is shown from the chest up. She has a distressed expression, with her eyes closed and a frown. Her hands are raised in front of her chest, palms facing forward, as if she is trying to stop something or expressing a strong emotion. The background is a blurred wooden structure.

Situaciones adversas

Proceso de verificación de la calidad del
servicio

Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA

Dentro de las situaciones adversas pueden existir situaciones internas y externas:

Entre las **situaciones adversas internas** a las que se puede enfrentar un intérprete de lengua de señas, en cualquier sector o medio en el que se desempeñe, se pueden mencionar, en términos generales, las siguientes:



1. Desconocimientos de los actos protocolarios (antes, durante y después del evento o servicio).
2. Desactualización o falta de documentación.
3. Ignorar el perfil propio como intérprete.
4. Desconocimiento del uso del micrófono o de protocolos para hablar en público.
5. No tener clara su ubicación en el evento o servicio, lo que puede desfavorecer el sonido, la visibilidad o iluminación, así como la ruta de relevos y tiempos.
6. Desconocer el código de vestimenta (*dresscode*).
7. Ignorar o desconocer el *abstract* o resumen de cada una de las ponencias o temas.
8. Desconocimiento de las estructuras del discurso.
9. Incomprensión del mensaje.
10. Confusión en la interpretación del lenguaje no verbal (gestos, miradas, movimientos).
11. Desconocimiento de la lengua de señas o de señas técnicas necesarias en el servicio (terminología o vocabulario pobre).
12. Confusión en la elección del vocabulario técnico.
13. Dificultad en el manejo de simultaneidad, *multitasking* o división de la atención.
14. Dificultad en el manejo de pausas y sincronía.
15. Desconocimiento de las técnicas, modalidades y modelos de interpretación.
16. Falta de experiencia en interpretación en ámbitos específicos, como el sanitario o médico, juzgados, iglesias, notarías, ámbitos educativos, institucionales o en alguna otra entidad.
17. Desconocimiento de expresiones orales.
18. Problemas de expresión.
19. Falta de fidelidad al mensaje transmitido.
20. Falta de intérpretes de apoyo.
21. Falta del código deontológico o ético (en construcción).
22. Desconocimiento de la cultura origen y/o meta.
23. Estrés emocional o presión (familiar, laboral, sentimental, entre otros).
24. Malestar físico o mental, sea por una lesión o una enfermedad.
25. Accidente o riesgo laboral.
26. Cambios de rol.
27. Dar opiniones que no corresponden al intérprete, pero sí al paciente, estudiante, condenado, entre otros.
28. Parcialidad hacia una lengua o cultura.
29. Adhesiones emocionales o apegos.
30. Falta de compromiso o de entrega.
31. Desconfianza debido al desconocimiento de la figura y funciones del ILS.
32. Factores religiosos o de conciencia.
33. Desfragmentación o comunicación poco fluida.
34. Falta de uso de normas básicas de cortesía social y empresarial (puntualidad, saludar amablemente, sonreír, pedir permiso, ser discretos, no tomarse atribuciones que no corresponden, guardar la compostura en situaciones adversas, entre otros).

- 35. Desconocimiento de la fórmula RES (respeto, educación y sentido común).
- 36. Desconocimiento previo de la población.
- 37. No guardar la confidencialidad en los servicios que se presten.

Las **circunstancias externas** que se escapan al control del intérprete de lengua de señas, pero a las que puede verse expuesto en el desempeño de su labor y convertirse en situaciones adversas son, en términos generales, algunas de esas son las siguientes:



1. Adhesiones emocionales, preferencias o apegos de parte del sordo a quien se le presta el servicio.
2. Señas desconocidas mencionadas en el discurso de alguna de las partes, como tecnicismos, extranjerismos, neologismos, entre otros.
3. Problemas de expresión o analfabetismo de la(s) persona(s) sorda(s), a los que se les está prestando el servicio (sordos básicos).
4. Desconocimiento del rol del intérprete por parte de la(s) persona(s) oyente(s) y la comunidad sorda (por ejemplo, preguntar algo al intérprete que corresponde al sordo).
5. Desconocimiento intercultural de los involucrados durante el servicio de interpretación.
6. Desorden en el evento o servicio, como el hecho de no facilitar a tiempo el programa, los contenidos, el *abstract* o el resumen de las ponencias o temas.
7. Cambios en los temas o contenidos durante el servicio de interpretación.
8. Desorden conceptual o falta de apropiación del tema durante la emisión del discurso del exponente.
9. Ambientes peligrosos, estructuras o lugares donde se arriesgue o exponga la integridad o la vida del intérprete.
10. Colectivos homogéneos dentro de una misma población a la que se presta el servicio (sordos pos lingüísticos o prelocutivos, sordos signantes, sordos no señantes, sordos oralizados, sordos con cofosis, sordos con hipoacusia, sordos con presbiacusia, entre otros).
11. Uso de términos peyorativos e incluso malas palabras por alguna de las partes (emisor o receptor).
12. Momentos de tensión, discusión, peleas, vandalismo e insultos durante el servicio.
13. Otras situaciones extremas que cambian el rumbo de actuación (incendios, terremotos, colapsos, accidentes, muertes, entre otros).
14. Incomodidad o falta de respeto por parte de los usuarios de la lengua de señas en el momento en que se presta el servicio.
15. Acciones que faltan a la ética en cualquiera de las partes (emisor o receptor).
16. Choques interculturales o falta de concienciación social.
17. Interpretación errónea del tono (expresión facial) y el registro (asociado al vocabulario elegido).
18. Si se trata de interpretación por algún medio virtual, pueden presentarse situaciones adversas relacionadas con el volumen, la iluminación, la conexión a una red, el video, entre otros.