



Universidad
de Alcalá

Impacto Psicológico. El estrés, causas, consecuencias y soluciones. Intérprete de Conferencias frente a Intérprete en los Servicios Públicos

**Máster Universitario en Comunicación Intercultural,
Interpretación y Traducción en los Servicios Públicos**

Presentado por:

D. JUAN FRANCISCO MÁRQUEZ OLALLA

Dirigido por:

D^a CHARIS GONZÁLEZ

Alcalá de Henares, a 03 de JUNIO de 2013

Impacto Psicológico. El estrés, causas, consecuencias y soluciones. Intérprete de Conferencias frente a Intérprete en los Servicios Públicos.

Índice de contenidos

Agradecimientos.....	página 6
0. Resumen.....	página 7
1. Introducción.....	página 9
2. Interpretación.....	página 12
2.1 Técnicas y modalidades de interpretación.....	página 14
2.2 Formación.....	página 17
3. El estrés laboral.....	página 21
3.1 Interés por parte de las instituciones.....	página 28
4. El estrés durante la interpretación.....	página 30
4.1 El estrés para el intérprete de conferencias.....	página 40
4.1.1 La interpretación de conferencias.....	página 40
4.1.2 La interpretación de conferencias y el estrés.....	página 44
4.1.3 Entrevista a un intérprete de conferencias.....	página 53
4.2 El estrés para el intérprete en los SP.....	página 58
4.2.1 La interpretación en los servicios públicos.....	página 58
4.2.2 La interpretación en los SP y el estrés.....	página 62
4.2.3 Entrevista a un intérprete en los SP.....	página 70
4.3 El estrés que padece el intérprete de conferencias frente al estrés que padece el intérprete en los Servicios Públicos. Estudio comparativo.....	página 73
5. Ejercicios y técnicas para disminuir el estrés durante la interpretación.....	página 78
5.1 Ejercicios y técnicas que llevan a cabo los intérpretes para disminuir el estrés durante la interpretación.....	página 78
5.2 Ejercicios y técnicas para disminuir el estrés durante la interpretación.....	página 82
5.3 Aplicación en casos prácticos.....	página 91
5.3.1 Caso práctico sin preparación previa.....	página 92
5.3.2 Caso práctico con preparación previa.....	página 104
6. Conclusiones.....	página 114
Bibliografía.....	página 118

Índice de tablas

Tabla 1.....	página 12
Tabla 2.....	página 15
Tabla 3.....	página 17
Tabla 4.....	página 21
Tabla 5.....	página 32
Tabla 6.....	página 32
Tabla 7.....	página 32
Tabla 8.....	página 33
Tabla 9.....	página 34
Tabla 10.....	página 34
Tabla 11.....	página 35
Tabla 12.....	página 35
Tabla 13.....	página 36
Tabla 14.....	página 37
Tabla 15.....	página 37
Tabla 16.....	página 38
Tabla 17.....	página 38
Tabla 18.....	página 39
Tabla 19.....	página 40
Tabla 20.....	página 47
Tabla 21.....	página 48
Tabla 22.....	página 48
Tabla 23.....	página 48
Tabla 24.....	página 49
Tabla 25.....	página 49
Tabla 26.....	página 50
Tabla 27.....	página 50
Tabla 28.....	página 58
Tabla 29.....	página 65
Tabla 30.....	página 66
Tabla 31.....	página 66
Tabla 32.....	página 67
Tabla 33.....	página 67
Tabla 34.....	página 68
Tabla 35.....	página 74
Tabla 36.....	página 74

Tabla 37.....	página 74
Tabla 38.....	página 75
Tabla 39.....	página 75
Tabla 40.....	página 75
Tabla 41.....	página 76
Tabla 42.....	página 78
Tabla 43.....	página 78
Tabla 44.....	página 79
Tabla 45.....	página 79
Tabla 46.....	página 79
Tabla 47.....	página 80

Agradecimientos

Resultaría complicado nombrar a todas las personas que, tanto a nivel personal como profesional, han formado parte de este camino, bonito pero lleno de dificultades, durante estos últimos cuatro meses. Han sido personas que me han ayudado a levantarme cuando me he caído, y que me han apoyado, cuando menos creía en el futuro de este proyecto.

A nivel profesional, me gustaría agradecer, en primer lugar, a doña Charis González, tutora de este proyecto, y gran profesora de interpretación en el ámbito sanitario y jurídico-administrativo. Ella, por lanzar piedras, y por criticar todo lo criticable, para que mejorara como intérprete, pero por haber confiado en mi trabajo durante estos meses, y recomendarme siempre lo mejor. En segundo lugar, no quiero olvidarme de esas personas que han formado parte de este proyecto, muchos sin que aparezca su nombre, y otros poniendo facilidades para llevar a cabo entrevistas. Sin vuestra colaboración, nunca hubiera sido posible rellenar una sola página de este trabajo que se ha realizado con tanto cariño. Sin vosotros, no sería posible que la interpretación fuera una labor tan bella.

A nivel personal, como olvidarme de mis padres. Mi padre, que cada día me preguntaba “¿Cuántas páginas te quedan?”, y mi madre, que siempre ha confiado, como hasta ahora en cualquier hazaña, en mí valía. Sin su apoyo, monetario y moral, nunca hubiera llegado hasta lo que soy hoy en día.

A mis ya no compañeros, sino amigos universitarios, agradecerles la preocupación por saber cómo se iba desarrollando este trabajo. No quiero olvidarme ni de mis amigos del CES Felipe II, ni de mis amigos de la Universidad de Alcalá, que ellos también han sufrido estrés durante estos cuatro meses.

Finalmente, no quería dejar de citar a Laura, Ramiro, Sandra y Silvia, las personas que me han tenido que aguantar cada día, cuando más pesado he sido, y cuando más agobiado he estado. Ellos me han apoyado en cada etapa de mi vida, y, sin duda, en esta no iba a ser menos. Gracias por haber formado parte, a vuestra manera, de este proyecto.

0. Resumen

En pleno desarrollo del siglo XXI, el estrés laboral supone uno de las mayores preocupaciones para la sociedad. En la interpretación sucede lo mismo. Los intérpretes se ven afectados durante su labor de intercambio lingüístico debido a estresores que le llevan a ejercer bajo presión. Ello le lleva a buscar soluciones para que el resultado final de su trabajo sea óptimo y no le cause un desgaste en la salud.

El objetivo principal de este proyecto de investigación es estudiar y analizar las vías más eficientes que permitan al intérprete acudir con un estrés menor a la jornada de interpretación. Nuestro segundo objetivo es comparar el estrés que sufre el intérprete de conferencias y el intérprete en los servicios públicos, así como averiguar si la ansiedad que uno sufre es mayor o menor o si ésta se da por razones diferentes, siendo las consecuencias también dispares. Este proyecto parte de los ya publicados por la Universidad de Alcalá acerca del estudio sobre el estrés y el impacto psicológico.

Para encontrar una respuesta a nuestras dos hipótesis, nos hemos basado en una base teórica, investigando tanto lo ya escrito sobre el estrés laboral como lo averiguado sobre el estrés que sufre el intérprete durante una interpretación, así como en una base práctica, partiendo de entrevistas y encuestas que hemos podido realizar a intérpretes profesionales que ejercen en las dos modalidades. Finalmente, hemos probado nuestras hipótesis en hechos reales, concretamente en la práctica de una situación ficticia en la que el intérprete debía enfrentarse a su labor, inicialmente sin haber llevado a cabo ninguna técnica de relajación contra el estrés y posteriormente sí habiendo realizado estas técnicas.

Por último, los resultados confirman nuestras hipótesis. El intérprete de conferencias sufre estrés durante la interpretación por razones diferentes al intérprete en los servicios públicos. Por otra parte, el llevar a cabo nuestras técnicas de relajación, primordialmente una buena documentación previa, favorece la mengua de estrés para el intérprete y la calidad de su trabajo es mayor.

Palabras clave:

Estrés, intérprete de conferencias, intérprete en los servicios públicos, documentación, técnicas de relajación.

Abstract:

During the XXI century development, job stress represents one of the biggest concerns for our society. In interpretation happens the same. Interpreters are affected during their language exchange work due to stressors that lead them to practice under pressure. This leads him to seek solutions so that result of his work is excellent and does not cause him a wear on health.

The main objective of this research project is to study and analyze the most efficient ways to allow the interpreter to interpret with less stress. Our second objective is to compare the stress experienced by conference interpreters and community interpreters and find out if the anxiety that one suffers is higher or lower, or if it appears for different reasons, and if the consequences are also different. The project is based on the already published by the University of Alcalá on the study on stress and psychological impact.

To find an answer to our two hypotheses, we have relied on a theoretical basis, investigating both what has been written on occupational stress and what researchers have found out about the stress experienced by the interpreter while interpreting, and on a practical basis, based on interviews and surveys that we have made to professional interpreters who work in the two modalities. Finally, we tested our hypotheses on real events, specifically in the practice of a fictitious situation in which the interpreter must face his work, initially without having carried out any relaxation technique for stress and then having made these techniques themselves.

Finally, the results confirm our hypothesis. Conference interpreter suffer stress for different reasons than community interpreters. On the other hand, carrying out our relaxation techniques, primarily a good background documentation, promotes the wane of stress for interpreters and the quality of their work is better.

Keywords:

Stress, conference interpreter, community interpreter, documentation, relaxation techniques.

1. Introducción

El ser humano, al enfrentarse a situaciones, riesgos y presiones laborales, desarrolla una respuesta psicológica y fisiológica llamada **estrés laboral**. Según el Laboratorio Observatorio de Riesgos Psicosociales de Andalucía, citando a M.A Hoyo Delgado y su obra *Estrés Laboral*¹, el estrés laboral surge cuando el trabajador se enfrenta a un desajuste entre la persona, el puesto de trabajo y la propia organización. Cuando estima que el trabajo que le es asignado está por encima de sus propias posibilidades, el trabajador se puede enfrentar a un *bloqueo* y que se dé la consiguiente merma del trabajo que está desempeñando. El estrés puede ser de carácter físico o psicosocial. El ambiente laboral en el que se desarrolla un trabajo forma parte del carácter físico. Así pues, es importante trabajar en un ambiente en el que haya una correcta temperatura o iluminación. Además, la postura con la que se está trabajando también aumenta o deteriora la calidad del trabajo que se está realizando. Por otra parte, las características psicosociales engloban las del propio trabajo que se esté desarrollando. De este modo, la dificultad o cuantía de trabajo, así como las relaciones laborales o las expectativas que se tienen (metas profesionales), forman parte de este sector. Todo ello puede influir en la salud del trabajador y en el rendimiento laboral. Afectan a la salud a través de un “conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido, la organización o el entorno de trabajo; un estado que se caracteriza por altos niveles de excitación y de angustia, con la frecuente sensación de no poder hacer frente a la situación”². Los riesgos de problemas de salud son altos y abarcan un abanico bastante amplio de enfermedades. El trabajador se puede enfrentar desde problemas cardiacos, respiratorios o cardiovasculares hasta problemas sexuales. También es importante mencionar los problemas psicológicos que conlleva el estrés laboral. Pueden sufrirse ciertos olvidos, adicciones a drogas o alcohol o dificultad para entablar relaciones extralaborales. En conclusión, parece evidente que la diagnosis del estrés laboral que pudiera producirse, así como trabajar en la eliminación o reducción resulta beneficioso, no solo para el trabajador, sino para la empresa.

El estrés laboral se da, evidentemente, en la interpretación, ya sea de Conferencias como en la de los Servicios Públicos. Resulta comprensible que estos dos tipos de interpretación tengan elementos en común en cuanto al estrés laboral, pero también puede afectar por razones diferentes. Un correcto o incorrecto ambiente de trabajo, como la luminosidad, la acústica, que permita escuchar bien un discurso, o el lugar físico en el que nos encontremos, cerca del orador, con un apoyo para toma de notas, afectan al desarrollo de nuestra labor, así como en la confianza, que se puede ver

¹ Hoyo Delgado, M.A. (1996): *Estrés laboral*, Instituto de Seguridad e Higiene en el Trabajo, Madrid.

² Comisión Europea (2000): *Guía sobre el estrés relacionado con el trabajo: ¿La sal de la vida o el beso de la muerte?* Oficina de publicaciones oficiales de las Comunidades Europeas, Luxemburgo.

minada. También es importante conocer de antemano el tema del que vamos a interpretar, haberlo preparado, conocer el vocabulario. Para nosotros, estas son las características psicosociales que pueden provocar estrés y el consiguiente empeoramiento de nuestra interpretación.

Por lo tanto, es importante para el intérprete ser consciente y conocer que el estrés forma parte de su labor, y que no es negativo, ya que permite que los sentidos estén alerta y trabajar en las debilidades que pudieran surgir durante la interpretación.

El propósito de este proyecto es continuar una línea de investigación que ya ha comenzado en la Universidad de Alcalá: **el estudio del estrés**. Queremos continuar indagando en la mejor forma de diagnosticarlo y trabajar con esta alteración psicológica que se produce en el ámbito laboral, para que, en vez de negativas, sus consecuencias sean positivas para la labor final.

En el desglose de este proyecto de investigación, comenzamos introduciendo qué es la interpretación. Parece algo evidente y que todos ya conocemos, pero consideramos importante comenzar explicando cual es nuestra labor, dado que la interpretación es una profesión que todavía, en pleno siglo XXI, no está del todo reconocida dentro de la sociedad. Es más, mucha gente no sabe qué es interpretar. Durante esta introducción, continuamos explicando cómo formarse como intérprete.

El segundo punto del trabajo es abordar el estrés laboral. Comenzamos mostrando estudios sobre este tipo de estrés para más adelante centrarnos en el estrés durante la interpretación.

Durante el tercer punto, nos centramos en el estrés durante la interpretación. Intentamos comparar el estrés que se da en la interpretación de Conferencias y en la interpretación en los Servicios Públicos. Queremos conocer si se da por las mismas razones. Contamos con entrevistas a dos intérpretes, así como con encuestas para conseguir una muestra del estudio.

En el siguiente punto del estudio vemos las posibles diferencias existentes entre el estrés que sufre el intérprete de conferencias y el intérprete en los servicios públicos, saber si uno sufre mayor estrés o si se da por razones diferentes.

Queremos terminar desarrollando una serie de técnicas y ejercicios para reducir el estrés y trabajar con él para que sea positivo para la interpretación. Para ello, desarrollamos dos situaciones ficticias para ver como los intérpretes se enfrentan a situaciones de estrés.

Finalizamos con las conclusiones a las que llegamos tras haber investigado. Conocer de primera mano si nuestras hipótesis, nuestra premisa, es la correcta o se tiene que seguir investigando en este campo del estrés laboral.

2. Interpretación

Tabla 1

<p>Interpretación. (Del lat. interpretatĭo, -ōnis).</p> <p>1. f. Acción y efecto de interpretar. ~ auténtica.</p> <p>1. f. Der. La que de una ley hace el mismo legislador. ~ de lenguas.</p> <p>1. f. Secretaría en que se traducen al español o a otras lenguas documentos y papeles legales. ~ doctrinal.</p> <p>1. f. Der. La que se funda en las opiniones de los jurisconsultos. ~ usual.</p> <p>1. f. Der. La autorizada por la jurisprudencia de los tribunales.³</p>
--

Así define el Diccionario de la Real Academia Española el ejercicio de interpretar. Significa, como los profesionales de este ámbito ya sabemos, trasladar el contenido de un mensaje de la lengua origen a la lengua meta para facilitar la comunicación entre personas que tengan idiomas y culturas diferentes. Este mensaje, evidentemente, es siempre, o casi siempre, oral. Debemos especificar que no siempre el texto origen o el texto meta son orales, ya que, como intérpretes, en numerosas ocasiones nos requerirán la interpretación de un texto escrito, lo que conocemos por traducción a la vista. Por otra parte, el canal o vía de comunicación pueden ser los gestos corporales, dentro de la interpretación de lengua de signos.

Facilitar este proceso comunicativo entre dos partes no sería posible sin la labor del intérprete. El intérprete, que cuenta con un conocimiento a la par de la lengua origen

³ Diccionario de la Real Academia Española de la Lengua <http://www.rae.es/rae.html>

y la lengua meta, además de poseer un mínimo de conocimientos culturales, algo muy importante al tratar con gente de culturas diferentes y, por tanto, formas de pensar dispares, así como una capacidad de síntesis de discursos, fluidez en la construcción de discursos o adaptación del registro, entre otras características, es el mejor posicionado para lograr que la comunicación fluya como si de una conversación en una misma lengua se tratase. Por ello es importante cerciorarnos, o más bien concienciar a la sociedad de que el mero conocimiento lingüístico no implica una correcta interpretación. Para realizar esta tarea con excelencia son necesarios una formación y años de preparación. Es necesario un desarrollo cognitivo sobre la materia y un amplio conocimiento cultural. “Conocer una lengua”, por tanto, no implica “saber interpretar”, y, como en cualquier profesión, el intrusismo daña la calidad y veracidad de ese ámbito. Por ello, un intérprete *ad hoc* puede resultar más económico, pero puede alterar la calidad del resultado final.

Sin embargo, en España, en la actualidad, la sociedad no tiene conciencia de qué es interpretar, para qué sirve, cómo se desarrolla. Resulta anecdótico, pero prácticamente cualquier intérprete ha tenido que sufrir que le preguntaran por su trabajo y al contestar qué profesión desarrollan, la gente se queda sorprendida y diga: “¡ah, que eres actor!”. Puede resultar gracioso, y puede que esto no sea relevante para un proyecto de investigación, pero creo que esa frase “graciosa” es tan denigrante para la profesión que merece que luchemos por ella. Resulta evidente, e incluso comprensible, el desconocimiento sobre la dificultad de la disciplina, ya que al ser tan abstracta, la gente cree que cualquiera puede desempeñarla, pero sí resulta desconcertante que no se conozca nuestra disciplina y se nos englobe dentro de los traductores, cuando son tareas totalmente diferentes. Los códigos deontológicos siempre nos recomiendan ser invisibles, y es así, porque somos meros transmisores de la comunicación. No formamos parte del mensaje. Pero, en el año 2013, es hora de ser un poco más visibles y reivindicar nuestra labor, para que las subvenciones, ayudas de ministerios y autoridades gubernamentales sean las justas.

Pese a que el proyecto en el que nos embarcamos trata sobre el estrés en la interpretación, consideramos que lo correcto es introducir la disciplina y reflexionar sobre la situación en la que nos encontramos.

2.1 Técnicas y modalidades de interpretación

Existen varias técnicas de interpretación, no todas válidas para nuestra labor como intérpretes en los servicios públicos, ya que no disponemos de los medios suficientes. A continuación les ofrecemos un pequeño desglose y resumen de las técnicas de interpretación:

- **Interpretación simultánea:** técnica en la cual se interpreta de manera simultánea el mensaje. Es decir, al mismo tiempo o con un retraso de pocos segundos. Para que sea viable, es necesaria una cabina acondicionada e insonorizada, con un equipo técnico que le permita escuchar la voz del orador, regularla, y un micrófono que permita trasladar su mensaje a las personas que necesiten una interpretación, normalmente a través de unos dispositivos que se insertan en el oído. Es recomendable que la cabina sea de cristal transparente, algo que permite al intérprete ver el rostro y cuerpo del orador y apreciar sus gestos. La comunicación no verbal forma un papel muy importante para transmitir un mensaje sin fallos de sentido (por ejemplo, detectar la ironía). Se recomienda no superar un máximo de 15/20 minutos interpretando de forma seguida, por lo que se suele trabajar en parejas dentro de una cabina. La interpretación simultánea es muy importante, sobre todo, en la interpretación de conferencias.
- **Interpretación consecutiva:** técnica en la cual se interpreta de manera diferida el mensaje. El orador ejecuta su discurso, o parte de éste, y el intérprete lo reproduce una vez éste ha finalizado. Para ello, en discursos largos (unos cinco minutos), es muy recomendable que el intérprete tome notas y pueda reproducir el discurso con la mayor fidelidad posible. Se suele trabajar con discursos de 5/10 minutos, para no hacer que el discurso inicial pase a ser monótono para el público. Es la segunda modalidad más importante en la interpretación de conferencias, y también se usa en los servicios públicos.
- **Interpretación susurrada:** la técnica *chuchotage* o susurrada es otra técnica de interpretación simultánea. Se utiliza normalmente cuando se interpreta a un único destinatario, y habilitar una cabina sería innecesario. El intérprete se coloca junto al destinatario de la interpretación, e interpreta el discurso original con un pequeño *décalage* o desfase. Exige al intérprete máxima concentración y le obliga a bajar el

tono de su mensaje para poder captar el mensaje original y reproducirlo lo mejor posible. Esta técnica es muy utilizada en la interpretación en los servicios públicos, ya que, lógicamente, no se goza de las facilidades de una cabina.

- **Interpretación bilateral:** también conocida como interpretación de enlace, es una técnica de interpretación consecutiva en la que no solo entra en juego un único idioma, sino que se interpreta hacia las dos combinaciones lingüísticas de la situación. La interpretación bilateral forma parte de una conversación entre dos o más interlocutores. Es la técnica de interpretación consecutiva que se utiliza en los servicios públicos, ya que, en la mayoría de las ocasiones, tenemos que facilitar que estos interlocutores puedan tener una conversación.
- **Interpretación por relé:** técnica en la cual la interpretación surge de una interpretación ya existente. Es muy común en la interpretación de conferencias, ya que en ocasiones no se disponen intérpretes de combinaciones específicas. Normalmente, se interpreta de lenguas poco comunes al inglés, y del inglés se realiza el relé al resto de lenguas que formen parte de la situación lingüística.
- **Traducción a la vista:** técnica en la cual el intérprete reproduce de manera oral un texto escrito. Es importante conocer que debemos solicitar, si no nos lo concedieran, minutos para realizar una lectura rápida del texto. Es una técnica muy utilizada en cualquier campo de interpretación.

Además de técnicas de interpretación, es importante conocer las principales modalidades de interpretación. En esta ocasión, vamos a ver dos de las modalidades que nos atañen y sus diferencias:

Tabla 2

<p>Interpretación de Conferencias</p> <p><i>Conference interpreting</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Es la modalidad predominante y más conocida por la sociedad de la interpretación. • Se suele centrar en un contexto político o económico. • Se suele realizar ante audiencias con un número elevado de participantes y de contexto cultural alto.
--	---

	<ul style="list-style-type: none">• El intérprete debe dar buena imagen y adaptar su registro⁴ lingüístico.⁵
<p>Interpretación en los Servicios Públicos</p> <p><i>Community interpreting</i></p>	<ul style="list-style-type: none">• Modalidad que poco a poco va ganando un reconocimiento.• Se centra en varios contextos: sanitario, jurídico, judicial o policial, entre otros.• Se suele realizar ante audiencias con un número reducido de participantes y el contexto cultural puede variar.• El intérprete debe adaptar su registro según la situación. Por ejemplo, dentro de una consulta médica, reducir el registro para facilitar el entendimiento, pero aumentarlo en un proceso judicial.

⁴ Arumí Ribas, Marta (2011): *Modalidades de Interpretación*, Barcelona.

⁵ Arumí Ribas, Marta (2011): *Modalidades de Interpretación*, Barcelona.

2.2 Formación

Hasta hace relativamente pocos años (finales de los años noventa), la traducción e interpretación tenía poco reconocimiento profesional. Esto se debe, en parte, a que no existen colegios de traductores o intérpretes (sí que existen varias asociaciones profesionales) que defiendan la profesión y la situación laboral. También cabe destacar que hasta la entrada del siglo XXI las universidades españolas no facilitaban planes de estudio adaptados para la labor de traducción o interpretación. Cabe destacar que en la actualidad, la gran mayoría de universidades sí han implantado en sus planes universitarios actuales la enseñanza de Traducción e Interpretación.

El hecho de que no se haya delimitado con corrección la situación de esta profesión ha hecho que exista un gran intrusismo laboral. Este intrusismo no es dañino, ni mucho menos. Somos conscientes de que precisamente nuestra profesión da pie a que no sea necesario estudiar una carrera universitaria, aunque el hacerlo allana el camino y facilita el aprendizaje y mejora de las capacidades de un individuo para traducir o interpretar. Se pueden adquirir esas capacidades motu proprio, y se puede ser un traductor o intérprete excelente sin haber tenido acceso a una enseñanza universitaria reglada. Sin embargo, en España, durante el Siglo XX, se ha dado la situación de que cualquier persona con un mínimo conocimiento de la lengua extranjera era capaz de entrar en la profesión, y no debemos engañarnos, conocer un idioma no significa ser un buen traductor o intérprete, y ahí es donde se daña la profesión.

A continuación, mostramos una lista con los planes de estudio en Traducción e Interpretación de universidades españolas:

Tabla 3

Universidad	Ciudad
Universidad Alfonso X el Sabio	Madrid
Universidad de Alicante	Alicante
Universidad Antonio Nebrija	Madrid
Universidad Autónoma de Barcelona	Barcelona
Universidad Autónoma de Madrid	Madrid
Universidad Complutense de Madrid	Madrid
Universidad de Córdoba	Córdoba
Universidad Europea de Madrid	Madrid

Universidad de Granada	Granada
Universidad Jaume I	Castellón
Universidad La Laguna	Tenerife
Universidad de Las Palmas de Gran Canaria	Las Palmas de Gran Canaria
Universidad de Málaga	Málaga
Universidad de Murcia	Murcia
Universidad Pablo Olavide	Sevilla
Universidad del País Vasco	País Vasco
Universidad Pompeu Fabra	Barcelona
Universidad Pontifica de Comillas	Madrid
Universidad de Salamanca	Salamanca
Universidad de Valencia	Valencia
Universidad de Vic	Vic
Universidad de Vigo	Vigo

Para ver y comprender la situación actual de la enseñanza y los planes de estudio de Traducción e Interpretación, hemos optado por comparar los planes que ofrecen las dos universidades de Madrid con estudios en Traducción e Interpretación más longevos. En mi primer lugar, el CES Felipe II, Universidad Complutense de Madrid, donde realicé mis estudios y, por otro lado, la Universidad Autónoma de Madrid.^{6 7}

⁶ Universidad Complutense de Madrid, CES Felipe II
<http://www.cesfelipesegundo.com/gradotraduccion.php>

⁷ Universidad Autónoma de Madrid
http://www.uam.es/ss/Satellite/FilosofiaYLetras/es/1242658507137/contenidoFinal/Grado_en_Traduccion_e_Interpretacion.htm

Tras la investigación de ambos planes de estudio, podemos interpretar que son bastante parejos en su estructura y planificación, pero con diferencias en el desarrollo. Además, con la implantación del nuevo plan de estudios se marca una diferenciación entre traducción e interpretación no existente en el anterior plan.

En primer lugar, nos gustaría comenzar con las similitudes. Como ya dijimos antes, son dos planes de estudio con una estructura muy pareja, casi exacta. El acceso a la carrera universitaria se determina por una prueba de acceso que hay que superar con un mínimo del 60% del total. Podemos dividirlos en dos bloques. El primero, al que denominamos el primer ciclo, durante el primer y segundo curso, se centra en el aprendizaje lingüístico. Un porcentaje alto de créditos va destinado al aprendizaje de las lenguas B1 y B2, así como el perfeccionar la lengua materna o lengua A (español). Cabe destacar que, con el nuevo plan de estudios, denominamos a las lenguas extranjeras como “B” ya que las estudiamos a un mismo nivel, mientras que en el plan anterior las denominábamos como lenguas “B y C”, ya que una a estaba a un nivel mayor. Durante el primer ciclo, además del hincapié a la profundización lingüística, se presta especial interés al conocimiento cultural que requiere un traductor o un intérprete. Por ello, nos ofertan asignaturas de cultura y civilización de las lenguas B1 y B2. La Universidad Complutense de Madrid también nos ofrece el aprendizaje de la cultura y civilización de nuestra lengua A. Finalmente, el primer bloque lo podemos concluir con las asignaturas destinadas a la introducción a la traducción y la interpretación. El segundo bloque, segundo ciclo, se centra en el aprendizaje técnico. Después de cimentar el conocimiento lingüístico e iniciarse en ambos campos, el alumno debe decidir la rama que desea estudiar: traducción o interpretación. En el caso de escoger la traducción, el alumno debe ser consciente de que existen dos ramas: la traducción audiovisual o la traducción especializada (jurídico-económica y científica). Debe elegir una. En el caso de la interpretación, la rama es la misma para todos los estudiantes. El segundo ciclo tiene asignaturas en común para ambas ramas como la traducción asistida (informática) o la terminología.

Pero, pese a ser dos planes de estudio muy parecidos, no son iguales. Las diferencias son pocas, pero muy importantes. En el caso de la Universidad Complutense, con la implantación del nuevo plan, el alumno cursa, de forma obligatoria, como lengua B1 inglés. Como lengua B2 puede elegir entre francés y alemán. En el caso de la Universidad Autónoma, el alumno tiene un abanico de posibilidades mayor. No se ve forzado a cursar inglés como primera lengua extranjera. Además, puede cursar una lengua D. Nos ofrecen muchas posibilidades: árabe, chino, japonés o persa, entre otras.

Un error que advertimos con la implantación es la fijación de una rama específica. Es decir, el alumno solo puede estudiar o traducción o interpretación. Con el

anterior plan de estudios, el usuario podía fijar su propio plan cursando asignaturas de ambas ramas.

En cuanto a formación de postgrado o másteres, en España contamos con dos muy relacionados con el contenido de este proyecto: Máster en Interpretación de Conferencias, por la Universidad de la Laguna y Máster en Comunicación Intercultural, Interpretación y Traducción en los Servicios Públicos.^{8 9}

La universidad tinerfeña de la Laguna nos ofrece un máster en la formación de intérpretes de conferencia, en colaboración con entidades europeas, como la Dirección General de Interpretación y otras entidades como la Asociación Internacional de Intérpretes de Conferencias (AIIC). Con ello, los alumnos que formen parte de ese postgrado tienen la oportunidad de aprender de dichas entidades, su funcionamiento y se asegura que tiene mayores facilidades para un futuro acceso laboral.

El máster universitario consta de un curso académico, de carácter práctico. Está dividido en dos grandes bloques: interpretación consecutiva e interpretación simultánea. Dentro de la interpretación consecutiva, hacen hincapié al aprendizaje de las técnicas de toma de notas, la memoria como intérprete, capacidades para resumir y la traducción a la vista. Dentro de la interpretación simultánea, se practican las técnicas de cabina y el trabajo en equipo. También ofrecen cursos de Economía, temática que prevalece en la interpretación de conferencias. Finalmente, ofrecen al alumnado prácticas en empresas y entidades.

La Universidad de Alcalá ofrece un máster destinada a la formación de traductores e intérpretes en servicios públicos. Colaboran con varias entidades públicas y el grupo FITISPos.

El máster consta de un curso académico, de carácter teórico y práctico. Se divide en varios bloques. El primero, online, se introduce para introducir a los alumnos a la temática. Es un marco teórico. Consta de varias asignaturas y se divide en marco teórico y ejercicios prácticos. El segundo, presencial, se desarrolla en el ámbito de traducción e interpretación sanitaria. El tercero, presencial, se desarrolla en el ámbito de traducción e interpretación jurídico-administrativa. Finalmente, el cuarto y quinto bloque son los dedicados a las prácticas en empresa o entidades públicas y el trabajo de fin de máster.

⁸ Universidad de Alcalá http://www2.uah.es/traduccion/formacion/master_oficial_POP.html

⁹ Universidad de la Laguna <http://www.ull-mic.com/>

3. El estrés laboral

Tabla 4

<p>Estrés</p> <p>(Del ingl. stress).</p> <p>1. m. Med. Tensión provocada por situaciones agobiantes que originan reacciones psicósomáticas o trastornos psicológicos a veces graves.¹⁰</p>

En la sociedad actual, en el siglo XXI, la sociedad se enfrenta diariamente a situaciones que alteran sus capacidades psicológicas. Se busca la excelencia, tanto en el ámbito académico, como el laboral, e incluso en situaciones cotidianas. Esto hace que un porcentaje elevado de la ciudadanía experimente aumento de estrés en su vida diaria. El estrés es la respuesta fisiológica, psicológica y de comportamiento de un individuo que intenta adaptarse y ajustarse a presiones internas y externas. En el ámbito laboral surge cuando se da un desajuste entre la persona, el puesto de trabajo y la propia organización.¹¹ Esta alteración fisiológica de nuestro organismo repercute en nuestra capacidad de actuación dentro del ámbito laboral y de toma de decisiones, y se traduce en un descenso en la calidad de trabajo del individuo.

No resulta pertinente etiquetar el estrés laboral como algo siempre negativo. De hecho, existe el eustrés (positivo) y el distrés (negativo)

- **Eustrés:** Es el nivel de activación del organismo necesario y óptimo para llevar a cabo nuestras actividades cotidianas, especialmente aquellas que requieren una respuesta inmediata.

Sería el nivel de respuesta proporcional al estímulo, que cumpliría con una función adaptativa y ayudaría al individuo a enfrentarse con éxito a la situación.¹²

- **Distrés:** Es un nivel de activación del organismo, a nivel físico y psicológico, excesivo o inadecuado a la demanda de la situación,

¹⁰ Diccionario de la Real Academia Española de la Lengua <http://www.rae.es/rae.html>

¹¹ Hoyo Delgado, M.A. (1996): *Estrés laboral, Instituto de Seguridad e Higiene en el Trabajo*, Madrid, pág. 6.

¹² Corporación Mutua (2008): *Stop al estrés: cómo gestionar el estrés laboral*, Barcelona, pág. 8

y que si se prolonga puede tener consecuencias negativas para la persona.

En ello tienen mucho que ver las demandas del entorno y los recursos propios para afrontarlas, así como nuestra propia valoración al respecto.¹³

Se denominan como estresores las situaciones de riesgo de alteración psicológica del trabajador, y pueden ser de carácter físico o psicosocial.¹⁴

El estrés puede ser de carácter físico o psicosocial. El ambiente laboral en el que se desarrolla un trabajo forma parte del carácter físico. Así pues, es importante trabajar en un ambiente en el que haya una correcta temperatura o iluminación, así como un entorno en el que se carezca de ruidos excesivos. En ciertos ámbitos laborales, el hecho de enfrentarse a situaciones físicas peligrosas puede ser un aliciente para el aumento de estrés. Además, la postura con la que se está trabajando también aumenta o deteriora la calidad del trabajo que se está realizando. Por otra parte, las características psicosociales engloban las del propio trabajo que se esté desarrollando. De este modo, la dificultad o cuantía de trabajo, con un ritmo de trabajo mayor que las capacidades de resolución, así como las relaciones laborales o las expectativas que se tienen (metas profesionales), forman parte de este sector. Todo ello puede influir en la salud del trabajador y en el rendimiento laboral. Afectan a la salud a través de un “conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido, la organización o el entorno de trabajo; un estado que se caracteriza por altos niveles de excitación y de angustia, con la frecuente sensación de no poder hacer frente a la situación”.¹⁵

Los riesgos de problemas de salud son altos y abarcan un abanico bastante amplio de enfermedades. El trabajador se puede enfrentar desde problemas cardiacos, respiratorios o cardiovasculares hasta problemas sexuales. También es pertinente mencionar los problemas psicológicos que conlleva el estrés laboral. Pueden sufrirse ciertos olvidos, adicciones a drogas o alcohol o dificultad para entablar relaciones extralaborales. En conclusión, parece evidente que la diagnosis del estrés laboral que

¹³ Corporación Mutua (2008): *Stop al estrés: cómo gestionar el estrés laboral*, Barcelona, pág. 8

¹⁴ Laboratorio Observatorio de riesgos psicosociales de Andalucía: *El estrés laboral como riesgo psicosocial: actividad preventiva y correctora*, pág. 10

¹⁵ Comisión Europea (2000): *Guía sobre el estrés relacionado con el trabajo: ¿La sal de la vida o el beso de la muerte?* Oficina de publicaciones oficiales de las Comunidades Europeas, Luxemburgo.

podiera producirse, así como trabajar en la eliminación o reducción resulta beneficioso, no solo para el trabajador, sino para la empresa.

Así pues, los servicios sanitarios, médicos y profesionales nos advierten de los problemas de salud a los que nos podemos enfrentar si padecemos estrés laboral. Les mostramos un resumen en el siguiente cuadro, que nos ofrece la Corporación Mutua, en su obra *Stop al estrés, cómo gestionar el estrés laboral*¹⁶:

Síntomas físicos:

- Trastornos cardiovasculares: hipertensión, arritmias.
- Trastornos respiratorios: hiperventilación, respiración fatigada.
- Trastornos inmunológicos: resfriados, gripes.
- Trastornos gastrointestinales: náuseas, pesadez en el estómago, estreñimiento.
- Trastornos dermatológicos: aparición de acné, sarpullidos, herpes.
- Trastornos musculares: tensión excesiva, temblores y contracturas.
- Trastornos sexuales: disminución del apetito sexual.
- Trastornos del sueño: insomnio, despertar precoz, problemas de conciliación del sueño.
- Trastornos somáticos: dolor de cabeza y migrañas, dolor de espalda, dolor menstrual, dolor de cervicales y contracturas musculares.

Síntomas psicológicos:

- Aumento del nerviosismo y la ansiedad.
- Irritabilidad.
- Presencia de pensamientos negativos.
- Falta de motivación.
- Dificultades de concentración.

Síntomas conductuales:

¹⁶ Corporación Mutua (2008): *Stop al estrés: cómo gestionar el estrés laboral*, Barcelona, página

- Mayor número de conductas impulsivas y temerarias.
- Muestras sociales de hostilidad.
- Aumento del consumo de estimulantes o de sustancias tranquilizantes (café, tabaco, alcohol).
- Aumento o disminución de la ingesta de alimentos o dieta poco equilibrada.
- Disminución del tiempo de ocio, vida social y vida íntima.
- Disminución del rendimiento en las tareas a realizar.

Como hemos podido apreciar en la tabla anterior, el individuo que se enfrente a situaciones que activen y aumenten los niveles de estrés debe tener en cuenta los riesgos a los que se somete. Para ser consciente de que no es capaz de marcar una diferencia entre su vida laboral y su vida social, debe saber que una vez finalizada la jornada laboral, o fuera del entorno de trabajo, es muy probable que no goce de un sentimiento de felicidad o estabilidad. Si algo caracteriza al estrés, y concretamente al estrés laboral, es que la persona que lo sufre tiene una actitud negativa ante su vida diaria; no muestra signos de empatía y carece de habilidades sociales. Es muy importante ser consciente del posible malhumor persistente. Por otra parte, otro indicador de que el individuo se enfrenta a un problema psicológico y de salud son los consiguientes problemas físicos que pudiera padecer, como la disminución del apetito o la excesiva ingesta de alimentos; problemas respiratorios y problemas menores como dolores de cabeza o dolores físicos y musculares.

Además, el tipo de personalidad que tengamos juega un papel importante a la hora de aumentar o estabilizar el estrés. Así pues, una persona con altos grados de impaciencia, interés excesivo por la competitividad es más probable que padezca de estrés laboral, y pese a sus capacidades personales de interés por la perfección de su trabajo, su resultado final es más deficiente.

Según los resultados de los estudios realizados durante las últimas décadas, llevados a cabo en diferentes campos laborales, muestran que existen perfiles determinados en la sociedad en los que existe mayor incidencia de padecimiento de estrés laboral.

Durante los primeros años de la etapa laboral aparece una mayor probabilidad de padecer de estrés laboral. Esto se puede deber a que durante estos primeros años existe una mayor motivación personal por llevar a cabo de manera excelente el trabajo

asignado, viéndose el empleado superado por sus propias expectativas. En cuanto al género de la persona, si es hombre o mujer, no existen factores predeterminados que puedan afirmar que un género u otro sufre mayor tendencia a desarrollar esta patología.

Las consecuencias o síntomas que dan como resultado del estrés laboral no son siempre las mismas.

Los síntomas pueden ser de carácter **leve**. Se caracteriza por la aparición de dolores físicos leves, como cefaleas o dolores musculares. La persona que lo sufre puede ser consciente de enfrentarse a una problemática si presenta dificultad para levantarse o agotamiento crónico.

Los síntomas **moderados** se caracterizan por la aparición de insomnio, dificultad para concentrarse y tendencia a automedicarse. Se presentan dificultades sociales, como, por ejemplo, el malhumor, distanciamiento, o fatiga. Aparecen sentimientos de frustración, incompetencia, culpa o autovaloración negativa.

Los síntomas **graves** se caracterizan por la aparición del absentismo laboral. El empleado suele abusar de medicamentos o el alcohol.

Hay que ser muy consciente de los síntomas **extremos**. Suponen un problema muy grave, ya que puede existir una tendencia al suicidio.

Como hemos mencionado anteriormente, es importante que seamos conscientes de que nos enfrentamos a un problema psicológico y físico que puede tener consecuencias considerables en nuestra salud, para así poner los medios pertinentes para sobrellevarlo y superarlo.

Por otra parte, las consecuencias del estrés laboral no son únicamente individuales, de índole sanitaria, psicológica y social para el trabajador. Más allá de esta problemática, afecta también de forma severa al entorno laboral, a la empresa o sector público al que pertenezca el individuo, ya que se suelen dar situaciones de absentismo laboral, dificultades o incapacidad para realizar las pertinentes tareas laborales a las que se enfrente el empleado, que da como resultado un descenso del rendimiento y productividad del empleado, además de dificultades para una planificación del trabajo, y el trabajo en equipo, falta de coordinación y eficacia, lo que conlleva un mal ambiente laboral.

Finalmente, para poder afrontar los problemas que suponen el estrés laboral y buscar soluciones es importante saber afrontarlo. Como norma general, el empleado que padece de estrés intenta, poniendo todos los medios posibles, evitar situaciones que pudieran desencadenar en una situación de estrés. Si existe una situación estresante, se aborda de forma poco racional, o se culpa de la situación que se está dando.

Por ello, para afrontar el estrés laboral, el afectado debe tener en cuenta el apoyo social de su círculo más cercano, familiares o amigos, así como con compañeros de trabajo. Pueden servir de apoyo para hablar sobre el estrés que se padece y ofrecer consejos.

Para poder superar o sanar esta patología, los profesionales de los servicios sanitarios, los médicos y psicólogos recomiendan acudir a la ayuda de especialistas para poder diagnosticar la enfermedad. Además, resulta muy positivo que se desarrollen técnicas de disminución de estrés en el individuo; sencillos ejercicios que se pueden desarrollar o ejercitar en cualquier lugar y sin la necesidad de tener un seguimiento (por parte de un profesional sanitario). Durante este proyecto de investigación, más adelante, le daremos una visión más profunda a estos ejercicios o técnicas de relajación, enfocado en la interpretación en los servicios públicos.

Por otra parte, también son necesarias una serie de medidas que combatan el estrés laboral; medidas dirigidas desde la empresa para mejorar la calidad de trabajo que pueda realizar.

En cuanto al trato con el empleado como individuo, resulta negativo que se le presione con el tiempo de entrega de un determinado trabajo; con un plazo mayor, el trabajo será más óptimo. Por otra parte, un descriptor ambiguo de la tarea que se debe favorece el aumento de un proceso de estrés, por lo que es importante que se den una serie de pautas claras para la realización con éxito de esa tarea. La empresa debe ofrecerle al empleado unas vías para que pueda exponer sus quejas, si las tuviera. Deben tener claros los objetivos de la empresa. También es importante que se favorezca la tolerancia, justicia y seguridad en el entorno laboral. Finalmente, “Estudiar los fallos y los aciertos, sus causas y sus consecuencias, de actuaciones pasadas en materia de salud y seguridad en el trabajo, con vistas a acciones futuras; aprender a evitar los fallos y a fomentar los aciertos, para una mejora gradual del entorno de trabajo y de la salud.”¹⁷

En cuanto a las medidas generales con la plantilla, es importante desarrollar un horario de trabajo que permita compatibilizarlo con la vida no laboral. Un horario mayor no implica llevar a cabo una cuantía mayor de trabajo. Resulta muy beneficioso para un trabajo más óptimo que el empleado tenga la oportunidad de ser una parte importante en la toma de decisiones en cuanto al trabajo que vaya a realizar. El empleado debería tener una carga adaptada a su horario y capacidades, ya que verse

¹⁷ Comisión Europea (1999): *Guía sobre el estrés relacionado con el trabajo ¿La «sal de la vida» o el «beso de la muerte»?*, página xi

superado por esa cantidad incrementa sus posibilidades de desarrollar estrés laboral. Es muy positivo que la empresa brinde oportunidades de interacción social, incluidos el apoyo social y emocional y la ayuda mutua entre compañeros de trabajo. Finalmente, la empresa (o lugar de trabajo) puede ofrecerle al empleado seguridad sobre su continuidad en la empresa de trabajo.¹⁸

¹⁸ Comisión Europea (1999): *Guía sobre el estrés relacionado con el trabajo ¿La «sal de la vida» o el «beso de la muerte»?*, página 6

3.1 Interés por parte de las instituciones

Finalmente, queríamos concluir este paso por el estrés laboral haciendo un pequeño bagaje por el interés mostrado por organizaciones internacionales y las leyes llevadas a cabo para combatir el estrés laboral.

El estrés laboral ha sido una patología que, durante el siglo XX, tuvo pocos estudios e interés por las organizaciones y las instituciones gubernamentales. No fue hasta más o menos 1980, cuando la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la Organización Mundial de la Salud (OMS) publicaran su informe “Psychosocial Factors at Work: Recognition and Control.”¹⁹ En este informe, las dos organizaciones, de manera conjunta, analizaban cómo podía afectar el entorno laboral a la aparición y aumento de estrés en el trabajador. También pusieron a debate las consecuencias del estrés laboral, que se traducían en absentismo laboral y consumo de estupefacientes o alcohol. Finalmente, propusieron una serie de medidas para que disminuyera el estrés laboral.

En cuanto a la Unión Europea, cabe destacar la Resolución del Parlamento A4-0050/99 del 25 de febrero de 1999. Esta resolución seguía la línea de los estudios y trabajo realizados por la OIT y la OMS. Se analizan los problemas de salud derivados del estrés laboral. Además, se crearon una serie de regulaciones para adaptar el trabajo a las necesidades de los trabajadores y no a la inversa. Así la capacidad laboral del trabajador mejoraría, ayudaría a disminuir el estrés laboral, y que el trabajo realizado fuera lo más óptimo posible.

También cabe destacar la declaración ministerial de Londres. De manera conjunta con la Organización Mundial de la Salud, basada en la conferencia “Hacia una buena práctica de la salud, la seguridad y el medio ambiente en las empresas industriales y otras”.²⁰

En este informe, se estudian los parámetros para regular el estrés laboral en un entorno europeo, así como desarrollar unas cláusulas que permitan su control y disminución.

¹⁹ Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la Organización Mundial de la Salud (OMS): *Psychosocial Factors at Work: Recognition and Control*

²⁰ Comisión Europea (1999): *Guía sobre el estrés relacionado con el trabajo ¿La «sal de la vida» o el «beso de la muerte»?.*, Luxemburgo, página 33

En cuanto al gobierno español, cabe destacar la Ley 30/2003, de 13 de octubre.²¹ Sigue la línea de las leyes anteriormente mencionadas y, además, se adaptan una serie de multas y penalizaciones a las empresas que no respeten la normativa.

²¹ Laboratorio Observatorio de riesgos psicosociales de Andalucía: *El estrés laboral como riesgo psicosocial: actividad preventiva y correctora*, pág. 23

4. El estrés durante la interpretación

El estrés laboral también se da, evidentemente, en la interpretación, ya sea de Conferencias como en la de los Servicios Públicos.

Resulta comprensible que estos dos tipos de interpretación tengan elementos en común en cuanto al estrés laboral, pero también puede afectar por razones diferentes.

Para llevar a cabo una buena interpretación, es importante que el intérprete se encuentre en un correcto ambiente de trabajo (lugar de interpretación). Así pues, es importante que el entorno en el que se lleve a cabo la interpretación goce de una serie de características mínimas. Nos referimos a la luminosidad de la sala o de la cabina, para que el intérprete pueda tomar notas de manera óptima sin cansar la vista, o apreciar bien a los oradores, puesto que es importante tener en cuenta los gestos que hagan durante su ponencia; no solo las palabras forman parte del mensaje. También es importante encontrarnos en un entorno con buena acústica, que permita escuchar bien un discurso. Un lugar en el que no se escuche bien se puede traducir en una falta de escucha de parte del discurso o conversación por parte del intérprete o dificultades para entenderlo, y da como resultado una peor calidad de la interpretación. Otra característica importante para que la interpretación sea de calidad y el estrés sea mínimo es el lugar físico en el que nos encontremos, cerca del orador, con un apoyo para la toma de notas. Estos pequeños detalles afectan al desarrollo de nuestra labor, así como en la confianza, que se puede ver minada.

Por otra parte, además de las características lumínicas, acústicas y físicas del entorno en el que se realice la interpretación, también es importante tener en cuenta las características más laborales, la interpretación en sí. Para un intérprete es muy importante conocer de antemano el tema del que vamos a interpretar. Esto nos permite investigar sobre el tema que vayamos a interpretar, ya que, muchas ocasiones vamos a encontrarnos ante ponencias en las que no conocemos el tema que se trata, y así podemos haberlo preparado, así como confeccionar una gestión terminológica, una preparación de glosarios que nos sirvan de apoyo durante nuestra jornada laboral.

Para los intérpretes, las características psicosociales son las anteriormente señaladas, y son las que activan el aumento de estrés para el intérprete y el consiguiente empeoramiento de nuestra interpretación.

Por lo tanto, es importante que como intérprete seamos conscientes de que el estrés forma parte de nuestro trabajo y que no siempre es negativo, ya que permite que los sentidos estén alerta y trabajar en las debilidades que pudieran surgir durante la

interpretación. Es importante que trabajemos de manera conjunta con nuestro estrés para que no nos supere y nos quedemos bloqueados durante una interpretación, y, como hemos mencionado anteriormente, nos sirve para estar alerta y poder mejorar nuestra calidad.

A través de una serie de estudios realizados por las ONGs a sus participantes y, en especial, a los traductores e intérpretes (sobre todo intérpretes) que tienen en sus plantillas, podemos comprender la importancia que ha ido adquiriendo en los últimos años el impacto psicológico que puedan sufrir debido a las labores realizadas.²²

Numerosas ONGs, sobre todo las centroeuropeas y las anglosajonas y no tanto las mediterráneas, se han ido concienciando de la alteración que sufren sus trabajadores al verse envueltos en situaciones que en muchas ocasiones son dramáticas. Debido a estas situaciones, un alto porcentaje de los encuestados declaran sufrir traumas psicológicos, como depresiones o pesadillas. También dicen no saber cómo actuar ante determinadas situaciones por el miedo a poder hacer daño a las personas a las que interpretan. Además, en otro de los estudios realizados por la Universidad de Alcalá a una serie de alumnos, podemos apreciar que en numerosas ocasiones no saben cómo actuar para poder ayudar a las personas a las que interpretan. Cabe destacar que las personas que reciben la ayuda de una interpretación son personas necesitadas o inmigrantes.

Por ello, los organismos destacan lo importante que es tener en cuenta el estado de los intérpretes. Les facilitan ayuda psicológica cuando regresan tras haber realizado una interpretación en condiciones duras. También se les realizan numerosos estudios para ver su estado de ánimo y el impacto psicológico que han podido sufrir. En definitiva, Todavía queda mucho por hacer en cuanto a estos aspectos, pero considero que es un buen punto de partida involucrarse en el estado emocional de una parte de la interpretación (el intérprete) que siempre ha parecido una mera máquina que transmite un mensaje.

Para llevar a cabo este proyecto, hemos comenzado mostrando una versión teórica e histórica del estrés laboral, como doctrina. Aunque pareciera que el interés por lo anterior es mínimo, creemos que era pertinente y beneficioso introducir la temática de la que vamos a tratar. A continuación, nos vamos a centrar en el estrés durante la interpretación. Nuevamente, utilizaremos una base teórica y, además, una muestra con encuestas realizadas a intérpretes, así como entrevistas.

Para las encuestas, hemos tomado una muestra pequeña, de 15 intérpretes. Hemos procurado que sus características fueran diferentes. Queríamos ver las opiniones de licenciados en Traducción e Interpretación, licenciados en otras carreras

²² Valero-Garcés, Carmen (2006): *El impacto psicológico y emocional en los intérpretes y traductores en los servicios públicos. Un factor a tener en cuenta*, Madrid, página 6

universitarias y con experiencia en la interpretación de conferencias y en los servicios públicos. Las encuestas, o los encuestados, son anónimos, por lo que en ningún momento aparecerán datos personales más allá de su edad y formación.

A continuación, les mostramos una tabla con las características de los encuestados:

Tabla 5

Género	Número
Masculino	6
Femenino	9

Dentro de los encuestados, existe un mayor número de mujeres.

Tabla 6

Edad	
Mayor	48
Menor	23
Media	33

Tabla 7

Estudios	
Traducción e Interpretación	6
Filología Inglesa	5
Otros	4

En cuanto al apartado de otros estudios, cabe destacar que son másteres universitarios relacionados con los idiomas, como, por ejemplo, el máster universitario en Comunicación Intercultural, Interpretación y Traducción en los Servicios Públicos, ofertado por la Universidad de Alcalá.

Por lo tanto, dentro del perfil que hemos desarrollado, podemos resumir que nos encontramos ante una muestra con características de persona licenciada, con estudios universitarios relacionados con la traducción y la interpretación; de edades diferentes y con experiencia.

Para comenzar nuestra investigación, queremos hacer un resumen de las situaciones de estrés a las que se han enfrentado los intérpretes. También queremos mostrar cómo se dan esas interpretaciones, en qué momento de la interpretación, y el por qué.

Tabla 8

Estrés durante la interpretación	
Número de encuestados	15
Número de encuestados que padecen o han padecido estrés	12

La mayoría de los encuestados afirma sentir estrés ante una situación en la que tienen que interpretar. Además, el motivo principal que activa el aumento de estrés es el posible desconocimiento terminológico o situaciones en las que la dificultad aumenta, sobre todo, como ya hemos mencionado antes, si la dificultad llega por la imposibilidad de transmitir un término de una lengua a otra.

Por otra parte, los intérpretes afirman que los picos más altos de estrés se dan antes de interpretar, es decir, los días anteriores a la interpretación o minutos u horas antes.

Tabla 9

Fases de desarrollo del estrés	
Antes de la interpretación	9
Durante la interpretación	2
Después de la interpretación	1

Como hemos mencionado anteriormente, los intérpretes sienten un aumento de estrés antes de la interpretación. Hay una persona que siente estrés una vez finalizado el proceso comunicativo como una medida de autocrítica por el trabajo realizado. Los que afirman sentir estrés durante la interpretación lo achacan a momentos puntuales en los que se dificulta el proceso comunicativo.

Después de ver los resultados de las dos últimas encuestas, sobre el estrés durante la interpretación, y las fases de dicho estrés, analizaremos ahora las respuestas que nos han facilitado algunos de los intérpretes, que resulta bastante interesante y aporta información para analizar este proyecto.

Tabla 10

“El mayor estrés que he sentido no ha sido tanto por el trabajo de interpretación sino por la situación en la que se ha llevado a cabo la interpretación.

Antes de interpretar siento estrés en el sentido de que nunca sé qué vocabulario voy a necesitar, puesto que cuando tengo que acudir a un servicio, no me especifican el caso en el que voy a participar. Durante la interpretación el máximo estrés es la comprensión del acento de la persona a la que tengo que interpretar y la tensión de no olvidar datos importantes a la hora de interpretar los derechos y la toma de declaración. Al finalizar la interpretación siempre queda la incertidumbre de si se ha interpretado todo y si le ha quedado todo claro al detenido.”

Viendo la explicación que nos ofrece el primer intérprete, podemos extraer y analizar que, como la gran mayoría de los encuestados, el mayor pico de estrés lo sufre antes de empezar a interpretar, debido a que nunca sabe qué tipo de vocabulario va a

surgir durante la ponencia. También resulta curioso que el acento que tenga el ponente puede ser un aliciente para el aumento de estrés. Es algo lógico, ya que, como intérpretes, debemos adaptarnos al tipo de acento al que nos enfrentemos, y si este acento presenta una dificultad o es algo novedoso para nuestros oídos, para adaptarnos debemos hacer más hincapié en la escucha, algo que puede hacer que flaqueemos en otras partes de la interpretación, como nuestra propia expresión en el idioma al que interpretamos.

Tabla 11

“Durante algunos días antes de la interpretación estoy preocupada, nerviosa y, sobre todo cuando se trata de clientes nuevos o temas y situaciones nuevas, a veces tengo dificultades para conciliar el sueño. Una vez que entro en acción, la tensión se relaja pronto. Minutos antes de empezar la interpretación aumenta la tensión nerviosa. En los primeros minutos hay tensión también. El grado de tensión justo antes y al principio de la interpretación depende esencialmente de la situación interpretativa. Si conozco el tema o no, si conozco a los clientes, etc. Después de los primeros minutos, la tensión suele desaparecer por completo. Una vez finalizado el encargo, no tengo ningún tipo de tensión.”

La explicación del segundo intérprete sigue la estela de lo que dijo el primero. En general, le produce tensión el hecho de no conocer de forma previa la temática de la ponencia o situación comunicativa en la que vaya a interpretar. El estrés se manifiesta durante los primeros minutos y desaparece a medida que se desarrolla el proceso comunicativo.

Tabla 12

“Sí, he sentido estrés. Alteraciones de la voz, de la pronunciación. Sudoración. Etc
Antes: deseos incontrolados de ir al baño. Durante: voz temblorosa Después: autocrítica, inconformidad, insatisfacción.”

En este caso, podemos ver como el intérprete manifiesta padecer estrés durante toda la interpretación. Además, introduce algo que pocos intérpretes han manifestado en sus respectivas encuestas, la aparición síntomas físicos causados por el estrés que está sintiendo. Al introducir el tema, habíamos especificado que sentir estrés durante la interpretación no es negativo; es más, nos ayuda a estar más alerta a las posibles dificultades y a nuestras debilidades. Sin embargo, sí podemos decir que es algo negativo cuando el estrés nos controla a nosotros, a nuestro cuerpo, y nos hace mostrarnos vulnerables debido a las posibles alteraciones de la voz, de la pronunciación y una excesiva sudoración. No debemos hacer partícipes a las partes de nuestro estrés,

ya que pueden llegar a pensar que nuestro trabajo es incorrecto, aunque estemos realizando una buena interpretación.

Tabla 13

“Sí. Es una sensación muy parecida al miedo escénico que desaparece en cuanto empiezas a interpretar porque te sumerges en el trabajo.

En mi caso la mayor situación de estrés se produce antes de la interpretación. Es frecuente que en una interpretación que dura varios días la sensación de estrés sea mayor el primer día por desconocer cómo se va a desarrollar la conferencia. Durante el tiempo de interpretación te encuentras en una situación que combina estrés y máxima agilidad de tus sentidos. Al terminar la interpretación, si todo ha ido bien se produce una pequeña sensación de euforia y satisfacción muy gratificante. Supongo que está relacionado con la participación en el fenómeno de la comunicación intercultural que tiene algo de mágico.”

El cuarto intérprete del que hemos tomado su explicación para realizar este proyecto examina lo que hemos mencionado anteriormente: el hecho de sentir estrés le hace estar centrado totalmente en todo el proceso comunicativo y se combina con una máxima agilidad en sus sentidos, lo que conlleva que tenga una mayor rapidez para una solución a los problemas que se le presenten. El estrés, entonces, toma su vertiente positiva y le ayuda a ser más resolutivo. Finalmente, como en la mayoría de respuestas, el estrés aparece antes de interpretación y desaparece según se desarrolla el proceso comunicativo.

Una vez extraídas las respuestas que hemos citado anteriormente y el resto de encuestas que hemos obtenido, y que seguían la misma vertiente, procedemos a analizarlas de manera exhaustiva, y podemos afirmar:

- El 95% de los intérpretes encuestados padecen estrés antes de comenzar la interpretación (los días y minutos previos) y durante los primeros minutos, pero disminuye a medida que se centran en la interpretación. Un 5% afirma padecer estrés al finalizar la interpretación, mientras que el resto manifiesta una sensación de bienestar.

- Para la mayoría de los intérpretes encuestados, el estrés se debe a una posible falta de conocimiento del tema a tratar durante el proceso comunicativo, y la consiguiente falta de recursos terminológicos y falta de vocabulario.
- El acento y pronunciación del ponente puede llevarnos a desarrollar una sensación de estrés.
- El estrés se puede manifestar de forma física: sudoración, alteración en la voz, etc. En este caso, el estrés se convierte en algo negativo para el intérprete.

Finalmente, para cerrar este primer apartado sobre el estrés durante la interpretación, quisimos preguntarles a los intérpretes encuestados cómo piensan que puede afectarles el hecho de sentir estrés durante la interpretación que están realizando al resultado final de su trabajo.

En el primer análisis que podemos hacer tras extraer las respuesta y analizarlas es que la opinión de los encuestados es variada.

Tabla 14

El estrés ha afectado al resultado final de la interpretación	
Sí	7
No	8

Como podemos apreciar, la mitad de los encuestados afirma que el estrés no afecta al resultado final de sus interpretaciones, mientras que la otra mitad asegura que, en aquellas ocasiones en las que el estrés ha sido mayor que su capacidad de concentración, no han sido capaces de encontrar el mecanismo oportuno para buscar una solución lingüística al problema surgido durante la interpretación.

A continuación analizaremos alguna de las respuestas obtenidas.

Tabla 15

“Pueden afectar a la oratoria, a mi manera de expresarme en la lengua de llegada, sobre todo si es una interpretación inversa, me cuesta más expresarme y mi interpretación suena un poco más ortopédica. Esto me sucede, sobre todo en la interpretación simultánea, no tanto en enlace. Me cuesta encontrar la terminología adecuada, por lo que tiendo a generalizar. Creo que, hasta ahora, no se me he visto demasiado afectado en cuanto al sentido (fallos de sentido, no cometo muchas omisiones, ni añado información irrelevante).”

El primer intérprete del que extraemos su respuesta afirma que, en las situaciones en las que el estrés le supera, se ve afectado normalmente su capacidad de oratoria, de exponer el mensaje que está transmitiendo, sobre todo si la interpretación es inversa. Esto se debe a que, ante una dificultad de escucha, comprensión y transmisión del texto, acrecentada con el factor de padecer el estrés, insertamos un mecanismo para reforzar la escucha y comprensión del texto, para no omitir información y cometer graves falsos sentidos, pero descuidamos un poco más nuestra oratoria. Es un hecho que sucede con total normalidad.

Tabla 16

“Sí. Cuando estoy estresado se me atropellan las palabras, se me quiebra la voz y el cliente sufre para concentrarse, comprender y procesar la información que le estoy transmitiendo.”

El segundo intérprete sigue la estela del primero. En el momento en el que padece de estrés, le cuesta procesar el habla, se le atropellan las palabras y sufre alteraciones en la voz. Además, apunta algo muy interesante e importante a la vez, el hecho de que esa dificultad de transmisión hace que el cliente tenga dificultades para concentrarse, comprender y procesar la información transmitida. Como intérpretes, debemos luchar para que el cliente o las partes de la comunicación comprendan perfectamente el mensaje, y no se deben percatar de las dificultades que podamos estar padeciendo debido al estrés.

Tabla 17

“Creo que no aunque sería mejor preguntarlo a los oyentes o al compañero/a de cabina. El estrés no siempre es contraproducente y puede tener el efecto positivo de que todos los sentidos del intérprete están alertas y funcionan con gran agilidad.”

El tercer intérprete opina que padecer de estrés durante la interpretación no significa algo negativo. El resultado para él es positivo, ya que le ayuda a que sus sentidos estén alerta y poder encontrar la solución a un problema durante la interpretación con mayor agilidad.

Tabla 18

“Sí, la traducción del contenido de esa ponencia fue algo deficiente pero en el resto de intervenciones no llegó a afectar el resultado de la interpretación.”

Finalmente, el último intérprete afirma que tras haber sufrido un episodio de estrés durante la interpretación, el contenido de la misma fue algo deficiente. Como intérpretes, debemos trabajar para que nuestro discurso no tenga incorrecciones en su contenido, tales como fallos de sentido, omisiones, falsos sentidos, etc. En el momento en el que esto sucede, no estamos facilitando un proceso entre dos o más partes que no pueden entenderse, y, por lo tanto, nuestro trabajo, si bien no es nulo, no es suficiente para que haya un éxito en la comunicación.

Una vez analizadas las respuestas de los intérpretes que hemos citado anteriormente y el resto de respuestas obtenidas en nuestro estudio, procedemos a analizarlas de manera exhaustiva y podemos afirmar lo siguiente:

- La mitad de los intérpretes no ven una correlación entre padecer de estrés y no superar el propósito de una interpretación. La mitad afirma que el hecho de padecer de estrés no les ha afectado en cuanto al resultado final del trabajo que han realizado.
- El estrés puede suponer un carecimiento en las capacidades de oratoria del intérprete. Le afecta a su expresión oral, y se cometen fallos que no sucederían en un contexto diario, tales como quiebras en la voz, dificultad para expresarse o alteraciones en la voz.
- Hay intérpretes en los que padecer una situación que hace que aumente el estrés les afecta al contenido del mensaje. Como intérpretes debemos optar por una corrección en el contenido del mensaje, algo que es imprescindible para que la interpretación sea satisfactoria.
- El padecer de estrés puede resultar positivo para permitir que los sentidos del intérprete estén alerta y tenga una mayor rapidez para poder resolver los problemas que pudieran acontecer.

Una vez realizada la introducción a este proyecto, e introducir la interpretación como doctrina, con los tipos de interpretación y los estudios que existen en España; la temática sobre el estrés como patología, sus síntomas y consecuencias, así como el estrés durante la interpretación, con las encuestas que hemos podido analizar y los resultados que hemos extraído, nos centramos ahora en diferenciar el estrés para el intérprete de conferencias y el intérprete en los servicios públicos. Intentaremos realizar un estudio comparativo.

4.1 El estrés para el intérprete de conferencias

4.1.1 La interpretación de conferencias

Tabla 19

Interpretación de Conferencias <i>Conference interpreting</i>	<ul style="list-style-type: none">• Es la modalidad predominante y más conocida por la sociedad de la interpretación.• Se suele centrar en un contexto político o económico.• Se suele realizar ante audiencias con un número elevado de participantes y de contexto cultural alto.• El intérprete debe dar buena imagen y adaptar su registro lingüístico.²³
---	---

La interpretación como doctrina y como medio de comunicación existe desde que el ser humano tiene una necesidad de comunicación intercultural. Viajamos hasta la época antigua, en la que “el arameo, el griego o el latín eran lenguas de comunicación internacional utilizadas por las élites económicas, políticas o religiosas.”²⁴ El comercio fue, sin duda, el impulsor de la necesidad de interpretación, debido a las relaciones internacionales que se mantenían.

Más adelante, el francés se convierte en la lengua vehicular, durante el renacimiento.

Sin embargo, la interpretación de conferencias, como doctrina, aparece en el siglo XX, concretamente durante las jornadas del Tratado de Versalles, en la que surgió la necesidad de transmitir las conversaciones que se daban del francés al inglés, y del inglés al francés. Esta necesidad se debe a que, durante el siglo XX, el inglés toma

²³ Arumí Ribas, Marta (2011): *Modalidades de Interpretación*, Barcelona.

²⁴ Espaiic: Asociación de los Miembros de AIIC en España http://www.espaic.es/prof/2d_origen.html

impulso para convertirse en la lengua oficial en cuanto a relaciones internacionales y, por primera vez, se necesita el trabajo de un intérprete en una reunión de esta índole.²⁵

Una vez finalizada la Segunda Guerra Mundial, en los Juicios de Nüremberg aparecen más lenguas durante el proceso comunicativo. Estas son el inglés, el francés, el alemán y el ruso. Por lo tanto, el uso de interpretación consecutiva no era ni viable ni económico. Surgió entonces la interpretación simultánea, y con ella el uso de cabinas, auriculares y micrófonos, muy diferentes a los que conocemos hoy en día, pero que marcaron el inicio de la interpretación de conferencias tal y como la conocemos en la actualidad.²⁶

Desde la segunda mitad del siglo XX, hemos podido estudiar como la necesidad de solicitar servicios de interpretación por parte de las entidades internacionales y, por supuesto, de las entidades nacionales. Esto se debe al crecimiento de las organizaciones y entidades internacionales, de los organismos políticos, así como el estrechamiento de las relaciones entre países, y la adhesión de multitud de países a las mismas. Cabe recordar que, por ejemplo, la Organización de Naciones Unidas (ONU) cuenta en la actualidad con 193 Estados miembros, lo que se traduce en la necesidad de establecer una necesidad de establecer lazos comunicativos que, en su mayoría, los establecen los intérpretes pertenecientes a esta organización.

En la actualidad, los servicios de interpretación son una realidad y una necesidad para mantener las relaciones internacionales y prácticamente cualquier campo que podamos imaginar requiere la contratación de estos servicios. Esto ha hecho que la mayoría de los países desarrollados y las potencias mundiales reconozcan la labor del intérprete y han adaptado sus legislaciones para poder ofertar un servicio profesional de interpretación. Por ejemplo, en España, el estado debe ofrecer estos servicios durante un juicio de forma si fuera necesario. Todo ello ha dado como resultado el uso de equipos de interpretación de calidad muy alta, y de acceso a los mismos mediante pruebas y oposiciones de una gran dificultad.

En cuanto a la situación actual de la interpretación de conferencias e institucional, el único servicio bien adaptado lo organiza el Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación, a través de la Oficina de Interpretación de Lenguas. “La Oficina depende de la Secretaría General Técnica del MAEC, a la que, según la normativa vigente le corresponde, entre otras funciones la del ejercicio de las funciones atribuidas al Ministerio en materia de traducción e interpretación de lenguas

²⁵ Del Pino Romero, Javier: *La interpretación de conferencias*.

http://www.javierdelpino.com/javierdelpino/index.php?option=com_content&view=article&id=38&Itemid=85

²⁶ Espaiic: Asociación de los Miembros de AIIC en España http://www.espaiic.es/prof/2d_origen.html

extranjeras.”²⁷ Además, el acceso de candidatos se oferta a través de un concurso de oposiciones, con lo que se logra un equipo de traductores e intérpretes de calidad muy alta. Por otra parte, cuenta con un equipo técnico de buena calidad, puesto que cada traductor cuenta con su propio equipo. Finalmente, “Los destinatarios del trabajo de la Oficina son muy numerosos. En primer lugar, como es lógico, el Ministerio y la Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo, pero, de acuerdo con su Reglamento, la Oficina debe atender (y atiende), las peticiones de traducción e interpretación de los órganos superiores del Estado, la Casa Real, Presidencia del Gobierno, Ministerios diversos, etc. También se realizan traducciones a petición de órganos periféricos de la Administración del Estado, del Poder Judicial, etc.”²⁸

Sin embargo, el resto de instituciones españolas de esta índole aún no han trabajado lo suficiente en crear, diseñar y formar un equipo de traducción e interpretación lo suficientemente sólido. Así pues, el Ministerio de la Presidencia no cuenta con un personal dedicado a la interpretación, por lo que utilizan la subcontratación con empresas externas. El Ministerio del Interior, debido al aumento de necesidad de una comunicación interlingüística se ha visto en la obligación de realizar un aumento en su plantilla de traductores e intérpretes, mediante la contratación o subcontratación externa. “Existe un Servicio de Traducción e Interpretación de la Unidad de Coordinación de la Dirección General de la Policía y de la Guardia Civil, Ámbito Policía. Este departamento se creó hace más de 30 años, aunque entonces era el «Negociado de Intérpretes», dependía de Asuntos Generales, estaba ubicado en la Puerta del Sol y tenía allí una Inspección de Guardia para atender denuncias de extranjeros. Su personal (unos 25 funcionarios administrativos y auxiliares y su Jefe, Inspector del Cuerpo Nacional de Policía (CNP)) atendía todas las necesidades de intérpretes y traducciones de los Servicios Centrales y Jefatura de Madrid. A veces, incluso de los Juzgados. Los traductores e intérpretes de plantilla del Ministerio del Interior alcanzan el número de 231 a los que hay que añadir 31 puestos vacantes, según la relación de puestos de trabajo de abril de 2010. Los puestos están repartidos entre los Servicios, Centrales del Ministerio del Interior, los centros penitenciarios, y la gran mayoría en la Dirección General de la Policía y de la Guardia Civil. Pero son muchos más, siendo difícil determinar el número total exacto de traductores e intérpretes por el gran número de trabajadores contratados temporalmente. Todos ellos son personal

²⁷ Ministerio de Asuntos Exteriores y Cooperación (2011): *Libro Blanco de la traducción y la interpretación institucional*, Madrid, página 46

²⁸ Ministerio de Asuntos Exteriores y Cooperación (2011): *Libro Blanco de la traducción y la interpretación institucional*, Madrid, página 46

laboral, y la denominación del puesto es la de «Técnico Superior de Gestión y Servicios Comunes», grupo 3, nivel de estudios exigido Bachillerato o equivalente.”²⁹

En cuanto al resto de instituciones, como el Ministerio de Defensa, la situación es equiparable al anterior. Cuentan con un equipo de traducción e interpretación poco valorado, de poca importancia.

A modo de conclusión, aunque en Europa y en las principales instituciones internacionales, la situación de los gabinetes de traducción e interpretación es muy óptima, en España, pese a los avances que se han realizado durante las últimas décadas, es importante un mayor esfuerzo para profesionalizar nuestra labor.

²⁹ Ministerio de Asuntos Exteriores y Cooperación (2011): *Libro Blanco de la traducción y la interpretación institucional*, Madrid, página 49

4.1.2 La interpretación de conferencias y el estrés

Como ya hemos estado analizando durante la introducción al estrés como patología y el estrés durante la interpretación, El estrés laboral también se da, evidentemente, en la interpretación, ya sea de Conferencias como en la de los Servicios Públicos.

La interpretación de conferencias en las que se desarrollan varios factores estresantes. Algunos pueden ser el continuo flujo de información, el factor del tiempo, la concentración tan alta que se requiere, la fatiga o el ambiente tan cerrado que se da en una cabina.³⁰ Todos estos condicionantes llevan al intérprete de conferencias a trabajar bajo una serie de presiones que pueden afectar de forma considerable a la máxima atención y concentración que se le requieren. Además, esta fuerte presión y considerable aumento de estrés durante la jornada laboral del intérprete pueden llevarle a padecer diferentes problemas de salud, tales como trastornos cardiovasculares, trastornos gastrointestinales, cefaleas o dolores musculares. Todo ello nos lleva a pensar que son necesarias una serie de pautas que ayuden al intérprete a trabajar con la mayor concentración posible.

Según la Asociación Internacional de Intérpretes de Conferencias (AIIC) y los estudios realizados por Ingrid Kurz para la Universidad de Viena, uno de los principales factores que pueden afectar en el aumento de estrés para el intérprete es el entorno físico en el que trabaja. Así pues, afirman que la temperatura, humedad y calidad del aire existentes en una cabina de interpretación empeoran el entorno de trabajo y, obviamente, aumentan el estrés del intérprete. Con estas premisas, la AIIC ha trabajado en mejorar el diseño de las cabinas de interpretación.

Basándonos en los estudios, si bien el factor físico aumenta el estrés para el intérprete, la mayor parte recae en el factor psicológico.

Nosotros nos queremos centrar en los diferentes factores que creemos que pueden afectar al intérprete a la hora de desempeñar su trabajo:

³⁰ Kurz, Ingrid: *Physiological Stress during Simultaneous Interpreting: A comparison of experts and novices*, Viena, página 1

a) Factores físicos

Para el intérprete de conferencias es muy importante desempeñar su trabajo en un ambiente que cuente con unas condiciones que tengan un mínimo de cuestiones óptimas.

Para la interpretación consecutiva, es importante que el auditorio o la sala en la que se desarrolle la comunicación intercultural tenga la iluminación correcta, nítida, para que el intérprete pueda tomar notas y, además, contemplar y estudiar los rasgos físicos de los oradores, así como los gestos que hagan, ya que para interpretar de manera correcta el sentido de una oración, es importante ser consciente de lo que una persona transmite de manera extralingüística, algo que puede llevarnos a cometer fallos de sentido.

En cuanto a la acústica, es imprescindible que el intérprete escuche la voz de los oradores de manera nítida, sin tener que forzar sus capacidades auditivas para captar el mensaje y procesarlo.

Finalmente, es muy positivo que cuente con un lugar de apoyo para facilitarle la toma de notas. Es muy probable que si no tiene un lugar donde apoyar el bloc de notas, debido al esfuerzo que tenga que hacer para anotar, desvíe la atención en otros factores.

En cuanto a la interpretación simultánea, también es importante que la cabina cuente con un buen foco de luz, que le permita ver su hoja de anotaciones, así como otros materiales, y pueda contemplar, a través del cristal de la cabina, a los oradores. También es muy positivo contar con una pantalla en la que se pueda ver directamente al orador.

Es imprescindible que la cabina cuente con un equipo técnico que permita al intérprete escuchar, a través de unos auriculares, la voz del orador. Por otra parte, la cabina debe estar insonorizada para que no entren ruidos de fondo que puedan desviar la atención del intérprete.

A menudo, estas características mínimas se ven incumplidas. Todas estas pequeñas alteraciones en la concentración del intérprete pueden llevarle a que sus niveles de estrés se vean en aumento, y favorecen la pérdida de atención en el mensaje del orador.

b) Terminología

Resulta idílico pensar que el intérprete necesita conocer con anterioridad al día de la ponencia o encuentro intercultural la temática de la misma. Sin embargo, no siempre se puede contar con conocerla de antemano.

Tener constancia del tema del que tratará el encuentro intercultural permite al intérprete llevar a cabo una exhaustiva labor de documentación, para poder estudiarse la

temática, y confeccionar una base de datos terminológica, así como glosarios o diferentes materiales que le faciliten la labor de interpretación. No obstante, una proporción muy alta de la población piensa que el intérprete, por el mero hecho de tener una formación basada en idiomas, debe conocer todo término que aparezca en una conversación.

Para la gran mayoría de los intérpretes, esta falta de terminología en momentos puntuales de una intervención supone el mayor foco de estrés. Cabe destacar que, como intérpretes, se nos entrena para buscar soluciones ante un problema terminológico, como generalizar, pero ese desconocimiento ante un término nos lleva en muchas ocasiones a bloquearnos.

c) Características del orador

Las características con las que entona el orador su discurso pueden influir en un posible aumento del estrés. Con esto nos referimos a la entonación, el acento, la rapidez del discurso o el uso de terminología específica por parte del orador.

Todo ello condiciona en la gestión del estrés para el intérprete. Cuando tenemos la facilidad de entender perfectamente a las partes del intercambio lingüístico, y exponen su discurso con una rapidez moderada, nos facilita el poder gestionar todo el conjunto de una interpretación, es decir, la escucha, la comprensión, el procesamiento y transmisión del mensaje, que, en interpretación simultánea o susurrada ocurre en décimas de segundo. Sin embargo, cuando el orador nos dificulta la comprensión, debemos precisamente focalizar nuestra atención en esa comprensión, en detrimento, en muchas ocasiones, de nuestra interpretación.

d) Otros factores que favorecen el estrés

Finalmente, existen otros factores presentes en la comunicación interlingüística que pueden favorecer el aumento de estrés para el intérprete. Debido a las características de nuestra profesión, tenemos poco tiempo y margen de actuación, por lo que debemos desarrollar una máxima agilidad mental (cabe recordar que en muchas ocasiones, gozamos de menos de un segundo para actuar e interpretar).

Por otra parte, la interpretación de conferencias se desarrolla mayoritariamente ante un público lleno de especialistas dentro del sector en el que se encuadre el proceso comunicativo, y, por lo tanto, como intérpretes, debemos buscar siempre elevar nuestro registro y adecuarlo a la situación, usando la terminología específica y las formas de comunicación preestablecidas. Con esto nos referimos a las formas de saludo, de intercambio de comunicación entre varias partes.

Finalmente, como intérpretes debemos trabajar siempre con la fatiga que podamos padecer. El orador, al estar entonando únicamente un discurso, desarrolla su trabajo siempre con menos fatiga que nosotros, por lo que su frescura y su capacidad de concentración van a estar más estables. Nosotros debemos luchar para intentar alcanzar sus niveles y poder continuar la interpretación con la perfección con la que hemos podido comenzar la jornada.

Todos estos factores y características que hemos resumido en las últimas páginas nos someten a los intérpretes a trabajar bajo unos niveles de presión que, en algunas ocasiones, pueden llegar a ser excesivos, y que, como hemos ido explicando a través de este proyecto, favorecen el aumento de estrés.

A continuación, nos vamos a centrar en el estrés durante la interpretación de conferencias. Nuevamente, una vez utilizada una base teórica utilizaremos una muestra con encuestas realizadas a intérpretes, así como entrevistas.

Para las encuestas, hemos tomado una muestra pequeña, de 11 intérpretes (es una muestra diferente a la que utilizamos para diagnosticar el estrés. Hemos procurado que sus características fueran diferentes. Queríamos ver las opiniones de licenciados en Traducción e Interpretación, licenciados en otras carreras universitarias y con experiencia en la interpretación de conferencias. Las encuestas, o los encuestados, son anónimos, por lo que en ningún momento aparecerán datos personales más allá de su edad y formación.

Tabla 20

Encuestados	
Intérprete de conferencias	6
Intérprete en los servicios públicos	5

De los 11 encuestados, hemos tomado la muestra de 6 intérpretes que trabajan con normalidad como intérpretes de conferencias. A continuación, les mostramos una tabla con las características de los encuestados:

Tabla 21

Género	Número
Masculino	4
Femenino	2

Tabla 22

Edad	
Mayor	50
Menor	25
Media	38

Por lo tanto, dentro del perfil que hemos desarrollado, podemos resumir que nos encontramos ante una muestra con características de persona licenciada, con estudios universitarios relacionados con la traducción y la interpretación; de edades diferentes y con experiencia.

Para comenzar nuestra investigación, queremos hacer un resumen de las situaciones de estrés a las que se han enfrentado los intérpretes de conferencias. También queremos mostrar cómo se dan esas interpretaciones, en qué momento de la interpretación, y el por qué.

Tabla 23

Estrés durante la interpretación de conferencias	
Número de encuestados	6
Número de encuestados que padecen o han padecido estrés	6

Todos los encuestados afirman sentir estrés ante una situación en la que tienen que interpretar. Como estuvimos analizando durante la introducción, la mayoría de intérpretes padece de estrés antes de comenzarla jornada laboral, pero dentro de la interpretación también se dan situaciones que puedan intervenir en los niveles de estrés del intérprete. Quisimos preguntarle a nuestros encuestados qué motivos les llevan a estresarse durante una interpretación y a continuación analizaremos sus respuestas.

Tabla 24

“En mi opinión y lo que a mí me ha ocurrido y me ha llevado a sentirme estresado es lo siguiente: sobre todo en interpretación simultánea, dentro de la cabina llega un momento en el que dejo de controlar el discurso, quizás también debido por el agotamiento que produce el interpretar durante jornadas largas ya que, pese a tener un compañero de cabina, nunca podemos llegar a desconectar y debemos prestar máxima atención al discurso del ponente, ya sea para poder ayudar a nuestro colega de faena o simplemente porque desconectar y no estar atentos supone entrar más adelante descentrados. Debido a ese agotamiento llega un momento en el que me cuesta escuchar el discurso y seguidamente transmitirlo en español, y es algo que me agobia y estresa. Todos sabemos que la calidad de la interpretación va disminuyendo a medida que nos agotamos.”

Viendo la explicación que nos ofrece el primer intérprete, podemos extraer y analizar que el agotamiento propio de la interpretación que está llevando a cabo le lleva a dejar de tener el control sobre el discurso, y este discurso controla al propio intérprete y este agotamiento le lleva a sufrir un aumento de sus niveles de estrés. Como bien apunta el primer encuestado, resulta utópico e imposible mantener la misma frescura y concentración con los que comenzamos una interpretación, y nuestro trabajo es gestionar ese agotamiento y desgaste de nuestras capacidades y poder sacar adelante con estabilidad nuestra interpretación.

Tabla 25

“Yo he interpretado para varios congresos sobre salud, de diferentes temas pero todos relacionados con la salud. Mi mayor problema y que me lleva a estar estresada durante la interpretación es la dificultad con el vocabulario. En la interpretación simultánea hay poco tiempo para pensar la traducción correcta de muchos términos y aunque muchos guardan un gran parecido en inglés y español y pese a que siempre he podido documentarme antes del congreso me ha llevado a estresarme por no saber la traducción correcta y en alguna ocasión me he bloqueado y no he sido capaz de continuar interpretando.”

La explicación del segundo intérprete, y, además, haciendo un recordatorio sobre las primeras encuestas que llevamos a cabo, nos hace ver que, pese a ser profesionales de la lengua, nuestros mayores miedos y focos de estrés están relacionados con el propio idioma, concretamente con una terminología especializada que suele ser imprescindible para poder transmitir el mensaje, y esa dificultad de transmisión nos lleva a experimentar y padecer de estrés. Sin embargo, no podemos permitir que esa dificultad en cuanto a la terminología nos lleve a bloquearnos y no ser capaces de continuar con nuestra interpretación. Debemos encontrar un mecanismo que nos lleve a encontrar otro camino para encontrar una solución.

Tabla 26

“El trabajar para organismos internacionales tiene su lado positivo, puesto que conocemos normalmente de antemano la temática de la ponencia. Sin embargo, el trabajar en estos organismos tiene un efecto contraproducente para cualquier intérprete, el hecho de lidiar con acentos no nativos. En múltiples ocasiones me ha sucedido el tener que interpretar a personalidades no nativas de inglés y es una tarea tosca, ya que tienen una pronunciación, en muchas ocasiones, equívoca y dificulta mi comprensión. Son situaciones que me llevan a sentir estrés, pero, un estrés que me permite concentrarme en comprender el mensaje, aunque ello implique resumir el mensaje, finalmente el resultado es positivo.”

El tercer intérprete que hemos podido apreciar la preocupación que supone trabajar con acentos, pronunciaciones y entonaciones que dificulten la comprensión para el intérprete. Es evidente que no es un hecho exclusivo de la interpretación de conferencias, y trabajar con alguien nativo, con una pronunciación pura y fácil de entender es una utopía. Este aumento de estrés nos lleva a focalizar nuestra atención en la comprensión. Debemos manejar esa mayor atención en la comprensión y, a su vez, transmitir nuestro mensaje de manera correcta, coherente y entendible, ya que, en muchas ocasiones, esa falta de atención en nuestro mensaje hace que suene poco natural y difícil de entender.

Tabla 27

“El mayor problema con el que me encuentro a la hora de interpretar es más bien extralingüístico, la falta de organización. En muchas ocasiones, nos avisan con muy poca antelación a la fecha del congreso sobre la temática y resulta muy difícil realizar una buena documentación, por lo que durante las jornadas del congreso, solemos sufrir dificultades con terminología muy especializada. También cabe destacar que en

congresos como IFEMA la organización, en cuanto a los intérpretes, es deficiente. En muchas ocasiones nos encomiendan trabajar con la interpretación susurrada y resulta muy caótico, con lo cual es un ambiente muy estresante y dificulta la concentración. Además, no trabajamos con los mejores medios acústicos, por lo que cuesta llevar a cabo nuestra tarea.”

El cuarto intérprete comenta, al igual que una gran mayoría de los encuestados, esa dificultad y aumento en el estrés debido al vocabulario y términos especializados. Además, añade que la desorganización incrementa la falta de concentración y dificulta la perfección a la hora de interpretar, unido ante una falta de medios que convierten la labor del intérprete en una tarea tosca.

Una vez extraídas las respuestas que hemos citado anteriormente y el resto de encuestas que hemos obtenido, y que seguían la misma vertiente, procedemos a analizarlas de manera exhaustiva, y podemos afirmar:

- Una de las mayores preocupaciones para el intérprete de conferencias, y detonante para activar y aumentar el estrés es la dificultad en cuanto a la terminología que presenta el discurso.
- La interpretación de conferencias, en cuanto a interpretación simultánea necesita la máxima concentración posible, y el agotamiento y niveles de estrés en el intérprete tienen un efecto contraproducente y debilitan esa atención que necesita para escuchar, comprender, procesar e interpretar una idea en menos de un segundo.
- Los intérpretes de conferencias tienen muy en cuenta la dificultad que les supone el trabajar con acentos diferentes, no nativos, y en muchas ocasiones extremadamente difíciles de comprender. Esto hace que deban centrar su atención en la comprensión, en detrimento de su intervención durante la interpretación, y este trabajo bajo niveles muy altos de presión hace que aumente el estrés.
- Finalmente, también recalcan que en muchas ocasiones existe una falta de organización por parte del comité organizador que conlleva que los intérpretes de conferencias no trabajen con los mejores medios y tengan menos facilidades para realizar el intercambio lingüístico.

Una vez analizado el estrés para el intérprete de conferencias, mediante el uso de un marco teórico sobre la propia interpretación de conferencias, la situación en la que se encuentra, y analizadas las encuestas obtenidas, además de haber contado con la opinión, mediante una entrevista, de un intérprete de conferencias, procedemos ahora, a

Impacto Psicológico. El estrés, causas, consecuencias y soluciones. Intérprete de Conferencias frente a Intérprete en los Servicios Públicos.

través de los mismos medios utilizados, a analizar la situación para el intérprete en los servicios públicos, como sienten que les afecta el estrés durante sus interpretaciones.

4.1.3 Entrevista a un intérprete de conferencias.

Además de las encuestas que hemos realizado a los intérpretes de conferencias, hemos tenido la oportunidad de entrevistar a un profesional de la interpretación y, además, de la docencia. Queríamos que nuestro entrevistado tuviera esta combinación laboral para ver qué opinaba en cuanto a la enseñanza de una serie de herramientas para disminuir el estrés enfocadas a los estudiantes que se estén formando como intérpretes (y como traductores).

Tuvimos la ocasión de entrevistar a Arsenio Andrades Moreno, que destaca por haber trabajado tanto como traductor como intérprete en la Unión Europea. Empezó a trabajar como intérprete y traductor en el año 1994. A continuación nos detallará su experiencia de haber trabajado en un organismo de tales magnitudes. También cuenta con una experiencia muy amplia, de once años, como docente de las asignaturas de interpretación para la Universidad Complutense de Madrid, concretamente para el Centro de Estudios Superiores Felipe II. Ejerce como profesor de interpretación consecutiva y simultánea de inglés y francés. También es profesor de traducción especializada (traducción jurídica).

La primera pregunta que teníamos está relacionada con su experiencia como intérprete, ya que ha trabajado como intérprete de conferencias para la Unión Europea. Queríamos saber cómo fue esa experiencia y cuál fue su vía de acceso.

En la Unión Europea trabajó principalmente como traductor. Empezó con unas prácticas de traducción (stage) en la Comisión Europea y al terminar el período de prácticas de 5 meses le contrataron como traductor en el Comité de las Regiones, una institución de la UE que nació y se estaba desarrollando en esa época. Su experiencia como intérprete se fue fraguando a lo largo de distintas colaboraciones con varias ONG y el festival de cine de Bruselas mientras trabajaba como traductor en la UE. Cuando finalizó su contrato como agente temporal en el Comité de las Regiones trabajó como traductor e intérprete independiente en Bruselas y París.

La siguiente pregunta que teníamos está relacionada con la preparación que lleva a cabo como intérprete. Quisimos saber si se prepara siempre, en cuanto a una labor de documentación, para una interpretación. Le pedimos que nos contara cómo se desarrolla ese plan de documentación.

Nos contestó que es importante pedir a la agencia que te contrata toda la documentación sobre las ponencias y los conferenciantes. Internet facilita la búsqueda de documentación relacionada con el tema de la conferencia. Es preciso leer documentos sobre el tema en cuestión en ambas lenguas y confeccionar un glosario que conviene tener a mano durante la interpretación. Es recomendable ordenar por temas los distintos glosarios que uno va elaborando a lo largo de sus experiencias como intérprete. Así se

pueden volver a utilizar en futuras interpretaciones y ampliar o perfeccionar con los distintos encargos.

Además, es cada vez más frecuente que las agencias que contratan a los intérpretes faciliten con cierta antelación las ponencias de los conferenciantes. Pero hay que tener cuidado con estos documentos porque los ponentes pueden improvisar y no seguir al pie de la letra las ponencias que han remitido a la agencia o al propio intérprete. En este sentido, los documentos enviados tienen que servir como orientación del contenido de la ponencia y como fuente para la extracción de terminología.

El estrés es uno de los condicionantes de cualquier actividad laboral. Queríamos saber si padece normalmente estrés durante sus interpretaciones y cómo se desarrolla.

Es normal que los intérpretes noveles padezcan mayor sensación de estrés debido a la falta de experiencia y la inseguridad que genera tener que hacer de puente entre dos lenguas sobre un tema que uno no forzosamente domina. El estrés se puede atenuar en parte con una buena labor de documentación que infunda confianza al intérprete y le permita manejar los conceptos y terminología básicos sobre el tema.

Nuestra siguiente pregunta es si desarrolla técnicas para el manejo de estrés.

Nos contestó que no. Cree que lo mejor es dejarse llevar por la propia interpretación. El trabajo es tan absorbente y requiere un grado de concentración tal que no te permite pensar en el estrés. Aunque no tiene ningún ejercicio concreto para eliminar el estrés creo que es positivo hablar de ello con otros profesionales de la interpretación para ver que esto afecta en mayor o menor grado a muchos intérpretes y poder intercambiar impresiones al respecto.

Existen varios estresores, factores que activan el estrés. Estos pueden ser: la temática de la interpretación, la falta de recursos a la hora de interpretar, el ambiente de una cabina, o la importancia de su trabajo para facilitar este proceso comunicativo. Le preguntamos si padece estrés por estos factores mencionados.

La temática de la interpretación o el carácter trascendente de una determinada reunión pueden ser factores potenciadores del estrés para cualquier intérprete, pero este tiene que concienciarse muy pronto que su medio natural implica la interacción con el público y que es un profesional de la comunicación que tiene que lograr transmitir el mensaje aunque no siempre cuente con unas óptimas condiciones para desarrollar su labor. Nos cuenta que personalmente ha padecido el estrés "escénico" que experimenta cualquier profesional cuando tiene que intervenir ante un público desconocido y que

muchas veces es positivo porque sirve de acicate para extraer y desarrollar recursos de los que uno no siempre es consciente.

Como punto de inicio de este proyecto, queríamos comparar el estrés que sufre un intérprete de conferencias y un intérprete en los servicios sanitarios y policiales. Muchos afirman que el intérprete social, por el contacto directo con la gente, sufre mayor estrés, mientras que otros afirman que, por el contrario, el intérprete de conferencias sufre mayor estrés por el contexto al que se enfrenta. Otros se mantienen neutrales. Quisimos saber cuál es su punto de vista.

Nos contestó que cree que depende del carácter de los intérpretes y de las situaciones concretas de cada interpretación. Habrá intérpretes que prefieran trabajar con los miembros de los servicios sociales porque la proximidad física permite crear un clima de trabajo más personal y, a veces, informal en el que el intérprete se puede sentir más a gusto. Con el tiempo este tipo de interpretación da pie a que el intérprete conozca a los distintos agentes sociales implicados y facilita un ambiente de trabajo en el que el intérprete es un elemento más del proceso, conoce bien el medio, adquiere confianza y, por ende, se suprime gran parte del estrés que genera el enfrentarse a lo desconocido o a situaciones totalmente novedosas.

En cambio, el intérprete de conferencias (sobre todo en el mercado privado) desarrolla su labor diaria en situaciones muy distintas, en lugares diferentes y con temáticas variadas. Estos elementos no favorecen la creación de un clima de confianza porque el intérprete suele hablar ante grandes auditorios y no se establece generalmente una relación de proximidad con los ponentes y, menos aún, con el público.

Le preguntamos si considera que las universidades deberían implantar sesiones de manejo del estrés durante sus clases de interpretación. Quisimos mencionar que el CES Felipe II, actualmente, implanta unas sesiones llamadas “simulacro conjunto” en la que enfrenta a sus alumnos a un público, tanto en interpretación consecutiva o simultánea. Le preguntamos si ve positivo el enfrentar a sus alumnos a que desarrollen sus interpretaciones ante un auditorio y que nos explicara cómo surgió esa idea y para qué.

Nos contestó que considera que los denominados “simulacros conjuntos” que llevamos practicando varios años en el CES Felipe II son un recurso estupendo para poner al estudiante en una situación lo más parecida posible a un ejercicio real de interpretación. En la educación española se hace poco hincapié en la importancia de hablar en público. Es fundamental para un intérprete romper esa barrera; primero en los ejercicios que se practican en el aula y posteriormente ante un auditorio más numeroso. El intérprete, como el actor, ha de concienciarse de que el público es un elemento más que forma parte de su trabajo habitual.

La iniciativa surgió por parte de un grupo de profesores de interpretación del CES Felipe II (Juan Carlos Alcalá, James W. Flath y el que suscribe) con varios objetivos: que los estudiantes de interpretación tuviesen que interpretar ante un auditorio mayor y diferente al de los ejercicios habituales en el aula; que los estudiantes de primero y segundo curso tuviesen oportunidad de ver en la práctica en qué consiste la interpretación; que los estudiantes de distintas modalidades de interpretación (consecutiva y simultánea) y de distintas lenguas (francés, inglés y alemán) participaran en un ejercicio conjunto con vistas a enriquecer las perspectivas de formas de trabajo y aprender a partir de los errores y aciertos de sus compañeros;

Finalmente, y a modo de conclusión, quisimos preguntarle qué recomendaría a los alumnos de interpretación para que, en el momento de empezar su trayectoria como intérpretes, tengan en cuenta para manejar el estrés.

En primer lugar que los profesionales de la interpretación también conocen el estrés en distintos grados y que es hasta cierto punto normal y comprensible que aparezca esa sensación ante la eventualidad de tener que trabajar en condiciones de presión. Es un factor más con el que se ha de lidiar al principio y que se va atenuando con el tiempo y la experiencia. No hay que darle mayor importancia a no ser que se convierta en un obstáculo que impida el normal desarrollo de la labor del intérprete.

De las respuestas que nos ha ofrecido, podemos destacar lo siguiente:

- El mayor foco de estrés llega debido a la falta de información antes de la fecha de interpretación. Sin embargo, considera que en la actualidad, debido a los avances tecnológicos (internet) y, además, las agencias de traducción e interpretación que contratan a intérpretes ofrecen información acerca de las conferencias y los participantes en dichas conferencias, para que la preparación documental sea mayor.
- Arsenio Andrades considera que es positivo tener un pequeño porcentaje de estrés durante la interpretación, ya que permite que el intérprete esté más ágil y atento ante las dificultades propias de la interpretación y sus posibles carencias para poder mejorar y llevar a cabo la interpretación de la mejor manera posible. Además, considera que la propia interpretación requiere una concentración muy alta y no permite al intérprete ser consciente del grado de estrés.
- No ha desarrollado ningún tipo de ejercicios ni técnicas para disminuir el estrés durante la interpretación. Sin embargo, considera oportuno poder

comunicar con otros compañeros profesionales de la interpretación los problemas que puedan suceder durante la interpretación y así hacerse a la idea de lo que le sucede al resto de intérpretes para poder mejorarlo de cara al futuro y que el estrés no influya en el intérprete y este pueda dominarlo y desarrollar su trabajo de la mejor manera posible.

- Finalmente, cree oportuno exponer a los alumnos de traducción e interpretación a focos de estrés. Para ello, desarrollan exámenes de interpretación consecutiva y simultánea ante un público. Esto les permite enfrentarse ante situaciones de estrés y, sobre todo, situaciones que se acercan a la realidad de los intérpretes profesionales. Además, considera que también se hay que informar a los futuros intérpretes sobre el estrés, pero sin darle una importancia excesiva, ya que va desapareciendo cuanto más experiencia tiene el intérprete a no ser que se convierta en un obstáculo que impida el normal desarrollo de la labor del intérprete.

4.2 El estrés para el intérprete en los servicios públicos

4.2.1 La interpretación en los servicios públicos

Tabla 28

<p>Interpretación en los Servicios Públicos</p> <p><i>Community interpreting</i></p>	<ul style="list-style-type: none">• Modalidad que poco a poco va ganando un reconocimiento.• Se centra en varios contextos: sanitario, jurídico, judicial o policial, entre otros.• Se suele realizar ante audiencias con un número reducido de participantes y el contexto cultural puede variar.• El intérprete debe adaptar su registro según la situación. Por ejemplo, dentro de una consulta médica, reducir el registro para facilitar el entendimiento, pero aumentarlo en un proceso judicial.³¹
---	---

Según, Uldis Ozolins, basándose en los estudios llevados a cabo, la realidad sobre la situación de la Traducción e Interpretación en los Servicios Públicos queda englobada en tres vertientes según la necesidad de servicios que se requieren:

- a) En primer lugar tenemos los países que niegan la necesidad de contar con un servicio profesional de interpretación (también de traducción) en los Servicios Públicos. Dentro de este grupo podemos encuadrar a Japón y los Estados del Golfo, debido a la inmigración a corto plazo y Brasil, por el sentimiento de hostilidad que tienen hacia la población indígena. Los intérpretes que hacen

³¹ Arumí Ribas, Marta (2011): *Modalidades de Interpretación*, Barcelona.

posible una comunicación intercultural, en estos países, son mayoritariamente familiares o conocidos.³²

- b) En segundo lugar tenemos los países con inmigración y constancia de un multilingüismo recientes. Alemania, Austria o Bélgica forman parte de este grupo, y han utilizado soluciones *ad hoc*, mediante la ayuda de ONGs y otras entidades.
- c) En tercer lugar tenemos los países que tienen muy implantados los servicios (profesionales) de Traducción e Interpretación en los Servicios Públicos. Dentro de este grupo se encuentran los países anglófonos (Estados Unidos, Reino Unido, Australia), Francia, Canadá, Países Bajos o Finlandia.

En cuanto a la situación de los servicios profesionales de Traducción e Interpretación en los Servicios Públicos en nuestro país, España, la realidad es, cuanto menos, alarmante.

España destaca porque, desde los primeros años del siglo XXI, ha sido un país receptor de flujo migratorio. Una porción importante de esa inmigración se trataba de población latina, de América del Sur, y que, evidentemente por razones lingüísticas al compartir el mismo idioma, no necesitaban la ayuda de un servicio profesional de interpretación (o traducción). Sin embargo, otro gran número de inmigrantes procedían, por una parte, del este de Europa, de Rumanía o Bulgaria, entre otros, y, por otra parte, del norte y centro de África, de Marruecos, Senegal o Nigeria, entre otros. Este conjunto de inmigración vinieron a nuestro país, que en aquella época era muy próspero y una potencia económica, pero llegaban al país sin tener un conocimiento de la lengua española, por lo que era necesaria la prestación de esos servicios de traducción e interpretación. Aunque, de algún modo, si se han prestado esos servicios, no se ha trabajado lo suficiente en asentarlos en nuestras instituciones públicas.

Por otra parte, el país no solo tiene que responder ante una necesidad de traducción o interpretación para el flujo de inmigración que hemos mencionado anteriormente; también es preciso recordar que somos un país principalmente receptor de turismo, por parte una población procedentes de países del primer mundo, anglosajones, francófonos y germanos, y, además los residentes habituales en el territorio español.

En cuanto a los servicios de Traducción e Interpretación en los Servicios Públicos prestados por las instituciones españolas, éstos se dan, sobre todo, cuando existe una necesidad de urgencia, y desaparece cuando ya no existe esa necesidad. Por

³² Abril Martí, María Isabel (2006): *La interpretación en los Servicios Públicos: Caracterización como género, contextualización y modelos de formación. Hacia unas bases para el diseño curricular*. Tesis Doctoral, Granada, página 95

otra parte, durante estos últimos años, para cubrir esa necesidad lingüística se ha recurrido, mayoritariamente, a servicios de voluntariado prestados por ONGs u otras instituciones. Las consecuencias son la conversión de este servicio que debería ser profesional (profesionalizado) en *ad hoc*, desarrollado por voluntarios que pueden no tener ni la titulación, ni estudios o experiencia necesarios para desempeñar nuestra profesión con la máxima perfección. Además, los voluntarios que llevan a cabo la labor de interpretación tienden a realizar una mediación intercultural, en detrimento de una mediación interlingüística.³³

En general, pese a los avances logrados en pos de una profesionalización y asentamiento de los servicios de Traducción e Interpretación en los Servicios Públicos, logrados, sobre todo, gracias al trabajo y constancia de los profesionales de esta materia, grupos como FITISpos, que han contribuido en la mejora laboral de la profesión, aún no es suficiente. En líneas generales, pese a estos avances las instituciones públicas españolas no son del todo conscientes de la labor que presentamos los profesionales de la traducción y la interpretación, no la reconocen e incluso desconocen. Por este desconocimiento, pueden pensar que cualquier persona que tenga un buen dominio y conocimiento de la lengua que se de en el intercambio lingüístico. Debido a esta invisibilidad que nos caracteriza, resulta obvio pensar que se decanten por una opción que resulte mucho más económica, el uso de intérpretes (o traductores) *ad hoc*, como ya hemos mencionado anteriormente.

En definitivas cuentas, las organizaciones no gubernamentales, mediante sus intérpretes voluntarios, tienen un dominio en cuanto a la prestación de servicios de interpretación, sobre todo en los servicios de atención directa con inmigrantes, puesto que son las organizaciones que les acogen y les prestan ayuda. En cuanto a otros servicios, como los sanitarios y, sobre todo, los jurídicos y policiales, existe una tendencia a la profesionalización, y ya se está haciendo uso de contratación con agencias de interpretación y hay una mayor regulación.

De cara al futuro, es necesario que los profesionales de la traducción e interpretación sigan trabajando con la misma fuerza para lograr convencer a los proveedores de servicios, a las instituciones y grupos políticos sobre la necesidad de contratar unos servicios de calidad que puedan garantizar la máxima profesionalidad, con un personal con experiencia, estudios y unos requisitos. Es necesario convencer a

³³ Abril Martí, María Isabel (2006): *La interpretación en los Servicios Públicos: Caracterización como género, contextualización y modelos de formación. Hacia unas bases para el diseño curricular*. Tesis Doctoral, Granada, página 107

estas entidades de que un servicio que cueste más dinero significa una inversión para garantizar la mejor mediación interlingüística, ya que, a fin de cuentas, lo importante es que el usuario consiga entender el mensaje que se transmite.

4.2.2 La interpretación en los Servicios Públicos y el estrés

Basándonos en los estudios realizados por la profesora Carmen Valero-Garcés, el traductor e intérprete en los Servicios Públicos (aunque nuestro proyecto se centra en el estrés durante la interpretación también afecta al traductor) trabaja con usuarios inmigrantes que han experimentado momentos muy difíciles de asimilar, tales como situaciones de violencia o estados de guerra y que son “usuarios con un estado psicológico y emocional muy deteriorado y cuyas conversaciones suelen tener un contenido predominantemente negativo”.³⁴ Todo ello se une a que, como intérpretes, nos tenemos que mostrar de la manera más imparcial posible y no puede prestarle a ese usuario una ayuda mayor que la propia interpretación de sus palabras. Esta atmósfera que se crea (atmósfera negativa), implica un ambiente de trabajo bajo presión, que puede tener un impacto psicológico en el intérprete, fomentando el aumento de estrés.

Por ello, grupos como FITISpos, además de los propios intérpretes en los servicios públicos consideran oportuno que éstos reciban una formación psicológica que les ayude a afrontar esta temática y que no se vean implicados en situaciones de estrés que pudieran afectar en la perfección de su trabajo.

Además, numerosas ONGs, sobre todo las centroeuropeas y las anglosajonas y no tanto las mediterráneas, se han ido concienciando de la alteración que sufren sus trabajadores al verse envueltos en este tipo de situaciones que, como hemos mencionado anteriormente, en muchas ocasiones son dramáticas. Debido a estas situaciones, un alto porcentaje de los encuestados declaran sufrir traumas psicológicos, como depresiones o pesadillas. También dicen no saber cómo actuar ante determinadas situaciones por el miedo a poder hacer daño a las personas a las que interpretan. Además, en otro de los estudios realizados por la Universidad de Alcalá³⁵ a una serie de alumnos, podemos apreciar que en numerosas ocasiones no saben cómo actuar para poder ayudar a las personas a las que interpretan. Cabe destacar que las personas que reciben la ayuda de una interpretación son personas necesitadas o inmigrantes.

Por ello, los organismos destacan lo importante que es tener en cuenta el estado de los intérpretes. Les facilitan ayuda psicológica cuando regresan tras haber realizado una interpretación en condiciones duras. También se les realizan numerosos estudios

³⁴ Valero-Garcés, Carmen (2006): *El impacto psicológico y emocional en los intérpretes y traductores en los servicios públicos. Un factor a tener en cuenta*, Madrid, página 3

³⁵ Valero-Garcés, Carmen (2006): *El impacto psicológico y emocional en los intérpretes y traductores en los servicios públicos. Un factor a tener en cuenta*, Madrid, página 12

para ver su estado de ánimo y el impacto psicológico que han podido sufrir. En definitiva, Todavía queda mucho por hacer en cuanto a estos aspectos, pero considero que es un buen punto de partida involucrarse en el estado emocional de una parte de la interpretación (el intérprete) que siempre ha parecido una mera máquina que transmite un mensaje.³⁶

Basándonos en las premisas anteriores, queda claro que el hecho de trabajar de forma tan directa con personas que acuden a los servicios de un intérprete (además del propio proveedor de servicios) en la búsqueda de una ayuda, con el aliciente de que a los intérpretes, durante nuestra formación académica o de otro tipo, no nos forman para hacer frente a situaciones psicológicamente difíciles, afecta en cuanto a saber gestionar nuestros niveles de estrés y puede dificultar el desarrollo de nuestra interpretación. Por ello, debemos trabajar en que esa implicación psicológica no nos resulte contraproducente y podamos realizar con éxito nuestra labor.

Nosotros nos queremos centrar ahora en los diferentes factores que creemos que pueden afectar al intérprete a la hora de desempeñar su trabajo:

a) Factores físicos

Para el intérprete en los servicios públicos es muy importante desempeñar su trabajo en un ambiente que cuente con unas condiciones óptimas.

Para la interpretación en los servicios públicos, resultaría muy positivo que la sala en la que se desarrolle la comunicación intercultural tenga la iluminación correcta, nítida, para que el intérprete pueda tomar notas y, además, contemplar y estudiar los rasgos físicos de las personas que forman parte del intérprete, así como los gestos que hagan, ya que para interpretar de manera correcta el sentido de una oración, es importante ser consciente de lo que una persona transmite de manera extralingüística, algo que puede llevarnos a cometer fallos de sentido.

En cuanto a la acústica, es imprescindible que el intérprete escuche la voz de los oradores de manera nítida, sin tener que forzar sus capacidades auditivas para captar el mensaje y procesarlo.

Finalmente, es muy positivo que cuente con un lugar de apoyo para facilitarle la toma de notas. Es muy probable que si no tiene un lugar donde apoyar el bloc de notas, debido al esfuerzo que tenga que hacer para anotar, desvíe la atención en otros factores.

Sin embargo, debido al contexto en el que se desarrolla el encuentro intercultural, estas características mínimas se ven incumplidas y el intérprete muchas veces trabaja en lugares en los que no tiene un apoyo para tomar notas, escuchar bien a

³⁶ Valero-Garcés, Carmen (2006): *El impacto psicológico y emocional en los intérpretes y traductores en los servicios públicos. Un factor a tener en cuenta*, Madrid.

las personas que estén hablando y con multitud de ruidos de fondo. Todas estas pequeñas alteraciones en la concentración del intérprete pueden llevarle a que sus niveles de estrés se vean en aumento, y favorecen la pérdida de atención en el mensaje del orador, por lo que debe desarrollar unas capacidades mayores de concentración.

b) Características del orador

Las características con las que entona el orador su discurso pueden influir en un posible aumento del estrés. Con esto nos referimos a la entonación, el acento o la rapidez del discurso por parte del orador.

Todo ello condiciona en la gestión del estrés para el intérprete. Cuando tenemos la facilidad de entender perfectamente a las partes del intercambio lingüístico, y exponen su discurso con una rapidez moderada, nos facilita el poder gestionar todo el conjunto de una interpretación, es decir, la escucha, la comprensión, el procesamiento y transmisión del mensaje, que, en interpretación susurrada ocurre en décimas de segundo. Sin embargo, cuando el orador nos dificulta la comprensión, debemos precisamente focalizar nuestra atención en esa comprensión, en detrimento, en muchas ocasiones, de nuestra interpretación.

c) Contexto de la interpretación

Como ya hemos mencionado anteriormente, el intérprete en los servicios públicos se enfrenta a un contexto en el que la parte que necesita un servicio de interpretación, en muchas ocasiones ha experimentado momentos muy difíciles de asimilar, tales como situaciones de violencia o estados de guerra y que tienen una difícil situación social y psicológica.

Estas situaciones en las que el intérprete trabaja bajo altos niveles de presión pueden resultar en él un impacto psicológico y puede desarrollarse un aumento de estrés que puede llegar a dificultar su labor. Por ello, es importante que, como hemos mencionado antes basándonos en estudios realizados sobre esta temática, el intérprete tenga una preparación psicológica que le permita desempeñar su labor.

d) Terminología

Aunque no es un factor que dificulte tanto el trabajo como en la interpretación de conferencias, el intérprete necesitaría conocer con anterioridad al día del encuentro intercultural la temática de la mismo. Sin embargo, los intérpretes en los servicios públicos no suelen conocerla de antemano.

Tener constancia del tema del que tratará el encuentro intercultural permite al intérprete llevar a cabo una exhaustiva labor de documentación, para poder estudiarse la temática, y confeccionar una base de datos terminológica, así como glosarios o diferentes materiales que le faciliten la labor de interpretación.

Para la gran mayoría de los intérpretes, esta falta de terminología en momentos puntuales de una intervención supone el mayor foco de estrés.

Todos estos factores y características que hemos resumido en las últimas páginas nos someten a los intérpretes a trabajar bajo unos niveles de presión que, en algunas ocasiones, pueden llegar a ser excesivos, y que, como hemos ido explicando a través de este proyecto, favorecen el aumento de estrés.

A continuación, nos vamos a centrar en el estrés durante la interpretación en los servicios públicos. Nuevamente, una vez utilizada una base teórica utilizaremos una muestra con encuestas realizadas a intérpretes, así como entrevistas.

Como ya presentamos durante el estrés para el intérprete de conferencias, hemos tomado una muestra pequeña de encuestas, de 11 intérpretes (es una muestra diferente a la que utilizamos para diagnosticar el estrés. Hemos procurado que sus características fueran diferentes. Queríamos ver las opiniones de licenciados en Traducción e Interpretación, licenciados en otras carreras universitarias y con experiencia en la interpretación de conferencias. Las encuestas, o los encuestados, son anónimos, por lo que en ningún momento aparecerán datos personales más allá de su edad y formación.

Además, queremos recordar que de esta muestra, 6 de los intérpretes desempeñaban labores como intérpretes de conferencias y 5 como intérpretes en los servicios públicos. A continuación les mostramos unas tablas con los datos generales de los encuestados:

Tabla 29

Género	Número
Masculino	1
Femenino	4

Tabla 30

Edad	
Mayor	36
Menor	26
Media	30

Nos encontramos ante un perfil de intérprete que tiene estudios universitarios reglados y experiencia. Tres de los encuestados ha realizado el máster universitario en Comunicación Intercultural, Interpretación y Traducción en los Servicios Públicos, ofertado por la Universidad de Alcalá y otros dos han cursado la licenciatura en Traducción e Interpretación.

Tabla 31

“En mi caso, al desarrollarse todo el proceso de interpretación a través de un portal telefónico, en un principio me resultaba muy complejo el establecer un contacto con el hablante extranjero. En muchas ocasiones, el contexto al que nos enfrentamos los intérpretes telefónicos no es todo lo positivo que quisiéramos, y a mí me resulta muy estresante enfrentarme a una situación en la que tengo que comunicarle una mala noticia a esa persona, primero porque hay que conocer su cultura para saber cómo transmitirle la noticia de la mejor manera y segundo porque no podemos faltar a nuestra ética profesional y debemos limitarnos a transmitirle el mensaje. También me resulta estresante la dificultad que surge cuando, por interpretar por teléfono, muchas veces es muy difícil entender a la persona.”

El primer intérprete del que hemos obtenido una muestra remarca esa dificultad resultante del contacto directo con la persona a la que se está interpretando. Como nos explica, es un factor estresante para el intérprete la complejidad de intentar transmitir un mensaje que en muchas ocasiones es un mensaje negativo de tal forma que se dañe lo menos posible a esa persona. Además, y creemos que es un acierto, recalca que es importante conocer la cultura del interlocutor con el que se trabaja, para saber transmitirle de la mejor forma mensajes que pudieran afectarle. Finalmente, añade un

agravante de la interpretación telefónica: la dificultad de comprender bien el mensaje cuando no existe un contacto físico.

Tabla 32

“El trabajo en Cruz Roja implica el lidiar con personas que acuden buscando ayuda, porque tienen una serie de vivencias muy dramáticas. He tenido que trabajar con mujeres inmigrantes víctimas de violencia de género y normalmente me convierto en su única ayuda, dejando un poco de lado mi trabajo de intérprete. Son situaciones en las que lo he pasado mal por no saber realmente como actuar, son situaciones en las que me agobio y me cuesta actuar.”

El segundo intérprete al que hemos encuestado continúa con la misma explicación que el primero. El mayor conflicto y problemática a la que se enfrentan es el propio sentimiento de la persona a la que interpreta. Como intérprete en los Servicios Públicos, debemos adquirir esa destreza de saber cómo lidiar con personas psicológicamente sin que signifique un aumento de estrés que anule nuestras capacidades de actuación.

Tabla 33

“Basándome en mi experiencia y en lo que he podido comentar con mis colegas de profesión, los intérpretes en los servicios públicos acudimos a trabajar sin conocer la temática de la interpretación, por lo que, en mi caso, en una situación sanitaria se dan a diario multitud de términos especializados que, evidentemente, es imposible conocer. Me resulta estresante no poder transmitir un vocablo por desconocimiento que me obligue a hacerle una explicación al paciente.”

El tercer intérprete al que hemos encuestado añade la problemática que conlleva la terminología. Al trabajar en Servicios Públicos, en muchas ocasiones no conocemos con anterioridad la temática de la interpretación, por lo que es lógico y normal que no conozcamos todos los términos especializados que aparezcan. La sociedad tiene un pensamiento de los intérpretes como “diccionarios humanos”, y es normal que nos produzca estrés, incluso vergüenza, vernos paralizados ante un término que no sepamos transmitir.

Lo más importante es detectar el problema y no vernos afectados por el estrés. Como apunta este intérprete, en el momento en el que no sepamos transmitir un término podemos explicarle el contenido al paciente (en un contexto sanitario), ya que así lograremos nuestro cometido: transmitirle la información.

Tabla 34

“Supongo que como a la mayoría de intérpretes el mayor estrés se produce en situaciones en las que no hay una comprensión del discurso y afecta a la interpretación. En los servicios públicos (no en todos sus ámbitos) tenemos una facilidad añadida de parar y preguntarle a la persona la duda que tenemos, pero muchas veces ese factor de estrés no nos permite actuar como deberíamos.”

El cuarto intérprete considera que el mayor factor que llevamos a sufrir un aumento de estrés durante la interpretación se produce por una falta de comprensión del mensaje original por parte del intérprete. Como bien apunta, en los Servicios Públicos, si tenemos esa oportunidad, podemos preguntarle al orador que nos repita esa información o realice una explicación si no hemos entendido el concepto. Recordemos que lo importante es transmitir el mensaje, y aunque nos parezca vergonzoso pedir una aclaración, no lo es.

Una vez extraídas las respuestas que hemos citado anteriormente y el resto de encuestas que hemos obtenido, y que seguían la misma vertiente, procedemos a analizarlas de manera exhaustiva, y podemos afirmar:

- La mayoría de intérpretes encuestados afirman que la razón que hace que aumente el estrés durante su interpretación es la propia implicación y compromiso que se produce con los interlocutores. Nos comentan que es muy importante tener conocimiento del contexto cultural del interlocutor para saber transmitir cierta información que pudiera resultar dañina para esa persona. Además, explican que el ser una ayuda para una persona que está mal psicológicamente implica una sensación de estrés.
- En la interpretación en los Servicios Públicos, es difícil conocer con anterioridad la temática de la interpretación. Esto significa que no podemos llevar a cabo el mejor trabajo de documentación posible. A los intérpretes les supone un motivo de estrés el hecho de trabajar sin una base terminológica. Sin embargo, debemos aprender a usar herramientas para poder transmitir esa información aunque nos falte la traducción del término.
- Finalmente, para otros intérpretes, el mayor motivo o factor que implica un aumento de estrés es la dificultad para la comprensión del discurso, si la hubiera. Como apuntó uno de los intérpretes encuestados, es importante que, en los

Servicios Públicos, si tenemos la oportunidad de solicitar una aclaración o que se repita la información, usemos esa herramienta. En muchas ocasiones puede resultar vergonzoso, porque podemos pensar que los interlocutores creerán que somos inválidos para llevar a cabo una interpretación, pero no debemos pensar así, ya que, en definitivas cuentas, lo importante es lograr transmitir perfectamente el mensaje.

Una vez analizado el estrés para el intérprete de conferencias y el estrés para el intérprete en los Servicios Públicos, apartados en los que hemos mostrado una base teórica de la situación internacional y nacional en la que se encuentran, y las encuestas realizadas para poder analizar ese proceso de estrés que se produce en el intérprete, pasamos ahora a realizar una comparativa sobre el estrés en la interpretación de conferencias y la interpretación en los Servicios Públicos. Hemos llevado a cabo el mismo método de encuestas con intérpretes profesionales para poder resolver la premisa con la que hemos comenzado esta investigación.

4.2.3 Entrevista a un intérprete en los servicios públicos

Además de las encuestas que hemos realizado a los intérpretes en los servicios públicos, hemos tenido la oportunidad de entrevistar a un profesional de la interpretación y, además, de la docencia. Queríamos que nuestro entrevistado tuviera esta combinación laboral para ver qué opinaba en cuanto a la enseñanza de una serie de herramientas para disminuir el estrés enfocadas a los estudiantes que se estén formando como intérpretes (y como traductores).

Tuvimos la oportunidad de entrevistar a Zuzana Svakova, intérprete profesional en los servicios públicos y que, además, debido a su participación como alumna Doctorado en Lenguas Modernas, Literatura y Traducción de la Universidad de Alcalá, a través de su proyecto el análisis de estrategias lingüísticas y modificaciones en el rendimiento del intérprete bajo estrés e impacto emocional, ha podido ejercer como profesora de interpretación en el ámbito sanitario. Además, ha trabajado como intérprete en los servicios públicos en Reino Unido. También ha tenido la oportunidad de trabajar como intérprete durante la presidencia española de la Unión Europea y en la actualidad ejerce como traductora para el Ministerio de Defensa en Eslovaquia.³⁷

La primera pregunta que le hicimos trataba acerca de su trayectoria profesional, tanto como intérprete como docente, dentro del grupo de profesores de interpretación del máster universitario en Comunicación Intercultural, Interpretación y Traducción en los Servicios Públicos, ofertado por la Universidad de Alcalá.

Nos contestó que las estancias, vida y estudios en el extranjero en Estados Unidos, Canadá, España e Inglaterra han contribuido tanto a su forma de ser como persona, como a mi trayectoria profesional. Además, cursó la licenciatura en Traducción e Interpretación en la Universidad de Comenio en 2001-2006, por lo que se convirtió en traductora e intérprete de inglés y español. En la actualidad, trabaja como traductora para el gobierno, pero hasta el 2012 trabajó como intérprete médico y de los servicios sociales en Inglaterra. Nos recuerda que la traducción e interpretación en los servicios públicos es un rol bonito pero difícil de llegar a fin de mes en muchas ocasiones.

³⁷ Universidad de Alcalá http://www2.uah.es/traduccion/profesorado/Svakova_Zuzana.html

En segundo lugar, queríamos saber cómo ha sido su experiencia como intérprete en los servicios públicos. Nos remitió a un artículo que escribió para la Revista Traditori.³⁸

Como datos importantes, Zuzana, intérprete en el ámbito sanitario, cree conveniente que el intérprete tenga una reunión previa con el médico para tener una contextualización previa. Nos ha parecido un dato importante, ya que una de nuestras premisas es que el intérprete en los servicios públicos sufre estrés por razones terminológicas y contextuales que se pueden eliminar si se le facilita ese contexto.

La siguiente pregunta que le hicimos era si se prepara siempre, en cuanto a una labor de documentación, para una interpretación.

Nos respondió que buscar el material sobre el tema que se va a interpretar. Además, para ella es muy importante la relajación mental.

El estrés es uno de los condicionantes de cualquier actividad laboral. Le preguntamos si padece normalmente estrés durante sus interpretaciones y cómo se desarrolla.

Nos respondió que siempre hay un poco de estrés que puede desarrollarse por la falta de información interpretada, por las malas condiciones, por el idioma, por el hablador o por las circunstancias.

Queríamos saber si desarrolla técnicas para el manejo de estrés.

Nos respondió que intenta que no sea un estrés crónico, porque un poco de estrés es necesario para activar los sensores y estar atento. Un poco de estrés no es perjudicial, a menos que perdamos el control y nos abrume y no podemos controlarlo.

Existen varios estresores, factores que activan el estrés. Estos pueden ser: la temática de la interpretación, la falta de recursos a la hora de interpretar, o la importancia de su trabajo para facilitar este proceso comunicativo. Queríamos saber si padece estrés por estos factores mencionados.

Nos respondió que sí, la falta de recursos o la dificultad en el proceso comunicativo son los mayores factores.

Como punto de inicio de este proyecto, queríamos comparar el estrés que sufre un intérprete de conferencias y un intérprete en los servicios sanitarios y policiales. Muchos afirman que el intérprete social, por el contacto directo con la gente, sufre mayor estrés, mientras que otros afirman que, por el contrario, el intérprete de

³⁸ Svakova, Zuzana (2012), "El intérprete médico en Reino Unido", *Revista Traditori*, página 21 http://issuu.com/traditori/docs/revista_traditori_03_suplemento

conferencias sufre mayor estrés por el contexto al que se enfrenta. Otros se mantienen neutrales. Le preguntamos cuál es su punto de vista.

Cree que es un tema individual. No se puede generalizar, no todos los intérpretes y traductores en los servicios públicos sufren el estrés en las mismas situaciones y por las mismas circunstancias. Hay estudios que lo han comprobado.

Le preguntamos si considera que las universidades deberían implantar sesiones de manejo del estrés durante sus clases de interpretación.

Opina que por lo menos es necesario hablar de ellos, tener algún webinar o minicurso.

Finalmente, y a modo de conclusión, le pedimos que hiciera una recomendación a los alumnos de interpretación para que, en el momento de empezar su trayectoria como intérpretes, tengan en cuenta para manejar el estrés.

Nos contestó que nadie ha nacido sabiéndolo todo, la profesión de intérprete y traductor en los servicios públicos es una profesión que se desarrolla, nunca uno llega a saberlo todo. La clave es siempre estar preparado incluso intentar a buscar y saber más de lo esperado, si es posible. Prepararse al máximo porque eso le da confianza a uno.

De las respuestas que nos ha ofrecido, podemos destacar lo siguiente:

- Al igual que el resto de intérpretes encuestados, sus mayores problemas durante la interpretación y que activan el estrés se deben a la falta de información inicial para llevar a cabo una labor de documentación. La falta de recursos o la dificultad del discurso también le inducen a un proceso de presión.
- En cuanto al estrés que sufre un intérprete en los servicios públicos y el estrés que sufre el intérprete de conferencias, precisa que no se puede generalizar.
- Considera que las facultades de traducción e interpretación españolas deberían, al menos, informar a sus alumnos sobre el estrés, a través de algún curso.

4.3 El estrés que padece el intérprete de conferencias frente al estrés que padece el intérprete en los Servicios Públicos. Estudio comparativo

Una de nuestras premisas para esta investigación era analizar y comparar el estrés que sufre el intérprete de conferencias y el de los servicios públicos. ¿Por qué? No queremos llevar a cabo una comparación cuya finalidad sea demostrar que una modalidad de interpretación produce un estrés mayor que otra. Tampoco queremos probar que una requiera una formación ni concentración que otra. Mucho menos queremos demostrar que una conlleve mayor dificultad que la otra.

El propósito es, partiendo de unos pensamientos y una base teórica, analizar qué motivos nos llevan a los intérpretes a experimentar esa sensación de estrés durante nuestra labor como intérpretes. Hemos querido realizar un estudio comparativo para estudiar si las razones que llevan a un tipo de intérprete u otro son las mismas o no, ya que pueden entrar en liza factores sociales o lingüísticos, entre otros.

Para llevar a cabo este estudio comparativo que hemos mencionado, una vez analizadas las características que llevan a un intérprete de conferencias a experimentar estrés durante la interpretación, el mismo trabajo que hemos hecho en referencia al intérprete en los servicios públicos, hemos analizado los resultados de las encuestas que hemos obtenido para sacar una conclusión que permita a los intérpretes trabajar en ese estrés.

En primer lugar, queremos mostrar brevemente los datos principales de los intérpretes encuestados.

Encuestados	
Intérprete de conferencias	6
Intérprete en los servicios públicos	5

De los 11 encuestados, hemos tomado la muestra de 6 intérpretes que trabajan con normalidad como intérpretes de conferencias, mientras que 5 de ellos trabaja como intérprete en los servicios públicos. A continuación, les mostramos una tabla con las características de los encuestados:

Tabla 35

Género	Número
Masculino	5
Femenino	6

Tabla 36

Edad	
Mayor	46
Menor	26
Media	33

Nos encontramos ante un perfil equilibrado en cuanto al género, en el que, de los encuestados, 6 son mujeres, mientras que 5 son hombres. Todos tienen una titulación universitaria relacionada con la traducción y la interpretación. En cuanto a la edad, podemos apreciar que los intérpretes de conferencias encuestados son mayores que los intérpretes en los servicios públicos.

Analizamos a continuación las respuestas obtenidas para este estudio:

Tabla 37

“La interpretación de conferencias se da en un entorno y registro mayor, ante personas especializadas con el tema y que algo de inglés sí conocen, por lo que cualquier fallo lo pueden detectar. La interpretación en los servicios públicos supongo que se da en un entorno más familiar y esto ayuda al intérprete a estar más relajado.”

En esta primera muestra, el intérprete encuestado considera que durante la interpretación de conferencias, debido al público especializados y el registro del

encuentro, el intérprete se puede ver ante una presión mayor que puede llevarle a experimentar un estrés mayor, mientras que el intérprete en los servicios públicos es posible que trabaje en un entorno más familiar que le permita estar más relajado y no fomente ese estrés.

Tabla 38

“Creo que es muy difícil opinar a ese respecto y más yo que no tengo experiencia dentro de los servicios públicos. Supongo que no existe un tipo de interpretación que estrese más al intérprete, depende de cada intérprete como sepa jugar con el estrés para sacar adelante una interpretación y cada interpretación tendrá una serie de características que no tenga la otra.”

El segundo intérprete encuestado opina que no existe una modalidad de interpretación que produzca un estrés mayor en el intérprete, y cada una fomentará el estrés por motivos diferentes y, además, afectará de manera diferente al intérprete.

Tabla 39

“Afortunadamente, he tenido la oportunidad de trabajar tanto como intérprete de conferencias como intérprete en los servicios públicos. No existe un estrés mayor, sí un estrés diferente. Para el intérprete de conferencias, el estrés reside en la perfección de un mensaje que debe transmitir en su totalidad y de la forma más profesional posible. Sin embargo, para durante la interpretación en los servicios públicos la relación con las partes es mucho más directas, y según qué temas pueden llegar a afectarnos a los intérpretes.”

El tercer intérprete al que hemos podido encuestar continúa la explicación que hemos introducido. Considera que no existe un estrés mayor, pero un interés diferente. Según su opinión, el intérprete de conferencias puede padecer estrés por la perfección del mensaje que debe transmitir. Por el contrario, para el intérprete en los servicios públicos existen temas que pueden afectar al intérprete y causarle una sensación de estrés.

Tabla 40

“El trabajar para una conferencia política, económica o de cualquier tipo que tenga una repercusión posterior debe de darle al intérprete una adrenalina y, claro, estresarle mucho, pero yo creo que ese contacto directo con las personas, como ocurre en los servicios públicos, crea una conexión que hace que lo pases mal, y no sepas como transmitirle una información para no hacerle daño, pero, sin duda, también tiene el lado

más positivo de todos, el agradecimiento que te muestran.”

El cuarto intérprete opina que el estrés para el intérprete de conferencias reside en la repercusión posterior a esa interpretación. Interpretamos que quiere explicar que una interpretación de esta modalidad ante entidades políticas puede repercutir de forma mediática. Sin embargo, considera que en la interpretación en los servicios públicos, como opinan otros intérpretes, se crea un vínculo con la gente y ese vínculo dificulta al intérprete si debe transmitir un mensaje negativo.

Tabla 41

“Por mi experiencia, son estados totalmente diferentes. En la interpretación de conferencias, el sentimiento es como estar indefenso. Estamos solos ante el peligro y debemos resolver los problemas que tengamos. En cuanto a la interpretación en los servicios públicos, en muchas ocasiones se crea una atmósfera más social, que nos permite pedir que nos resuelvan dudas pero también nos vemos más involucrados con las partes.”

Finalmente, el último intérprete al que hemos entrevistado opina que los estados de estrés que sufre el intérprete son diferentes. Por una parte, el intérprete de conferencias está indefenso ante la ponencia y su interpretación. Le produce ansiedad el verse solo ante las dificultades que existan, mientras que el intérprete en los servicios públicos se ve más involucrado con las partes de la comunicación interlingüística, que le dificulta tomar decisiones y le produce estrés.

Una vez examinadas estas y el resto de respuestas que hemos obtenido a través de los cuestionarios que hemos realizado a los diferentes intérpretes, hemos analizado sus explicaciones y junto la información que hemos ido ofreciendo durante este proyecto, podemos sacar las siguientes conclusiones:

- No podemos afirmar que la interpretación de conferencias repercute en un mayor estrés que la interpretación en los servicios públicos. Tampoco podemos afirmar que ocurra lo contrario. Cada modalidad de interpretación repercute en el intérprete por causas totalmente diferentes y, consecuentemente, padece un estrés diferente también.

- El intérprete de conferencias considera que, mayormente, el estrés que padece lo produce la dificultad para traducir términos durante la interpretación por su desconocimiento y la dificultad para encontrar otras vías de resolución. Esto se produce por un desconocimiento del tema de la ponencia. También les afecta la pronunciación y entonación de los ponentes, así como, en menor medida, las condiciones físicas del auditorio o de la cabina en la que se encuentren trabajando. Finalmente, la dificultad para comprender el contenido también les produce estrés.
- El intérprete en los servicios públicos considera que el estrés que padece se produce por el propio contexto de la interpretación, por una situación extralingüística. Considera que se crea un vínculo mucho mayor con los interlocutores, en especial con la persona extranjera, que necesita esos servicios de interpretación. Esta situación crea un impacto psicológico en el intérprete ante la dificultad para tomar decisiones que pudieran afectar al interlocutor, así como la dificultad para mantenerse en su papel de transmisor de información. También les afecta la falta de terminología, sobre todo porque es difícil conocer la temática de la interpretación con anterioridad y, por lo tanto, es difícil llevar a cabo una documentación. También afirma que las condiciones físicas del lugar de encuentro interlingüístico puede afectarle.
- La respuesta a nuestra premisa es la siguiente: el intérprete de conferencias se ve afectado sobre todo por cuestiones lingüísticas. Le produce estrés la dificultad para traducir un término debido al desconocimiento. Por otra parte, el intérprete en los servicios públicos se ve afectado sobre todo por cuestiones extralingüísticas. Le produce estrés el vínculo personal que se crea con una persona que suele acudir con problemas psicológicos, y este estrés le dificulta en cuanto a la toma de decisiones.

5. Ejercicios y técnicas para disminuir el estrés durante la interpretación

5.1 Ejercicios y técnicas que llevan a cabo los intérpretes para disminuir el estrés durante la interpretación

Como ya pudimos ver durante la introducción del estrés durante la interpretación, un porcentaje alto de intérpretes padece o ha padecido estrés durante su interpretación. Por ello, creímos conveniente saber si, conscientes de que ese estrés puede ser contraproducente en su labor, han desarrollado algún tipo de ejercicio o técnica que les ayude a afrontarlo de mejor manera. Para saberlo, les hicimos esa pregunta a través de nuestras encuestas. A continuación, mostramos algunas de las respuestas obtenidas.

Tabla 42

“Uso técnicas de relajación orientales que hacen que esté mucho más tranquila durante la realización del trabajo y además hacen que no me afecte la situación personal de las personas a las que interpreto.”

El primer intérprete al que encuestamos ha encontrado su propio modo de afrontar el estrés a través de técnicas de relajación orientales. Le permite disminuir el estrés e interpretar de forma más relajada. Por otra parte, consigue que no le afecte la situación personal de los interlocutores. Recordemos que para los intérpretes en los servicios públicos, uno de los alicientes que activaba el aumento del estrés era la propia situación personal de sus interlocutores, que dificultaba su capacidad de actuación.

Tabla 43

“Durante la interpretación no necesito ninguna técnica especial. En todo caso, antes de la interpretación, que es cuando tengo más nervios, unos minutos de respiración para reducir el estrés sí creo que hace falta y, en segundo lugar, recordarme que siempre me pongo nerviosa, pero, finalmente, todo sale bien. Esto se refiere, especialmente, a los dos o tres días previos.

La respiración es un vehículo para calmar la mente y el sistema nervioso. Cuando tanto la mente como el cuerpo están agitados, sentarse, tomar conciencia del cuerpo y respirar de forma algo más profunda y atenta, calma muy eficazmente el sistema nervioso. Es un ejercicio fiable para calmar la mente y su eficacia crece con la práctica. No obstante, sigue siendo necesario que el intérprete domine en la medida suficiente

sus nervios en el momento mismo de empezar a trabajar.”

El segundo intérprete al que encuestamos utiliza técnicas de respiración los días previos a la interpretación. Esto le permite calmar el cuerpo y la mente. Además, intenta siempre recordarse que, pese a que siempre suele ponerse nervioso, finalmente consigue sacar adelante la interpretación.

Tabla 44

“No especialmente, pero la preparación previa suele funcionar muy bien.

El siguiente intérprete al que encuestamos considera que la mejor técnica de relajación es la propia preparación previa a la interpretación. Esta preparación significa la labor de documentación para conocer y dominar la temática y, además, llevar a cabo una preparación terminológica.

Tabla 45

“Respiración lenta y profunda y beber agua antes de comenzar. Ambas acciones le transmiten un mensaje de tranquilidad y ausencia de peligro al cerebro límbico, que permite relajarse y actuar mejor.”

El cuarto intérprete del que extraemos su respuesta también ha desarrollado técnicas de respiración, además de beber agua antes de comenzar su labor de interpretación. Afirma que permite adoptar una sensación de seguridad y tranquilidad, Disminuye el estrés durante la interpretación y, consecuentemente, su labor también mejora.

Tabla 46

“No. Creo que lo mejor es dejarse llevar por la propia interpretación. El trabajo es tan absorbente y requiere un grado de concentración tal que no te permite pensar en el estrés.

Aunque no tengo ningún ejercicio concreto para eliminar el estrés creo que es positivo hablar de ello con otros profesionales de la interpretación para ver que esto afecta en mayor o menor grado a muchos intérpretes y poder intercambiar impresiones al respecto.”

El quinto intérprete no desarrolla ningún tipo de ejercicio previo a la interpretación ya que considera que lo importante es concentrarse al máximo durante la interpretación y esa concentración no permite al intérprete ser consciente de ese estado de estrés que está padeciendo. Sin embargo, sí considera positivo comentar esos problemas de estrés con otros profesionales de la interpretación y poder sacar una explicación sobre las causas, desarrollo y consecuencias del estrés.

Tabla 47

“No, tengo que aprender a dominar sola el estrés”

Finalmente, el último intérprete del que extraemos su respuesta afirma que, pese a sufrir estrés durante la interpretación que le ha dificultado su labor y resultado final, debe aprender a dominar el estrés sin la ayuda de una serie de ejercicios o técnicas de relajación. Entrando en lo personal, le recomendaríamos que si probara a encontrar un camino propio que le permita estar más relajado y no padezca de estrés. Es una forma de aprender por uno mismo a dominar esta patología y mejora el resultado final de la labor de interpretación.

Una vez tomadas estas y el resto de respuestas que hemos obtenido a través de los cuestionarios que hemos realizado a los diferentes intérpretes, hemos analizado sus explicaciones y junto la información que hemos ido ofreciendo durante este proyecto, podemos sacar las siguientes conclusiones:

- La mayoría de intérpretes encuestados han desarrollado sus propias técnicas de disminución de estrés. Estas técnicas suelen ser siempre previas a la jornada de interpretación.
- Las técnicas o ejercicios de disminución de estrés son técnicas de relajación corporal. La mayoría utiliza la técnica de respiración, que le permite desconectar el cerebro de la presión. También recomiendan el beber agua antes de interpretar.
- Los intérpretes encuestados recomiendan haber realizado una buena preparación documental y de terminología, en la medida de lo posible, para acudir lo más relajado posible a la jornada de interpretación.

- Es importante ser consciente de cómo nos afecta el estrés y aprender a dominar nuestras flaquezas y disminuirlas. Así lograremos mejorar el resultado final de nuestra interpretación.

Una vez analizados los ejercicios y técnicas que llevan a cabo los intérpretes, procedemos a continuación, basándonos en estas respuestas y en la investigación realizada, a mostrar una serie de técnicas que nos ayudan a acudir a la interpretación que debemos realizar con la confianza de que podemos sacar adelante nuestra labor e intentar estar menos presionados y que no aumente el estrés durante este proceso de interpretación.

5.2 Ejercicios y técnicas para disminuir el estrés durante la interpretación

Como ya hemos mencionado anteriormente, es importante que, como intérpretes, seamos conscientes de cómo puede afectarnos el estrés durante nuestra labor y desarrollar técnicas que reduzcan ese estrés. El objetivo de estas técnicas es “enseñar a la persona a controlar su propio nivel de activación a través de la modificación inducida de condiciones fisiológicas con la tensión-distensión de los músculos, y ciertas sensaciones de peso y calor.”³⁹

No existe un *modus operandi* para desarrollar una serie de técnicas de relajación. De hecho, es un campo abierto en el que cualquier persona puede innovar y crear nuevos ejercicios que le sirvan para experimentar una sensación de relajación. Nosotros queremos centrar en cuatro técnicas que nos sirvan como intérpretes para llegar mejor preparados al encuentro interlingüístico: relajación corporal, respiración, relajación cognitiva y preparación lingüística. Evidentemente, la última técnica, la preparación lingüística, no es una técnica de relajación, como la que se pueda recomendar en cualquier guía sobre el estrés, pero creemos que es una de las base para llegar con tranquilidad al día de la interpretación.

Procederemos a continuación a explicar las diferentes técnicas y ver cómo nos pueden servir de ayuda a los intérpretes para llevar a cabo nuestra labor de la mejor forma posible:

a) Técnicas de relajación corporal

Para las técnicas de relajación corporal, nos hemos basado en la técnica de relajación progresiva, desarrollada en 1929 por el fisioterapeuta estadounidense Edmund Jacobson. Según sus palabras, la tensión muscular aumentaba los niveles de estrés. Pese a su ya longevidad, expertos en la patología del estrés siguen recomendando esta técnica de relajación.

La técnica de relajación muscular se embarca en la búsqueda de disminuir el estrés a través de un proceso de tensión y relajación de los músculos. Para ello, se recomienda que el usuario que la practique lleve ropa cómoda, esté en un lugar libre de ruidos y tranquilo y posarse en un asiento cómodo.

Esta técnica la podemos aplicar a cualquier parte de nuestro cuerpo y debemos crear tensión en esa parte durante cuatro segundos y luego relajarla durante 30 segundos.

³⁹ Corporación Mutua: *Stop al estrés: cómo gestionar el estrés laboral*, Barcelona, página 27

En primer lugar, podemos relajar cualquier parte de la cara, el cuello y los hombros. De nuestro rostro, se recomienda que arruguemos la frente, abramos y cerramos con fuerza los ojos, arruguemos la nariz, abramos la boca lo máximo posible, presionemos la lengua contra el paladar y cerremos con fuerza los dientes.⁴⁰ En cuanto al cuello y los hombros, recomienda que estiremos el cuello y elevemos los hombros lo más alto posible.⁴¹

En cuanto a las extremidades, debemos contraer los músculos de brazos y pierna y, una vez superados los cuatro segundos, los estiramos.

También podemos relajar la espalda, estirando y forzando nuestro cuerpo, el tórax, inflando el pecho y reteniendo el aire durante cuatro segundos en los pulmones y el estómago, contrayéndolo.

Finalmente, recomiendan que hagamos una relajación completa: “consiste en tensar y relajar todos los músculos a la vez. Se puede hacer tumbado o de pie. Requiere una cierta experiencia, pero una vez adquirida se puede conseguir un correcto estado de relajación en tan sólo unos minutos.”⁴²

Debemos especificar que es importante no forzar en exceso los músculos de nuestro cuerpo para no causar una contractura muscular, un desgarro, una rotura, o cualquier daño físico. Por ello, es importante cesar en la realización de este ejercicio si sentimos dolor en la parte que estemos ejercitando.

b) Técnicas de respiración

Ante cualquier situación laboral, o cualquier situación que conlleve un aumento de estrés en nuestro organismo, es importante tener un especial control en nuestro organismo, ya que, por razones biológicas, un descontrol en la respiración activa una tensión corporal que dificulta el funcionamiento de nuestro organismo y el control en el estrés. Por ello, como hemos dicho antes, ante situaciones en las que nos encontremos ante unos niveles altos de tensión, debemos aprender relajar nuestra respiración, y por ende, relajar la tensión corporal que padecemos.

La respiración lenta y regular nos permite que descendan las constantes vitales, tales como el ritmo cardiaco, la tensión sanguínea o la tensión muscular (nota respiración). Por ello, en un momento de actuación bajo presión, como, por ejemplo, antes de comenzar una interpretación en un encuentro interlingüístico, situación en la que se activa un aumento de estrés, es importante proceder a una respiración lenta y

⁴⁰ Corporación Mutua: *Stop al estrés: cómo gestionar el estrés laboral*, Barcelona, página 29

⁴¹ Corporación Mutua: *Stop al estrés: cómo gestionar el estrés laboral*, Barcelona, página 29

⁴² Corporación Mutua: *Stop al estrés: cómo gestionar el estrés laboral*, Barcelona, página 30

controlado que nos permita controlar ese estado de estrés y, por lo tanto, disminuir el nerviosismo en nuestro organismo y nos permite actuar de una manera más eficiente ante la tarea que vayamos a realizar (en nuestro caso la interpretación).

Por otra parte, se nos recomienda controlar la respiración con el diafragma. “Es más aconsejable, intentar llevar el aire hasta la parte inferior de los pulmones para oxigenar la sangre de forma adecuada. Cuando hacemos esto, el diafragma se contrae, presiona el abdomen y este se eleva.”⁴³ Con este control en el diafragma, también conseguimos disminuir la tensión corporal y muscular y nos permite que disminuyan las constantes vitales y aumente esa sensación de tranquilidad que nos facilita el llevar a cabo con la máxima perfección posible.

Finalmente, los expertos sanitarios quieren hacer hincapié en no forzar nuestra respiración. Necesitamos tomar el aire necesario para que podamos disminuir esa sensación de estrés que estamos padeciendo, pero si forzamos esa toma de aire, podemos sobrepasar los límites y sufrir una hiperventilación.

Para llevar a cabo una respiración lenta y controlada de la mejor manera posible, es recomendable que nos sentemos cómodamente e inspiremos el oxígeno por la nariz para luego espirarlo por la boca. Por otra parte, también se puede hacer de pie. Para que surta efecto, es necesario repetir este procedimiento varias veces y debemos, como ya hemos dicho anteriormente, inspiramos profundamente por la nariz durante tres segundos, dejamos que el oxígeno llegue a los pulmones, y, finalmente, espiramos por la boca durante otros tres segundos.

Por otra parte, también podemos llevar a cabo una respiración profunda.

“La respiración profunda con retención del aire es una técnica que puede ser útil en situaciones en las que uno está muy activado. Es una respiración muy lenta (se respira tres veces por minuto), regular y diafragmática, pero implica retener el aire durante unos segundos y es más profunda que la controlada.”⁴⁴ Este tipo de respiración implica llevar a cabo una inspiración mayor.

⁴³ García-Grau, Eugeni; Fusté Escolano, Adela; Bados López, Arturo: *Manual de entrenamiento en respiración*, página 6

García-Grau, Eugeni; Fusté Escolano, Adela; Bados López, Arturo: *Manual de entrenamiento en respiración*, página 8

c) **Relajación cognitiva**

El aumento de estrés en una persona no se produce solamente por una respuesta biológica o física de nuestro organismo. Evidentemente, otro de los factores muy importantes en el padecimiento de estrés es la respuesta psicológica que producimos. Ante una situación de estrés, nuestros pensamientos suelen ser negativos y pesimistas. El ser humano, en numerosas ocasiones, tiene el pensamiento de que no es capaz de llevar a cabo la labor que debe realizar. En nuestro caso, ante una dificultad durante el proceso de interpretación, se activa un pensamiento pasivo en el que nos obcecamos en que no somos capaces de interpretar. Normalmente, este pensamiento negativo se trata de una predicción ante el futuro más cercano (la interpretación que vamos a llevar) y el pensamiento de que los presentes en ese encuentro interlingüístico puedan juzgar nuestra labor. Por otra parte, solemos prestar atención ante los hechos negativos durante nuestra carrera laboral, obviando los hechos positivos, que suelen ser bastante mayores. En definitivas cuentas, tendemos a juzgar nuestros fallos, que los hay, porque el ser humano no es una máquina perfecta y cometemos equivocaciones, y olvidamos nuestros logros y aciertos. Además, tendemos a responsabilizarnos de todo hecho negativo que haya acontecido en nuestra interpretación, cuando debemos ser conscientes de que en esa interpretación entran en liza varios factores que nos pueden llevar a una situación de dificultad (el acento del orador o un discurso ambiguo y difícil de comprender, el entorno físico de la sala, como, por ejemplo, el ruido de ambiente, o las dificultades lingüísticas y de vocabulario que puedan aparecer).

Para ello, los expertos y psicólogos recomiendan llevar a cabo la técnica de inoculación del estrés, desarrollada por el psicólogo canadiense Donald Meichenbaum en 1974. Es una técnica muy útil y sencilla para ser consciente de los factores que nos llevan a sufrir estrés, en nuestro caso, durante la interpretación.

Para ello, debemos escribir en una hoja los factores que nos llevan a padecer estrés durante la interpretación. Debemos valorar del 1 al 100 esas situaciones. Más adelante, debemos clasificar esos factores de menos agravantes a más agravantes. Después, debemos ser conscientes de pensamientos que ayuden a disminuir esos factores de estrés. Debemos redactar pensamientos en los que mostremos que somos capaces de controlar esa serie de situaciones que nos llevan a sufrir estrés y perjudican nuestras capacidades como intérpretes. Finalmente, durante nuestra interpretación, debemos mantener vivo este pensamiento positivo.

A lo largo de la historia, los psicólogos han demostrado que, en cualquier carrera laboral, es importante que el ser humano tenga presentes esta serie de pensamientos positivos que ejercen una disminución del estrés para el individuo y le permite actuar de la mejor manera. Sin embargo, cabe recordar que debemos, de todos modos, ser conscientes de nuestras limitaciones y hasta donde somos capaces de llegar. Es decir, debemos saber qué sabemos hacer y qué no sabemos hacer. Pero, no cabe dudas de que

debemos potenciar nuestras armas y concienciarnos de que somos capaces de llevar a cabo nuestra interpretación, puesto que tenemos herramientas para poder esquivar los problemas que puedan ir apareciendo y uno de los mayores problemas que nos hacen activar el estrés durante la comunicación interlingüística es concienciarnos de que no somos capaces de realizar con éxito una interpretación para la cual, si nos han contratado, significa que reunimos los valores y requisitos para llevarla a cabo de la mejor manera posible. Por tanto, potenciar nuestros logros nos ayuda a estar psicológicamente mejor preparados y, sin duda, menos presionados y con menores niveles de estrés, algo que repercutirá en el resultado final de nuestra interpretación.

d) Preparación lingüística y contextual

La última técnica que queremos presentar en este proyecto, aunque no sea una técnica que sí. Basándonos en las encuestas y las respuestas que hemos ido recopilando, hemos podido concluir que las mayores dificultades durante una interpretación son la problemática con la terminología que pudiera aparecer y que nos lleve a un desconocimiento de ese término en el idioma de llegada de nuestra interpretación, así como el contexto en el que se desarrolla la interpretación. Con contexto nos referimos a la situación psicológica y cultural del interlocutor, normalmente el de la lengua extranjera, y las dificultades para interpretar debido al vínculo y atmósfera que se crean y el miedo a dañar a esa persona debido a nuestros actos.

Durante otros proyectos sobre estrés que hemos podido leer y analizar, hemos comprobado que en otros proyectos relacionados con el estrés durante la interpretación no se prestaba especial atención al factor de la preparación documental y contextual por parte del intérprete como condicionante para el posible aumento del estrés durante la interpretación. Nosotros, una vez analizadas las entrevistas con diferentes intérpretes, llegamos a la conclusión de que, además de los ejercicios de relajación muscular, respiración y relajación cognitiva, la “técnica” más importante que permite al intérprete trabajar de la manera más relajada es el haber podido preparar de antemano la interpretación que va a llevar a cabo.

Como hemos dicho anteriormente, hemos querido dividir este último apartado en dos partes: la preparación lingüística y la preparación contextual.

- En primer lugar, consideramos importante prestarle atención a la preparación lingüística del intérprete. Las dificultades con el vocabulario y los términos especializados son uno de los mayores temores para el intérprete. Por ello, recomendamos al intérprete que se muestre activo. En numerosas ocasiones, el trabajo no nos llegará sin mostrar interés; los organizadores del encuentro

intercultural no van a facilitarnos la información necesaria para conocer la temática de ese encuentro. Por ello, debemos, en la medida de lo posible, buscar contactos, solicitar teléfonos o correos electrónicos, para que nos faciliten, al menos, el tema principal de la ponencia. Evidentemente, cuanta mayor información se nos facilite, mejor será el trabajo documental que podamos llevar a cabo.

Una vez lograda la información necesaria para empezar, debemos llevar a cabo un óptimo trabajo de documentación. Recordemos que dentro de la interpretación, el 50% de nuestro éxito llega gracias a una buena labor de documentación. A continuación les mostramos un pequeño esquema de como procedemos para realizar nuestra documentación:

En primer lugar, como paso preliminar, lo primero que llevamos a cabo es el proceso de conocimiento de la temática de nuestra interpretación. Como hemos dicho, en este primer paso tratamos de establecer contacto con los organizadores del encuentro intercultural para lograr la mayor documentación posible. En el caso de la interpretación de conferencias, además de conocer como mínimo la temática principal de la ponencia, nos puede facilitar mucho nuestro trabajo lograr documentos como borradores de un discurso o el *power point* que se vaya a utilizar durante esa ponencia. En el caso de la interpretación en los servicios públicos, además de conocer la temática del encuentro intercultural, algo que es más complicado, siempre nos puede ser muy útil conocer los datos de los interlocutores. Por ejemplo, si vamos a llevar a cabo una interpretación en el ámbito sanitario, conocer el historial médico del paciente, para saber que enfermedades ha padecido, y guiarnos por esa rama. Una vez realizada la labor de conocimiento previo de la temática, investigamos para conocer con profundidad la temática, que es lo que llamamos documentación inicial. Seguimos con el supuesto de que nos enfrentamos ante una interpretación en el ámbito sanitario. Comenzamos esta documentación inicial, simplemente para conocer el tema y familiarizarnos con el vocabulario que se pueda emplear. Para ello, buscamos en páginas web como Wikipedia, en textos divulgativos y periodísticos. Queremos recalcar que este primer paso solo lo llevamos a cabo si tenemos suficiente tiempo antes de que se produzca el encuentro intercultural.

Una vez conocida la temática general del tema, decidimos leer y compilar artículos especializados, textos sanitarios, y algún manual de salud. En este paso de documentación, consideramos importante extraer una posible terminología, si el tiempo nos lo permite, para así poder utilizarla a la hora de interpretar. Cuantos más términos especializados relacionados con la temática en la que vayamos a interpretar (temática sanitaria con la que

vamos a trabajar). Es importante ser consciente de que nos debemos centrar en la posible temática con la que vayamos a trabajar, ya que no resulta viable confeccionar un glosario excesivo en tamaño, que contenga demasiados términos que posteriormente, durante la interpretación, no vamos a ser capaces de usar y no tendremos el tiempo necesario para ojear.

Una vez hemos llevado a cabo una labor de conocimiento de la temática con la que vamos a trabajar, es importante poder contar con un buen manual que nos sirva de apoyo para comprender la terminología y conocer los términos exactos (su traducción) con los que vamos a confeccionar nuestro glosario. En este caso, nos resulta muy útil algún diccionario de términos médicos o sanitarios. Es posible que nos resuelva muchas dudas. Además, también es posible encontrar buenos diccionarios en línea, gratuitos. Personalmente, un diccionario muy útil al que podemos acudir es al diccionario de términos sanitarios y médicos, gratuito y online, que nos ofrece Mapfre. Les ofrecemos el enlace a este diccionario: <http://www.mapfre.com/salud/es/general/diccionarioCanalSalud.shtml>

Por otra parte, lo ideal es trabajar también con un glosario personal que hayamos ido confeccionando, además de usar glosarios online (es importante ver su procedencia y posible utilidad).

Una vez hemos llevado a cabo la interpretación, es importante compilar el vocabulario que hemos utilizado y almacenarlo en nuestra base de datos terminológica o en una compilación de glosarios que tengamos. Es importante que almacenemos glosarios por temáticas diferentes y no compilarlos todos en un único archivo. Así, cuanto mayor información contengan nuestros glosarios, menor será el trabajo posterior que tengamos que llevar a cabo.

Llevar a cabo una documentación tan exhaustiva a veces es complicado, sobre todo para los intérpretes en los servicios públicos, ya que muchas veces avisan al intérprete con un día de antelación. Sin embargo, si tenemos el tiempo para documentarnos con paciencia, acudiremos a la jornada de interpretación con una seguridad mayor, una presión menor, y un estrés menor.

- En segundo lugar, sobre todo para el intérprete en los servicios públicos, es muy importante llevar a cabo una labor de contextualización de la interpretación que se va a llevar a cabo. Como ya hemos ido apuntando, para

los intérpretes en los servicios públicos, uno de los mayores temores es la situación psicológica en la que se encuentra el interlocutor extranjero, así como el posible vínculo que se pueda crear y la dificultad para actuar de forma consecuente para no crear ningún daño en el interlocutor con el que vamos a trabajar.

Al igual que es necesaria una labor de documentación para adquirir la mayor terminología, es nuestro deber mostrarnos activos y buscar algún contacto que nos pueda facilitar los datos principales del interlocutor extranjero, sin que suponga una vulneración a su privacidad. Con estos datos principales, nos referimos, principalmente, a la nacionalidad de esta persona.

Conocer su nacionalidad resulta vital, imprescindible. Con ella, podremos saber con qué contexto cultural vamos a trabajar. Una vez sabemos su nacionalidad, procedemos a realizar una nueva labor de documentación, para conocer la cultura de nuestro interlocutor. Es importante tener presentes varios puntos principales: religión, relaciones sexuales, relaciones de amor o familia, entre otros. Cada uno debe decidir el tema que le puede parecer controvertido. Para conocer su cultura, lo más óptimo sería poder hablar con otra persona perteneciente a esa nacionalidad, pero a través de internet seguramente encontremos también mucha información.

Esta información nos permitirá saber cómo actuar ante situaciones en las que la temática nos pueda parecer controvertida. Por otra parte, para acudir de la manera más relajada posible al evento, es importante llevar a cabo una labor de reflexión sobre el encuentro intercultural. Debemos ser conscientes de que nuestra labor principal es facilitar simplemente la información de un interlocutor a otro. Es cierto que en alguna ocasión actuaremos como mediador intercultural, pero no debemos tampoco obcecarnos en que podemos dañar a nuestro interlocutor por nuestra forma de actuar. Por ello, debemos concienciarnos de interpretar la información que quiera a transmitir el otro interlocutor de la manera más fiel posible, intentando interpretar de una manera que no le hagamos daño a la otra parte.

Una vez analizadas las técnicas que nos puedan facilitar el trabajo e impidan un aumento de estrés, hemos tenido la oportunidad de colaborar con un intérprete profesional, que no desvela su identidad, y que ha llevado a cabo dos interpretaciones, para que así podamos ver en una base práctica, las consecuencias del estrés en el intérprete. Para ello, ha realizado primero una interpretación sin conocer la temática del encuentro intercultural y más adelante, una segunda interpretación en la que sí le hemos facilitado la temática de la interpretación y ha podido llevar a cabo técnicas de relajación.

Podremos ver las diferencias y llegar a nuestra segunda hipótesis sobre el estrés durante la interpretación.

5.3 Aplicación en casos prácticos

En este último apartado hemos querido llevar a cabo la aplicación de las teorías para disminuir el estrés que hemos compilado basándonos en los problemas específicos que sufren los intérpretes en casos prácticos. No se trata de situaciones reales estos casos prácticos a los que hacemos referencia en este capítulo, sino dos casos prácticos en los que hemos tratado de exponer al intérprete a situaciones estresantes. Como ya hemos dicho, se trata de dos *role play*. En el primero, el intérprete ha interpretado sin conocer previamente la temática de la comunicación interlingüística, mientras que en el segundo, le ofrecimos esa temática con una semana de antelación y, además, le facilitamos las técnicas contra el estrés que habíamos preparado. Así, podemos ver como se diferencia una situación de la otra.

Queremos agradecer específicamente a Marta Barbadillo Ferrer y a Sara Escrivá Gómez, que participaron en la elaboración de las situaciones. Por otra parte, queremos agradecer al intérprete, que no ha querido desvelar su identidad, así como los dos actores que hicieron posible que se llevara a cabo la aplicación en casos prácticos.

5.3.1 Caso práctico sin preparación previa

La primera situación se trata de una interpretación en el ámbito sanitario. A continuación les ofrecemos un pequeño contexto y, seguidamente, con el guion presente, analizamos la actuación del intérprete. Recordemos que en esta primera situación, el intérprete no dispone de información previa y no ha realizado ninguna técnica de relajación.

El paciente, de origen inglés, entra en la consulta, con cita previa, ya que padece un fuerte dolor de piernas dolor de piernas. Se presenta el intérprete.

P = Paciente

M = Médico/Doctor

Presentación del intérprete

- El intérprete se presente tanto en inglés como en español. Se presenta primero en español, y lo hace con fluidez. Sin embargo, su presentación en inglés la lleva a cabo con demasiada rapidez y le notamos voz temblorosa y se confunde en la presentación, pero rectifica. En la presentación debemos sonar extremadamente seguros, y transmitirla con tranquilidad, ya que es la primera toma de contacto con nuestros interlocutores, y debemos transmitirles que somos profesionales en nuestro trabajo.

M: Buenas tardes. ¿Qué le ocurre?

Good afternoon. What seems to be the problem?

- El intérprete transmite la información del médico sin ningún tipo de problema.

P: Hi, Doctor. My leg really hurts when walking. It's an unbearable pain.

Hola, doctora. Me duele mucho la pierna cuando camino. Es un dolor insoportable.

- El intérprete dice doctor en vez de doctora. En un momento en el que no controlamos los nervios, no prestamos la atención suficiente a nuestra expresión en la lengua meta, y transmitir la palabra en otro género es un fallo muy normal. Además, omite la última frase *It's an unbearable pain*.

M: ¿Desde cuándo tiene esos dolores en la pierna?

When did the pain in your leg start?

- Transmite la información de manera correcta, aunque reformula para poder hacerlo. Esta reformulación la consideramos un acierto, porque no se queda bloqueado y consigue transmitir la información.

P: Well, I don't know, mmm, more or less, maybe a week ago, I think so. I can't even walk.

Bueno, no lo sé, mmm, más o menos, quizá, desde hace una semana, creo. No puedo ni andar.

- Transmite la totalidad de la información.

M: No se preocupe. ¿Cree que con el frío de estos últimos días el dolor ha aumentado? *Don't worry. Do you think that the pain has been increased these last few days by the cold?*

- Transmite, nuevamente, la totalidad de la información.

P: I don't think so, because it started before.

No, creo, porque empezó antes.

- El intérprete traslada la información sin ningún error.

M: Vale, perfecto. ¿Tiene más síntomas? Me explico, por ejemplo, dolor al intentar flexionar y estirar la rodilla o dificultades para flexionarla por completo.

Ok, perfect. Do you have any other symptoms? I mean, for example, do you feel any pain while bending and stretching the knee or difficulties to bending it completely?

- La dificultad aumenta y aparecen los primeros términos. Consigue traducir “síntomas”, pero en la segunda oración, aparecen en su voz los primeros síntomas de nerviosismo y estrés, a través de expletivos (*eee*), y no consigue traducir “flexionar y estirar”, por lo que opta por traducirlas por *move*.

P: Yes! That's it doctor.

¡Sí! Así es, doctor.

- La interpretación es correcta.

M: ¿Algo más?

Is there anything else?

- La interpretación es correcta.

P: Not really.

Nada más.

- La interpretación es correcta.

M: ¿Seguro?

Are you sure?

- La interpretación es correcta.

P: Yes.

Sí.

- La interpretación es correcta.

M: Por ejemplo ¿siente la pierna caliente de lo normal?
For example, do you think your leg is warmer than usual?

- Aunque logra transmitir la información, seguimos notando la voz demasiado temblorosa y el excesivo de expletivos. Además, en vez de traducir “caliente” por *warm*, lo hace por *hot*.

P: Yes, now that you say, I feel my leg very warm and crunches when I walk.

Sí, ahora que lo dice, noto la pierna muy caliente y cruje cuando camino.

- El intérprete omite la última unidad de sentido.

M: Creo que puede tratarse de artrosis de rodilla, pero le voy a hacer una serie de preguntas sobre sus antecedentes. ¿No le importa?

I think that it might be knee osteoarthritis, but I am going to ask you some questions about your family history. Do you think that is OK?

- Continúa el uso de expletivos y la voz temblorosa. Además, no consigue transmitir el término “artrosis de rodilla” por *osteoarthritis* y lo hace por *bone arthritis*. Tampoco consigue encontrar el término exacto para el término sanitario “antecedentes” y procede a hacer una explicación del término. Podemos ver que el intérprete sufre estrés en cuanto al vocabulario por no haber tenido la oportunidad de preparar la temática sobre artrosis de rodilla con antelación a la interpretación.

P: Of course you can, doctor.

Claro que puede, doctora.

- La interpretación es buena, aunque vuelve a confundir el género de la doctora.

M: ¿Tiene antecedentes patológicos en su familia que conozca?

Do you know if there is any history of disease in your family?

- Nuevamente, ante una dificultad terminológica, el intérprete opta por llevar a cabo una explicación de lo que significa “antecedentes patológicos”, para que el paciente logre comprender el sentido del mensaje aunque no le esté transmitiendo el término. Se completa el sentido, pero hay una falta de terminología.

P: Well, my dad had high blood pressure. He died of a heart attack. My mum is very healthy. Is this relevant for my problem?

Bueno, mi padre tenía la tensión arterial elevada. Murió de un ataque al corazón. Mi madre está muy sana. ¿Es importante para mi problema?

- En esta ocasión, el intérprete consigue trasladar todos los términos especializados y, además, toda la información que el paciente está dando.

M: Sí, es importante conocer los antecedentes para poder realizar un diagnóstico. ¿Algo más? ¿Antecedentes que usted conozca?

Yes, it is important to know the family history in order to make the diagnosis. Is there anything else? Any other history you may know?

- El intérprete consigue trasladar toda la información que el médico quiere comunicar. Además, desaparece la voz temblorosa y el uso de expletivos.

P: Well, my family tends to have circulation problems, but I think I don't have.

Bueno, mi familia tiende a padecer problemas circulatorios, pero yo creo que no.

- El intérprete consigue trasladar toda la información y continúa la estabilidad en su voz.

M: También me gustaría saber si practica algún deporte. ¿Qué deportes practica?
I would also like to know if you practice any sport. Which kind of sport?

- La conversación pasa a ser más distendida, lo que permite al intérprete continuar ese estado de relajación.

P: Well, I go to the gym every day and I play football on Monday, Thursday and Saturday. On Saturday we play matches and we almost always win.
Bueno, voy todos los días al gimnasio y juego al fútbol los lunes, jueves y sábados. Los sábados tenemos partido y casi siempre ganamos.

- El intérprete consigue seguir trasladando toda la información perfectamente. Por otra parte, hay una ausencia de términos especializados.

M: ¡Tiene un buen equipo! ¡Eso está bien! ¿Siente dolor al jugar?
You have a good team. That's cool. Do you feel any pain while playing?

- El intérprete transmite la totalidad de la información.

P: Well, this year I noticed some discomfort when running but now as I told you it's an unbearable pain. Doctor, is it serious? I'm not going to play again?
Bueno, este año noté ciertas molestias al correr, pero, como le digo, es ahora cuando el dolor se ha vuelto insufrible. ¿Es grave, doctora? ¿No voy a volver a jugar?

- El intérprete omite la unidad de *sentido but now as I told you it's an unbearable pain*. Además, vuelve a cambiar el género de la doctora.

M: Debería haber venido antes. Pero no se preocupe, como le he dicho antes, por los síntomas que describe, seguramente sea artrosis de rodilla.
You should have come before. But don't worry, as I told you before, as I can tell by the symptoms you refer it's probably knee osteoarthritis.

- Vuelven a aparecer términos especializados. Vuelve a optar por reformular y explicarle al paciente los problemas que padece.

M: Le voy a realizar una serie de exámenes físicos. Si no le importa, quítese los pantalones para poder examinarle la rodilla.

I am going to physically examine you. If you don't mind, take your pants off to examine the knee.

- El intérprete consigue trasladarle toda la información al paciente correctamente. Aparecen términos sencillos que no le suponen ningún problema y ,además, sigue mostrándose relajado ante sus dos interlocutores.

P: Ok, no problem.

Vale, sin problemas.

- El intérprete traslada perfectamente esta unidad de sentido.

M: Túmbese en la camilla, boca arriba. M: ¿Siente dolor al tocarle?

Lay down on the examination table, face-up. Does it hurt when I touch?

- El intérprete no consigue transmitir el término “camilla”, por lo que opta por traducir *table* y señalar a la camilla. Por otra parte, sí traslada el resto de información perfectamente.

P: Yes.

Sí.

M: Levántese y camine unos metros.

Stand up and walk a few meters.

- El intérprete transmite perfectamente la información que quiere comunicar la doctora.

M: Veo que tiene dificultad para levantarse y sentarse. ¿Es así?

I think you have difficulty standing up and sitting down. Is that right?

- El intérprete transmite perfectamente la información que quiere comunicar la doctora.

P: Yes.

Sí.

M: Cojea al caminar. ¿Nota hinchazón ahí? (Señala las articulaciones de la rodilla)
You walk with a limp. Do you feel a swelling there?

- No consigue transmitir “hinchazón”, y falla al sentido de la oración porque transmite *hurts*, por lo que el paciente no entiende realmente lo que le quiere transmitir la doctora. No es un fallo grave, pero, en otro contexto, podría incurrir en un fallo de diagnóstico y acarrear en un empeoramiento para el paciente. Vuelven a aparecer los temblores en la voz y el uso de expletivos y, además, se queda parado (deja de hablar) cuando aparece el término “hinchazón”.

P: Yes.

Sí.

M: ¿Cuándo camina el dolor aumenta y desaparece al sentarse?
When walking the pain increases and disappears when sitting?

- En esta ocasión, aunque logra transmitir perfectamente la información de la doctora, comienza titubeante y es algo que nuestros interlocutores pueden notar y que realmente piensen que no estamos llevando a cabo bien nuestra labor.

P: Yes, doctor.

Sí, doctora.

- El intérprete vuelve a confundir el género de la doctora.

M: Bien, la hinchazón que presenta es producto del aumento del líquido sinovial y la proliferación ósea. Como sospechaba lo que usted padece es artrosis en la zona de las rodillas. La artrosis es la enfermedad degenerativa más frecuente en las articulaciones y se considera la principal causa de discapacidad en los adultos de edad avanzada. Se caracteriza por el deterioro progresivo y pérdida final del cartílago articular con cambios reactivos en los márgenes de la articulación y el hueso subcondral. Otros síntomas que se asocian a esta enfermedad son debilidad muscular y deformación articular.

Well, the swelling is due to the increase of synovial/ joint fluid and bone proliferation. As I supposed, you have a knee osteoarthritis. Osteoarthritis is the most common degenerative disease affecting the joints and is considered to be the leading cause of disability among older adults. It is characterized by the progressive and eventual loss of the joint cartilage with reactive changes at the margins of the joint and the subchondral bone. Other symptoms accompanying this disease are muscle weakness and joint deformation.

- Aparece la primera unidad de sentido extensa y que contiene bastantes términos especializados. Omite la primera unidad de sentido: “Bien, la hinchazón que presenta es producto del aumento del líquido sinovial y la proliferación ósea”. Sí consigue transmitir el sentido del resto de la frase de la doctora, aunque emplea la reformulación ante el desconocimiento de términos especializados tales como “hueso subcondral” y “márgenes”. Pese a todo, si logra que el paciente entienda el diagnóstico que le está ofreciendo la doctora. Por la grabación que visualizamos, podemos apreciar que, seguramente debido a los nervios que está padeciendo, presenta dificultades con su toma de notas.

P: Is this serious, doctor? Will I be able to lead a normal life?

¿Y es grave, doctora? ¿Podré llevar una vida normal?

- El intérprete suspira antes de comenzar su intervención. Pese a que continúa cambiando el género de la doctora, transmite el sentido de la oración.

M: A pesar de no contar con una cura definitiva, si sigue el tratamiento que voy a recomendarle, podrá continuar haciendo vida normal y el dolor se reducirá considerablemente.

Although there is not a definitive cure, if you follow the treatment I'm going to recommend you, you will be able to continue with your normal life and the pain shall be substantially reduced.

- El intérprete transmite perfectamente la información, aunque sigue siendo abundante el uso de expletivos.

P: OK, thank you doctor. What is then the treatment I should follow?

Vale, gracias, doctora. Entonces, ¿qué tratamiento debo seguir?

- El intérprete transmite perfectamente la información y, además, el uso de expletivos y el temblor en la voz son menores, aunque no desaparecen.

M: De acuerdo. Para aliviar la inflamación y el dolor, debe tomar algún analgésico, como por ejemplo Ibuprofeno, cada 8 horas durante 10 días. Si le duele mucho, puede tomar un comprimido cada 6 horas en vez de cada 8. El Ibuprofeno funciona tanto como analgésico como antiinflamatorio, por lo que también reducirá la hinchazón de su rodilla. Por si acaso el dolor no desaparece, voy a recetarle también un relajante muscular, Myoslatan. Este medicamento puede tomarlo sólo una vez al día, por ejemplo antes de acostarse, ya que es un fármaco muy fuerte que puede afectar al bombeo del corazón e incluso causarle dependencia. Además, durante algunos días, puede combinar el tratamiento poniéndose paños calientes sobre la zona afectada y mantener la pierna en alto todo el tiempo que pueda, lo que facilita la circulación.

Ok, in order to relieve the pain and the swelling, you should take some painkillers, for instance Ibuprofen every 8 hours for 10 days. If it hurts really badly you may take a tablet every 6 hours instead of 8 hours. Ibuprofen acts as a painkiller and as an anti-inflammatory, so the swelling in your knee shall be also reduced. In case the pain does not disappear, I'm going to prescribe to you a muscle relaxant too, Myolastan. You may take this medicine only once a day, for example before going to bed, because it is a very strong drug and could affect to your heart pumping or even become dependent to it. Besides, for some few days, you may combine this treatment applying warm towels on the affected area and keep your leg elevated as long as possible, as it makes easier circulation.

- El intérprete se ve en la obligación de solicitar una aclaración, pero se dirige exclusivamente a la doctora, por lo que incurre en un fallo a la imparcialidad que debemos tener durante una interpretación. Además, confunde las horas de toma, por lo que la doctora debe puntualizar de Nuevo. En cuanto al resto de intervención, no comete ningún fallo más. En cuanto a su expresión oral, se mantiene el uso de expletivos, pero la voz ya no tiene temblores.

P: Wow, isn't that a huge amount of drugs?

¿No son muchos medicamentos?

- El intérprete transmite perfectamente la información.

M: No se preocupe, es la dosis normal en estos casos. A parte de la medicación, para que su recuperación sea óptima, deberá recibir otro tipo de tratamiento por parte de un fisioterapeuta. En primer lugar, lo más indicado serían algunas sesiones de magnetoterapia.

Don't worry, it's a normal dose in these cases. Besides medication, for optimal recovery, you should receive treatment by a physiotherapist. First, the best would be some sessions of magnet.

- El intérprete transmite toda la información de manera optima, salvo la traducción del término “magnetoterapia”, que dice “magnetotherapy” en vez de “magnet”.

P: What is that for?

¿Para qué sirve?

- El intérprete transmite perfectamente la información.

M: Sirve para regenerar los tejidos de la articulación y sus partes blandas. Para tratar la artrosis también son recomendables los infrarrojos. Es una cámara que emite calor superficial para aliviar la zona a tratar. El fisioterapeuta le hará también una serie de ejercicios y un masaje analgésico que reducirá el dolor. Estos ejercicios deben incluir contracciones isométricas, para fortalecer el cuádriceps y evitar la atrofia muscular por el desuso.

To regenerate tissues of the joint and soft parts. Infrared are also recommended to treat osteoarthritis. It is a camera that emits heat to relieve surface area to be treated. The physiotherapist will also make some exercises and analgesic massages to reduce pain. These exercises should include isometric contractions, to strengthen the quadriceps and prevent muscle atrophy from disuse.

- En esta ocasión, el intérprete interviene con voz temblorosa y destaca el uso excesivo de expletivos. Por otra parte, omite detalles importantes, como el término “infrarrojos” y la última unidad de sentido: “Estos ejercicios deben incluir contracciones isométricas, para fortalecer el cuádriceps y evitar la atrofia muscular por el desuso”. Por lo tanto, el paciente no obtiene una serie de datos importantes que repercutirán en su recuperación. El intérprete debería haber solicitado una aclaración a la doctora.

P: Ok, thank you, doctor. It looks like I'm going to need a lot of treatments in order to recover. But anyway, I can't continue with this pain.

Gracias, doctor. Parece que voy a necesitar muchos tratamientos para recuperarme. Pero no puedo continuar con este dolor.

- El intérprete transmite perfectamente toda la información que da el paciente.

M: No se preocupe, parece mucho, pero gracias a esto podrá llevar una vida normal y continuar practicando su deporte favorito.

Don't worry, it seems a lot, but thanks to this treatment you will develop a normal life and you will play your favorite sport.

- El intérprete transmite perfectamente toda la información que da la doctora.

M: Unas últimas recomendaciones. Evite caminar durante mucho rato seguido, sobre todo durante las primeras dos semanas hasta que el tratamiento empiece a tener efecto. Una vez termine con el fisioterapeuta, repita los mismos ejercicios que va a realizar ahora con él durante dos veces al día. Y siempre que esté en casa, intente poner la pierna en alto.

Some last recommendations. Avoid walking for a long time afterwards, especially during the first two weeks until treatment begins to take effect. Once finished with the physiotherapist, repeat the same exercises that will now carry out with him for two times a day. And whenever you're at home, try putting the leg up.

- El intérprete entiende perfectamente toda la información que quiere transmitir la doctora, por lo que se le nota mucho más relajado a la hora de interpretar. Transmite perfectamente toda la información, sin un excesivo uso de expletivos y sin ninguna alteración en la voz.

P: Ok, I will follow your instructions precisely. I want to recover as soon as possible!

Vale, llevaré a cabo estas recomendaciones de forma estricta. ¡Me quiero recuperar lo antes posible!

- El intérprete transmite la totalidad de la información.

M: Pues esto es todo. Si en dos semanas siente el mismo dolor, vuelva a verme.

Well, that's all. If the pain doesn't relieve in two weeks, come again.

- El intérprete transmite toda la información de la doctora.

P: Right, doctor. Thank you very much.

Vale, doctor. Muchísimas gracias.

M: Gracias a usted. Adiós.

Thank you. Goodbye.

Una vez hemos podido analizar la totalidad de la intervención de nuestro intérprete, y de nuevo agradeciéndole el ofrecimiento para participar en este proyecto, procedemos ahora a analizar los aspectos más importantes del desarrollo de la interpretación:

- El intérprete comenzó la propia presentación en un estado de nerviosismo que se podía palpar. Nuestros interlocutores no deben de ser conscientes de que estamos trabajando bajo niveles de presión que nos hacen estar padeciendo estrés.
- Los mayores focos de estrés y presión llegan a través de las dificultades que se le presentan al intérprete en cuanto a la terminología especializada de la sesión. No tenía la información previa, por lo que se vio muy dificultado en ese aspecto. Además, en las intervenciones de mayor duración, en las que había mayor presencia de términos especializados, tenía una dificultad considerable para su propia expresión oral.
- En las situaciones en las que el estrés es mayor, el intérprete tiene una expresión oral en la que prevalece el excesivo uso de expletivos (*eee*) y numerosas alteraciones en la voz, como temblores.
- El intérprete comete alguna omisión y un fallo de sentido, pero son fallos que han aparecido en algún momento puntual.

En conclusión, el intérprete consigue sacar adelante la interpretación, que no es mala. Sin embargo, se han cometido fallos, sobre todo en cuanto a terminología y su expresión oral, que se podrían haber evitado si hubiera podido llevar a cabo una documentación previa (en cuanto a la terminología), y seguramente el haber llevado a cabo técnicas de relajación le hubieran ayudado a parecer más seguro, porque los interlocutores habrán podido notar ese nerviosismo palpable. Esto nos hace ver que una preparación previa nos ayuda a llegar a la excelencia que se nos exige.

5.3.2 Caso práctico con preparación previa

En esta ocasión, durante la segunda situación nos enfrentamos ante una interpretación en el ámbito jurídico y policial. A continuación les ofrecemos un pequeño contexto y, seguidamente, con el guion presente, analizamos la actuación del intérprete. Recordemos que en esta segunda situación, el intérprete sí dispone de información previa, que le ofrecemos con una semana de antelación, por lo que ha podido llevar a cabo un plan de documentación y preparación terminológica. Por otra parte, también ha realizado las técnicas de relajación que ofrecemos anteriormente.

CONTEXTO: el ciudadano, que se llama Adam y es de origen inglés, llega a la comisaría, sin cita previa, para interponer una denuncia por agresión física. Se presenta el intérprete. Le han pegado una paliza, presenta diversas heridas (tiene el labio muy hinchado, la ceja rota), se muestra visiblemente agitado y no habla prácticamente español. Se ha llamado previamente a un intérprete para que pueda poner la denuncia, ya que hasta el momento no han podido llegar a ninguna conclusión a pesar de haber intentado hablar con el joven.

Presentación del intérprete

- El intérprete se presenta tanto en inglés como en español. Se presenta primero en español, y lo hace con fluidez. En esta ocasión, su presentación en inglés la lleva a cabo de forma relajada y le notamos una ausencia de voz temblorosa y se presenta perfectamente. En la presentación debemos sonar extremadamente seguros, y transmitirla con tranquilidad, ya que es la primera toma de contacto con nuestros interlocutores, y debemos transmitirles que somos profesionales en nuestro trabajo.

POLICÍA: Bueno, ahora que ha llegado la intérprete, vamos a intentar enterarnos de lo que ha ocurrido. Pero por favor, tranquilícese, con su actitud no facilita las cosas.

Well, now that the interpreter has arrived, we are going to try to understand what has happened. But please, calm down, with this attitude you are not making things easier.

- El intérprete comienza relajado la comunicación intercultural. Transmite bien el mensaje, y lo hace de manera coherente y con fluidez.

ADAM: It's been just awful!

¡Ha sido horrible!

- El intérprete transmite bien el mensaje.

POLICÍA: Bien, empecemos. ¿Cómo se llama?

Ok, let's start. What's your name?

- El intérprete transmite bien el mensaje.

ADAM: Adam Smith.

Adam Smith.

POLICÍA: Por favor, enséñeme el DNI o el pasaporte para que pueda confirmar su identidad.

Please, show me your ID or Passport in order to check your identity.

- Aparecen los primeros terminos, aunque sencillos, en la interpretación. El intérprete los resuelve y transmite de manera correcta. Además, el lenguaje y el discurso siguen siendo fluidos.

ADAM: Let me see... Mmmm shit I can't find it. I had it with me... Nice, here it is.

A ver.... Mmm mierda no lo encuentro. Sí que lo llevaba.... Nice, here it is.

- Aparecen las primeras palabras mal sonantes. El intérprete decide omitirla. En este caso, consideramos que es un error por su parte. En primer lugar, como bien dijo en la presentación “transmitiré todo lo que diga de manera fiel”, debemos mantenernos fieles al original. Por otra parte, el uso de palabras mal sonantes en determinados contextos pueden repercutir en una solución u otra, y no somos una parte que pueda ser resolutoria en esa decisión.

POLICÍA: Bien, Adam Smith con DNI 564786, nacido en Manchester el 21 de julio de 1990.

Well, Adam Smith with ID Number 564786, born in Manchester on the 21st July 1990.

- El intérprete transmite bien todos los datos. Demuestra una buena capacidad de toma de notas y memoria a corto plazo. En muchas ocasiones, los datos específicos, como números y fechas, son los que mayores problemas le plantea al intérprete.

ADAM: Yes, hey officer, why all this shit? I want to file a complaint!

Si, hey señor policía, ¿por qué toda esta mierda? ¡Quiero poner una denuncia!

- El intérprete vuelve a omitir una palabra mal sonante y el interlocutor tiene derecho a recibirla.

POLICÍA: Tranquilito, tranquilito, que vamos a empezar por el principio y esto nos va a llevar tiempo. Primero, ¿cuándo llegó a España y cuál es el motivo de su viaje?

Calm down, calm down, we are starting from the beginning and this is going to take long. First of all, when did you arrive to Spain and what is the purpose of your trip?

- El intérprete omite el principio de la oración: “Tranquilito, tranquilito”. Parece bastante seguro en la toma de decisiones y diríamos que está dispuesto a mediar, omitiendo aquellas unidades de sentido que pudieran resultar hirientes para los interlocutores.

ADAM: I came here for holidays with my aunt. We arrived to Santa Pola one week ago. The original plan was to travel to Elche after the weekend. My aunt has friends there, an old couple who has been living there for years. But in the hotel I met some English guys and we started to go out together, to the clubs and things like that. They were on their end-of-year trip. With my aunt it was sooo boring I just decided to stay with these guys for some more days and then meet my aunt on Thursday in Alicante to take the plane back to Manchester. My auntie left yesterday so I'm alone here now.

Vine aquí de vacaciones con mi tía. Llegamos a Santa Pola hace una semana. El plan original era viajar a Elche después del fin de semana. Mi tía tiene amigos allí, una pareja de ancianos que han vivido allí durante años. Pero en el hotel conocí a unos chicos ingleses y empezamos a salir por ahí juntos, a las discotecas y cosas así. Estaban de viaje de fin de curso. Me aburría taaanto con mi tía que decidí quedarme con estos chicos algunos días más y después quedar con mi tía en Alicante el jueves para coger el avión de vuelta a Manchester. Mi tía se fue ayer así que ahora estoy aquí solo.

- Nos encontramos ante la primera intervención extensa. En esta ocasión, el intérprete transmite prácticamente toda la información dada por el anunciante. Omite una pequeña unidad de sentido: “me aburría tanto con mi abuela”. La omisión, en esta ocasión, no supone una pérdida imprescindible de información. Sin embargo, debemos tener en cuenta el contexto de dicha interpretación y ser conscientes de que en una denuncia, como en este caso, se debe anotar todo lo que diga el denunciante, aunque esto no suponga una información vital para el transcurso de la denuncia.

POLICÍA: ¿Entonces estabas con estos chicos cuando ocurrieron los hechos?

So you were with these guys when the facts occurred?

- El intérprete transmite correctamente esta intervención del agente de policía.

ADAM: Yes, but as soon as things got nasty they disappeared.

Sí pero en cuanto las cosas se pusieron feas se evaporaron.

- El intérprete transmite correctamente esta intervención del denunciante.

POLICÍA: Vale, entonces cuéntame detalladamente que es lo que pasó.

Right, now tell me what happened in detail.

- El intérprete transmite correctamente esta intervención del agente de policía.

ADAM: We were chatting with some girls and a group of guys arrived and started to shout at us and threaten us.

Estábamos hablando con unas chicas y un grupo de tíos llegó y empezó a gritarnos y amenazarnos.

- Nos encontramos a continuación con una parte del encuentro intercultural en la que es vital la máxima relajación y concentración por parte del intérprete, puesto que se está tomando declaración y se debe transmitir el mensaje al completo. En esta ocasión, la intervención del denunciante no es muy extensa y es sencilla de transmitir, por lo que el intérprete consigue trasladar perfectamente toda la información al agente de policía.

POLICÍA: ¿Sabe que las chicas con las que estabais hablando eran prostitutas?

Do you know that the girls you were speaking with were prostitutes?

- Nuevamente, el intérprete transmite de manera correcta el mensaje del agente de policía.

ADAM: Fuck, no! Anyway it is not a crime to speak with whores as far as I know!

¡Joder, no! ¡De todas formas no es ningún delito hablar con putas hasta donde yo sé!

- En esta ocasión, el intérprete omite las palabras mal sonantes que el denunciante ha dicho. Recordemos que nos encontramos en la toma de declaración, y es importante que transmitamos todo lo que se dice en cada intervención.

POLICÍA: Te he dicho que te tranquilices. Vamos a empezar por el principio. ¿Qué habíais estado haciendo los chicos y tú, habíais bebido, cómo llegasteis a ese bar, etc., etc.

I have told you to calm down. Let's start with the beginning. What had you been doing, you and those guys, had you drunk, how did you arrive to that bar, etc. etc.?

- La conversación empieza a aumentar de tono, sobre todo por parte del agente de policía. Empizan a notarse los nervios por parte del intérprete. Aparecen los primeros expletivos, así como modulaciones en la voz, principalmente temblores. Sin embargo, sí consigue transmitir la pregunta que el agente de policía quiere hacer al denunciante. En esta ocasión, consideramos que el intérprete puede actuar como mediador y decirle a los interlocutores que intenten estar más relajados para que se logre una mejor comunicación.

ADAM: We left the hotel at 7. We wanted to have some fun. First, we had dinner in this German restaurant just beside the hotel. Then we went to the pub on the corner and had some drinks. We met some Catalonian guys there. Well, I think one of my friends, Mike, had already met one of them some other day at a club... Anyway, they told us to go to some party in the house of an Italian... We went there and stayed at the party till 4.

Salimos del hotel a las 7. Queríamos divertirnos. Primero, cenamos en ese restaurante alemán que está justo al lado del hotel. Después fuimos al pub que está en la esquina y nos tomamos unas copas. Allí conocimos a unos tíos catalanes. Bueno, creo que uno de mis amigos, Mike, le había conocido algún otro día en una discoteca... De todas formas, nos dijo que fuéramos a una fiesta que había en casa de un italiano... Fuimos y nos quedamos en la fiesta hasta las cuatro.

- Llegamos a una intervención que exige una máxima concentración por parte del intérprete en la memoria y en la toma de notas. Aparecen datos, como, por ejemplo, horas de salida y de llegada o lugares a los que han ido. En esta ocasión, el intérprete solicita una aclaración, y lo hace correctamente, al transmitírselo a los dos interlocutores. Pese a que siguen apareciendo expletivos y alteración en la voz, consigue transmitir la sucesión de los hechos, y lo hace sin cometer ninguna omisión.

POLICÍA: ¿Y qué hicisteis después?

And what did you do next?

- El intérprete transmite correctamente la pregunta.

ADAM: The party was getting bore. Everybody was so drunk... Almost half of the people were already sleeping on the coaches and even in the fucking floor. Then the Catalonian guy who told us to go there said he knew more places to keep on partying. We walked for a long time and appeared on the street where everything happened, as there were some clubs still opened.

La fiesta se estaba volviendo aburrida. Todo el mundo iba súper borracho...Casi la mitad de la gente estaba ya durmiendo en los sofás e incluso en el puto suelo. Entonces el catalán que nos había dicho de ir allí dijo que conocía más sitios para seguir con la fiesta. Andamos un buen rato y aparecimos en la calle donde pasó todo, ya que allí había algunas discotecas que aún estaban abiertas.

- El denunciante continúa relatando los hechos. Ahora bien, son unos hechos mucho más distendidos, sin ninguna cifra, y fáciles de retener, por lo que el intérprete lo transmite correctamente, sin omisiones y, además, desaparecen los expletivos y los temblores en la voz.

POLICÍA: ¿Cómo se llamaba la calle?
What was the name of the street?

- El intérprete transmite correctamente la pregunta del agente de policía.

ADAM: Mmm, I don't know, I can't remember. I can't remember any fucking name, we were really drunk.

Mmm, no lo sé, no me acuerdo. No recuerdo ningún puto nombre, estábamos muy borrachos.

- El intérprete transmite correctamente el relato de los hechos que da el denunciante. Nuevamente vuelve a omitir la palabra malsonante que se ha dicho.

POLICÍA: Bien, siga relatando lo que pasó. ¿Qué más sucedió?

Right, keep on telling what happened. What else happened?

ADAM: When we arrived there, everything was a shit. No fucking pub was opened, just this hole where we were. We went in, asked for a drink and went out to smoke. It was then when we saw this group of girls. We started to talk with them, they were too hot. Sam, a guy from our group who was really drunk, tried to grope her. He was a bit rude, but it wasn't such a big deal, the girl got annoyed and said something in another language to a big guy who was also by the door. This guy got into the club and went out with a bunch of guys as big as him who started to shout and threaten us. My friends shouted back, they shouldn't have done it but they were pissed. Suddenly, they started

to get violent and, I don't know how, my friends started to run and disappeared. I was between two cars so I couldn't escape. The guys turned to me and beat me up! Bloody bastards! If they hadn't been three I'd had done away with them!

Cuando llegamos allí, todo era una mierda. No había ni un puto pub abierto, sólo el antro donde estábamos. Entramos, nos pedimos una copa y salimos fuera a fumar. Entonces fue cuando vimos a ese grupo de chicas. Empezamos a hablar con ellas, estaban muy buenas. Sam, un chico del grupo, que iba muy borracho, intentó meter mano a una. Fue un poco bruto, pero no para tanto, la chica se enfadó y dijo algo en otro idioma a un tío grande que estaba también por la puerta. El tío ese entró y salió con un grupo de tíos tan grandes como él que empezaron a gritarnos y amenazarnos. Mis amigos les respondieron, no deberían haberlo hecho pero iban muy borrachos. De repente, empezaron a ponerse violentos y, no sé cómo, mis amigos empezaron a correr y desaparecieron. Yo estaba entre dos coches y no pude escapar. ¡Los tíos vinieron hacia mí y me pegaron una paliza! ¡Malditos cabrones! ¡Si no hubieran sido tres habría acabado con ellos!

- Nos encontramos de nuevo ante una intervención con una extensión mayor. En esta ocasión, sigue omitiendo las expresiones mal sonantes. Sin embargo, el intérprete transmite la información sin expletivos y alteraciones en la voz. Además, consigue transmitir perfectamente expresiones propias del idioma no nativo, en este caso, el inglés, y transmite la información importante del relato de los hechos.

POLICÍA: ¿Se acuerda de sus caras? ¿Podría identificarlos si volviera a verlos? ¿Qué podrías decirnos?

Do you remember their faces? Could you identify them if you'd see them again? What can you tell us?

- El intérprete transmite correctamente las tres preguntas que realiza el agente de policía.

ADAM: Absolutely, I remember their faces quite well. Have you nabbed them?

Por supuesto, me acuerdo muy bien de sus caras. ¿Los habéis pillado?

- El intérprete transmite correctamente tanto la respuesta del denunciante como la expresión *nabbed*, propia del lenguaje común inglés, pero no del especializado.

POLICÍA: Estamos investigándoles. Por la información que nos ha facilitado, estamos seguros de que se trata de una red de proxenetas que traen a prostitutas albanesas durante el verano a San Cugat para traficar con ellas y evidentemente ganar dinero. ¿Podría describirnos como eran físicamente?

We are investigating them. Due to the information provided to us, we are sure that it is a network of pimps who bring Albanian prostitutes during the summer to San Cugat to smuggle them and obviously make money. Can you describe how they looked?

- El intérprete transmite correctamente la última intervención del agente de policía. Por otra parte, en un primer momento confundió San Cugat y transmitió Santa Pola, pero supo corregirse en ese mismo momento y decir correctamente el nombre de la ciudad donde se dan los hechos.

ADAM: Shit! Can you do your work? It seems that here in Spain police doesn't work as well as in UK.

¡Joder! ¿Pueden hacer su trabajo? Parece que aquí en España la policía no funciona como en Reino Unido.

- En un primer momento, el intérprete se muestra inseguro y dubitativo, porque la intervención del denunciante es violenta, pero es capaz de calmarse y, en esta ocasión, transmitirla con la exactitud que el denunciante había hablado primero. Lo consideramos un acierto, ya que supera una situación de presión y estrés, y transmite correctamente el mensaje, aunque existan palabras mal sonantes, ya que el otro interlocutor tiene el derecho de recibir el mensaje de manera fiel.

POLICÍA: Mire... o se relaja y nos responde a lo que le preguntamos... o tendré que dar por finalizado el interrogatorio. Me está desesperando y no quiero perder los papeles.

Look ... relax and respond to what we ask or I will finish with the interrogation. I'm getting desperate and I don't want to lose control.

- El intérprete transmite correctamente la última intervención que realiza el agente de policía.

ADAM: Ok, ok... Sorry. Well, as far as I know, they don't seem to be spanish. I mean, spanish people are smaller, more latin. They were tall, very tall... with blue eyes, and... mmm, they were blond? Yes, they were. They were muscled, oh their muscles were as big as my whole body.

Vale, vale... Perdón. Bueno, que yo sepa, no parecían ser españoles. Bueno, los españoles son pequeñitos, más latinos. Ellos eran altos, muy altos, con ojos azules, y... mmm, ¿eran rubios? Sí, lo eran. Estaban fuertes, oh, sus músculos eran tan grandes como todo mi cuerpo.

- En esta ocasión, transmite perfectamente la descripción física que ha realizado el denunciante.

POLICÍA: Vale, muchas gracias. Efectivamente se trata de la red de proxenetas albaneses de la que le hablé. Estamos intentando cogerles y detenerles.

Okay, thank you very much. Indeed it is the network of Albanian pimps I told you about. We are trying to catch them and arrest them.

- El intérprete transmite correctamente esta intervención del agente de policía.

ADAM: And what's going to happen?

¿Y qué va a pasar?

- El intérprete transmite correctamente la pregunta del denunciante.

POLICÍA: Le mantendremos informado y se le informará de la fecha del juicio ya que tendrá que declarar. Muchas gracias por su ayuda y le recomiendo que durante el juicio esté más relajado. El secretario le devolverá ahora su documentación.

We will inform you and you will be informed about the date of the trial because you will have to state. Thank you very much for your help and I recommend you to be relaxed during the trial. The secretary will now give you back your documentation.

- Aunque aparecen expletivos por parte del intérprete, consigue transmitir correctamente la intervención del agente de policía.

ADAM: Oh thank you! And thanks to the interpreter and his/her work.

¡Oh, gracias! Y gracias al intérprete por su trabajo.

- Finalmente, el intérprete transmite correctamente la última intervención del denunciante.

Una vez hemos podido analizar la totalidad de la intervención de nuestro intérprete, y de nuevo agradeciéndole el ofrecimiento para participar en este proyecto, procedemos ahora a analizar los aspectos más importantes del desarrollo de la interpretación:

- El intérprete, en esta ocasión, comenzó la propia presentación en un estado de relajación que daba seguridad a los interlocutores. Nuestros interlocutores

no deben de ser conscientes de que estamos trabajando bajo niveles de presión que nos hacen estar padeciendo estrés.

- Los mayores focos de estrés y presión llegan a través de las dificultades que se le presentan al intérprete en cuanto al uso de palabras mal sonantes por parte de los interlocutores. Sí tenía la información previa, por lo que la terminología que pudiera aparecer no le supuso una dificultad añadida. Sin embargo, en las intervenciones de mayor duración, en las que había mayor presencia de datos específicos, tenía una dificultad considerable para su propia expresión oral.
- En las situaciones en las que el estrés es mayor, el intérprete tiene una expresión oral en la que prevalece el excesivo uso de expletivos (*eee*) y numerosas alteraciones en la voz, como temblores. Sin embargo, esta situación es considerablemente menor que en la primera situación en la que tuvo que interpretar.
- El intérprete comete alguna omisión, pero es un fallo que han aparecido en algún momento puntual y no ha afectado a la transmisión del mensaje.

En conclusión, el intérprete consigue sacar adelante la interpretación, y de manera más solvente que la primera interpretación. De hecho, la dificultad de esta situación de comunicación intercultural era más compleja que la primera. Por lo tanto, se demuestra que, sabiendo controlar las situaciones de estrés, y conociendo con anterioridad al día de la interpretación el contexto de la misma, somos capaces de realizar nuestra labor con mayor exactitud.

6. Conclusiones

Comenzamos este proyecto de investigación con dos hipótesis bastante claras que queríamos resolver. En primer lugar, queríamos llevar a cabo un estudio comparativo entre el intérprete de conferencias y el intérprete en los servicios públicos y el estrés que padecen durante su labor de interpretación. Queríamos resolver si el estrés que sufre el intérprete de una de las modalidades era mayor, menor, o simplemente igual o diferente, y saber por qué se produce ese estrés, cuáles son las razones que llevan a una persona a interpretar bajo presión. Para llevar a cabo este estudio, éramos conscientes de que no teníamos una gran base teórica previa, más allá de lo investigado sobre cada una de las modalidades, por lo que decidimos que nuestro proyecto fuera eminentemente práctico. Por ello, contactamos con varios intérpretes de ambas modalidades para llevar a cabo encuestas y pudimos entrevistar a dos intérpretes profesionales que, además, son docentes. De las encuestas y entrevistas pudimos sacar una respuesta a nuestra hipótesis, que mostraremos más adelante.

La segunda hipótesis con la queríamos desarrollar nuestro proyecto era bastante clara y sencilla. Pretendíamos conocer las mejores técnicas y ejercicios que permitieran a un intérprete acudir a su labor de interpretación con el menor estrés posible. Ahora bien, sí se había investigado bastante sobre esta hipótesis, en proyectos de investigación anteriores y otras monografías, por lo que dudábamos de lo innovador que podría llegar a ser nuestra hipótesis. Por ello, decidimos investigar lo ya escrito sobre esta temática, y junto a los resultados que habíamos extraído y analizado de nuestras encuestas a intérpretes profesionales, además de las entrevistas, pudimos clarificar que, hasta la actualidad, las investigaciones sobre técnicas de relajación para intérpretes se habían basado siempre en técnicas de relajación en sí. Es decir, para que un intérprete pudiera acudir con menores niveles de estrés, lo necesario es que lleve a cabo técnicas de respiración o relajación muscular, por ejemplo. Estamos de acuerdo con esta base. De hecho, nosotros hemos incluido una serie de técnicas de estas características en nuestras propuestas para disminuir el estrés durante la interpretación. Sin embargo, tras analizar las necesidades, carencias y dificultades para los intérpretes, pudimos ser conscientes que los mayores miedos y focos de estrés aparecen por cuestiones lingüísticas, tales como el vocabulario especializado, y cuestiones culturales, es decir, la dificultad para el trato con una persona de una etnia diferente. Por ello, nuestra gran baza en cuanto a una técnica de relajación fue inculcar a los intérpretes que tienen que lograr la máxima información posible sobre la temática de la interpretación y más adelante llevar a cabo la mejor documentación posible.

En primer lugar, quisimos llevar a cabo una presentación sobre la interpretación, es decir, mostrar qué es, qué modalidades existe o universidades que ofrecen un plan de estudios que incluye esta labor (Traducción e Interpretación. Además, en cada capítulo o apartado, a pesar de que el proyecto es eminentemente práctico, quisimos aportar una breve base teórica. Así pues, quisimos partir de la explicación (extensa) sobre el estrés laboral, para, más adelante, unificarlo con el estrés (laboral) durante la interpretación. Además de la base teórica, partimos de las encuestas y entrevistas que tuvimos la oportunidad de llevar a cabo, como ya les hemos explicado antes. Finalmente, quisimos probar nuestra hipótesis en una aplicación real. Para ello, preparamos una situación ficticia en la que un intérprete, que se prestó voluntario, tuvo que interpretar, en primer lugar sin llevar a cabo ninguna técnica de relajación, así como sin información alguna sobre la temática del encuentro intercultural, y una más adelante pudo realizar una interpretación habiendo preparado con una semana de antelación la temática de ese encuentro, así como llevando a cabo técnicas de relajación que le pudieran facilitar su labor y acudir con menos presión y estrés. Más adelante, analizaremos si efectivamente estas técnicas le ayudaron o no.

Comenzamos este proyecto analizando qué es la interpretación, así como las dos modalidades que hemos trabajado: interpretación de conferencias e interpretación en los servicios públicos. Además, quisimos mostrar al posible lector los diferentes tipos que existen, como, por ejemplo, consecutiva o bilateral, para que supiera cómo trabajamos los intérpretes. Finalmente, quisimos acabar mostrando cómo se puede acceder al aprendizaje de esta labor tan maravillosa, a nivel universitario, en España. Decidimos incluir este pequeño apartado para conocer la realidad de la enseñanza (de interpretación) en nuestro país, cómo ha evolucionado y el camino que queda por recorrer.

En el segundo apartado, hemos abordado el significado del estrés laboral. Para ello, hemos explicado las causas del estrés, por qué se da y sus consecuencias. Por otra parte, también hemos querido hacer una reflexión sobre el interés que han prestado las diferentes entidades internacionales, así como grupos gubernamentales, al estrés laboral, así como el trabajo y lucha realizados para combatirlo y prestarle al trabajador la mejor carrea laboral posible.

Durante el siguiente apartado, nos adentramos en el estrés para el intérprete. Después de una pequeña introducción a la temática, ofrecimos los resultados que nos ofrecieron diferentes intérpretes a los que pudimos entrevistar. Pudimos ver los diferentes resultados que nos ofrecieron y analizar las razones por las que sufren estrés durante la interpretación. También pudimos comprobar si llevan a cabo normalmente alguna serie de técnicas para combatirlo.

Más adelante, intentamos llevar a cabo una comparación sobre el estrés que sufre el intérprete de conferencias y el estrés que sufre el intérprete en los servicios públicos. Para ello, nos basamos en las encuestas que recibimos de diferentes intérpretes, así como las entrevistas a Arsenio Andrades Moreno y Zuzana Svakova. Además, quisimos ofrecer una breve reflexión sobre la situación de las dos modalidades en España. Queremos recalcar que somos conscientes de que la muestra que obtuvimos de encuestas es pequeña, debido a los intérpretes que decidieron participar. En un principio, no sabíamos si nos serviría de cara a observar el rendimiento del estrés, pero finalmente, consideramos que era una muestra suficiente para, junto a nuestra hipótesis y lo ya estudiado, asimilar qué factores nos llevan a padecer estrés.

Finalmente, ofrecimos una pequeña guía sobre técnicas de relajación y nuestra mayor baza, la documentación como técnica que disminuye el estrés para el intérprete. Más adelante, vimos y analizamos cómo pudieron afectar estas técnicas en un contexto real, a través de una simulación de una interpretación previa, en la que un intérprete, durante su primera intervención, no tenía información previa sobre la temática del encuentro intercultural, y tampoco había llevado a cabo ninguna técnica de relajación. En su segunda intervención, sí pudo documentarse y realizar estas técnicas.

Una vez finalizado el presente proyecto, procedemos a mostrarles las respuestas a nuestras hipótesis:

- Nuestra primera hipótesis era la comparación entre la interpretación de conferencias y la interpretación en los servicios públicos. Quisimos analizar si uno era mayor o menor, o si se daban por razones diferentes. Estudiamos las razones por las que el intérprete sufre estrés. Ahora bien, las conclusiones que pudimos sacar fueron las siguientes:
 - No existe ninguna razón lógica por la que afirmar que el intérprete de conferencias sufre mayor o menor estrés que el intérprete en los servicios públicos. Lo mismo sucede a la inversa. Sí podemos afirmar que, en la mayoría de los casos, el estrés aparece por razones diferentes.
 - El mayor foco de estrés para el intérprete de conferencias es la dificultad para transmitir el mensaje del orador, mayormente debido a la terminología especializada que pudiera aparecer. También le afecta la dificultad de comprensión del orador (acento, tono etc.)

- El mayor foco de estrés para el intérprete en los servicios públicos es la dificultad para llevar a cabo su labor, debido al vínculo que se crea con el interlocutor extranjero. Además, le afecta el hecho de poder dañar a esa persona debido a las diferencias culturales.
- Nuestra segunda hipótesis era el análisis sobre las técnicas que pudieran ayudar al intérprete a padecer menos estrés. Para ello, quisimos ver lo ya publicado sobre el tema, y pudimos ver que nunca se había valorado que la documentación lingüística y cultural previa puede ser la mejor técnica de relajación para la interpretación. Por ello, decidimos incluirla y una vez comprobado el efecto durante una situación laboral, concluimos que:
 - El intérprete acude a una interpretación con una seguridad mayor cuando ha podido preparar previamente la documentación lingüística y cultura. Además, las técnicas de relajación (respiración, relajación muscular y relajación cognitiva) permiten que acuda más relajado. Por otra parte, en los focos de mayor presión y dificultad, es capaz de actuar con firmeza y el resultado final de la interpretación es mucho más óptimo.

De cara al futuro, nos encontramos ante una temática y muy abstracta, y aunque pensamos que nuestras hipótesis han resultado positivas y prácticas, recomendamos a futuros investigadores que investiguen y profundicen más en el estrés durante la interpretación, para la mejor calidad de nuestro trabajo.

Impacto Psicológico. El estrés, causas, consecuencias y soluciones. Intérprete de Conferencias frente a Intérprete en los Servicios Públicos.

Bibliografía

Diccionario de la Real Academia Española de la Lengua: <http://www.rae.es/rae.html>

Espaiic: Asociación de los Miembros de AIIC en España:
http://www.espaiic.es/prof/2d_origen.html

Universidad Autónoma de Madrid:
http://www.uam.es/ss/Satellite/FilosofiaYLetras/es/1242658507137/contenidoFinal/Grado_en_Traduccion_e_Interpretacion.htm

Universidad de Alcalá:
http://www2.uah.es/traduccion/formacion/master_oficial_POP.html

Universidad de Alcalá: http://www2.uah.es/traduccion/profesorado/Svakova_Zuzana.html

Universidad de la Laguna: <http://www.ull-mic.com>

Universidad Complutense de Madrid, CES Felipe II:
<http://www.cesfelipesecondo.com/gradotraduccion.php>

Abril Martí, María Isabel (2006): *La interpretación en los Servicios Públicos: Caracterización como género, contextualización y modelos de formación. Hacia unas bases para el diseño curricular*. Tesis Doctoral, Granada.

Arumí Ribas, Marta (2011): *Modalidades de Interpretación*, Barcelona.

Del Pino Romero, Javier: *La interpretación de conferencias*.

García-Grau, Eugeni; Fusté Escolano, Adela; Bados López, Arturo: *Manual de entrenamiento en respiración*.

Hoyo Delgado, M.A. (1996): *Estrés laboral, Instituto de Seguridad e Higiene en el Trabajo*, Madrid.

Svakova, Zuzana (2012), “El intérprete médico en Reino Unido”, *Revista Traditor*.

Valero-Garcés, Carmen (2006): *El impacto psicológico y emocional en los intérpretes y traductores en los servicios públicos. Un factor a tener en cuenta*, Madrid.

Comisión Europea (2011): *Guía sobre el estrés relacionado con el trabajo: ¿La sal de la vida o el beso de la muerte?*, Oficina de publicaciones oficiales de las Comunidades Europeas, Luxemburgo.

Corporación Mutua (2008): *Stop al estrés: cómo gestionar el estrés laboral*, Barcelona.

Laboratorio Observatorio de riesgos psicosociales de Andalucía: *El estrés laboral como riesgo psicosocial: actividad preventiva y correctora*.

Ministerio de Asuntos Exteriores y Cooperación (2011): *Libro Blanco de la traducción y la interpretación institucional*, Madrid.

Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la Organización Mundial de la Salud (OMS) (1984): *Psychosocial Factors at Work: Recognition and Control*.
