



**TRABAJO FIN DE GRADO
GRADO EN TRADUCCIÓN E INTERPRETACIÓN
CURSO ACADÉMICO 2023-2024
CONVOCATORIA JUNIO**

**PSICOLOGÍA DETRÁS DE LA INTERPRETACIÓN: INTÉRPRETES EN
SERVICIOS PÚBLICOS EN TOLEDO Y MADRID**

AUTORA: González Durán, Natalia

TUTOR: Nkoma, Christian

En Aranjuez, a 15 de junio de 2024

ÍNDICE

I. Introducción	2
1.1. Justificación y motivación	2
1.2. Metodología	3
1.3. Objetivos y relevancia del estudio	3
II. Marco teórico	3
2.1. Qué es el bilingüismo y cómo funciona un cerebro bilingüe.....	3
2.2. Qué es la interpretación simultánea y cómo funciona el cerebro de un intérprete simultáneo	5
2.3. Modelo de esfuerzos de Gile.....	7
2.4. Definición y funciones de la interpretación en servicios públicos.....	7
2.5. Papel de los intérpretes en los servicios públicos	8
III. Códigos deontológicos y éticos.....	8
3.1. Códigos deontológicos y tipos	8
3.2. Asociaciones relevantes en España.....	10
3.3. Asociaciones relevantes dentro de la interpretación	11
3.4. Códigos para zonas de conflicto de la ONU	13
IV. Desafíos Psicológicos en la Interpretación en Servicios Públicos	14
4.1. Estrés, carga emocional y fatiga empática	14
4.2. Síndrome de <i>burnout</i>	15
4.3. Repercusiones psicológicas de la interpretación en entornos gubernamentales	17
4.4. Dilemas éticos comunes. Consecuencias de la toma de decisiones incorrecta.	18
V. Apoyo y recursos para intérpretes	19
5.1. Estrategias de afrontamiento	19
5.2. Programas de capacitación y formación continua y el apoyo profesional	20
5.3. Redes de apoyo en Toledo y Madrid y recursos disponibles para el bienestar mental y emocional de los intérpretes	21
VI. Encuestas.....	22
6.1. Análisis respuestas y estrategias utilizadas por los intérpretes	22
VII. Conclusiones	29
VIII. Futuras líneas de estudio	30
IX. Bibliografía	31
X. Anexos.....	34

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Justificación y motivación

Siempre nos ha llamado la atención cómo los seres humanos reaccionan ante situaciones que los exponen a una gran carga mental, estrés, una situación extrema, y cómo esta reacción difiere de una persona a otra. Cuando empezamos esta carrera, nuestro mayor miedo era llegar al punto en el que debíamos enfrentarnos al primer contacto con la interpretación: era un mundo que nos apasionaba, pero al mismo tiempo una tarea que nos sentíamos incapaces de desempeñar. Pensábamos que era un trabajo sumamente difícil, que requería de un gran número de habilidades, muchas de las cuales no se pueden aprender, son innatas. Y teníamos razón. Pero nuestra admiración por los docentes que desempeñaban esta labor y, al mismo tiempo, nos impartían sus conocimientos, fue mucho mayor que el miedo que sentíamos. Todo este miedo se convirtió en una sensación de «quiero ser parte de esto». Para nosotros, esto fue un reto, pues como la gran mayoría de personas de la sociedad actual, sufrimos de ansiedad. Esa necesidad de hacer todo perfecto y a la vez nunca sentir que lo era, nos hacía sentir asustados y a la vez muy motivados, por alguna razón.

Todas estas sensaciones nos llevaron a un mismo pensamiento: admiración. Por eso empezamos a preguntarnos: «¿cómo es posible que puedan hacer esto?», «¿acaso tienen un cerebro más grande?», «¿son superdotados?». No nos equivocamos del todo: para ser un buen intérprete tienen que combinarse multitud de factores, algunos innatos y otros que se ganan a partir de mucho esfuerzo y práctica. Lo que está claro es que el funcionamiento del cerebro de las personas que desempeñan esta labor es algo impresionante y fuera de lo común, ya que todo empieza con la diferencia básica de que el cerebro de una persona bilingüe o multilingüe funciona de manera distinta a como funciona el cerebro de aquellos que hablan únicamente su lengua materna, como pensábamos en un principio.

Un intérprete debe tener muchas habilidades y aptitudes, claro está, pero también debe formarse en muchos campos distintos, por lo que es una profesión que requiere un proceso de formación constante: supone un reto constante. Nos preguntábamos si, en caso de contar con información acerca del gran reto que supone la profesión, algún profesional se habría replanteado tomar este camino. ¿Algún apasionado del mundo de la interpretación se habría visto obligado a abandonar su trabajo por verse superado mentalmente?

Hemos presenciado de primera mano cómo personas que eligieron especializarse en el último año del grado en interpretación, sufrían horrores al tener que compartir sus discursos en frente del resto de la clase. Esto nos hacía pensar. ¿Cómo puede esta persona plantearse esta profesión si esto le supone tal estrés?, ¿debería seguir por este camino o sincerarse consigo misma y aceptar que, tal vez, cuenta con cierto tipo de limitaciones para ejercer y, sobre todo, disfrutar de la interpretación? ¿Podrá conseguirlo a base de práctica y esfuerzo, o es algo que «se tiene» o no? Estas personas nos inspiraron y motivaron para informarnos sobre todo esto.

Este trabajo se basa en un estudio en el gremio, donde ahondaremos en las características fisiológicas y cognitivas del cerebro que influyen en el desempeño de esta labor, además de las responsabilidades y tareas a las que se enfrenta un intérprete: responsabilidades consigo mismo, con su entorno y con los oradores implicados, y cómo estas le afectan mental, emocional y puede que incluso físicamente (si hay algún tipo de síntoma psicósomático), cómo afectan su vida personal y la relación con su entorno; esta información la obtendremos mediante una

encuesta. Así mismo, nos hemos centrado en Toledo y Madrid, pues es dónde nos movemos a nivel profesional en este momento.

1.2. Metodología

Este trabajo se dividirá en dos partes principales: una teórica, siendo esta la primera, y una práctica, basada en una encuesta donde se analizarán las respuestas de carácter anónimo de catorce sujetos de estudio, ubicados en la zona de Toledo y Madrid. En esta primera parte habrá distintas definiciones de conceptos que consideramos claves para comprender el contexto sobre el que estamos trabajando y los posteriores resultados. Se definirán conceptos como monolingüismo y bilingüismo, interpretación (y sus ramas), interpretación en servicios públicos, códigos deontológicos y códigos éticos.

1.3. Objetivos y relevancia del estudio

El objetivo último de este trabajo es conocer cómo funciona el cerebro de un intérprete y en caso de que se vea afectado, por qué se produce esta carga mental, y cuáles son las opciones para solucionarla. Las diferencias y variaciones que presenta, en primera instancia, como persona bilingüe o multilingüe, en comparación al cerebro de una persona monolingüe, y valorar las cargas psicológicas a las que se enfrenta en el momento de la interpretación: cómo se verá afectado psicológicamente y a nivel cerebral. Ahondaremos también en qué habilidades debe desarrollar para llevar a cabo su trabajo de la manera más profesional y sana posible. A estos efectos, utilizaremos los datos recogidos de una encuesta realizada a catorce sujetos de estudio, cuyas respuestas se presentan de manera anónima.

II. MARCO TEÓRICO

Para la realización de este trabajo nos apoyaremos en datos empíricos del funcionamiento del cerebro y los factores que afectan psicológicamente a los seres humanos, dependiendo de la situación a la que se enfrenten. Después de obtener estos datos corroboraremos los resultados con profesionales activos actualmente, para conocer en qué grado se han visto afectados y qué han hecho para solucionarlo, además de comprobar si el hecho de conocer estos factores antes de elegir su profesión habría influido en su decisión o les habría ayudado.

2.1. Qué es el bilingüismo y cómo funciona un cerebro bilingüe

Existen diversidad de definiciones para este concepto, pero la que para nosotros resume los aspectos más relevantes para que un lego en la materia lo comprenda, es la siguiente:

El bilingüismo consiste en la facultad que posee un individuo de saber expresarse en una segunda lengua adaptándose fielmente a los conceptos y estructuras propias de la misma sin parafrasear la lengua nativa. La persona bilingüe posee la facultad de saber expresarse en cualquiera de las dos lenguas sin dificultad cada vez que surge la ocasión (Titone, 1976: 13).

Además, para comprender de manera más profunda las implicaciones de ser bilingüe, debemos tener en cuenta los conceptos de biculturalismo e interculturalidad, siendo el primero la habilidad de un individuo para actuar en dos contextos distintos de acuerdo con los requisitos

y reglas de cada cultura (Oksaar, 1983), y el segundo, el reconocimiento y aceptación de la diversidad cultural entre grupos e individuos que afirman su cultura. Es decir, conocer, aceptar y actuar acorde a la cultura de la lengua no nativa. Para ser capaces de entender cómo funciona el cerebro de un intérprete, debemos empezar conociendo cómo funciona el cerebro de una persona bilingüe. Partiendo de este punto podemos enumerar una serie de características y procesos mentales que no se producen de la misma manera que en el cerebro de una persona monolingüe. En cuanto a aspectos fisiológicos, las personas bilingües tienen más densidad en la materia gris, la parte del cerebro donde se procesa la información, y más materia blanca, donde se producen las conexiones cerebrales. (Brain Research, 2015).

Teniendo en cuenta que la gran mayoría de estudiantes de Traducción e interpretación podríamos decir que somos bilingües desde una edad bastante temprana (aunque esta habilidad haya ido desarrollándose con los años, claro está), empezaremos analizando las peculiaridades del cerebro de un niño bilingüe. En un principio, se pensaba que los niños que crecían siendo bilingües aprendían a un ritmo menor que aquellos que no, pero hoy en día se ha comprobado que ese trabajo extra que hace el cerebro de una persona bilingüe promueve la actividad cerebral, haciendo que la persona cuente con mayor habilidad para concentrarse, hacer varias tareas al mismo tiempo (multitasking) y que cuente con una mayor capacidad de memoria.

Se ha comprobado también que los niños bilingües desarrollan la empatía más rápido que otros, lo que se dice que ayuda en casos de niños con el espectro autista (NeuroImage, 2012) y que, como comprobaremos posteriormente, es una habilidad bastante útil en el desempeño de nuestra profesión. Ya en edades avanzadas, se ha comprobado en estudios realizados en la India que las personas bilingües desarrollarían Alzheimer unos cinco años después que la media, así como cualquier tipo de síntoma relacionado con la demencia, que se desarrollaría cuatro años y medio más tarde que la media. (Neurology, 2010)

The very act of being able to speak, listen, and think in two languages and of using two languages on a daily basis appears to sharpen people's abilities to pay close attention to aspects of tasks relevant to good performance (Gathercole, 2010).

En febrero de 2008 se publica un experimento realizado por la Dra. Alice Mado Proverbio y su equipo, el cual tuvo lugar en la universidad Milano-Bicocca aproximadamente un año antes de su publicación. Este experimento se centra en la electrofisiología cognitiva, para el cual se toman de muestra a quince intérpretes. Los resultados revelarían diferencias sorprendentes en las respuestas cerebrales de los sujetos cuando veían palabras escritas en su lengua materna (lengua A), en su lengua B y en su lengua C.

El experimento se llevó a cabo observando los estímulos producidos (actividad eléctrica) en el cerebro de los sujetos a través de un electroencefalograma (EEG). Los parámetros analizados fueron el tiempo y la intensidad de las respuestas que se producían en el cerebro, además de la ubicación de las mismas. Así se comprueba que el cerebro reacciona aproximadamente 170 milisegundos tras ver una palabra y activa el hemisferio izquierdo, donde se reconoce que se observan letras, que luego se identificarán como palabras y se interpretará su significado. Dichas ondas eran mucho mayores cuando la palabra se mostraba en la lengua A de los sujetos (en este caso el italiano).

2.2. Qué es la interpretación simultánea y cómo funciona el cerebro de un intérprete simultáneo

Para comprender esta modalidad de interpretación, debemos tener unas nociones básicas sobre ciertos conceptos. En este trabajo nos vamos a centrar en la labor de los intérpretes en los servicios públicos, los cuales suelen utilizar la modalidad de interpretación simultánea, ya que su trabajo suele ser una interpretación de enlace. Por esto indagaremos sobre lo que ocurre en nuestro cerebro cuando estamos realizando una interpretación simultánea. Para empezar, debemos contestar a la pregunta: ¿qué es un intérprete simultáneo? La interpretación simultánea consiste en traducir un mensaje cuando se produce, de una lengua X a una lengua Y, y viceversa, reformulando el discurso en tiempo real. Básicamente, todo ocurre mientras se está produciendo el discurso, con un tiempo de retraso (décage) de solo unos segundos por detrás del interlocutor que está emitiendo el mensaje original.

Teniendo claro este concepto, vamos a ahondar en cómo se comporta nuestro cerebro durante una interpretación de este tipo. Según estudios y expertos en la materia, lo que hace de este un proceso tan fascinante es la extrema exigencia de esta tarea cognitiva, siendo el escenario perfecto para analizar las bases neuronales del control cognitivo y lingüístico, así como la plástica cerebral.

La interpretación no es un proceso en el que intervenga una única zona del cerebro, sino que son varias zonas coordinadas de una manera velocísima y extremadamente eficiente lo que hace posible esta acción. Las principales áreas del cerebro que intervienen son: el área de Broca, vital para la producción del lenguaje y la memoria de trabajo, y el núcleo estriado, conformado por el núcleo caudado y el putamen. El núcleo caudado en sí no es un área especializada en el lenguaje, sino que actúa como coordinador de la actividad de muchas regiones del cerebro al mismo tiempo, haciendo que sea posible producir acciones o respuestas psicofisiológicas extremadamente complejas.

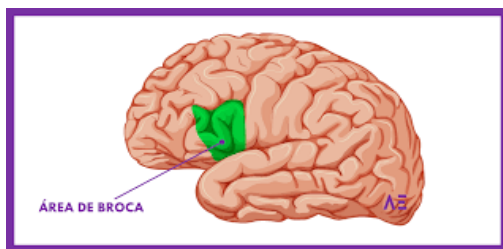


Imagen 1. Área de Broca. Fuente: Google Imágenes.

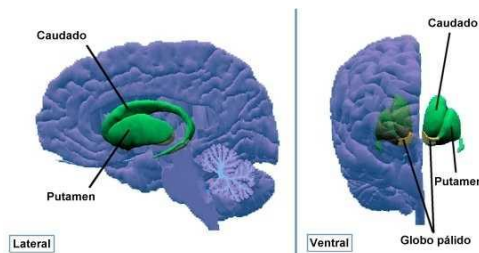


Imagen 2. Núcleo estriado: núcleo caudado y putamen. Fuente: Google Imágenes.

Estudios recientes indican que la acción de interpretar modifica nuestro cerebro; se ha comprobado que existe una mayor cantidad de materia gris en la corteza prefrontal izquierda, específicamente en el área 10 o corteza frontopolar. El área 10 es una zona del cerebro donde hay procesos cognitivos muy complejos, como la planificación, la introspección, la memoria retrospectiva, que usamos para retrotraernos al pasado y recordar algo que sucedió, y prospectiva, que hace posible que recordemos algo a futuro, la disociación de la atención y la resolución de problemas que requieran realizar tareas simultáneamente. Ser bilingüe o multilingüe no solo implica beneficios cognitivos, sino que supone una estructura cerebral

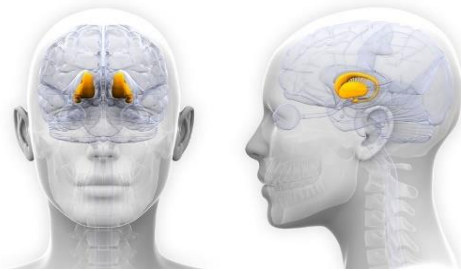


Imagen 3. Núcleo estriado. Fuente: Google Imágenes.

diferente a la de una persona monolingüe (Mechelli et al., 2004; Moser-Mercer et al., 2000; Lehtonen et al., 2005; Bialystok et al., 2012), hecho que mencionamos en el punto anterior.

Otro punto importante a considerar es la comprensión y producción con la que se trabaja. Un intérprete simultáneo debe entender el discurso en la lengua origen y producir el discurso final en la lengua meta: esto implica que los intérpretes tienen la atención dividida (Split conceptual attention). Una parte de su atención se centra en entender el discurso y la otra parte en conceptualizar y producir un segmento del discurso que ya ha sido dicho, mientras se escucha el siguiente.

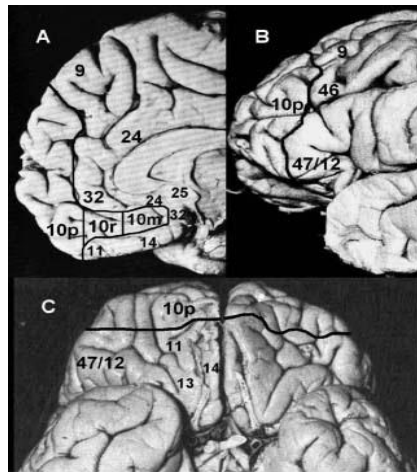


Imagen 4. Área 10 de la corteza frontopolar. Fuente: Google Imágenes.

La interpretación consecutiva es otro modo de interpretación donde el intérprete espera a que el orador haga una pausa o termine su discurso antes de comenzar a interpretar. Durante este tiempo, el intérprete toma notas para capturar los puntos clave y detalles del mensaje. Cuando el orador termina una sección de su discurso, el intérprete reproduce el mensaje en el idioma objetivo. Este tipo de interpretación es común en contextos diplomáticos, reuniones de negocios, y entornos médicos o legales donde la precisión es crítica y el ritmo permite pausas para la interpretación. La interpretación bilateral corta, por otro lado, es una variante de la interpretación consecutiva utilizada en situaciones de diálogo, como entrevistas o reuniones pequeñas, donde el intérprete traduce de manera alternativa entre dos idiomas, facilitando la

comunicación directa entre dos partes. Este método es útil en situaciones que requieren interacción cercana y personal, permitiendo un intercambio natural y directo de información. Independientemente del tipo de interpretación, se requieren habilidades y preparación especializadas, aunque es preciso reconocer que cada uno presenta sus propios desafíos y demandas en el cerebro y las habilidades del intérprete (Jiménez, 2002).

2.3. Modelo de esfuerzos de Gile

En 1995 el lingüista francés Daniel Gile publica el «Modelo de esfuerzos» en el cual se definen las capacidades que debe tener un intérprete para poder interpretar adecuadamente y determinó hasta qué punto la falta o posesión de estas produce cambios importantes en el desempeño de la labor. Lo importante de esto es que, dichos esfuerzos o habilidades, no son conscientes, son inherentes al intérprete. Este modelo consta de cuatro grupos:

- Esfuerzo de escucha y análisis: Comprende todas las operaciones mentales utilizadas en la percepción auditiva del discurso y en la atribución de significado a cada segmento. En un principio, no parece complejo, pero según Gile se deben desarrollar una serie de operaciones cognitivas que condicionan la percepción del discurso: cada segmento se percibe como una cadena de fonemas con significado unitario, y cada uno influye sobre el anterior y el siguiente. Por esta razón, el significado se verá afectado para el intérprete.
- Esfuerzo de producción: Son todas las operaciones mentales que intervienen cuando el intérprete transmite un fragmento de la información. Existen tres obstáculos: el primero, el nivel de conocimiento del tema; el segundo, el tener que hablar al mismo ritmo que el orador; el tercero es la reformulación de la idea antes de tener claro el todo conceptual en el que se enmarca; y el cuarto es la lucha constante contra las interferencias lingüísticas (pausas, titubeos, incoherencias, reformulaciones por parte del orador, etc.).
- Esfuerzo de memoria a corto plazo
- Coordinación de esfuerzos

Para Gile, la interpretación es la suma de estos tres esfuerzos combinados, cuyo resultado es el discurso meta: $E + M + P + C = T < D$, donde:

- (E) Esfuerzo de escucha y análisis
- (M) Esfuerzo de memoria a corto plazo
- (P) Esfuerzo de producción
- (C) Capacidad mental
- (T) Interpretación final (discurso meta)
- (D) Coordinación (Gile, 1995)

2.4. Definición y funciones de la interpretación en servicios públicos

La Interpretación en los Servicios Públicos (ISP) es una rama de la interpretación que combina la traducción con la interpretación de enlace, también llamada interpretación bilateral, dialógica, etc. Su objetivo último es hacer posible que a las personas que necesiten de un intermediario para comunicarse, debido a diferencias lingüísticas, se les provea de dicho servicio. Un punto importante de esta modalidad de interpretación es que debe establecerse una comunicación triádica (tres puntos o usuarios implicados) entre: el intérprete, el proveedor del servicio (profesionales sanitarios, administrativos, educativos, etc.) y el sujeto que necesita el servicio. Dichos sujetos o usuarios suelen ser turistas, refugiados, etc. En España, podemos dividir la ISP en tres ámbitos: el ámbito sociosanitario, el ámbito socioeducativo y el ámbito jurídico-policial. Así mismo, los servicios más habituales en los Servicios Públicos son la interpretación de enlace, la traducción a la vista, la interpretación susurrada y la traducción

escrita, en caso de necesitar la traducción de algún documento. Debemos tener claro que el intérprete que desempeñe este trabajo será una persona altamente cualificada, ya no solo en las numerosas aptitudes que hemos desglosado anteriormente (idiomas, cultura, dicción, saber estar, objetividad, etc.), sino también en cualidades innatas de las que no son plenamente conscientes, como el funcionamiento de su cerebro; un intérprete en servicios públicos debe, además, querer y sentirse capaz de trabajar en ambas direcciones (ES <> DE, por ejemplo), pues no todos los profesionales de este sector lo hacen.

2.5. Papel de los intérpretes en los servicios públicos

El rol de los intérpretes va más allá de la simple traducción de palabras; también deben transmitir el tono, el énfasis y las emociones presentes en la comunicación original. Esto exige una comprensión profunda de los matices culturales y jurídicos de ambos idiomas y una habilidad excepcional para manejar términos legales y técnicos de manera precisa. También requiere imparcialidad y confidencialidad, ya que los intérpretes deben respetar el código de ética y no influir en el contenido ni en el resultado de los procedimientos legales.

III. CÓDIGOS DEONTOLÓGICOS Y ÉTICOS

Para hablar de los códigos deontológicos que nos afectan como intérpretes de los servicios públicos, primero debemos tener clara la diferencia entre ética y deontología profesional, que se suelen usar indistintamente de forma errónea. La ética profesional está orientada al bien, no es normativa, no es exigible y se encarga de que las decisiones y/o actuaciones sean lo más correctas posibles, predominando la conciencia individual. Para mí algo puede ser correcto y éticamente no serlo. La deontología profesional por otra parte está orientada al deber de hacer lo correcto. En ella se incluyen normas y códigos y es exigible a los profesionales, enumerando ciertas actuaciones. Esta debe ser aprobada por un colectivo de profesionales. En resumen, la deontología profesional es la rama de la deontología que determina los deberes mínimamente exigibles a los profesionales dentro de su campo. (Fasta, 2016).

3.1. Códigos deontológicos y tipos

Los códigos deontológicos son conjuntos de principios y normas diseñados para guiar la conducta profesional dentro de diversas disciplinas y ocupaciones. Estos sirven como una brújula moral para los profesionales, puesto que establecen estándares de práctica y comportamiento que buscan asegurar la integridad, la responsabilidad, y el respeto hacia los clientes, la sociedad, y los colegas dentro de la profesión. La deontología, del griego *deon*, que significa deber, y *logos*, estudio, se refiere al estudio de los deberes y la ética profesional (Marcilla, 2018). Con los avances de la sociedad y el surgimiento del Estado-nación, las profesiones comenzaron a organizarse en asociaciones y colegios profesionales más formales. Aquí surge la creación de códigos deontológicos más estructurados, que buscaban regular la práctica interna, proteger los intereses del público y establecer la profesión como una entidad confiable y respetable dentro de la sociedad (Navarro y Casas, 2009). La responsabilidad social corporativa y sostenibilidad influyeron en la creación y proliferación de los códigos deontológicos, reflejando una creciente conciencia sobre el impacto de la práctica profesional en el medio ambiente y en la sociedad (Marcilla, 2018).

Aunque hay veces en que son utilizados como sinónimos, es importante plantear que la diferencia entre códigos deontológicos y éticos radica en su enfoque y aplicación, como hemos mencionado anteriormente. Los primeros son conjuntos de normas y principios específicos que regulan la conducta profesional de los miembros de una determinada profesión. Se centran en lo que es obligatorio y lo que está prohibido dentro del contexto profesional, estableciendo estándares de comportamiento que deben seguirse; suelen ser creados y promovidos por asociaciones o colegios profesionales y suelen tener un carácter vinculante para sus miembros. Los códigos éticos, por su parte, son guías que definen los valores, principios y normas éticas que orientan el comportamiento de las personas o miembros de una organización en cualquier contexto, no solamente en el profesional: se centran en lo que es moralmente correcto o incorrecto, promoviendo una reflexión sobre la ética y la moral en la toma de decisiones. Su aplicación no se limita a una profesión específica, sino que puede ser adoptada por cualquier grupo o individuo, independientemente de su campo de acción. Suelen ser más generales y flexibles que los códigos deontológicos, ofreciendo lo que podemos denominar «principios guía». Estos pueden ser encontrados en empresas, organizaciones no gubernamentales, grupos de voluntariado, etc., y buscan promover una cultura ética general. Así, mientras que los códigos deontológicos se enfocan en normas específicas para regular la conducta profesional, los códigos éticos ofrecen principios generales para guiar el comportamiento moral en diversidad de contextos (Navarro y Casas, 2009).

Los códigos deontológicos pueden clasificarse de varias maneras según su enfoque, el ámbito de aplicación, y los principios que promueven (Vilar-Martín, 1999):

- Médicos y profesionales de la salud: se centran en la confidencialidad del paciente, el consentimiento informado, la no maleficencia (no hacer daño), la beneficencia (actuar en el mejor interés del paciente), y la justicia en la distribución de recursos sanitarios. Por ejemplo, el Código de Ética Médica de la Asociación Médica Mundial (Declaración de Ginebra).
- Abogados y del Sistema Judicial: destacan la importancia de la confidencialidad, la lealtad, la competencia, la integridad y la independencia. Buscan asegurar que se actúe de manera justa y ética, tanto en la corte como fuera de ella.
- Ingenieros: se centran en la seguridad, la salud y el bienestar del público, así como en la honestidad, la imparcialidad y la competencia profesional. La *National Society of Professional Engineers* (NSPE) en Estados Unidos, por ejemplo, tiene un código ético que promueve estos valores.
- Contadores y profesionales de la contabilidad: están enfocados en la integridad, la objetividad, la competencia profesional, la confidencialidad y el comportamiento profesional. La Federación Internacional de Contadores (IFAC) promueve normas éticas globales para la profesión.
- Periodistas y profesionales de los medios: se concentran en la veracidad, la imparcialidad, la independencia y el respeto por la privacidad de las personas. Buscan equilibrar el derecho del público a estar informado con la responsabilidad de reportar de manera ética.
- Docentes y educadores: promueven valores como la equidad, el respeto por la diversidad, la integridad académica y el compromiso con el aprendizaje de los estudiantes y la creación de un entorno de aprendizaje seguro y respetuoso.
- Trabajadores sociales: se enfocan en el servicio, la justicia social, la dignidad y el valor de la persona, la importancia de las relaciones humanas, la integridad y la competencia. El Código Ético de la Asociación Nacional de Trabajadores Sociales (NASW) es un ejemplo.

- Psicólogos y profesionales de la salud mental: enfatizan la confidencialidad, el consentimiento informado, la competencia, la integridad y el respeto por los derechos y la dignidad de los individuos. La Asociación Americana de Psicología (APA) tiene un código que establece estándares sobre la competencia profesional, las relaciones con los pacientes y colegas, y la conducta en la investigación y publicación.

Cada una de estas profesiones tiene su propio conjunto de normas y expectativas éticas diseñadas para guiar la conducta profesional de sus miembros. Asimismo, aunque existen códigos internacionales, cada país puede tener su propia versión para adecuarse a su contexto. En general, promueven la confianza, la integridad y la responsabilidad en la actividad humana. La adhesión a estos códigos es sumamente indispensable para construir una sociedad más justa, transparente y ética, tanto en el ámbito profesional como en el ámbito humano (Marcilla, 2018).

3.2. Asociaciones relevantes en España

La Asociación de Formadores, Investigadores y Profesionales de la Traducción y la Interpretación en los Servicios Públicos (AFIPTISP) desempeña un papel vital en el entorno de los servicios públicos en España, puesto que aborda las necesidades específicas y los desafíos que enfrentan los traductores e intérpretes que operan dentro de este sector. La asociación no solo se esfuerza por mejorar la calidad y la profesionalización de estos servicios, sino que también trabaja para destacar la relevancia de la interpretación y la traducción en la promoción de una sociedad más inclusiva y justa. En este sentido, la AFIPTISP se enfoca en diversas áreas clave para lograr sus objetivos. En primera instancia, promueve activamente la investigación en el campo de la traducción e interpretación en servicios públicos al fomentar estudios que puedan arrojar luz sobre las mejores prácticas, las necesidades emergentes y los retos específicos de esta especialización. Esta investigación es sumamente importante para el desarrollo de metodologías y herramientas que mejoren la prestación de servicios en ámbitos tan delicados como lo son la medicina legal y la administración pública. Al mismo tiempo, la formación y el desarrollo profesional continuo son pilares fundamentales de la AFIPTISP. La asociación organiza cursos, talleres y seminarios que no solo están diseñados para mejorar las habilidades lingüísticas y técnicas de los intérpretes y traductores, sino que también abordan aspectos éticos, culturales y sociales de la profesión. Estas actividades formativas son esenciales para preparar a los profesionales de cara a poder enfrentar con competencia y sensibilidad las complejas situaciones que pueden surgir en su trabajo diario (AFIPTISP s.f.).

En estrecha relación con lo anteriormente planteado, es preciso resaltar que la adhesión a principios éticos es una piedra angular de la AFIPTISP, ya que promueve valores como la confidencialidad, la imparcialidad, la precisión y el compromiso con el acceso igualitario a los servicios públicos, principios que aseguran la integridad de la comunicación en contextos críticos y protegen la dignidad y los derechos de las personas que necesitan estos servicios. En este sentido, la confidencialidad es fundamental, especialmente en contextos donde se maneja información sensible. La imparcialidad, la precisión y el compromiso son igualmente de gran relevancia en este contexto, puesto que aseguran que todos los individuos reciban un trato justo y equitativo, y refleja la misión de la AFIPTISP de facilitar una sociedad en la que todos puedan participar plenamente, sin barreras lingüísticas. De este modo la asociación, mediante su enfoque en la investigación, la formación y la ética profesional, contribuye significativamente a elevar el estándar de la traducción y la interpretación en los servicios públicos en España (AFIPTISP s.f.).

La Asociación Española de Traductores, Correctores e Intérpretes (ASETRAD), por su parte, ha jugado un papel crucial en el fortalecimiento y la dignificación de las profesiones de traducción, corrección e interpretación en España desde su fundación en 2003. Esta asociación surgió como una respuesta directa a la creciente demanda de servicios lingüísticos de alta calidad y a la necesidad de una representación adecuada de los profesionales involucrados. La visión de ASETRAD ha sido siempre clara: elevar el estándar profesional de sus miembros y, por extensión, de la industria en su conjunto, asegurando la realización de servicios lingüísticos que cumplan con las más altas expectativas de calidad y ética (ASET, s.f.). Desde su creación, ha ampliado significativamente su alcance y servicios. Ofrece recursos que van desde oportunidades de desarrollo profesional continuo hasta foros para intercambiar ideas y experiencias. En esta línea, la asociación ha implementado programas de formación y talleres que abordan las últimas tendencias y herramientas en el sector, ayudando a sus miembros a mantenerse actualizados con los avances tecnológicos y metodológicos en el campo de la traducción, la corrección y la interpretación. Además, ASETRAD ha establecido un sólido sistema de apoyo y red profesional para sus miembros, facilitando la colaboración y el intercambio de recursos entre traductores, correctores e intérpretes. Este enfoque comunitario ha fortalecido la cohesión interna entre los profesionales y ha mejorado la visibilidad y el reconocimiento de estos oficios, tanto dentro la sociedad española como más allá de sus fronteras. La ASETRAD representa el compromiso con la promoción de la ética profesional en todas las facetas de la traducción, la corrección y la interpretación. Asimismo, su influencia en dicho campo en España es indiscutible; a través de sus esfuerzos continuos para promover la formación, la investigación y la práctica ética, la asociación ha contribuido de manera significativa al desarrollo y la profesionalización de estas disciplinas (ASET, s.f.).

La relevancia de estas asociaciones radica ya en el mero hecho de ser agrupaciones profesionales, debido al papel que desempeñan en la configuración de la industria lingüística de calidad, profesionalización y reconocimiento de las profesiones de traducción, corrección e interpretación. Su influencia se extiende a varios aspectos esenciales de la sociedad, la economía y el ámbito cultural. Estas asociaciones son clave para la defensa y promoción de los intereses y derechos, tanto de traductores, correctores e intérpretes, como de las personas que se sirven de sus actividades. En una sociedad diversa como la española, con una rica mezcla de culturas y lenguas, el trabajo de traductores, correctores e intérpretes es indispensable para facilitar la comunicación y el entendimiento mutuo. Contribuyen a la cohesión social al garantizar que los servicios lingüísticos sean accesibles y de alta calidad para todos, independientemente de su origen o lengua materna; que puedan acceder a la justicia, la educación, la salud y otros servicios públicos esenciales.

3.3. Asociaciones relevantes dentro de la interpretación

En el ámbito internacional existe un marco de referencia deontológico para los intérpretes, especialmente para aquellos que trabajan en contextos legales, médicos y otros servicios públicos. Este marco se basa en principios comunes que buscan garantizar la profesionalidad, la confidencialidad, la imparcialidad y la competencia en la interpretación. Un ejemplo notable es el que sigue la Asociación Internacional de Intérpretes de Conferencia (AIIC), que establece directrices éticas y profesionales para sus miembros, quienes trabajan en contextos multilingües y multiculturales, incluidas las instituciones de la Unión Europea. Además, en el ámbito de la interpretación en servicios públicos, como en hospitales, tribunales y centros de asilo, los intérpretes pueden regirse por códigos deontológicos específicos desarrollados a nivel nacional o por organizaciones profesionales dentro de cada país. Dentro del código de AIIC destacan los siguientes artículos:

- Artículo 1: Profesionalismo (...)
- Artículo 2: Confidencialidad. Los miembros de la Asociación estarán obligados al más estricto secreto, que deberá observarse respecto de todas las personas y respecto de toda la información divulgada en el ejercicio de la profesión en cualquier reunión no abierta al público.
- Artículo 3: Integridad. Los miembros de la Asociación se abstendrán de obtener beneficio personal alguno de la información confidencial que hayan adquirido en el ejercicio de sus funciones como intérpretes de conferencias.
- Artículo 4: Reserva. Los miembros de la Asociación (...) no aceptarán ningún trabajo o situación que pueda menoscabar la dignidad de la profesión. Se abstendrán de cualquier acto que pueda desprestigiar la profesión.
- Artículo 5: Desarrollo profesional continuo. (...)
- Artículo 8: Lealtad e Integridad. El ejercicio de la profesión se basará en principios de independencia, imparcialidad y responsabilidad. (...)
- Artículo 10: Fidelidad de la Interpretación. Los intérpretes se esforzarán por traducir fiel y precisamente el mensaje a interpretar. Se esforzarán en transmitir el mensaje sin adornos, omisiones o alteraciones.
- Artículo 11: Errores de Interpretación. El intérprete procurará señalar y rectificar inmediatamente cualquier error de interpretación, ya sea por mala acústica o por malentendidos. (...)
- Artículo 15: Garantizar la mejor calidad de interpretación [con] condiciones satisfactorias de sonido, visibilidad y comodidad; evitación de la interpretación simultánea en solitario; evitación del relevo sistemático (AIIC, 2022:2-4).

La diversidad lingüística y la necesidad de accesibilidad a los servicios públicos en todos los idiomas oficiales han reforzado la importancia de contar con intérpretes altamente cualificados y éticamente responsables. Esto ha llevado a la adopción de códigos deontológicos y a la realización de formaciones específicas para intérpretes que trabajan en este entorno. Es importante destacar que los códigos deontológicos pueden variar ligeramente de un país a otro, pero los principios fundamentales de confidencialidad, imparcialidad, competencia e integridad se mantienen como pilares fundamentales en toda región (AIIC, 2022). Además de la AIIC, existen otras asociaciones relevantes en el campo de la interpretación a nivel internacional que desempeñan papeles importantes en el establecimiento de estándares profesionales, la formación continua, y la promoción de la ética en la profesión. Algunas de estas asociaciones incluyen:

- La Federación Internacional de Traductores (FIT), que es una federación global de asociaciones de traductores, intérpretes y terminólogos, que promueve la profesionalidad y el reconocimiento de las traducciones e interpretaciones en todo el mundo. Aunque abarca a traductores e intérpretes, la FIT juega un papel crucial en la defensa de los derechos y los intereses profesionales de sus miembros a nivel internacional.
- La Red Internacional de Intérpretes de Conferencia (CIUTI), que se centra más en la formación de intérpretes y traductores, y establece altos estándares educativos para las instituciones que forman a futuros profesionales. La CIUTI promueve la excelencia académica y la investigación de campo.
- La Asociación Internacional de Intérpretes de Conferencias y Traductores Legales (EULITA), que se dedica específicamente a los intérpretes y traductores que trabajan en el ámbito legal. Su objetivo es asegurar la calidad de la interpretación y la traducción en

los procedimientos judiciales y legales, promoviendo buenas prácticas y la cooperación entre los profesionales que trabajan en este campo especializado.

Estas asociaciones contribuyen significativamente al desarrollo profesional de los intérpretes: ofrecen recursos, formación y una plataforma para el intercambio de conocimientos y experiencias. Además, desempeñan un papel sumamente relevante en la promoción de la ética profesional y en el establecimiento de estándares para la práctica de la interpretación a nivel mundial.

3.4. Códigos para zonas de conflicto de la ONU

La ONU, en su labor de mantener la paz y seguridad internacionales, desempeñar acciones humanitarias y promover el respeto por los derechos humanos, opera en zonas de conflicto alrededor del mundo. En estos entornos, se emplean diversos códigos de conducta y marcos éticos que guían las acciones de sus empleados, voluntarios y personal asociado, incluyendo a psicólogos, intérpretes y otros profesionales que trabajan en estos contextos (Morera, 2017). Se reconoce la importancia de la seguridad de las personas que trabajan en zonas de conflicto, considerando que desempeñan un papel esencial en las misiones de paz, operaciones humanitarias y tratamiento o mantenimiento de la salud mental. Dada la naturaleza del trabajo de los intérpretes, que a menudo los sitúa en primera línea en situaciones de alto riesgo, la ONU ha establecido directrices y prácticas para asegurar su protección (Quijano, 2023). Junto con la OMS, han desarrollado directrices y principios éticos que guían la práctica de profesionales de la salud mental en estos contextos y, aunque no hay un código deontológico específico, existen marcos relevantes que enfatizan los principios éticos en la asistencia humanitaria y la intervención en crisis, incluyendo:

- Principios y Directrices de IASC para la Salud Mental y el Apoyo Psicosocial en Emergencias Humanitarias y Catástrofes: El Grupo Interagencial de Coordinación sobre Asuntos Humanitarios (IASC, por sus siglas en inglés) ofrece un conjunto de directrices que proporcionan un marco para la provisión de apoyo psicosocial y servicios de salud mental en emergencias humanitarias, incluyendo zonas de conflicto. Estas directrices subrayan la importancia de la participación comunitaria, el fortalecimiento de las capacidades locales, la no discriminación, y el respeto a los derechos humanos y la dignidad de todas las personas.
- Principios de *Do No Harm* (No hacer daño): Aunque no es un código ético en sí mismo, el principio de «No hacer daño» es fundamental en el trabajo humanitario y de salud mental en zonas de conflicto. Este principio enfatiza la importancia de evitar un daño adicional a través de la intervención, y asegurar que la asistencia beneficie a quienes la reciben.
- Código de Conducta para los Trabajadores Humanitarios: adoptado por muchas organizaciones humanitarias internacionales, este código promueve principios de neutralidad, imparcialidad y no discriminación, que son relevantes para los psicólogos que trabajan en zonas de conflicto. Aunque se aplica a todos los trabajadores humanitarios, los principios son especialmente pertinentes para aquellos que brindan apoyo psicosocial y servicios de salud mental.

En líneas generales, la ONU aboga por la protección de todos los trabajadores humanitarios y del personal involucrado en operaciones de paz. Las medidas de seguridad implementadas para proteger a este personal incluyen, además, formación en seguridad, equipamiento de seguridad, protocolos de seguridad y asistencia psicológica (Morera, 2017;

Quijano, 2023). La ONU es consciente de la posición particularmente vulnerable de los profesionales civiles, quienes se enfrentan a los riesgos generales del entorno de conflicto y a peligros específicos relacionados con su propia labor (Morera, 2017).

IV. DESAFÍOS PSICOLÓGICOS EN LA INTERPRETACIÓN EN SERVICIOS PÚBLICOS

Ser un intérprete de servicios públicos puede tener diversos efectos psicológicos, ya que este trabajo implica una serie de desafíos únicos que pueden afectar la salud mental y emocional de los profesionales. Para entender la complejidad de los efectos que pueden producirse, debemos empezar por los conceptos más básicos, generales a todo ser humano: estrés y síndrome de *burnout*, propias de cualquier profesión. Después, ahondaremos en factores fatigantes específicos de la profesión, como lo son la carga emocional y fatiga empática, así como la exposición a situaciones emocionales intensas.

4.1. Estrés, carga emocional y fatiga empática

El término «estrés» no se popularizó hasta 1936, de la mano del médico y fisiólogo austrohúngaro Hans Selye. Se alejó de la concepción física: 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». (Labrador y Crespo, 1993: 8). Entonces adquirieron importancia los conceptos de «estímulo» y «respuesta». Un estímulo se entiende como la fuerza que actúa sobre el individuo y desencadena una respuesta, ya sea fisiológica o psicológica, como reacción a dichos estímulos o «estresores» ambientales. (Dolan et al., 2005). Para Selye, en sus investigaciones iniciales, los estresores eran prácticamente universales y generaban una respuesta generalizada e inespecífica: generalizada, pues afectaba a todo el organismo, e inespecífica, porque sin importar el estresor o situación que la produjese, la reacción era la misma.

No obstante, algunos autores no compartían esta misma concepción, considerando que existen grandes diferencias dependiendo del individuo, ya que cada persona reacciona ante los estímulos de distinto modo. Por ejemplo, según Melgosa (2006), para algunas personas el hecho de hacer un examen, una discusión, verse atrapado en un atasco, etc. puede resultar una experiencia agotadora y muy negativa, mientras que para otros estas situaciones no suponen estrés, o al menos en la misma medida. La reacción ante este tipo de situaciones no será la misma en cada individuo, ya que muchos ni siquiera la concibieron como una situación de estrés.

¿Qué entendemos, entonces, 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 momento, el organismo transmite una respuesta de estrés en la que aumenta la activación fisiológica y cognitiva del organismo, ya que empieza a prepararse para una supuesta actividad motora que requiere un alto esfuerzo.

Según Slipak (1991), una gran cantidad de individuos se encuentran implicados en contextos de estrés (como el exceso de trabajo, exigencia académica, dificultades financieras, cambios de residencia, etc.) que provocan tensión y síntomas específicos. Este fenómeno implica una evaluación rápida de una amenaza basada en la interpretación inconsciente que hace un individuo de cada situación. Según explica González (2012), es común que implique varios de estos síntomas: dilatación de las pupilas que provoca problemas en la visión; sequedad

bucal, que puede ocasionar problemas en la deglución; hipertensión arterial crónica; alteraciones frecuentes del proceso digestivo, que predisponen a padecer diarreas y úlceras gástricas; mialgias crónicas, que causan dolores corporales que generalmente están focalizados en la zona de cuello y hombros; alteraciones respiratorias que pueden desembocar en crisis asmáticas (González, 2012).

Es aquí donde surgen los conceptos de carga emocional y fatiga empática, estrechamente vinculados al estrés, dado que encapsulan las respuestas mentales y emocionales originadas por la interacción prolongada con entornos que exigen una alta carga emocional o un esfuerzo constante de empatía hacia el sufrimiento ajeno. La carga emocional se manifiesta como resultado acumulativo de enfrentar repetidamente situaciones desafiantes, conflictos interpersonales o la gestión persistente de emociones fuertes, propias y ajenas. Puede surgir en diversos entornos, siendo prevalente en profesiones de cuidado, servicio o atención a la ciudadanía, espacios donde la inversión emocional es fundamental para la labor diaria. Por su parte, la fatiga empática es un estado de agotamiento psicológico y emocional específicamente ligado a la capacidad de empatizar con los demás. Surge cuando una persona se identifica de manera intensa y repetitiva con el sufrimiento o las emociones de otras personas, llevándola a experimentar la sobrecarga emocional explicada en el punto anterior. Esta saturación puede disminuir la capacidad para sentir empatía, sentimiento de indiferencia hacia los problemas de los demás o el desarrollo de sentimientos negativos hacia quienes requieren apoyo emocional (Amaya, 2015).

4.2. Síndrome de *burnout*

El síndrome de *burnout*, también conocido como desgaste profesional o síndrome del trabajador quemado, fue descrito inicialmente en la mitad del siglo XX por el autor británico Henry Graham Greene, quien documentó el primer caso en su artículo *A burnt out case* en 1960. Luego, en 1969, Bradley utilizó el término como una metáfora para describir un trastorno psicosocial observado en oficiales de policía, denominándolo *staff burnout*. Más adelante, en 1974, el psiquiatra germano-americano Herbert J. Freudenberger formalizó el concepto basándose en sus propias observaciones en su clínica de Nueva York, donde notó que sus colegas, después de más de una década de labor, exhibían una disminución gradual de energía, idealismo, y empatía hacia los pacientes, así como síntomas de agotamiento, ansiedad, depresión y falta de motivación laboral. En 1982, Cristina Maslach, psicóloga de la Universidad de Berkeley en California, y el psicólogo Michael P. Leiter de la Universidad de Acadia en Nueva Escocia, desarrollaron el *Maslach Burnout Inventory* (MBI), que se convirtió desde 1986 en la herramienta más reconocida y ampliamente usada para el diagnóstico de este síndrome (Plata et al., 2011).

Sin embargo, en 1988, Pines y Aronson ampliaron el concepto al señalar que el síndrome de *burnout* no se limita solo a los trabajadores del sector salud, sino que puede afectar a profesionales de cualquier área (Plata et al., 2011). Con el paso del tiempo y tras profundizar en el estudio de este síndrome en varias dimensiones, la Organización Mundial de la Salud (OMS) lo clasificó oficialmente como un trastorno relacionado con el agotamiento mental, emocional y físico derivado del ámbito laboral. Esta condición se incluyó en la Clasificación Internacional de Enfermedades (CIE-11), que fue aprobada en 2018, reconociéndolo formalmente como un fenómeno ocupacional (OMS, 2019).

Las largas horas de trabajo, combinadas con una intensa carga tanto horaria como emocional, a menudo conducen a la falta de sueño, que en algunos casos puede evolucionar

hacia el insomnio. Esta situación afecta adversamente el desempeño laboral, provocando problemas de concentración y una mayor susceptibilidad a distracciones, lo que, a su vez, puede alterar el comportamiento y aumentar el riesgo de errores. De esta manera, se entiende que el burnout es el resultado de una variedad de factores acumulativos: es un fenómeno causado por múltiples factores que incluyen aspectos laborales, sociales y ambientales. Los factores laborales se relacionan directamente con la insuficiencia de recursos personales y materiales, así como con problemas en la estructura organizativa. Más allá de la carga excesiva de trabajo, es fundamental evaluar la presencia de fallos en la dinámica de equipo o una presión desmedida por cumplir con las tareas asignadas, ya que estos también representan riesgos significativos. Por otro lado, los factores sociales incluyen la presión por mantener un estatus profesional y el reconocimiento dentro del entorno familiar. Además, los factores ambientales abarcan cambios importantes en la vida personal o familiar que pueden afectar el bienestar del individuo (Thomaé, et al., 2006).

El estrés resultante de situaciones adversas constituye uno de los mayores riesgos psicosociales en el trabajo, entendido como el desbalance entre lo que se nos exige frente a ciertas situaciones (estresores) y las habilidades o recursos que tenemos disponibles para afrontarlas. Esto se alinea estrechamente con entornos laborales que requieren una interacción constante con otras personas y demandan una dedicación significativa (Sadock y Sadock, 2011). El síndrome de burnout está ligado al estrés y a las demandas intensas del ámbito laboral. Maslach y Jackson (1996) señalan que dicho síndrome puede definirse considerando la carga emocional y fatiga, la despersonalización o distanciamiento emocional, y la disminución de la satisfacción personal y descontento con los logros: representa actitudes negativas hacia uno mismo y hacia el trabajo o tareas realizadas.

Este síndrome puede manifestar una variedad de síntomas físicos y psicológicos, que a menudo se malinterpretan como falta de compromiso hacia el trabajo, tales como: dolores de cabeza, agotamiento físico, problemas de sueño (como insomnio), problemas gastrointestinales, alteraciones del comportamiento (irritabilidad, ansiedad, pérdida de control, incremento en la ira, dificultades de concentración, disminución del entusiasmo, apatía, etc.), negación del síndrome por parte del afectado, aislamiento, ansiedad, depresión, uso indebido de sustancias, y comportamientos negativos en el entorno laboral (como evasión y ausentismo) (Plata et al., 2011). Es evidente que el síndrome de *burnout* impacta profundamente en el bienestar biopsicosocial de las personas. Sin embargo, el pronóstico negativo de este síndrome depende tanto de la frecuencia como de la severidad de la manifestación de sus signos y síntomas, subrayando la importancia de atender a la gravedad y la manifestación de los síntomas presentados. De acuerdo con Edelwich y Brodsky (1980), se puede clasificar los siguientes niveles clínicos:

- Leve: se presenta con fatiga general, dificultad para despertarse en las mañanas y diversas quejas.
- Moderado: se caracteriza por un aumento de la suspicacia y el cinismo, tendiendo al negativismo y al aislamiento social.
- Grave: se observa un estado de letargo, el recurso a la automedicación, especialmente con psicotrópicos, el abuso de sustancias, un incremento en el ausentismo laboral y una aversión notable hacia el trabajo.
- Extremo: se experimenta un colapso emocional completo, aislamiento intenso, trastornos psiquiátricos graves y riesgo de suicidio.

Edelwich y Brodsky (1980) también describen que el desarrollo del burnout se da a través de cuatro etapas: idealismo, estancamiento, apatía y distanciamiento. Comúnmente, los profesionales, que lo padecen, en sus primeros años, inician su carrera con mucho entusiasmo y altas expectativas. Sin embargo, con el tiempo y ante el estrés continuo o la presión constante, su energía y expectativas positivas comienzan a disminuir. Este choque con la realidad lleva a una desilusión que, a su vez, conduce a una fase de estancamiento, caracterizada por la pérdida de interés. La apatía se intensifica en la fase central del síndrome, donde surgen la frustración y los problemas emocionales, conductuales y físicos. La respuesta común a esta frustración es el retiro, el abandono y el aislamiento, que marcan la última etapa, donde se manifiesta una frustración crónica, acompañada de ansiedad, depresión y una devaluación de la profesión.

4.3.Repercusiones psicológicas de la interpretación en entornos gubernamentales

La labor de interpretación dentro de los entornos gubernamentales conlleva una serie de desafíos psicológicos únicos, marcados profundamente por el contexto sociopolítico y cultural de cada zona. En esta ocasión nos centramos en Toledo y Madrid, donde la diversidad y la complejidad de los servicios públicos demandan una alta precisión y sensibilidad por parte de los intérpretes (Turrero, 2017). Estos profesionales desempeñan un papel crucial en la mediación de comunicaciones que pueden influir significativamente en decisiones legales, políticas y sociales, sometidos a un estrés considerable y continuo. Su labor engloba una amplia gama de tareas y responsabilidades que van más allá de la mera traducción de palabras de un idioma a otro, debido a que los intérpretes son esenciales para facilitar la comunicación efectiva entre los ciudadanos y las instituciones gubernamentales en contextos como tribunales, servicios de inmigración, atención médica pública, y reuniones políticas o diplomáticas (Carrasco Santana, 2006).

Dentro de sus tareas fundamentales, resalta la importancia de garantizar que todas las partes puedan comprenderse mutuamente sin malentendidos, que es un objetivo esencial en procedimientos legales, donde los derechos individuales están en juego; y en el diagnóstico y tratamiento médico, donde la precisión puede ser cuestión de vida o muerte. Además, debe hacerse manteniendo una postura neutral, sin alterar el contenido del mensaje, pese a las presiones emocionales o éticas que surjan. En estos ámbitos, los intérpretes suelen encontrarse trabajando en situaciones que requieren una gran agilidad mental y emocional, como en la interpretación simultánea durante conferencias o reuniones políticas. Aquí, el ritmo es rápido y el margen de error es mínimo. Esta necesidad de precisión instantánea, combinada con la importancia de las situaciones en las que trabajan, aumenta significativamente el nivel de estrés al que están sometidos (Luaces, 2022).

Justamente, una de las principales repercusiones psicológicas es el estrés crónico, derivado de la constante presión por mantener la exactitud en la traducción de información a menudo compleja y delicada. La naturaleza de su trabajo requiere una inmersión profunda en situaciones que pueden ser emocionalmente perturbadoras, como casos de asilo, juicios o situaciones de conflicto social, lo que puede llevar a un desgaste emocional significativo. Este desgaste no solo afecta su bienestar mental, sino que también puede comprometer su capacidad para realizar interpretaciones precisas y eficaces (Márquez, 2016).

El *burnout* anteriormente descrito es una consecuencia de notable impacto. El contacto diario y sostenido con personas en situaciones de vulnerabilidad o crisis, y la necesidad de gestionar emociones intensas sin que afecten la calidad de la interpretación, representan un reto constante. La fatiga empática, un fenómeno relacionado, surge cuando la exposición

prolongada al sufrimiento de otros deteriora la capacidad del intérprete para compadecerse y mantener una participación emocional saludable (Turrero, 2017). Asimismo, la necesidad de neutralidad emocional frente a casos de alta carga emocional puede generar un conflicto interno, especialmente en situaciones donde el intérprete se identifica con el relato o la situación de la persona a quien está ayudando a comunicarse. Esta disonancia cognitiva, entre la empatía natural y la obligación profesional de mantenerse imparcial, puede conducir a la ansiedad y a la depresión (Carrasco Santana, 2006). La gestión de estas repercusiones psicológicas es clave para mantener la salud mental de los intérpretes y la eficacia de su trabajo. Estrategias de autocuidado, como la búsqueda de apoyo emocional, la práctica de la atención plena y la implementación de límites claros entre el trabajo y la vida personal, son fundamentales (Barranco-Lafuente, 2017). De igual manera, el acceso a formación continua y a espacios de supervisión y reflexión sobre las experiencias vividas en el ámbito profesional puede proveer a los intérpretes las herramientas necesarias para manejar el estrés y prevenir el burnout, asegurando un buen desempeño laboral en entornos gubernamentales y una vida personal saludable.

4.4.Dilemas éticos comunes. Consecuencias de la toma de decisiones incorrecta

En la práctica de la interpretación en servicios públicos, los dilemas éticos emergen como complejos desafíos que requieren de los intérpretes un equilibrio entre la adherencia a principios éticos fundamentales y la necesidad de responder a situaciones humanas a menudo complicadas y cargadas emocionalmente. La labor de interpretar se convierte en un campo bastante propenso a presentar conflictos éticos, dada la intersección entre la comunicación intercultural, las diferencias lingüísticas, y las variadas necesidades y expectativas de las partes involucradas (Lobato, 2009). En este sentido, se enfrentan a la tensión entre mantener la objetividad y la presión para adaptar el mensaje para proteger los sentimientos del interlocutor y, a su vez, no influir en el resultado de las decisiones. La alteración del contenido de un mensaje, incluso mínima, puede tener repercusiones drásticas, desde afectar el resultado de procedimientos legales hasta comprometer la integridad del proceso comunicativo. La toma de decisiones incorrecta en estos casos no solo viola los códigos de ética profesional, sino que también puede llevar a consecuencias legales para el intérprete y afectar negativamente la vida de las personas implicadas (Carrasco Santana, 2006).

Otro de los dilemas éticos vinculados a la práctica de la profesión se presenta cuando el intérprete se encuentra con situaciones que percibe como injustas o discriminatorias hacia la persona para la cual está interpretando. La decisión de intervenir o no plantea un desafío ético significativo, ya que dicha intervención puede comprometer su necesaria percepción de neutralidad y, por ende, la confianza en el proceso de interpretación. (Luaces, 2022). La confidencialidad es otro principio ético fundamental que puede verse desafiado en el ejercicio de la interpretación en servicios públicos. Los intérpretes pueden encontrarse con información sensible o privada, y la presión para divulgar esta información, ya sea por razones de seguridad o interés público, puede crear un dilema ético significativo. La decisión de mantener la confidencialidad, incluso frente a la presión para actuar de otra manera, es crucial para preservar la integridad del proceso interpretativo y la confianza de aquellos que dependen de sus servicios (Lobato, 2009).

Por otro lado, tenemos la necesidad de interpretar declaraciones emocionalmente cargadas. Estas pueden incluir relatos de trauma, abuso o discriminación, y requiere de los intérpretes una fortaleza emocional y un compromiso ético para manejar estas situaciones con cuidado y sensibilidad, sin permitir que sus propias emociones o prejuicios influyeran su

trabajo. La empatía debe equilibrarse cuidadosamente con la profesionalidad para evitar la sobre identificación con el cliente, lo cual podría comprometer la neutralidad y objetividad necesarias. La existencia de códigos de conducta claros y la posibilidad de consultar con colegas o supervisores pueden proporcionar orientación valiosa en situaciones difíciles, para asegurar que las decisiones tomadas estén alineadas con los más altos estándares éticos y profesionales. Las repercusiones de actuar de manera contraria a la ética y a los códigos establecidos abarcan más que el deterioro de la confianza en el sistema y las posibles repercusiones profesionales para el intérprete; estas decisiones pueden tener un impacto duradero en el en la justicia y la equidad social. Cuando la integridad del proceso se ve comprometida, se pone en riesgo la exactitud y la justicia en procedimientos legales, decisiones médicas y accesos a servicios esenciales, que son campos especialmente delicados (Beltrán, 2013).

Para los intérpretes, las consecuencias de decisiones éticamente cuestionables pueden incluir acciones legales en su contra si estas decisiones resultan en daños significativos, así como el aislamiento por parte de sus colegas y la comunidad profesional. La pérdida de credibilidad no solo afecta la capacidad para trabajar en el ámbito de servicios públicos, sino que también puede cerrar oportunidades en otros campos de interpretación, dada la importancia de la reputación. Además, los errores cometidos en este ámbito tienen un impacto psicológico en los propios intérpretes, quienes pueden experimentar remordimiento, estrés y ansiedad como resultado de sus acciones. En este sentido, la conciencia de haber causado un daño inadvertido puede ser una carga emocional considerable (Lobato, 2009).

La formación en ética profesional es una necesidad básica por la que se puede asegurar que los profesionales están preparados, no solo para enfrentar dilemas éticos, sino para resolverlos de manera que proteja y promueva los derechos y el bienestar de las partes involucradas. Los programas de capacitación deben incluir estudios de casos reales, discusiones en grupo y simulaciones que preparen a los intérpretes para los desafíos éticos complejos y variados que encontrarán en su trabajo diario. En esta línea, la implementación de espacios de discusión ética permitiría a los intérpretes explorar y reflexionar sobre situaciones complicadas en un entorno de apoyo, donde pueden aprender de la experiencia de sus colegas. La supervisión profesional, por otro lado, ofrece una guía y retroalimentación que es fundamental para el desarrollo profesional y ético. La formación continua, además, asegura que los intérpretes se mantengan al día con las mejores prácticas y los estándares éticos emergentes en su campo (Beltrán, 2013).

V. APOYO Y RECURSOS PARA INTÉRPRETES

Los intérpretes, debido a la naturaleza exigente de su trabajo, especialmente aquellos que trabajan en entornos de alta presión o en zonas de conflicto, requieren de un amplio sistema de apoyo para mantener su bienestar físico, mental y emocional. Este apoyo puede provenir de diversas fuentes, incluyendo estrategias de afrontamiento personal, programas de formación y capacitación continua, y redes de apoyo específicas (Barranco-Lafuente, 2017).

5.1. Estrategias de afrontamiento

Los intérpretes, tal y como se expuso anteriormente, enfrentan desafíos únicos derivados de su trabajo, como el estrés, la fatiga y la carga emocional. Por ello, pueden beneficiarse enormemente de estrategias de afrontamiento específicas, respaldadas por estudios y experiencias de profesionales de la psicología, diseñadas para ayudar a los intérpretes a manejar

eficazmente las demandas de su profesión (Barranco-Lafuente, 2017; Paris y Omar, 2009; Saldaña et al., 2020).

- Mindfulness y meditación: estas prácticas han demostrado ser efectivas en la reducción del estrés y la mejora de la concentración. Programas vinculados a la meditación pueden disminuir significativamente los niveles de estrés en profesionales expuestos a altos niveles de tensión en su trabajo. Los intérpretes pueden integrar sesiones cortas de meditación en su rutina diaria para mejorar la atención, reducir la ansiedad y fortalecer la resiliencia emocional.
- Técnicas de respiración: la respiración controlada es una herramienta de suma importancia para el manejo inmediato del estrés. Investigaciones indican que la respiración diafragmática puede activar el sistema nervioso parasimpático, promoviendo un estado de calma y reduciendo la respuesta de estrés del cuerpo.
- Ejercicio físico regular: no solo beneficia la salud física, sino que también tiene efectos positivos en la salud mental. Está asociada con una reducción en los días que la persona no se encuentre mental y/o psicológicamente estable. Para los intérpretes, actividades como caminar, correr o practicar yoga pueden ser especialmente útiles para aliviar la tensión muscular y mental acumulada.
- Gestión del tiempo: una adecuada gestión del tiempo, incluyendo la programación de descansos regulares, es crucial para prevenir la fatiga y la carga emocional de las actividades cotidianas. Investigaciones sugieren que los descansos breves pero frecuentes durante el trabajo pueden mejorar significativamente el rendimiento cognitivo y reducir la fatiga mental. A este efecto, asegurarse de tomar pausas para desconectar brevemente del entorno de trabajo intenso es una muy buena opción.
- Apoyo social y profesional: son elementos fundamentales para el bienestar emocional. Estudios indican que el soporte de colegas y redes profesionales puede mitigar los efectos del estrés laboral. Se recomienda buscar activamente comunidades de práctica, grupos de apoyo o mentorías que puedan ofrecer consejos, empatía y estrategias de afrontamiento compartidas.
- Capacitación en gestión emocional: programas específicos de capacitación en manejo emocional y del estrés, diseñados para profesionales que trabajan bajo presión, pueden proporcionar a los intérpretes herramientas prácticas para lidiar con las demandas de su trabajo.

Implementando estas u otras estrategias vinculadas, los intérpretes pueden mejorar su capacidad para manejar el estrés, la fatiga y la carga emocional inherentes a su profesión. Esto no solo beneficia su salud y bienestar personal, sino que también contribuye a la calidad y eficacia de su trabajo, asegurando comunicaciones claras y efectivas en cualquier contexto (Ojeda et al, 2001).

5.2. Programas de capacitación y formación continua y el apoyo profesional

La importancia de los programas de capacitación y formación continua para los intérpretes no debe subestimarse; estos profesionales desempeñan un papel crucial en una amplia gama de contextos, desde conferencias internacionales hasta situaciones de crisis humanitarias. El campo de la interpretación está en constante evolución, con nuevos términos,

tecnologías y metodologías emergiendo regularmente. Por lo tanto, el aprendizaje continuo se convierte en una necesidad imperante para mantenerse al día con las demandas del mercado y las expectativas de calidad. Esto ofrece la oportunidad de perfeccionar habilidades lingüísticas y técnicas, así como la posibilidad de ampliar el conocimiento en áreas especializadas como la medicina, el derecho o la tecnología. Dichos conocimientos aumentan el nivel de competencia profesional del intérprete, así como su versatilidad y competitividad en el mercado laboral. Además, teniendo en cuenta el contexto social actual, la formación en materia de programas específicos de actualización sobre nuevas herramientas de interpretación remota se han vuelto indispensables, dada la creciente tendencia hacia la digitalización de los servicios de interpretación (Luaces, 2022).

Más allá del desarrollo de habilidades, la capacitación continua brinda a los intérpretes una valiosa red de apoyo profesional. Se conectan con colegas y expertos en la industria mediante cursos, talleres y seminarios, a partir de lo que se produce un intercambio de experiencias y conocimientos que enriquece su práctica profesional. Dicho entorno colaborativo es fundamental para el desarrollo de una comunidad profesional sólida, donde el apoyo mutuo y el intercambio de mejores prácticas contribuyen al crecimiento colectivo (Márquez, 2016).

El compromiso con la formación continua, además, es un indicador del profesionalismo del intérprete y su dedicación a mantener los más altos estándares de calidad en su trabajo. Esto no solo refuerza la confianza de los clientes y empleadores en sus servicios, sino que también eleva la percepción pública de la interpretación como una profesión altamente cualificada y esencial (Martínez-Correa et al., 2006). Por eso las instituciones educativas y asociaciones profesionales como las mencionadas son fundamentales para dar oportunidades de capacitación. Ofrecen una gama de programas diseñados para satisfacer las necesidades de aprendizaje de los intérpretes en todas las etapas de su carrera, desde cursos introductorios hasta talleres de especialización y conferencias sobre tendencias emergentes en el campo. Así, al invertir en su desarrollo profesional, los intérpretes no solamente mejoran su propia carrera y bienestar profesional, sino que también contribuyen a la calidad y eficacia de la comunicación intercultural, un pilar de la sociedad contemporánea (OPS - OMS, 2021).

5.3.Redes de apoyo en Toledo y Madrid y recursos disponibles para el bienestar mental y emocional de los intérpretes

En el ámbito profesional y cultural de ciudades como Toledo y Madrid, los intérpretes disponen de una importante red apoyo y recursos destinados a promover su bienestar mental y emocional. En Madrid, que actúa como un epicentro para numerosas instituciones internacionales y es sede de eventos de importancia global, los intérpretes tienen acceso a una amplia gama de servicios y programas de apoyo. Las asociaciones profesionales, entre ellas la ASETRAD, proporcionan vías para el desarrollo profesional continuo y plataformas de apoyo mutuo y comunicación entre colegas. Este tipo de comunidades profesionales facilita un espacio para la discusión de desafíos comunes y el intercambio de estrategias de afrontamiento, contribuyendo significativamente al bienestar de sus miembros (Federación Salud Mental Madrid., s.f.; Comunidad de Madrid, s.f.).

Por otro lado, Toledo, con su riqueza histórica y su posición como un centro de atracción turística y cultural, también presenta oportunidades para el desarrollo y apoyo de los intérpretes. La colaboración con entidades culturales y académicas en la organización de eventos y seminarios es frecuente, muchos de los cuales se centran en temáticas relativas al bienestar

emocional y la salud mental, ofreciendo así a los intérpretes recursos para gestionar las exigencias específicas de su profesión (Federación Salud Mental Castilla-La Mancha, s.f.).

Ambas ciudades cuentan con infraestructuras que incluyen servicios especializados en salud mental. Ofrecen opciones de terapia y asesoramiento psicológico adaptados a las necesidades de profesionales expuestos a niveles elevados de estrés y cargas emocionales. Así, los intérpretes pueden acceder a estos servicios a través de instituciones públicas de salud, clínicas privadas, y centros especializados en salud mental, asegurando un apoyo profesional y confidencial. Es importante resaltar que la era digital ha facilitado el surgimiento de plataformas en línea y aplicaciones móviles dedicadas al manejo del estrés, la práctica de la meditación y técnicas de mindfulness, diseñadas para integrarse fácilmente en la rutina diaria de los profesionales, como BetterSleep, Pura Mente, Xuan Lan Yoga, etc. La integración de los intérpretes en estas redes de apoyo dentro de Toledo y Madrid ejemplifica el compromiso con el mantenimiento de una profesión sostenible, en la que el bienestar de sus practicantes se considera una prioridad. Asimismo, la disponibilidad de tales recursos pone en evidencia el reconocimiento de la importancia del bienestar mental y emocional en la profesión de intérprete. Con ello se resalta que la salud integral de estos profesionales es indispensable para su resiliencia y excelencia profesional a largo plazo (OPS - OMS, 2021).

VI. ENCUESTAS

6.1. Análisis respuestas y estrategias utilizadas por los intérpretes

En este apartado se presentan los resultados de la encuesta realizada, que se irán desglosando en el mismo orden en que se plantearon las preguntas en el cuestionario.

Sección 1
14 respuestas

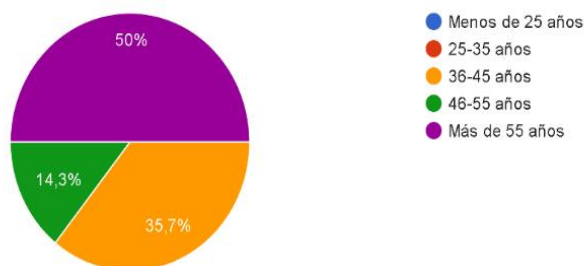


Gráfico 1. Edad. Fuente: elaboración propia.

Un 50% de los sujetos son mayores de 55 años, un 14,3% oscilan entre los 46 y los 55 años y un 35,7% entre 36 y 45. No hay registro de ningún sujeto de entre 25 y 35 años, lo que refleja que en la zona estudiada (Madrid y Toledo) no es común la presencia de profesionales “jóvenes”. Adicionalmente, un 71,4% son mujeres, frente al 28,6% de hombres. Un 78,6% de los sujetos tienen experiencia superior a diez años en el sector, por lo que nos serán muy útiles.

En cuanto al sector de trabajo, un 50% se dedica a la interpretación en el ámbito social, un 16,7% al ámbito médico y un 8,3% al ámbito policial. El 25% restante expresa que se dedica a “otro” sector, pero no especifica a cuál.

Otro dato es que el 100% de los sujetos de estudio son trabajadores por cuenta propia.

Sección 1
14 respuestas

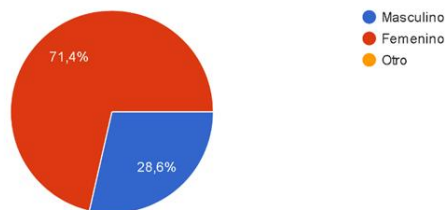


Gráfico 2. Género. Fuente: elaboración propia.

14 respuestas

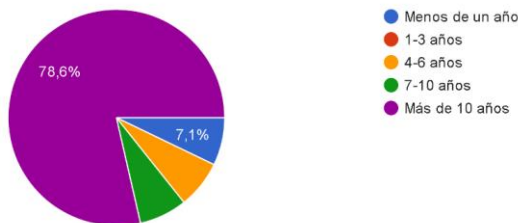


Gráfico 3. Experiencia en el sector. Fuente: elaboración propia.

Psicología detrás de la interpretación: intérpretes en Servicios Públicos en Toledo y Madrid.

Sección 1
12 respuestas

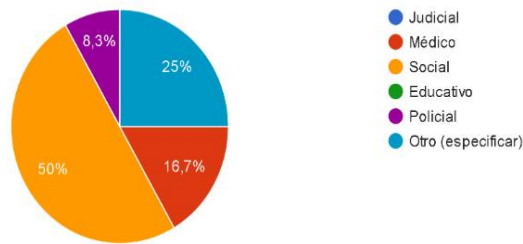


Gráfico 4. Sector de trabajo. Fuente: elaboración propia.

6 respuestas



Gráfico 5. Modalidad de trabajo. Fuente: elaboración propia.

Aunque esta encuesta se envió a empresas con sede en Toledo y Madrid, se observa que un 50% de los sujetos trabaja en Madrid, un 16,7% en toda España y el porcentaje restante en Granada o Barcelona; esto nos hace pensar que hay un elevado porcentaje de profesionales que trabajan en remoto.

Sección 1 6. Zona de trabajo
6 respuestas

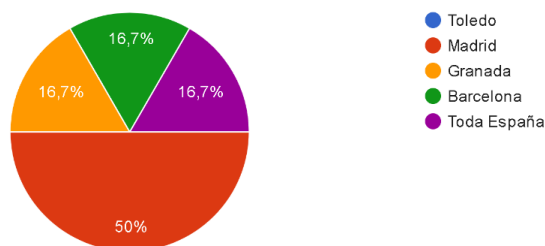


Gráfico 6. Zona de trabajo. Fuente: elaboración propia.

Un dato interesante, y que corrobora lo mencionado, es que el 76,9% de los sujetos trabajan en modalidad telefónica.

En cuanto a aspectos psicológicos, sobre la pregunta de qué frecuencia se encuentra en situaciones que le generen una carga emocional, cinco sujetos expresan que casi nunca, otros cinco sujetos que de manera poco frecuente; tres sujetos manifiestan que de manera frecuente y uno que de manera frecuente.

Sección 1
13 respuestas

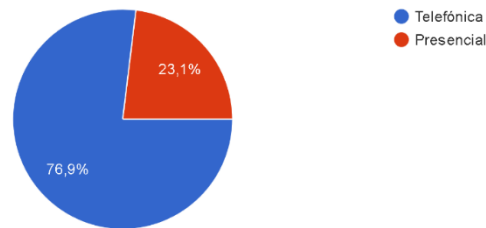


Gráfico 7. Modalidad. Fuente: elaboración propia

Sección 2
14 respuestas

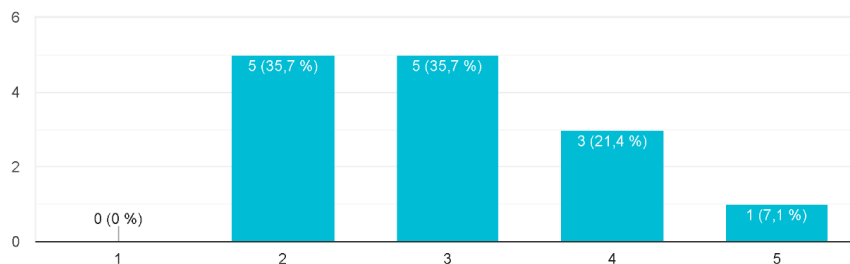


Gráfico 8. Frecuencia carga emocional. Fuente: elaboración propia.

La siguiente pregunta es «¿considera que sufre o ha sufrido el síndrome de “burnout”?», a la cual solo un sujeto contestó que sí.

La siguiente pregunta es más específica para intérpretes telefónicos; se incluyó de manera posterior ante el elevado porcentaje de intérpretes que trabajan en esta modalidad.

La pregunta es la siguiente: «en caso de trabajar como intérprete telefónico, ¿considera que esta tiene las mismas cargas y/o complicaciones que la modalidad presencial? De no ser así, enumere las diferencias». Las respuestas fueron las siguientes:

- Puedes mantener una mayor distancia que cuando el servicio es presencial (antes realizaba más presenciales que telefónicas)
- No, una vez terminada la interpretación puedes aislarte y cambiar de actividad, cuando es presencial sigues teniendo contacto con las personas intervinientes o con compañeros que han pasado un mal momento. Se siguen compartiendo las emociones, aunque solo sea visualmente
- Para mí es la misma carga
- No. Porque no contacto directo con los usuarios
- La interpretación remota ayuda a distanciarse más. Por otro lado, si es vídeo - se tiene acceso a tu entorno, tu casa y no es agradable que invadan tu intimidad
- Telefónica más cargas. en presencial al menos ves. En telefónica escuchas y no sabes mucho de verdad como está situación y tienes más precauciones por si...una u otra manera afectas con tu tono de voz ya que no te ven la cara...
- Sí
- Es bastante diferentes las cargas y complicaciones que la modalidad presencial: la mirada, el tacto, tono de voz, sonrisa, gestos

- El teléfono genera ansiedad por el sonido pésimo para mí y los usuarios. Además, hay situaciones de urgencia que estresan más al intérprete. Los usuarios también están estresados
- En el trabajo presencial uno tiene más control de la situación. Por teléfono, cuando la gente no entiende cosas que uno cree que tienen que estar claras después de repetir varias veces, es desesperante
- Sí, misma carga
- No es lo mismo
- Por no ver la expresión detallada de los clientes, la carga emocional es menos.
- No

Sin duda, la gran mayoría coincide en que la carga y complicaciones difiere. Unos lo enfocan más a complicaciones físicas (mala calidad del audio, tener que repetir varias veces, no poder ver ni ser vistos) y otros a complicaciones a nivel mental (estrés, ansiedad, menor control de la situación). De estas respuestas podemos observar puntos interesantes que hemos mencionado anteriormente: el componente psicológico de la interpretación en cuanto a cómo se ve afectado tanto el profesional como el usuario. Observamos el uso de palabras como «distanciarse», «aislarse», «distancia» ... ¿Por qué? Porque el desempeño de nuestra labor nos afecta emocionalmente.

El hecho de estar en medio de situaciones tan personales en las que no debemos implicarnos emocionalmente, pero, aun así, estamos presentes, nos afecta. Nuestros sujetos de estudio destacan el componente de estar cerca del usuario, porque observar gestos faciales, tono, etc. Activa nuestra empatía como seres humanos: no podemos evitar darnos cuenta de las emociones del otro, aunque esta empatía nos afecte más o menos que a otros, siempre está presente. Por eso vemos dos grupos dentro de aquellos que sí perciben una diferencia entre la modalidad presencial y la modalidad telefónica: aquellos a los que les supone una mayor carga porque sienten que la calidad de la interpretación se ve afectada por la barrera de comunicación, y aquellos a los que les supone una menor carga porque se centran en el factor emocional: coinciden en que, al no poder ver al cliente, esta carga disminuye, pues no empatizan tanto con la persona.

Con respecto a la cuarta pregunta de la sección 2, «describa un caso específico en el que haya experimentado una carga emocional significativa. ¿Cómo afectó eso a su bienestar emocional?», obtuvimos las siguientes respuestas: ([Anexo. Respuestas sección 2](#)). La gran mayoría de sujetos coinciden en que existen varias experiencias que les han supuesto una gran carga emocional, al punto de recordarlo tiempo después o recordarlo cuando se les presentaba algún otro cliente con una situación similar. Los casos presentan dos escenarios: personas con problemas psicológicos graves, relacionados con menores, y casos relacionados con cuestiones de salud física: tener que comunicar al usuario o a sus familiares un diagnóstico muy grave; en este caso un sujeto remarca las enfermedades oncológicas. Uno de los sujetos expresa que sufrió una carga emocional elevada cuando un cliente le hacía la misma pregunta muchas veces, incluso dudando de la calidad de su interpretación y una única persona expresó que no ha experimentado ningún caso.

En la [pregunta 5](#), con respecto a la fatiga empática y su importancia a la hora de desempeñar su labor, cuatro sujetos expresan que para ellos no tiene ninguna influencia. Cuatro sujetos expresan que no les supone especialmente una preocupación o que es relativo. Parte de ellos considera que aprende a tomar distancia, se hacen conscientes de que es un trabajo, o que si el profesional conoce cómo puede afectar, puede adoptar medidas preventivas, como la meditación o el *mindfulness*. En general, estos cuatro sujetos coinciden en que sí existe una

preocupación por la fatiga empática en su trabajo, pero la clave es saber gestionar las propias emociones, pues depende de cada persona.

Dos sujetos sostienen que es una preocupación por que, además de tener consecuencias emocionales, también tiene consecuencias físicas, como cansancio o pérdida de la concentración, y lo que expresan como «cansancio anímico», nosotros definimos como fatiga empática.

Dos respuestas nos han llamado especialmente la atención pues, no se han centrado en la fatiga empática, sino en el concepto de empatía y es por ello por lo que lo encuentran positivo. Un sujeto expresa que «la empatía es algo bonito y nos hace humanos y considerados»; la otra persona sostiene que la fatiga empática no es preocupante si la persona se centra en la ayuda que ha podido prestar: si ha sido una buena interpretación y gracias a ello se ha ayudado a las personas implicadas a resolver sus problemas, lo considera un alivio, algo gratificante.

En líneas generales, la mayoría de los profesionales considera la fatiga empática un factor importante en su trabajo, aunque cada persona lo enfoque desde distintas perspectivas, como era de esperarse.

En cuanto a la [siguiente pregunta](#), sobre las estrategias para lidiar con esta carga emocional y fatiga empática anteriormente mencionadas, cuatro profesionales consideran que la mejor opción es realizar alguna actividad como meditar, rezar, hacer ejercicio, respiraciones, alguna afición o incluso simplemente hablar con una persona de confianza sobre cómo se siente. Dos sujetos expresan que sus métodos son directamente en el momento de trabajo: manteniendo la paciencia, neutralidad, mente fría; relacionado con esto otros dos profesionales expresan que para ellos lo mejor es intentar no pensar en la interpretación una vez haya terminado. Es interesante que utilicen el término «intentar», pues implica que realmente supone un esfuerzo, como hemos explicado a lo largo de este trabajo, pues, somos humanos y la empatía es parte inherente de nuestro ser.

En esta sección hay dos profesionales que expresan que, al ver la empatía como algo positivo, realizar bien su trabajo y ayudar a los usuarios no solo les parece algo «positivo, natural y enriquecedor», sino que les alivia y anima emocionalmente.

A continuación, iniciamos una serie de preguntas relacionadas con la ética y confidencialidad en el lugar de trabajo. La [primera pregunta](#) de esta sección hace referencia al manejo de dilemas éticos relacionados con la imparcialidad y confidencialidad, donde se han obtenido las siguientes respuestas:

Todos los sujetos coinciden en que lo solucionan priorizando los principios de confidencialidad e imparcialidad, sea cual sea su juicio personal o cuánto les haya podido afectar, ponen estos principios por delante. Mientras para algunos es algo innato, para otros supone una habilidad que han ido aprendiendo a manejar con los años. Un único sujeto expresa que, en caso de ser una situación relacionada con un menor o una persona con problemas psicológicos, se ha visto obligado a hacer hincapié en el hecho de que todo lo que digan será interpretado, para evitar posibles problemas posteriores. Igualmente, uno de los profesionales expresa que a veces siente la necesidad de compartir experiencias que le hayan sido complicadas con personas cercanas, pero siempre manteniendo el anonimato de los implicados.

Todos los profesionales tienen clara la extrema importancia de estos principios de confidencialidad e imparcialidad, poniéndolos por encima de sus preferencias personales.

La siguiente cuestión plantea a nuestros sujetos de estudio si han sufrido algún conflicto entre la necesidad de ser imparcial y la empatía hacia la situación de los usuarios del servicio. Cuatro sujetos expresan que no lo han experimentado. Los profesionales restantes expresan que sí, pero, aunque haya sido por la situación personal del usuario, por estar relacionados de alguna manera con el tema tratado o por conflictos entre los usuarios, entre otros, siempre han

priorizado la imparcialidad. Son humanos y no pueden ignorar estos sentimientos, pero, aunque les supone un esfuerzo y práctica, anteponen la imparcialidad y aprenden a dejar esos conflictos en el trabajo, por salud mental.

Ahora pasamos a la cuarta sección del cuestionario, sobre las estrategias de afrontamiento y apoyo. La primera cuestión que se presenta es si los profesionales hacen uso de algún tipo de apoyo psicológico o recurso para gestionar el impacto emocional de su trabajo. Cinco sujetos responden que no utilizan ningún recurso. Otros utilizan métodos como las Flores de Bach o la oración; pasar tiempo con sus mascotas o buscar apoyo en seres queridos sin faltar al principio de confidencialidad: hacen hincapié en esto.

La siguiente pregunta hace referencia a métodos de autocuidado para mitigar el estrés y la carga emocional. Aquí los profesionales coinciden en sus respuestas de la sexta pregunta de la sección 2: meditación, deporte, hablar con personas de su círculo cercano, aficiones o simplemente relajándose a solas. Pero también, aparecen nuevos factores: destacan la importancia de establecer rutinas y saber delegar, además de analizar los puntos positivos y negativos del contenido de la interpretación, para saber cómo se puede mejorar.

En la quinta sección del cuestionario, nos centramos en el impacto que tiene la carga emocional y empática del trabajo en la calidad del mismo y las relaciones interpersonales de los intérpretes. Primero, se pregunta a los profesionales si creen que les afecta o no en la calidad de su interpretación, siendo sus respuestas las siguientes: tres sujetos mantienen que no les afecta en absoluto. Un sujeto expresa que no le afecta porque siente que el pico de carga emocional y cansancio lo vive durante la interpretación en sí. Los demás sujetos de estudios expresan que efectivamente se ve afectado su desempeño, en un sobreesfuerzo por ser imparcial o en cuanto a la precisión de la interpretación. Un apunte muy interesante que realiza uno de ellos es que «tampoco cogería un coche, si acabo de tener una discusión muy fuerte en casa o en el trabajo, pondría en riesgo a otros conductores», ejemplificando perfectamente la importancia del bienestar mental a la hora de realizar cualquier actividad, aunque sea cotidiana y también destaca lo importante que es dicho bienestar en una actividad como interpretar, la cual define como difícil.

La siguiente pregunta es específicamente sobre cómo se ven afectadas las relaciones interpersonales por el bienestar emocional en el trabajo. Aquí observamos dos grupos: profesionales que dicen que no influye porque lo evitan conscientemente, toman la decisión de no hablarlo o no pensarlo para que no les afecte, pero podría influir, y un segundo grupo, que opina que sus relaciones interpersonales sí se ven afectadas, pero de manera positiva, pues se centran en ayudar a los usuarios. En cualquiera de los dos casos, es un factor de importancia.

En la última pregunta de esta sección se invita a los sujetos a que sugieran cambios para apoyar la salud mental y emocional de los intérpretes en su lugar de trabajo, siendo sus aportaciones las siguientes: menos un sujeto sin sugerencia, los demás coinciden en que les gustaría que hubiese una mayor red de apoyo en el lugar de trabajo, con varios factores. El primer factor sería la formación (cursos, charlas) orientativa según inician en el mundo laboral, pues desconocen la carga emocional que puede conllevar el desempeño de su trabajo, además de formaciones periódicas en materia de aspectos de la profesión y herramientas de gestión de carga emocional. Destacan que trabajar solos puede empeorar la situación, por lo que proponen una mayor relación entre colegas, pues ayudaría a sentirse comprendido. Un sujeto expresa que para aliviar su estrés laboral apreciaría que se disponga del material de trabajo suficiente para todos y de buena calidad; auriculares, buen acceso a internet y espacios aislados del ruido exterior. En general, todos coinciden en que se debe confiar más en su labor y atender sus necesidades, además de que todos los intérpretes sean conscientes de que se debe mantener un equilibrio entre vida personal y laboral, no dejar que una absorba la otra, siendo este un esfuerzo consciente.

El último apartado de este cuestionario consiste en que los sujetos pongan bajo nuestro conocimiento si hay algún otro aspecto relacionado con el impacto psicológico en los intérpretes en servicios públicos que debamos tener en cuenta. Lo más relevante que expresan a nivel de espacio de trabajo es que debería haber un mayor reconocimiento a los intérpretes, más información por parte de las empresas y ONGs que los contratan y un mayor reconocimiento de la dificultad de su trabajo, la formación con la que cuentan y sus opiniones. A nivel personal, destacan la importancia de dar a conocer a otros colegas la importancia de conocer los propios límites, anteponer el bienestar propio al trabajo (o dinero), siempre desempeñar la labor con cariño y mantenerse positivo.

VII. CONCLUSIONES

La primera conclusión a la que llegamos es la clara exigencia inherente a la profesión de interpretación en servicios públicos, marcada por situaciones de alto estrés, la necesidad de manejar cargas emocionales significativas y el riesgo de fatiga empática. Estos aspectos no solo presentan desafíos profesionales, sino que también impactan en el bienestar mental y emocional de los intérpretes. La implementación de estrategias de afrontamiento adecuadas y el acceso a redes de apoyo sólidas emergen como elementos esenciales para mitigar estos retos y preservar la salud integral de estos profesionales. Esta profesión en específico subraya la importancia vital de la capacitación continua y el desarrollo profesional en el ámbito de la interpretación en servicios públicos. La evolución constante del campo, junto con la introducción de nuevas tecnologías y enfoques metodológicos, exige que los intérpretes se mantengan al día para asegurar la prestación de servicios de alta calidad y eficacia. La formación continua fomenta el crecimiento profesional y refuerza la red de soporte entre colegas, promoviendo el intercambio de experiencias y técnicas de manejo de situaciones estresantes.

También se reconoce la significativa contribución de las redes de apoyo localizadas en ciudades como Toledo y Madrid, que ofrecen recursos especializados para atender las necesidades específicas de los intérpretes, desde servicios especializados en salud mental hasta foros en línea y asociaciones profesionales. Estos recursos, bajo nuestra perspectiva, son cruciales para respaldar el bienestar de los profesionales.

Finalmente, la reflexión sobre los dilemas éticos y las potenciales consecuencias de las decisiones tomadas durante la interpretación en los distintos servicios públicos donde se presta, ilustra la complejidad de mantener principios de imparcialidad, evitar sufrir de fatiga empática, saber separar su función como profesional de lo que éticamente considere correcto o justo a nivel personal en situaciones altamente emotivas pues, al final del día, los intérpretes siguen siendo personas, con todo lo que implica esto psicológica y emocionalmente. La capacitación en ética y la reflexión continua sobre estas situaciones son indispensables para manejar estos desafíos sin comprometer la integridad profesional o el bienestar de los intérpretes y las partes implicadas. Con lo expuesto, el presente trabajo resalta la necesidad de abordar la interpretación en servicios públicos desde una perspectiva holística, considerando tanto los desafíos como las estrategias de soporte necesarias para superarlos. El fomento de las redes de apoyo y atención al bienestar mental y emocional y profesional de los intérpretes es fundamental para asegurar que puedan desempeñar su labor efectiva y sin comprometer su bienestar, ya que la salud mental es igual o más importante que la física y así debe cuidarse.

VIII. FUTURAS LÍNEAS DE ESTUDIO

Se plantea la ampliación de este estudio a nivel nacional, puesto que actualmente solo se analizaron las zonas de Toledo y Madrid, por ser en las que hemos centrado nuestra atención de cara al desempeño de nuestro trabajo en un futuro próximo.

Es por esto que sería interesante ampliar este estudio para mejorar la calidad de la interpretación en los servicios públicos en España, en cuanto a las prestaciones y bienestar de los intérpretes: cuanto mejor se encuentren los profesionales y se atiendan sus necesidades, mejor podrán desempeñar su labor que, dada la situación mundial que vivimos actualmente, es de extrema importancia.

IX. BIBLIOGRAFÍA

- Adams, C., Corsellis, A. y Hamer, A. (eds.) (1995). *Basic Handbook for Trainers of Public Service Interpreters*. Londres: Institute of Linguists Educational Trust.
- AIIC, FIT y Red T (2009). *Guía práctica en zonas de conflicto para Traductores/Intérpretes civiles y los que emplean sus servicios*. Recuperado de <http://aiic.net/page/3853/lang/1>
- Álvarez, E. y Fernández, L. (1991 b). El síndrome Burnout o el desgaste emocional (II). Estudio empírico de los profesionales gallegos del área de salud mental Revisión de Estudios. *Revista de la Asociación Española de Neuropsiquiatría*. 11 (39) 267-261
- Anderson, B. (2014). *The Interpreters*. VICE News. Recuperado de <https://bit.ly/3t0fUyX>
- Arrés López, E. (2013). «Ser o no ser, he aquí la cuestión (ética) (II)». *Revista Traditori*, (4) 51. Recuperado de: http://www.traditori.es/index.php?option=com_content&view=article&id=270&Itemid=109
- Asociación Española de Traductores, Correctores e Intérpretes (ASET). (s.f.). *Inicio*. Recuperado de <https://asetrad.org/>
- Asociación Internacional de Intérpretes de Conferencias (AIIC), FIT y Red T. (2013). *Guía práctica en zonas de conflicto para traductores/intérpretes civiles y aquellos que emplean sus servicios*. Recuperado de <https://bit.ly/3yIAAz2>
- Asociación Internacional de Profesionales de la Traducción y la Interpretación en los Servicios Públicos (s.f.). *Inicio* [en línea]. Recuperado de <https://www.afiptisp.org/>
- Asociación Internacional de Intérpretes de Conferencia (2022). *Código de Ética Profesional*. AIIC. Recuperado de https://aiic.org/document/10277/CODE_2022_E&F_final.pdf
- Asociación Internacional de Intérpretes de Conferencias (AIIC). (s.f.). *Interpreter or translator?* Recuperado de <https://bit.ly/3FMkDt0>
- Baigorry, J. (2010). "Wars, languages and the roles of interpreters". *Les liaisons dangereuses: Langues, traduction, interprétation*. Université Saint-Joseph, Beirut. 173-204.
- Baistow, K (1999). *The emotional and Psychological Impact of Community Interpretung*. London: Babelea
- Baker, C. (2013, septiembre 3). 'It's not their job to soldier': distinguishing civilian and military in soldiers' and interpreters' accounts of peacekeeping in 1990s Bosnia-Herzegovina. *Journal of War and Culture Studies*, 3, 137-150. doi:10.1386/jwcs.3.1.137 1
- Baker, M. (2010). Interpreters and translators in the war zone: narrated and narrators. *The Translator*, 16 (2), 197-222. doi:10.1080/13556509.2010.10799469
- Baker, M. y Maier, C. (2011). Ethics in interpreter & translator training: critical perspectives. *The interpreter and translator trainer*, 5 (1), 1-14. doi:10.1080/13556509.2011.10798809
- Bancroft, Marjory A.; Allen, Katherine; Green, Carola E.; Feuerie, Lois M. (2015). *Breaking Silence: Interpreting for Victim Services. A Project of Ayuda*. Washington: Ayuda.
- Becker M., Schubert T., Strobach T., Gallinat J., Kühna S. (2016). Simultaneous interpreters vs. professional multilingual controls: Group differences in cognitive control as well as brain structure and function. *NeuroImage*. (134), 250-26.
- Brill, P. L. (1984). The need for an operational definition of burnout. *Family and Community Health*, 6, 12-24.
- Buendía, J., & Ramos, F. (2001). *Empleo, estrés y salud*. Ediciones Pirámide.
- 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 transdisciplinarias en una sociedad global: Aportaciones desde el Trabajo Social*. Logroño: Universidad de La Rioja. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5610374>.
- CEOE Aragón. (s.f.). *Prevención de riesgos laborales. Riesgos psicosociales relacionados con el trato al público*. Obtenido de CEOE Aragón. Recuperado de <https://ceoe-aragon.es/prevencion/psicosocialescomercio/contenidos/bloque2-apdo22.htm>
- Comunidad de Madrid. (s.f.). *Salud Mental*. Recuperado de <https://www.comunidad.madrid/servicios/salud/salud-mental>
- Edelwich, J., y Brodsky, A. (1980). *Burn-out: Stages of disillusionment in the helping professions*. Human Sciences Press.
- Eurofound and EU-OSHA. (2014). *Psychosocial risks in Europe: Prevalence and strategies for prevention*. Luxemburgo: Publications Office of the European Union
- Fasta, Universidad. (2016). *Apunte sobre ética y deontología profesional para profesionales de la salud*. Recuperado de <https://www.ufasta.edu.ar/carteleravirtual/files/2016/10/Apunte-sobre-%C3%89tica-y-Deontolog%C3%ADa-Profesional.pdf>

- Federación Salud Mental Castilla-La Mancha. (s.f.). *El devenir de nuestra federación* [en línea]. Recuperado de <https://saludmentalclm.com/>
- Federación Salud Mental Madrid. (s.f.). *Qué hacemos*. Recuperado de <https://saludmentalmadrid.org/>
- Geoff Watts, G. (2014). The amazing brains of real-time interpreters.
- González, M. (2012). *Manejo del estrés: habilidades directivas*. Ediciones INNOVA.
- Hervais-Adelman, A., Moser-Mercer, B. y Golestani, N. (2015). Brain functional plasticity associated with the emergence of expertise in extreme language control. *NeuroImage*, (114), 264–274. <https://doi.org/10.1016/j.neuroimage.2015.03.072>
- Hervais-Adelman, A., Moser-Mercer, B. y Golestani, N. (2014). The Neuroscience of Simultaneous Interpretation. *In other words: the journal for literary translators*, (44), 60-63. Recuperado de https://aiic.org/document/1085/AIICWebzine_2020_Issue75_6_HERVAIS-ADELMAN_HERVAIS-ADELMAN_GOLESTANI_The_neuroscience_of_simultaneous_interpretation_EN.pdf%20right%20click%20and%20Copy%20Link%20Location
- Jiménez, A. (2002). Variedades de interpretación: modalidades y tipos. *Hermeneus: Revista de la Facultad de Traducción e Interpretación de Soria*, (4), 95-114. Recuperado de <https://uvadoc.uva.es/handle/10324/9423>
- Laboratorio Observatorio de riesgos psicosociales de Andalucía: *El estrés laboral como riesgo psicosocial: actividad preventiva y correctora*. Recuperado de <https://saludlaboralydiscapacidad.org/wp-content/uploads/2019/05/Estr%C3%A9s-laboral-como-riesgo-psicosocial-Actividad-preventiva-y-correctora-Observatorio-de-Riesgos-Psicosociales-de-Andaluc%C3%ADa.pdf>
- Lobato, J. (2009). Ética profesional de traductores e intérpretes. *Entreculturas*, (1), 781-782. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4017248>
- Marcilla, G. (2018). Códigos deontológicos profesionales y códigos éticos para el ejercicio de cargos públicos. *Anales de la Cátedra Francisco Suárez*, (53), 263–290. <https://doi.org/10.30827/acfs.v53i0.7527>
- Martínez-Correa, A., Reyes del Paso, G., García-León, A. y González-Jareño, M. (2006). Optimismo/pesimismo disposicional y estrategias de afrontamiento del estrés. *Psicothema*, 18(1), 66-72. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/727/72718110.pdf>
- Maslach, C. y Jackson, S. (1996). Burnout in organizational settings. *Applied social psychology annual*.
- Navarro, A. y Casas, D. (2009). Evolución de los códigos deontológicos en España. *CDC Cuadernos de Comunicación*, (3), 65-73. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3190952>
- Ojeda, B., Vallespín, R., Calvo, F. y Ramal, J. (2001). Estrategias de afrontamiento al estrés y apoyo social. *Psiquis*, 22(3), 49-62. Recuperado de <https://accedacris.ulpgc.es/handle/10553/57899>
- OPS - OMS (2021). *Redes integrales de servicios de salud mental*. OMS. Recuperado de https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/56332/9789275325988_spa.pdf?sequence=1&isAlloved=y
- Paris, L. y Omar, A. (2009). Estrategias de afrontamiento del estrés como potenciadoras de bienestar. *Psicología y Salud*, 19(2). Recuperado de <https://psicologiaysalud.uv.mx/index.php/psicysalud/article/view/626>
- Plata, M., Flores-Cabrera, L., Curiel, O., Juárez-Ocaña, J. y Rosas, J. (2011). Depresión y ansiedad en la residencia médica. *Revista de Especialidades Médico-Quirúrgicas*, 16(3), 157-162. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/473/47320726006.pdf>
- Proverbio A.M., Adorni R. (2011). Hemispheric Asymmetry for Language Processing and Lateral Preference in Simultaneous Interpreters. *Psychology*, 2(1), 12-17. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/228633879_Hemispheric_Asymmetry_for_Language_Processing_and_Lateral_Preference_in_Simultaneous_Interpreters
- Rinne, J. O., Tammola, J., Laine, M., Krause, B. J., Schmidt, D., Kaasinen, V., Teräs, M., Sipilä, H., & Sunnari, M. (2000). The translating brain: cerebral activation patterns during simultaneous interpreting. *Neuroscience letters*, 294(2), 85–88. [https://doi.org/10.1016/s0304-3940\(00\)01540-8](https://doi.org/10.1016/s0304-3940(00)01540-8)
- Sadock, B. y Sadock, V. (2011). *Kaplan and Sadock's synopsis of psychiatry: Behavioral sciences/clinical psychiatry*. Lippincott Williams & Wilkins.
- Saldaña Orozco, C., Polo-Vargas, J., Gutiérrez-Carvajal, O. y Madrigal Torres, B. (2020). Bienestar psicológico, estrés y factores psicosociales en trabajadores de instituciones gubernamentales de Jalisco-México. *Revista de Ciencias Sociales*, 26(1), 25-37. Recuperado de <https://www.redalyc.org/journal/280/28063104003/html/>

Slipak, O. (1991). *Concepto del estrés*. Alcmeón.

Thomaé, M., Ayala, E. y Sphan M. (2006). Etiología y prevención del síndrome de burnout en los trabajadores de la salud. *Revista de Posgrado de la Cátedra de Medicina*, (153), 18-21. Recuperado de <https://www.scribd.com/document/601139358/Etiologia-y-prevencion-del-sindrome-de-Burnout-en-los-trabajadores-de-la-salud-Thomae>

Van de Putte, E., De Baene, W., García-Pentón, L., Woumans, E., Dijkgraaf, A. y Duyck, W. (2018). Anatomical and functional changes in the brain after simultaneous interpreting training: A longitudinal study. *Cortex; a journal devoted to the study of the nervous system and behavior*, (99), 243–257. Recuperado de <https://doi.org/10.1016/j.cortex.2017.11.024>

Vilar-Martín, J. (1999). Deontología y práctica profesional. Límites y posibilidades de los códigos deontológicos. *Ars Brevis*, (5), 275-294. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5871646>

X. ANEXOS

10.1 Cuestionario sobre el Impacto Psicológico en los Intérpretes de Servicios Públicos

Sección 1

1. Edad
2. Género
3. Experiencia laboral como intérprete
4. Tipo de servicios públicos en los que trabaja
5. ¿Trabaja por cuenta propia o en una empresa?
6. Zona de trabajo
7. Modalidad.

Sección 2

1. ¿Con qué frecuencia se encuentra en situaciones que le generan una carga emocional en su trabajo?
2. ¿Considera que sufre o ha sufrido del síndrome de «burnout»?
3. En caso de trabajar como intérprete telefónico, ¿considera que esta tiene las mismas cargas y/o complicaciones que la modalidad presencial? De no ser así, enumere las diferencias.
4. Describa un caso específico en el que haya experimentado una carga emocional significativa. ¿Cómo afectó eso a su bienestar emocional?
5. ¿Siente que la fatiga empática es una preocupación en su trabajo como intérprete? ¿Por qué o por qué no?
6. ¿Cuáles son sus estrategias personales para lidiar con la carga emocional y la fatiga empática en el trabajo?

Sección 3. Ética y confidencialidad

1. ¿Cómo maneja los dilemas éticos relacionados con la imparcialidad y confidencialidad en su trabajo?
2. ¿Ha experimentado alguna vez conflicto entre la necesidad de ser imparcial y la empatía hacia la situación de los usuarios del servicio? ¿Cómo lo gestionó?

Sección 4. Estrategias de afrontamiento y apoyo

1. ¿Utiliza algún tipo de apoyo psicológico o recurso para gestionar el impacto emocional de su trabajo? ¿Cuál?
2. ¿Cómo incorpora métodos de autocuidado en su rutina diaria para mitigar el estrés y la carga emocional?

Sección 5. Impacto en la calidad de trabajo y las relaciones interpersonales

1. ¿Cree que la carga emocional y la fatiga empática afectan a la calidad de su interpretación? ¿Cómo?
2. ¿Cómo cree que su bienestar emocional en el trabajo influye en sus relaciones personales fuera del entorno laboral?
3. ¿Qué cambios o mejoras sugeriría para apoyar la salud mental y emocional de los intérpretes en su lugar de trabajo?

Comentarios finales

1. ¿Hay algún otro aspecto relacionado con el impacto psicológico en los intérpretes en servicios públicos que, según usted, se debería tener en cuenta?

10.2 Respuestas sección 2

Pregunta 2.

1. No. Porque no contacto directo con los usuarios
2. Puedes mantener una mayor distancia que cuando el servicio es presencial (antes realizaba más presenciales que telefónicas)

3. La interpretación remota ayuda a distanciarse más. Por otro lado, si es vídeo - se tiene acceso a tu entorno, tu casa y no es agradable que invadan tu intimidad.
4. Por no ver la expresión detallada de los clientes, la carga emocional es menos.
5. Sí
6. No es lo mismo
7. Es bastante diferentes las cargas y complicaciones que la modalidad presencial : la mirada, el tacto, tono de voz, sonrisa, gestos
8. Para mí es la misma carga
9. telefónica más cargas. en presencial al menos ves. en telefónica escuchas y no sabes mucho de verdad como está situación y tienes más precauciones por si ...una u otra manera afectas con tu tono de voz ya que no te ven la cara...
10. No.
11. El teléfono genera ansiedad por el sonido pésimo para mí y los usuarios. Además, hay situaciones de urgencia que estresan más al intérprete. Los usuarios también están estresados.
12. Si misma carga
13. En el trabajo presencial uno tiene más control de la situación. Por teléfono, cuando la gente no entiende cosas que uno cree que tienen que estar claras después de repetir varias veces, es desesperante.
14. No, una vez terminada la interpretación puedes aislarte y cambiar de actividad, cuando es presencial sigues teniendo contacto con las personas intervinientes o con compañeros que han pasado un mal momento. Se siguen compartiendo las emociones, aunque solo sea visualmente.

Pregunta 3.

1 respuesta

Sí

Pregunta 4.

13 respuestas

1. En una traducción presencial, hace tiempo, asistí a una mujer francesa con problemas psicológicos que intentó matar a su hijo, de unos ocho años. Fue largo y el tema resultaba muy deprimente
2. Suele pasar con la cárcel o el psiquiátrico, son temas muy difíciles y te afectan, acompañan un tiempo.
3. una consulta repentina, de una misma persona, repite muchas veces misma consulta y acaba dudando la calidad de mi interpretación.
4. Bastante
5. Enfermedades oncológicas
6. URGENCIAS, CONSUTAS medicas
7. Hace años, era un caso del descuido de los menores por prostitución y alcoholismo de la madre. Tristeza, sorpresa al ver una situación tan grave. En los casos parecidos, siempre vuelve aquel recuerdo.
8. un menor con abuela borracha en manos de servicios sociales. y no sabes cómo tranquilizar menor. y que no ves en realidad como está solo llora. Suelo pensar si estaría mi hijo en su lugar y nadie le puede tranquilizar. A lo mejor si estás allí y alguien que habla su idioma y le abraza el menor estaría mejor con menos traumas.

Psicología detrás de la interpretación: intérpretes en Servicios Públicos en Toledo y Madrid.

9. No he tenido ningún caso.
10. Al principio, tuve un caso que por la noche me provocó una pesadilla totalmente inusual. Mi sueño y el caso eran muy parecidos. Soñé que, como el usuario, tenía un accidente y que no había salida. Yo iba a morir sin remedio. Así que me puse en manos de Dios y mientras caía por un barranco dentro de mi coche, me despedí de todos los miembros de mi familia, en especial mis hijos, por ser más vulnerables y me preparé para morir, como si fuera a ocurrir de verdad,
11. Situaciones de vida difíciles
12. Gente que consulta sobre un familiar con una seria enfermedad mental. Casos Psiquiátricos. Es triste y/deprimente y toca controlarse.
13. Hace años, cuando trabajé en un hospital, tuve que contarle a la paciente que tenía una enfermedad muy grave, el paciente se echó a llorar en mis brazos.

Pregunta 5.

14 respuestas

1. Sin puede ser una preocupación, porque afecta a la concentración.
2. No especialmente, al final aprendes a tomar distancias. De lo contrario, cambiaría de trabajo.
3. Lo veo positivo: la empatía es algo bonito y nos hace más humanos y considerados.
4. No, por eso, preparamos bien.
5. Por las consecuencias emocionales y físicas.
6. No influye
7. es relativo
8. Creo que, a pesar de todo, sé gestionar mis emociones bien.
9. no es preocupante si logras ver que has podido resolver algo gracias a que interpretaste bien, debidamente. al revés es alivió al menos para mí.
10. No.
11. Es un sentimiento molesto que a la larga produce un cansancio anímico.
12. No
13. A veces sí. Pero rara vez. Hay personas que llaman a informar del fallecimiento de un ser querido. (además de los casos psiquiátricos mencionados arriba)
14. Sí, pero depende de cada persona. Si uno se conoce bien a si mismo, sabe cómo le afecta y puede prevenirlo en cierta medida practicando meditación o mindfulness. Cada persona lo vive de otro modo.

Pregunta 6.

14 respuestas

1. No especialmente, al final aprendes a tomar distancias. De lo contrario, cambiaría de trabajo.
2. Sí, pero depende de cada persona. Si uno se conoce bien a si mismo, sabe cómo le afecta y puede prevenirlo en cierta medida practicando meditación o mindfulness. Cada persona lo vive de otro modo.
3. Creo que, a pesar de todo, sé gestionar mis emociones bien.
4. Sin puede ser una preocupación, porque afecta a la concentración.
5. Lo veo positivo: la empatía es algo bonito y nos hace más humanos y considerados.
6. no es preocupante si logras ver que has podido resolver algo gracias a que interpretaste bien, debidamente. al revés es alivió al menos para mí.
7. Por las consecuencias emocionales y físicas.

8. es relativo
9. Es un sentimiento molesto que a la larga produce un cansancio anímico.
10. A veces sí. Pero rara vez. Hay personas que llaman a informar del fallecimiento de un ser querido. (además de los casos psiquiátricos mencionados arriba)
11. No
12. No influye
13. No, por eso, preparamos bien.
14. No.

Pregunta 7.

14 respuestas

1. Procuero la distancia a la que me refería antes, aunque no siempre es posible. Tampoco conveniente, deshumanizaría bastante.
2. Meditando y estando muy consciente del momento presente. Procuero no volverme loca con mis pensamientos, que a menudo son absurdos y empeoran las cosas. Si estoy presente, me doy cuenta de que no es para tanto.
3. Hablar con la gente de confianza, cansancio físico.
4. Intentar dejar el trabajo detrás de mi una vez que haya terminado.
5. Lo veo como algo positivo, natural y enriquecedor. Y me alegro de haber ayudado.
6. hacer bien mi trabajo, y ser útil de verdad y ver soluciones. así emocionalmente se alivia y anima a la vida
7. Meditación
8. meditar, rezar
9. Relajación, tablas de ejercicio, senderismo, saber que hay otras personas que trabajan con estos temas también.
10. Cuando es el caso: Respirar profundo - hacer una mini-meditación para calmarme.
11. Estar neutral
12. Intentar no pensar en ello después de interpretar
13. deporte, lectura, cocina, haciendo hobby y desconectar del trabajo.
14. Paciencia

10.3 Respuestas sección 3. Ética y confidencialidad

Pregunta 1.

1. Lo manejo bien
2. La confidencialidad siempre la mantengo y la imparcialidad la asumo como obligatoria.
3. Sin problema. Es un estado ya habitual de trabajo, a veces cuesta más o menos. Pero se aprende a sobrellevar.
4. por ser la interpretación telefónica, el dilema ético puedo manejar bien.
5. Con destreza
6. Es un trabajo totalmente confidencial
7. con educación, experiencia, control psicológico
8. Después de años de experiencia, siempre la imparcialidad y la confidencialidad son pilares de mi trabajo.
9. depende de cada caso. cada situación. si se trata un menor o uno que problemas psicológica que le puede perjudicar si te haces imparcial entonces algo

mencionas al profesional. o bien desde principio avisas que todo que salga de la boca será traducido que sepan que hablan en algunas ocasiones.

10. Ser imparcial.
11. A la hora de traducir no tengo dilemas éticos. A posteriori, a veces es necesario compartir mis experiencias refiriéndome a los casos sin nombres, ni países o pista alguna de identidad.
12. Imparcialidad
13. Sin problema. En principio, nunca hablo de mi trabajo [de ninguna cosa concreta]. La imparcialidad no se ve comprometida en mi trabajo.
14. No tengo problema con eso, tengo muy claro que la moral y la ética son primordiales. Pero lo que para uno es ético, para otro no lo es. En este aspecto me exijo mucho y considero que hay que cumplir con ello a rajatabla. Está íntimamente relacionado con la imparcialidad. Por mucho que me caiga mal alguien, lo ético es tratarlo igual que a cualquier otro.

Pregunta 2.

14 respuestas

1. No, nunca lo experimentado
2. Sí, lo experimenté, pero al final la imparcialidad es imprescindible, aunque siempre procuro ser lo más atento y humanitario posible.
3. Suelo acertar y establecer una estrategia válida. No siempre se es 100% imparcial, a veces viene bien mostrar algo de apoyo, involucrarse de forma que no afecte la comunicación, sino la favorece. Es todo un arte, pero se consigue con la experiencia.
4. En caso de DV. He sentido la empatía, y las ganas de ayudar más a la víctima. pero no habló nada más que la parte de la traducción.
5. Escribiendo
6. No
7. con paciencia, o repetición de frases
8. Si. Ganó imparcialidad.
9. si. en un B2B de empresario que insultaron un parte a otro. tuve que advertir la próxima será traducido literalmente que frenen sus modalidades o busquen otro intérprete.
10. No.
11. Sí. Cuando los trabajadores sociales cuentan la historia de mi país de manera simplista, incompleta o parcial. Traduzco lo que dicen los trabajadores sociales, aunque no comparta esa opinión.
12. No
13. En realidad, no. Yo soy intérprete y no tomo decisiones. Si hay un conflicto entre los usuarios del servicio que me parece injusta - NO puedo hacer nada al respecto - solo puedo traducir, y como tal, una vez terminada la traducción “me olvido” del incidente.
14. No, como dije sé lo que tengo que hacer y además no me dejo manipular. Puedo sentir empatía, pero sé que cada uno está en la situación que está porque tiene que aprender algo, yo no soy ningún juez y me abstengo de dejar que mis emociones decidan.

10.4. Respuestas sección 4. Estrategias de afrontamiento y apoyo

Pregunta 1.

14 respuestas

1. No
2. No.
3. No lo utilizo
4. Si se conocen profesionales, psicológicos o compañeros, se puede hacer consultas anónimas y siempre confidencias para comprender y mejorar en su trabajo.
5. De momento no. saber que la vida a cada uno le pone su prueba, eso te hace tranquilizarse y seguir sin efectos.
6. Fores de Bach
7. el tiempo
8. Me gusta rezar, que tiene su parte terapéutica. A veces me compro algo. Dedico más tiempo a acariciar a mi perra que también es terapéutica. Como digo, comparto algún caso sin faltar a la confidencialidad.
9. No

Pregunta 2.

1. Meditando
2. Bueno, está la vida propia, las aficiones
3. Meditando a diario y trabajando conmigo misma.
4. Conversaciones y deporte.
5. Dejar el trabajo atrás siempre hacer actividades deportivas después del trabajo
6. Afrontar las cosas con tranquilidad, establecer rutinas y tener las cosas bien controladas, delegar.
7. Normal. tener su propio vida rutina, tiempo de traducir es parte de rutina para cumplir y seguir a la siguiente que trae el día.
8. rebuscar en el contenido de servicio todo “pro” y “contra” pensar
9. Camino todo lo que puedo, a ser posible de día y con sol.
10. Relajando
11. Practicar deporte ayuda a despejar la mente
12. Deporte
13. No lo necesito.

10.5. Respuestas sección 5. Impacto en la calidad el trabajo y las relaciones interpersonales

Pregunta 1

14 respuestas

1. No
2. Ceo que no afectan. Tal vez en las primeras interpretaciones era más difícil, pero se va aprendiendo a dominar la carga emocional.
3. Sí, no creo que seamos capaces de interpretar bien, sobre todo en ciertos temas, sociales, médicos, si nosotros mismos no nos encontramos bien emocionalmente. No le hacemos un favor a nadie si nosotros estamos mal anímicamente. Las cosas más sencillas cuestan así algo más complicado como trabajar de intérprete es el más difícil todavía. Yo tampoco cogería un coche, si acabo de tener una discusión muy fuerte en casa o en el trabajo, pondría en riesgo a otros conductores.
4. Si, la imparcialidad puede estar afectada.

Psicología detrás de la interpretación: intérpretes en Servicios Públicos en Toledo y Madrid.

5. Sí lo hay, si que podría afectar la calidad de la interpretación
6. Indudablemente, por eso hay que cuidarse y buscar recompensa en actividades saludables como deporte, salir, relacionarse.
7. a veces por esfuerzos extras de ser imparcial.
8. depende de cada situación
9. No. Cuando interpretas, lo importante es facilitar la comunicación, sea cual sea el caso o la urgencia. No hay más cansancio en ese momento, hay máxima atención. La carga empática viene después.
10. Cuando tengo varios “casos” difíciles seguidos me pongo impaciente y “Mi nivel de cortesía y buenos modales” baja.
11. Un poco
12. No
13. No, en absoluto.

Pregunta 2.

14 respuestas

1. Creo que no me afectan
2. En el pasado han influido en mí y lo he llevado a casa. Lo solía hablar con mi pareja, pero con el tiempo me he dado cuenta de que era demasiado exigente y además hablar de algo que ya ha pasado, solo vuelve a crear la misma energía negativa. Hoy en día, procuro relajarme antes y medito antes de ir a casa y lo dejo atrás. Volver al momento presente, es decir sabiendo que ahora mismo no está pasando nada y concentrarme en la respiración y en mi entorno me ha ayudado muchísimo para conseguir superarlo.
3. No influye mucho, de inmediato busco la manera de desahogarme.
4. Si no estás bien en el trabajo, puedes tener estrés y eso puede afectar tus relaciones personales
5. Creo que me siento muy realizada por poder ayudar a los demás, me siento más plena, segura de lo que hago, feliz y esto se transmite, supongo. Son más beneficiosos que perjuicios y hay que saber ver lo bonito y centrarse en ello.
6. en cualquier trabajo si no estás a gusto y lo hace solo porque está obligado no disfrutará, y estará molesto. y afectara a calidad de trabajo y vida. y usará excusa su vida personal para decir por qué no le va bien trabajo o viceversa.
7. Espero que no ocurra
8. si
9. No sé si la gente nota que la carga que tiene. Normalmente, lo encuentran muy interesante. Pero uno no deja nunca de pensar en ellos y la situación en que se encuentran, sus angustias, sus miedos, etc.
10. No dejo que eso ocurra. No hablo de mi trabajo.
11. Estrés generado en relación
12. Intento siempre separar el trabajo y la Vida personal
13. Puede que si
14. De forma positiva.

Pregunta 3.

14 respuestas

1. Tal vez no estaría mal que se pudiera tener algún tipo de apoyo emocional, sobre todo cuando se comienza y uno no es consciente de esa carga emocional.

2. Meditar y esforzarse primero en conocerse a sí mismos. Uno solo puede estar equilibrado si sabe que es lo que te desequilibra.
3. Algún curso para darnos las herramientas para gestionar la carga.
4. Formación anual sobre estos aspectos en el trabajo.
5. Tal vez, más charlas y relaciones entre las colegas. Pero tampoco hay que hablar y pensar siempre en el trabajo. Un buen equilibrio es la clave.
6. Cada uno tiene su propios prueba en la vida nadie ni es responsable ni culpable en nada que ocurre. lo que ocurre, ocurre allí y se queda allí con este persona , tú has hecho tu parte en su vida ,en su situación, tradujiste punto.
7. Terapias alternativas
8. confianza, comprensión
9. Dar a los trabajadores sociales métodos de trabajo para tener buen sonido: auriculares para TODOS, lugares con buen acceso a internet y sin ruidos; que usen teléfonos para llamadas a 3. Que los trabajadores sociales dejen ver la cara de los emigrantes, porque el lenguaje verbal es muy importante para traducir. No tienen confianza en los intérpretes y no se ponen en nuestro lugar. La excusa de la confidencialidad es ignorar lo que necesitamos los intérpretes. Lo ideal, sería una plataforma solo para llamadas. Si la interpretación es telefónica, nunca más de 1 hora.
10. Trabajo solo - no hay otros intérpretes en mi entorno.
11. Más equilibrio
12. Sesiones psicológicas para las personas necesitadas
13. . En caso complicado, sí podría consultar a alguien de la empresa o al superior, puede ser la ayuda.
14. No tengo sugerencias.

10.6. Comentarios finales

1. No
2. No,
3. Conocer nuestros límites. Le damos demasiado prioridad en hacer cosas o trabajar por dinero. Si un trabajo estresante al final te enferma, no ha valido la pena.
4. La vida sana y la visión positiva del mundo ayudan mucho y dan fuerza.
5. a veces profesionales miran al enfermo, paciente, extranjero como “pfff otra más” y es normal que al día pasan mismos asuntos una y otra vez. puede que no tomen misma manera de sensible como tú hay comprender y tomar con frialdad ambos partes.
6. profesionalismo
7. Reconocernos más, organizar reuniones sociales o seminarios con las empresas u ONGs que nos contratan, dar información sobre la empresa, nuestro trabajo, su punto de vista, formación y estar mejor pagados.
8. Lo desconozco.
9. No se me ocurre nada
10. No, la mayoría es buen profesional.
11. Tener paciencia.