|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Guía de monitorización para la observación de mejores prácticas en el trabajo con intérpretes**  *Instrucciones: El monitor observará un encuentro con un intérprete y dará una puntuación según el siguiente formulario de evaluación. Seguirá la descripción de cada una de las cuatro categorías de mejores prácticas enumeradas abajo. Se debería tomar la media de la puntuación en cada categoría, y después sumar todas para llegar a una puntuación total. Esta evaluación no debería tener en cuenta el desempeño del intérprete. La puntuación máxima total es 12, y 11 es la puntuación mínima para una clasificación de Evidente. Cualquier puntuación de 7,5 o más se debería considerar dentro del rango de buenas prácticas a no ser que el PROVEEDOR saca una nota de No Evidente en más de uno de los criterios en la categoría 2.* | | |
| 1. Control del espacio  EL PROVEEDOR maneja el espacio para optimizar la comunicación y la conexión entre el cliente y el proveedor, y para limitar de forma adecuada el contacto entre el intérprete y el cliente. | | |
| Evidente (3) | Mayormente evidente (2) | No evidente (1) |
| * EL PROVEEDOR asegura que el intérprete y el (los) cliente(s) están en una posición adecuada a lo largo del encuentro, moviendo al intérprete si fuera necesario. * EL PROVEEDER nunca deja al intérprete y al cliente a solas. | * EL PROVEEDOR ejerce un control adecuado sobre el espacio físico al principio del encuentro. * EL PROVEEDOR nunca deja al intérprete y al cliente a solas. | * EL PROVEEDOR no ejerce un control adecuado sobre el espacio físico, dejando que los participantes elijan los asientos. * EL PROVEEDOR deja al intérprete y al cliente a solas. |
| 2. Manejo y control del encuentro  EL PROVEEDER maneja de forma adecuada el encuentro, al intérprete, y al cliente, guiando según sea necesario para fomentar una comunicación óptima. | | |
| Evidente (3) | Mayormente evidente (2) | No evidente (1) |
| * EL PROVEEDOR comunica al principio del encuentro todas las expectativas para una buena comunicación. * EL PROVEEDOR controla de forma eficaz el flujo de comunicación entre todos los participantes y maneja y responde de manera apropiada a cualquier problema. * EL PROVEEDOR guía a todos los participantes con instrucciones definidas ante cualquier fallo de comunicación. * EL PROVEEDOR se comunica y se relaciona con el cliente a través del intérprete. * EL PROVEEDOR respeta y limita de manera apropiada el papel del intérprete. | * EL PROVEEDOR comunica al principio del encuentro todas las expectativas para una buena comunicación. Algunas instrucciones puede que vengan más tarde de forma reactiva. * EL PROVEEDOR generalmente controla el flujo de comunicación y responde de manera apropiada, aunque en alguna ocasión puede que haya frases demasiado largas o que se pierda algo de la comunicación cuando haya más de una persona hablando a la vez. * EL PROVEEDOR se comunica y se relaciona con el cliente a través del intérprete, con pocos fallos. * EL PROVEEDOR generalmente respeta y limita de manera apropiada el papel del intérprete. | * EL PROVEEDOR comunica con los participantes algunas de las expectativas para una buena comunicación, pero puede que la información sea reactiva, poco clara o incompleta. * EL PROVEEDOR pierde control a menudo sobre el flujo de la comunicación. Puede que intente ejercer control pero sus esfuerzos suelen ser ineficaces. * EL PROVEEDOR se relaciona con el intérprete en vez de con el cliente. * EL PROVEEDOR hace preguntas al intérprete o le pide resolver problemas más allá del papel del intérprete. |
| 3. Uso del lenguaje  EL PROVEEDOR adapta su lenguaje y forma de hablar según las necesidades y habilidades del cliente e intérprete. | | |
| Evidente (3) | Mayormente evidente (2) | No evidente (1) |
| * EL PROVEEDOR usa vocabulario apropiado y fácilmente entendible por el cliente y el intérprete. * EL PROVEEDOR adapta la longitud de las frases según las habilidades del intérprete para expresar correctamente el mensaje. | * EL PROVEEDOR generalmente usa vocabulario apropiado y fácilmente entendible por el cliente, con pocos fallos. * EL PROVEEDOR generalmente evita las frases largas, pero a veces habla demasiado bajo presión. | * EL PROVEEDOR pocas veces modifica su uso del lenguaje según la situación. * EL PROVEEDOR interrumpe a menudo al intérprete o le pide repetir frases que el PROVEEDOR se ha perdido. |
| 4. Competencia Cultural  EL PROVEEDOR es consciente de las barreras de comunicación específicas a/propios de la cultura y el idioma, y trabaja de manera apropiada con el intérprete para resolverlas. | | |
| Evidente (3) | Mayormente evidente (2) | No evidente (1) |
| * EL PROVEEDOR es consciente de los términos que no tengan equivalentes exactos en el idioma de origen y el idioma meta, y trabaja con el intérprete para abordarlo. * EL PROVEEDOR es consciente de los códigos culturales y se comunica con destreza a través del intérprete para llegar a entenderse bien con el cliente. | * EL PROVEEDOR generalmente es consciente de los términos problemáticos, pero la reacción hacia ellos puede ser lenta o imprecisa. * EL PROVEEDOR generalmente es consciente de los códigos culturales pero puede depender un poco demasiado del intérprete para resolver problemas. En alguna ocasión, puede que pierda el significado de alguna palabra o concepto que se usa. | * EL PROVEEDOR no se da cuenta o no aborda de forma adecuada a la terminología problemática en ninguno de los idiomas, causando fallos de comunicación. * EL PROVEEDOR pierde por completo los códigos culturales, o depende demasiado del intérprete, resultando en atrasos o fallos de comunicación. |