



---

**Universidad de Valladolid**

FACULTAD DE TRADUCCIÓN E  
INTERPRETACIÓN

Grado en Traducción e Interpretación

TRABAJO FIN DE GRADO

La gestión del estrés emocional en  
interpretación. Aplicación a la formación del  
intérprete en los servicios públicos

Presentado por Blanca Barranco Lafuente

Tutelado por Leticia Santamaría Ciordia

Soria, 2017

# ÍNDICE

RESUMEN .....	4
Palabras clave .....	4
ABSTRACT .....	4
Keywords .....	4
1. INTRODUCCIÓN .....	5
2. JUSTIFICACIÓN DEL OBJETO DE ESTUDIO .....	6
3. OBJETIVOS .....	8
4. METODOLOGÍA Y PLAN DE TRABAJO .....	8
5. LA GESTIÓN DEL ESTRÉS .....	10
5.1. Qué es el estrés .....	10
5.2. Tipos de estrés .....	13
5.3. Principales estresores .....	15
5.4. Manifestaciones e impacto en el individuo.....	17
5.5. Cómo afrontar y gestionar el estrés.....	18
6. EL ESTRÉS LABORAL .....	19
6.1. El síndrome de <i>burnout</i> o quemarse por el trabajo .....	20
6.1.1. Factores desencadenantes .....	21
6.1.2. Manifestaciones .....	23
6.1.3. Evaluación y prevención del <i>burnout</i> .....	25
6.2. Grupos profesionales de riesgo .....	26
6.3. El desgaste profesional en los servicios públicos .....	30
6.3.1. Distinción entre empatía y compasión .....	31
6.3.2. El <i>burnout</i> y la fatiga por compasión .....	32
7. CONSIDERACIONES PRELIMINARES SOBRE LA PROFESIÓN DE INTÉRPRETE .....	34
7.1. Perfiles profesionales .....	34
7.1.1. El intérprete de conferencias .....	34
7.1.2. El intérprete en los servicios públicos .....	35

7.1.2.1. La interpretación en el ámbito sanitario.....	38
7.1.2.2. La interpretación en el ámbito judicial .....	40
8. ESTUDIO DEL ESTRÉS EN LA INTERPRETACIÓN COMUNITARIA .....	42
8.1. Principales dificultades y riesgos de la profesión .....	42
8.2. Análisis de los estándares de conducta y sus implicaciones en materia de estrés .....	45
9. PROYECTO: La gestión de situaciones de impacto emocional en la interpretación en los servicios públicos.....	48
9.1. Presentación y contextualización del proyecto .....	48
9.2. Objetivos .....	49
9.3. Organigrama de actividades .....	50
9.3.1. Seminario: «Gestión del estrés a través de la práctica de <i>mindfulness</i> aplicada al ámbito laboral de la Traducción e Interpretación».....	52
9.3.2. Conferencia: <i>The compassionate interpreter</i> .....	57
9.3.3. Simulación de un juicio ( <i>mock trial</i> ) .....	64
9.3.3.1. Fase de preparación y grabación .....	65
9.3.3.2. Fase de edición y difusión .....	67
9.4. Encuestas de valoración .....	67
9.4.1. Evaluación del seminario de <i>mindfulness</i> .....	68
9.4.2. Evaluación de la conferencia .....	70
9.4.3. Evaluación del <i>mock trial</i> .....	71
9.4.4. Análisis de resultados .....	74
9.5. Compendio de la experiencia .....	75
9.6. Posibles líneas de investigación futuras .....	76
10. CONCLUSIONES .....	76
11. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	78
12. ÍNDICE DE TABLAS .....	82
13. ÍNDICE DE GRÁFICOS .....	82
14. RELACIÓN DE ANEXOS .....	83

## RESUMEN

La interpretación comunitaria permite el acceso a los servicios públicos de personas que no cuentan con el dominio suficiente del idioma y la cultura del país. A menudo, este tipo de usuarios se encuentran en situaciones vitales complicadas, y han de relatar sus vivencias personales y describir su sufrimiento, lo que expone al intérprete en su día a día a altos niveles de estrés emocional. Este trabajo pretende poner de manifiesto la importancia de tener en consideración la sobrecarga emocional inherente a la profesión de intérprete, y la importancia de aprender a detectar y afrontar los factores de riesgo desde la etapa de formación. Para ello, una vez establecido un marco teórico-conceptual sobre la psicología del estrés laboral en general y de la profesión de intérprete en particular, presentaremos las distintas fases y conclusiones de un proyecto de innovación docente sobre Gestión de situaciones de impacto emocional en la interpretación de los servicios públicos llevado a cabo en la Facultad de Traducción e Interpretación de la Uva en el curso actual 2016-2017.

**Palabras clave:** interpretación comunitaria, estrés emocional, *burnout*, fatiga por compasión, *mock trial*.

## ABSTRACT

*Community interpreting enables people who lack proficiency in a particular language and culture to have full and equal access to public services. These users find themselves very often in difficult situations and have to share their experiences and describe their suffering. This can trigger the risk of community interpreters suffering high levels of emotional stress. The main objective of this dissertation is to raise awareness of the psychological and emotional risks of community interpreting, along with the importance of recognizing potentially stressful factors and develop strategies to deal with them since training. For this purpose, some key concepts about occupational stress will be reviewed; once the theoretical framework established, the results of a project about the psychological and emotional matters of the profession and how to cope with them will be reviewed. The project was carried out at the Faculty of Translation and Interpreting in 2016-2017.*

**Key words:** *community interpreting, emotional stress, burnout, compassion fatigue, mock trial.*

# 1. INTRODUCCIÓN

La interpretación comunitaria, también conocida como interpretación en los servicios públicos, es una disciplina que no cuenta con el suficiente reconocimiento por parte de la población y de la propia administración. Esto es fruto, principalmente, de la falta de regulación de la que a día de hoy sigue adoleciendo, y del escaso nivel de profesionalización, si la comparamos, por ejemplo, con la interpretación de conferencias. La laxitud con respecto a la necesidad de una formación académica especializada para desempeñar la profesión es otra consecuencia, a la par que obstáculo, para el reconocimiento de la profesión.

Personalmente, he de reconocer que yo misma desconocía la labor del intérprete más allá de la interpretación de conferencias o para los medios de comunicación. No obstante, según fui avanzando en mi formación académica, descubrí una profesión mucho más compleja que la traducción y que, a mi parecer, concita un mayor interés. Por ello, decidí decantarme por el itinerario de interpretación, en el que asignaturas como Interpretación Social acentuaron mi interés por esta disciplina, ya que pude concienciarme de la importancia de la labor del intérprete, no solo en conferencias o medios audiovisuales, sino también en otros ámbitos como el judicial, médico y social.

En esta asignatura, tuve la oportunidad de practicar numerosas interpretaciones en las que apreciar las dificultades que entraña la interpretación comunitaria. Cada interpretación planteaba nuevas situaciones en las que se generaban grandes dilemas de actuación, tanto a nivel ético, como a nivel personal. Por ejemplo, la forma en la que se debían interpretar los insultos o parlamentos subidos de tono (de forma explícita o indicando que el interlocutor estaba empleando un lenguaje inapropiado), el modo de actuación al recibir información adicional fuera del contexto pero que se antoja relevante para la situación comunicativa, cómo reaccionar en casos extremos como amenazas o, simplemente, cómo mantenerse imparcial ante injusticias. Todos estos dilemas, a su vez, pueden producir el desgaste emocional del intérprete, circunstancia que, en general, como indica Valero (2005), se ha pasado tradicionalmente por alto en la formación universitaria recibida.

Bien es cierto que la enseñanza de este tipo de interpretación y de otras modalidades en las universidades se enfoca como una formación eminentemente práctica. Efectivamente, el ejercicio es lo que permite al intérprete adquirir habilidades y competencias que le permitirán solventar las distintas dificultades que pueden darse en el ámbito laboral; no obstante, consideramos primordial que estos se fundamenten sobre una base teórica sólida.

Entre estos aspectos teóricos, no pueden pasarse por alto aquellos relacionados con la rama de la psicología, y que se centran en las dificultades a las que se ha de enfrentar el intérprete, tanto en términos de estrés laboral (al igual que puede suceder en el resto de

profesiones) como de estrés emocional (debido a la naturaleza de los usuarios y los contextos situacionales en los que se desarrolla), y en los riesgos a los que está expuesto, como por ejemplo, padecer síndrome de *burnout*, trauma vicario o fatiga por compasión, conceptos en los que profundizaremos a lo largo de este trabajo.

Al igual que sucede con las profesiones asistenciales (médicos, psicólogos, trabajadores sociales, etc.), los intérpretes de los servicios públicos están expuestos a altos niveles de estrés emocional. El objetivo del presente trabajo es adquirir conciencia de ello y analizar las ventajas de contar con las herramientas y el bagaje teórico necesario sobre dichos aspectos que pueden afectar directamente al ejercicio de la profesión y cómo gestionarlos. Para ello, describiremos las distintas fases y conclusiones de un proyecto de innovación docente entre las ramas de conocimiento de la psicología y la interpretación, llevado a cabo en la Facultad de Traducción e Interpretación de la UVA durante el curso 2016-2017.

## 2. JUSTIFICACIÓN DEL OBJETO DE ESTUDIO

Como se ha indicado anteriormente, el estudio de la gestión del estrés emocional en la interpretación en los servicios públicos no puede abordarse de manera aislada desde la interpretación, sino que debe tener en cuenta la perspectiva de la psicología, como ciencia que estudia el comportamiento del ser humano en relación con el medio que lo rodea.

Partiendo de este enfoque interdisciplinar, en el presente trabajo se abordarán, principalmente, los riesgos a los que está expuesto el intérprete en el plano emocional, concretamente, en los servicios públicos, a raíz de las conclusiones del proyecto de innovación docente «La gestión de situaciones de impacto emocional en la interpretación de los servicios públicos».

Por otro lado, con este TFG se han puesto en práctica ciertos conocimientos que hemos adquirido a lo largo de los estudios del Grado de Traducción e Interpretación. En el primer curso, mediante la asignatura Documentación para Traductores, aprendimos a manejar y gestionar diferentes fuentes de información, lo que nos permitió mejorar notablemente nuestra competencia en el manejo de recursos documentales, imprescindible para la elaboración de un trabajo de estas características. Años más tarde, en el último curso, nos metimos de lleno en el mundo de la interpretación gracias a las asignaturas de Interpretación Consecutiva, Interpretación Simultánea, Interpretación Social, Prácticas de Interpretación Consecutiva y Prácticas de Interpretación Simultánea, que despertaron en mí un gran interés hacia esta disciplina.

El hecho de haber cursado asignaturas en las que se han puesto en práctica las diversas técnicas de interpretación, nos ha permitido, a su vez, tener constancia de las diferencias existentes entre todas ellas. Así, tras cursar la asignatura de Interpretación Social fuimos conscientes de que esta última es la que genera un mayor estrés en el intérprete, principalmente, en el plano emocional, puesto que se trabaja con usuarios que se encuentran en una posición desfavorecida y que, a menudo, han pasado por situaciones traumáticas, lo que provoca que sus relatos incluyan, en la mayoría de los casos, sucesos dolorosos y emotivos. Todo ello justifica nuestro interés por el tema y objeto de estudio de nuestro TFG.

Por otro lado, resulta necesario reflejar las competencias específicas adquiridas durante la realización del Grado que se han implementado durante la elaboración del presente trabajo:

- E5. Desarrollar razonamientos críticos y analógicos.
- E22. Reconocer el valor de la comunicación verbal y no verbal.
- E23. Reconocer el valor de los procesos mentales en la labor lingüística y traductológica.
- E42. Conocer los aspectos económicos, profesionales y deontológicos de la práctica de la traducción general/especializada y de la interpretación.
- E45. Dar respuesta y manifestar seguridad ante la tensión propia de la práctica de la interpretación.
- E46. Mostrar curiosidad hacia la mediación lingüística, desde un punto de vista científico y profesional.
- E48. Desarrollar la capacidad de comunicarse con expertos de otras áreas, además de la propia, como fuente complementaria de un trabajo de investigación de mayor alcance.
- E49. Desarrollar la capacidad de aplicar los conocimientos y competencias adquiridos durante el grado sobre algún aspecto de la mediación lingüística a la práctica y a la investigación.
- E50. Conocer las habilidades y métodos generales y específicos de investigación y aplicarlos a proyectos concretos del área de la Traducción e Interpretación y de las Humanidades en general.
- E51. Conocer los fundamentos interdisciplinares que servirán de marco teórico para el trabajo de fin de grado.
- E58. Desarrollar capacidad para la mediación interlingüística.
- E62. Desarrollar la actitud de búsqueda de calidad permanente en el trabajo de interpretación.
- E64. Gestionar el cansancio y el estrés.
- E70. Sintetizar las distintas formas de traducción y comprender las actitudes de los traductores [e intérpretes].

La mayoría de estas competencias se han adquirido en asignaturas propias de interpretación gracias a la formación universitaria recibida y, a su vez, se han afianzado mediante la investigación llevada a cabo en el presente trabajo.

### **3. OBJETIVOS**

El principal objetivo de nuestro TFG es demostrar el impacto del estrés emocional al que están sometidos los intérpretes comunitarios y plantear distintos métodos de afrontamiento, para poder aplicarlo a la formación del intérprete en los servicios públicos como importante contenido transversal dentro del currículo de las asignaturas de interpretación en general y de Interpretación Social en particular. A su vez, destacamos los siguientes objetivos:

- Demostrar la complejidad de la labor del intérprete.
- Analizar los riesgos a los que el intérprete está expuesto en el plano emocional.
- Reflexionar sobre cómo la adopción de distintos roles en la interpretación puede afectar en mayor o menor medida a la aparición del desgaste emocional.
- Poner de manifiesto la pertinencia de implementar en el futuro contenidos transversales del ámbito de la psicología en el Grado de Traducción e Interpretación.
- Llamar la atención sobre la importancia de una formación especializada en interpretación social, que conjugue tanto la adquisición de conocimientos teóricos como la puesta en práctica de los mismos.
- Promover el aprendizaje mediante el desarrollo de proyectos en los que prime la participación activa de los estudiantes y el contacto con expertos de reconocido prestigio, que ofrezca un valor añadido a la formación tradicional.

### **4. METODOLOGÍA Y PLAN DE TRABAJO**

Es interesante señalar que el proyecto de innovación docente sobre Gestión de situaciones de impacto emocional en la interpretación en los servicios públicos, del que hemos formado parte y que se presenta al lector en la segunda parte del trabajo, se desarrolló de manera simultánea a la realización de este TFG, lo que nos permitió no solo ir profundizando en los distintos aspectos teóricos de la gestión del estrés a medida que estos se iban abordando en



el proyecto, sino también aplicar la base conceptual, teórica y argumental a un propósito concreto.

A continuación, nos gustaría ofrecer una visión general de la estructura del presente trabajo. Nuestro TFG está dividido en un primer bloque teórico de introducción al marco conceptual del estrés, el estrés laboral y el estrés en la profesión de intérprete, y que, a su vez, servirá de marco contextualizador para la segunda parte, en la que se presenta y describe el proyecto en sus distintas fases, se exponen los principales resultados del mismo y se reflexiona sobre las enseñanzas extraídas a partir de este. Seguidamente, se exponen las conclusiones generales del trabajo y, por último, un apartado de referencias bibliográficas consultadas, así como otros documentos de interés, incluidos en el apartado de *Relación de anexos*.

En cuanto al marco teórico, cabe destacar que los contenidos se han abordado siguiendo una línea que avanza desde los aspectos más generales de la materia hasta los más específicos.

En primer lugar, se llevó a cabo una investigación sobre el principal concepto de la psicología que captó nuestro interés y que constituye el eje conductor de este trabajo, es decir, el estrés. Así, se diferenciaron los distintos tipos de estrés y se investigó sobre otros aspectos de gran relevancia, como cuáles son los principales estresores, qué manifestaciones e impacto produce el estrés en el individuo y las distintas herramientas de las que disponemos para afrontar y gestionar el estrés.

A continuación, pasamos a abordar de manera más específica el estrés laboral, concretamente, el denominado síndrome de *burnout* o quemarse por el trabajo. Para ello, analizamos las distintas dimensiones de este síndrome, los detonantes del mismo, las manifestaciones en el individuo y los métodos de evaluación y prevención. Asimismo, se indagó en los distintos grupos profesionales que sufren un riesgo más elevado de experimentar este síndrome.

Con el fin de poner de manifiesto el paralelismo entre aquellas afecciones que pueden padecer los trabajadores asistenciales y los intérpretes de los servicios públicos, posteriormente se analizó el desgaste profesional en esta área de los servicios públicos. A su vez, se estudiaron conceptos que a menudo se confunden, como la empatía y la compasión, y otros fenómenos como el trauma vicario, la fatiga por compasión, etc., que pueden sobrevenir en el ejercicio de la profesión.

El último apartado del marco teórico hace hincapié en la profesión del intérprete. Primeramente, llevamos a cabo una breve introducción sobre los distintos perfiles profesionales y los distintos ámbitos de interpretación, para profundizar, más adelante, en el intérprete en los servicios públicos. A continuación, se incidió en las principales dificultades y riesgos que esta

profesión conlleva desde el punto de vista del desgaste emocional, y se llevó a cabo un breve análisis de los estándares de conducta y sus implicaciones en materia de estrés.

La parte práctica, como hemos señalado, presenta al lector el desarrollo del citado proyecto y analiza sus resultados y el grado de aprovechamiento por parte del alumnado. Puesto que el apartado 9.3. está expresamente dedicado a detallar la metodología seguida a lo largo del mismo, no se estima necesario hacerlo en esta sección, para evitar la redundancia de contenidos.

## 5. LA GESTIÓN DEL ESTRÉS

### 5.1. Qué es el estrés

Se trata de un término que, sin duda, resulta familiar para la mayoría de las personas. Todos hemos experimentado estrés en algún momento de nuestras vidas; no obstante, no siempre somos capaces de definirlo o de describir la sensación que nos produce.

Por ello, este término ha despertado el interés de numerosos estudiosos e investigadores a lo largo de la historia y ha sido abordado desde distintas perspectivas y áreas de la ciencia. Ya en el siglo V a. C., queda latente ese interés por el estrés en los escritos de Hipócrates, destacado médico de la Antigua Grecia (de Pablo, 2004).

Más adelante, hacia el siglo XIV, el término 'estrés' se empleaba «para aludir a experiencias negativas como adversidades, sufrimiento o aflicción». No obstante, a partir del siglo XVII el concepto comenzó a cambiar de significado, entendiéndose desde un enfoque más físico. Siguiendo este punto de vista, Hook, conocido científico inglés, concebía el estrés como «la fuerza interna generada dentro de un cuerpo por la acción de otra fuerza que tiende a distorsionar dicho cuerpo», basándose en la acepción figurativa del sinónimo de estrés (*strain*), cuyo significado es 'presión' (en Espinoza, 2000: 30).

El término, sin embargo, no se popularizó hasta 1936, de la mano de Hans Selye, médico y fisiólogo austrohúngaro. Selye se alejó de la concepción física y, por tanto, no hizo referencia a ningún peso o fuerza, sino que definió el estrés como «la respuesta no específica del organismo a toda demanda que se le haga» (en Labrador y Crespo, 1993: 8). Fue entonces cuando adquirieron importancia conceptos como 'estímulo' o 'respuesta'. El primero se entiende como la fuerza que actúa sobre el individuo y desencadena una respuesta, ya sea fisiológica o psicológica, como reacción ante dichos estímulos o estresores ambientales (Dolan *et al.*, 2005).

En sus investigaciones iniciales sobre el estrés, Seyle partía del supuesto de que los estresores existentes eran prácticamente universales, y que los diferentes organismos presentaban una respuesta de activación generalizada e inespecífica: generalizada en cuanto que afecta a todo el organismo, e inespecífica en cuanto que es la misma para cualquier estresor o situación estresante.

Asimismo, denominó este fenómeno como síndrome general de adaptación (GAS, por sus siglas en inglés), que consta de tres fases: alarma, resistencia y agotamiento. Según Gray (1993), tras la primera fase, se inicia un periodo en el cual aumenta la resistencia al estrés desencadenante, pero disminuye la resistencia a otros tipos de estrés. Cuando el estrés se prolonga excesivamente es cuando se produce el periodo final de agotamiento, caracterizado por una caída de la resistencia a todo tipo de estrés.

No obstante, algunos autores no compartían esa misma concepción de Seyle sobre la existencia de una respuesta generalizada e inespecífica, considerando que existen grandes diferencias individuales, ya que cada persona reacciona ante los diversos estímulos de distinto modo. Por ejemplo, según Melgosa (2006), para algunas personas el hecho de hacer un examen, discutir, permanecer en un atasco, etc. puede resultar una experiencia agotadora y muy negativa, mientras que para otros estas vivencias resultan solo ligeramente alteradoras. De este modo, la reacción ante este tipo de situaciones no será la misma en cada individuo, puesto que muchos de ellos ni siquiera la habrán concebido como una situación de estrés.

¿Qué entendemos, por tanto, por una situación de estrés? Autores como Labrador y Crespo (1993: 11) consideran que «una persona está sometida a una situación de estrés cuando ha de hacer frente a demandas ambientales que sobrepasan sus recursos, de manera que el sujeto percibe que no puede darles una respuesta efectiva». En ese instante, el organismo transmite una respuesta de estrés en la que se produce un considerable aumento de la activación fisiológica y cognitiva del organismo, puesto que este inicia la preparación para una intensa actividad motora.

Nuestro cuerpo necesita responder a ciertos estímulos que provocan alteraciones tanto en nuestra vida física como emocional y que exigen de nuestro organismo cierto esfuerzo. Según Barrero (2000: 20), desde una perspectiva biológica, el estrés «no es más que el aumento de la secreción de ciertos tipos de hormonas».

Por ello, de acuerdo con este autor, el estrés se presentaría como un mecanismo de adaptación que hace que el organismo segregue ciertas hormonas (adrenalina, noradrenalina y catecolaminas) con el fin de conseguir la adaptación a una nueva situación. No obstante, el hecho de que nuestro cuerpo segregue más hormonas no tiene por qué resultar perjudicial, a no ser que el esfuerzo de nuestros órganos sea realmente excesivo.

En este sentido, cabe destacar que existe una gran división de opiniones acerca de los efectos del estrés, como veremos a continuación. Popularmente, se asocia el estrés con un sentimiento que produce únicamente efectos negativos en nuestro cuerpo; no obstante, son muchos los investigadores que afirman que el estrés también conlleva ciertos aspectos positivos.

De Pablo (2004: 92) define el estrés como «el proceso total mediante el cual juzgamos y respondemos a los hechos denominados estresantes, que nos amenazan o nos desafían». Sin embargo, considera que dichos agentes estresantes también pueden tener efectos positivos, ya que nos excitan y motivan para resolver los problemas.

Por otro lado, Melgosa (2006) sostiene que aunque el estrés es un estado de fuerte tensión fisiológica o psicológica que, en ocasiones, puede contribuir al desarrollo de una serie de enfermedades, no es necesariamente nocivo, pudiendo ayudarnos a alcanzar los objetivos deseados.

Barrero (2000: 19-20) plantea una definición de carácter más divulgativo: «situación de riesgo próximo de enfermar en que se coloca un individuo cuando se exige, o exige a alguno de sus órganos o aparatos, un rendimiento superior al normal». A pesar de que pueda parecer que este autor aboga por la concepción negativa del estrés, también afirma que la respuesta interna con que cada individuo afronta el estímulo puede servir para neutralizar el efecto negativo que acarrea el estrés.

Como ya hemos mencionado, popularmente el estrés lleva asociada una connotación negativa. Según Melgosa (2006), esto es el resultado del propio origen etimológico de la palabra. En la Edad Media, se empleaba el término 'distrés' para denominar a este fenómeno, por lo que se considera antecesor inmediato de la acepción que ha sido tan acogida en las distintas lenguas: el moderno *stress*. Actualmente se emplean ambas formas; no obstante, ambos términos tienen connotaciones distintas que es necesario matizar: mientras que *estrés* hace referencia a 'énfasis', 'tensión' o 'presión' y engloba tanto un sentido negativo como un sentido positivo, *distrés* se refiere a una situación de dolor psíquico, sufrimiento o angustia, siempre empleado en sentido negativo.

Como se puede observar, en castellano el término se ha acuñado entendido principalmente como una sensación de efectos negativos. Bien es cierto que el término *distrés* es de uso habitual en el campo de la medicina; no obstante, el DRAE únicamente ofrece la acepción negativa de estrés: «tensión provocada por situaciones agobiantes que originan reacciones psicósomáticas o trastornos psicológicos a veces graves».

Sin embargo, este término engloba tanto el estrés positivo (eustrés) como el estrés negativo (distrés), tal y como veremos más adelante.

## 5.2. Tipos de estrés

A día de hoy existen numerosas clasificaciones del estrés basadas en diferentes criterios; no obstante, nos parece adecuado abordar, en primera instancia, los distintos tipos de estrés desde una perspectiva más general. Para ello, se ha tomado la clasificación planteada por Terrass (1994), que distingue entre estrés emocional y estrés físico.

Este autor considera que el estrés emocional y mental es aquel que se produce como reacción a situaciones que producen en nosotros un efecto relativamente inmediato, tanto mental como emocionalmente. Estas situaciones pueden ser tanto del presente, como del pasado, o bien situaciones que prevemos que se pueden producir y, generalmente, se originan por factores como problemas en el trabajo, dificultades de relación, preocupaciones financieras, divorcio o separación, apremios de tiempo, exámenes u oposiciones, etc. Además, en relación con este tipo de estrés, se encuentra el umbral de confianza, «que determina con frecuencia la posibilidad de padecer estrés emocional o mental ante un acontecimiento» (Terrass, 1994: 22). El umbral de confianza, generalmente, aumenta o disminuye en relación con eventos del pasado. No obstante, a pesar de que muchos individuos sufren estrés antes de un evento determinado debido a ciertos motivos fundados o experiencias negativas previas, muchos otros sufren estrés ante situaciones concretas, como la realización de un examen, a pesar de que siempre les haya ido bien, simplemente porque se trata de una 'respuesta aprendida', entendida como aquella que nos es inculcada por nuestro entorno y educación y que hace que percibamos ciertos acontecimientos de una forma determinada, incluso sin haberlos experimentado con anterioridad (por la influencia de familiares, amigos, profesores, etc.).

Por otro lado, se encuentra el estrés físico y medioambiental, que se produce cuando los estímulos estresantes perturban el funcionamiento normal de nuestro organismo y afectan directamente al funcionamiento físico. Entre estos factores se encuentran el ejercicio excesivo o agotador, esfuerzo físico extenuante, cambios extremos de temperatura, etc. A su vez, el estrés físico puede ser grave o leve, dependiendo de la naturaleza del estímulo estresante.

Pese a esta distinción entre estrés físico y emocional, el autor considera que se trata de un círculo vicioso, puesto que, a menudo, el estrés emocional de larga duración desemboca en una manifestación física, del mismo modo que un estrés físico externo puede tener un efecto emocional y mental.

Afortunadamente, independientemente de que el estrés sea físico o mental, el ser humano dispone de ciertos mecanismos de defensa para hacer frente a los efectos que produce. Como veremos más adelante, es posible tanto reducir la influencia del estrés a corto plazo, como emplear métodos para combatir los efectos del estrés a largo plazo.

A su vez, autores como Orlandini (1999) proponen clasificar el estrés en función del tipo de trauma que lo genera. Así, distingue entre estrés amoroso, familiar, académico, médico y ocupacional, entre otros. El estrés ocupacional resulta, en nuestro caso, de gran interés para la contextualización del proyecto, por lo que se ahondará en él en los siguientes apartados.

Por último, resulta interesante profundizar en la dicotomía distrés-eustrés, que se deriva de la clasificación del estrés según las connotaciones positivas o negativas que despierta. Como ya sabemos, el estrés no siempre produce efectos negativos y, por ello, consideramos más apropiado concebir el estrés como un concepto neutro, del que emanan los subconceptos de estrés positivo y estrés negativo.

Así, según Pacheco (2016), el término *eustrés* hace referencia al estrés positivo que nos permite adaptarnos a los cambios y reaccionar con mayor eficacia y determinación ante determinadas circunstancias. Por otro lado, el término con el que nos referimos al estrés negativo es *distrés*, que hace que la persona se vea incapaz de hacer frente a determinada situación.

Uno de los parámetros de medición más extendidos para comprender los efectos de cada tipo de estrés es la denominada curva de Yerkes-Dodson (1908), que reproducimos a continuación:



Gráfico 1. Curva de Yerkes-Dodson: Estrés negativo versus estrés positivo

Como se puede apreciar, el estrés positivo facilita el alto rendimiento, aumenta el compromiso con la tarea que se ha de llevar a cabo y favorece la creatividad del individuo. Por el contrario, el estrés negativo, que engloba tanto niveles excesivamente bajos como altos de estrés, perjudica el rendimiento de la persona, ocasionando mayor irritabilidad, frustración, ansiedad y extenuación. Además, como veremos más adelante, el hecho de que se alargue un

estado de excitación permanente puede acabar minando las defensas, tanto a nivel físico como emocional, lo que puede acarrear consecuencias negativas para la salud.

### 5.3. Principales estresores

Existen diversos factores que inciden en el desencadenamiento del estrés. Como ya se ha indicado, con el término 'estresores' nos referimos a aquellos factores o circunstancias susceptibles de causar estrés. A su vez, de acuerdo con Barrero (2000), elementos como el ambiente, el entorno o el medio en el que se produce la estimulación también pueden influir notablemente en los distintos estresores, potenciando o minimizando los efectos que produce el estrés e incluso pudiéndose convertir en desencadenantes del estrés en sí mismos.

Tal y como se ha mencionado anteriormente, una misma situación puede no ser estresante para una persona y serlo intensamente para otras. Esta naturaleza contextual y personal del estrés ha llevado a los expertos a tratar de identificar cuáles son las circunstancias que generalmente convierten un suceso o situación específica en estresante. Con el fin de identificar qué características comparten estas situaciones estresantes, se han realizado numerosas clasificaciones, teniendo en cuenta diferentes factores. Veamos, a continuación, algunas de ellas:

En primer lugar, recogemos la clasificación planteada por Labrador y Crespo (1993), quienes, a su vez, se sirven como referencia de la propuesta de Everly (1989), en la que se distinguen dos tipos principales de estresores:

- a) Psicosociales: son aquellos estímulos o situaciones que no ocasionan la respuesta del estrés directamente, sino que se convierten en estresores a través del significado que cada persona les asigna, esto es, mediante la interpretación cognitiva. Por ejemplo, hablar en público, una discusión con la pareja, etc.
- b) Biológicos: son aquellos estímulos o situaciones que se convierten en estresores al producir en el organismo determinados cambios bioquímicos o eléctricos que desencadenan la respuesta del estrés automáticamente, independientemente de la interpretación cognitiva. Por ejemplo, entre esos elementos se encontrarían el café, el tabaco, hacer ejercicio, la exposición a un ruido intenso, etc.

A su vez, ambos tipos de estresores pueden provenir tanto de estímulos externos como internos. Los estresores internos pueden ser sucesos o estímulos de características físicas (sensación de malestar por una indigestión, el dolor de una herida, una enfermedad) o de características cognitivas (recuerdo de situaciones desagradables, sensación personal de

incompetencia o dificultad de ciertas tareas). Igualmente, los estresores externos pueden provenir de aspectos físicos (ruido o luz intensa, temperaturas extremas) o implicar aspectos cognitivos (pensar que nuestra pareja tiene un comportamiento extraño, suspender un examen, etc.).

Centrándonos de nuevo en el grado de positividad o negatividad que el estrés conlleva, cabe destacar que tan estresantes pueden ser los eventos positivos percibidos como agradables, como los eventos aversivos o amenazantes. Según diversas investigaciones, como las llevadas a cabo por Holmes y Rahe (1967, en Labrador y Crespo, 1993), la explicación es que ciertas situaciones que desencadenan impulsos positivos también producen un cambio, lo que lleva al individuo a tener que adaptarse a esta nueva situación.

Estos autores han estudiado los patrones que parecen contribuir a hacer estresante una situación de manera recurrente, entre los que destacan las siguientes: un cambio o novedad en la situación estimular (aparición de demandas nuevas), la duración de la situación de estrés (a mayor duración, mayores consecuencias negativas), la severidad o impacto del estresor, la probabilidad de que ocurra el acontecimiento, la incertidumbre, la ambigüedad (desconocimiento de alguno de los parámetros del estímulo), la alteración en las condiciones biológicas del organismo o los factores temporales.

Si tenemos en cuenta este último factor temporal, resulta interesante la propuesta de Elliot y Eisdorfer (1982, en Barrero, 2010), quienes distinguen cuatro categorías generales desencadenantes de estrés:

- a) Estresores agudos: están muy limitados en el tiempo. Por ejemplo, la espera de las calificaciones de un examen o resultados de una operación o simplemente situaciones estresantes más puntuales, como que se nos meta una abeja en el coche o el periodo de nerviosismo que experimentamos al realizar una entrevista de trabajo.
- b) Secuencias estresantes: son periodos de tiempo más largos, como puede ser un proceso de divorcio, un juicio, la muerte de un ser querido o la pérdida de empleo.
- c) Estresores intermitentes: por ejemplo, la realización de un examen.
- d) Estresores crónicos continuos: son aquellos que producen una tensión constante a largo plazo, como por ejemplo, ciertas enfermedades o trabajos estresantes.

Entre estos acontecimientos cotidianos, el autor ofrece una lista llena de tópicos, pero no por ello menos ciertos, de causas de estrés, entre los que se encuentran la realización de tareas domésticas, el ámbito laboral, el factor económico, una excesiva acumulación de obligaciones y/o responsabilidades, el entorno familiar, el ruido, etc. Según Barrero, el ámbito familiar, constituye, generalmente, uno de los principales focos generadores de estrés, ya que, por



ejemplo, el hecho de realizar todas las tareas domésticas en soledad, sin obtener reconocimiento por ello, o la existencia de conflictos con la pareja pueden ocasionar un gran malestar personal. No obstante, otros factores tales como los agentes económicos o la situación laboral en la que se encuentra el individuo también poseen una gran importancia. De este modo, la insatisfacción en el ámbito laboral, derivada de aspectos como la ausencia de perspectivas de futuro, falta de reconocimiento personal, problemas relacionales, pérdida de interés por la tarea desarrollada, etc. puede acarrear numerosos problemas y conducir al denominado síndrome de *burnout*, en el que se profundizará en los posteriores apartados.

#### **5.4. Manifestaciones e impacto en el individuo**

A menudo, las respuestas ante situaciones estresantes que se producen en los individuos comparten características similares. Como hemos visto, Seyle defendía que la respuesta de activación que presentaban los organismos era general e inespecífica, y se dividía en tres fases: alarma, resistencia y agotamiento.

Terrass (1994), por su parte, analizó el síndrome general de adaptación planteado por Seyle como si de un proceso de reequilibrio se tratara. Según este autor, cuando tiene lugar una situación estresante, se produce una reacción en el organismo y esta reacción, a su vez, pretende compensar la tensión ocasionada para que el organismo recupere su equilibrio normal.

Cuando nuestro cuerpo o mente se encuentran bajo tensión, funcionamos de forma diferente para superarla y el sistema de compensación de nuestro organismo se manifiesta mediante la reacción al estrés. Este mismo autor considera que algunas de las reacciones más corrientes a un estímulo o situación estresante son la tensión, rigidez muscular, sudoración, estado de hiperalerta, alteración del ritmo respiratorio y aumento del latido cardiaco.

Según Barrero (2000), el problema reside en el exceso de exigencias que no pueden ser atendidas. Si no se posee un método de afrontamiento para estas exigencias, ya sean externas o internas, salta el mecanismo de homeostasis y se produce el estrés negativo, con sus consecuentes trastornos físicos y psíquicos.

Por tanto, el aspecto verdaderamente perjudicial radica en aquellas situaciones estresantes que se prolongan en el tiempo, es decir, en el estrés a largo plazo. Terrass (1994) advierte de las consecuencias para la salud de estas reacciones duraderas, que pueden derivar en enfermedades cardiovasculares y cerebrovasculares, como hipertensión, arteriosclerosis, fallos cardiacos, etc. Además, el sistema inmunitario se puede ver debilitado y puede ocasionar otros problemas como artritis, alergias, diabetes, trastornos digestivos e intestinales, etc.

Por otro lado, de acuerdo con Melgosa (2006), además de conllevar trastornos físicos, el estrés también afecta notablemente a áreas psíquicas: cognitiva, emocional y conductual. Con respecto al área cognitiva, el estrés implica una mayor dificultad de concentración, disminución de la memoria, incapacidad para evaluar correctamente las situaciones, pérdida de coherencia a la hora de actuar, etc. El área emotiva se ve afectada en cuanto que el individuo puede sufrir tensión, hipocondría, trastorno de algunos rasgos de la personalidad (impaciencia, intolerancia, etc.), pérdida de importancia de los valores éticos, depresión y debilitamiento de la autoestima. Por último, en el área conductual puede desencadenar un descenso de la fluidez verbal, pérdida del interés, absentismo (laboral o académico), aumento del consumo de alcohol, tabaco, café u otras drogas, disminución del nivel de energía, alteración de los patrones de sueño, problemas con la pareja (desconfianza, delegación de responsabilidades) o incluso ideas suicidas.

Como venimos recalcando, el estrés puede llegar a tener efectos verdaderamente perjudiciales para nuestro organismo. No obstante, existen diversas técnicas tanto de prevención como de gestión del estrés.

## **5.5. Cómo afrontar y gestionar el estrés**

En primer lugar, cabe destacar la diferencia existente entre las estrategias de prevención del estrés y las estrategias de afrontamiento o *coping* del estrés. Vamos a incidir en este segundo concepto, proporcionando diversos métodos planteados por distintos autores a lo largo de la historia. Además, como punto de partida, adoptaremos la formulación planteada por Lazarus y Folkman (1986, en Labrador y Crespo, 1993: 36), quienes definen el afrontamiento como «aquellos procesos cognitivos y conductuales constantemente cambiantes que se desarrollan para manejar las demandas específicas externas y/o internas que son evaluadas como excedentes o desbordantes de los recursos del individuo». Existen además distintos tipos de afrontamiento, dependiendo de si nos centramos en el problema, con el fin de manipularlo o alterarlo, o si nos centramos en la emoción, en tanto que lo que se pretende es regular la respuesta emocional.

Entre los métodos más tradicionales de afrontamiento del estrés destacan los ejercicios de autodiagnóstico planteados por Mills (1987, en Barrero, 2000), quien recomienda la plasmación por escrito de las reflexiones propias. Entre estas reflexiones, el autor propone hacer listas con sentimientos o sensaciones desagradables que se hayan experimentado en algún momento y anotar, a su vez, quiénes son las personas con las que más interactuamos y con quienes se dan estas sensaciones desagradables. En su opinión, este método resulta muy beneficioso para conocernos a nosotros mismos y así ser conscientes de dónde somos más

vulnerables y qué aspectos de nuestra personalidad debemos de analizar más cuidadosamente, además de ayudarnos a identificar el problema desencadenante del estrés.

Otros autores como Dolan *et al.* (2005) proponen ciertas formas genéricas para superar el estrés, como por ejemplo, descargar las tensiones, someterse a una dieta antiestrés (sana, variada y equilibrada, evitando bebidas excitantes), realizar estiramientos y ejercicio físico, utilizar técnicas de relajación, estar en contacto con la naturaleza, dedicarnos tiempo a nosotros mismos, etc.

Todas estas técnicas se corresponderían con el segundo tipo de afrontamiento, ya que modulan la respuesta de estrés, propiciando un estado físico favorable y haciendo que el individuo se vuelva más resistente a los efectos negativos del estrés. Sin embargo, de entre todas estas opciones, estos autores destacan el uso de las técnicas de relajación, puesto que se han convertido en una herramienta muy demandada por la sociedad. A pesar de ser una técnica clásica en psicología, sigue siendo una de las técnicas preferidas, sobre todo a la hora de lidiar con problemas relacionados con la tensión. No obstante, a la hora de solucionar problemas como el estrés, según estos autores, no se considera que las técnicas de relajación puedan solventar el problema como tal, sino que simplemente sirven para aliviar los síntomas del estrés a corto plazo.

En la actualidad, sin embargo, también han suscitado interés técnicas como el *mindfulness*, que precisamente tratan de buscar soluciones a largo plazo. El *mindfulness*, en el que ahondaremos más adelante como parte de las enseñanzas del seminario impartido por Paula Odriozola dentro de las actividades programadas del proyecto de innovación, es una técnica mediante la cual tomamos conciencia permanente de nuestra experiencia, tanto física como mental, lo que nos permite contemplar todas estas experiencias o sensaciones sin reaccionar ante ellas. Autores como Stahl y Goldstein (2010: 43) destacan de esta técnica que nos permite «ser plenamente conscientes de lo que ocurre en el momento presente, sin filtros ni prejuicios de ningún tipo, algo que puede aplicarse a cualquier situación».

## 6. EL ESTRÉS LABORAL

El trabajo constituye uno de los elementos esenciales de nuestra vida, ya que, en la mayoría de los casos, hace que nos sintamos útiles dentro de la sociedad. Paralelamente, esto supone una presión añadida que convierte el ámbito laboral en uno de los entornos más comunes en los que se produce el estrés.

Dolan *et al.* (2005: 21) definen el estrés laboral como «el desequilibrio entre las aspiraciones de un individuo y la realidad de sus condiciones de trabajo»; es decir, la diferencia entre las demandas profesionales y la capacidad para acometerlas. Este desequilibrio se produce cuando el trabajador se encuentra ante una situación amenazante, ya sea por el exceso de demandas o por la falta de medios para satisfacerlas.

En la actualidad, el problema se ha agravado, puesto que los trabajadores cuentan con una mejor formación y, por ello, tienen expectativas más amplias: los trabajos ya no son simplemente un medio de ganarse la vida, sino que han de despertar interés en el trabajador y deben de ser estimulantes y valorados.

A su vez, estos mismos autores aseguran que cada vez resulta más complicado separar la vida laboral de la personal. El lugar de trabajo constituye el entorno en el que los individuos interactúan unos con otros, hacen uso de sus habilidades y, así, satisfacen su necesidad de autorrealización. Por tanto, cuando sus expectativas no se ven alcanzadas o deben lidiar con una atmósfera negativa, el estrés laboral aumenta. Todo ello influye negativamente en la valoración de la autoestima, la sensación de seguridad, el optimismo y la creatividad, lo que a menudo desencadena, a su vez, problemas en el ámbito familiar y personal.

### **6.1. El síndrome de *burnout* o quemarse por el trabajo**

En primer lugar, debemos detenernos en la denominación de este fenómeno, el cual se designa mediante distintos sinónimos que pueden dar lugar a confusión. Autores como Gil-Monte y Moreno (2007) se decantan por la denominación española «síndrome de quemarse por el trabajo» (SQT), que también se correspondería con otros términos que toman como referencia el contenido semántico o patológico: desgaste profesional, síndrome de cansancio emocional. No obstante, en adelante optaremos por la denominación que toma como origen el término anglosajón (*burnout*), por su uso generalizado en este campo de estudio.

En segundo lugar, resulta necesario matizar que los términos síndrome de *burnout* y estrés laboral no son sinónimos ni, por tanto, intercambiables. El síndrome de *burnout* es, en realidad, una de las consecuencias del estrés laboral, no el estrés laboral en sí mismo.

Así lo confirman estudiosos como Álvarez y Fernández (1991: 257), que definen el *burnout* como «la consecuencia de altos niveles de tensión en el trabajo, frustración personal e inadecuadas actitudes de enfrentamiento a las situaciones conflictivas». Es decir, se trata de un proceso de adaptación a situaciones de estrés laboral, caracterizado por desgaste emocional, disminución en la productividad y distanciamiento emocional.

Gil-Monte y Peiró (1997), por su parte, sostienen que se trata de una respuesta al estrés laboral crónico, singularizada por el agotamiento emocional y por actitudes y sentimientos negativos, tanto hacia el resto de personal como hacia el propio rol profesional.

El síndrome de *burnout* se ha estudiado, fundamentalmente, desde dos enfoques: la perspectiva psicosocial y la perspectiva clínica.

Dentro de la perspectiva psicosocial, destaca la definición de *burnout* planteada por Maslach y Jackson (1980, 1981, 1985 y 1986), quienes lo definen como «síndrome tridimensional que se desarrolla en aquellos profesionales cuyo objeto de trabajo son personas». Estas tres dimensiones son el agotamiento emocional, la despersonalización y el logro o realización profesional y/o personal. Profundizaremos en cada una de ellas más adelante (en Guerrero y Vicente, 2001: 44).

Por otro lado, Freudenberg (1974, en Guerrero y Vicente, 2001: 43), defensor del enfoque clínico, defiende que el *burnout* es típico de las denominadas profesiones de servicios de ayuda, que se caracteriza «por un estado de agotamiento como consecuencia de trabajar intensamente sin tomar en consideración las propias necesidades». De acuerdo con esta premisa, aquellos profesionales más comprometidos serán más susceptibles de padecer este síndrome, ya que dejan de lado sus propios 'intereses', anteponiendo los de sus clientes, pacientes, etc.

Pese a que, en ambos enfoques, el síndrome de *burnout* aparece intrínsecamente ligado a las profesiones de servicios de ayuda, la investigación en este campo de estudio, como la llevada a cabo por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT) ha puesto de manifiesto que el riesgo de *burnout* es extensible a una gran variedad de profesiones, como veremos más adelante.

#### 6.1.1. Factores desencadenantes

Ya hemos descrito el *burnout* como la respuesta que genera el organismo ante fuentes de estrés laboral, por lo que aquellos estresores desencadenantes del estrés en el ámbito del trabajo serán, a su vez, factores desencadenantes del *burnout*.

Dolan *et al.* (2005) afirman que, debido a las crecientes expectativas de los trabajadores, hoy en día hay causas de estrés laboral emergentes, tales como la inseguridad laboral creciente, la monotonía, la necesidad de cambio permanente, la excesiva dependencia tecnológica, la fragmentación entre el mundo personal, familiar y laboral, etc.

En base a estos y otros parámetros, estos autores proponen una clasificación exhaustiva de los tipos de estresores, distinguiendo entre estresores individuales (aquellos que determinan la susceptibilidad de cada persona al estrés), extraorganizativos (los que ocurren fuera del ámbito de la empresa) e intraorganizativos:

Individuales	Valores personales, necesidades, habilidades, personalidad (ansiedad neurótica, introversión, extroversión, rigidez, ansiedad, flexibilidad, ambición) y aspiraciones.	
Extraorganizativos	Factores familiares, sociales y económicos.	
Intraorganizativos	del ambiente físico	Luz, ruido, espacio.
	de nivel individual	Sobrecarga / falta de trabajo, conflictos de roles, ambigüedad de roles, discrepancias con las metas de la carrera laboral.
	de nivel grupal	Falta de cohesión, conflicto grupal, clima grupal, presiones de grupo.
	organizativos	Clima de la organización (relajado, tenso, cordial), tamaño y estilos gerenciales, estructura jerárquica, tecnología, fechas tope no racionales.

Tabla 1. Tipos de estresores según Dolan *et al.*, 2005 (elaboración propia)

Morán (2005: 40), por su parte, categoriza los estresores del ámbito laboral en función de si estos se generan en un entorno objetivo o subjetivo. Entre los estresores del entorno objetivo, entendido como «las numerosas situaciones que pueden ser potencialmente estresantes para todos los trabajadores», la autora destaca los siguientes:

- Estresores del ambiente físico: arquitectura de los lugares de trabajo, ruido, iluminación, temperatura, aireación e higiene, vibración.
- Estresores individuales: conflicto del rol, ambigüedad de rol, sobrecarga de trabajo, infracarga de trabajo, inseguridad.
- Estresores grupales: relaciones con los supervisores, compañeros o subordinados, el *mobbing*.
- Estresores organizacionales: las políticas de la empresa, cambios organizacionales, la estructura organizacional, el clima organizacional.

- Estresores extraorganizacionales: conflictos de pareja o familiares.

Como se puede observar, se trata de una clasificación muy similar a la llevada a cabo por Dolan *et al.* (2005). No obstante, la clasificación realizada por Morán (2005: 51) es más extensa, sobre todo a la hora de analizar el entorno subjetivo, que define como «la valoración que cada persona realiza de este entorno objetivo, potencialmente estresante, así como la respuesta de afrontamiento que utiliza para hacerle frente y poder restablecer el equilibrio comprometido». El entorno subjetivo lo constituyen las siguiente variables sociodemográficas:

- Edad: los periodos prolongados de estrés intenso acentúan la aceleración del proceso de envejecimiento, con la consecuente pérdida de desempeño.
- Ocupación: a mayor correspondencia entre habilidades, conocimientos y objetivos del individuo con respecto a una profesión determinada, menor será el potencial de estrés.
- Género: según la autora, antiguamente, los niveles de estrés eran más elevados en los varones, debido a la falta de presencia femenina en muchas profesiones. Hoy en día, no obstante, los niveles se están igualando en ambos géneros, si bien los varones siguen siendo más vulnerables ante la adopción de conductas nocivas, llegando incluso a tener comportamientos suicidas.

### 6.1.2. Manifestaciones

Las estrategias que emplean los individuos para soportar el estrés pueden desencadenar numerosas perturbaciones físicas; además, repercuten directamente en la identidad y en la conducta profesional de las personas.

Según Morán (2005), los sentimientos que acompañan al *burnout* resultan, a menudo, dolorosos. De hecho, los primeros síntomas que aparecen son la pérdida de energía y una sensación de decaimiento, seguidos de una actitud de indiferencia que, a su vez, es reemplazada por la tristeza y el cinismo. La autora ha constatado que «algunas personas se vuelven impacientes y, frente a la incapacidad que ellos sienten ante la tarea a realizar, su irritabilidad aumenta y se dirigirá hacia todos los que le rodean» (ibíd. 55). Todo este proceso tiene su explicación en las tres dimensiones del *burnout*:

1. Agotamiento: representa la dimensión individual del *burnout*. Puede tratarse de fatiga tanto física como psíquica, aunque generalmente se habla de cansancio emocional. Los individuos intentan abarcar demasiadas demandas y, por ello, se sienten exhaustos ante la imposibilidad de acometerlas.

2. Despersonalización: constituye la dimensión contextual interpersonal del *burnout* y es una reacción inmediata al agotamiento. Conduce al desarrollo de sentimientos y actitudes negativas, distantes y frías hacia el resto de individuos. Generalmente, estas respuestas negativas afectan a los beneficiarios del servicio, aunque la persona también se muestra más cínica e irritable con su entorno, por ejemplo, con el resto de trabajadores.
3. Realización personal: representa la dimensión de autoevaluación del síndrome y desencadena en el individuo sentimientos de incompetencia y una falta de realización y de productividad en el trabajo. Se produce cuando el individuo siente incapacidad para soportar la presión, lo que le lleva a evitar relaciones personales y profesionales y a experimentar baja autoestima y un bajo rendimiento laboral.

Por otro lado, el síndrome de *burnout* comprende una serie de alteraciones físicas, comportamentales y emocionales, que tienen su origen en factores individuales, laborales y sociales. De acuerdo con Álvarez y Fernández (1991), los principales síntomas del *burnout* se pueden clasificar como sigue:

Psicosomáticos	Frecuentes dolores de cabeza, fatiga crónica, úlceras o desórdenes gastrointestinales, dolores musculares en la espalda y cuello, hipertensión y en las mujeres pérdidas de ciclos menstruales.
Conductuales	Absentismo laboral, aumento de conducta violenta, abuso de drogas, incapacidad de relajarse y comportamientos de alto riesgo (conducción suicida, juegos de azar peligrosos).
Emocionales	Distanciamiento afectivo, impaciencia, deseos de abandonar el trabajo, irritabilidad, dificultad para concentrarse, descenso del rendimiento laboral, dudas acerca de su propia competencia profesional y baja autoestima.
Defensivos	Negación de las emociones, ironía, atención selectiva y desplazamiento de sentimientos.

Tabla 2. Síntomas asociados al síndrome de *burnout* (Álvarez y Fernández, 1991, en Guerrero y Vicente, 2001: 46)



### 6.1.3. Evaluación y prevención del *burnout*

En cuanto a la evaluación del *burnout*, a lo largo de la historia se ha recurrido a varios cuestionarios que permiten detectar el grado de incidencia de este síndrome, mediante el análisis de diversos patrones recurrentes.

Como apunta, Gil-Monte y Moreno (2007: 45), el MBI (*Maslach Burnout Inventory*) «es el cuestionario más utilizado para la evaluación del *burnout* y ha sido el instrumento que ha facilitado la investigación sistemática sobre la teoría». Maslach y Jackson fueron los creadores de este instrumento de medición en 1981, en el que plantearon 22 ítems con un formato de respuesta de grados (de 0 a 6) que reflejaban las tres dimensiones del síndrome (agotamiento, despersonalización y realización personal). A la hora de valorar los resultados, se consideraba que se padecía *burnout* al obtener una puntuación alta en agotamiento emocional y despersonalización y baja en realización personal.

La mayoría de los estudios que se han llevado a cabo han empleado este instrumento como método de medición del desgaste profesional; no obstante, llama la atención que este no cubra ciertos contextos, como el desgaste profesional en ámbitos no asistenciales. Recordemos que Maslach y Jackson consideraban el *burnout* como un síndrome específico de las denominadas profesiones de servicios de ayuda. Por ello, con el fin de solventar esta limitación, se desarrolló el MBI-GS (*Maslach Burnout Inventory-General Survey*), que también permite evaluar el *burnout* en profesiones no asistenciales.

Desde este punto de vista, y dado que amplía el ámbito de evaluación, el MBI puede ser un instrumento muy útil, no solo para la investigación teórica, sino para que las empresas puedan analizar la situación en la que se encuentran sus trabajadores.

Desafortunadamente, son pocas las empresas que prestan atención suficiente al síndrome de *burnout* como un factor de riesgo en la salud de sus trabajadores. En España, de hecho, la salud y prevención de riesgos laborales se sigue centrando en la seguridad e higiene en el trabajo. Dolan *et al.* (2005: 114), por ejemplo, advierten de que, hasta ahora, las empresas «se han preocupado por mejorar la calidad del producto, aumentar la eficacia de los procesos de selección, capacitar equipos de trabajo de alto rendimiento, formar a directivos,...», pero son pocas las empresas que adoptan estrategias para prevenir que sus trabajadores caigan enfermos.

De hecho, en la actualidad existe una gran diversidad de opiniones en torno a si las organizaciones deberían de preocuparse por el bienestar emocional de sus empleados. Tal vez, el problema resida en que las empresas han enfocado esta cuestión desde una perspectiva errónea. Generalmente, las organizaciones han tratado de mejorar su productividad exigiéndoles

a los trabajadores una mayor producción. No obstante, el hecho de aumentar la presión y la carga de trabajo, lejos de solventar la situación, puede producir justamente el efecto contrario.

Por ello, estos mismos autores abogan por un enfoque más global que permita aumentar la productividad sin poner en riesgo el bienestar físico y psíquico de los trabajadores. La esencia de este enfoque es el concepto de calidad de vida laboral, que se define como «la filosofía de organización del trabajo cuyo fin es mejorar la vida del empleado en las organizaciones» (Dolan et al., 2005: 2). La calidad de vida tiene tres dimensiones: la dimensión física, que se centra en la ausencia de enfermedades; la dimensión psicológica, que comprende la percepción del individuo de su estado cognitivo y afectivo; y la dimensión social, que se basa en la percepción de las relaciones interpersonales y los roles sociales.

Así, la calidad de vida en el ámbito laboral combina cuatro necesidades y percepciones del trabajador hacia su empresa que han de ser tenidas en cuenta: sentirse respaldado y cuidado por la empresa, necesidad de que le hagan la vida más fácil, satisfacer los deseos personales y mantener buenas relaciones personales.

De este modo, si las organizaciones aseguran la calidad de vida de sus trabajadores, esto redundará en un mayor nivel de satisfacción y autoestima, lo que les permitirá cumplir con las expectativas y alcanzar los niveles de productividad exigidos.

Otros autores, como Gil-Monte y Moreno (2007: 73), consideran que a nivel organizacional deben de llevarse a cabo diversas acciones, como «planificar la política de personal, diseñar los sistemas de comunicación y los puestos de trabajo, permitir la participación en la toma de decisiones o conceder autonomía a los trabajadores» o realizar actividades de concienciación, para ayudar a los trabajadores a reconocer los síntomas del *burnout*.

## **6.2. Grupos profesionales de riesgo**

Los estudios iniciales sobre *burnout* se centraron en ocupaciones asistenciales, pero como ya sabemos, este fenómeno no se reduce únicamente a este campo, sino que numerosos profesionales de distintos ámbitos laborales también están expuestos a padecer estrés laboral.

Tradicionalmente, se ha considerado que el estrés laboral era exclusivo de determinadas profesiones, tal y como afirma Barrero (2000). Por ejemplo, sería más común que controladores aéreos, agentes de bolsa o empresarios sufrieran estrés, y menos en desempleados, amas de casa o trabajadores emigrantes, según revelaba el perfil de paciente que acudía generalmente a las consultas de profesionales. Sin embargo, ha quedado demostrado que problemas como la

inestabilidad laboral, el exceso de trabajo o la soledad del trabajo doméstico se encuentran también entre los desencadenantes del estrés laboral.

Con el fin de determinar las distintas condiciones laborales derivadas de la ocupación y el cargo que desempeña cada individuo, el INSHT ha elaborado la Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo, que se enmarca en la 6ª Encuesta Europea de Condiciones de Trabajo (EWCS, por sus siglas en inglés).

En dicha encuesta se analizan diversos factores de gran interés, como la exposición a riesgos físicos, ambientales y ergonómicos, o a riesgos psicosociales y organizativos. No obstante, nos vamos a centrar en la salud y el bienestar de los trabajadores, concretamente, en la percepción que estos tienen sobre el estrés en el trabajo.

**Tabla 20. Percepción de estrés en el trabajo por ocupación y actividad**

	Siempre, casi siempre	A veces	Raramente, nunca	NS/NC	Total	
Ocupación	Directores y gerentes	27%	42%	29%	2%	100%
	Técnicos y profesionales científicos e intelectuales	32%	39%	29%	1%	100%
	Técnicos y profesionales de apoyo	34%	36%	29%	2%	100%
	Empleados contables y administrativos	33%	40%	27%	-	100%
	Trabajadores de servicios y vendedores	30%	35%	34%	2%	100%
	Trab. cualificados del sector agrario	22%	21%	51%	6%	100%
	Art. y trab. cualificados de la industria y construcción	27%	35%	36%	2%	100%
	Operadores de instalaciones y maquinaria	32%	38%	29%	2%	100%
	Ocupaciones elementales	25%	34%	38%	3%	100%
Actividad económica	Agricultura	24%	24%	47%	6%	100%
	Industria	31%	39%	30%	1%	100%
	Construcción	24%	36%	37%	4%	100%
	Comercio y hostelería	31%	37%	30%	1%	100%
	Transporte	32%	39%	29%	1%	100%
	Actividades administrativas, auxiliares y financieras	34%	35%	29%	2%	100%
	Administración pública y defensa	28%	35%	37%	-	100%
	Educación	24%	43%	32%	0%	100%
	Salud	37%	34%	28%	1%	100%
	Otros servicios	19%	28%	50%	4%	100%

Base: total de trabajadores (N=3.364).  
Nota: en negrita los colectivos más destacados.

Tabla 3. Percepción de estrés en el trabajo por ocupación y actividad (INSHT, 2005)

Si se analizan los resultados obtenidos, se puede observar que entre las ocupaciones con un mayor índice de estrés laboral se encuentran los técnicos y profesionales de apoyo y los empleados contables y administrativos. Por el contrario, la mayoría de los trabajadores cualificados del sector agrario afirman no haber experimentado estrés laboral apenas en ninguna ocasión. En cuanto a los niveles de percepción de estrés laboral dependiendo de la actividad económica, en el sector de la salud es donde se constata una mayor incidencia de estrés laboral, seguido del área de las actividades administrativas, auxiliares y financieras. En cambio, nuevamente, en el sector de la agricultura, la mayoría considera que rara vez ha experimentado estrés laboral.

Otros autores como Gil-Monte y Moreno (2007) han centrado sus estudios sobre el *burnout* en diversos contextos como el policial, militar, sanitario, bancario, deportivo y turístico. En este caso, el análisis se ha realizado teniendo en cuenta ocupaciones asistenciales o que requieren contacto directo con el cliente o público en general.

En primer lugar, en cuanto al análisis de la actividad policial, los autores afirman que el profesional está sujeto a los principios de obediencia y autoridad; además, ha de enfrentarse constantemente con la decepción del ciudadano, incluso en situaciones violentas. Por otro lado, se quejan de que no cuentan con entrenamiento previo suficiente sobre el uso de las habilidades sociales en la resolución de problemas. Estas circunstancias elevan el riesgo potencial de sufrir estrés laboral en la profesión de policía.

En el caso de los militares en misión de paz, se considera que se trata de un colectivo con un alto riesgo de *burnout*, puesto que están en contacto cercano con poblaciones en sufrimiento, lo que hace que aumenten sus niveles de agotamiento y cinismo, y disminuyan significativamente sus niveles de eficacia profesional, en comparación con los niveles que mostraban antes de partir a dicha misión. No obstante, destaca el hecho de que estos niveles no varían de manera tan radical cuando los militares consideran que la compañía de la que forman parte es eficaz, ya que sienten que han realizado su trabajo adecuadamente, consiguiendo los objetivos propuestos.

Como ya sabemos, otro de los sectores más afectados por el síndrome de *burnout* es el de los servicios de la salud. En su estudio, Gil-Monte y Moreno analizaron los sucesos que más impacto ocasionan en los profesionales pertenecientes a este sector: médicos, enfermeros y profesionales de emergencias. Se demostró que aquellos implicados en la atención de catástrofes no son inmunes al impacto de los acontecimientos traumáticos y circunstancias que afectan a las víctimas. En este contexto, adquieren gran importancia conceptos como *compassion fatigue*, que Gil-Monte y Moreno traducen como 'desgaste por empatía'. No obstante, como veremos más adelante, existen diferencias substanciales entre la empatía y la compasión.

Además, en el ámbito médico acapara la atención de los autores la falta de reconocimiento de su profesión, ya que, en ocasiones, los trabajadores aseguran que no suelen recibir agradecimiento por parte de los pacientes, sobre todo cuando se trata de pacientes quejumbrosos o agresivos, que aumentan «la sensación de ser mal reconocido, de ofrecer sus recursos profesionales y personales muchas veces por encima de las posibilidades existentes y de recibir muy poco a cambio» (Gil-Monte y Moreno, 2007: 192).

Dentro del ámbito de la salud, otra de las profesiones más vulnerables al *burnout* es la de psicólogo. Estos tienen que hacer frente a niveles de presión a menudo excesivos, puesto que al ser quienes ofrecen ayuda, implícitamente se está exigiendo de ellos que sean capaces de solucionar cualquier problema.

Al margen del ámbito de la salud, estos autores también llevaron a cabo estudios en el sector bancario. Entre las causas que provocan malestar en estos trabajadores destacan las relaciones con superiores y compañeros, la falta de organización y la sobrecarga de tareas.

Otro de los colectivos que acaparó el interés de este estudio es el de los jueces deportivos. Se trata de profesionales a quienes se les exige imparcialidad total, lo que genera numerosas tensiones entre los participantes. Además, requieren un nivel de atención y concentración muy elevado, puesto que su toma de decisiones es irreversible.

Por último, se llevó a cabo un análisis en el sector turístico. Estos profesionales están en contacto directo con los usuarios y, por ello, deben de realizar sus tareas mostrándose siempre amables, fiables y empáticos, lo cual conlleva un arduo trabajo emocional, ya que, en algunas ocasiones, deben dejar a un lado sus propias emociones para ajustarse a la actitud pautada por las organizaciones para las que trabajan.

En cuanto al análisis global del estudio de las distintas profesiones, llama la atención que la mayoría de los trabajadores afirmaban que el apoyo social, es decir, contar con retroalimentación por parte de familiares, compañeros, profesionales, etc., sería una solución beneficiosa en su quehacer diario, exceptuando aquellos profesionales del sector de la salud. Tanto médicos como enfermeros, psicólogos o profesionales de emergencias manifestaron incomodidad con respecto al apoyo social, puesto que asumían como un fracaso el tener que pedir ayuda a otros profesionales.

Otro de los resultados curiosos obtenidos se refiere al género. Se determinó que, por lo general, las mujeres son más sensibles al *burnout*, puesto que, a menudo, deben asumir una sobrecarga de trabajo añadida con las tareas del hogar. Estas manifestaron niveles más elevados de agotamiento emocional (dimensión individual), mientras que los hombres mostraron mayor despersonalización (desarrollo de actitudes negativas hacia el resto de individuos).

Por otro lado, Guerrero y Vicente (2001) han centrado sus estudios sobre el síndrome de *burnout* en el profesorado. Entre las principales causas desencadenantes del *burnout* en este colectivo destacan, según los autores, las nuevas tecnologías y métodos didácticos que requieren una reactivación permanente, el aumento de las necesidades educativas, la actitud crítica y exigente de los padres y el aumento de la violencia tanto verbal como física hacia el profesorado. Además, en numerosas ocasiones, el profesorado afirma no contar con la formación adecuada respecto al manejo de estrés y de la dinámica de grupos.

Por último, los autores llevan a cabo un análisis comparativo entre los docentes de educación primaria y secundaria y los de educación superior. Pese a que ambos perfiles han de llevar a cabo diversas tareas que pueden suponer una gran carga de trabajo (programación, preparación, impartición, evaluación, tutorías, coordinación, asistir a reuniones, organizar jornadas, etc.), los profesores universitarios también han de dedicar parte de su jornada a la investigación, que en ocasiones pasa, incluso, a un primer plano. Esta necesidad de compatibilizar la docencia y la investigación en la enseñanza superior puede convertirse en fuente de malestar y *burnout*.

### **6.3. El desgaste profesional en los servicios públicos**

En primer lugar, resulta necesario matizar a qué nos referimos cuando hablamos de servicios públicos. De acuerdo con Corsellis (2010, en Cordero, 2016: 12), este término «hace referencia fundamentalmente a los servicios que las autoridades centrales o locales proporcionan al público», entre los que se incluyen los ámbitos jurídico, sanitario y servicios sociales (como la vivienda, la enseñanza, el bienestar y la salud medioambiental).

El común denominador de los profesionales de los servicios públicos, según Campos *et al.* (2016: 3), es que «desarrollan su actividad cara a cara con sus clientes, [por lo que] pueden experimentar síntomas de desgaste físico, psicológico y emocional, ya que activan intencionalmente su capacidad de empatía».

Como ya sabemos, el desgaste físico y emocional es característico del *burnout*. No obstante, nos gustaría prestar atención a otros conceptos que también están relacionados con el estrés emocional, como la fatiga por compasión, el trauma vicario, el estrés traumático secundario, etc., ya que se trata de síndromes que aparecen frecuentemente en profesionales asistenciales, según han puesto de manifiesto diversos estudios como, por ejemplo, los llevados a cabo por Figley (1995) o Stepien y Baernstein (2006). A su vez, matizaremos brevemente la diferencia existente entre empatía y compasión.

### 6.3.1. Distinción entre empatía y compasión

A menudo, existe cierta confusión entre estos dos conceptos. Es cierto que ambos están relacionados con la necesidad de comprender los sentimientos de otra persona; no obstante, existen ciertos matices significativos que los diferencian.

El DRAE define empatía como «sentimiento de identificación con algo o alguien», mientras que compasión se define como el «sentimiento de pena, de ternura y de identificación ante los males de alguien» (22 ed., 2001). Como se puede observar, la compasión está relacionada con sentimientos negativos ajenos que hacemos propios; por el contrario, la empatía supone identificarse con otra persona, en el sentido de comprender sus sentimientos, sin que estos produzcan un efecto negativo en nosotros, es decir, sin padecerlos. De hecho, según Germer y Siegel (2012), podemos empatizar con cualquier emoción humana (alegría, pena, entusiasmo, aburrimiento, etc.). Sin embargo, estos autores conciben la compasión como una forma especial de empatía: ‘empatía con sufrimiento’.

Autores como Stepien y Baerstein (2006) también han dedicado parte de su investigación a la diferenciación entre estos dos conceptos. Consideran que la compasión implica experimentar las emociones de otra persona, mientras que la empatía simplemente implica apreciar o imaginar dichas emociones. Como consecuencia, afirman que aquellos profesionales que simpatizan, es decir, que sienten compasión por sus pacientes o clientes, comparten su sufrimiento. Además, a menudo, se involucran en exceso, pues tratan de ayudar al paciente con el fin de aliviar la situación, lo que puede ocasionar fatiga emocional o, dicho de otro modo, fatiga por compasión (*compassion fatigue*), un concepto que, por su importancia, merece ser analizado más de cerca.

En la literatura sobre el tema, muchos autores han optado por traducir el término *compassion fatigue* por ‘desgaste por empatía’; es el caso, por ejemplo, de Gil-Monte y Moreno (2007). No obstante, en base a la diferenciación que hemos subrayado más arriba, parece más oportuno su traducción por ‘fatiga por compasión’, ya que es la compasión lo que supone un desgaste y con ello un riesgo para los profesionales asistenciales. De hecho, que los trabajadores sientan empatía con los usuarios puede ser beneficioso, ya que esto les permitirá comprender mejor sus reacciones e, incluso, predecirlas, permitiendo desempeñar sus trabajos de manera más eficaz. Así lo subraya Blumgart (1964), afirmando que, a través de la empatía, el profesional puede observar detenidamente los hábitos y actitudes del paciente, lo que le permitirá predecir cómo responderá ante su enfermedad y facilitará el entendimiento de forma productiva. Por otro lado, Hojat (2016: 75) sostiene que la empatía posibilita la obtención de juicios más precisos: «cognitive overindulgence (a feature of empathy) can always lead to a more accurate judgement».

### 6.3.2. El *burnout* y la fatiga por compasión

McHolm (2006, en Campos *et al.*, 2016: 4) considera que la fatiga por compasión «describe el agotamiento emocional, físico, social y espiritual que se apodera de una persona y provoca un descenso generalizado de su deseo, capacidad y energía de sentir y tener la energía para ayudar a otro». Por tanto, cuando un profesional experimenta dicho fenómeno, su capacidad para ayudar a sus clientes se ve gravemente mermada.

A menudo, este concepto se ha relacionado con el estrés traumático secundario o el trauma vicario, ya que, tal y como sostiene Figley (1995), todos ellos están asociados a la presencia y el contacto con personas traumatizadas o afectadas por el estrés.

Este autor entiende el estrés traumático secundario como el conjunto de comportamientos y emociones que experimentamos al ser conscientes de un evento traumático vivido por otra persona: «the natural consequent behaviors and emotions resulting from knowing about a traumatizing event experienced by a significant other—the stress resulting from helping or wanting to help a traumatized or suffering person» (ibíd. 7). Generalmente, se produce en familiares o amigos de la persona que ha sufrido tal acontecimiento traumático, debido a la proximidad de la relación, o en profesionales asistenciales que observan o escuchan el relato de la persona traumatizada.

Esta misma definición podría corresponderse con el trauma vicario, ya que en la literatura no existe una clara diferenciación entre ambos. De hecho, los síntomas de ambas afecciones guardan una estrecha relación, aunque se pueden observar pequeñas diferencias:

Trauma vicario	Estrés traumático secundario
<ul style="list-style-type: none"><li>• Problemas para controlar las emociones.</li><li>• Dificultades para tomar decisiones correctas.</li><li>• Malestar personal para sentirse bien con uno mismo y con su entorno.</li><li>• Escasa capacidad para establecer límites personales con el entorno.</li><li>• Reexperimentación de los acontecimientos traumáticos.</li><li>• Evitación y embotamiento de la reactividad general: evasión de espacios, personas y sentimientos que puedan recordar el hecho traumático.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Síntomas intrusivos: pesadillas, flashbacks y recuerdos.</li><li>• Evitación y paralización: estado de alerta permanente, falta de interés por el entorno social, y alto grado de desesperanza y desmotivación.</li><li>• Hiperactivación: incapacidad para relajarse, irritabilidad, insomnio y ansiedad.</li><li>• Síntomas del comportamiento y personalidad: ausentismo, hablar con uno mismo, agotamiento, apatía, desesperanza, insatisfacción,</li></ul>



<ul style="list-style-type: none"> <li>Estado de alerta incrementado: insomnio, irritabilidad y dificultades de concentración.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>cuestionamiento de la identidad.</li> <li>Síntomas interpersonales: impaciencia, mala comunicación, participación conflictiva, aislamiento.</li> </ul>
---	---

Tabla 4. Diferencias entre la sintomatología del estrés traumático secundario y del trauma vicario según Rivillas (2015)

En cuanto a las diferencias entre *burnout* y fatiga por compasión, también hay gran falta de consenso, ya que algunos estudiosos consideran que la fatiga por compasión es una subtipología del *burnout*. No obstante, existen diferencias significativas entre ambos, tal y como se muestra a continuación:

	Fatiga por compasión	Síndrome de <i>burnout</i>
Ejes	Hiperactivación. Evitación y embotamiento. Re-experimentación.	Agotamiento emocional. Baja realización personal. Despersonalización.
Relacionado con	Traumatización secundaria y Trastorno por Estrés Postraumático.	Estrés laboral.
Causas	Relacionado con el esquema cognitivo del profesional.	Relacionado con las condiciones de trabajo.
Concepto	Estado.	Proceso.
Evolución	Súbito, rápido y sin señales previas. Abrupto y agudo.	Progresivo. Acumulado en el tiempo por inmersión intensa.
Manifestación	Menos insidioso.	Agravamiento posterior.
Nivel emocional	Sentimientos de indefensión, sensación de aislamiento y falta de apoyos.	Extenuación emocional.

Tabla 5. Diferencias entre fatiga por compasión y síndrome de *burnout* (Campos *et al.*, 2016: 12)

## 7. CONSIDERACIONES PRELIMINARES SOBRE LA PROFESIÓN DEL INTÉRPRETE

### 7.1. Perfiles profesionales

Llegado este punto, conviene detenerse someramente a analizar las diferencias existentes entre la interpretación de conferencias y la interpretación en los servicios públicos. Para ello, repasaremos las características que deben reunir estos intérpretes y las principales dificultades que conlleva cada una de estas modalidades. No obstante, puesto que el proyecto se enmarca fundamentalmente en el contexto de la interpretación de los servicios públicos, se profundizará en mayor medida en esta última.

#### 7.1.1. El intérprete de conferencias

Según Jiménez (2002), la interpretación de conferencias está directamente relacionada con situaciones empresariales y con altos cargos. Los entornos de trabajo en los que tiene lugar esta interpretación son tanto congresos, jornadas, seminarios, simposios, etc., que cuentan con intérpretes autónomos, como organismos internacionales, dotados de intérpretes de plantilla, si bien en ocasiones también se contratan intérpretes externos para cubrir la demanda.

Para esta modalidad, se emplean principalmente dos técnicas de interpretación, tal y como afirma Cuervo (2016: 21): «por una parte, la interpretación simultánea, que se usa en coloquios, simposios, jornadas, congresos y seminarios, mientras que en negociaciones, ruedas de prensa, etc. es más común la consecutiva».

Esta misma autora, presta atención a los conocimientos y aptitudes que deben de tener los intérpretes en esta modalidad. Considera que el intérprete de conferencias debe de poseer formación universitaria, contar con un perfecto dominio de las distintas lenguas de trabajo, madurez intelectual y amplios conocimientos culturales y de actualidad. En cuanto a las aptitudes, destaca la capacidad de concentración, agilidad mental, capacidad de análisis y síntesis, dotes de comunicación, voz clara y agradable, tacto, diplomacia, y capacidad de trabajo en equipo.

La interpretación de conferencias goza de un alto grado de profesionalización, visibilidad y prestigio gracias, en especial, al trabajo de los intérpretes en las instituciones europeas, lo que la ha convertido en la modalidad con mayor reconocimiento por parte de la población. Cuestiones como el número de intérpretes por cabina, los turnos de interpretación, la duración de la jornada

de trabajo o los requisitos técnicos de las cabinas están reguladas gracias, entre otros, al esfuerzo de la Asociación Internacional de Intérpretes de Conferencia (AIIC) y a la Dirección General de Interpretación de la Comisión Europea, más conocida como SCIC.

Por otro lado, en lo que a riesgo de estrés emocional se refiere, consideramos que el intérprete de conferencias se encuentra, claramente, en una posición de mayor seguridad con respecto a sus colegas de los servicios públicos. Entre las causas que lo justifican encontramos, principalmente, la distancia con respecto a sus interlocutores y el nivel de implicación personal y los temas tratados. Mientras que en otras modalidades el intérprete corre el riesgo de implicarse en exceso con los usuarios, en la interpretación de conferencias se mantienen las distancias suficientes para que esto no ocurra. Existe distancia física con el emisor y, generalmente, los temas planteados tienen un carácter impersonal, ya que por lo general no abordan temas sensibles, emocionales, experiencias vitales, etc., lo que facilita la imparcialidad por parte del intérprete y reduce la complicidad entre ambos.

#### 7.1.2. El intérprete en los servicios públicos

Esta modalidad de interpretación es también conocida con el nombre de interpretación comunitaria, por su traducción del inglés *community interpreting*. Generalmente, la técnica empleada es la interpretación de enlace o bilateral, aunque los intérpretes también deben dominar otras modalidades como la consecutiva, simultánea (por lo general susurrada) o la traducción a la vista.

Según Hale (2010), la interpretación comunitaria se produce en las esferas más privadas de la vida humana, en escenarios en los que se tratan temas íntimos de individuos corrientes, como la consulta de un médico, la oficina de un trabajador social, el despacho de un abogado, una cárcel, una comisaría o una sala de justicia.

Se trata de una profesión crucial, ya que infinidad de personas no podrían comunicarse sin los servicios de estos trabajadores. No obstante, al tratarse de una profesión que todavía está en proceso de regularización, no cuenta con el reconocimiento suficiente por parte de la población. De hecho, según esta autora, son muchos los que siguen confundiendo la labor del intérprete e, incluso, infravalorándola. Recordemos que incluso en televisión se ha podido presenciar cómo se confundía la profesión del intérprete con la de los actores. Además, a menudo, no se valora tal y como se debe, puesto que, en ocasiones, se considera que no es necesaria la presencia de un intérprete profesional, alegando que cualquier persona con el conocimiento de las dos lenguas podría llevar a cabo la labor de la interpretación.

Asimismo, de acuerdo con Valero (2006), el desconocimiento de la labor del intérprete en los servicios públicos se extiende a los propios proveedores de servicios, lo que lleva a que, a menudo, se pida a los intérpretes que realicen tareas adicionales que no están directamente vinculadas con la profesión del intérprete, como llamadas telefónicas a familiares, rellenar formularios, escribir informes, etc. «Al intérprete se le exige con frecuencia ser un “catalizador”, un consultor cultural», afirma Valero (ibíd. 142). El intérprete, además de tener que dominar las mismas competencias que los intérpretes de otras modalidades, debe desarrollar ciertas habilidades específicas, asociadas con conocimientos culturales, sociales e incluso religiosos.

Otra de las grandes peculiaridades de esta modalidad, y que resulta clave para el tema que nos ocupa, es el contacto directo con los usuarios, los cuales, apunta Valero (ibíd. 143), suelen compartir un perfil común:

- usuarios en situaciones difíciles con los que el intérprete puede compartir ciertos rasgos (datos biográficos, experiencias, el pertenecer a una etnia, etc.);
- usuarios que han vivido situaciones de violencia, que han sufrido torturas, pérdidas de familiares y amigos (como es el caso de muchos solicitantes de asilo);
- usuarios con un estado psicológico y emocional muy deteriorado y cuyas conversaciones suelen tener un contenido predominantemente negativo;
- imposibilidad de una ayuda directa por parte del intérprete para el usuario; y que tal hecho con frecuencia, suele exigirles una implicación activa, entonces no es difícil pensar que estas personas que sirven de enlace entre dos lenguas y culturas deben poseer una alta estabilidad emocional para llevar a cabo con éxito la tarea de intermediario.

Destacamos esta última puntualización hecha por la autora, sobre la necesidad de que el intérprete posea una alta estabilidad emocional. En efecto, la carga emocional que conlleva este tipo de interpretaciones es muy elevada, por los contextos vitales en que se produce, y que a su vez se ve agravada si el intérprete se siente identificado con el usuario.

En este sentido, según Ruiz (2013: 194), «una implicación excesiva con el paciente o sus problemas puede ser perjudicial para el intérprete, ya que puede crearse una unión emocional que le lleve a querer ayudar por encima de sus propias posibilidades». Este tipo de vivencias pueden, por tanto, suscitar la aparición del síndrome de *burnout* o de la fatiga por compasión.

Por último, a modo de compendio, se muestran las diferencias existentes entre la interpretación de conferencias y la interpretación comunitaria:

	Interpretación de conferencias	Interpretación comunitaria
Registro	Generalmente formal, aunque es común el registro informal, principalmente en forma de chistes y modismos.	Va del más formal al más informal.
Direccionalidad de la lengua	La mayoría de las veces unidireccional.	Bidireccional.
Proxémica	Generalmente aislada en cabinas, lejos del hablante.	Muy próxima al hablante, les permite involucrarse más en la interpretación.
Técnica	Generalmente simultánea con ayuda de equipo aunque a veces se utiliza la consecutiva.	Consecutiva corta (bilateral), consecutiva larga, simultánea (susurrada), traducción a la vista.
Consecuencia de una interpretación inexacta	De gravedad media.	De gravedad elevada.
Nivel de fidelidad requerido	Medio.	Alto.
Participantes	Del mismo estatus profesional.	En la mayoría de los casos con un estatus diferente.
Número de intérpretes	Dos (trabajo en equipo).	Uno (trabajo individual).

Tabla 6. Principales diferencias entre la interpretación de conferencias y la interpretación comunitaria  
(Hale, 2010: 31)

Entre estas diferencias destacamos el hecho de que las consecuencias de una interpretación inexacta acarreen una gravedad elevada en la interpretación comunitaria. En efecto, autores como Garber (2000), aseguran que las consecuencias de una interpretación deficiente pueden ser muy graves, hasta el punto de determinar la vida de una persona. De ahí la necesidad de que esta labor se lleve a cabo por parte de profesionales especializados, con el fin

de garantizar que el cliente no se vea perjudicado debido a una interpretación que no es ética o fiel.

Al hilo de lo anterior, cabe destacar que las consecuencias que tiene para el usuario una interpretación deficiente o imprecisa no son iguales en todos los ámbitos de la interpretación comunitaria. Por ello, a continuación se analizarán diversos aspectos correspondientes a los dos principales contextos de trabajo en los que se desarrolla la interpretación comunitaria, como son la interpretación sanitaria y la interpretación judicial.

#### 7.1.2.1. La interpretación en el ámbito sanitario

*A veces médico, a veces paciente... pero siempre intérprete* (Ruiz, 2013).

La interpretación en el ámbito sanitario se desarrolla tanto en hospitales, como en consultas privadas de las distintas ramas sanitarias (logopedas, dietistas, psicoterapeutas, etc.), contextos en los que la función del intérprete es la de posibilitar la comunicación entre el paciente y el profesional sanitario.

La realidad de la profesión pone de manifiesto la escasez de intérpretes sanitarios cualificados. De hecho, en diversos estudios, como el llevado a cabo por Valero y Martín (2008), se ha demostrado que, a menudo, los sistemas sanitarios españoles se sirven de intérpretes *ad hoc*, es decir, personas bilingües o con conocimientos lingüísticos de la lengua requerida en el momento, que se ofrecen a realizar el trabajo de forma voluntaria, incluidos amigos, familiares e, incluso, el mismo personal sanitario. Pese a su intención indudable de ayudar, estas personas no cuentan con formación previa en interpretación, ni con conocimientos sobre el discurso médico, por lo que no se puede garantizar la calidad y la precisión de la misma.

Hale (2010) considera de vital importancia que los intérpretes lleven a cabo una labor de documentación previa sobre el discurso médico. Por ejemplo, en las consultas médicas, han de interpretar las preguntas y respuestas del personal sanitario y de los pacientes, y han de ser conscientes de que estas no contienen únicamente información directa, sino que, a través del estilo en que se formulan, transmiten información implícita. A su vez, considera que los médicos también deberían adquirir mejores dotes de comunicación, sobre todo teniendo en cuenta que la comprensión monolingüe entre médico y paciente ya resulta complicada de por sí.

Tellechea (2005: 114), por su parte, sostiene que «la figura del intérprete puede suponer una barrera en la comunicación entre proveedores de servicios sanitarios y usuarios cuando no tiene una formación adecuada». Por ello, defiende la necesidad de una formación obligatoria para los intérpretes, con el fin de asegurar que no se entorpezca la comunicación, ni se aumente

la sensación de impotencia de los pacientes, que ya de por sí se encuentran en una situación de desventaja, principalmente, a causa del desconocimiento del idioma.

Asimismo, la falta de formación no solo perjudica a los pacientes, sino que puede perjudicar a los propios intérpretes. Consideramos que la escasez de preparación ante el discurso médico puede generar estrés en el intérprete, ya que este no tendrá seguridad en sí mismo, teniendo la sensación de que no está llevando a cabo su trabajo de forma adecuada. Todo ello, a mayor escala, podría contribuir notablemente a la aparición del *burnout*, pues recordemos que la falta de realización personal es una de las principales dimensiones de este síndrome.

Por otro lado, la determinación de cuál es el papel más adecuado del intérprete en el ámbito sanitario ha generado falta de consenso a lo largo del tiempo. Así, estudiosos como Bolden (2000) distinguen entre dos enfoques diferentes que puede adoptar el intérprete: enfoque mediador o enfoque imparcial.

Cuando tiene lugar una interacción mediada, se producen dos conversaciones entrecruzadas, una entre médico e intérprete y otra entre paciente e intérprete. Ante esta situación, los defensores de este enfoque abogan por que el intérprete no se dedique únicamente a interpretar, sino que medie entre los dos participantes y decida qué transmitir u omitir de la intervención de ambos. Consideran que, de este modo, simplifican la comunicación y hacen que el médico se ahorre un tiempo muy valioso.

Por el contrario, mientras que en el enfoque mediador el intérprete pasa a convertirse en un interlocutor más, en el enfoque imparcial, se mantiene como un agente externo que no participa de manera explícita en la interacción. Así, el intérprete debe limitarse a interpretar cada enunciado con fidelidad, dejando la tarea de decidir qué es importante a los autores del enunciado.

En este sentido, llama nuestra atención cómo el hecho de adoptar un enfoque u otro puede acarrear diversas consecuencias para los intérpretes, sobre todo, en términos de estrés. Al adoptar el enfoque mediador, involuntariamente, el intérprete se implica en mayor medida con los participantes, lo que puede desencadenar conflictos éticos y emocionales en el mismo.

Otro de los aspectos que generan discusión es el que concierne al uso de la primera o tercera persona, y en qué medida una u otra opción facilita o entorpece la comunicación. Pese a que la mayoría de estándares de conducta abogan por el empleo de la primera persona, en aras de garantizar una menor involucración del intérprete y, por ende, una mayor neutralidad, muchos reconocen la complejidad de mantener este sistema, fruto del propio desconocimiento de la mecánica de la profesión por parte de los interlocutores. Así, en ocasiones, son los propios médicos los que introducen estos cambios de persona aleatoriamente: a veces el médico habla

con el intérprete sobre el paciente en tercera persona, en vez de dirigirse a este directamente. En este sentido, autoras como Ruiz (2013: 193) inciden en la responsabilidad del intérprete de 'educar' a sus interlocutores, afirmando que, «en caso de que el médico hable directamente con el intérprete y no con el paciente, es aconsejable que el intérprete le recuerde su papel como mediador y le pida al facultativo que se dirija al paciente».

#### 7.1.2.2. La interpretación en el ámbito judicial

La interpretación judicial comprende una serie de ámbitos, tales como interrogatorios policiales, conferencias entre abogado y cliente, vistas en juzgados, tribunales y juicios. Según Hale (2010: 66), «cada ámbito se diferencia en cuanto a la relación de los interlocutores, la finalidad de la interacción, la privacidad, la formalidad del evento, el papel de los participantes, la función del lenguaje, y [...] las repercusiones que tiene para el intérprete».

La primera parte del proceso judicial la constituyen las declaraciones de los testigos o los interrogatorios a sospechosos. En este ámbito, la relación entre la policía y el detenido es antagónica, ya que el principal objetivo es acusar al detenido y obtener una confesión. De hecho, en ocasiones, se emplean tácticas del lenguaje para comprobar si el acusado incurre en incongruencias que permitan dilucidar si está diciendo la verdad. Para ello, se sirven de tipos de preguntas, repeticiones, modalidades, entonaciones y una cuidadosa elección de las palabras con connotaciones específicas, por lo que el intérprete ha de ser lo más preciso y cuidadoso posible.

Por otro lado, resulta primordial que, en esta parte del proceso judicial, las interpretaciones sean lo más fieles posibles no solo en cuanto a contenido, sino también en lo que a la entonación y otros elementos discursivos respecta. Por ejemplo, el empleo de una entonación u otra puede denotar una actitud más o menos colaboradora por parte del acusado, lo que puede influir en la valoración de los hechos. A su vez, la omisión de ciertos elementos, como coletillas u otras matizaciones que podrían caracterizar el discurso del policía, seleccionadas cuidadosamente por este con el fin de entablar una relación comunicativa y relajada, puede generar un ambiente más hostil en el que se ha pasado por alto la intención de los interlocutores. Podría darse el caso de que el policía, en vez de preguntar al acusado directamente si ha cometido un delito o acusarle de ello, dé rodeos con insinuaciones o afirmaciones como «sabemos que no fue su intención, ¿verdad?» o «sabemos que fue un accidente, no tenga miedo, cuéntenos lo que sucedió», con el fin de ganarse su confianza y favorecer un ambiente más cómodo. Por ello, este tipo de elementos no se deben omitir en la interpretación para preservar la intención del orador.



En realidad, la mayoría de los casos no se desarrollan en un ambiente sereno y, por tanto, el detenido se siente intimidado. Es entonces cuando los participantes pueden adoptar diversas posturas que suponen una presión añadida para el intérprete: el acusado ve al intérprete como un defensor que ha de equilibrar la balanza de poder, el policía no confía en el intérprete o el acusado ve al intérprete como un policía más. Con el fin de aclarar esta confusión con respecto al papel del intérprete en la situación comunicativa, es necesario que, antes de iniciar la interpretación, el intérprete haga una declaración clara sobre su obligación de ser imparcial y de interpretar de forma fiel, donde además explique su función y protocolo de interpretación a los participantes. Esta introducción al comienzo de la interpretación, que se puede aplicar tanto al ámbito judicial como al sanitario, es lo que Tebble (1999: 184) denomina 'contrato': «the stage when the interpreter declares his or her role before the consultation proper gets underway and assures the patient and physician of complete, accurate and impartial interpreting, and that what is said will be kept confidential».

En cuanto al ámbito jurídico de la interacción entre abogado y cliente, destaca como dificultad principal la combinación de dos discursos diferentes. Por un lado, aparecen características del discurso especializado, pertenecientes al ámbito del derecho, representado por el abogado. Por otro lado, aparece la realidad cotidiana del cliente, en la que el abogado debe dejar de lado la terminología jurídica y especializada y utilizar un lenguaje más divulgativo con su cliente, para que la ley le sea más accesible y facilitar la comprensión. Este cambio constante de registro dificulta notablemente la labor del intérprete y justifica, nuevamente, la necesidad de una formación específica en interpretación en este contexto.

En cuanto a las vistas y juicios en los tribunales, Hale (2010) destaca que varían notablemente dependiendo del tema: tribunales, denuncias de los consumidores, apelaciones en materia de inmigración y refugio, etc. No obstante, asegura que se trata de un ámbito en el que priman las normas, procedimientos y protocolos tradicionales.

No se puede obviar la división realizada por Conley y O'Barr (1990) en relación a los tipos de testigos existentes. Estos autores distinguen entre testigos normativos (aquellos que estructuran los relatos de forma coherente, cronológica y narrando únicamente hechos relevantes) y testigos emocionales (quienes tienden a desviarse a aspectos emocionales, como relaciones, el pasado, etc. para explicar posibles motivaciones, testimonios de oídas, etc.).

Esta distinción nos lleva a la polémica generada en cuanto a la modificación de los parlamentos con el fin de mejorarlos, es decir, reformular los enunciados para mejorar ciertos elementos como el contenido, la coherencia, expresión, forma, registro y estilo, ya que todos ellos influyen fuertemente las impresiones producidas en el jurado y puede, por tanto, estar modificándose la intencionalidad intrínseca del discurso.

Por ello, en casos como las entrevistas para la solicitud de asilo, autores como Barsky (1994) recomiendan que el intérprete mejore estilísticamente la narración de los solicitantes, transformando aquellos parlamentos vacilantes o incoherentes en relatos coherentes, articulados y sonoros, para así optimizar las posibilidades del solicitante. En nuestra opinión, si se cometen incoherencias leves o errores gramaticales, que no distorsionan el contenido del mensaje, sí que se han de corregir sin ninguna dilación. En caso de que se trate de relatos incoherentes en los que no quede clara la intención del solicitante, proponemos reformular la frase y preguntar al mismo si eso era lo que pretendía manifestar antes de trasladarlo a la otra parte, ya que, por el contrario, si en el parlamento predomina un tono vacilante y relatos inconexos, el otro interlocutor puede atribuirlo a una interpretación deficiente. No obstante, autoras como Hale (2010: 92) consideran que, a menudo, se trata de personas que viven en condiciones difíciles, estado apático y pérdida de emoción o esperanza, por lo que «sería poco realista que los miembros del tribunal esperasen que los solicitantes de asilo, víctimas de tortura, etc. se expresaran con coherencia y de forma estructurada».

Además, estos usuarios generalmente han vivido situaciones traumáticas en sus países de origen, por lo que las terribles historias que cuentan pueden causar un estrés emocional severo que, en última instancia, puede repercutir también en el estado anímico del intérprete.

## **8. ESTUDIO DEL ESTRÉS EN LA INTERPRETACIÓN COMUNITARIA**

En este apartado se van a analizar las principales dificultades a las que se tiene que enfrentar el intérprete de los servicios públicos y que le pueden generar distintos tipos de estrés. Además, reflexionaremos sobre los estándares de conducta en interpretación, analizando cómo su cumplimiento puede servir de atenuante del estrés o, por el contrario, de intensificador.

### **8.1. Principales dificultades y riesgos de la profesión**

Como ya se ha puesto de manifiesto, son numerosos los factores que pueden desencadenar el estrés laboral. En el caso de los intérpretes, este puede venir motivado por el desempeño de labores adicionales ajenas a su profesión (rellenar formularios, escribir informes, convencer a los clientes), y por el alto nivel de exigencia en el ejercicio de su trabajo. A su vez, tal y como afirma Hale (2010), el alto nivel que se espera de los intérpretes contrasta a menudo con la realidad de la profesión, como la ausencia de formación obligatoria, el poco apoyo recibido por parte de las instituciones y las condiciones laborales precarias a las que, en ocasiones, están

sometidos; estas circunstancias, lejos de permitir a los intérpretes alcanzar esos niveles de exigencia, pueden generarles una sensación de insatisfacción personal que, a su vez, derive en síndromes más graves, como el *burnout*.

A continuación, se muestra un compendio de las dificultades a las que se tiene que enfrentar el intérprete en los distintos ámbitos de su profesión, y que pueden generarle altos niveles de estrés en el corto, medio o largo plazo:

Problemas relacionados con la interpretación	Lingüísticos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Lagunas léxicas.</li> <li>- Diferencias gramaticales.</li> <li>- Diferencias semánticas.</li> <li>- Diferencias pragmáticas.</li> </ul>
	Técnicos	Se requieren técnicas múltiples y complejas.
	Tiempo	Tiempo limitado para interpretar.
	Culturales	Diferencias interculturales que pueden interferir.
Problemas relacionados con el contexto	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Condiciones laborales.</li> <li>- Falta de información sobre el tema en cuestión.</li> <li>- Limitaciones del tipo de actividad.</li> </ul>	
Problemas relacionados con los participantes	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Actitud negativa por parte de los usuarios de los servicios de interpretación.</li> <li>- Los participantes tienen una idea errónea sobre el proceso de interpretación.</li> <li>- Los participantes tienen una idea errónea sobre el papel del intérprete.</li> <li>- Los participantes desconocen las necesidades profesionales de los intérpretes.</li> </ul>	
Problemas relacionados con el sistema	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Formación insuficiente antes de salir al mercado laboral.</li> <li>- Falta de formación obligatoria antes de ejercer la profesión.</li> <li>- Falta de apoyo institucional.</li> <li>- Salario bajo.</li> </ul>	

Tabla 7. Dificultades a las que se enfrenta el intérprete comunitario (Hale, 2010: 144-145)

Destacan también las dificultades en el plano emocional. En casos de violencia doméstica o abuso infantil, por ejemplo, el intérprete puede verse sometido a condiciones de emoción extrema. Por ello, puede resultar especialmente complicado mantenerse imparcial; sin embargo, la autora considera que «esforzarse a conciencia para permanecer imparcial puede servir de ayuda para evitar la implicación emocional y el posible agotamiento» (Hale, 2010: 126-127).

Del mismo modo que ciertos fenómenos (*burnout*, fatiga por compasión, estrés traumático secundario, trauma vicario) pueden acontecer entre los proveedores de los servicios públicos, tal y como hemos visto en anteriores apartados, estos mismos fenómenos pueden darse en los intérpretes comunitarios.

Aquellos intérpretes que han de trabajar con víctimas de tortura, violación, violencia, etc. son especialmente vulnerables al trauma vicario. De acuerdo con Cambridge (2004), esto puede suponer un gran reto, especialmente para mujeres que interpretan casos de violación o abuso infantil. Cabe recalcar que, en algunos casos, debido a la falta de profesionales, incluso mujeres que han sufrido violencia de género se han visto obligadas a interpretar casos de violencia doméstica. Esta autora, considera que todos estos aspectos no se han de pasar por alto, ya que suponen un potencial riesgo para los trabajadores, especialmente mujeres:

*For interpreters from some cultural backgrounds, this can present particular challenges, especially for women, in assignments such as rape or child abuse... The training implications of this type of challenge must not be overlooked. Vicarious trauma and the need for confidential support are also real issues (Ibíd. 50).*

De este modo, mantiene que, al igual que la policía o los trabajadores sociales tienen que aprender a gestionar estas cuestiones, los intérpretes necesitan desahogarse, y necesitan apoyo después de una interpretación difícil, algo que rara vez ocurre. De hecho, los resultados del estudio llevado a cabo por Valero y Dergam (2001, en Valero, 2006) sobre el apoyo psicológico dirigido a los empleados humanitarios, muestran que la mayoría de las organizaciones no considera necesario proporcionar ayuda psicológica de base para sus trabajadores.

Sin embargo, en este mismo estudio, se demostró que prácticamente todos los intérpretes consideran este apoyo bastante o muy útil. En cuanto a las estrategias de asistencia emocional y psicológica que consideran más beneficiosas, los intérpretes evaluados destacaron el poder hablar con compañeros de trabajo, hablar con los empleadores y disponer de grupos de apoyo.

Por último, cabe mencionar las recomendaciones que Ruiz (2013: 195) propone para minimizar el riesgo de impacto psicológico en el intérprete, entre las que se encuentran la concienciación, motivación y conocimiento de algunos conceptos psicológicos esenciales. En este

sentido, considera primordial que el intérprete tome conciencia de que el trabajo que realiza le puede afectar emocionalmente, para lo cual puede resultarle útil conocer «algunos términos básicos sobre psicología (ansiedad, autoconcepto, autoestima, depresión, estrés, etc.) que puedan ayudarle a comprender la situación y los mecanismos adaptativos que se activan en dichas situaciones con vistas a que estos no se vuelvan en su contra».

## **8.2. Análisis de los estándares de conducta y sus implicaciones en materia de estrés**

De acuerdo con Hale (2010: 34), los intérpretes comunitarios han de dominar la lengua y las técnicas de interpretación oportunas que les permitan comprender los ámbitos en los que trabajan y cumplir con los requisitos de cada uno de ellos, todo ello rigiéndose por un código ético. Es decir, el intérprete debe regirse por un código deontológico de conducta, que le indique las pautas que debe seguir para realizar su trabajo de forma adecuada.

Según Neumann (1981: 49), el código ético protege al intérprete, ya que marca las pautas y principios por los que se debe regir. Asimismo, le ayuda a justificar sus decisiones durante el ejercicio de su trabajo, en base a una serie de recomendaciones sobre la manera de obrar más adecuada: «By thoroughly understanding this code, the interpreter is in a better position to make the best decision in handling situations that come up in their daily work».

Otro aspecto importante del citado código es que sirve como recordatorio del carácter profesional del trabajo, no solo para el intérprete, sino también para el resto de la comunidad, lo que permite elevar el estatus de la profesión. No obstante, dado que en España no existe un único código que regule la labor del intérprete, existe una gran disparidad de opiniones respecto al seguimiento del mismo. Cada organización es la encargada de establecer los criterios éticos a los que sus trabajadores deben acogerse, si bien la mayoría coinciden, de manera global, en una serie de criterios comúnmente aceptados, como son la fidelidad, imparcialidad y confidencialidad.

La fidelidad se concibe como la obligación que tiene el intérprete de ser leal al original, lo que no significa que se haya de realizar una interpretación literal, sino que se ha de abordar la interpretación con la mayor precisión posible. Hale da la siguiente definición de interpretación fiel (2010: 41):

*Una interpretación fiel intentará transmitir el significado del enunciado en el nivel discursivo, teniendo en cuenta la dimensión pragmática de la lengua, transmitiendo la intención que hay detrás del enunciado e*

*intentando producir un efecto similar al que habría tenido el original en los oyentes en respuesta a dicho enunciado.*

Por tanto, se entiende por interpretación fiel aquella que traslada de la manera más exacta posible la intención del original. A su vez, existen diferentes sentidos de la fidelidad, dependiendo de la modalidad y del ámbito de trabajo: «mientras que en la interpretación de conferencias se espera que el intérprete resuma en ocasiones, mejore el estilo del orador y omita las vacilaciones y repeticiones, en la interpretación judicial esto no constituiría una interpretación plenamente fiel» (Hale, 2010: 122).

En cuanto al segundo principio, la imparcialidad, Neumann (1981: 41) considera que el intérprete debe adoptar un manto de neutralidad: «the interpreter must remain neutral and not show personal feelings while interpreting.». Es decir, pone de manifiesto la obligación del intérprete de ser objetivo, sin dejar que los sentimientos personales, opiniones, creencias o intereses interfieran en la interpretación. Podemos afirmar, por tanto, que existe una relación directa entre imparcialidad y objetividad.

Este principio es el que adquiere una mayor relevancia para nuestro estudio, ya que la imparcialidad incide de manera directa en el plano emocional del intérprete. Consideramos que mantenerse en una posición neutral no solo favorece la objetividad y fidelidad de la interpretación, sino que también le permite mantener una distancia afectiva que minimice el riesgo de estrés emocional. Al hilo de ello, proponemos la siguiente ecuación de proporcionalidad inversa y directa:

*A menor visibilidad (grado de intervención) → mayor distancia afectiva → menor riesgo de estrés emocional*

Sin embargo, mantener la imparcialidad en todo momento no resulta una tarea sencilla. De hecho, son muchos los autores que defienden el carácter utópico de la imparcialidad absoluta. Por ejemplo, Ortiz (2015) sostiene que, incluso en los países más avanzados en interpretación en los servicios públicos, no siempre el intérprete es imparcial. En ocasiones, este asume la responsabilidad de la comunicación entre los actores principales, intentando ayudar a una de las partes, influido, generalmente, por factores inherentes a la situación comunicativa, como la exposición a situaciones emocionales, las diferencias de poder, las diferencias culturales, la sensación de vulnerabilidad, etc. Sin embargo, consideramos que no está justificado que el intérprete sea parcial a causa de este tipo de factores. De hecho, si considera que existe un conflicto de intereses muy grande y no va a ser capaz de llevar a cabo una interpretación imparcial, habría de rechazar el trabajo.

El último principio al que queremos hacer referencia es el de la confidencialidad, que estipula que el intérprete no revelará ninguna información relativa a las interpretaciones. Parece que, *a priori*, se trata de uno de los conceptos más clarificados y que goza de mayor consenso. No obstante, según se desprende de la práctica habitual, en ciertas ocasiones las circunstancias pueden obligar al intérprete a revelar cierta información cuando esta es relevante para el devenir del paciente o el éxito de la situación comunicativa. Por ejemplo, si en el ámbito médico un paciente confiesa antes de la consulta su intención de suicidarse y, posteriormente, no se lo cuenta al médico, el intérprete debe notificarlo. También puede darse la situación de que, en el ámbito policial, el criminal revele algún dato importante y amenace al intérprete si se lo comunica a la policía, en cuyo caso, debería notificarlo igualmente. Todo ello, puede generar una gran presión en el intérprete y hacer que se desmorone emocionalmente. Por ello, recalcamos la importancia de que los intérpretes reciban formación previa, para que así sepan cómo actuar sin dilema ante este tipo de situaciones.

Sin embargo, dado el carácter profundamente contextual de esta modalidad de interpretación, somos conscientes de la imposibilidad de que un código ético establezca pautas de actuación para todas las situaciones, ya que ninguna interpretación es exactamente igual que otra. A su vez, generalmente, los códigos éticos prescriben unos ideales descontextualizados y, en muchos casos, utópicos, difícilmente alcanzables y que no reflejan la actividad de los intérpretes, tal y como afirma Hale (2010). Por ello, a pesar de los beneficios de contar con unas pautas de conducta, habrá situaciones en las que deba priorizar nuestro sentido común, es decir, sirviéndonos del código como referencia inestimable, pero supeditando siempre la decisión final al contexto situacional en pro del éxito comunicativo.

Por último, creemos que atenerse a un código ético es positivo siempre y cuando venga acompañado de la formación académica adecuada. Una formación específica que, a su vez, no pierda de vista ciertos aspectos del plano emocional y su repercusión en el día a día del intérprete, es lo que nos permitirá estar preparados y contar con experiencias valiosas a la hora de tomar decisiones basadas en nuestro criterio y sentido común.

## **9. PROYECTO: La gestión de situaciones de impacto emocional en la interpretación en los servicios públicos**

### **9.1. Presentación y contextualización del proyecto**

El presente proyecto de innovación docente fue concebido con el objetivo de desarrollar el currículo de la materia de interpretación en la Facultad de Traducción e Interpretación de la UVa, adaptándolo a la realidad de la profesión en los servicios públicos (en adelante, SS.PP.), mediante la implementación de la gestión de situaciones de estrés emocional como importante contenido transversal en la formación de futuros intérpretes.

Para ello, se decidió adoptar un enfoque interdisciplinario entre las ramas de conocimiento de interpretación y de psicología; una relación de complementariedad que, en líneas generales, se ha venido pasando por alto en la formación de Intérpretes, tanto en la UVa como en otras universidades, y cuya relevancia en la práctica profesional justifica su presencia dentro del proceso de enseñanza-aprendizaje (Fuente: PID\_1617\_no144, Santamaría *et al.*).

Partiendo de este enfoque interdisciplinario del proyecto, formaron parte del proyecto tres profesoras procedentes de distintas áreas de conocimiento de la Universidad de Valladolid: Paula Odriozola, profesora del Dpto. de Psicología (Área de Personalidad, Evaluación y Tratamiento psicológico) en la Facultad de Educación y Trabajo Social de Valladolid, y las profesoras del Área de Traducción e Interpretación de nuestra Facultad Bárbara Vicente y Leticia Santamaría, esta última coordinadora del proyecto.

La hoja de ruta del proyecto, según figura en la memoria del proyecto que fue aprobada por el Vicerrectorado de Ordenación Académica e Innovación Docente, se diseñó en 7 fases, en las que se partía de un enfoque global del estrés desde el ámbito de la psicología, para después extrapolarlo al ámbito del estrés laboral en general y de la profesión de intérprete en particular, más concretamente, al desarrollo de estrategias de afrontamiento y adaptación a las situaciones de estrés emocional que a menudo experimentan los intérpretes en los servicios públicos. El contenido de cada una de estas fases se describirá con más detalle más adelante, en el apartado dedicado al organigrama de actividades.

El elenco de integrantes lo completó un grupo de estudiantes voluntarios del módulo de especialidad optativo Interpretación Social. El papel del estudiante en este proyecto es clave, no solo por su participación inestimable en las actividades, sino por su papel de evaluadores principales del mismo, a través de encuestas de valoración específicamente diseñadas a tal fin.



## 9.2. Objetivos

La voluntad de este proyecto, según su coordinadora, es ir más allá de una experiencia aislada, rentabilizando los resultados obtenidos y el material documental y audiovisual generado para su aprovechamiento en el corto, medio y largo plazo, como recurso docente.

Paralelamente, el propósito del profesorado fue fomentar el aprendizaje activo y la motivación de los estudiantes mediante la organización de seminarios extracurriculares y la visita de expertos de reconocido prestigio dentro de la profesión.

Los principales objetivos que se establecieron al inicio del proyecto fueron los siguientes (Fuente: PID\_1617\_no144, Santamaría *et al.*):

- Objetivo 1: Fomentar el desarrollo curricular en las asignaturas de interpretación dentro del plan de estudios del grado en Tel, mediante la implementación de contenidos transversales y su tratamiento desde la complementariedad, insertándolos en la dinámica diaria del proceso de enseñanza-aprendizaje.
- Objetivo 2: Desarrollar un entorno didáctico eficaz, enfatizando el aspecto práctico del aprendizaje y la recreación de situaciones reales en el aula como herramienta de aprendizaje, para dotar al estudiante de una formación dirigida a la práctica profesional.
- Objetivo 3: Promover la formación continua del docente mediante el intercambio de impresiones con expertos.
- Objetivo 4: Ofrecer a los estudiantes un valor añadido en su proceso de aprendizaje, dándoles la oportunidad de conocer a profesionales en activo de reconocido prestigio y aprender de su experiencia.
- Objetivo 5: Favorecer la interdisciplinariedad en la práctica docente y la creación de redes colaborativas entre centros y departamentos, en este caso, entre las ramas de la interpretación y la psicología.
- Objetivo 6: Implementar un modelo pedagógico que transfiera parte del proceso de enseñanza-aprendizaje fuera del aula, con el fin de fomentar una enseñanza dinámica e interactiva, utilizando el tiempo de clase para el desarrollo de procesos cognitivos de mayor complejidad.
- Objetivo 7: Utilizar el potencial de la Web social o Web 2.0, entendida como aquella que permite a los usuarios interactuar y colaborar entre sí como creadores de contenido generado en una comunidad virtual.

A su vez, el éxito del proyecto pasa por la implementación de varias estrategias de aprendizaje activo, que sitúen al estudiante en el centro del proceso de enseñanza. Estas son:

- La recreación de situaciones reales como herramienta de aprendizaje, para dotar al estudiante de una formación dirigida a la práctica profesional (en este caso, a través de un *mock trial* o juicio simulado);
- un entorno de trabajo cooperativo en el que el estudiante desarrolle tanto su capacidad crítica y analítica como otras habilidades cruciales en su futuro laboral, como la resolución de conflictos y la búsqueda de consenso dentro de un grupo de trabajo;
- un modelo pedagógico que combine la enseñanza virtual y presencial (*B-learning*), para fomentar la autonomía del estudiante y rentabilizar el tiempo de trabajo en el aula física.
- La familiarización del estudiante con herramientas de aprendizaje colaborativo *online*, que le resulten de utilidad tanto durante su formación universitaria como a posteriori, en su vida profesional.
- La visita de expertos de reconocido prestigio en la profesión como elemento de motivación en el aprendizaje, que redunde en un mayor rendimiento del estudiante en su proceso de enseñanza-aprendizaje.
- La elaboración de recursos audiovisuales de aprendizaje (grabación de un *mock trial*, píldoras de conocimiento).

### 9.3. Organigrama de actividades

A continuación, se muestra la temporalización del proyecto, donde se recogen las diferentes actividades realizadas a lo largo del mismo y las fechas concretas en que se llevaron a cabo:

	SEMANAS				
	1	2	3	4	5
FASE 1 – Seminario: «Gestión del estrés a través de la práctica de <i>mindfulness</i> aplicada al ámbito laboral de la Traducción e Interpretación»	27 feb				
FASE 2 – Aplicación de los contenidos y la experiencia del taller al contexto de la interpretación en los SS.PP.	1 mar				
FASE 3 – Ideación de un escenario de estrés emocional en el contexto de la Tel SS.PP.	1 mar			18 mar	

FASE 4 – <i>Mock trial</i> : preparación del guion			13 mar		29 mar
FASE 5 – Conferencia: <i>The compassionate interpreter</i>				20 mar	
FASE 6 – <i>Mock trial</i> : grabación del juicio					30 mar
FASE 7 – Seminario final: compendio de experiencias y visionado de la simulación <sup>1</sup>					

Tabla 8. Organigrama de actividades del PID según Santamaría et al. (elaboración propia)

Con respecto a estas actividades, cabe señalar que, si bien fueron diseñadas de manera específica para el proyecto, muchas de ellas se propusieron como actividades formativas dentro de la asignatura Prácticas de Interpretación Consecutiva, de modo que pudiesen participar también los alumnos matriculados en la asignatura, aunque no fuesen integrantes del proyecto.

Es el caso del seminario impartido por la psicóloga Paula Odriozola, al que asistieron no solo los miembros del proyecto, sino también todos aquellos alumnos que así lo desearon.

Tras esta primera toma de contacto con ciertos conceptos del ámbito de la psicología, se dedicó una de las clases de la asignatura a la aplicación de los contenidos del seminario al contexto de la interpretación en los SS.PP. El principal objetivo era que los estudiantes adquirieran conciencia del impacto del estrés emocional en el ser humano, reflexionando sobre la manera en que el impacto psicológico de determinadas situaciones puede afectar al individuo. Para ello, se proporcionó a los alumnos un cuestionario de medición de la fatiga emocional (adjunto en el Anexo 1), mediante el cual se les pidió que hicieran una introspección en la labor del intérprete. Durante esta sesión aparecieron por primera vez conceptos como *compassion satisfaction*, *compassion fatigue*, etc., que se tratarían en mayor profundidad en la conferencia de Richard Sciabà: *The Compassionate Interpreter*.

También como actividad lectiva de la asignatura de Prácticas de Interpretación, se conformaron grupos de trabajo para la realización de la tarea perteneciente a la fase 3 del proyecto: idear un hipotético escenario de estrés emocional para el intérprete. Las instrucciones del ejercicio incluían describirlo, determinar las causas y posibles riesgos derivados, y proponer la

---

<sup>1</sup> Por causas ajenas a los responsables del proyecto, (retraso en la edición del vídeo), y a las fechas del calendario académico, no se pudo llevar a cabo el seminario final de compendio de las experiencias y el visionado de la simulación, tal y como estaba previsto. El material editado estuvo listo para su difusión y se hizo público a través del canal de Youtube del Servicio de Medios Audiovisuales de la UVA el 8 de junio de 2017, quedando a disposición de los estudiantes que han trabajado en el proyecto y sirviendo de herramienta docente a partir del curso 2017-2018 y en adelante.

manera más adecuada de actuar por parte del intérprete para llevar a cabo su trabajo con éxito minimizando el riesgo de impacto psicológico. Los estudiantes de Prácticas de Interpretación Consecutiva realizaron este trabajo de forma no presencial, sirviéndose de herramientas de aprendizaje colaborativo (principalmente Google Drive) para, posteriormente, poner en común sus propuestas en el aula, analizándolas con mayor profundidad junto con la profesora Bárbara Vicente.

Por su parte, los estudiantes integrantes del proyecto quedaron exentos de la realización de esta actividad, con el fin de centrarse en la preparación del guion del *mock trial*, bajo la supervisión de la coordinadora del proyecto, Leticia Santamaría.

Cabe destacar que las clases que se dedicaron a la aplicación de los conceptos en el aula y a la ideación de escenarios hipotéticos generadores de estrés sirvieron como parte de la asignatura de interpretación, pero no se valoran dentro del proyecto por no ser actividades específicas del mismo, a pesar de incluirse en el organigrama.

Paralelamente, los integrantes del proyecto idearon el escenario generador de estrés en el que se focalizaría el *mock trial*, y llevaron a cabo la elaboración del guion, nuevamente, mediante plataformas virtuales de trabajo colaborativo. La posterior grabación del juicio se llevaría a cabo el 30 de marzo en la Sala de Juntas de la Facultad de Agrarias, en el Campus Universitario Duques de Soria. Para ello, dos técnicos del Servicio de Medios Audiovisuales de la Universidad de Valladolid se desplazaron hasta Soria.

La quinta fase del proyecto acogió la conferencia impartida por el intérprete noruego Richard Sciabà. El principal objetivo de la misma fue que tanto estudiantes como docentes disfrutasen de la oportunidad de escuchar y aprender del testimonio en primera persona de un profesional de reconocido prestigio y un referente internacional en la investigación sobre el estrés emocional en interpretación. Por su interés, y para rentabilizar al máximo la visita del experto invitado, la asistencia a la conferencia fue libre para cualquier miembro de la comunidad universitaria interesado en escuchar el testimonio de un intérprete y su experiencia en juicios de repercusión internacional.

Veremos, a continuación, cada una de las actividades con más detalle:

### 9.3.1. Seminario «Gestión del estrés a través de la práctica de *mindfulness* aplicada al ámbito laboral de la Traducción e Interpretación»

La primera actividad del proyecto consistió en un seminario titulado «Gestión del estrés a través de la práctica de *mindfulness* aplicada al ámbito laboral de la Traducción e

Interpretación», impartido por la psicóloga Paula Odriozola González, profesora del Dpto. de Psicología de la UVA, Área de Personalidad, Evaluación y Tratamiento Psicológico, e integrante del proyecto. A lo largo del seminario, de dos horas de duración, los participantes pudieron familiarizarse con conceptos básicos del estrés desde el enfoque de la psicología. Tras proporcionar diversa información teórica sobre el estrés y sobre el estrés laboral, se realizaron algunas actividades prácticas de iniciación a las técnicas y herramientas de *mindfulness* como uno de los métodos existentes para gestionar el estrés, disminuir el *burnout* o desgaste profesional y aumentar la resiliencia emocional.

Todos hemos experimentado estrés en alguna ocasión; no obstante, comprobamos cómo, cuando se nos pregunta qué es el estrés, no resulta tan sencillo proporcionar una definición. Por ello, se facilitaron distintos datos sobre el estrés: quién introdujo el término, cuáles fueron las primeras concepciones de este fenómeno, cómo nos afecta, etc.

El término lo popularizó Seyle (1973), médico y fisiólogo austrohúngaro, quien lo definió como la respuesta general del organismo ante cualquier demanda hecha sobre él, que implica una necesidad de ajuste o adaptación. Posteriormente, se analizaron las distintas manifestaciones del estrés en nuestro organismo y su repercusión, no solo a nivel físico (cambios biológicos), sino también a nivel psicológico y conductual (cambios cognitivos o emocionales).

Por ello, debido a los cambios que produce en nuestro organismo, muchos consideran el estrés como perjudicial. Efectivamente, si el estrés se prolonga en el tiempo, supone un gran problema, ya que puede incidir directamente en el individuo, ocasionando efectos psicológicos y físicos, como trastornos de ansiedad, depresión, somatización, etc. o puede incidir indirectamente, a través de conductas no saludables o estrategias de afrontamiento nocivo, como conductas adictivas. No obstante, también se puede argumentar que el estrés produce efectos positivos, ya que nos permite detectar situaciones de peligro y provoca respuestas en nuestro organismo que hacen que reaccionemos de forma instintiva y eficaz. A consecuencia del estrés, estamos en disposición de adaptarnos al medio; nuestro organismo activa su sistema de alarma y se prepara para la defensa o huida, lo que puede resultar beneficioso, por ejemplo, a la hora de reaccionar ante una emergencia o un evento traumático, como un ataque, un accidente de tráfico, un incendio, una catástrofe natural, etc.

A continuación, se aplicó este tema al ámbito del trabajo. En el ámbito laboral, el estrés es un fenómeno muy frecuente, sobre todo en aquellos profesionales que trabajan a diario con personas con problemas personales o familiares y que se encuentran en estrecha relación con el usuario, como por ejemplo, cuidadores de personas dependientes, personal del ámbito sanitario, etc. Este estrés que se produce en el ámbito laboral, como ya se ha señalado anteriormente, se conoce como síndrome *burnout* o desgaste profesional. Algunas de las manifestaciones que presentan quienes lo padecen engloban el agotamiento emocional, la despersonalización o

deshumanización y la falta de realización personal. Además, se producen disfunciones laborales tales como la rotación y el absentismo, o personales, como cansancio físico, insomnio, etc. Bajo estas circunstancias, ciertos individuos tratan de solventar la situación mediante conductas no saludables o estrategias de afrontamiento nocivo, como el consumo elevado de alcohol u otras drogas. Todo ello, a su vez, puede derivar en adicciones o conductas de riesgo perjudiciales tanto para el individuo como para su entorno.

Con el fin de hacer frente al fenómeno del estrés, se han planteado a lo largo del tiempo diversos métodos de relajación y distintas estrategias de afrontamiento. Algunas de estas estrategias se centran en el problema en sí, es decir, en la reversión de la situación y resolución del mismo, mientras que otras técnicas se centran en la emoción y, por tanto, están enfocadas a la gestión del estrés emocional que genera la situación. Habitualmente se emplean técnicas de modificación de conducta tales como la relajación y la respiración, el entrenamiento asertivo, las autoverbalizaciones, la inoculación de estrés, etc. Sin embargo, últimamente se están empleando algunas técnicas más novedosas como el *mindfulness*, siendo este uno de los ejes en torno a los cuales giró el seminario.

La Atención Consciente o Atención Plena (*mindfulness*) es una práctica de meditación en la que tomamos conciencia de las distintas facetas de nuestra experiencia en el momento presente. Como explicó Odriozola, tiene sus raíces en el budismo y diversos estudios demuestran su efectividad en la resolución de numerosos problemas psicológicos, además de una notable mejora en la calidad de vida. Principalmente se practicaba en Oriente, pero gracias al profesor Jon Kabat-Zinn se popularizó también en Occidente.

Según distintas investigaciones realizadas en este ámbito, como las llevadas a cabo en la Universidad de Almería (Luciano *et al.*, 2006), se ha descubierto que, en la actualidad, lo que hacemos es buscar soluciones para solventar las situaciones de malestar a corto plazo. No obstante, estos métodos individualizados que cada persona considera efectivos ocasionan un efecto rebote a largo plazo, lo que hace que sintamos el doble de emociones de las que tratábamos de eliminar. Por ello, lo que se propone con este tipo de técnicas no es tratar de eliminar dichas emociones, lo cual podría agravar el malestar con el tiempo, sino que tomemos conciencia de emociones y pensamientos, los aceptemos y los dejemos fluir.

De este modo, el *mindfulness* se considera como una habilidad humana que nos permite ser conscientes en cada instante de nuestra experiencia, tanto física como mental. Lo que resulta novedoso de esta técnica es que nos permite contemplar las sensaciones, pensamientos o sentimientos que afloran sin reaccionar ante la presencia de los mismos de forma automática. Se trata de una habilidad que todos podemos adquirir, lo que a su vez implica que haya que ejercitarla con frecuencia, ya que, cuanto más se practica, mayores beneficios se obtienen.

La segunda parte del seminario consistió en la realización *in situ* de un protocolo de *mindfulness*, con el objetivo de que los participantes pudiesen poner en práctica esta técnica y ser capaces de tener experiencias de conciencia plena, percibiendo las sensaciones y pensamientos que tenían lugar en cada momento. Lo que se busca es ser conscientes de las sensaciones y emociones que nos produce una situación de estrés emocional, pero sin analizar su contenido o veracidad, para así dejarlas actuar de forma natural y aceptarlas. Debemos de ser conscientes de que los pensamientos cambian a cada instante y, en consecuencia, estar abiertos frente a cualquier fenómeno o proceso mental o emocional que pueda acontecer.

En primer lugar, se realizaron ejercicios centrados en controlar la respiración. Resulta necesario un alto nivel de concentración para realizar este tipo de ejercicios con efectividad, condición que puede resultar ardua para determinadas personas y que hay que ejercitar para poder dominar.

A continuación, se llevaron a cabo ejercicios similares, pero esta vez focalizados en los sonidos. El ejercicio consistía en ser capaz de percibir sonidos determinados, según las indicaciones de la psicóloga, ignorando el resto de ruidos. Como reveló el posterior intercambio de impresiones, los participantes percibieron el ejercicio de formas distintas. Para algunos resultó más fácil, mientras que otros reconocieron la dificultad de tratar de escuchar simplemente un sonido, ya que su concentración se veía interrumpida, bien por la respiración del resto de compañeros o bien por otra serie de ruidos externos.

El siguiente ejercicio estaba relacionado con los pensamientos. Los participantes debían de intentar concebir distintos pensamientos y visualizarlos, sin reaccionar ante ellos. La psicóloga orientaba la actividad hacia pensamientos determinados. En ocasiones pedía a los participantes que se imaginaran recuerdos de su infancia, momentos felices, objetivos que quisieran alcanzar, etc. Otras veces simplemente se les pedía que analizaran el primer pensamiento que les viniese a la mente. Posteriormente, se les pedía que escribieran en una hoja de papel los pensamientos que se habían producido. Resulta curioso que muchos afirmaran que no lograron pensar en nada, ya que el simple hecho de pensar que no se es capaz de producir ningún pensamiento también es, pese a la aparente paradoja, un pensamiento en sí.

Por último, se llevó a cabo una actividad directamente relacionada con el ámbito de la interpretación. Se pidió a los participantes que se visualizasen como intérpretes en el escenario de un juicio por un delito de proxenetismo, extorsión y trata de blancas. Debían tratar de imaginarse el escenario hipotético, visualizando a todas las personas que podrían estar allí presentes. A continuación, la psicóloga narró distintas historias con una gran carga emocional, en las que se relataba el sufrimiento de las víctimas. Muchas de ellas eran menores de edad y habían llegado engañadas a España con la falsa promesa de un trabajo como camareras o trabajadoras en residencias de ancianos, supuestamente.

La primera víctima aseguró que le habían robado su pasaporte, impidiéndole regresar a su país hasta que pagara una deuda contraída de 3000 euros para costear el viaje. La obligaron a prostituirse y, tras negarse, recibió numerosas palizas, además de ser violada repetidamente.

Como se puede observar, se trata de una declaración con una gran carga emocional. Por ello, se pidió a los participantes que analizaran los pensamientos que les sobrevenían al escuchar el relato; no obstante, sin tratar de luchar contra ellos, sin actuar para poner fin a una injusticia, sino simplemente observándolos y dejándolos marchar. De este modo, el intérprete estaría en disposición de centrarse en la parte más importante del trabajo, afrontando de manera más eficaz la interpretación con las máximas garantías.

A continuación, se pidió a los participantes que reflexionaran sobre las repercusiones que tendría el actuar de un modo u otro con respecto a los pensamientos, si se produciría una mejora o un empeoramiento tanto de su vida laboral como de su vida fuera del trabajo.

En la segunda de las declaraciones, la víctima era una chica embarazada de 16 años, a quien obligaron a mantener relaciones sexuales sin protección, incluso con varios hombres a la vez. Como consecuencia de ello, la chica intentó suicidarse, lo que hizo que recibiera amenazas de muerte dirigidas a su madre si volvía a intentar algo parecido.

Tras escuchar esta segunda narración, se pidió a los participantes que llevaran a cabo el mismo proceso realizado con el primer testimonio, visualizando el pensamiento como si estuviera atrapado en un globo, al que posteriormente deberían dejar marchar. Se enfatizó, a su vez, en el hecho de que somos nosotros los que elegimos tomar un camino u otro: actuar contra el pensamiento o dejarlo fluir para así centrarnos en lo que es importante hacer en ese momento determinado.

En última instancia, se pidió a los participantes que centraran su atención en todos los pensamientos que habían tenido durante la sesión, así como que analizaran los pensamientos y emociones más destacables de su pasado personal. También se les pidió que realizaran una introspección en su futuro, remarcando el hecho de que somos nosotros los que elegimos la relevancia que le damos a cada pensamiento y a cada emoción.

Esta técnica de análisis de los pensamientos puede tener una gran utilidad para los intérpretes, ya que, a pesar de que es inevitable que se produzcan fuertes sentimientos a la hora de escuchar un relato cargado de emoción, es posible minimizar el impacto que estos tengan sobre nosotros, tal y como se ha especificado. En el caso de los intérpretes, se trata de conseguir centrarnos en la labor de interpretación, pero sin huir de los pensamientos que se produzcan derivados de los parlamentos de las personas a quienes debemos interpretar.

De este modo, el *mindfulness* puede constituir una actividad útil de preparación para los intérpretes, ya que permite reducir el estrés emocional al que puedan estar sometidos en estos



casos, siendo capaces a su vez de escuchar e interpretar eventos traumáticos sin derrumbarse o verse personalmente afectados.

### 9.3.2. Conferencia: *The compassionate interpreter*

El 20 de marzo de 2017, el intérprete noruego J. Richard Stokback Sciabà ofreció una conferencia en el Salón de Grados del Campus de Soria titulada «The compassionate interpreter». Sciabà fue invitado a participar en el proyecto por su experiencia como intérprete en juicios con un gran impacto emocional a lo largo de su extensa carrera, lo que dio la oportunidad a los asistentes de conocer de primera mano el papel ineludible que ocupa el estrés en esta profesión. El conferenciante repasó algunas de sus experiencias, para a continuación abordar diversos conceptos más técnicos relacionados con el estrés emocional en el ámbito de la interpretación.

En primer lugar, se habló sobre el juicio de Anders Breivik, responsable del asesinato de 77 personas el 22 de julio de 2011 en la isla de Utøya, en Noruega. El primer juicio se celebró un año después y fue, como reconoció el propio Sciabà, integrante del equipo de intérpretes, un proceso complicado, con una gran carga emocional.

Anders Breivik, de reconocida ideología ultraderechista, asesinó a sangre fría a 69 personas en la isla de Utøya, miembros, todos ellos, de las juventudes del partido laborista noruego, defensor acérrimo del multiculturalismo. Además, horas antes había colocado una bomba en las oficinas del gobierno en Oslo, donde murieron ocho personas más y hubo cientos de heridos. La mayoría de las víctimas eran jóvenes, de hecho, 34 de los asesinados tenían entre 14 y 17 años, por lo que fue una tragedia especialmente impactante.

El proceso judicial en el que participó Richard Sciabà como intérprete fue un proceso largo (desde el 16 de abril hasta el 22 de junio de 2012), por lo que soportar tanta carga emocional durante tanto tiempo y sobre un asunto tan mediático no fue tarea fácil.

Antes del juicio, a los intérpretes se les proporcionó asistencia psicológica con expertos en la materia con el objetivo de prepararles para el proceso. No obstante, en este tipo de juicios suelen producirse hechos inesperados que hacen casi imposible 'hermetizarse' emocionalmente ante todas las situaciones que pueden sobrevenir.

Antes de la celebración del juicio, los intérpretes también tuvieron a su disposición documentación relevante sobre el caso como, por ejemplo, el escrito de acusación y el Código Penal, tanto en noruego como en inglés. También recibieron el listado de testigos con distintas pruebas, información horaria sobre cuándo se produjeron los hechos y el primer informe psiquiátrico que se realizó. No obstante, hubo muchos otros documentos de los que no

dispusieron, como informes técnicos, autopsias u otros datos descriptivos de la escena del crimen. Se consideró que esta información era de alto secreto y que no se podía confiar a los intérpretes, lo que dificultó en gran medida la tarea de los mismos, ya que sí tuvieron que interpretar *a posteriori* esta serie de datos.

Por tanto, los intérpretes tuvieron que indagar a través de los medios de comunicación para dar con noticias relevantes sobre el suceso y así poder elaborar su propio glosario para evitar errores de comprensión y/o imprecisiones terminológicas.

Como era de esperar, el juicio tuvo una gran repercusión social y acaparó toda la atención de la prensa nacional e internacional, con la presencia de 430 periodistas extranjeros, muchos de los cuales dependían de los intérpretes para poder dar cobertura informativa al juicio en sus lenguas nacionales. Los intérpretes, como unos agentes más del proceso penal, acapararon también la atención de la prensa en diversas ocasiones.

Para ejemplificar la presión a la que estaban sometidos los intérpretes, Sciabà relató a modo de anécdota el caso de una de las intérpretes, la cual adquirió cierto protagonismo puesto que al interpretar los testimonios de la madre de una de las víctimas comenzó a llorar. Como ya se ha comentado, la mayoría de las víctimas eran jóvenes, lo que causa una conmoción mucho mayor.

Uno de los sucesos que acaparó gran interés mediático tuvo que ver, precisamente, con un error de traducción, cuando uno de los intérpretes tradujo de forma errónea el testimonio del acusado. Afirmó que el acusado expuso que había actuado en defensa propia, cuando lo que en realidad alegaba era estado de necesidad. Según el artículo 20.5 del Código Penal español, se exime del delito criminal a aquel que «en estado de necesidad, para evitar un mal propio o ajeno lesione un bien jurídico de otra persona o infrinja un deber». No obstante, deben cumplirse los siguientes requisitos: «que el mal causado no sea mayor que el que se trate de evitar, que la situación de necesidad no haya sido provocada intencionadamente por el sujeto y que el necesitado no tenga, por su oficio o cargo, obligación de sacrificarse» (Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal). Por tanto, existen diferencias evidentes entre alegar estado de necesidad o defensa propia. Según el artículo 20.4 de esta misma ley, «el que obre en defensa de la persona o derechos propios o ajenos» podrá eximirse de la responsabilidad criminal. Nuevamente, deben de cumplirse ciertos requisitos, como que se haya producido una agresión ilegítima, que se trate de una necesidad racional del medio empleado para impedir la o repelerla y que se demuestre la falta de provocación suficiente por parte del defensor.

Esta confusión no pasó desapercibida para la prensa y la información errónea se difundió rápidamente. A pesar de que al día siguiente se hizo la rectificación oportuna, la noticia fue muy comentada durante varios días.

Centrándonos de nuevo en el impacto emocional, cabe destacar que no solo los intérpretes tuvieron que soportar un elevado grado de carga emocional durante el juicio, sino que al haber tantas personas conmovidas por el asunto en las inmediaciones del lugar, las emociones acompañaban a los intérpretes también una vez concluía su jornada laboral.

Otra de las tareas más arduas de este caso fue la interpretación de los testimonios policiales y forenses, que contenían detalles médicos muy gráficos que no todo el mundo es capaz de soportar. Los intérpretes, además, tuvieron que presenciar diversas simulaciones de autopsias; se les dio, incluso, la opción de visualizar algunas de las fotografías tomadas de las víctimas, posibilidad que muchos rehusaron para no aumentar el ya de por sí elevado impacto anímico.

La narración de estas experiencias evidencian los riesgos que conlleva la profesión del intérprete. A este respecto, Richard Sciabà aclaró ciertos conceptos relacionados con el estrés emocional en interpretación, los cuales definió como sigue:

- Fatiga por compasión (*compassion fatigue*): agotamiento físico y emocional resultante de la compasión.
- Trauma vicario (*vicarious traumatization*): impacto cognitivo ocasionado tras una implicación empática excesiva con supervivientes de eventos traumáticos, que hace que las creencias sobre seguridad, confianza y control se vean modificadas.
- Estrés traumático secundario (*secondary traumatic stress*): comportamientos y emociones naturales producidas al poseer conocimientos sobre un evento traumático experimentado por un cliente. Se trata del estrés producido tras ayudar o intentar ayudar a un cliente traumatizado o que está sufriendo –síntomas en el comportamiento que reflejan el TEPT (trastorno de estrés postraumático) presentado por la víctima.
- Desgaste profesional (*professional burnout*): agotamiento físico, emocional, psicológico y espiritual resultante de una exposición crónica ante personas vulnerables o que están sufriendo.
- Satisfacción por compasión (*compassion satisfaction*): ‘la recompensa de cuidar’ –la habilidad de sentir gratificación tras ayudar a otra persona (preocuparse, cuidar a otra persona).
- Asfixia emocional (*emotional choking*): deterioro agudo de las destrezas mentales debido a reacciones emocionales (activación del sistema límbico, lucha/huida/parálisis).

La asfixia emocional, precisamente, suele darse con frecuencia a la hora de interpretar parlamentos cargados de emoción. Nos sentimos incapaces de hablar y al intentarlo las palabras

no fluyen adecuadamente. Para afrontarla, Richard Sciabà aconsejaba tomarse unos segundos, tratar de desvincularse momentáneamente de ese sentimiento y continuar interpretando.

Otra de las emociones que este intérprete reconoció haber experimentado durante el arduo proceso judicial del popularizado como 'caso *Breivik*' fue la de un estado emocional depresivo durante las semanas posteriores al juicio. Además, se trató de un proceso con una repercusión tan grande que, incluso a día de hoy, reconoce tener *flashbacks* que le hacen revivir de nuevo todas esas sensaciones desencadenantes del desgaste emocional sufrido.

El segundo caso de interpretación que se relató sirvió para ilustrar el dilema que se produce cuando el intérprete tiene algún tipo de vinculación con el usuario. Richard Sciabà tuvo que interpretar un juicio sobre el asesinato de un varón. Cuando tuvo acceso a las imágenes durante la interpretación, se dio cuenta de que él conocía a la víctima, puesto que le había tenido que interpretar previamente. Entonces se planteó si debía informar al tribunal sobre este hecho, ya que se podría pensar que el intérprete no iba a ser capaz de actuar con imparcialidad. No obstante, tal y como sucedió en este caso, si se siente la capacitación necesaria para realizar el trabajo adecuadamente y con neutralidad, es recomendable no interrumpir el juicio para comunicarlo, ya que ello solo ralentizaría el proceso judicial, ocasionando mayor daño a los familiares de la víctima.

La siguiente cuestión problemática que tuvo lugar en este mismo juicio tiene que ver con la notificación de errores producidos por los compañeros. En este caso, se tradujo el término del arma homicida incorrectamente. Sciabà se percató del error de su compañero y dudó si estaba autorizado a corregirlo o no. Por otra parte, podría parecer que se está desacreditando a un compañero; no obstante, es más grave que se juzgue a una persona en base a información incorrecta. Por ello, finalmente se decantó por notificarlo, ya que, como apuntó Sciabà, no es mejor intérprete el que nunca se equivoca, sino el que es consciente de su error y lo enmienda.

Otro tema sobre el que Sciabà hizo hincapié está relacionado con la responsabilidad que recae sobre el intérprete cuando a la salud de un paciente se refiere. Fue el caso de interpretación médica en la que el paciente estaba convencido de que no necesitaba ninguna operación, puesto que, en sus palabras, «confiaba en que Dios le salvaría». El médico le pidió al intérprete que, por favor, lograra convencer al paciente. De nuevo se plantea un dilema ético: ¿Cuál es la verdadera labor del intérprete? ¿Debe limitarse a interpretar o debe tratar de intermediar en casos concretos? Finalmente, el mismo paciente optó por la operación, pero la responsabilidad que recayó sobre el intérprete en ese momento pudo haber ocasionado gran desgaste emocional. No obstante, Sciabà dejó claro que en otros casos en los que, como en ese, la vida del paciente pudiera estar en juego, no dudaría en intervenir. Por ejemplo, si el intérprete es consciente de que el paciente tiene alergia a cierto medicamento y cuando el médico se lo

receta, este no se percata, entonces el intérprete debe interrumpir para compartir sus conocimientos, evitando así un mal mayor.

En cuanto a cómo un intérprete debe transmitir las emociones del orador, se ejemplificó otro caso muy ilustrativo. Sciabà tuvo que interpretar en un juicio con jurado contra un joven acusado de asesinato. Las declaraciones durante el proceso estuvieron cargadas de emociones que el intérprete, en primera instancia, se esforzó en trasladar. No obstante, cuando incluso el juez no pudo evitar ponerse a llorar, se dio cuenta de que resultaba innecesario seguir esforzándose por trasladar en la interpretación la misma intensidad emocional, siendo el propio lenguaje no verbal de los usuarios suficiente para trasladar los sentimientos implícitos en el discurso al jurado. Esto le permitió distanciarse emocionalmente de los usuarios, gracias a la neutralización del tono de su curso, para de esta manera rebajar el impacto anímico sobre su propia persona.

Como hemos visto con algunos de estos ejemplos, la interpretación en situaciones de elevado impacto emocional lleva implícita una serie de riesgos de los que el intérprete debe ser consciente y prepararse con antelación. ¿Cuáles son, por tanto, estos factores de riesgo?

#### - Factores generales

Hay ciertos factores de riesgo generales y comunes a las profesiones en las que el trabajador está en contacto directo con el usuario, como es el caso de los profesionales sanitarios, los docentes, etc., tal y como hemos visto en la parte teórica. Entre dichos factores, Sciabà destaca las afecciones preexistentes, es decir, que el trabajador haya sufrido algún trauma personal, una alta carga de trabajo, la supresión de emociones, las medidas organizativas, las restricciones burocráticas, la supervisión inadecuada, la falta de recursos por parte de nuestros clientes, la falta de apoyo de nuestros compañeros, o los valores culturales inculcados.

#### - Factores específicos de la profesión de intérprete

No obstante, hay ciertos factores específicos de la interpretación, a los que conviene prestar atención. En ocasiones, el intérprete dispone de un control limitado de su propia situación de trabajo, o bien no cuenta con el apoyo necesario de sus compañeros para realizar el trabajo en solitario. Además, constantemente los intérpretes deben despojarse de sus propios sentimientos y expresar los de personas ajenas, tratando siempre de limitar sus propias reacciones emocionales ya que, en ocasiones, estas reacciones pueden achacarse a una falta de profesionalidad.

En este sentido, cabe destacar la función de los códigos deontológicos, que establecen pautas o estándares de actuación en los distintos contextos situacionales que se producen en interpretación. Richard Sciabà expuso distintos códigos deontológicos para intérpretes y

traductores; además, se llamó la atención respecto a las diferencias existentes entre los códigos éticos de los distintos países.

En primer lugar, se tomó como referencia el código ético de la ATA, la Asociación Norteamericana de Traductores, el cual dictamina que, para garantizar la imparcialidad de una interpretación, es necesario que el intérprete adopte una posición de neutralidad. El intérprete está en la obligación de no favorecer a ninguna de las partes implicadas en la interpretación, para que los usuarios puedan recibir la información en igualdad de condiciones. A su vez, se recomienda al intérprete que no trate de clarificar el parlamento mediante el uso, por ejemplo, de un lenguaje neutro en cuanto al género, ya que si en la declaración original se ha empleado un lenguaje patriarcal, este se debe mantener (Fuente: ATA).

Además, según Moore (2000: 204), el intérprete debe esforzarse por mantener el distanciamiento profesional, evitando en todo momento muestras verbales o no verbales de actitudes personales, prejuicios, emociones u opiniones: «the interpreter should strive for professional detachment. Verbal and non-verbal displays of personal attitudes, prejudices, emotions, or opinions should be avoided at all times». Por su parte, el Consejo Nacional para la Interpretación en el Ámbito Sanitario (NCIHC, por sus siglas en inglés) subraya que la actuación del intérprete como defensor estará justificada si la salud, el bienestar o la dignidad del paciente se encuentran en peligro: «when the patient's health, well-being, or dignity is at risk, the interpreter may be justified in acting as an advocate». Esta defensa se entiende como una acción tomada en representación de un individuo y que va más allá de facilitar la comunicación, con la intención de asegurar la salud y el bienestar del mismo. Solo se debe adoptar esta defensa tras un análisis cuidadoso y reflexivo de la situación, en caso de que otras acciones menos intrusivas no hayan solventado el problema (Fuente: NCIHC, 2004).

Por último, Sciabà compartió una serie de recomendaciones para minimizar o, cuanto menos, reducir el riesgo de desgaste emocional del intérprete. Se insistió en que dicha tarea debe ser una responsabilidad compartida entre el propio intérprete y los organismos para los que trabaja, de modo que uno y otro deben desarrollar estrategias complementarias. Estas son algunas de ellas:

- Herramientas institucionales recomendadas:

Para poner en marcha herramientas eficaces de prevención del riesgo de desgaste emocional, impera empezar por el reconocimiento, por parte de las instituciones, de la existencia de factores como aquellos a los que nos hemos referido con anterioridad: fatiga por compasión (CF), desgaste profesional (PB), trauma vicario (VT), estrés traumático secundario (STS), etc. También se recomienda el uso de herramientas para evaluar en qué grado se manifiestan dichas condiciones en la vida personal y profesional de los intérpretes. Se señaló, entre otros, la utilidad

de los cuestionarios que evalúan la calidad de vida, o la presencia de estrés traumático secundario o desgaste profesional, como el que puede consultarse en el Anexo 2.

Otro aspecto de gran importancia consiste en preparar con antelación a los intérpretes, hacerles las preguntas necesarias y asegurarse de que cuentan con suficiente información. Para ello, además, resulta de vital importancia el apoyo entre los compañeros de trabajo, por ejemplo, mediante la organización de grupos de discusión periódicos en los que los intérpretes compartan sus experiencias personales durante las interpretaciones.

#### - Herramientas individuales recomendadas

Por lo que respecta a las estrategias individuales, evidentemente cada uno debe de ser consciente de sus competencias y buscar métodos personales que le permitan estar preparado para la tarea. Algunas de esas recomendaciones son ajustar la carga de trabajo a nuestra capacidad, hacer las pausas necesarias que nos permitan recuperarnos y descansar. También resulta imprescindible mantener una buena alimentación, respetar las horas de sueño y mantener buenas relaciones con amigos y familiares, ya que serán los que nos proporcionen el apoyo necesario para afrontar las dificultades. No obstante, como ya se ha mencionado, cada persona es única y, por ello, cada uno debe de encontrar el método que mejor le funcione para realizar su trabajo con eficacia y tener el control de la situación.

Una de las medidas más efectivas por las que aboga Sciabà es la de implantar sesiones informativas en las que el intérprete tenga la ocasión de compartir sus experiencias y sensaciones con un compañero de trabajo profesional o a un mentor, para poder desahogarse tras un día cargado de emociones en el trabajo.

La importancia de compartir las experiencias profesionales justifica, a su vez, la utilidad de proponer reuniones de carácter más informal entre compañeros de trabajo. A este respecto, Sciabà sugirió la idea de crear grupos en alguna red social o encuentros presenciales donde sea posible el intercambio de impresiones entre intérpretes, así como dar visibilidad y concienciar sobre los riesgos anímicos de esta profesión. Igualmente, resulta imprescindible que las propias instituciones adquieran conciencia de dichos riesgos y traten de mitigarlos. Informar siempre a los trabajadores, así como proporcionar consejos o recomendaciones también puede ser de gran ayuda, tanto antes como después del trabajo.

Como ya sabemos, las emociones son humanas y, en numerosas ocasiones, resulta prácticamente imposible no implicarse con el suceso que se debe interpretar. El bienestar emocional del intérprete, como apuntábamos, es responsabilidad también de las instituciones que lo contratan, que deben dedicar la atención necesaria a sus trabajadores. No se trata únicamente de una responsabilidad moral, sino una responsabilidad legal, que además les permitirá obtener mayores beneficios: la implementación de medidas organizativas mejora el

rendimiento de los intérpretes y redundará en un menor índice de absentismo laboral en el medio y largo plazo. Resulta, por tanto, menos complejo y costoso optimizar el trabajo de intérpretes de la empresa que tener que contratar y formar nuevos intérpretes de manera recurrente. Además, al mostrar interés por los trabajadores, se aumenta la lealtad de los mismos, que a su vez se esforzarán por lograr resultados de calidad, lo que redundará a la larga en el prestigio de la profesión.

Por otro lado, sería muy interesante que se establecieran de forma legal ciertas regulaciones en las que se asegurase y se protegiera el bienestar y la salud mental del intérprete.

Un último asunto que se abordó y no está exento de controversia en el mundo de la interpretación es el grado de involucración que los profesionales deben mostrar. De este modo, surgieron preguntas del tipo, ¿los intérpretes deben de tener compasión? Tras reflexionar sobre ello, podría concluirse que, en muchos casos, es inevitable mostrarse compasivo, a pesar de ser conscientes de que esta actitud puede ocasionar desgaste emocional a medio y a largo plazo. Dicho esto, cada intérprete tiene una personalidad muy diferente y no se puede imponer una forma de comportamiento igual para todo el mundo. Lo importante, y esta fue la principal conclusión de la conferencia, es que tanto intérpretes como instituciones tomen conciencia de los riesgos emocionales que conlleva la interpretación en determinados contextos sensibles, y entre todos los agentes implicados se normalice la implementación de mecanismos de prevención como parte indisociable de la práctica profesional.

### 9.3.3. Simulación de un juicio (*mock trial*)

La última actividad del proyecto consistió en la simulación de un juicio (*mock trial*), una herramienta pedagógica que ya es habitual en la enseñanza del Derecho (Murath, 2013). El objetivo era recrear distintos niveles de estrés emocional en juicios con intérprete. Para ello, los participantes, que también serían los encargados de desempeñar los distintos papeles, idearon, en primera instancia, un hipotético escenario generador de una situación de estrés emocional para el intérprete y elaboraron el guion que, posteriormente, serviría de guía para llevar a cabo la grabación del juicio.

En el Anexo 3 puede consultarse el trabajo realizado por los alumnos de forma telemática (a través de la herramienta Google Drive), tanto el guion íntegro como la descripción del caso y de la situación en la que transcurren los hechos.



### 9.3.3.1. Fase de preparación y grabación

Los participantes del proyecto fueron los responsables de la elaboración del guion del juicio, bajo la supervisión de la coordinadora del mismo. Esta actividad se llevó a cabo, principalmente, mediante la plataforma de trabajo virtual Google Drive, aunque también se organizaron reuniones presenciales puntuales para matizar ciertos aspectos con la coordinadora.

En primer lugar, fue preciso consensuar la temática y concretar la naturaleza del delito. Como ya hemos puesto de manifiesto en el marco teórico, el intérprete puede verse sometido a condiciones de emoción extrema al tratar con víctimas de violencia doméstica, tortura, violación, etc. Finalmente, se decidió optar por esta última, es decir, una violación.

A continuación, se construyó el escenario en el que se producirían los hechos. Puesto que el juicio debía celebrarse en España y se darían numerosas intervenciones en otros idiomas, para poder analizar adecuadamente las condiciones del intérprete, se decidió que el acusado fuera un español residente en Estados Unidos. La comisión del crimen en este país sirvió para incluir a interlocutores de habla inglesa (médico forense y testigo –amiga de la víctima). Por último, dado que los estudiantes contaban con diferentes combinaciones lingüísticas, se introdujo el papel de una cómplice, de nacionalidad francesa, con el fin de poder llevar a cabo interpretaciones entre las distintas lenguas: español, inglés y francés.

A continuación, se matizaron los detalles en torno a cómo ocurrieron los hechos. Sin perder de vista el objetivo del proyecto, se añadieron a las circunstancias del crimen diversos elementos luctuosos, magnificadores del drama, con el fin de dificultar la labor del intérprete en el plano emocional. En este sentido, se añadieron circunstancias agravantes del impacto, como la juventud de la víctima o el ensañamiento. De este modo, se planteó que el acusado, un joven de 22 años, fuera el responsable de drogar, violar con violencia y matar a puñaladas a una joven de origen estadounidense.

La descripción detallada de la autopsia proporcionada por el forense, que a su vez revela el ensañamiento del acusado (multitud de puñaladas infringidas a la víctima, desgarró vaginal provocado por la violación), fueron detalles específicamente incluidos para acrecentar el impacto y estrés emocional en el intérprete. Además, otra de las pruebas determinantes para la acusación fue el rastro de ADN del acusado encontrado en las uñas de la víctima, lo que demuestra los intentos de esta por defenderse y escapar de su agresor. El impacto que todos estos detalles escabrosos generaron en los propios estudiantes por el simple hecho de concebirlas y ponerlos por escrito al construir el guion da muestra, por una parte, del desgaste emocional que pueden producir las interpretaciones de este tipo en un escenario real y, por otra, de la dificultad que puede suponer para el intérprete mantenerse neutral y abstraerse del contexto para evitar verse afectado en exceso.

Por otro lado, la testigo ocular es otro de los personajes que pueden dificultar la labor del intérprete. En este caso, se trataba de una amiga de la víctima que declaró haber presenciado cómo el acusado y su presunta cómplice introducían a la víctima en un coche. Su relación de amistad con la fallecida hacía prever una declaración inevitablemente cargada de emoción y nerviosismo, al tratarse de la pérdida de un ser querido.

Tanto la interpretación de la testigo como de la cómplice supondrían, por tanto, una dificultad añadida para el intérprete, ya que el parlamento de la cómplice también se caracterizaba por contener un alto cúmulo de emociones (arrepentimiento, nerviosismo, aflicción, etc.), además de tratarse de un discurso más espontáneo (orador no experto) impregnado de coloquialismos, frases incompletas, etc. Por tanto, el intérprete no solo debe soportar esa carga emocional, sino que debe hacerlo al tiempo que se esfuerza por trasladar a sus receptores las connotaciones del discurso original.

Como se puede observar, en este juicio, se ponen de manifiesto diversas dificultades de la interpretación comunitaria de las que ya hemos hablado en el marco teórico: el cambio de registro, el cambio de dirección de la lengua, el riesgo de implicación emocional, etc.

Por último, se llevó a cabo el reparto de los personajes, según las preferencias de los propios participantes y teniendo en cuenta la combinación de lenguas de cada uno de ellos. Los personajes que tendrían que intervenir en el proceso judicial son los siguientes: juez, abogado, fiscal, acusado, cómplice, testigo ocular, forense, psiquiatra, alguacil encargada de la seguridad en la sala y custodia de los detenidos, y dos intérpretes para las combinaciones inglés-español y francés-español, respectivamente.

Uno de los aspectos más importantes fue determinar la técnica de interpretación que debía de emplearse en cada uno de los parlamentos. Al ser un juicio en el que no todos los asistentes tienen la misma lengua materna, hay que prestar atención al momento en el que debe intervenir el intérprete, para que todas las partes puedan comprender la totalidad del juicio. Por tanto, no era suficiente realizar interpretaciones consecutivas de las declaraciones de los hablantes extranjeros cuando estos eran llamados al estrado, sino que los intérpretes tuvieron, a su vez, que interpretar todos los testimonios realizados en español de forma simultánea y susurrada, a aquellos que no eran hispanohablantes, es decir, a la cómplice (en francés), y a la testigo ocular y a la forense (en inglés).

Otro de los aspectos a los que se prestó atención fue a la personalidad de cada uno de los personajes y a las consecuencias que esto implicaba para la interpretación. Mientras que la declaración de la testigo ocular se caracterizó por el nerviosismo, el alegato del acusado en su defensa llamó la atención por su serenidad e impassibilidad.

La grabación tuvo una duración total de 2 horas y media, dado que todo el juicio se grabó dos veces, uno en plano general y otro en primeros planos para captar los detalles. A ello hay que sumar las situaciones habituales propias de cualquier grabación (repetición de secuencias, cambios de cámara, tomas falsas, etc.).

#### 9.3.3.2. Fase de edición y difusión

La fase de edición estaba prevista inicialmente para el mes de abril, con el fin de poder disponer del material terminado en mayo, antes de la finalización de las clases.

Forzados por las fechas del calendario académico y la tardía edición del vídeo (publicado con fecha 8 de junio), el *mock trial* se ha puesto a disposición de los estudiantes, si bien finalmente no se podrá llevar a cabo un visionado en el aula, por la conclusión del periodo lectivo. El material está listo, no obstante, para ser usado como material de clase en los próximos cursos, constituyendo una herramienta docente útil y novedosa.

Como ya hemos señalado, el vídeo está disponible en el canal de YouTube del Servicio de Medios Audiovisuales de la UVa para garantizar su difusión y ponerlo a disposición de la comunidad universitaria. Puede consultarse en la URL <https://www.youtube.com/watch?v=L1YbQC4RPEA>.

### 9.4. Encuestas de valoración

El objetivo de las encuestas de evaluación fue analizar el grado de aprovechamiento y el interés suscitado por las tres principales actividades que se desarrollaron durante el proyecto: el seminario («Gestión del estrés a través de la práctica de *mindfulness* aplicada al ámbito laboral de la Traducción e Interpretación»), la conferencia (*The compassionate interpreter*) y, por último, la simulación de un juicio (*mock trial*).

El análisis de los resultados sirve para medir el nivel de acogida de este tipo de proyectos de innovación docente especialmente entre el alumnado; por ello, constituye una herramienta ineludible para valorar la pertinencia de seguir desarrollando actividades similares en cursos posteriores, así como corregir, de cara a propuestas futuras, las posibles carencias e implementar las sugerencias de mejora.

Para esta muestra, se ha contado con la participación de los 10 estudiantes que integraron el proyecto, todos ellos alumnos de la asignatura Prácticas de Interpretación Consecutiva.

Debido al reducido número de participantes, no podemos considerar que se trate de una muestra totalmente representativa de los estudiantes del grado en Traducción e Interpretación, aunque, si tenemos en cuenta el número más reducido de alumnos que cursan el itinerario de interpretación (una media de 20 estudiantes por curso), creemos que puede aceptarse como una muestra significativa para extraer conclusiones válidas dentro de esta rama de especialidad dentro de nuestro grado.

Tal y como se puede observar en el Anexo 4, en la encuesta se plantean 31 ítems con cinco opciones que varían según el grado de conformidad: totalmente de acuerdo, bastante de acuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, bastante en desacuerdo, totalmente en desacuerdo.

El análisis de las respuestas arroja resultados, por lo general, muy positivos, que ponen de manifiesto la satisfacción global de los participantes con las distintas partes del proyecto. No obstante, analizaremos con mayor profundidad aquellos puntos en los que se han obtenido resultados más dispares, así como otros aspectos que consideremos relevantes para el estudio. A su vez, para facilitar la interpretación de los datos, en el Anexo 5 se facilita el recuento de las encuestas.

#### 9.4.1. Evaluación del seminario de *mindfulness*

La gran mayoría de los participantes (80 %) consideró que los contenidos cubrieron sus expectativas y que estos se expusieron con la debida claridad.

En cuanto a la organización del taller, también se obtuvieron resultados muy positivos. El 70 % de los encuestados se mostró bastante de acuerdo con la organización del mismo; mientras que el 30 % manifestó un acuerdo total al respecto. Tal y como muestran los resultados, las condiciones ambientales en las que se llevó a cabo el taller, tales como el aula, mobiliario o recursos utilizados, fueron adecuadas para la realización del mismo. A su vez, el 70 % afirmó que la metodología empleada para los objetivos previstos fue la adecuada.

Con relación a la impartición del seminario, los resultados han mostrado un alto grado de satisfacción con el desempeño de la psicóloga, Paula Odriozola. Los participantes constataron que tanto los contenidos teóricos como las actividades prácticas se explicaron con claridad. Además, la profesora fomentó la participación en las actividades en todo momento, tal y como

afirmaron la mayoría de los estudiantes (60 % totalmente de acuerdo; 30 % bastante de acuerdo).

Por otro lado, hubo ciertos aspectos en los que se pudieron observar resultados más dispares y, en ocasiones, negativos, como veremos a continuación.

En este sentido, se ha advertido una falta de consenso significativa en lo relativo al grado de utilidad del taller. Se realizaron dos preguntas diferentes sobre este aspecto, para incidir, por un lado, en el grado de utilidad del taller para la formación académica y, por otro lado, en el grado de utilidad a nivel personal. Los resultados obtenidos se reproducen en el siguiente gráfico:

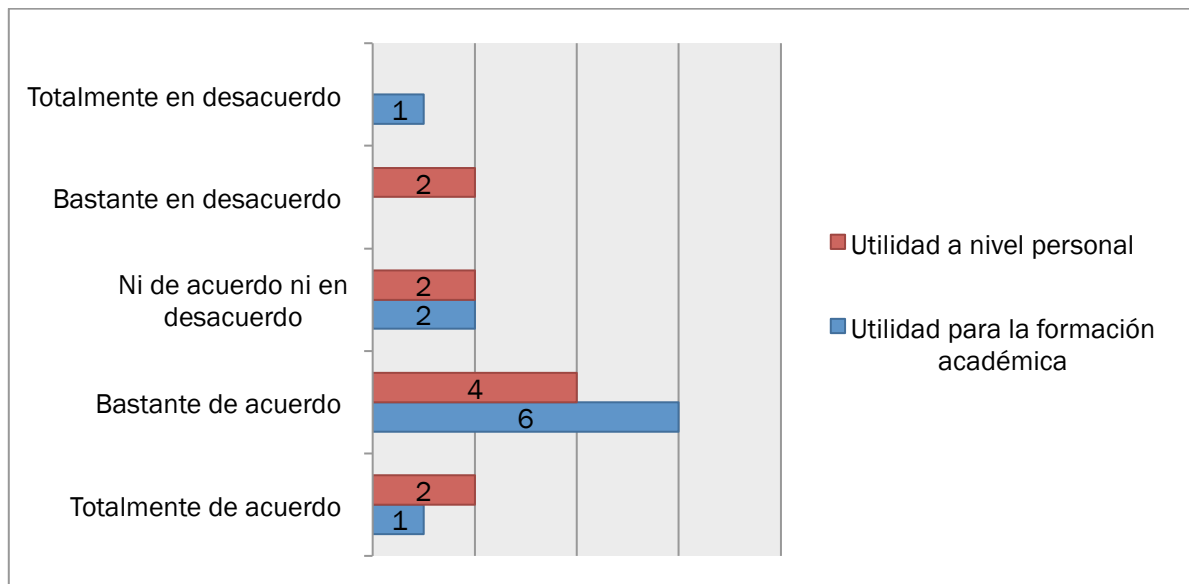


Gráfico 2. Utilidad del taller para la formación académica y a nivel personal

Por último, se preguntó si el taller había motivado y despertado interés en los participantes. Nuevamente, no hubo unanimidad en las respuestas de los participantes:

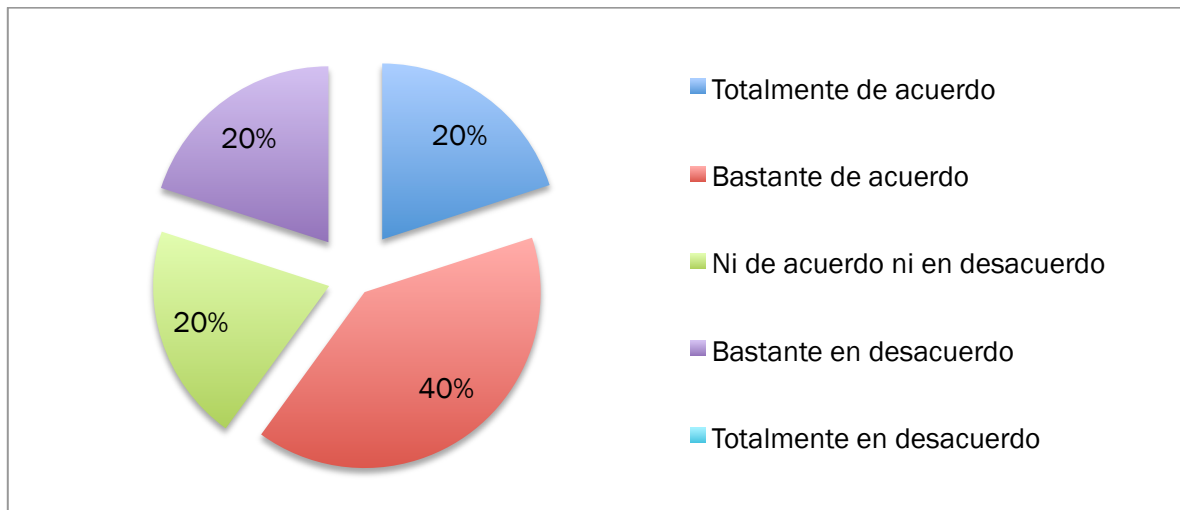


Gráfico 3. Grado de motivación y utilidad del taller a nivel personal

#### 9.4.2. Evaluación de la conferencia

En cuanto a la valoración de la conferencia, y antes de desgranar las distintas partes de la encuesta, impera comenzar destacando los resultados especialmente positivos de esta actividad.

En la mayoría de los apartados, los encuestados han mostrado un grado de conformidad alto (bastante de acuerdo), o muy alto (totalmente de acuerdo), tanto en cuestiones relacionadas con la organización de la conferencia, como con la labor del orador y con el efecto causado en los participantes.

Los participantes mostraron gran conformidad con el tema de la conferencia, con la claridad con la que se desarrollaron sus contenidos y con el tiempo asignado para la misma. Además, consideraron que los temas tratados son aplicables para su futura práctica profesional, ya que las situaciones y ejemplos presentados les aportaron una visión más clara de la labor del intérprete (60 % totalmente de acuerdo; 40 % bastante de acuerdo).

En cuanto al orador, podemos constatar que proyectó una imagen agradable, y despertó y mantuvo el interés de los participantes en todo momento. De hecho, todos ellos consideran que los contenidos resultaron interesantes y motivadores (60 % totalmente de acuerdo; 40 % bastante de acuerdo). En este sentido, el aspecto en el que se han obtenido resultados más dispares trata sobre si se fomentó el debate y la participación durante la conferencia, si bien la tónica general de respuesta fue a favor de la participación.

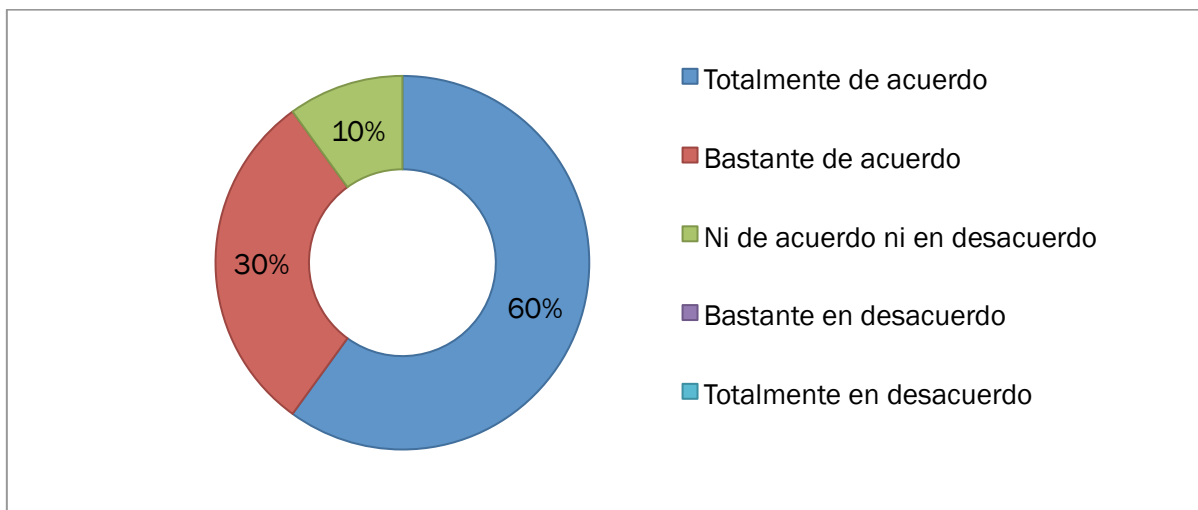


Gráfico 4. Fomento del debate y la participación durante la conferencia

Por último, se muestran los resultados obtenidos a la pregunta de si la conferencia estuvo a la altura de sus expectativas; tal y como se puede apreciar, estos ratifican la buena acogida que tuvo dicha actividad.

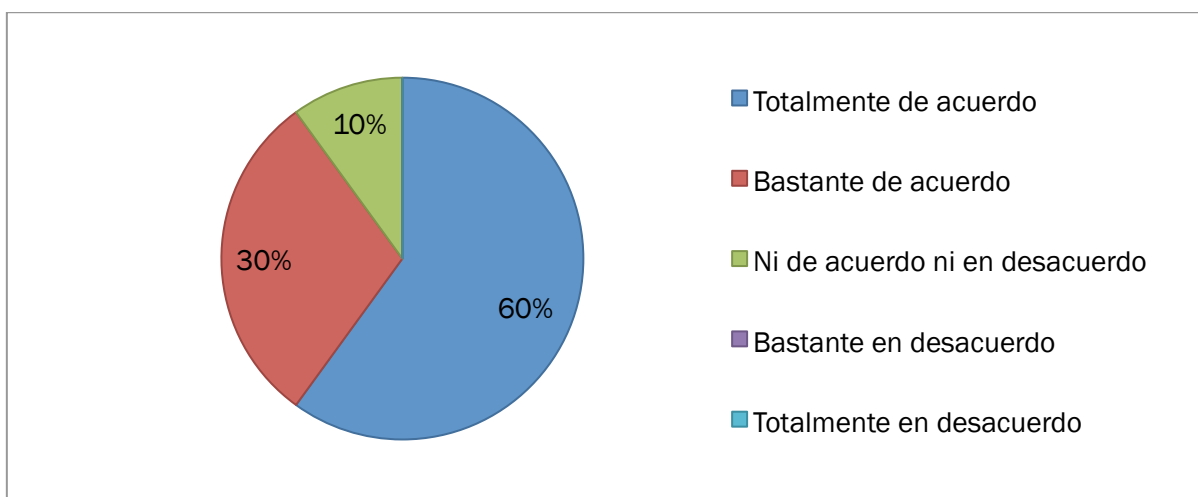


Gráfico 5. Cumplimiento de las expectativas de la conferencia

#### 9.4.3. Evaluación del *mock trial*

En general, la actividad tuvo muy buena acogida (el 60 % de los participantes señaló estar totalmente satisfecho, y un 40 % bastante satisfecho).

Los encuestados constataron que la grabación del juicio les permitió comprender mejor la labor del intérprete en ese contexto. Además, cabe destacar los excelentes resultados sobre la

participación directa en este tipo de actividades, es decir, aquellas en las que el estudiante ocupa el rol protagonista, lo que se ha demostrado que favorece la motivación (70 % totalmente de acuerdo; 30 % bastante de acuerdo) y refuerza la asimilación de contenidos (60 % totalmente de acuerdo; 40 % bastante de acuerdo).

Al preguntar a los participantes sobre la adecuación de la actividad a los conocimientos adquiridos durante la formación, se obtuvieron nuevamente resultados positivos, lo que justifica la realización de este tipo de actividades en los estudios de la rama de Interpretación.

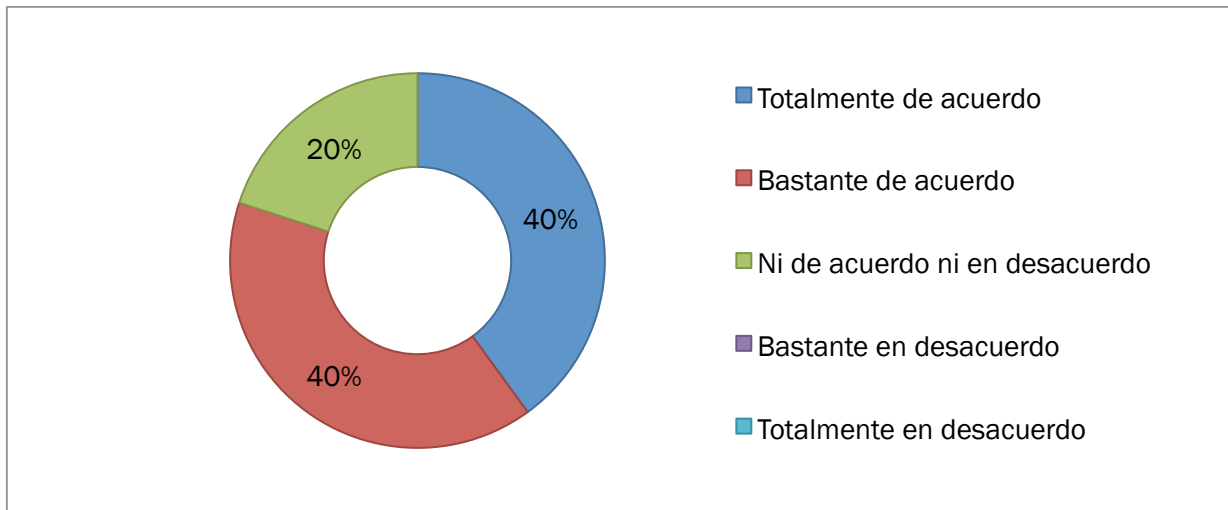


Gráfico 6. Adecuación de la actividad a los conocimientos adquiridos durante la formación

Por otro lado, a pesar de que la actividad tuvo una excelente acogida, algunos de los participantes aseguraron que el escenario no había sido completamente adecuado para conseguir recrear una situación real con verosimilitud. Además, tan solo una parte de los encuestados afirmó haber experimentado el estrés en su persona durante la elaboración y posterior grabación del juicio, lo cual es bastante lógico y era de esperar. No obstante, ello no afecta al nivel de aprovechamiento de la actividad, ya que, igualmente, se cumplió con el objetivo de identificar, analizar y gestionar las dificultades que entraña la interpretación de este tipo de juicios. A continuación se muestran dichos resultados:



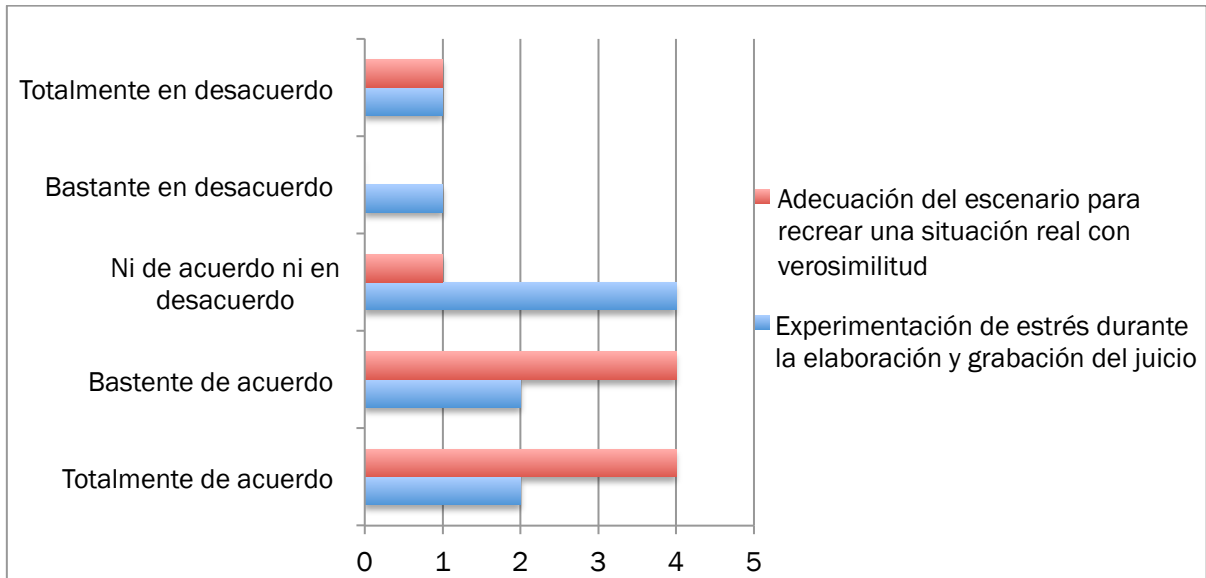


Gráfico 7. Recreación de una situación real con similitud y experimentación de estrés

A su vez, los participantes afirmaron que este tipo de actividades ayudan al estudiante a contextualizar, de forma más directa, su labor profesional. Por ello, se les preguntó si recomendarían que se hicieran más actividades de este tipo en asignaturas de interpretación. Las respuestas están recogidas en el gráfico que se reproduce a continuación:

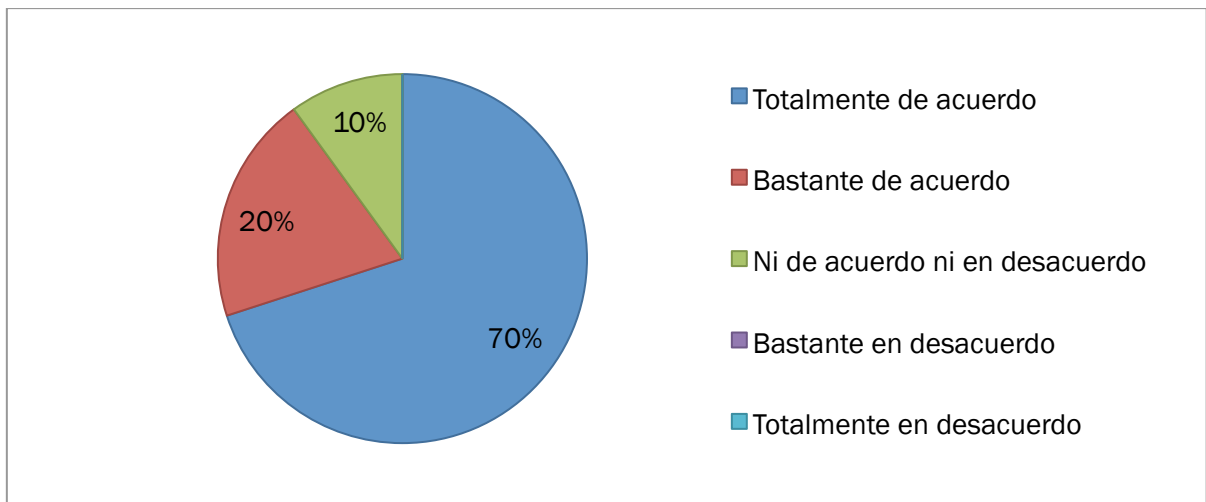


Gráfico 8. Recomendación de este tipo de actividades

Por último, cabe destacar que la totalidad de los participantes consideran que se trata de una actividad innovadora (80 % totalmente de acuerdo; 20 % bastante de acuerdo).

#### 9.4.4. Análisis de resultados

Tras un análisis más exhaustivo de los resultados de las encuestas, podemos afirmar que las actividades del proyecto han tenido una gran acogida por parte de los participantes. Según las estadísticas, el nivel de satisfacción medio del global del proyecto ha sido de un 86,9 %.

La primera actividad, dedicada a la psicología, es la que ha mostrado un nivel de satisfacción más bajo estadísticamente: 79,6 %. A pesar de que, en cuanto a la organización del seminario y a la explicación de los contenidos se obtuvieron resultados muy positivos, la puesta en práctica del protocolo de *mindfulness* no tuvo el nivel de aceptación esperado. Tal vez se deba a que, al ser una técnica desconocida para los estudiantes, haya generado cierta extrañeza en los mismos.

La segunda actividad, la conferencia de Richard Sciabà, destaca por su excelente aceptación. Los participantes han mostrado un alto grado de satisfacción con la mayoría de los aspectos que han conllevado el desarrollo de la misma, concretamente, un nivel de satisfacción del 91,3 %. Todo ello, muestra el interés del alumnado por que se programen este tipo de conferencias de la mano de profesionales con un alto prestigio a nivel internacional, ya que así pueden recibir información práctica que les permitirá contextualizar su futura profesión y aumentar su nivel de motivación de cara al futuro.

Por último, la realización de la actividad del *mock trial*, también ha resultado ser muy positiva (nivel de satisfacción: 89,7 %), a pesar de que se hayan podido apreciar ciertos aspectos de carácter más negativo. Dichos aspectos, con un nivel de conformidad más bajo, tienen relación con la verosimilitud generada durante la simulación del juicio y la experimentación de estrés por parte de los participantes. Los encuestados mostraron, por lo general, gran satisfacción en cuanto a la participación activa que se llevó a cabo en esta actividad. Sin embargo, también manifestaron que, a pesar de que sirvió para interiorizar ciertos aspectos emocionales con los que el intérprete ha de lidiar, algunos de ellos no llegaron a experimentar estas emociones en su persona. No obstante, no ha de entenderse este como un aspecto totalmente negativo, ya que al tratarse de un juicio simulado, no se pretendía que los estudiantes se vieran fuertemente impactados, sino que fueran conscientes del estrés emocional al que está sometido el intérprete.

Por lo general, como ya se ha puntualizado anteriormente, los resultados ponen de manifiesto la pertinencia de este tipo de actividades y recomiendan su implementación años posteriores como parte de las estrategias docentes del profesorado.

## 9.5. Compendio de la experiencia

En general, resulta una experiencia muy enriquecedora y de gran utilidad de cara a la contextualización de la labor del intérprete. Además, el hecho de que se trate de un proyecto innovador, hace que resulte más motivante para el estudiante.

En cuanto al seminario de estrés, consideramos que resulta muy interesante que se impartan nociones básicas sobre el tema. Los estudiantes, en las clases de interpretación, no abordamos este tipo de conceptos y, por ello, no somos conscientes de ciertos riesgos que acarrea nuestra profesión. Por ello, sería interesante que se incluyera un ámbito teórico en las asignaturas de interpretación relacionado con las nociones de psicología que pueden interesar al intérprete.

Con relación al taller de *mindfulness*, que además ha generado respuestas más dispares, tal y como hemos observado en las encuestas, también se pueden realizar ciertas consideraciones. Es innegable que se trata de un método moderno y eficaz para muchas personas; no obstante, también es un tipo de actividad que puede crear extrañeza en el estudiante si no ha realizado ninguna actividad similar con anterioridad. Personalmente, no optaría por la realización de este método para evitar el estrés, aunque resulta muy interesante poder conocer un amplio abanico de técnicas de afrontamiento del estrés que le pueden ser útiles al intérprete.

La conferencia impartida por Richad Sciabà resultó ser una de las que tuvo mayor acogida por parte de los estudiantes. El hecho de poder escuchar en primera persona relatos verídicos sobre situaciones en las que el intérprete puede encontrarse con dificultades de distinto tipo, resulta, evidentemente, muy enriquecedor. Además, en esta ocasión, el poder contar con una personalidad destacada, con gran experiencia a nivel internacional, es todo un privilegio. Con este tipo de actividades, por tanto, los estudiantes enriquecen su formación y, además, la Facultad de Traducción e Interpretación de Soria, donde se desarrolló la actividad, adquiere un mayor estatus.

Por último, actividades de participación directa, como la elaboración de un guion con un gran impacto emocional y la simulación de un juicio, permiten al estudiante aproximarse a las dificultades con las que tendrá que enfrentarse en su ámbito profesional. El hecho de elaborar un guion, permite a los estudiantes pensar por sí mismos sobre qué dificultades se pueden dar, mientras ponen en marcha su creatividad. Por tanto, a pesar de que no tengan que superar esas dificultades durante la simulación, les otorga preparación de cara al futuro, lo que hace que sea una actividad con gran utilidad de cara a la formación estudiantil.

En general, el proyecto ha demostrado potenciar ciertas competencias del estudiante. Ha desenmascarado ciertos aspectos que no cubre la formación de intérpretes universitarios y que,

tal vez, deberían estudiarse. Queda latente que los estudiantes agradecen la realización de actividades innovadoras, que les permitan adquirir conocimientos teóricos y, sobre todo, aplicar dichos conocimientos en la práctica.

## **9.6. Posibles líneas de investigación futuras**

Los resultados de las encuestas han puesto de manifiesto que la realización de este tipo de proyectos, en los que se promueve la interrelación de distintas ramas de conocimiento y en los que el estudiante tiene la oportunidad de poner en práctica conceptos teóricos, tiene una viabilidad evidente.

En cuanto al enfoque interdisciplinar, se ha puesto de manifiesto la conveniencia de completar los contenidos tradicionales del itinerario de interpretación con temas tratados desde el enfoque de la psicología. Las distintas experiencias del proyecto, avaladas por el testimonio de un experto intérprete, acreditan la importancia de evaluar los riesgos a los que está expuesto el intérprete en el plano emocional. La incorporación, por tanto, de la gestión del estrés y el impacto emocional como contenido transversal a las competencias de la materia de interpretación dentro del grado en Traducción e Interpretación de la UVA constituiría un valor añadido.

Por otro lado, tal y como queda patente con este proyecto, el elemento de la participación activa ha demostrado incrementar la motivación en los alumnos, ya que les permite enfrentarse a las dificultades de la interpretación de una forma directa. Como estudiante, creo que tener la posibilidad de poner en práctica todos los conocimientos nuevos adquiridos en un marco teórico resulta ser una experiencia muy enriquecedora que, además, nos acerca a la realidad profesional. Por ello, se pide que se siga promoviendo la elaboración de este tipo de proyectos en años posteriores.

## **10. CONCLUSIONES**

La interpretación comunitaria permite que personas que no cuentan con el dominio suficiente de un idioma concreto puedan hacer uso de los distintos servicios públicos, tales como servicios sanitarios, judiciales y sociales, solventando las barreras lingüísticas y culturales que, de otro modo, les impedirían disfrutar de los mismos. En numerosas ocasiones, como ha quedado patente a lo largo del desarrollo de este trabajo, los usuarios de los servicios públicos

se encuentran en una posición de desventaja con respecto al proveedor, lo que puede llevar al intérprete, de manera más o menos consciente, a posicionarse de parte del interlocutor más vulnerable para tratar de equilibrar las diferencias jerárquicas del intercambio comunicativo. No obstante, además de poder entrañar una serie de conflictos éticos, esta actitud puede desembocar en una pérdida de imparcialidad que lleve al intérprete a involucrarse en exceso, por ejemplo, con la situación personal del usuario.

Partiendo de la base de que la imparcialidad absoluta es, probablemente, una utopía, mantener una actitud imparcial puede ayudar al intérprete a conservar una distancia afectiva con respecto a los interlocutores, lo que le permitirá reducir notablemente el riesgo de desgaste emocional. Hemos podido constatar que aquellos trabajadores de los servicios públicos que trabajan con víctimas de violencia, tortura, guerras, etc. son especialmente vulnerables a fenómenos como el síndrome de *burnout*, fatiga por compasión, trauma vicario, etc. Por ello, al tratarse de riesgos de tan alto calibre, consideramos primordial que el intérprete conozca de antemano los peligros a los que está expuesto para poder evitarlos, así como las dificultades que puede conllevar su labor como intérprete comunitario, y desarrolle conciencia de ello y estrategias de afrontamiento desde la etapa de formación.

Mediante el desarrollo del proyecto, a su vez, se ha puesto de manifiesto el interés de los estudiantes de Interpretación por la realización de actividades novedosas que complementan las clases tradicionales, les permiten entender mejor los conceptos teóricos y consolidarlos mediante experiencias prácticas. A su vez, han tenido el privilegio de conocer a un prestigioso intérprete comunitario y tener constancia de primera mano de todas aquellas situaciones que podrían darse en el ámbito profesional y, consecuentemente, generarles dilemas de actuación.

Así, tras haber asentado ciertos conocimientos teóricos, los participantes pudieron idear y reproducir por sí mismos escenarios generadores de altos niveles de estrés y convertirse en protagonistas de su propio aprendizaje. De esta manera, la participación activa del estudiante demuestra su valía como estrategia de motivación, contribuyendo a suscitar el interés por la materia.

Por ello, consideramos que todos estos aspectos mencionados (la adquisición de conceptos teóricos de la psicología, la puesta en práctica de los mismos mediante la participación activa, la visita de expertos de la interpretación, etc.) contribuyen a mejorar notablemente el aprendizaje de los alumnos y justifica la implementación de este tipo de actividades en la formación universitaria de los futuros intérpretes.

## 11. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Álvarez, E. y Fernández, L. (1991). El síndrome de «burnout» o el desgaste profesional (I): Revisión de estudios. *Asociación Española Neuropsiquiatría*, 11(39), 257-265.
- Barrero, A. (2000). *Estrés y ansiedad*. Madrid: Libro-Hobby-Club.
- Barsky, R. (1994). *Constructing a productive other*. Amsterdam/Filadelfia: John Benjamins.
- Blumgart, H. (1964). Caring for the patient. *New England Journal of Medicine*, 270, 449-56.
- Bolden, G. (2000). Toward understanding practices of medical interpreting: interpreters' involvement in history taking. *Discourse studies*, 2(4), 387-419.
- Cambridge, J. (2004). Public service interpreting: Practice and scope for research. En Schäffner, C. (ed.). *Translation research and interpreting research. Traditions, gaps and synergies* (49-51). Clevedon/Buffalo/Toronto: Multilingual matters.
- Campos, J. F., Cuartero, M. E., Riera, J. A., Cardona, J. (2016). Cuidado profesional y mecanismos paliativos del desgaste por empatía. En Carbonero, D., Raya, E., Caparros, N. y Gimeno, C. (coords). *Respuestas transdisciplinares en una sociedad global: Aportaciones desde el Trabajo Social*. Logroño: Universidad de La Rioja. Recuperado el 29 de mayo de 2017, de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5610374>.
- Conley, J. y O'Barr, W. M. (1990). *Rules versus relationships. The ethnography of legal discourse*. Chicago/Londres: The University of Chicago Press.
- Cordero, M. (2013). *Prevención del síndrome de burnout en intérpretes en los servicios públicos*. Trabajo de Fin de Máster en Comunicación Intercultural, Interpretación y Traducción en los Servicios Públicos. Alcalá: UAH, Facultad de Filosofía y Letras. Recuperado el 23 de mayo de 2017, de <http://hdl.handle.net/10017/23651>.
- Cuervo, A. (2016). *Deontología en interpretación. Análisis contrastivo de los códigos éticos y de conducta en interpretación de conferencias y comunitaria*. Trabajo de Fin de Grado en Traducción e Interpretación. Universidad de Valladolid: Facultad de Traducción e Interpretación. Recuperado el 23 de mayo de 2017, de <http://uvadoc.uva.es/handle/10324/21071>.
- De Pablo, C. (2004). *Estrés y hostigamiento laboral*. Jaén: Alcalá, D.L.
- Dolan, S. L., García, S. y Diez, M. (2005). *Autoestima, estrés y trabajo*. Madrid: McGraw-Hill.
- Espinoza, H. A. (2000). *Estrés y comprensión de la lectura: Un estudio etnográfico*. Caracas: Impresos Miniprés, C.A.
- Figley, C. R. (ed.) (1995). *Compassion fatigue. Coping with secondary traumatic stress disorder in*

- those who treat the traumatized*. Nueva York/Londres: Brunner-Routledge.
- Garber, N. (2000). Community interpretation. A personal view. En Roberts, R. P., Carr, S. E., Abraham, D. y Dufour, A. (eds.). *The critical link 2: Interpreters in the community. Selected papers from the Second International Conference on Interpreting in Legal, Health, and Social Service Settings* (9-20). Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins.
- Germer, C. K. y Siegel, R. D. (eds.) (2012). *Wisdom and compassion in psychotherapy. Deepening mindfulness in clinical practice*. Nueva York/Londres: The Guilford Press.
- Gil-Monte, P. R. y Moreno, B. (coords.) (2007). *El síndrome de quemarse por el trabajo (burnout): Grupos profesionales de riesgo*. Madrid: Pirámide.
- Gil-Monte, P. R. y Peiró, J. M. (1997). *Desgaste psíquico en el trabajo*. Madrid: Síntesis Psicología.
- Gray, J. A. (1993). *La psicología del miedo y el estrés*. Barcelona: Labor.
- Guerrero, E. y Vicente, F. (2001). *Síndrome de 'Burnout' o desgaste profesional y afrontamiento del estrés en el profesorado*. Cáceres: Universidad de Extremadura, Servicio de Publicaciones.
- Hale, S. B. (2010). *La interpretación comunitaria: La interpretación en los sectores jurídico, sanitario y social*. Granada: Comares.
- Hojat, M. (2016). *Empathy in health professions education and patient care*. Philadelphia: Springer.
- Jiménez, M. A. (2002). Variedades de interpretación: Modalidades y tipos. *Hermeneus*, 4, 95-114. Recuperado el 24 de mayo de 2017, de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=290509>.
- Labrador, F. J. y Crespo, M. (1993). *Estrés: Aspectos psicofisiológicos*. Madrid: Eudema, D.L.
- Luciano, C., Páez-Blarrina, M., Valdivia, S. (2006). Una reflexión sobre la Psicología Positiva y la Terapia de Aceptación y Compromiso. *Clínica y Salud*, 17(3), 339-356. Recuperado el 24 de abril de 2017, de [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1130-52742006000300008&lng=es&tlng=es](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1130-52742006000300008&lng=es&tlng=es).
- Melgosa, J. (2006). *¡Sin estrés!* Madrid: Safeliz, S.L.
- Moore, J. I. (ed.) (2000). *Immigrants in courts*. Seattle/London: University of Washington Press.
- Morán C. (2005). *Estrés, burnout y mobbing: Recursos y estrategias de afrontamiento*. Salamanca: Amarú.
- Murath, M. (2013). La metodología de los juicios simulados como una herramienta eficaz para la enseñanza del Derecho. *Academia*, 21, 121-135.

- Neumann, S. (1981). *Sign language interpreting: A basic resource book*. Silver Spring: National Association of the Deaf.
- Odriozola, P. (2017). Seminario “Gestión del estrés a través de la práctica de *mindfulness* aplicada al ámbito laboral de la Traducción e Interpretación”. *PID Desarrollo de estrategias de afrontamiento y adaptación a situaciones de estrés emocional en interpretación. Aplicación a la formación de ISSPP* (Santamaría et al.). Campus Duques de Soria UVa, 27 febrero 2017.
- Orlandini, A. (1999). *El estrés: Qué es y cómo evitarlo*. Ciudad de México: Fondo de Cultura Económica.
- Pacheco, M. (2016). *Afectación psicoemocional en el profesional de la ayuda del ámbito de la salud mental. Indicaciones para la implementación de programas arteterapéuticos*. Trabajo de Fin de Máster en Arteterapia y Educación Artística para la Inclusión Social. Universidad de Valladolid, Facultad de Educación y Trabajo Social. Recuperado el 27 de abril de 2017, de <http://uvadoc.uva.es/handle/10324/20868>.
- Rivillas, C. (2015). *Visión integradora de la traumatización vicaria*. Memoria del Trabajo de Fin de Grado en Trabajo Social. Universidad de las Islas Baleares: Facultad de Filosofía y Letras. Recuperado el 29 de mayo de 2017, de <http://dspace.uib.es/xmlui/handle/11201/1516>.
- Ruiz, A. (2013). La interpretación en los centros sanitarios: «A veces médico, a veces paciente... pero siempre intérprete». *Skopos*, 2, 185-199. Recuperado el 26 de mayo de 2017, de <https://www.uco.es/ucopress/ojs/index.php/skopos/article/view/4397>.
- Selye, H. (1973). The evolution of the stress concept: The originator of the concept traces its development from the discovery in 1936 of the alarm reaction to modern therapeutic applications of syntoxic and catatoxic hormones. *American Scientist*, 61(6), 692-699. Recuperado el 24 de abril de 2017, de <http://www.jstor.org/stable/27844072>.
- Stahl, B. y Goldstein, E. (2010). *Mindfulness para reducir el estrés. Una guía práctica* (González, D. trad.). Barcelona: Kairós, S.A.
- Stepien, K. A. y Baerstein, A. (2006). Educating for empathy. *Journal of General Internal Medicine*, 21, 524-530. Recuperado el 6 de junio de 2017, de <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC1484804/>.
- Tebble, H. (1999). The tenor of consultant physicians. Implications for medical interpreting. *The Translator*, 5(2), 179-199.
- Tellechea, M. T. (2005). El intérprete como obstáculo: Fortalecimiento y emancipación del usuario para superarlo. En Valero, C. (ed.), *Traducción como mediación entre lenguas y*



*culturas* (114-122). Alcalá de Henares: Universidad de Alcalá.

Terrass, S. (1994). *Estrés*. Madrid: Tutor, D.L.

Valero, C. (2005). Emotional and psychological effects on interpreters in public services. A critical factor to bear in mind. *Translation Journal*, 3(9).

Valero, C. (2006). El impacto psicológico y emocional en los intérpretes y traductores de los servicios públicos: Un factor a tener en cuenta. *Quaderns*, 13, 141-154. Recuperado el 24 de mayo de 2017, de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=1988146>.

Valero, C. y Martín, A. (eds.) (2008). *Crossing borders in community interpreting. Definitions and dilemmas*. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins.

Yerkes, R. M. y Dodson, J. D. (1908). The relation of strength of stimulus to rapidity of habit-formation. *Journal of Comparative Neurology and Psychology*, 18(5), 459-482.

#### **Otras fuentes consultadas:**

American Translators Association (ATA). *Code of ethics and professional practice*. Recuperado el 2 de mayo de 2017, de [https://www.atanet.org/governance/code\\_of\\_ethics\\_commentary.pdf](https://www.atanet.org/governance/code_of_ethics_commentary.pdf).

Diccionario de la Real Academia Española de la Lengua (22 ed.) (2001).

Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal. *Boletín Oficial del Estado*, de 24 de noviembre de 1995, 281, 33987-34058. Recuperado el 2 de mayo de 2017, de <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-1995-25444>.

National Council on Interpreting in Health Care (NCIHC). (2004). *A national code of ethics for interpreters in health care*. Recuperado el 2 de mayo de 2017, de <http://www.ncihc.org/assets/documents/publications/NCIHC%20National%20Code%20of%20Ethics.pdf>.

Santamaría, L., Odriozola, P. y Vicente, B. (2016-2017). Memoria oficial de concesión del Proyecto de Innovación Docente, 144.

## Otros enlaces de interés:

Universidad de Valladolid–Servicio de Medios Audiovisuales. (2017). *Mock trial con asistencia lingüística de intérpretes* [archivo de vídeo]. Recuperado el 8 de junio de 2017, de <https://www.youtube.com/watch?v=L1YbQC4RPEA>.

## 12. ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Tipos de estresores según Dolan <i>et al.</i> , 2005 (elaboración propia).....	22
Tabla 2. Síntomas asociados al síndrome de <i>burnout</i> (Álvarez y Fernández, 1991, en Guerrero y Vicente, 2001: 46) .....	24
Tabla 3. Percepción de estrés en el trabajo por ocupación y actividad (INSHT, 2005).....	27
Tabla 4. Diferencias entre la sintomatología del estrés traumático secundario y del trauma vicario según Rivillas (2015) .....	32
Tabla 5. Diferencias entre fatiga por compasión y síndrome de <i>burnout</i> (Campos <i>et al.</i> , 2016: 12) .....	33
Tabla 6. Principales diferencias entre la interpretación de conferencias y la interpretación comunitaria (Hale, 2010: 31) .....	37
Tabla 7. Dificultades a las que se enfrenta el intérprete comunitario (Hale, 2010: 144-145) .....	43
Tabla 8. Organigrama de actividades del PID según Santamaría <i>et al.</i> (elaboración propia) .....	50

## 13. ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Curva de Yerkes-Dodson: Estrés negativo versus estrés positivo.....	14
Gráfico 2. Utilidad del taller para la formación académica y a nivel personal.....	69
Gráfico 3. Grado de motivación y utilidad del taller a nivel personal .....	70
Gráfico 4. Fomento del debate y la participación durante la conferencia .....	71
Gráfico 5. Cumplimiento de las expectativas de la conferencia.....	71
Gráfico 6. Adecuación de la actividad a los conocimientos adquiridos durante la formación .....	72

Gráfico 7. Recreación de una situación real con similitud y experimentación de estrés .....	73
Gráfico 8. Recomendación de este tipo de actividades .....	73

## 14. RELACIÓN DE ANEXOS

Anexo 1\_Compassion satisfaction/fatigue self-test for helpers

Anexo 2\_Professional quality of life scale (ProQOL)

Anexo 3\_Trabajo virtual del *mock trial*

Anexo 4\_Encuesta de valoración

Anexo 5\_Recuento de las encuestas