

## Index

Index.....	1
Index of Tables and Figures.....	2
1. Resumen / Abstract.....	3
2. Introduction.....	5
3. Definition of Key Terms.....	7
3.1. Evolution of stress and its consequences.....	12
3.2. Work-related stress in the field of public service interpreting.....	16
3.3. Psychological training.....	18
3.4. Psychological profile.....	19
3.5. Stress in interpreting students.....	20
3.6. Existing materials for work-related stress prevention.....	21
3.7. Analysis of María Cordero Cid's research and stress prevention guide.....	28
4. Explanation of Methods.....	30
4.1. Interpreter Stress Survey.....	30
4.2. Interviews with mental health professionals.....	40
5. Data Analysis.....	44
5.1. Analysis of information obtained in interviews with mental health professionals.....	44
5.2. Data analysis of results obtained through Interpreter Stress Survey.....	46
6. Conclusion.....	62
6.1. Further Research Proposals.....	62
7. Bibliography.....	64
8. Annexes.....	67
8.1. Unaltered and Data.....	67
8.2. Responses to interviews with mental health professionals.....	79

## **Index of Tables and Figures**

### Tables

Table 1: Symptoms of burnout in the individual (NTP 705, 2011).....	10
Table 2: Hallmark signs, symptoms and key triggers of burnout, compassion fatigue and vicarious trauma (Sabo, 2011).....	16

### Figures

Figure 1: How the body reacts to stress (Hospital Employees Union, 2006).....	25
Figure 2: Areas of Expertise among Respondents (Interpreter Stress Survey).....	47
Figure 3: Years of experience among Respondents (Interpreter Stress Survey).....	48
Figure 4: Statement 1 (Interpreter Stress Survey).....	49
Figure 5: Statement 2 (Interpreter Stress Survey).....	50
Figure 6: Statement 3 (Interpreter Stress Survey).....	51
Figure 7: Statement 4 (Interpreter Stress Survey).....	52
Figure 8: Statement 5 (Interpreter Stress Survey).....	53
Figure 9: Statement 6 (Interpreter Stress Survey).....	54
Figure 10: Statement 7 (Interpreter Stress Survey).....	55
Figure 11: Statement 8 (Interpreter Stress Survey).....	56
Figure 12: Statement 9 (Interpreter Stress Survey).....	57
Figure 13: Statement 10 (Interpreter Stress Survey).....	58
Figure 14: Statement 11 (Interpreter Stress Survey).....	59
Figure 15: Statement 12 (Interpreter Stress Survey).....	60

## **1. Resumen / Abstract**

El estrés laboral es un fenómeno que afecta a todos tipos de profesionales en la sociedad contemporánea. El nivel de estrés depende de las exigencias específicas del trabajo tanto como la personalidad del profesional y el control que uno tiene sobre sus labores básicas y ambiente laboral general. El estrés es una reacción natural cuando uno ha de afrontar una situación difícil que surge en el lugar de trabajo y puede funcionar como un motivador. Sin embargo, cuando no se controla el estrés, puede llegar a niveles perjudiciales a la salud física, emocional y mental. Los que ejercen las profesiones asistenciales que tienen la función primaria de proveer servicios humanos están entre los más vulnerables a experimentar niveles aumentados del estrés. Aunque tradicionalmente no se ha incluido la interpretación en los servicios públicos como una profesión asistencial en la literatura académica, estos profesionales también son susceptibles a niveles peligrosos de estrés debido a la naturaleza de su trabajo.

El objetivo principal de esta investigación es comprobar la eficacia y la utilidad de una guía de prevención del estrés creada por una alumna antigua del Máster de Comunicación Intercultural, Traducción e Interpretación en los Servicios Públicos. María Cordero Cid diseñó esta guía bilingüe como un recurso útil para combatir y prevenir los efectos negativos del estrés. Su público es la población de intérpretes de los servicios públicos que se encuentran sin técnicas para navegar el ambiente a veces estresante y exhaustivo en el que trabajan.

Nuestra hipótesis afirma que la guía es eficaz y útil para estos intérpretes puesto que incluye una variedad de directrices generales para mantener una vida sana y consejos y ejercicios específicos para hacer antes, durante y después de interpretar. Algunas de las características que contribuyen al valor de la guía de prevención del estrés incluyen el uso del lenguaje cercano, la naturaleza concisa, la combinación de técnicas generales y concretas y la comodidad debido al tamaño pequeño. Para evaluar este valor y la eficacia de la guía, creamos un cuestionario sobre su contenido y el concepto del estrés laboral en el campo de la interpretación. Enviamos este cuestionario a intérpretes de los servicios públicos en los Estados Unidos con el fin de determinar el valor de la guía. Los resultados confirmaron que la guía es un recurso útil para muchas intérpretes, con rango de años de experiencia, por enseñarles técnicas preventivas y elevar la concienciación sobre los peligros del estrés laboral en la interpretación de los servicios públicos. Los resultados obtenidos a través de nuestro estudio también confirmaron la demanda para una guía así y predicen éxito para su uso futuro.

### **Referencia bibliográfica:**

Cordero Cid, María (2013) "Prevención del Síndrome de Burnout en Intérpretes en los Servicios Públicos" Trabajo Fin de Máster de la Universidad de Alcalá presentado el 3 de junio de 2013.

### **PALABRAS CLAVE:**

Interpretación, mediador, diccionarios y guías, impacto psicológico en la TISP, estrés laboral, prevención,

Work-related stress is a phenomenon that affects all types of professionals in contemporary society. The level of stress depends on the specific demands of the job as well as the personality of the professional and the control one has over their basic duties and general work environment.

Stress is a natural reaction to challenging situations that arise on the job and can act as a motivator. However, when stress goes unchecked, it can reach levels that are dangerous to one's physical, emotional and mental health. Those who practice helping professions which are dedicated to providing human services are among the most vulnerable to experiencing increased levels of stress. Although public service interpreting has not been traditionally included among these professions in academic literature, these professionals are also susceptible to dangerous levels of stress due to the nature of their work.

The main objective of this research is to determine the effectiveness and usefulness of a stress prevention guide created by a former student of the Masters in Intercultural Communication, Translation and Interpretation in Public Services. María Cordero Cid designed this bilingual guide (2013) as a helpful resource for combatting and preventing the negative effects of stress. Its audience is the population of public service interpreters that find themselves without a compass to navigate the often stressful and exhausting environment in which they work.

Our hypothesis states that the guide is effective and useful for these interpreters based on the fact that it includes an array of general lifestyle guidelines as well as specific tips and exercises to perform before, during and after interpreting sessions. Some of the characteristics that make this stress prevention guide valuable include its use of familiar language, its concise nature, the combination of both general and concrete techniques and its convenience due its small size. In order to gauge the validity and effectiveness of the guide, we created a questionnaire addressing its content and the concept of work-related stress within the field of interpretation. We sent this questionnaire to public service interpreters in the United States in order to determine the value of the guide. Our results confirm that the guide proves to be helpful to a range of interpreters, both beginner and expert, by teaching them preventive techniques and raising general awareness of the dangers of work-related stress in public service interpreting. The results yielded from our study also confirm the demand for such a guide and project success for its future use among interpreter populations.

Cordero Cid, María (2013) "Prevención del Síndrome de Burnout en Intérpretes en los Servicios Públicos" Masters Thesis, Universidad de Alcalá, presented 3 June 2013.

**KEYWORDS:**

Interpretation, mediator, dictionaries and guides, psychological impact in translation and interpreting in public services, work-related stress, prevention

## **2. Introduction**

Stress is a natural part of our daily lives. The stress we experience in relation to our jobs is called work-related stress. In these cases, it is generally characterized by a lack of control and/or abilities in the face of exceeding demands.

Work-related stress is experienced by a wide variety of professionals and employees. These people may have low or high strain jobs with varying degrees of social status. The helping professions (doctors, nurses, teachers, etc.) are among the jobs in which employees are most vulnerable to increase levels of stress. These professions are characterized by caring for others and generally center on the needs of the client.

The public service interpreter performs similar duties and functions in a variety of environments that include healthcare, legal and educational settings among others. Just as in the helping professions, public service interpreters are exposed to traumas and other challenging obstacles that may provoke a level of stress that becomes dangerous to one's physical, emotional and mental health (Valero-Garcés, 2006). In extreme cases, stress can lead to other conditions such as vicarious trauma, compassion fatigue and burnout (Maslach, 1980; Figley, 1995; Bontempo and Malcolm, 2012). These negative consequences of unchecked stress are not only detrimental to interpreters' performance on the job but also their sense of self and general state of well-being.

Whereas doctors and nurses work in a developed, professional field, the world of public service interpretation is still evolving in terms of the definition of the interpreter's role and the perception of the interpreter held by public service providers and the larger society. For this reason, while there is a multitude of resources on work-related stress and ways to prevent it from taking its toll in the helping professions, there is a lack of materials directed at public service interpreters as well as a lack of awareness regarding the issue of work-related stress and its possible negative consequences within the field.

The purpose of this paper is to analyze a stress prevention guide created by a former student of the Masters in Intercultural Communication, Translation and Interpretation in Public Services whose intended audience is public service interpreters (Cordero Cid, 2013). The guide was created to address to work-related stress and burnout in public service interpreter populations and raise general awareness of these issues among these professionals. It is replete with strategies to prevent and combat the negative effects of stress. It was designed with the intention of distribution electronically or as a form of pocket guide that is convenient and easy for interpreters to carry around and refer to through their busy workdays.

Our research strives to prove the hypothesis that this stress prevention guide is an effective and useful resource that is meant to be widely distributed among interpreter associations in order to reach the maximum number of professionals who might benefit from it. Our primary method for doing so was the creation of questionnaire regarding the guide's content and interpreters' experiences with work-related stress. This questionnaire was distributed to public service interpreters in order to determine their perception of the tips provided as well as the general level of awareness about work-related stress in the field.

By proving the effectiveness of the guide, we can further legitimize Cordero Cid's objective of providing interpreters with stress prevention techniques that are not only helpful but also do not require third-party involvement or unattainable outside resources. Assuring that interpreters develop appropriate coping mechanisms for dealing with stress will allow for a greater continued quality of performance. In addition, we seek to prove that the guide sparks a discussion of work-related stress in the field of public service interpreting and raises awareness of this issue among interpreters demonstrates its effectiveness. Hopefully, the distribution of a resource like this stress prevention guide will incite the addressing of work-related stress on an organizational level as well and more measures will be taken to deter its negative effects.

Due to the limitations of our study, (particularly limited access to real life interpreters), further research is undoubtedly necessary to provide a more detailed analysis of the guide's efficacy in preventing work-related stress. However, we are confident that the results obtained through research speak to the efficacy of the guide in assisting public service interpreters regulate and prevent stress.

In terms of organization of our project, we have divided our paper into three basic sections.

### **Section 1**

This section deals with our research of key terms such as work-related stress, vicarious trauma, compassion fatigue and burnout that was necessary in order to become familiar with the general topic of our project. It also includes an analysis of the materials Cordero Cid drew from in order to create her unique guide as well as the process itself by which she designed it.

### **Section 2**

The second section explains the process by which we created our questionnaire and the reasoning behind the statements included. Additionally, information is included regarding two interviews with mental health professionals which aided a greater understanding of work-related stress in the helping professions and prevention techniques implemented by these professionals. These interviews also served to verify a correlation between the experiences of practitioners of what have been traditionally considered the helping professions and public service interpreters.

### **Section 3**

The last section provides commentary on these interviews<sup>1</sup> and an analysis of the data acquired through our research.

---

<sup>1</sup> When discussing the content of these interviews, we will write in Spanish as they were conducted in this language.

### **3. Definición de conceptos claves**

Nuestro proyecto hace hincapié en el estrés laboral en el mundo de la interpretación en los servicios públicos y las consecuencias de este estrés que a veces provoca otros fenómenos tales como el desarrollo del trauma vicario, desgaste por empatía y el Síndrome de Burnout. Aunque nuestra investigación propia fue analizar la eficacia de la guía de Cordero Cid en combatir los efectos exhaustivos del estrés en poblaciones de intérpretes, en primer lugar investigamos estos conceptos para familiarizarnos más con el tema y avanzar nuestra percepción del estrés laboral. Lo consideramos importante informarnos adecuadamente del tema en términos generales para posteriormente aplicarlo al contexto de la interpretación en los servicios públicos ya que la guía se centra en ese ámbito.

Sin embargo, antes de enfocarnos en los recursos encontrados durante nuestra investigación, primero queremos proveer una definición de lo que es la interpretación en los servicios públicos para situarnos en el contexto de nuestro proyecto.

#### **La interpretación en los servicios públicos**

Ann Corsellis recoge una descripción sencilla en su libro *Public Service Interpreting: First Steps*:

La interpretación y traducción en los servicios públicos, como el propio nombre indica, es la interpretación y traducción que se lleva a cabo en el contexto de los servicios públicos con usuarios que no hablan la lengua mayoritaria del país. El término “servicios públicos” hace referencia fundamentalmente a los servicios que las autoridades centrales o locales proporcionan al público. Estos servicios incluyen los ámbitos jurídico, sanitario y toda una serie de servicios sociales como la vivienda, la enseñanza, el bienestar y la salud medioambiental. (Corsellis, 2010:5)

Encontramos definiciones parecidas en varias fuentes durante nuestra investigación. Por ejemplo, el registro nacional de intérpretes en los servicios públicos del Reino Unido describe esta profesión en el código de conducta profesional de la siguiente manera:

A “Public Service Interpreter” means an interpreter who works in the context of public services, such as the legal profession, health services and local government related services, which include housing, education, welfare, environmental health and social services. (National Register of Public Service Interpreters: Code of Conduct, 2011: 2)

Observamos una concordancia general entre estas definiciones pero cabe mencionar que a veces se refiere a la misma profesión como *community interpreting* o mediación intercultural. Algunas descripciones de *community interpreting* como la siguiente enfatizan el contexto fundamentalmente social en que trabajan estos intérpretes a diferencia de interpretación de conferencia o en situaciones diplomáticas. *Community interpreting* fue el tema principal de la segunda conferencia Critical Link. Hablando de las características fundamentales, Garber destaca cinco elementos importantes:

...The interpretation occurs in an interview setting. The interlocutors are nearly always a professional or paraprofessional service provider (or group of service providers) and one or more individuals who need or want the services ("client"); - the interpretation arises out of some sort of crisis in the life of the client; - if communication is misunderstood, the crisis for the client is

exacerbated. In addition, the service provider is exposed to increased liability; - as well as speaking different languages, the interlocutors frequently lack any familiarity with each other's culture; - the service provider holds nearly all of the power in the relationship, including the power to provide or withhold the needed service. (Garber, 1998: 16)

También comenta los objetivos principales de los interlocutores:

For the client, the interpreted communication nearly always has the purpose of getting some kind of service or alleviating some danger to himself or to his family. For the service provider, the purpose of the communication is to gather information, assess eligibility, provide services of some kind, make a referral or communicate a decision. (Garber, 1998: 17)

Es la responsabilidad del intérprete facilitar la comunicación entre estos dos grupos mientras mantienen un estricto código de ética y conducta. Después de repasar los códigos deontológicos de varias asociaciones de intérpretes (AUSIT, IMIA, AIIC, WASLI, RID, etc.), es claro que suelen subrayar cuatro principios básicos: la precisión, la imparcialidad, la integridad, y la confidencialidad. Comentaremos el tema de la confidencialidad cuando abordamos el tema de estrés para intérpretes en los servicios públicos y la idea de supervisión.

Cabe destacar que existe una falta general de regularización y profesionalización en el ámbito de la interpretación de los servicios públicos. (Campos-López, 2003: 3) El hecho que no existe un término universal para los intérpretes que trabajan en contextos de los servicios públicos no necesariamente refleja esa falta sino las situaciones y necesidades variadas y distintas de cada país y comunidad. (Wadensjö, 2007: 5). Tendremos esto en cuenta más adelante en el texto cuando hablamos de la necesidad de materiales para la prevención del estrés para estos intérpretes.

Antes de seguir con una descripción del estrés laboral, queremos también mencionar el alto porcentaje de materiales encontrados durante nuestra investigación que versan directamente sobre intérpretes de signos. Por ejemplo, uno de los artículos más reveladores que leímos fue “An ounce of prevention is worth a pound of cure: Educating interpreters about the risk of vicarious trauma in healthcare settings” (Bontempo y Malcolm: 2012). Los autores no sólo explican los factores que contribuyen a la presencia de *burnout* en los intérpretes (en el ámbito sanitario concretamente) sino que también hacen hincapié en la importancia de prevención que es sin duda un punto de enfoque principal de nuestro trabajo.

Bontempo ha trabajado como intérprete de signos durante 23 años y también ha sido profesora de formación de intérpretes durante 17 de ellos según la biografía publicada en la web de *Journal of Interpretation*. Hemos considerado importante mencionar su experiencia como intérprete de signos porque parece que a cierto nivel, la literatura relacionada con la educación de estos intérpretes está más avanzada, quizás por el factor añadido de trabajar con las personas sordas ha provocado una mayor conciencia de los componentes estresantes de este tipo de trabajo y además, de su importancia para asegurar una calidad de trabajo y para preservar la salud física, mental y emocional del intérprete. La extensa cantidad de materiales y recursos sobre el estrés, el trauma vicario, el desgaste por empatía y el Síndrome de Burnout (términos que definiremos más adelante) sugiere que dentro del campo de la interpretación, la interpretación de signos se encuentra en uno de los ámbitos más maduros y profesionalizados.

En un artículo sobre la formación de *community interpreters*, Napier (2012) aborda el tema de los intérpretes de signos como líderes de la discusión de la profesión en el ámbito de los servicios públicos ya que la necesidad de interpretación de signos surgió en el contexto de la comunidad y no de las conferencias como la interpretación del lenguaje hablado. Hace referencia a unos expertos del campo (Metzger, Roy, Turner) que son autores de varias fuentes que debaten el papel de estos intérpretes y la complejidad de su trabajo ya que forman una parte esencial del dialogo entre cliente y profesional.

Sin perjuicio de que la guía que analizaremos y los intérpretes entrevistados y encuestados no son intérpretes de signos, aprovecharemos de los descubrimientos de investigadores en este campo. Hemos considerado útil incluir estos recursos porque las circunstancias principales sobre cómo y por qué los intérpretes experimentan el estrés y los peligros de ese estrés en la salud son aplicables a otros intérpretes, pues afrontan los mismos problemas, sobre todo en el ámbito de los servicios públicos donde hay una mayor probabilidad de enfrentarse con situaciones traumáticas. En cualquier caso, las definiciones más importantes del trabajo son las siguientes.

### **El estrés en el mundo laboral**

Hemos considerado importante proveer una explicación breve del estrés laboral en términos generales ya que forma parte del enfoque principal de nuestro trabajo. También, para que quede claro el concepto de estrés laboral, es importante diferenciarlo del estrés experimentado por razones personales que es simplemente una realidad de la vida.

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS) (2004: 3-8), el estrés laboral se caracteriza por una relación desigual entre las capacidades del empleado y las tareas que se le exigen el trabajo. En un manual que forma parte de una serie de publicaciones para la protección de salud de los trabajadores (disponible en español, inglés, francés y japonés) los autores Leka, Griffiths y Cox explican que el estrés laboral es “la reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación.”

Además, esta doctrina expone que el estrés laboral no es lo mismo que la presión que sentimos en la vida diaria por factores personales. Se explica que existe una relación entre los dos tipos de estrés: “el estrés aparece cuando esa presión se hace excesiva o difícil de controlar.”

Se reconoce, en el mundo laboral, que el estrés existe como un peligro real que provoca consecuencias negativas para la salud mental y física de los trabajadores tanto como para el funcionamiento de las empresas donde trabajan. Dispone la guía que “un trabajador estresado suele ser más enfermizo, estar poco motivado, ser menos productivo y tener menos seguridad laboral; además, la entidad para la que trabaja suele tener peores perspectivas de éxito en un mercado competitivo.”

Otra definición proporcionada por Bontempo y Malcolm (2012: 105) es la siguiente; el estrés laboral consiste en “the state that people experience when they perceive that the demands being placed upon them exceed the internal or external supports and coping resources they are able to mobilize.” Esta explicación resulta más completa para nuestro objetivo este proyecto puesto que fue escrita por personas que ejercen la profesión de interpretación y, además, implica que el nivel

del estrés no siempre tiene que ver con la falta de una aptitud para manejarlo. Es posible que un trabajador sí disponga de los mecanismos de enfrentamiento necesarios, sin embargo, debido a la intensidad de una situación determinada, le falte la capacidad de aplicar aquellos mecanismos en el momento concreto de que se trate.

Una nota técnica de prevención (NTP) publicado por el Ministerio de Trabajo de Asuntos Sociales del Gobierno Español nos advierte de los peligros de experimentar el estrés de forma continua sin tomar los descansos apropiados. Nos asegura que aunque el estrés es una parte normal de la vida, hay varias técnicas para reducir su efecto si empeora en este caso si se convierte en fatiga. Por último, nos explican un poco de los buenos hábitos que uno debe mantener para evitar que el estrés aumente a un nivel no saludable:

En general, cada persona tiene unas necesidades de descanso que suele cubrir con cierta regularidad a lo largo de cada día y esto es lo que constituye su patrón de descanso. La cantidad y calidad características del patrón de descanso afectan a la capacidad de resistencia del organismo ante la fatiga. En concreto, la mala higiene del sueño interfiere en la actividad de la persona provocando no sólo somnolencia sino también síntomas de fatiga mental (problemas de concentración, irritabilidad, etc.). Normalmente, en algún momento de la vida se presentan circunstancias que rompen temporalmente el patrón de descanso. Por ejemplo: las modificaciones de la vivienda por obras o traslados, los cambios en el núcleo familiar por incorporaciones o ausencias, etc. Las alteraciones temporales del patrón de descanso son una forma de respuesta normal ante circunstancias como las ya mencionadas y remiten espontáneamente conforme se reestructura la nueva situación y se resuelven los problemas. Sin embargo, cuando estas alteraciones se hacen repetitivas conviene estudiar su origen para recuperar la normalidad y ayudarse, si es preciso, con algunas medidas tales como: reducir la ingesta de bebidas excitantes, no tomar bebidas alcohólicas (pues interfieren en el sueño profundo), seguir un horario regular, realizar ejercicio de forma moderada y en caso necesario, pedir ayuda a un profesional. (Ministerio de Trabajo de Asuntos Sociales:NTP 445, 1997).

Otra NTP publicada en los últimos años cuya tema es el desarrollo del estrés al Síndrome de Burnout incluye una tabla informativa de todos los síntomas que pueden manifestar en el individuo. Sirve para que el empleado reconozca la aparición del síndrome y practique métodos de prevención:

PARA EL TRABAJADOR
A. Psicosomáticos: cansancio hasta el agotamiento y malestar general (que, a su vez, median en deterioro de la calidad de vida), fatiga crónica y alteraciones funcionales en casi todos los sistemas del organismo (cardiorrespiratorio, digestivo, reproductor, nervioso, reproductivo, etc.) con síntomas como dolores de cabeza, problemas de sueño, úlceras y otros desórdenes gastrointestinales, pérdida de peso, molestias y dolores musculares, hipertensión, crisis de asma, etc. B. Conductuales: conducta despersonalizada en la relación con el cliente, absentismo laboral, desarrollo de conductas de exceso como abuso barbitúricos, estimulantes y otros tipos de sustancias (café, tabaco, alcohol, etc.), cambios bruscos de humor, incapacidad para vivir de forma relajada, incapacidad de concentración, superficialidad en el contacto con los demás, comportamientos de alto riesgo, aumento de conductas hiperactivas y agresivas. C. Emocionales: predomina el agotamiento emocional, síntomas disfóricos, distanciamiento afectivo como forma de autoprotección, ansiedad, sentimientos de culpabilidad, impaciencia e irritabilidad, baja tolerancia a la frustración, sentimiento de soledad, sentimiento de alienación, sentimientos de impotencia, desorientación, aburrimiento, vivencias de baja realización personal, sentimientos depresivos. D. Actitudinales: actitudes de desconfianza, apatía, cinismo e ironía hacia los clientes de la organización, hostilidad, suspicacia y poca verbalización en las interacciones. E. Sociales y de relaciones interpersonales: actitudes negativas hacia la vida en general, disminuye la calidad de vida personal, aumento de los problemas de pareja, familiares y en la red social extralaboral del sujeto (debido a que las interacciones son hostiles, la comunicación es deficiente, no se verbaliza, se tiende al aislamiento, etc.).

Tabla 1: Síntomas de *burnout* a nivel individual (NTP 705, 2011)

Hemos verificado que existe una gran cantidad de materiales sobre el estrés como fenómeno general en el mundo laboral. Existe una variedad de organizaciones nacionales, internacionales y gubernamentales que definen el estrés, los potenciales peligros de ello, y cómo evitar que supere un nivel perjudicial. También añadimos que aunque estos materiales son minuciosos en sus largas exposiciones sobre el estrés laboral, pocos explican el fenómeno y los métodos para combatirlo de forma breve y concisa. Por el contrario, sí lo hace la guía de prevención del estrés analizada en este proyecto.

### **El estrés laboral en las profesiones asistenciales**

Cuando se habla del estrés laboral, con mucha frecuencia se centra en el ámbito de las profesiones asistenciales (*helping professions* o *human services professions* en inglés). Unos ejemplos concretos de profesiones asistenciales son enfermeras, médicos, psicólogos y profesores. Pines, Aronson y Kafry explican cómo las profesionales asistenciales forman una parte importante de la sociedad contemporánea y porque inherentemente provocan cierto nivel de estrés:

In modern industrial societies professional organizations perform many of the functions traditionally met by the extended family or community. This is particularly true in the treatment of person and interpersonal problems. The result is a large number of medical, educational, social and psychological services. These human services are performed by millions of professionals who share three basic characteristics: (1) they perform emotionally taxing work; (2) they share certain personality characteristics that made them choose human service as a career; and (3) they share a “client-centered” orientation...In the human services professions, people work with others in emotionally demanding situations over long periods of time. The professionals are exposed to their clients’ psychological, social and physical problems and are expected to be both skilled and personally concerned. (Pines, Aronson y Kafry, 1981: 48)

Enfatizan que las personas que suelen elegir una profesión en que la función primaria es ayudar a otros son sensibles y empáticas, haciendo que la experiencia de trabajar con otras personas que sufren sea especialmente agotadora para ellos. También afirman que las exigencias particulares de un trabajo y los recursos disponibles para el profesional influye el nivel de estrés. (48)

Hablando más del perfil psicológico de profesionales que trabajan en circunstancias del sufrimiento humano, puede que el profesional mismo haya experimentado un trauma y por eso, exista una vulnerabilidad al estrés más alta. Acinas (2012: 3) subraya esta posibilidad cuando dice que “Los traumas no resueltos del trabajador pueden ser activados por la situación del paciente y su familia.” También, afirma que “quienes trabajan con niños están más expuestos, dado que el sufrimiento infantil afecta más intensamente.”

Aunque tradicionalmente no se ha incluido la interpretación en los servicios públicos en la literatura sobre profesiones asistenciales, una característica principal de este trabajo es ayudar al usuario de los servicios públicos a comunicarse con el proveedor y, por lo tanto, asegurar que el usuario reciba los servicios adecuados. Los recursos que existen para abordar este tema en el campo de la interpretación, como la guía creada por Cordero Cid, son particularmente significativos para ampliar el conocimiento de la presencia del estrés en esta profesión.

Cabe destacar que existe mucha investigación sobre el estrés laboral y *burnout* en otras profesiones que no son asistenciales. Argumentan que individuos que trabajan en otros ámbitos

no sociales pueden experimentar el estrés a un nivel que desarrolla el Síndrome de Burnout y que estas condiciones que tiene las mismas características que en el sector de los servicios humanos. Cada profesión tiene sus presiones y ansiedades únicas que dependen del trabajo en sí y el contexto en que desempeña ese trabajo. (Pines, Aronson y Kafry: 1981, 51-52).

### **3.1. La evolución del estrés laboral y sus consecuencias**

Ahora que hemos repasado el concepto del estrés laboral en términos más generales, pasamos a las posibles ramificaciones que pueden ocurrir a los individuos que sientan un estrés que supera un nivel moderado. En los siguientes párrafos, explicaremos los fenómenos del trauma vicario (*vicarious trauma, vicarious traumatization*), el desgaste por empatía (*compassion fatigue, empathy fatigue*) y por último el Síndrome de Burnout (*Burnout Syndrome, burnout*).

La guía que analizaremos más adelante tiene el objetivo de evitar que el estrés llegue a un nivel que estos fenómenos desarrolleen en el individuo. Es importante entender bien las varias consecuencias sobre todo para las personas que ejercen profesiones asistenciales si no disponen de los mecanismos de enfrentamiento adecuados que les sirven combatir los efectos negativos del estrés. Aunque están relacionados, es importante definirlos ya que configuran una parte importante de la información de nuestro proyecto.

#### **Trauma vicario:**

Cuando hablamos de las profesiones asistenciales, nos ubicamos en un ámbito laboral donde los trabajadores muchas veces se enfrentan a situaciones traumáticas de un grado variante. Esta exposición a historias de trauma es debido al hecho de que los usuarios de los servicios públicos (y a veces servicios privados tal como sesiones de psicoanálisis no suministradas por el gobierno) pueden haber experimentado un trauma y lo tienen que contar al profesional que presta el servicio.

En los años noventa, Blair y Ramones (1996: 24) nos explicaban un fenómeno conocido como trauma vicario (*vicarious trauma* o *vicarious traumatization* en inglés) en el *Journal of Psychosocial Nursing*. Dicen que “The endless stories of violence, cruelty, exploitation and atrocity; the emotional impact of experiencing another’s terror, pain and anguish; and the continual exposure to the darkest aspects of the human condition can produce symptoms strikingly similar to the post-traumatic symptoms of their patients.”

Un estudio llamado “Vicarious Trauma: The Silent Stressor” analiza el afecto del trauma vicario y el desgaste por empatía en los trabajadores de los sistemas judiciales de los estados de California y North Dakota. Aunque el estudio no está dirigido directamente a los intérpretes que trabajan en estos sistemas, al estar en el tribunal a la vez que estos otros empleados están sujetos a los mismos traumas. Explican los varios síntomas del trauma vicario: ansiedad, dificultad de dormir, incapacidad de concentrarse, sentir agobiado, cambios en apetito, apatía, ira, etc. (Mattinson 2012: 7).

La autora crea una metáfora que nos ha parecido útil para llegar a entender las consecuencias de ser testigo de las historias de trauma en el tribunal, una situación en que los intérpretes de los servicios públicos también se encuentran en ocasiones. Ésta manifiesta (2012: 25) que “For

courtroom staff, Vicarious Trauma is like second-hand smoke. The staff is not considered a party to any of the court cases, yet being in the courtroom exposes them to a dangerous side effect.”

Podríamos decir lo mismo para los intérpretes; en el hospital los médicos no les consideran parte del intercambio, sino un conducto o un mensajero para facilitar la comunicación. Sin embargo, sin duda alguna forman parte de la consulta por tener que procesar lo que dicen los otros individuos e interpretarlo con precisión.

En el caso del intérprete, no sólo tiene que escuchar la historia del trauma sino también, traducirlo a la lengua meta, a veces usando la primera persona. Un artículo publicado en un circular de la National Association of Judiciary Interpreters and Translators (Estados Unidos) nos provee una imagen descriptivo de cómo puede ser un día en la vida de un intérprete en el tribunal y como le puede afectar el trauma vicario:

Any given day for a court interpreter can consist of interpreting victim accounts – including minute details of sexual assault, child abuse, human trafficking, domestic violence, murder, or other violent acts. Additionally, interpreting calls for the information to be processed and conveyed to various parties at a high standard of accuracy and skill, thus requiring significant attention and energy...An interpreter is the only one who initially understand the LEP [limited English proficient] individual. Moreover, the interpreter speaks in the first person, which sometimes can inadvertently create an emotional bond. This can make it more difficult to separate professional and personal feelings, and the outcome of a case can affect an interpreter long after the case is completed. This is particularly significant since empathy, or the ability to identify and understand another's emotions and situation, is a skill commonly utilized when performing interpreter services. (Rana, Shah y Chaudhuri, 2010: 6-7)

Con esta descripción, ha quedado más claro los potenciales peligros de interpretar en los servicios públicos y que son una realidad que los intérpretes han de afrontar si quieren mantener no sólo una calidad de su trabajo sino también un estado sano de su salud mental y física.

Para concluir, la literatura sobre el trauma vicario enfatiza su influencia en la vida profesional y personal. También, los efectos de ello son cumulativos y permanentes. Saaktvine y Pearlman (1995: 152) ofrecen una descripción de estos efectos emocionales y mentales. “They include significant disruptions in one’s sense of meaning, connection, identity, and world view, as well as in one’s affect tolerance, psychological needs, beliefs about self and others, interpersonal relationships, and sensory memory, including imagery.”

### **Desgaste por empatía**

El concepto de “compassion fatigue” o “empathy fatigue”, (que se ha traducido a desgaste por empatía en español), primero fue mencionado en una revista para enfermeras por Joinson (1992: 116-122) como una forma de *burnout* experimentado por personas que ejercen profesiones asistenciales. Unos años después, Figley (1995: 7) comparó este fenómeno al estrés traumático secundario con las siguientes características: “the natural consequent behaviors and emotions resulting from knowing about a traumatizing event experienced by a significant other—the stress resulting from helping or wanting to help a traumatized or suffering person.” Sin embargo, esta descripción se centra más en lo que experimenta una persona cuando un ser querido está sufriendo. Con respecto a la experiencia de profesionales, expone la siguiente: “There is a cost to caring. Professionals who listen to clients’ stories of fear, pain and suffereing may feel similar

fear, pain and suffering because they care. Sometimes we feel we are losing our sense of self to the clients we serve.” (1995: 1).

El desgaste por empatía tiene consecuencias negativas para el individuo que ejerce una profesión asistencial y su capacidad de asistir a sus clientes. Esto es debido al hecho de que el profesional empieza a dudar su sentido de identidad. Cerney explica este fenómeno en más detalle:

“This affront to the sense of self experienced by therapists of trauma victims can be so overwhelming that despite their best efforts, therapists begin to exhibit the same characteristics as their patients—that is, they experience a change in their interaction with the world, themselves and their family. They may begin to have intrusive thoughts, nightmares and generalized anxiety. They themselves need assistance in coping with their trauma. (Cerney, 1995: 192)

Cabe destacar que es posible que el intérprete no sea consciente de los riesgos que corre. En su propuesta sobre cómo apoyar a los intérpretes que trabajan en el ámbito de salud mental, Arlyn Anderson (2011: 3) nos advierte de la vulnerabilidad aumentada cuando la persona que ejerce una profesión asistencial no reconoce la empatía que aporta a sus clientes. “Compassion or empathy that is unconscious to the interpreter, whether due to the professional role and mental rigors of the interpreting process, or perhaps because it has been deemed unsuitable by the interpreter him or herself, may ultimately put the individual at greater risk of occupational stress, such as compassion fatigue.”

Volveremos al estudio de Anderson más adelante cuando analicemos materiales y recursos existentes para ayudar al intérprete a manejar el desgaste por empatía y otros factores estresantes que forman parte del trabajo.

### **El Síndrome de Burnout**

Durante el tiempo en que trabajó en dispensarios médicos, el psicólogo estadounidense Herbert Freudenberger (1974: 159-165) acuñó este fenómeno de sentirse quemado por el trabajo como *burnout* cuando empezó a experimentar fatiga y frustración con su trabajo. Una psicóloga contemporánea de los años setenta, Christina Maslach, hizo una investigación con empleados del sistema sanitario y servicios humanos y sus reacciones a la hora de afrontar el estrés en el trabajo, ampliando el conocimiento de este concepto. Se caracteriza *burnout* como un estado de agotamiento extremo en el individuo o a nivel organizativo que puede provocar una perspectiva cínica hacia el trabajo y los clientes, una moral baja reflejada por la rotación alta de personal y el consumo de sustancias. (1980: 99).

La definición de este síndrome en el portal de salud Onmeda (Rodelgo, 2012) incluye características parecidas pero se centra en sus consecuencias a nivel individual. Lo describe como una condición que “denota un estado de completa fatiga física, emocional y mental, acompañado de una disminución de la capacidad de rendimiento” y expone que “las personas que padecen de este trastorno sienten un agotamiento extremo y, con frecuencia, vacío interior.” Esta explicación también afirma que sus efectos pueden ser más negativos en las personas que trabajan como profesionales de ayuda, haciendo hincapié en enfermeras, médicos, profesores, trabajadores sociales y cuidadores de ancianos.

Un capítulo titulado *Measuring Burnout* de un manual de bienestar organizacional nos resume cómo evolucionó el concepto y su base en cómo el profesional (especialmente los de las profesiones asistenciales) entiende su papel en el contexto interpersonal:

For both Freudenberger and Maslach, burnout was rooted within caregiving and service occupations, in which the core of the job is the relationship between provider and recipient. This interpersonal context of the job meant that, from the beginning, burnout was studied not simply as an individual stress response, but in terms of an individual's relational transactions in the workplace. Moreover, this interpersonal context focused attention on the individual's emotions, and on the motives and values underlying his or her work with other people (Maslach, Leiter y Schaufeli, 2008: 87).

Maslach creó un recurso para medir el nivel de *burnout* llamado el *Maslach Burnout Inventory*. Consiste en una serie de afirmaciones sobre sentimientos personales y actitudes y una escala numérica para indicar la frecuencia con que experimenta el sentimiento y la intensidad. Analiza tres componentes básicos; el cansancio emocional, depersonalización y realización personal. (Maslach y Jackson, 1981: 99-113).

Más adelante en el texto comentaremos estos factores y veremos como Cordero Cid adaptó este recurso para crear su propio cuestionario con el fin de profundizar sobre el *burnout* en los intérpretes de servicios públicos.

El desarrollo de *burnout* puede significar el fin de la carrera para unos individuos cuando llega a cierto punto en el que el profesional no puede cumplir con las labores de su trabajo. Pines, Aronson y Kafry comentan esta realidad además de explicar las sensaciones y síntomas generales que caracterizan el Síndrome de Burnout:

Burnout [is a state] of physical, emotional and mental exhaustion...characterized by physical depletion, by feelings of helplessness and hopelessness, by emotional drain and by the development of negative self-concept and negative attitudes towards work, life and other people. [It is] the sense of distress, discontent and failure in the quest for ideals. In [its] extreme form burnout reaches a breaking point beyond which the individual loses the ability to cope with and enjoy the environment...burnout is the result of constant or repeated emotional pressure associated with an intense involvement with people over long periods of time...[it] is the painful realization that they no longer can help people in need, that they have nothing left in them to give. (Pines, Aronson y Kafry, 1980: 15)

En un artículo sobre el desgaste por empatía y las consecuencias psicosociales y físicas en la salud de enfermeras, Sabo comenta que la personalidad del profesional, la actitud en el mundo laboral y las características del trabajo en sí son todos factores que contribuyen a *burnout*. Con respecto al perfil psicológico de profesionales que son más susceptibles a sufrir *burnout* dice lo siguiente:

Possible factors leading to burnout can be classified according to personality characteristics, work-related attitudes, and work/organizational characteristics. Researchers have hypothesized three personality traits that contribute to burnout. They include type A personalities; coping styles, such as escape-avoidance, problem solving, and confrontation; and also traits sometimes referred to as the 'big five,' namely neuroticism, extroversion, openness to experience, agreeableness, and conscientiousness. (Sabo, 2011)

Todos los conceptos definidos en esta sección son tipos del estrés ocupacional. Sabo incluye una tabla que consideramos útil para entender las características que comparten y las peculiaridades distintas. Se dividen cada concepto en tres categorías: rasgos principales, síntomas y factores desencadenantes.

BURNOUT	COMPASSION FATIGUE	VICARIOUS TRAUMATIZATION
<b>HALLMARK SIGNS</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Anger &amp; frustration</li> <li>• Fatigue</li> <li>• Negative reactions towards others</li> <li>• Cynicism</li> <li>• Negativity</li> <li>• Withdrawal</li> </ul>	<b>HALLMARK SIGNS</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sadness &amp; grief</li> <li>• Nightmares</li> <li>• Avoidance</li> <li>• Addiction</li> <li>• Somatic complaints</li> <li>• Increased psychological arousal</li> <li>• Changes in beliefs, expectations, assumptions</li> <li>• ‘witness guilt’</li> <li>• Detachment</li> <li>• Decreased intimacy</li> </ul>	<b>HALLMARK SIGNS</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Anxiety, sadness, confusion, apathy</li> <li>• Intrusive imagery</li> <li>• Somatic complaints</li> <li>• Loss of control, trust &amp; independence</li> <li>• Decreased capacity for intimacy</li> <li>• Relational disturbances (crossover to personal life)</li> </ul>
<b>SYMPTOMS</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Physical</li> <li>• Psychological</li> <li>• Cognitive</li> <li>• Relational disturbances</li> </ul>	<b>SYMPTOMS (mirror PTSD)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Physical</li> <li>• Psychological distress</li> <li>• Cognitive shifts</li> <li>• Relational disturbances</li> </ul>	<b>SYMPTOMS (mirror PTSD)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Physical</li> <li>• Psychological distress</li> <li>• Cognitive shifts</li> <li>• Relational disturbances</li> <li>• **permanent alteration in individual’s cognitive schema</li> </ul>
<b>KEY TRIGGERS</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Personal characteristics</li> <li>• Work-related attributes</li> <li>• Work/organizational characteristics</li> </ul>	<b>KEY TRIGGERS</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Personal characteristics</li> <li>• Previous exposure to trauma</li> <li>• Empathy &amp; emotional energy</li> <li>• Prolonged exposure to trauma material of clients</li> <li>• Response to stressor</li> <li>• Work environment</li> <li>• Work-related attitudes</li> </ul>	<b>KEY TRIGGERS</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Personal characteristics</li> <li>• Previous exposure to trauma</li> <li>• Type of therapy</li> <li>• Organizational context</li> <li>• Healthcare structure</li> <li>• Resources</li> <li>• Re-enactment</li> </ul>

Tabla 2: Hallmark Signs, Symptoms and Key Triggers of Burnout, Compassion Fatigue and Vicarious Trauma (Sabo, 2011)

### 3.2. El estrés laboral en el ámbito de interpretación en los servicios públicos

Una vez repasado el concepto de estrés laboral en términos generales, nos concentraremos en sus afecciones en el mundo de la interpretación, sobretodo en el ámbito de los servicios públicos. Nuestra investigación nos ha ayudado a entender mejor los componentes principales que causan el estrés. Posteriormente, veremos los factores que influyen el empeoramiento el estrés hasta que llegue a un nivel no saludable.

Los catalizadores del estrés en el ámbito laboral detallados por el manual de la OMS permite un conocimiento mejor de por qué se considera la interpretación una de las profesiones que más estrés provoca. El manual provee una lista de rasgos típicos que caracterizan un trabajo en el que los empleados se enfrentan a un nivel alto de estrés. Los autores afirman que si existe, por

ejemplo, “inseguridad laboral, papel indefinido, atender constantemente a otras personas y ocuparse de sus problemas” dentro de la profesión en cuestión, los empleados tienen un riesgo más alto de experimentar el estrés. Teniendo en cuenta la naturaleza de la profesión, es claro que los intérpretes muchas veces se enfrentan a estos problemas (sobre todo la falta de definición de su papel y la asistencia a otras personas) en sus vidas diarias aunque estén en el hospital, el tribunal o ayudando a refugios con el asilo.

Aparte de los requerimientos lingüísticos (principalmente una precisión en los dos o más idiomas además de una comprensión de la terminología adecuada), el intérprete ha de disponer de un conocimiento avanzado de las culturas correspondientes. En un artículo sobre el impacto psicológico y emocional en los intérpretes y traductores de los servicios públicos, Valero-Garcés nos explica por qué al intérprete se le requiere un conocimiento cultural avanzado:

Al intérprete se le exige con frecuencia ser un «catalizador», un consultor cultural. Ello implica que, por un lado, se le pide dominar las mismas competencias básicas que los profesionales de la interpretación de otros ámbitos (conferencias, negocios, encuentros internacionales). Y, por otro lado, debe incorporar ciertas habilidades específicas relacionadas directamente con el conocimiento del contexto social, cultural y religioso del grupo al que pertenece el usuario. Es decir, al T&I (traductor e intérprete) se le pide que desempeñe una labor de «consultoría cultural». Ello implica explicar hábitos culturales, valores o creencias tanto a los profesionales como a los usuarios para los que sirve de enlace. Se le pide, además, que sea capaz de señalar la importancia y dimensión adecuadas de aspectos concretos como, por ejemplo, el sentimiento comunitario, la distribución de las funciones y responsabilidades en la familia y respecto a ella, los conceptos de desgracia, honor, religión y fe entre las culturas y entre los participantes (Valero-Garcés, 2006: 141).

En un artículo sobre la supervisión (que lo comentaremos más adelante) como manera de combatir el estrés y mejorar las capacidades de interpretar, el autor afirma que la parte lingüística que forma el aspecto más principal de la interpretación va mucho más allá que el simple traslado de un mensaje entre dos grupos o individuos. Además comenta la perspectiva que otros tienen hacia la profesión:

First, interpreters believe that there is a continued assumption that they work as conduits in a purely linguistic capacity, which contrasts greatly with their own accounts of the complexity of their role and the responsibility they take to ensure effective communication. Second, interpreting can have considerable emotional and psychological impact on interpreters, particularly when they work with vulnerable client groups, for example, within child protection, social work, and mental health settings; furthermore, interpreters tend to work in isolation without organizational support (Hetherington, 2012: 47).

La falta de control es otro factor que contribuye al nivel de estrés que experimenta el intérprete. Bontempo y Malcolm comenta esa falta además de las características particulares que provocan estrés en el ámbito sanitario.

Interpreters often lack the contextual information to make sense of an interaction; they have limited control over the workload and the pace of information delivery. Assignments that conflict with personal goals, values, or beliefs can cause intense stress, and the management of complex message transfer among parties can often be challenging. These factors are amplified in healthcare settings, where outcomes are often very serious and potentially life threatening. The individuals involved are frequently medically compromised and emotionally vulnerable and are

likely to be experiencing high levels of physical and/or psychological distress. (Bontempo y Malcolm, 2012: 107)

A veces, es el miedo de romper con la confidencialidad lo que previene a muchos intérpretes de hablar del estrés que experimentan con otros profesionales. Los códigos deontológicos de intérpretes suelen enfatizar la importancia de mantener la confidencialidad aun para información que no parece significativa. (Dean y Pollard, 2001: 7). No incluyen una excepción para discutir las experiencias particularmente difíciles en un ambiente confidencial con supervisores y por lo tanto, los intérpretes reprimen sus sentimientos y observaciones sobre sus casos más agobiantes. Esto provoca un nivel aumentado del estrés en ellos.

Lo mismo ocurre con el principio de la imparcialidad. Los intérpretes deben mantener la imparcialidad y no aportar nada de su propia opinión a la interpretación. Existe la suposición que no sólo han de comportarse de forma imparcial sino que también sentir imparcial hacia sus experiencias en el mundo laboral. (Hetherington: 2011). Por lo tanto, no se ocupan de los efectos negativos de sesiones de interpretaciones estresantes en su salud física, mental y emocional.

### **3.3. La formación psicológica**

Hemos considerado importante profundizar sobre la formación psicológica de un intérprete de los servicios públicos y que aprenden de los efectos exhaustivos del estrés en esta etapa de su vida profesional. Observamos que a nivel académico, el concepto de *burnout* se considera un componente de esa formación. En un artículo sobre la preparación psicológica de intérpretes en el ámbito sanitario, los autores discuten varias técnicas que se puede implementar en el trabajo para controlar el nivel de estrés. Las técnicas destacadas son (Mezcua y Estremera, 2010: 157-158) “Relajación, Resolución de problemas, Distracción cognitiva, Método de autoinstrucciones, Hora de preocuparse y Fomento de la autoestima.” También proponen el uso de técnicas de respiración y relajación muscular que son de particular interés puesto que forman parte de la guía que analizaremos más adelante.

Expertos de la interpretación en los servicios públicos proponen planes de estudios comprensivos que abordan los temas principales de la profesión tales como la ética, las capacidades interpersonales y el uso del lenguaje. En el ámbito sanitario, Malcolm, Swabey y Cogen (2008) plantean un currículo completo para la educación de los intérpretes que entrarían en este campo. Sugiere que el programa de estudio incluya un módulo dedicado a la importancia de auto cuidado y auto conciencia. Un módulo así sirve para preparar a los alumnos en el mantenimiento de su salud física y emocional mientras se afrontan situaciones traumáticas en hospitales y consultas con el médico y el usuario. También, propone incluir una parte teórica centrada en la filosofía de *detachment* (separación de la vida profesional y personal), el trauma vicario, y además una parte técnica para aprender estrategias concretas para el auto cuidado.

Por último, hoy en día existe más literatura sobre el concepto de la supervisión y su implementación en el campo de la interpretación. El Departamento de Salud de Inglaterra recoge la siguiente definición:

Supervision is a formal process of professional support and learning which enables individual practitioners to develop knowledge and competence, assume responsibility for their own practice and enhance consumer protection and the safety of care in complex clinical situations. It is central

to the process of learning and to the expansion of the scope of practice and should be seen as a means of encouraging self-assessment and analytical and reflective skills. (Department of Health, 2004)

La supervisión con respecto a la formación de intérpretes de los servicios públicos sirve para ayudar estos profesionales procesar el material de sus sesiones puesto que las situaciones en que trabajan son agobiantes y emocionales en ocasiones. (Hetherington, 2011). La mayoría de intérpretes quieren mejorar sus capacidades en el trabajo para maximizar el beneficio de los usuarios. Dean y Pollard explican que existen varias maneras (denominados *reflective learning practices*) de hablar de las experiencias profesionales sin romper el código ético. Estas prácticas a veces se llaman *peer consultation* y *case conferencing* en la literatura académica. Exponen lo siguiente: “Talking about one’s work for the express purpose of professional development and work improvement clearly is consistent with the highest ethical standard...The desired benefit of supervision and case conferencing is hearing thoughts and ideas from those who think different so that one’s practice can be challenged and ultimately improved.” (2013: 28-29).

En la actualidad las evaluaciones la supervisión en la interpretación reflejan resultados favorecidos cuando los facilitadores tienen formación adecuada para dirigir estas prácticas. Existe un apoyo general para la supervisión sobre todo el ámbito de la salud mental. (Dean y Pollard: 2013, Anderson, 2011). Anderson hizo un estudio en el que implementó el modelo de intervención llamado *Peer Support and Consultation Project for Interpreters* (PSCPI) en un grupo de 16 intérpretes de signos. Tras su estudio, concluye que existe una correlación entre la asistencia a reuniones de PSCPI y una percepción positiva aumentada sobre el papel de los intérpretes y el desarrollo de técnicas para el autocuidado de estos profesionales. Comenta lo siguiente con respecto a los próximos pasos a seguir para hacer que este modelo sea una norma en el campo de la interpretación:

In order to shift the professional paradigm and make peer support and consultation widely available, interpreting community leaders, teachers, practitioners, and mentors must be the agents of change. These leaders are necessary to adopt, reshape, and revise various models of peer support to form a multifaceted approach that addresses the wide-ranging needs of interpreting professionals. When the experience and research of these leaders further demonstrates the efficacy of support and consultation groups, then organizations, agencies, and institutions will ultimately lend their expertise and necessary financial support to the practice. (Anderson, 2011: 11)

### **3.4. Un perfil psicológico**

Otra parte de nuestra investigación que nos llamó la atención fue profundizar sobre el perfil psicológico, si existe, de los intérpretes en los servicios públicos. Como estudiantes de interpretación, nos preocupamos de cómo será el trabajo una vez que empecemos en el mundo laboral. A personas sensibles que esperan dedicarse a esta profesión se les preguntan si se puede ser intérprete siendo alguien que experimenta emociones de una manera fuerte. Entendemos que cómo intérpretes, nuestra primera función es desempeñar el trabajo bien teniendo en cuenta la precisión, la confidencialidad y la imparcialidad. Sin embargo, reconocemos que no podemos hacer el trabajo correctamente sin manejar las presiones y el estrés inevitable de una profesión sobre todo si nos encontramos en una situación especialmente traumática.

El artículo “Does personality matter? An international study of the sign language interpreter disposition” (Bontempo, Napier, Hayes y Brashear: 2014) proporciona observaciones sobre las

personalidades que suelen tener los intérpretes y la relación entre el perfil psicológico y la competencia para ser intérprete. Aunque el objeto de estos artículos es la interpretación de signos, podemos aprender de los resultados de estos estudios puesto que todos intérpretes, sean o no de signos, corren el riesgo de experimentar *burnout* si las circunstancias de sus trabajos son suficientemente estresantes. Los autores describen algunas características de la personalidad; valores, temperamento, mecanismos de enfrentamiento y motivación. (26). En el estudio que hicieron, llegaron a varias conclusiones con respecto a las personalidades más comunes de intérpretes de los servicios públicos. Los descubrimientos del estudio evidencian que intérpretes competentes:

1. have higher self-esteem globally – this was also the case in Australia, NZ, UK, Canada and in the US;
2. are higher in conscientiousness in Australia;
3. are more emotionally stable;
4. are slightly more extraverted - in the US sample only;
5. rate higher in openness to experience globally, and in the US;
6. do not rate more highly in agreeableness;
7. are moderately inclined towards perfectionism – in the global data only.

(Bontempo, Napier, Hayes y Brashear, 2014: 29)

### **3.5. El estrés para estudiantes de interpretación**

Un aspecto del estrés laboral que queríamos analizar desde el principio del proyecto es cómo afecta a los estudiantes de interpretación en los servicios públicos. Cómo alumnos de interpretación, hemos experimentado los nervios antes, durante y después de hacer nuestras primeras interpretaciones en clase o en una situación de la vida real. Aparte de todas las situaciones hipotéticas a las que nos podamos enfrentar en el ámbito de los servicios públicos y que pueden presentar dificultades por su naturaleza a veces traumática, como intérpretes hemos de defendernos en cuanto a la fluidez en las dos o más lenguas y la terminología correspondiente a cada sesión de interpretación.

Un estudio hecho por Amparo Jiménez Ivars y Daniel Pinazo Calatayud en la Universitat Jaume I en Castellón tomó una muestra de 197 estudiantes en su último año de un programa de traducción e interpretación. Los objetivos del estudio eran comprobar si existía una correlación entre el miedo de hablar en público, la ansiedad y el cumplimiento del trabajo en los alumnos de la interpretación de conferencia. Este caso práctico reveló que aunque había una relación entre un miedo de hablar en público y el nivel de ansiedad experimentado por los alumnos, no afectó de manera significativa con el desempeño del trabajo. Los autores del estudio concluyeron que los estudiantes posiblemente utilizaban mecanismos de enfrentamiento, en un nivel consciente o inconsciente para manejar el estrés durante la interpretación. Este resultado es atípico ya que una mayoría de estudios de la ansiedad y su relación con el desempeño muestran una relación negativa entre los dos componentes. Sin embargo, Jiménez y Pinazo afirman en su conclusión que una autoeficacia o, en términos más sencillos, una confianza en uno mismo tiene un efecto mayor en el desempeño de intérpretes independientemente del nivel de ansiedad:

[Self-efficacy] as well as personal resources for consecutive interpreting (global comprehension of original speech, analysis and synthesis capacity, degree of familiarization with the topic, note-taking technique, etc.) could modulate the effect of anxiety on interpreting performance. That is to say, the belief in one's capability and the real amount of personal resources available could produce variations in performance regardless of the anxiety felt (Jiménez y Pinazo, 2001: 114)

Como mencionamos anteriormente, la mayoría de estudios que encontramos durante la investigación afirman que sí hay una relación negativa entre el estrés experimentado por el intérprete y la calidad de su trabajo. En un estudio sobre formación de intérpretes de conferencia los autores Corti, Dell'Orco, Pozzi, Prevedini y Moderato (2012) afirman el vínculo aparente entre estrés y el trabajo de un intérprete. Dicen que “Working as an interpreter is associated to high levels of stress and anxiety due to the uncertainty that linguistic, environmental, interpersonal and intrapersonal factors contribute to the rise, creating a stressful context.” Si observamos las responsabilidades básicas ya delimitadas de un intérprete, queda claro que es sin duda una profesión que provoca mucho estrés. Sin embargo, observamos en la investigación que hay descubrimientos opuestos en cuanto al efecto que el estrés tiene en el desempeño del intérprete. Además, hay que tener en cuenta que estos estudios miran a poblaciones concretas y por ello, no se puede hacer una generalización que aplique a todos los intérpretes. Es posible también que la capacidad de experimentar el estrés, manejarlo de manera adecuada, y seguir haciendo el trabajo bien tenga más que ver con el perfil psicológico del intérprete que ya hemos comentado.

Hemos aprendido que los intérpretes no sólo experimentan el estrés a un nivel profesional sino que también durante su formación. Las exigencias de aprender cómo ser intérprete pueden provocar una presión bastante grave, sobre todo cuando es generalmente aceptado que una capacidad de manejar el estrés ha sido tradicionalmente un requisito para ser intérprete. (Jiménez y Pinazo, 2001: 105). Las varias razones por este nivel alto de estrés en la formación de intérpretes incluyen el miedo y la ansiedad acompañado por hablar en público, el estado de ser vulnerable a la crítica de otros y una escasez de confianza.

La interpretación es una profesión inherentemente estresante por la cantidad de información que hay que disponer cómo intérprete y por eso, la posibilidad de sufrir los síntomas del Síndrome de Burnout son aún más probables. Si no aprendemos los mecanismos de enfrentamiento adecuados, es posible sufrir el Síndrome, que puede significar el fin eventual de la carrera para un individuo.

### **3.6. Materiales ya existentes para la prevención de estrés laboral**

Una vez entendido los efectos exhaustivos del estrés, pasamos a investigar cómo se puede manejarlo para que profesionales mantengan su salud mental, emocional y física y sigan ejerciendo su profesión de forma exitosa. Ya que hemos estudiado el reconocimiento del estrés en el mundo laboral, el próximo paso lógicamente es investigar las soluciones propuestas para manejarlo. La guía de la OMS (Leka, Griffiths y Cox, 2004: 3-8) ofrece la sugerencia de que “una buena gestión y una organización adecuada del trabajo son la mejor forma de prevenir el estrés. Si un empleado sufre estrés, su jefe debería ser consciente de ello y saber cómo ayudarle.” El problema que surge con esta recomendación es el hecho de que muchas veces los intérpretes trabajan como entidades autónomas y los que sí trabajan para agencias de interpretación no quieren hablar de lo que experimentan con sus superiores por el tema de mantener la confidencialidad entre ellos y sus clientes. Comentaremos este miedo de romper la confidencialidad más adelante.

En nuestro análisis del proceso de la guía de prevención de Cordero Cid, observamos que investigó varios recursos ya existentes para desarrollar su propia guía para intérpretes. Hemos considerado útil repasar estos materiales ya que formaron parte del proceso de la creación de la guía cuya eficacia queremos comprobar. Las ocho publicaciones que utilizó para su proyecto fueron las siguientes:

1. Benito Oliver, E et al. (2011) *Herramientas para el autocuidado del profesional que atiende a personas que sufre*.
2. Central and Eastern European Harm Reduction Network. (2006) *Burnout syndrome: Prevention and Management. Handbook for works of harm reduction programs*.
3. Cruz Roja Española. (2008) *Guía práctica anti-estrés. Dirigida al personal voluntario*.
4. Observatorio Permanente. Riesgos Psicosociales, UGT. (2006) *Guía sobre el Síndrome de Quemado (Burnout)*.
5. UGT. (2008) *Guía del estrés laboral*.
6. Hospital Employees Union. (2006). *The workplace anti stress guide*.
7. Prevención Navarra (2010) *Gestión individual del estrés*.
8. Martín, L. y Muñoz, M. (2009) *Primeros Auxilios Psicológicos*.

Todos son disponibles en la red al menos que el último que es un libro y sólo es disponible como recurso electrónico si paga.

1. *Herramientas para el autocuidado del profesional que atiende a personas que sufre*.  
Este recurso es lo más corto de las guías investigadas en el proceso de Cordero Cid aunque eso no quiere decir que no tiene una abundancia de información con respecto a la prevención del estrés. Contiene una sección donde explican los conceptos principales que uno necesita entender para afrontar el obstáculo del estrés laboral. Hace hincapié al hecho que trabajando con personas que sufren le exige al empleado un carácter “ecuánime [y] empático” y para mantener estas características sin quemarse “la cuestión está en escucharse, entenderse y atenderse.” (2011: 59) La guía propone varios hábitos saludables para ejercer por incluir tablas con consejos para la relajación, meditación, gestión de emociones, medidas para prevenir el *burnout* y la fatiga de compasión y por último sugerencias para control el estrés. Unos ejemplos de las recomendaciones para manejar el nivel del estrés son “práctica ejercicio todo lo que puedas”, “estrecha vínculos con familia y amigos” y “haz del buen dormir una prioridad”.

Esta guía no sólo es muy concisa en su presentación de conceptos y técnicas para implementar sino que también hace que el público siente como si les estuvieran hablando los autores directamente. Acercarse al público así es una manera eficaz de alcanzar los lectores que sin duda utilizan este recurso para resolver los temas problemáticos que están afectando de forma negativa sus vidas laborales. En general, esta guía nos parece útil por su naturaleza concisa y las estrategias concretas que proporciona para la gestión del estrés. Además, no está dirigido a una profesión específica, sino que todas las personas que tienen contacto con otras que sufren.

2. *Burnout syndrome: Prevention and Management. Handbook for works of harm reduction programs*

Como vemos por el título, este manual se centra en la prevención del Síndrome de Burnout en el ámbito profesional. Después de una completa definición del *burnout* y ejemplos concretos para apoyar la comprensión de este concepto, sigue con una explicación de los métodos malos

(distanciarse de familia y amigos y el consumo de sustancias) y buenos (autovaloración y habilidad de controlar emociones).

Además de enfatizar la importancia de prevención para individuos, la guía hace hincapié a la utilidad de las habilidades propuestas para la preservación de la relación entre colegas y clientes afirmando que el *burnout* puede tener consecuencias negativas para el ambiente laboral en general. Incluye ejemplos de programas de formación en que empleados de ciertas organizaciones aprendieron las técnicas propuestas de prevención del *burnout* como manera de ver las estrategias en marcha, una explicación de ejercicios de relajación y respiración y por último un cuestionario para llenar con el propósito de determinar la extensión de *burnout*. El cuestionario puede ser particularmente útil para los que todavía no han llegado a comprender bien cómo afecta el estrés laboral en sus vidas profesionales y saben si ha llegado a un nivel peligroso.

### *3. Guía práctica anti-estrés. Dirigida al personal voluntario*

Esta publicación por la Cruz Roja Española también como las guías anteriores empieza con una aclaración de los conceptos claves relacionados al estrés laboral. En este caso, incluyen una descripción de tres tipos del estrés cada vez más graves; estrés agudo, estrés episódico agudo y estrés crónico. También, proporcionan una explicación de las varias reacciones uno puede tener ante el estrés; físicas, cognitivas, emocionales y de comportamiento. Así un empleado puede detectar la presencia de un nivel elevado del estrés por reconocer los síntomas relacionadas.

La guía va dirigida al personal voluntariado que trabaja con “personas mayores que padecen Alzheimer y otros procesos de deterioro cognitivo” y “personas inmigrantes en situaciones de emergencia.” Elabora la naturaleza del estrés en estas situaciones concretas seguido por la provisión de estrategias para combatirlo. Ofrece técnicas grupales e individuales estrés además que una muestra de talleres de participación dirigidas por la organización como manera de enseñar cómo se creó las estrategias propuestas. Hace hincapié al beneficio de grupos de apoyo mutuo dentro del contexto organizativo para preservar un bienestar general entre voluntarios y para asegurar que no dejan de participar en actividades *volunteer* por un nivel desenfrenado de estrés.

### *4. Guía sobre el Síndrome de Quemado (Burnout).*

Parecido al recurso creado por la Central and Eastern European Harm Reduction Network, esta guía se concentra en la prevención del *burnout* denominado en este caso como el síndrome de estar quemado por el trabajo (SQT). Nos explica cómo desarrolla este síndrome en tres fases:

- “Reacción de alarma”. Se genera un desequilibrio entre recursos y demandas de trabajo.
- “Resistencia”. El cuerpo se ajusta al factor de estrés.
- “Agotamiento”. La continuidad de la tensión y la falta de soluciones activas lleva a cambios de conducta, típicos de un afrontamiento de tipo huidizo y defensivo. (10)

Una descripción detallada ayuda el público entender las distinciones entre estrés y *burnout* porque aunque son relacionados, al final y al cabo son conceptos diferentes. Por ejemplo, mientras se caracteriza el estrés por el síntoma de “hiperactividad emocional”, *burnout* indica “desgaste emocional”. En otras palabras, el *burnout* es lo que ocurre a veces si el estrés aumenta sin controlarlo.

También contiene una evaluación de las profesiones donde los empleados se suelen correr un riesgo más alto de experimentar *burnout*, los factores sociodemográficos que juegan un papel en hacerle un profesional aún más susceptible a padecer el síndrome y por fin, las condiciones laborales (turnos y horarios largos) que contribuyen a la aparición de ello. Médicos, enfermeros y profesores son los profesionales que tienen una probabilidad más alta de tener los síntomas de *burnout*. En cuanto a los factores sociodemográficos, enfatiza la guía que “aunque los estudios no son concluyentes, existe una tendencia a dar relevancia al factor edad...normalmente se identifica con los primeros años de carrera profesional.” Teniendo esto en cuenta, podemos concluir que enseñar las técnicas para manejar el estrés son de suma importancia durante la formación profesional.

Recoge los resultados de otros estudios sobre el *burnout* para verificar las profesiones en las que los empleados son más vulnerables. Enfermeras, médicos, personal sanitario en general y profesores están entre los profesionales más susceptibles al síndrome. La interpretación no figura en las profesiones más comunes, aunque si incluye una categoría etiquetada “diversas profesiones” así que no podemos decir seguro que no se lo ha investigado la interpretación en este estudio específico.

Este recurso también menciona la Ley de Prevención de Riesgos Laborales de España (LPRL) del año 1995. Presenta el tema de responsabilidad de una empresa tomar medidas para prevenir el estrés a un nivel organizativo puesto que algunos interpretan el ley como un instrumento para obligar la dirección a implementar tales técnicas.

La guía contiene dos herramientas para medir el nivel de *burnout* que uno tiene; uno que se llama *Modelo Burnout Measure* que es de creación propia de la UGT y otro que se basa en el *Maslach Burnout Inventory* que hemos repasado arriba. Por último, después de esta explicación detallada y completa del *burnout*, la guía termina en métodos concretos de prevención al nivel personal (“Programas dirigidos a la adquisición de destreza para la resolución de problemas asertividad, manejo eficaz del tiempo...”) y organizativo (“Fortalecer los vínculos sociales entre el grupo de trabajo”).

##### 5. Guía del estrés laboral

Esta guía también fue escrito por la UGT pero en vez de enfocarse en el *burnout*, se centra en el estrés laboral en términos generales aunque la introducción afirma que existe una dificultad de definir lo que es por su complejidad. A pesar de esta complejidad, propone la definición propuesta por el psicólogo social McGrath en 1970 que ya hemos incluido en nuestra investigación (véase página X). Sigue con una explicación de los factores principales que contribuyen al estrés; los que están relacionados con el trabajo en sí y las características de los empleados sí mismos. Los trabajos donde existe una sobrecarga de trabajo o donde el papel del empleado no está bien definido suelen provocar mucho estrés. Identifican las características personales que le hace un empleado vulnerable al estrés, entre ellos la ansiedad, la introversión y la mala condición y los malos hábitos de salud. También, incluye la guía una descripción de las tres fases de la evolución del estrés que ya hemos visto en la guía sobre SQT (2006).

Igual que la mayoría de los recursos que hemos visto hasta ahora, la guía propone varías herramientas para la prevención del estrés al nivel individual además que al nivel organizativo. Los métodos individuales se dividen en tres categorías: técnicas generales (reconocimientoy

cambio de pensamientos irracionales), técnicas fisiológicas (ejercicio de respiración y relajación) y técnicas conductuales (desarrollo de autoestima). (12) Recomienda que las empresas tomen en cuenta seis componentes con respecto al estrés para la prevención de ello:

- Compromiso de la Dirección
- Identificación, análisis y valoración de las causas
- Estudio y propuesta de soluciones
- Diseñar la intervención (cómo, dónde, cuándo, quién, etc..)
- Llevar a cabo la intervención
- Seguimiento, control y evaluación.

También incluye una adaptación del Maslach Burnout Inventory para que los lectores midan el nivel del estrés además que una explicación de cómo evaluar las respuestas y interpretar los resultados.

La guía termina con propuestas del sindicato tal como campañas informativas y jornadas formativas para ayudar a la población de trabajadores reconocer cuando están experimentando

#### *6. The workplace anti stress guide.*

Esta guía es también la creación de una organización sindical como el anterior pero en este caso para personal hospitalario en Canadá. Empieza con una gráfica que consideramos muy útil del cuerpo humano para entender cómo reacciona al estrés; a un lado incluye las respuestas biológicas que experimentan el cuerpo y al otro los síntomas que sienta una persona.

### How the body reacts to stress

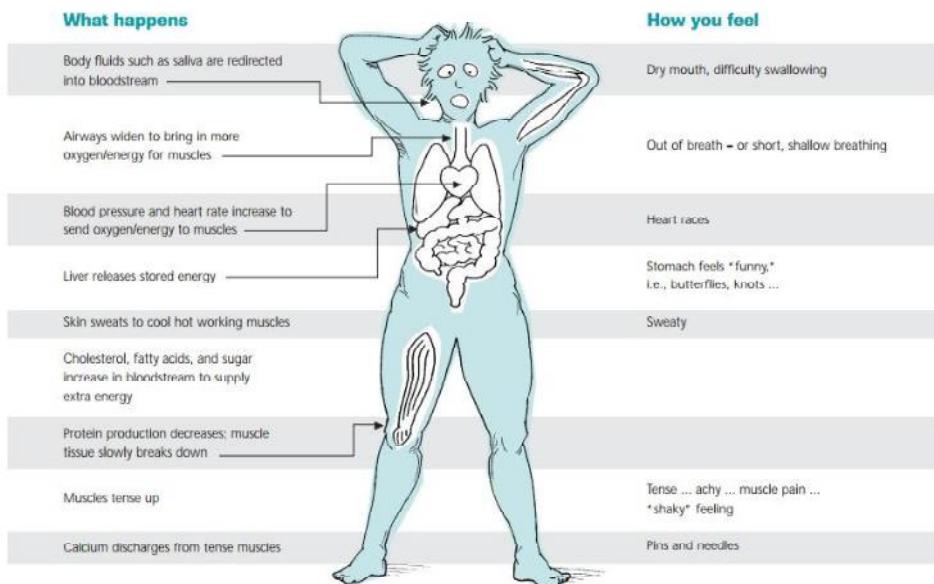


Figura 1: How the body reacts to stress (Hospital Employee's Union, 2006)

Proporciona una diferenciación entre lo que es normal y lo que es peligroso con respecto al estrés: “Normal stress lifts you up...Toxic stress drags you down”. Nos explica que este

segundo tipo de estrés grave puede hacer que el empleado se enferme de manera psicológica y física. Según la guía, los que corren un riesgo más alto de experimentar estrés toxico ejercen profesiones donde a los empleados se les exige mucho pero tienen poco control sobre situaciones laborales y reciben poco apoyo de sus colegas y superiores (denominado *high strain jobs*). Estos trabajos suelen tener un estatus social bajo. Entre los ejemplos proporcionados son trabajadores de fábricas, camareros y el personal de apoyo en ámbitos sanitarios. Las posiciones de estatus social elevado (médicos, abogados, ingenieros, etc.) también se consideran exigentes, sin embargo, son trabajos más establecidos a nivel social donde los empleados ejercen control y reciben apoyo de los demás en el ambiente laboral. Una cita interesante que ilustra esta distinción viene de los resultados del estudio Whitehall que demostró el vínculo entre la jerarquía social, estrés y salud en contextos laborales: “If a clerk and manager both smoked 20 cigarettes a day, the Clerk was more likely to die of lung cancer.” (2006: 20-21) Esta conclusión contribuye a la importancia dada al control de estrés a nivel individual tanto como organizativo que hemos observado en la mayoría de las guías analizadas por Cordero Cid.

Los factores que contribuyen al nivel de estrés se categorizan por laborales (la relación entre exigencias y control, el ambiente físico, la estructura organizativa) y extralaborales (temas familiares, inseguridad económica). La guía propone un modelo de autocuidado y apoyo mutuo para combatir los efectos exhaustivos del estrés. Afirma que el autocuidado consiste de tres pasos fundamentales: “tuning in to your body, recognizing what is good for your body, and what is bad and doing things that will make you feel better.” (2006: 35) Más concretamente, sugieren que el empleado deje de culparse para las dificultades que se enfrentan y que tomen tiempo para estirar, meditar y respirar. Estos principios para seguir concuerdan con lo que hemos observado en los otros recursos en cuanto al concepto de autocuidado del individuo. Hablando de apoyo mutuo, hace referencia a la importancia de ello entre colegas tanto como entre superiores. Enfatiza el beneficio de demostrar respeto y reconocer los estresores para todo el mundo en el lugar de trabajo. Además, la dirección debe mostrar su apoyo por escuchar a sus empleados, reconocer sus logros y ayudarles resolver los problemas que surgen.

Otro aspecto de la guía que queremos mencionar es la atención dada al carácter progresista de ciertas empresas europeas donde empleados han propuesto la implementación de programas para la prevención de estrés a nivel organizativo. Comenta que se debe seguir este modelo en Canadá y hace hincapié al papel del empleado en negociar estos tipos de programas. Además incluyen los directrices para crear un programa anti-estrés ideal desarrollados por una campaña llamada “Less Stress Campaign” que fue dirigida por una asociación británica de fisioterapeutas. Algunos aspectos para incluir son una definición de estrés ocupacional, una lista de síntomas que el estrés provoca, trámites para seguir cuando un empleado *manifiesta* estos síntomas y una expresión del derecho de los empleados a recibir formación continua sobre el estrés laboral.

Para concluir, pone ejemplos en las márgenes por toda la guía de personas reales que se enfrentan estrés en sus vidas profesionales además que resultados de estudios importantes que se han hecho sobre el estrés ocupacional. Consideramos esta adición útil para que los lectores no sólo entiendan la teoría sino también puedan observar el rol de estrés en la vida real. Además, incluyen una serie de cuestionarios, encuestas y folletos informativos todos relacionados con estrés para difundir a empleados.

## 7. Gestión individual del estrés

Como vemos por el título, esta guía se centra en maneras de prevención para el estrés a nivel individual. Igual que el recurso anterior, proporciona una diferenciación entre el estrés positivo y el estrés negativo además que una elaboración del concepto mismo que consideramos muy comprensiva:

El estrés es una respuesta automática del organismo a cualquier cambio ambiental, externo o interno, mediante lo cual nuestro cuerpo se prepara para hacer frente a las posibles demandas que se generan como consecuencia de la nueva situación. Se considera que una persona está en una situación estresante o bajo un estresor cuando ha de hacer frente a situaciones que conllevan demandas conductuales que le resultan difíciles de poner en práctica o de satisfacer. Por tanto, ello no es algo “malo” en sí mismo, al contrario; facilita la disposición de recursos para enfrentarse a situaciones que se suponen excepcionales.

Dicho esto, afirma la importancia de poder distinguir el estrés normal y un nivel peligroso de ello. Para prevenir que llegue a este nivel no saludable, la guía propone unos principios básicos para mantener la salud física, mental y emocional. Entre los hábitos personales propuestos hay técnicas para la relajación progresiva y la planificación del tiempo para utilizarlo de la forma más ventajosa. Por ejemplo, sugieren que empleados organicen las tareas por “asuntos y acciones relacionadas entre sí” además que planifiquen el tiempo “teniendo en cuenta que [la] vida personal para que lo laboral y lo extralaboral tengan compatibilidad.” Explican también la importancia de practicar ejercicio físico tres a cinco veces a la semana.

La guía propone una estrategia de tres fases para manejar el estrés en situaciones difíciles categorizadas por “antes”, “durante” y “después”. Antes dicen es importante anticipar cómo una persona reacciona en situaciones estresantes para llegar a entender sus fortalezas y debilidades. Incluye una sección que nos explica cómo descubrir los creadores del estrés para cada individuo para implementar este conocimiento a la hora de enfrentarse con una situación difícil. Durante tal situación, recomienda la vigilancia como manera de reconocer las respuestas biológicas que tiene el cuerpo ante el estrés y cómo combatir sus efectos negativos tras la respiración abdominal. Por último, hace hincapié a la importancia de relajarse y descargar después de una situación particularmente estresante. Las sugerencias incluyen relajación activa (ejercicio físico) y varios tipos de la relajación pasiva (relajación guiada por imágenes y una descripción detallada de un método específico de relajación muscular progresiva).

#### *8. Primeros Auxilios Psicológicos*

Este recurso es el único entre los materiales investigados por Cordero Cid que no está disponible en la red ya que es un libro bastante extenso. Está dirigido a cualquier persona, profesional o no, que se enfrenta una situación traumática que provoca un nivel alto de estrés, sobre todo las emergencias y catástrofes. Hace hincapié a la importancia de actuar rápido en estos contextos para proteger la víctima y preservar la calidad y eficacia del trabajo del profesional o persona que responde al trauma. Para empezar, los autores proporcionan una definición de lo que son los primeros auxilios psicológicos (PAP), (las técnicas de lograr una actuación adecuada ante un suceso traumático), que nos parece útil para los que no están familiarizados con el concepto:

Se consideran PAP aquellas primeras intervenciones que, sin ser estrictamente formales, se producen ante cualquier circunstancias que la persona afectada percibe como desbordante y que tiene como objetivos principales amortiguar los primeros efectos de la situación proporcionar recursos de contención ante la misma y prevenir que el cuadro empeore. (Martín y Muñoz, 2009: 13)

Después de delimitar este concepto, siguen con una descripción de los varios efectos psicológicos que se puede observar en el individuo después de experimentar o ser testigo de un trauma: la ansiedad, un bajo estado de ánimo, el consumo aumentado de drogas o alcohol y en ciertos casos, reacciones psicóticas breves.

Por último ofrecen una descripción detallada del protocolo de intervención en estas situaciones denominado ACERCARSE que consiste de varios consejos a seguir. Las letras representan los siguientes conceptos y acciones que han de tener en cuenta en el momento concreto que se trate: **a**mbiente, **c**ontacto, **e**valuación, **r**establecimiento emocional, **c**omprensión de la crisis, **a**ctuar, **r**ecuperación del funcionamiento, **s**eguimiento.

En conclusión, hemos observado que cada guía más o menos se centra en los mismos fundamentos principales aunque sea a nivel individual o organizativo; el reconocimiento de la inevitabilidad del estrés y las responsabilidades que se les exigen a los profesionales en su campo, una comprensión de fortalezas y limitaciones, la identificación de emociones y un seguimiento de actividades y hábitos saludables para combatir los efectos exhaustivos del estrés.

### **3.7. Análisis del estudio de María Cordero Cid, creadora de la guía de prevención del estrés para intérpretes en los servicios públicos**

He considerado oportuno explicar el proyecto de la creadora de la guía de prevención de estrés en intérpretes en los servicios públicos. María Cid Cordero Cid, una antigua alumna del máster en traducción e interpretación en los servicios públicos, empezó investigando las guías y los recursos ya existentes dirigidos a intérpretes y otros profesionales que padecían las consecuencias negativas del estrés. (49-76). Para comprobar la eficacia de tal guía, fue necesario estudiar el proceso de crearla para analizar el proyecto de Cordero Cid y las técnicas implementadas para llevar a cabo su trabajo.

Para determinar el alcance del Síndrome de Burnout en los intérpretes de los servicios públicos, empezó por distribuir un cuestionario con versiones en inglés y español a tres empresas de interpretación; Interpret Solutions, Dualia y Seprotec. Dichas empresas les mandaron el cuestionario de 22 afirmaciones y dos preguntas sobre la formación psicología a sus plantillas. Además de estas empresas, intérpretes individuales respondieron al cuestionario con el apoyo de la profesora Teresa Grau del Máster de Traducción e Interpretación en los Servicios Públicos. Los encuestados tenían que responder a cada afirmación con un número que representaba una de las siguientes opciones: Nunca, Pocas veces al año o menos, Una vez al mes o menos, Una vez a la semana, Pocas veces a la semana o, Diariamente. Las afirmaciones fueron adaptadas en el *Maslach Burnout Inventory*, un documento ya mencionado en este apartado de nuestro trabajo que se creó por Maslach y Jakobson para analizar los afectos del síndrome en las personas que ejercían profesiones de asistencia. Los tres factores que tuvieron en cuenta fueron (35) “cansancio emocional [que] mide el cansancio provocado por el trabajo en sí...depersonalización [que] mide la actitud impersonal que muestra el trabajador hacia los usuarios...y realización personal [que] mide las sensaciones de éxito y realización personal en el trabajo.”

El cuestionario de Cordero Cid procuraba analizar estos mismos tres componentes. Los resultados comprobaron que existe un nivel medio del Síndrome de Burnout en la mayoría de los intérpretes encuestados. Se encuentran los intérpretes que habían recibido formación

psicológica o se les habían informado del tema en la porción de encuestados que experimentaban este nivel. Sin embargo, la mayoría de los encuestados (66%) afirmaban no haber recibido formación psicológica, subrayando la necesidad de mejorar la formación de intérpretes con respecto al tema de estrés laboral. (37)

En relación con el cuestionario difundido, se entrevistó a psicólogos y a profesionales que trabajaban en (41-46) “los ámbitos sanitarios, servicios públicos, inmigración [y] educación no formal [concretamente] la orientación sociolaboral con personas en riesgo de exclusión social.” Las entrevistas a estos profesionales servían para conseguir más información sobre sus puntos de vista de Burnout tanto como sus opiniones en cuanto a la formación, apoyo y herramientas posibles para manejar el estrés y contribuir a la creación de la guía. En nuestra investigación del Síndrome de Burnout, también entrevistamos a tres profesionales de psicología que luego comentaremos en el apartado relacionado con la metodología del proyecto.

En general, los resultados recibidos tras la difusión de los cuestionarios y las entrevistas demostraban una presencia de algún modo del Síndrome de Burnout, dejando claro la importancia de prevención del estrés para los intérpretes en los servicios públicos. Cordero Cid continuó su trabajo con una investigación de guías ya existentes. Muchas de ellas eran las mismas que encontramos en la investigación de materiales y recursos que trataban de herramientas para manejar el estrés y que ya hemos mencionado. Un hecho interesante que destacaba fue las fechas bastante recientes de creación de estas guías. Esto resalta que el enfoque en la salud mental de profesionales asistenciales es algo relativamente reciente, afirmando la necesidad de seguir estudios sobre el Síndrome de Burnout y elevar el nivel de conciencia sobre ello en las poblaciones de intérpretes. (49)

Después de estudiar el proceso de crear la guía, pasamos a ver el producto final. Incluimos una copia de la guía, que tiene una versión en inglés y otra en español. (Las dos versiones vienen adjuntadas al final de este proyecto.) Como se puede ver, la guía implementa una estrategia completa para cubrir los varios componentes que deben formar un planteamiento equilibrado.

En nuestro análisis de la guía, consideramos varios factores que nos parecen útiles para su éxito en el campo de la interpretación en los servicios públicos. En los siguientes párrafos, comentaremos los distintos componentes de la guía que le permite ser una herramienta conveniente y eficaz.

En primer lugar, notamos que el propio tamaño de la guía es una gran ventaja. La guía es suficientemente pequeña para que los intérpretes que la lleven con ellos durante el día. Así, pueden hacer referencia a la guía cuando les hace falta. Antes o después de una sesión de interpretación bastante traumática o difícil, puede ser útil echar un vistazo a la guía. En nuestras conversaciones con intérpretes que ejercen la profesión hoy en día, quedaba claro que durante la jornada, casi no tienen tiempo para descansar. Tener una guía así de cómoda que se puede poner en una carpeta o un bolso facilita el poder consultarla de camino a la siguiente sesión o durante un descanso para café o agua. En este sentido, la guía dispone de un componente práctico para profesionales que pasan todo el día ocupados.

Además de dar copias impresas de la guía a intérpretes, Cordero Cid propone también la opción de difundirla de forma electrónica, como hemos hecho para nuestra investigación. (92-93)

La siguiente característica destacable de la guía es que se divide en secciones. Incluye consejos concretos para seguir antes de realizar la labor de interpretación, durante la sesión y después de haberla terminado. Así, el intérprete puede prepararse de la mejor forma para cualquier etapa en el proceso de interpretar. Para los intérpretes novatos, la guía puede funcionar como un recurso para repasar diariamente en los primeros meses de ejercer la profesión. Para los intérpretes más expertos que tienen años de experiencia, puede servir como un recordatorio práctico en casos que sean particularmente complicados y difíciles.

También queremos comentar la ventaja añadida de combinar consejos generales y otros más específicos. Como hemos mencionado anteriormente, la guía instruye a su público sobre cómo manejarse antes, durante y después de interpretar. Sin embargo, también incluye consejos más generales que pueden asistir a los intérpretes para mantener cierto nivel de salud mental y física.

Hemos considerado importante mencionar el lenguaje cercano en el que escribió la guía puesto que fue una decisión deliberada de la autora. Además, vemos el uso de un lenguaje cercano pero serio también otra ventaja de la guía. Cordero Cid dice lo siguiente con respecto a esta decisión:

...[Puesto que la guía] no se trata de un tema fácil de abordar para muchas personas, consideramos necesaria la utilización de un lenguaje cercano a la vez que respetuoso para que el intérprete se sienta más cómodo al tratar el tema. Se trata de un tema muy serio pero que hay que acercar a los intérpretes de forma amigable, cercana a la vez que se deja clara la seriedad y necesidad de tenerlo en cuenta. (Cordero Cid, 2013: 90-91)

Por último, queremos mencionar la naturaleza concisa de la guía. En nuestra investigación de materiales ya existentes para la prevención de estrés, encontramos una pléthora de recursos largos y meticulosos que explican lo que es el estrés laboral y cómo manejarlo en la vida profesional. No descartamos la importancia de, en primer lugar, entender los conceptos de estrés laboral, trauma vicario, desgaste por empatía y el Síndrome de Burnout. Sin embargo, a la hora de trabajar, los intérpretes en los servicios públicos pueden beneficiarse de una guía sucinta y precisa que les ayude en el momento concreto.

Tras la investigación realizada para este proyecto, nos encontramos más familiarizados con el estrés laboral como tema general además de en su aplicación concreta en el campo de la interpretación. Este conocimiento fue necesario para llegar a entender lo que afrontan los intérpretes en sus vidas profesionales tanto como para aprender las maneras adecuadas de evitar que el estrés afecte excesivamente sus saludes mentales y físicas.

#### **4. Explanation of Methods**

##### **4.1. Interpreter Stress Survey<sup>2</sup>**

After studying the Cordero Cid's process in creating the stress prevention guide as well as the its content, the next step was to design a method for testing its effectiveness and usefulness for real life interpreters working in the public service sector. Given the limitations with respect to time and resources which we have already mentioned, we believed the best approach was to create a

---

<sup>2</sup> Throughout the rest of our paper, we will refer to the document we sent to interpreter participants as both a survey and questionnaire, as both accurately describe its inquisitive nature in determining the usefulness and effectiveness of Cordero Cid's stress prevention guide.

questionnaire that included statements regarding the guide, addressing the various components of its content as well as the respondents' professional experiences with stress. After drafting several versions of the question and consulting with our advisor, the final product included twelve statements, each referring directly to an aspect of the guide or the interpreter's experience and general understanding of work-related stress and its offshoots.

Before moving on to our methods in terms of contacting interpreters to participate in the survey and the reasoning behind each statement, we would like to comment that although in the informational part of our paper we discussed various concepts and conditions that develop when stress is particularly harsh and prolonged, we chose only to mention burnout specifically in the survey. From our perspective, burnout is more widely understood than vicarious trauma or compassion fatigue. Although we recognize that surely the interpreters we surveyed could gather what is meant by the two aforementioned concepts, especially given their chosen profession, we believe when confronted with the word "burnout", most would associate it with the sensations and symptoms that are characteristic of all three phenomena. Therefore, respondents would be provided with a general idea of the overarching consequences and dangers of work-related stress.

### **Contacting willing interpreters to participate in our study**

We found that the main limitation in gathering a large enough sample of interpreters to participate in our study was the fact that as a student interpreter, one does not have much access to real life professionals. As we are not yet practicing interpreters, we do not belong to any interpreter associations and we lack a body of colleagues that might otherwise be helpful to gaining support and results for this study. Due to these limitations, we decided the best method to finding interpreters was to start with a simple Google search.

However, before doing starting our search, we had to settle on a geographical scope for the interpreter population that would make up the body of respondents for the survey. We chose to focus on interpreters who practice in the United States since sheer population size and the number of states would assure a plethora of interpreter associations with considerable numbers of members that may be willing to help by filling out the survey. Also, although our search for interpreters was not limited to those whose language combination was Spanish to English and vice versa, we knew that statistically the number of Spanish speaking residents in the United States would increase our chances of coming in contact with these interpreters who did in fact have Spanish and English as their languages of practice.

Through our internet search, we found the websites of many interpreter and translator associations throughout the country. In order to contact the interpreter members, we searched for the contact information of secretaries, directors and representatives of those associations. Certain organizations did not provide such information and administrators could only be contacted by a member of the association. Unfortunately, we had to discard those associations as potential options.

However, we were able to develop a list of 23 interpreter (sometimes interpreter and translator associations) organizations from various states and regions of the United States, with the

exception of one that is located in Belfast, United Kingdom. Below is a list of those organizations that we contacted via email.

1. Colorado Association of Professional Interpreters
2. Northwest Translators and Interpreters Society
3. Central Mediation Center (Bilingual Community Mediation, New Hampshire)
4. California Court Interpreters Association
5. Austin Area Translators and Interpreters Association
6. Flex Language Services (Belfast, UK)
7. Midwest Association of Translators and Interpreters
8. Arizona Court Interpreters Association
9. Michigan Translators/Interpreters Network
10. Medical Interpreter Network of Georgia
11. Southern New Hampshire Area Health Education Center
12. Carolina Association of Translators and Interpreters
13. Iowa Interpreters and Translators Association
14. New Mexico Translators and Interpreters Association
15. American Translators Association
16. The Association of Maine Interpreters and Translators
17. The Chicago Area Translators and Interpreters Association
18. Metroplex Interpreter and Translator Association (Texas)
19. Texas Association of Judiciary Interpreters and Translators
20. Multicultural Associations of Medical Interpreters (New York)
21. The Upper Midwest Translators and Interpreters Association
22. The Association of Independent Judicial Interpreters of California
23. Tennessee Association of Professional Interpreters and Translators

We contacted each of the associations listed above. After a brief introduction, we stated the subject of our project and that our goal was to test the efficacy of a stress prevention guide created by a former student of the Masters in Translation and Interpretation in Public Services at the University of Alcalá in Spain. Next, we stated that our purpose for contacting them was to inquire whether any members of the organizations would be willing to fill out a brief questionnaire regarding the guide. We purposely included the word “brief” because in our previous experience with research projects, potential participants are more willing to respond and agree to take part in these types of studies when they know it will not take up much of their time. In doing so, we hoped that respondents would be assured that filling out the questionnaire would not imply a large commitment time-wise and be more likely to agree to participate. This was especially important for us due to time constraints as well as the nature of the interpreting profession in which interpreters work busy schedules and long hours. We kept this in mind while designing the questions as well which we will address later on when discussing the process of creating the survey.

We received an array of responses from these interpreter associations. Many of the responses were positive. Some immediately agreed to participate themselves while others took a step further and offered to pass along the survey to fellow interpreters or in the case of interpreter educators that were contacted, to send the survey to their students. Some offered to forward along our request to the member list of the association to which they belonged in the hopes that

individual interpreters would take initiative to make contact directly. In these cases, we cannot measure the exact percentage of responses as we do not know the number of members the original request was sent to.

One former interpreter, Florentina Dinu of the New England Trained Interpreters Association wrote that she was particularly interested in the stress prevention guide as she was currently training student interpreters and although they had addressed the issues of stress and burnout in training sessions, they found themselves with a general lack of resources to assist them in their dilemma.

Mark McCaffrey of the Association of Independent Judicial Interpreters of California stated that addressing stress in an organized manner could be beneficial. Dennis Caffrey of the Tennessee Association of Professional Interpreters and Translators stressed that not enough interpreters recognized their vulnerability to secondary or vicarious trauma and emphasized the need to develop coping mechanisms.

Although it is much smaller than the number of positive responses, we must note that a portion of the answers we received were less promising. Some interpreters were simply too busy to participate in the study and apologized for being unable to help. One interpreter in particular was interested in participating under the condition that they would be directly cited in our paper. However, these responses were certainly an exception considering the rest of responses we received.

It is also important to point out those responses that seemed to contradict the need for stress prevention material for interpreters. Specifically, we will refer to one interpreter we spoke with who did not see an immediate need for resources and rather, believed that coping mechanisms were simply developed as one gained experience. However, we also recognize that this perspective could be considered an outlier since the majority of respondents consider stress prevention to be a useful and necessary skill to learn for their professional careers and personal lives.

We would also like to note that some requests never reached a secretary or director due to incorrect contact information provided on the website. This may be a simple overlook on the part of the administration of these associations. However, we also considered the possibility that this is a reflection on the lack of professionalization in the field of public service interpreting. We can potentially conclude that as a member of an interpreters association, one has relatively easy access to other interpreters but as an outsider, it more difficult to contact interpreting professionals unless the purpose is to contract interpreting services.

Regardless of the aforementioned limitations, we did receive many responses reaching out to offer participation. In addition, various interpreters not only agreed to participate in the questionnaire but also offered to speak with us directly if we needed further feedback on the issue of stress and burnout in interpreting. We found this useful because we were able to collect more open-ended commentary on the issue of stress prevention within public service interpreting. We had the opportunity to interview a few interpreters via telephone or through email correspondence. We will comment further on the insight that one interpreter in particular

provided us on their experience and perspectives towards stress in the profession when we analyze the results of our research later on.

Those who were willing to participate in turn received an email with an attachment to the stress prevention guide (English version) and a link to the survey. Each respondent was instructed to first read the guide and then to fill out the survey, responding to each statement by choosing “Strongly disagree”, “Disagree”, “Neither agree nor disagree”, “Agree”, or “Strongly Agree”. Each statement also included a comments section to allow for more open-ended commentary. Before responding to statements directly related to the guide, participants also provided information about their years of experience and area of expertise in order to determine if they were novice or expert interpreters as well as the particular sector they worked in within the field of public services.

### **Special acknowledgements to interpreter participants**

Perhaps the most helpful contact we made in terms of positive response and sheer number of willing interpreters was through the Tennessee Association of Professional Interpreters and Translators (TAPIT). Secretary Marielena Morales promptly responded to our request directing us to search the online member directory of the organization. The directory provided phone numbers, emails and short biographies of the interpreters and professionals involved in this particular association. With this information, we searched for all interpreters whose language combination was Spanish and English, mostly to narrow the number of results and in hopes that these interpreters may be more willing to respond based on the fact that we were making contact from a Spanish/English interpreting master’s program. We hoped that both beginner and experienced interpreters would appreciate our research in this area and, having at one time been novices themselves, be willing to lend a helping hand.

To our delight, we received responses from every interpreter we contacted through TAPIT (barring those whose contact information was either incorrect or outdated).

We would also like to acknowledge that two of our participants, one expert and one novice, were interpreters whom we personally knew.

### **Enthusiasm and otherwise for our project**

We created the survey using the website esurveycreator.com. After researching various online survey tools, we chose this particular site as it was fairly simple to create the questionnaire and also allowed for it to be open for 30 days with no charge. Each 30-day period after that required a fee which varied depending on the number of respondents for intake and other services regarding the results of the survey. We extended the survey an additional two months after the first 30-day period choosing the most basic services. This was primarily due to financial limitations as we assumed all monetary responsibility for this project. In addition, the most basic plan included an important feature that allowed us to directly export our results to Microsoft Excel. Once we had all responses on a spreadsheet, it was fairly simple to clean up the data and begin analysis.

The first page of the questionnaire which we titled “Interpreter Stress Survey” included a brief introduction explaining the primary function of our project and a short definition of Burnout Syndrome as we mention the concept in one of the statements. Furthermore, Cordero Cid created the guide as a resource for stress-prevention and burning out is the potential outcome of unchecked work-related stress over time. Below is the introduction we provided at the start of the survey followed by the statements:

The purpose of this survey is to measure the effectiveness of a guide (María Cid Cordero Cid, 2013) created to help interpreters cope with work-related stress and burnout syndrome. Burnout syndrome is the term used to describe the negative effects of stress on the mind and body experienced by individuals in helping professions such as interpreting. The guide provides self-care tips for interpreters before, during and after interpreting sessions in order to combat the negative impact of stress on the job. After reviewing the copy of the guide attached, respond to the following statements choosing STRONGLY DISAGREE, DISAGREE, NEITHER AGREE NOR DISAGREE, AGREE or STRONGLY AGREE.

Your responses will be compiled to determine how useful the guide might be for real-life interpreters hoping to deal with work-related stress in a healthy, constructive manner. Each question has a comments section if you wish to make any further remarks.

Thank you very much for your participation!

Below are the 12 statements included in the final version of the questionnaire as well as the numbers assigned to each option. See Annex 2 for screenshots of the survey as displayed on esurveycreator.com

- 1 = Strongly disagree
- 2 = Disagree
- 3 = Neither agree nor disagree
- 4 = Agree
- 5 = Strongly agree

\*Note: comments section also included as an option but not assigned a number.

1. I was already aware of these tips to prevent negative effects of stress before reading the guide. If so, please specify which ones in the comments section.
2. I was already practicing these tips to prevent negative effects of stress before reading the guide. If so, please specify which ones in the comments section.
3. When I trained to be an interpreter, I was taught about the dangers of burnout out and work-related stress and how to confront these issues.
4. After reading the guide, I have a better understanding of the concept of the negative effects caused by work-related stress in interpreting.
5. After reading the guide, I feel more prepared to handle stressful situations I experience at work.
6. I can realistically see myself utilizing these coping mechanisms before, during and after interpreting sessions.

7. This guide could be applied to similar high-stress positions in other helping professions (doctors, psychologists, social workers, etc.)
8. This guide would be more useful for student or beginner interpreters than for experienced interpreters.
9. The general tips about leading a healthy lifestyle, balanced diet, time management and continued training seem the most useful for interpreters.
10. The more specific tips about abdominal breathing and progressive muscle relaxation seem the most useful for interpreters.
11. The combination of general lifestyle tips and more concrete exercises and guidelines for before, during and after interpreting sessions seems to be the most useful for interpreters.
12. I would suggest reading this guide to fellow interpreters.

We chose to split the survey into two pages on the host website because we believed this would add to a cleaner, more organized look and possibly raise respondents' desire to fill it out since it would not appear as one long page. However, in doing so, there were about eight interpreters who only filled out the first page, believing it to be the only one despite a button labeled "Next" located at the bottom of the page. In these cases, we emailed those interpreters that we had contact information for asking them to retake the survey. Two of these participants responded and filled out the questionnaire another time.

We would now like to explain more about the reasoning behind each of the aforementioned statements.

### **Statements 1 and 2**

The first two statements were designed to determine whether or not respondents had prior knowledge of the tips included in the guide to combat stress and furthermore, whether or not despite having or not having that knowledge, if interpreters put these tips (or others) into practice in their professional lives. In this manner, we would be able to gather whether or not interpreters had learned something new from the guide and if they had already established their own practice of utilizing similar tips on and off the job, either by their own accord or through their professional training. These statements also included additional instructions indicate specific tips in the comments section. In the case that respondents indicated that they had learned new techniques from the guide, we would be a step closer to proving the effectiveness of the guide. If they indicated that they already implemented some of these tips in their professional lives, this did not necessarily imply the guide was not useful but may suggest a less severe need for it among interpreter populations.

### **Statement 3**

The third statement served the purpose of gauging the level of awareness of stress and burnout on an educational level in the realm of interpreter training. Determining whether or not interpreters had received proper instruction of these issues during their training would allow for a more accurate analysis of the guide's effectiveness. If interpreters answered that they had been taught about the possible risks of experiencing burnout and stress as well as coping mechanisms to address these dangers, then the guide may still be useful without necessarily contributing anything more to interpreter's understanding of the occupational hazards of the profession and

how to deal with these potential dangers. However, if responses reflected a general lack of instruction regarding these issues in the interpreter training phase, the guide may not only be helpful in providing concrete tips on dealing with them but also useful for raising the level of awareness with respect to work-related stress among interpreter populations.

#### **Statement 4**

This addition to our questionnaire was designed to contribute further to an accurate analysis of this interpreter awareness concerning work-related stress and the possibility of burning out as a result of allowing that stress to reach an unhealthy level. We would conjecture from general experience that most professionals, within and outside of interpreting and other helping professions, recognize the existence of stress on the job either from their own personal experience or through their training. Understanding the negative consequences that may arise from this stress determines the interpreter's knowledge of the issue on a personal level. In other words, interpreters may understand that their job is stressful but whether or not they fully comprehend how that stress can directly affect them on a daily basis and over the years is another issue worth addressing. In indicating whether or not the guide had a role in bettering this understanding, we would be able to analyze its effectiveness in terms of providing fundamental information on stress.

We realize that the guide's main purpose is not to inform interpreters about stress, but rather to advise them on the various ways to deal with it in their professional lives. However, we believe that by providing them with preventive tips, the guide may raise general awareness on the dangers of stress by sparking interpreter's curiosity about this issue. That is to say, perhaps it is possible that through exposure to these guidelines for dealing with stress, respondents may come to realize that they are less aware than they thought or need to be more aware of its dangers. Furthermore, Cordero Cid did indicate that (2013: 91) apart from providing preventive techniques, the guide could serve to elevate awareness of the concept among interpreter populations.

#### **Statement 5**

The fifth statement was created to assess the level of preparedness interpreters felt to combat the negative effects of stress after reviewing the guide. Asking interpreters if the guide led them to feel more "prepared" to manage stress would allow for a better understanding of the usefulness of the tips included. As previously mentioned, one of our objectives was to evaluate if interpreters had gained new knowledge from the guide's content. This statement was not only another way of asking that but also acted as a gauge to whether respondents felt truly able to implement this new knowledge effectively in future work experiences.

In addition, it is possible that the guide does indeed provide new information to interpreters. However, it is also important to analyze interpreters' readiness to turn the knowledge into action. Furthermore, aside from this more practical aspect, if the guide inspired respondents to take a positive attitude towards dealing with stress and to feel prepared to cope with stressful situations we might be able to prove its helpfulness in terms of its general appeal. Essentially, with this statement we wanted to gather if the guide captured readers' attention and left a lasting impression.

## **Statement 6**

Statement 6 complements the previous one by inquiring about interpreters realistically seeing themselves able or willing to follow the steps provided in the guide. It is possible that a respondent that agreed with the previous statement may disagree with this one. Perhaps although they do feel as though they have learned something new and would agree that the guide contributes to preparedness, it is not likely that they will use the tips in the future due to an array of factors (i.e. lack of time because of busy schedules). In short, this statement challenges participating interpreters to be straightforward about the usefulness of the guide.

We found it particularly important to include the word “realistically” in the statement. From personal experience filling out surveys and distributing them for previous projects, we recognize that it is easy to race through the questions without paying much attention. We believe that participants in surveys often truly want to help the researchers and sometimes also choose an answer that they believe is desired. As previously mentioned it is possible that participants may truly find the information interesting or useful but that does not implicate that they will make the effort in their daily lives to abide by these tips. In formulating statement 6, we strove to gauge the power of the guide to affect change in how interpreters deal with stress on the job.

## **Statements 7 and 8**

These two statements were designed to determine the potential audience that would benefit to the greatest extent from the advice provided in the guide. As discussed in the informational section of our paper, the helping professions are among the positions in which employees experience a high level of stress. In asking respondents if they believed that the guide could be applied to these professionals, we would gain some insight as to whether they considered the stressors of those jobs to be similar to those of interpreting and therefore, that interpreting was indeed considered a helping profession. In this way, we could also legitimize Cordero Cid’s use of other stress prevention resources in the creation of her guide. On the other hand, we would be able to verify if respondents believed there was a need for more materials specifically directed towards interpreters.

Statement 8 sought to determine the appropriate audience for the guide within interpreting populations. As mentioned earlier on, the difference in properly managing stress between expert and novice interpreters can be distinct. Expert interpreters that have been practicing the profession for years have most likely developed ways, whether of their own invention or made aware to them through training and continued education, to cope with stress and trauma on the job. Student and novice interpreters are still in the process of handling many pressures all at once and their skills as interpreters are still developing. If respondents stated that the guide was more useful for beginner interpreters, we may propose that it would be most effective to distribute it in training programs for novices. On the other hand, if respondents disagreed this could suggest that they found the guide to be useful to both experts and novices. In this manner, we could prove an even higher degree of usefulness based on the fact that it would reach a larger audience. In addition, if experts also found the guide useful despite years of experience, this could suggest an overall lack of attention to the issue within the interpreting profession on both

an educational and practicing level, drawing focus to the need for increased training and stress prevention resources such as Cordero Cid's guide.

### **Statements 9, 10 and 11**

These three statements address the content of the guide itself as well as respondents' impressions of the tips provided. The guide is a combination of general lifestyle tips (exercise, maintaining a balanced diet, socializing, etc.) with concrete exercises to perform before, during and after interpreting sessions (breathing and muscle relaxation techniques, logistical tips regarding preparation for interpreting sessions). It is our personal observation that the mixture of these two categories directly lends itself to the usefulness of the guide. These statements partially served the purpose of proving our point of view regarding the guide's value. If respondents agreed that a combination of both concrete and general guidelines for combatting stress were the most helpful, these results would contribute to the validity of our hypothesis that a stress prevention guide is most effective when it concisely provides readers with the overall *and* specific tools for leading a positive, healthy life on and off the job. Essentially, we wanted to verify that the tips complement one another, allowing interpreters to recognize the importance of taking care of oneself on a personal and professional level.

In addition, even if interpreters believed one set of tools to be more useful than the other, these results would not necessarily disprove our claim that the guide is effective. It would simply suggest that certain techniques work better or seem more appealing to different interpreters with distinct professional and personal profiles.

### **Statement 12**

The last statement presents the issue of the guide as a resource to be spread throughout the interpreting community. Ultimately, the guide was created for distribution among interpreters who find themselves without a lifeline in particularly stressful situations at work. In our experience with the interpreting community, professionals strive to help one another in the obstacles they face on the job. Furthermore, if respondents agreed that they would recommend the stress prevention guide to their colleagues, it would strengthen our hypothesis in terms of its efficacy and Cordero Cid's proposal to distribute the guide among interpreters.

### **Alterations made to data for analysis**

We have included a copy of both the unaltered and altered data in Annex 1. We would like to note that our alterations of data only served to facilitate the analysis of responses. For example, while most interpreters indicated the exact number of years of experience, we created ranges to simplify data and more accurately analyze it. This way, we could determine the percentage of interpreters that had less than five years of experience, between five and ten, between ten and twenty, between twenty and thirty, and finally those who have thirty or more years of experience.

We would like to continue with a detailed explanation of the various changes we made to data in order to simplify for a concise and accurate analysis. Apart from the 12 statements that directly addressed the interpreter's experience regarding stress and the stress prevention guide itself, the first page of the survey included four boxes to fill out. As previously mentioned, the titles of

these four boxes were “Name”, “Language Pairs”, “Area of Expertise” and “Years of Experience”. We included these to obtain basic information on each respondent. We made the most alterations in this section.

When asked to state their area of expertise, respondents provided a variety of answers. Some listed more than one (i.e. Community/Medical) while others listed one specific sector (i.e. Education). We did not alter this section much as there was already a generally uniform nature to responses. However, in cases where respondents specified their area of expertise within a certain sector (i.e. “criminal justice” instead of “legal”) we opted for the most appropriate, overarching category (i.e. “legal” instead of “simultaneous court interpretation”).

In addition, many interpreters listed areas of expertise not included in the public service sector such as accounting, insurance and space/aviation. In these cases, we removed these unrelated specializations and replaced them with “other.” This change will be reflected when we analyze the various areas of expertise of our interpreter participants in the next section.

As we have mentioned above, the changes made to the section titled “Years of Experience” served the purpose of creating ranges in order to determine what percentage of interpreters had how many years of experience in the field. For example, an interpreter that indicated a specific number such as 7 for years of experience was included in the range titled “5-10”.

We made no changes to the names of interpreters as this section was for our records and did not configure as part of the data analysis. Some included first and last name while others only indicated their first name. One respondent of the 35 complete responses we gathered did not fill out this box. We replaced the empty box with NA (Not Applicable).

The second page of the survey included the twelve statements regarding interpreter experience with respect to work-related stress as well as reactions to the guide. As each statement included a separate comments section, some included their own thoughts instead of or in addition to choosing “Strongly Agree”, “Agree”, “Neither Agree nor Disagree”, “Disagree” or “Strongly Disagree”.

Due to the fact that some respondents did indeed choose to provide individual feedback rather than choose one of the five given options, we replaced these additional comments with “other” in order to determine accurate percentages of the number of participants who agreed, disagreed or otherwise to each statement. In doing so we could also quantify the percentage of interpreters who provided feedback. All additional comments can be seen in Annex 1 in the spreadsheet of unaltered data.

To conclude, in the cases of omission we replaced the blank answer with NA (not applicable). See Annex X for a complete log of comments for each question that included a separate comments section.

In the next section, *Entrevistas con profesionales de psicología y psiquiatría*, we will switch to Spanish as the interviews were conducted in Spain and all questions and responses were recorded in Spanish.

#### **4.2. Entrevistas con profesionales de psicología y psiquiatría**

Algo que hemos aprendido en nuestra investigación del estrés laboral es lo siguiente: las personas que ejercen profesiones asistenciales configuran la población de empleados con una probabilidad más alta de sufrir el Síndrome de Burnout. Su vulnerabilidad al estrés es debido a la naturaleza del trabajo en sí como hemos repasado anteriormente. Reconociendo que la interpretación es quizás uno de las profesiones menos profesionalizado dentro de este campo, lo consideramos útil entrevistar otras personas que trabajan en ámbitos parecidos para familiarizarnos más con las técnicas comunes de afrontar el estrés y evitar burnout. Hemos tenido la oportunidad de hablar con una psicóloga y una psiquiatra para ampliar nuestro conocimiento del estrés laboral en las profesiones de ayuda.

Había varios objetivos de las entrevistas. Primero, queríamos entender el punto de vista con respecto al estrés laboral de otros profesionales que trabajan en un ámbito, aunque sea privado, que tiene la misma función de los servicios públicos puesto que el objetivo principal de la psicología y la psiquiatría es ayudar a personas que se encuentran en situaciones de sufrimiento humano. En este caso, nos concentraremos en el ámbito sanitario donde los profesionales atiendan a personas que padecen problemas de la salud mental.

En la búsqueda para profesionales aptos para las entrevistas, usábamos el internet para encontrar primero profesionales que ejercen la profesión en España. Puesto que todos los encuestados del cuestionario ejercen la profesión en los Estados Unidos, lo consideramos útil cambiar el ámbito geográfico a otro lugar para averiguar que experimentaban los mismos obstáculos en sus vidas profesionales y obtener una investigación más completa.

A través de Google, buscamos profesionales del ámbito de la salud mental que son bilingües. Elegimos este perfil porque consideramos que estas personas quizás tuviesen una perspicacia aún más útil para el propósito de nuestro proyecto y que compartiesen experiencias similares a las de intérpretes con respecto al requisito de disponer de un conocimiento lingüístico avanzado. Encontramos varios profesionales con este perfil que ofrecen sus servicios en Madrid. Nos pusimos en contacto con Doctora Orlanda Varela (psiquiatra) y Merecedes González (psicóloga). Puesto que son bilingües y dan sus servicios en inglés y español, estas profesionales no sólo tienen las responsabilidades de otros que trabajan en profesiones asistenciales sino que también han de procesar la información y las historias de los clientes en un idioma que no es el materno.

Explicamos el objetivo de nuestro proyecto y recibimos respuestas de las dos profesionales afirmando que estaban dispuestas a participar en nuestro estudio. Igual que en los mensajes a los intérpretes, les aseguramos que la entrevista sólo consistía de 10 preguntas puesto que estas profesionales también trabajan horarios largos y están ocupadas con sus labores. Para no incomodarles, les enviamos las preguntas de la entrevista por correo electrónico. También, esto aseguró que el registro de nuestro material fuera preciso.

Les plantábamos las siguientes diez preguntas sobre la vida profesional y sus perspectivas del estrés ocupacional:

1. ¿Dónde estudió para ser psicóloga/psiquiatra?
2. ¿Cuántos años lleva ejerciendo la profesión de psicóloga? ¿Cuál es su área de especialización?

3. Durante su formación para ser psicóloga/psiquiatra, ¿le informaban sobre los peligros de "burnout" emocional, trauma vicario y las consecuencias negativas generales del estrés laboral que tantas veces afectan los que ejercen esta profesión?
4. Durante esa formación, ¿le enseñaban herramientas específicas para manejar el estrés? Si era el caso, por favor explica las herramientas y si las sigue utilizando en su vida profesional.
5. Aparte de su formación profesional, que herramientas ha desarrollado personalmente para ayudarle manejar el estrés y evitar burnout?
6. ¿Podría dar un ejemplo de una situación concreta en que tenía que implementar estas herramientas? ¿Las herramientas le servían para manejar la situación?
7. En su opinión, ¿se puede aplicar las mismas herramientas usadas por psicólogos, psiquiatras y otros tipos de profesiones de ayuda y asistencia a intérpretes en los servicios públicos para combatir el afecto negativo del estrés laboral?
8. ¿Alguna vez ha trabajado con intérprete? Describe la situación brevemente.
9. Cuando decidió dedicarse a la psicología/la psiquiatría, ¿tenía dudas sobre su propia capacidad de manejar el estrés laboral?
10. ¿Alguna vez ha hecho ejercicios de respiración o estiramiento antes o después de una sesión de terapia? ¿Cree que estos ejercicios pueden ser útiles? ¿Son más útiles consejos generales tal como tener una dieta sana, hacer ejercicio físico, mantener una vida social, etc.?

Una vez hemos demostrado las diez preguntas de la entrevista, queremos explicar nuestra decisión en diseñar cada uno y la importancia de ellas.

### **Preguntas 1 y 2**

Igual que en el cuestionario para intérpretes, incluimos unas preguntas para obtener más información sobre el encuestado sí mismo. Nos interesaba saber la institución donde estudiaron la carrera y/o cualquier otro programa de estudios que hicieron para entender más de su formación profesional en general.

La segunda pregunta servía para saber los años de experiencia y así determinar si fueron novatas o expertas en su campo de trabajo. Posteriormente, pedimos que especificaran el área de especialización. De este modo, estaríamos informados si habían tenido experiencia concretas con clientes que han experimentado un trauma puesto que hemos estudiado los efectos de trabajar con víctimas de trauma. Sin embargo, reconocemos que dentro del campo de la salud mental no hay que asistir a clientes así para afrontar un nivel elevado de estrés. Si fuera el caso, tendrían un conocimiento avanzado en cuanto a cómo manejarlo.

### **Preguntas 3 y 4**

Las siguientes dos preguntas fueron creadas para familiarizarnos más con la formación de profesionales de la salud mental. Este ámbito es más profesionalizado y regularizado que el campo de interpretación. Además, hemos visto que existe una conciencia más alta de los peligros del estrés, el trauma vicario y burnout en las poblaciones de psicólogos y psiquiatras ya que es una profesión de ayuda más conocida e investigada. Dicho esto, queríamos averiguar este hecho dado que cada persona tiene su propia experiencia y los profesionales que se licenciaron hace años a lo mejor tuvieron una experiencia distinta.

La tercera pregunta tiene la función de aprender más de la cantidad de información dada sobre los efectivos negativos del estrés y el riesgo de experimentar burnout y trauma vicario durante la educación formal de profesionales de la salud mental. Dependiendo de las respuestas, supiéramos si esta información forma parte del currículo o si los profesores sólo se lo mencionan al pasar en sus clases.

Del mismo modo, la cuarta pregunta inquierte de forma más específica de la formación psicológica de estas profesionales. Aún si hubieran recibido información adecuada sobre los peligros de los efectos exhaustivos del estrés, no indicaría necesariamente que también habrían aprendido mecanismos de enfrentamiento para manejar ese estrés. Queríamos averiguar que también se les enseñaron herramientas para implementar durante sus vidas profesionales. En el caso afirmativo, pudiéramos comprobar si las técnicas proporcionadas por los instructores durante su educación son parecidas a las que están incluidas en la guía de prevención para intérpretes. Además, si los entrevistados indicaran que todavía las utilizan estas herramientas que aprendieron durante la formación, podríamos deducir no solamente que las técnicas son útiles sino también que es eficaz enseñar aquellas herramientas durante la formación inicial de profesionales en posiciones de ayuda.

### **Preguntas 5 y 6**

Algo que hemos observado por hablar con algunos intérpretes es que a veces, las personas que ejercen profesiones asistenciales desarrollan sus propias técnicas para afrontar el estrés conforme avanza el tiempo. Mientras adquieren experiencia en su campo de trabajo, se conocen a sí mismos y el trabajo mejor y así casi inventan estrategias únicas de superar las dificultades del trabajo. Nos interesaba saber si las profesionales entrevistadas han implementado sus propias herramientas y si fuera el caso, cuales son y además si son similares a los consejos proporcionados en la guía.

Añadimos la sexta pregunta para comprobar la eficacia de las herramientas aprendidas en la formación o de propia creación. Por pedir que nos dieran un ejemplo de un caso particularmente traumático que experimentaron en el trabajo, podríamos ver las herramientas en marcha y si de verdad eran útiles en el momento de afrontar una situación difícil.

### **Pregunta 7**

Incluimos esta pregunta porque durante nuestra investigación, las pautas propuestas para manejar el estrés laboral (en las profesiones asistenciales y en general) nos parecieron pertinentes para intérpretes también. Queríamos saber la perspectiva de estas profesionales con respecto al tema. Si se puede aplicar las mismas técnicas de prevención usadas en las profesiones de ayuda, puede contribuir a la legitimidad del proceso de creación de la guía en que Cordero Cid analizaba materiales para profesionales vulnerables al estrés ya existentes para la gestión de ello. También, proponemos que si se considerara la interpretación uno de las profesiones asistenciales más dentro del campo laboral, habría más apoyo y recursos para los intérpretes y por lo tanto, recibirían más ayuda para manejar el estrés laboral.

### **Pregunta 8**

Aunque las profesionales entrevistadas son todas bilingües y podíamos suponer que por eso, no necesariamente tuvieran experiencia trabajando con intérpretes, queríamos averiguar que eso fuera el caso. Por lo tanto, añadimos la séptima pregunta. Si las respuestas indicaran el caso contrario, podríamos aprender un poco más sobre el papel del intérprete en el ámbito sanitario y su relación con el proveedor del servicio.

### **Pregunta 9**

Cómo hemos mencionado en el resumen de este proyecto, nuestro interés en el tema de estrés en el campo de interpretación en los servicios públicos surgió de una curiosidad por entender cómo una persona puede saber si realmente es capaz de enfrentarse a los obstáculos inevitables que se presentan en ese ámbito. Aunque las respuestas a la pregunta 9 son completamente subjetivas a las características personales de las profesionales, queríamos llegar a comprender mejor lo que uno necesita para triunfar en su campo laboral, sobre todo en las profesiones de ayuda ya que implican un nivel elevado de estrés. Las profesionales que entrevistamos pueden proporcionar sus percepciones dentro del contexto de sus experiencias y maneras útiles que han desarrollado para superar sus dudas, si existen, sobre su capacidad de sobrepasar situaciones difíciles en la vida profesional.

### **Pregunta 10**

La última pregunta servía como manera de comprobar si estas profesionales han implementado una combinación de directrices concretos y generales para seguir adelante a pesar de las presiones del trabajo. Creemos que esta combinación de consejos específicos para seguir en la vida profesional y pautas generales para seguir en la vida personal son claves para manejar el estrés y evitar el burnout. También, el conjunto de los dos tipos de consejo es una de las razones que consideramos la guía de Cordero Cid un recurso útil y eficaz.

## **5. Data analysis**

### **5.1. Análisis de entrevistas con profesionales que trabajan en el ámbito de salud mental**

Consideramos importante enfatizar que la siguiente análisis de las entrevistas con dos profesionales de la salud mental no sirven necesariamente para comprobar la eficacia de la guía de Cordero Cid, sino que nos servían para profundizar sobre el estrés ocupacional en las profesiones asistenciales y las técnicas de prevención implementadas por estos profesionales puesto que han de afrontar a dificultades parecidas que los intérpretes en los servicios públicos. Como hemos mencionado anteriormente, las respuestas enteras de Orlanda Varela y Mercedes González está en el Anexo 2.

Hablando de su formación profesional y la educación sobre el estrés laboral y sus efectos exhaustivos, González expone lo siguiente de su experiencia (hace casi 20 años): “En aquella época la Psicología no se tomaba muy en serio en España todavía como profesión, y era más una exposición de conocimientos, que una preparación para ejercer una profesión, así que no, no se hablaba de lo importante que es cuidarse para ser un buen profesional.” Podemos decir lo mismo de algunos programas de formación para la interpretación en la actualidad puesto que existe una

falta general de profesionalización. Aunque estudiantes de interpretación aprenden sobre el estrés, no necesariamente implica que también dispongan de los mecanismos de enfrentamiento adecuados.

La respuesta de Varela expresa una perspectiva similar y destaca otra característica interesante de formación: “Es interesante que estudiábamos el burnout como un síndrome que afecta a los pacientes pero nunca se abordó de forma estructurada la posibilidad de que nuestro trabajo tuviese consecuencias emocionales para nosotros mismos.” Afirma que sí había educación sobre técnicas de prevención del estrés parecidas a las que están en la guía de Cordero Cid, sin embargo, para la implementación de ellas en la consulta y no para los profesionales mismos. Dice que “como parte de nuestra formación aprendíamos técnicas de relajación para enseñarlas a nuestros pacientes, también de visualización y *mindfulness* pero en todo momento el objetivo explícito de este aprendizaje era dotar de herramientas a los pacientes.”

González hace hincapié en la importancia de técnicas de autocuidado que ha aprendido por su propia cuenta:

Para mí la principal herramienta es tener muy clara la separación entre la vida profesional y personal, y no llevarse el trabajo a casa. Esto quiere decir que cuando uno no trabaja tiene que esforzarse para no pensar en temas de trabajo y dedicarse a cuidarse. En mi caso, por un lado está lo que llamo “logística”: alimentación y hacer deporte, nado y hago yoga, y por otro lado hacer actividades divertidas...

Entre estas técnicas se encuentran varias que se incluyen en la guía de Cordero Cid. González enfatiza el yoga como una actividad “indispensable” puesto que los ejercicios de respiración y los estiramientos son importantes para la salud emocional. Aunque no se habla de estos ejercicios específicamente en el contexto del yoga, la guía también comenta el beneficio de practicarlos.

Varela explica sus métodos individuales para mantener la salud física, emocional y mental, subrayando actividades similares que González. “Personalmente el ejercicio físico regular me ayuda a manejar el estrés y mejorar mi estabilidad emocional, también tener actividades de ocio creativas para liberar y expresar de alguna manera las emociones.” Hemos visto en estas entrevistas y en las respuestas de los intérpretes al cuestionario la suma importancia del ejercicio físico como una manera popular de combatir el estrés.

Además de técnicas del autocuidado, las dos profesionales discuten la ventaja del modelo de intervención de la supervisión y *peer consultation*, dos conceptos que hemos repasado anteriormente en el campo de la interpretación. Comenta González lo siguiente de la supervisión como un recurso importante para evitar que el estrés supere a un nivel no saludable:

En mi primer trabajo en la residencia con los niños con problemas en 1990 descubrí el recurso indispensable de la “supervisión”, y desde entonces siempre he intentado mantenerlo, tanto cuando trabajaba para agencias como en mi consulta. El contar con otro profesional con quien poder compartir los casos de manera regular es un recurso indispensable para evitar el “burn out”.

Varela también hace referencia al apoyo de sus colegas como una herramienta útil. Cuando le preguntamos técnicas que implementa en su vida profesional para combatir el estrés, dice que es importante “compartir el caso y las dificultades emocionales que plantea con el psicólogo o la

psicóloga del equipo que lo atiende, siempre con autorización del paciente y bajo el compromiso de confidencialidad.”

Sobre todo, observamos una importancia general de la separación de la vida profesional y la vida personal o *detachment* en las respuestas de Varela y González. Varela explica porque se considera esa separación útil y enfatiza que ha de disfrutar de la vida personal:

El más importante en mi opinión es tener una vida plena y equilibrada en la que el trabajo, siendo muy importante, no sea el eje central. También influye el estado en el uno se encuentre en cada momento y el tipo de problemas de la vida que esté atravesando en esa etapa. Cuando un miembro de tu familia está sufriendo un cáncer, por ejemplo, te identificas más con el paciente que está pasando por lo mismo y puedes implicarte demasiado emocionalmente con su situación de modo que si su familiar fallece, te afecta más de lo que normalmente haría, o al menos de una forma distinta.

Para concluir, las dos profesionales no tienen mucha experiencia trabajando con intérpretes. Sin embargo, Varela afirma que el intérprete tiene menos control en el ámbito de la salud mental. Manifiesta lo siguiente como descripción de los papeles distintos de intérprete y terapeuta: “La posición del intérprete es diferente de la del terapeuta, por un lado tiene menos responsabilidad sobre lo que sucederá con el paciente, pero también tiene una posición más débil porque tiene menos conocimiento, con lo que se puede sentir más impresionado y descolocado y menos capacidad de reacción, con lo que puede sentirse más impotente.”

## **5.2. Data analysis of results obtained through Interpreter Stress Survey**

We would like to move on to a thorough analysis of the data acquired through the questionnaire. However, before presenting our analysis and observations, we would like to make note of the particular limitations of our research project as well as comment on the scope of the results it yielded.

### **Limitations regarding Time**

This project was completed over a period of five months (April – August 2014). Before beginning the process of developing a questionnaire and contacting interpreters to participate, it was first necessary to research the topic of work-related stress and its various offshoots that have previously been discussed; vicarious trauma, compassion fatigue and burnout. In addition, this research phase included the gathering of information regarding prevention of these conditions and the role of stress within the public service interpreting profession. As we collected responses to the questionnaire, we were able to make general observations but in order to complete an official analysis, we considered it imperative to reach a minimum goal of 30 respondents. Given more time, we would hope to gather as many responses as possible which would further contribute to the legitimacy of our findings.

### **Access to Public Service Interpreters**

Although the interpreters we were able to contact were overall glad and willing to participate in our research, we would have liked access to a greater population of interpreters in order to more accurately gauge the effectiveness of the guide. We also would have preferred a larger pool of participants in order to determine any correlation between their responses to the questionnaire and general opinion of the guide and their years of experience as interpreters. We attempted to

reach some sort of conclusion with respect to this relation. However, due to the limited number of respondents, we could draw no definitive or meaningful conclusion regarding a connection between the two.

### **Subjectivity of responses**

We also recognize the subjective nature of interpreters' responses and comments to the stress prevention guide. Just as each profession has its particular demands and attributes, each interpreter has had their own unique professional experiences as well as their own personality which in turn affect the way they cope with work-related stress. However, we can undoubtedly learn more about the potential uses of the guide in addition to its effectiveness by analyzing the responses of real life interpreters working in the public service sector.

Later we will comment on future research proposals that would be more apt for an objective approach to proving the efficacy and usefulness of the Cordero Cid's bilingual stress prevention guide.

### **Language pairs**

As noted in the explanation of our method, we only sought out respondents who interpret from Spanish to English and vice versa in our search of the TAPIT member directory. We had the most successful response rate in contacting the members of this particular association, which is reflected in the number of interpreter respondents with this language combination. However, we would like to note that this language combination is perhaps the most common in the United States, given that Spanish is the most spoken language in the country apart from English. (Pew Research Center, 2013). The need for interpreters of this language in the United States is undeniable and perhaps these populations of professionals, as well as all public service interpreters, are in need of effective preventive techniques to combat work-related stress.

Before reviewing the responses to the 12 statements that made up the questionnaire, we first would like to take a look at the specific settings in which participants interpret within the context of public services. Figure 3 below displays the various areas of expertise that each respondent listed.

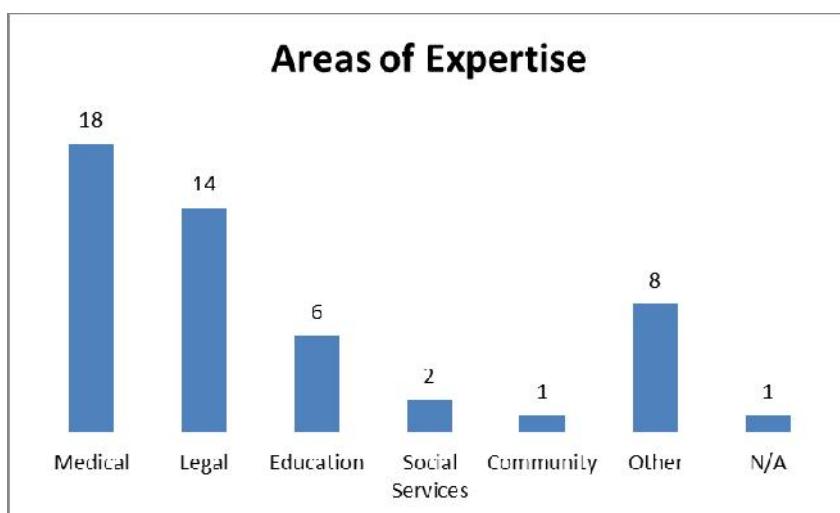


Figure 2: Areas of Expertise among Respondents

As shown, three participants listed “Social Services” and “Community” as their area of expertise. Since we could not determine if their work fell into a more specific category such as “Medical” or “Legal” (which are the two most common areas of expertise among our respondents), we included their original responses in the chart above. Some interpreters listed various areas of expertise, which accounts for a higher total number within each setting than the overall number of respondents. Among other areas listed were business, conference, science and technology.

We have also included a chart listing the range of years of experience among the respondent pool.

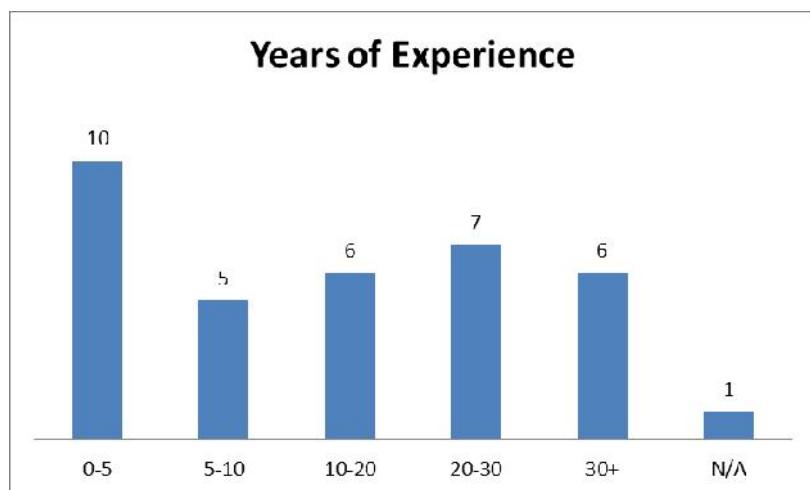


Figure 3: Years of Experience among Respondents

We feel confident about the value of our participants’ response given the wide range of years of experience. As demonstrated in the chart above, about a third (10 participants) of respondents could be considered beginners or relative novices while the rest range from experienced to experts. In determining the appropriate audience for the stress prevention guide, we hoped to gather responses from both novice and expert interpreters with experience in various sectors of human services. In doing so, we perhaps could determine if the guide is useful to beginning interpreters in a different manner than for those who have practiced for many years.

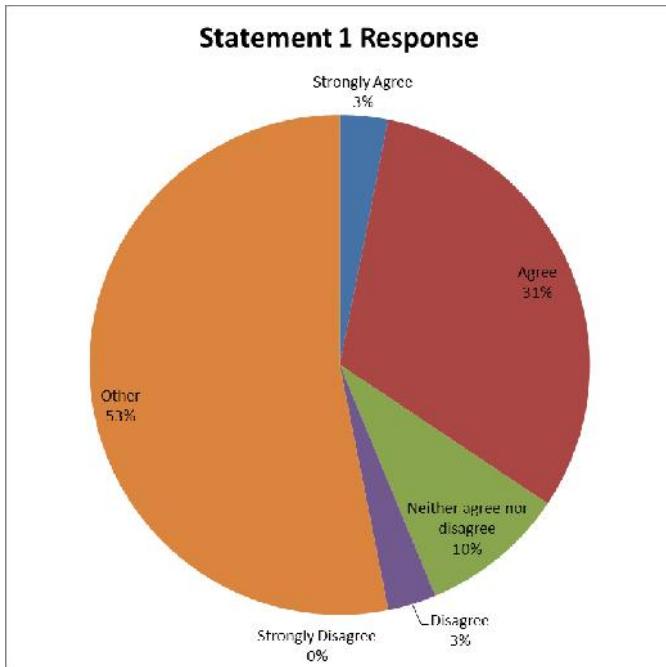


Figure 4: I was already aware of these tips to prevent negative effects of stress before reading the guide. If so, please specify which ones in the comments section.

As reflected by the pie chart above, 34% of interpreters had previously been expressly aware of the tips mentioned in Cordero Cid's guide while 10% did not agree or disagree with this statement, perhaps suggesting that they were aware of some of the guidelines included. We can gather from these results that a decent percentage of interpreters are aware, either from personal research or education during interpreter training, of the tips suggested in the stress prevention guide. However, only a small percentage of respondents indicated that they strongly agreed with the statement, which suggests that a smaller number of respondents were aware of every preventive strategy mentioned in the comprehensive guide.

Only two respondents indicated they disagreed with Statement 1. Although one might initially suspect these interpreters to be beginners and attribute this lack of knowledge to less years of experience, after reviewing our data we see that one of the respondents noted 20 plus years of experience while the other indicated 2 years of experience. Acknowledging the very limited scope of these results, we cannot confirm nor deny any distinction between how novices and experts manage stress on the job.

Over half of the respondents provided additional comments, some specifying the particular tips that they had knowledge of before reviewing the guide. Many indicated they had prior knowledge of breathing techniques, relaxation and preparatory exercises. One respondent stated that they had prior knowledge of the importance of a balanced diet and relaxation techniques but added that they were a yoga practitioner and had studied dietetics. We can conclude that this particular interpreter most likely learned these techniques on their accord and not necessarily during interpreter training.

One respondent stated they had previous knowledge of the guidelines suggested for before, during and after interpreting sessions but was not informed about the relaxation and breathing techniques. Another respondent stressed the fact that they had been aware of the tips for before interpreting but were less familiar with those to be followed while interpreting. Another participant implied that they had been aware of the importance of relaxation but had not been instructed on any specific techniques.

Only two respondents indicated that they were aware of all of the tips included in the guide suggesting that overall, it can be useful for teaching a majority of interpreters new anti-stress techniques.

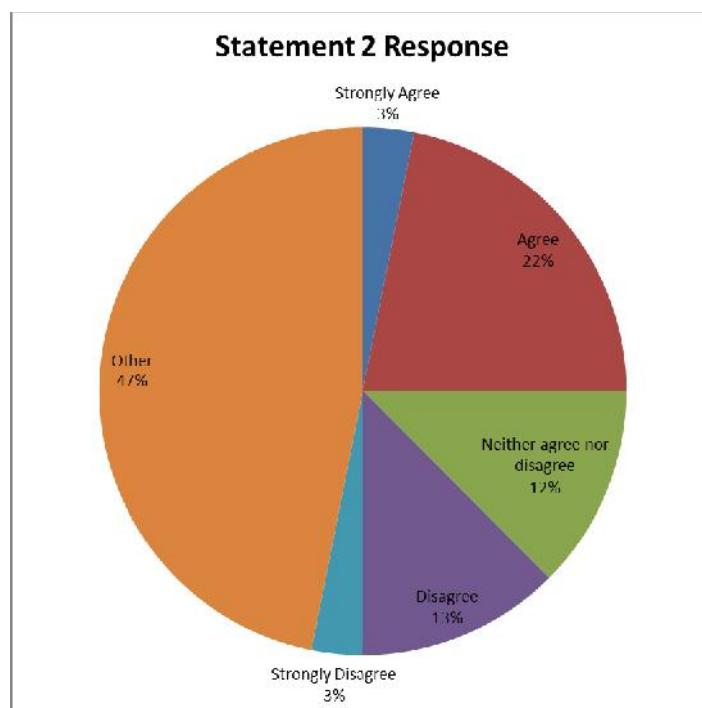


Figure 5: I was already practicing these tips to prevent negative effects of stress before reading the guide. If so, please specify which ones in the comments section.

We received similar results for this statement, although a higher percentage of respondents (16%) disagreed signifying that although many interpreters were aware of the tips mentioned in the guide, less were in the habit of putting them into practice in their professional and personal lives. This contributes to the perception that there is a need for resources for public service interpreters that provide an array of realistic stress prevention techniques in order for each professional to tailor a self-care plan unique to their own needs.

25% of respondents agreed or strongly agreed with Statement 2, suggesting that many public service interpreters have established, whether during interpreter training or individually, coping mechanisms to assist them with stress management.

Similar to the previous statement, almost half of the participants provided further feedback regarding the implementation of stress prevention previous to reading the guide. This was

helpful in determining what tips interpreters not only found helpful but also had put into practice in their professional lives. Some interpreters stated the use of breathing exercises while others emphasized the benefit of taking breaks. One interpreter indicated a desire to focus more on isometric relaxation techniques and the exercises to alleviate soreness. Others stressed a separation of work and personal life. Finally, many respondents indicated practice of a variety of stress preventive activities. Physical exercise was the most popular among these techniques.

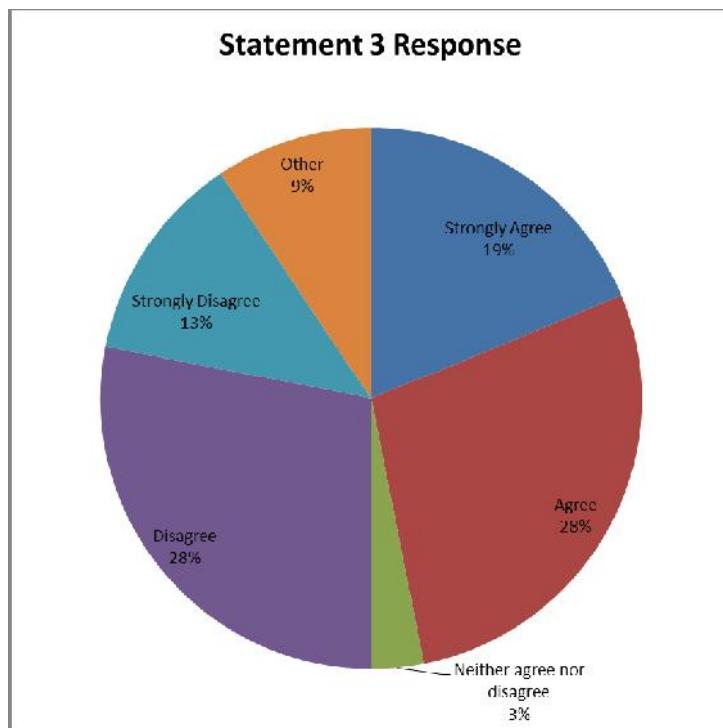


Figure 6: When I trained to be an interpreter, I was taught about the dangers of burning out and work-related stress and how to confront these issues.

41% of interpreters indicated that they had not been instructed on the dangers of work-related stress and burning out during formal training (more specifically, 13% figure strongly disagreed, indicating a greater need for instruction about work-related stress and burnout in interpreter training programs.)

47% of respondents stated that they had indeed received instruction on these issues during their interpreter education (more concretely, 19% strongly agreed). Considering the similarly high percentages of respondents that both agreed and disagreed with Statement 3, we can gather that some interpreting training programs place a greater emphasis on work-related stress and its exhaustive effects than others.

Regardless of those who had been informed on the issue, the results indicate a significant percentage of interpreters who believed they had not been properly instructed, contributing to our belief that Cordero Cid's guide will be a helpful and useful resource for public service interpreters.

A smaller percentage of interpreters provided personalized feedback for Statement 3. However, the comments that were included provide insight regarding interpreter education. One interpreter stated that the importance of “gathering information beforehand and preparing myself were strongly advised.” Although these are included in the guide, we cannot be sure as to whether during training these techniques were taught to assure a high quality of interpreter performance or as ways to combat individual stress.

One comment we found particularly interesting was the following in regards to work-related stress in interpreting: “I was told I would have to live it or get out of the profession.” This statement falls in line with previous research that interpreting is inherently a stressful profession and confirms traditional perspectives that one must have a thick skin to successfully practice the profession.

Other comments suggested that while interpreters are warned of the possibility of burning out (or secondary or vicarious trauma as one respondent pointed out) there was a lack of instruction on specific ways to avoid this from occurring. One interpreter stated that during their training attention was given to the “need for us to develop coping mechanisms. However, there was nothing as practical and useful as this two page guide.” Although this is a singular comment regarding the effectiveness of the guide, it places us one step closer to proving our hypothesis that the guide is indeed useful for interpreters.

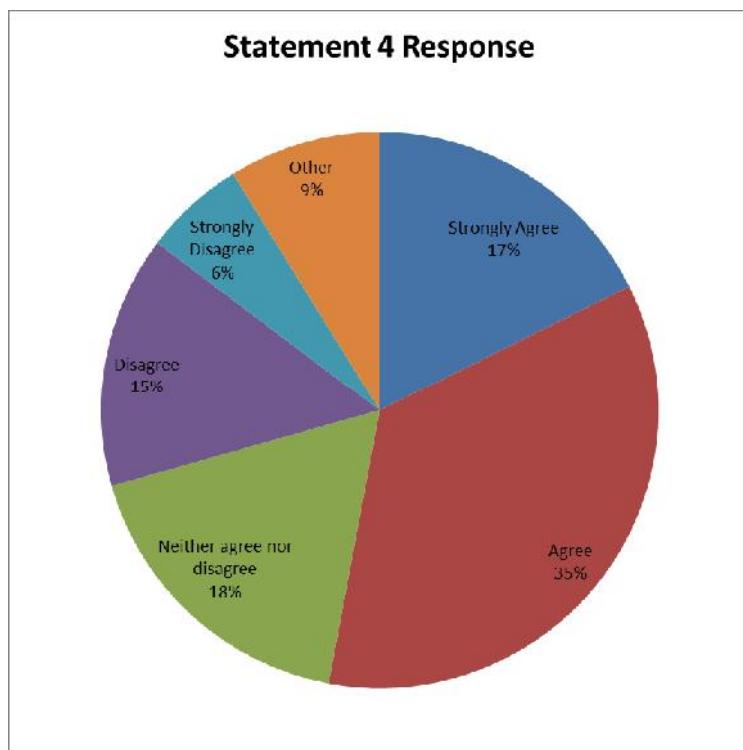


Figure 7: After reading the guide, I have a better understanding of the concept of the negative effects caused by work-related stress in interpreting.

Slightly over half (52%) of interpreters agreed that the guide contributed to their understanding of work-related stress and burnout syndrome. 18% did not state an opinion one way or the other

as to the guide's capacity to inform its audience on the issue of work-related stress. Finally, 21% of respondents disagreed with Statement 4, either suggesting that they were already informed on the subject from training, professional experience or their own research, or, that the guide simply did not contribute to their knowledge regarding the issue.

After reviewing the few additional comments respondents provided to this statement, we cannot reach a definitive conclusion on the helpfulness of the guide in terms of educating interpreters about the exhaustive effects of stress. One interpreter stated that they were "familiar with most of these effects" while another stated that although they had never thought about it previously, they agreed immediately with the section of the guide that stresses the importance of knowing oneself as a way to combat stress. However, we recognize that the primary goal of a stress prevention guide is just that; a way to instruct interpreters on effective techniques for dealing with stress rather than an informational manual on stress itself. As we have stated previously, the purpose of this statement was not to truly gauge whether or not the guide provided basic information on stress. Rather, we created this statement in order to determine the general knowledge interpreters have regarding work-related stress. Perhaps through the presentation of preventive techniques, interpreters would reconsider whether or not they were truly aware of the how negatively stress could affect them in their professional and personal lives.

However we would like to note that, as previously mentioned, Cordero Cid referenced the secondary objective of raising awareness regarding work-related stress as an issue in the field itself. These results indicate that although the guide does not fulfil an informative function on the concept of work-related stress itself, it succeeds in inciting awareness of the concept within the specific context of public service interpreting. Recognition of this issue is equally important to addressing the problem as specific prevention techniques.

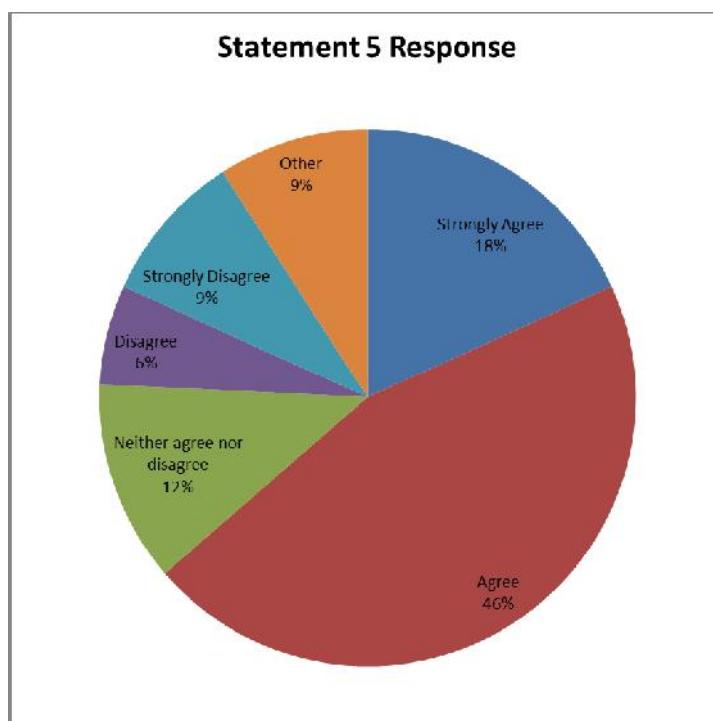


Figure 8: After reading the guide, I feel more prepared to handle stressful situations I experience at work.

Over half of the respondents (64%) surveyed indicated they felt more prepared to deal with work-related stress after reading Cordero Cid's guide. We consider this figure to be particularly promising for the future of the guide as its primary objective is to assist interpreters in preventing and combating stress on the job. A much smaller percentage (15%) of interpreters stated they did not feel any more prepared to deal with stress and 12% neither agreed nor disagreed with the statement. These results may reflect the individual personalities of interpreters as well as the possibility that some respondents practiced the guide's techniques prior to reading it.

One respondent stated that they did not particularly feel any more prepared to deal with stress on the job but added that the guide did not provide information of which they had not been previously aware. This suggests that the guide would be most useful for those who find themselves without a compass for navigating through stressful situations, whether they are student or novice interpreters or have been practicing the profession for many years.

On the other hand, the percentage of those who agreed that they did feel more prepared to manage stressful situations at work represents a majority of the respondents surveyed, novices and experts alike. In this sense, we can gather that regardless of whether or not interpreters were already aware of the tips outlined, the guide was helpful in providing them with a sense of confidence to implement these tools or acknowledgment of the need to address the issue of work-related stress.

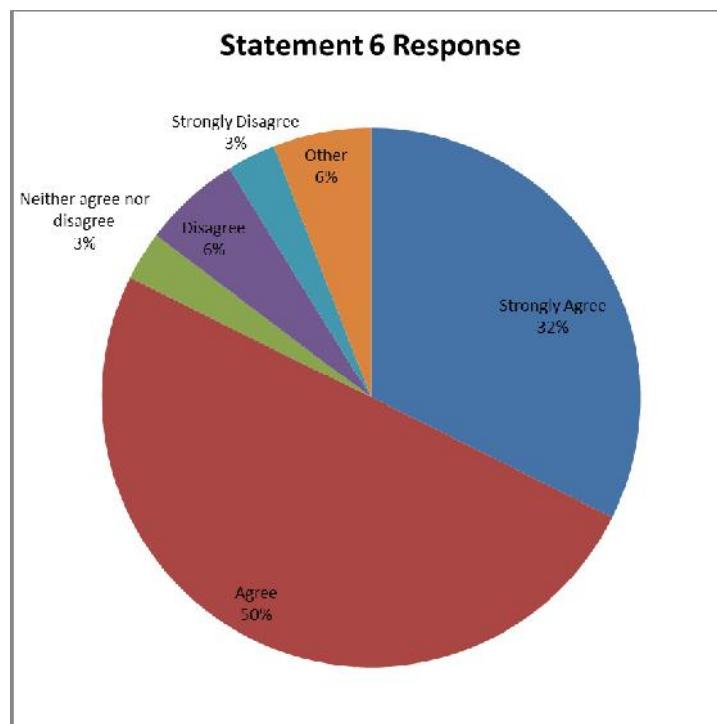


Figure 9: I can realistically see myself utilizing these coping mechanisms before, during and after interpreting sessions.

82% of respondents stated that they could realistically see themselves implementing the coping mechanisms outlined by Cordero Cid in her guide. This is perhaps among the most important figures for the purposes of proving our hypothesis. For those who indicated a prior awareness of the issues and prevention techniques, we can gather that the guide served as a reminder for how to combat stress and therefore, succeeds in its primary function to help interpreters cope with stress. The rest of interpreters not only acquired new knowledge through reading the guide but also view the proposed stress prevention techniques as useful.

In terms of effectiveness, the fact that a large majority of respondents agreed with this statement, indicating future use of the guide and its content contributes to the validity of our hypothesis. We can conjecture that it will make a difference in the way interpreters cope with stress, assuring a higher quality of their performance during sessions and for the maintenance of their physical, emotional and mental health.

In terms of additional comments, one legal interpreter noted that particularly the isometric exercises “could be unseemly in court unless practised very subtly.” We would like to give attention to this comment because the environment in which one interprets may play a role in the effective utilization of the physical exercises provided in the guide. While it may be easier and more realistic to do isometric exercises in a medical setting, interpreters who work primarily in the court system perhaps must maintain a more formal disposition and performing these exercises during interpreting sessions could be distracting to others around them. However, this issue does not discount the possibility of putting the before and after tips into action, provided that one has the time in between sessions. In addition, although one may not have time between sessions, it might be helpful to implement these coping mechanisms at the beginning and end of the workday.

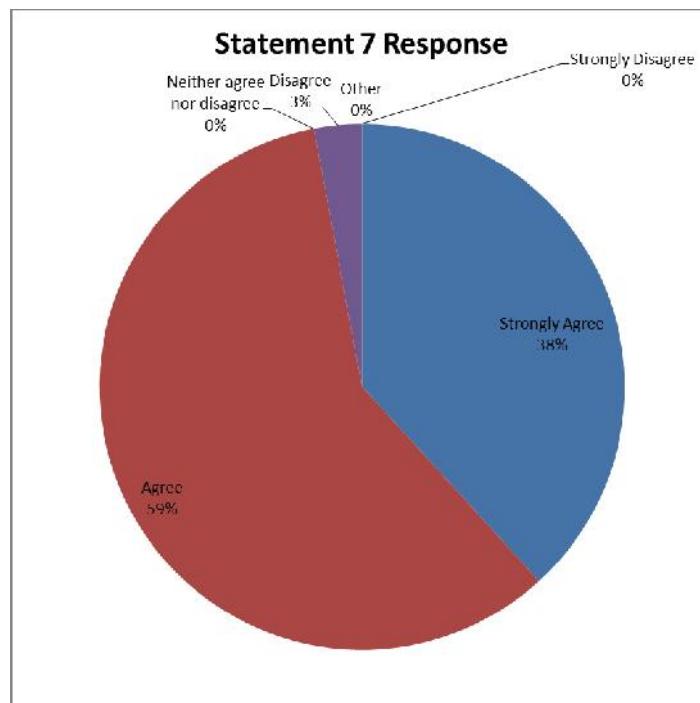


Figure 10: This guide could be applied to similar high-stress positions in other helping professions (doctors, psychologists, social workers, etc.)

All but one respondent agreed with Statement 7, signifying that an overwhelming majority of participants believed the guide could be helpful for other high-stress professions, particularly those involved with human services. These results contribute to the general perception that, regardless of whether or not interpreting is considered a helping professions in the larger public perspective, interpreters experience many of the same stressors and obstacles as though who care for others for a living. Furthermore, we can conjecture that interpreters see their own labors as similar to those of the human services professions if they believe that stress prevention techniques directed at interpreters could be useful to these other professionals. Finally, these findings contribute the legitimacy of Cordero Cid's process in creating the guide in which she drew inspiration from anti-stress guides directed at human service professionals.

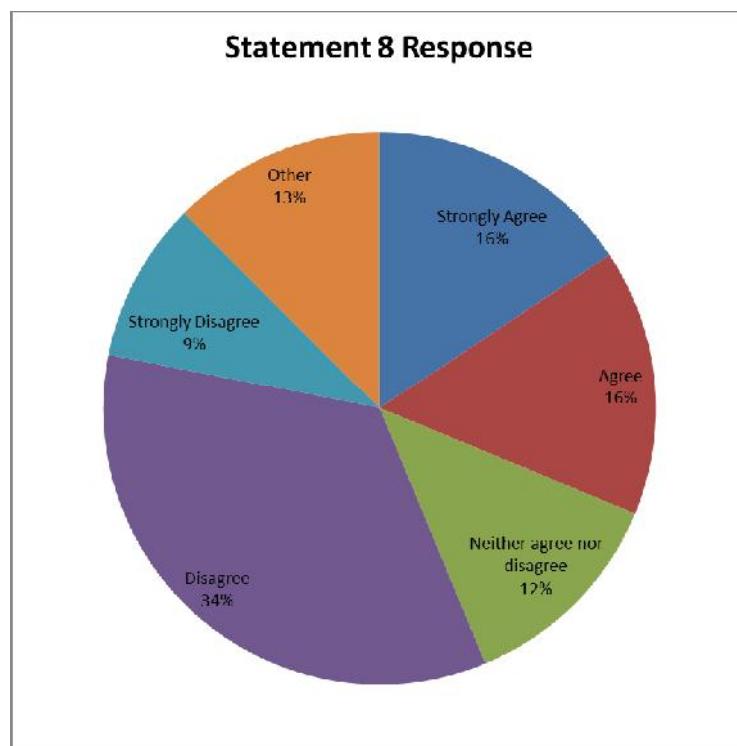


Figure 11: This guide would be more useful for student or beginner interpreters than for experienced interpreters.

42% of respondents disagreed with this statement while 32% agreed that the guide would be more useful for novice interpreters. The slightly greater percentage of those who did not believe the guide would be particularly more helpful for beginner interpreters suggests a wider potential audience for the guide. The results of those who did believe the guide would prove more useful to those interpreters with limited experience narrow the scope of who the guide should reach. However, given the relatively small discrepancy between the two percentages, we can conclude that the most beneficial distribution of the stress prevention guide would be to all types of interpreters, regardless of their years of experience.

One of the most hopeful responses we received in the additional comments section of this statement was the following: “[The guide] will be useful to ALL of us, at ALL stages of our careers.” This affirmation suggests that the development and practice of coping mechanisms in the face of stress are necessary and greatly helpful to all interpreters, whether they are beginners or experts in their field. As another respondent commented, it is possible that experienced and novice interpreters alike face the same obstacles in their professional lives and that the guide can serve as a reminder of how to manage particularly difficult situations that arise on the job.

Overall, we observed an emphasis of the importance of general awareness regarding stress. “All interpreters should at least periodically review these tips. Otherwise it is too easy to fall into a routine that might well overlook the stress that we are subjected to every day.” We can conclude that due to interpreter’s demanding schedules, it is easy to focus on one’s duties and not give sufficient attention to the stress being experienced on a daily basis. Indeed, interpreters may learn over the years that stress is simply a part of the job and continue to perform the tasks required of them without fully addressing the presence of stress. However, if anything, this signifies an even greater need for stress prevention among interpreters, as they may not be truly aware of the physical, mental and emotional toll that it takes on them over the years.

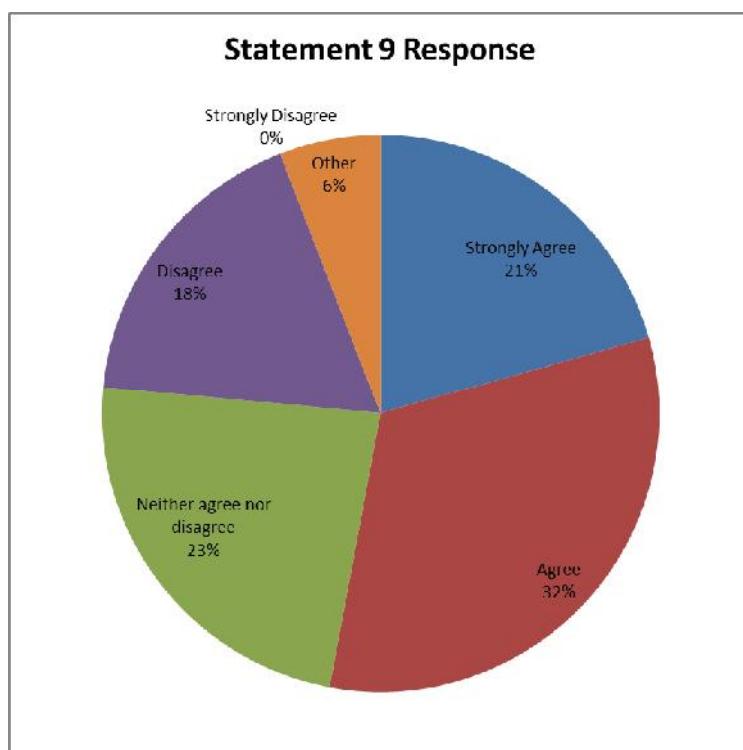


Figure 12: The general tips about leading a healthy lifestyle, balanced diet, time management and continued training seem the most useful for interpreters.

53% percent of participants agreed that general lifestyle tips could be the most helpful for interpreters while 23% neither agreed nor disagreed with Statement 9. Those who did not expressly agree nor disagree perhaps believe these guidelines to be helpful, however, not any more so than the concrete exercises outlined in the guide. The 18% of participants who

disagreed with this statement may view specific tips as more helpful than general lifestyle guidelines or perhaps do not view one type of tips as more useful than the other.

As one respondent noted in the additional comments section, these tips regarding maintaining a balanced diet and participating in continued training “are useful for everyone, no matter what their activity or profession is.” In this sense, we may be able to conclude that while these tips are indeed useful to interpreters, they are not useful to a greater extent to interpreter populations than other professionals in different fields. Of course, it would be hard to argue that the general lifestyle tips provided by Cordero Cid are not useful for all professionals but perhaps could be deemed especially important for those professionals with high strain jobs.

One respondent did state “the other, specific tips are welcome, since they add to my stress-defeating techniques.” We may conclude that while leading a healthy life both personally (having a balanced diet) and professionally (proper time management) are generally more common sense, the concrete exercises are techniques that must be learned and practiced in order to truly have effect in the prevention of stress and therefore, seen as more useful in the eyes of some participants.

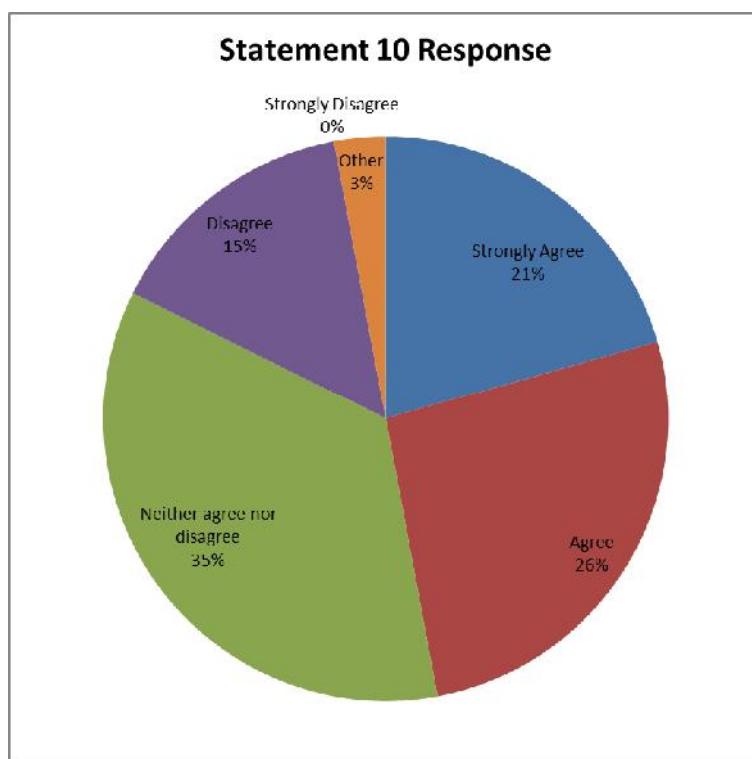


Figure 13: The more specific tips about abdominal breathing and progressive muscle relaxation seem the most useful for interpreters.

Almost equal percentages of participants agreed and disagreed that the abdominal breathing and progressive muscle relaxation techniques were the most useful for interpreters (47% and 50% respectively). Similar to the conclusions drawn in the previous statement, those who disagreed may believe that one set of tips is not necessarily more helpful than the other. One respondent stated they agreed that the exercises for abdominal breathing and progressive muscle relaxation

were just “as welcome as those for general health.” This comment supports our hypothesis that the combination of these two kinds of guidelines contributes to the appeal and helpful nature of Cordero Cid’s stress prevention guide.

Participants that did agree may be more concerned with the way stress affects their physical health. For example, one respondent noted that they agreed with this statement because “Interpreters spend a lot of time on their feet moving from session to session. Sometimes with no breaks in between and sometimes standing in the same place for a long time.” This demand for interpreters to constantly be moving as well as on their feet for extended periods of time highlights the benefit of these exercises for the maintenance of physical health and a calm and collected presence while on the job.

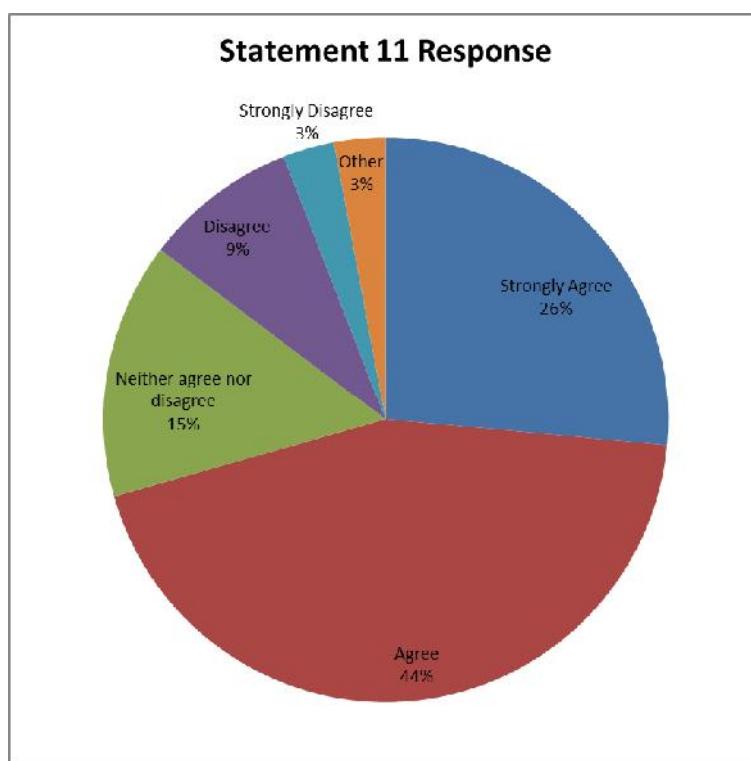


Figure 14: The combination of general lifestyle tips and more concrete exercises and guidelines for before, during and after interpreting sessions seem to be the most useful for interpreters.

One of the most important points we hoped to prove through our research was that the combination of generally lifestyle tips and specific exercises to be completed before, during and after interpreting sessions was key in Cordero Cid’s process in creating a well-rounded, effective, useful and complete stress prevention guide of public service interpreters. The results yielded from Statement 11 are promising in attesting to the benefit of combining both general and concrete tips and exercises for a complete and successful approach to dealing with work-related stress. 70% of participants agreed with Statement 11 (a quarter of respondents overall strongly agreed) contributing to the validity of this part of our hypothesis. Given the opportunity for further research, we hope to prove that those who disagreed with this statement fulfill a psychological profile of interpreter that is not as affected by work-related stress as others that work in the public service sector.

Unfortunately, we received only one additional comment suggesting that generally, the more one takes care of himself or herself, the more their physical, emotional and mental health benefits. However, we consider this comment to be entirely accurate and a testament to the overall importance of self-care and therefore, the benefit of stress prevention guide such as the one created by Cordero Cid.

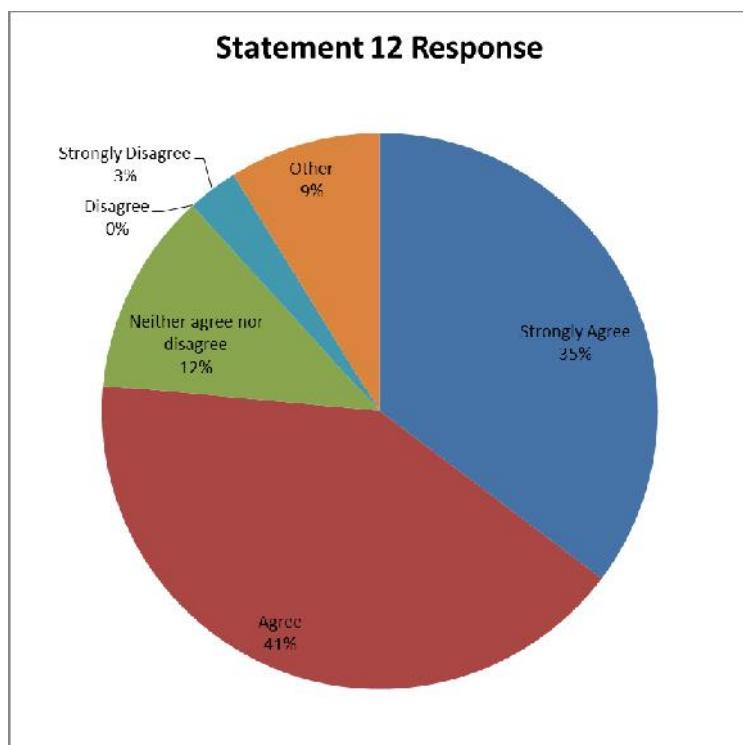


Figure 15: I would suggest reading this guide to fellow interpreters.

Despite the varied reactions to the guide as evidenced by answers to the previous statements, an over two-thirds (76%) of interpreter respondents agreed or strongly agreed that they would recommend this stress prevention resource to their colleagues. We believe these results bode well for the future of the stress prevention guide as an effective, helpful resource for public service interpreters coping with stress. Regardless of whether or not the information provided in the guide is new to interpreters, it is clear that most participants believe it to be helpful in some way, either as a reminder of useful coping mechanisms against stress or as instruction on how to complete specific stress-reducing exercises, if they would suggest reading it to fellow interpreters in the field. One interpreter even stated the following: "Not just reading! It should be shared with colleagues and periodically discussed!"

Similarly to the previous statement, we would be interested in understanding a bit more behind the reasoning of those respondents who neither agreed nor disagreed with Statement 12 as one as the one interpreter (3%) who expressly disagreed. Given more time, perhaps we could contact (and obtain the contact information of those interpreters which we do not have) these interpreters and ask them to explain why they did not expressly agree with this statement.

We would like to point out one comment that a respondent made with respect to Statement 12 as it points to a greater issue within the field of public service interpreting in general. “One area not covered is stress created by bad management. More than the actual interpreting, the lack of understanding of the field and the laissez faire attitude toward the profession which creates a lot of stress.” During our research, we found countless sources that stressed the importance of professionalizing public service interpreting within the field itself as well as in the eyes of public service providers and other professionals. The participant who wrote this comment recognized that Cordero Cid’s stress prevention guide was not created to tackle this issue ending their comment by saying, “Probably beyond the scope of this work, but thought I’d mention it.” Rather, this particular guide is clearly directed at managing stress on an individual level. However, this comment perhaps brings to light a separate issue that should be addressed among interpreters; the lack of professionalization in the field creates stress for the interpreter that is unrelated to the actual interpreting sessions and the content of those sessions.

In our analysis of the stress prevention resources Cordero Cid studied in the process of creating her own guide, we noted that many materials emphasized the importance of addressing stress at an organizational level; those in charge must take on the responsibility of recognizing potential stressors for employees and implement the appropriate measures towards keeping the level of stress from getting out of control. However, perhaps for the profession of interpreting in contrast with the helping professions these other materials were created for, one step further must be taken in order to assist public service providers and clients (and all others involved in the interpreting process) in understanding the role of the interpreter. We can conclude that action must be taken so that public service interpreting is seen as a professional career that demands a set of particular skills as well as training to create a qualified body of interpreters.

### **Divergent interpreter perspectives regarding stress**

We spoke more extensively to a few of the interpreter respondents. Julio Cepeda, a now retired medical interpreter, provided us with comments of particular interest. He was the first certified medical interpreter in the city of Memphis, Tennessee and the fifth to be certified in the entire state. He has interpreted for more than 8,500 sessions. We would like to comment on the perspective he provided, as it seems to contradict most of what we have researched and heard from other interpreters and it is certainly worth analyzing further given his veteran status in the field of public service interpreting.

When we first contacted Cepeda to participate in the survey, he immediately agreed to help and after filling it out to completion, he provided additional feedback regarding his personal experience and views on stress in interpreting. Referring to the specific tips outline in the guide, Cepeda stated that although this could be attributed to his personal nature, “I have never experienced the level of stress that could make me need to do these exercises, besides working in a hospital, there is no time to do them. You go from one session to the next one without stopping.” His assessment of busy interpreter schedules falls in line with our understanding of the profession in itself as a particularly taxing one. In this sense, he makes the point that perhaps there is simply not enough hours in the day to properly follow the before, during and after tips. In addition, Cepeda went as far to say that in his years as an interpreter, he has never encountered an interpreter working in medical setting experiencing burnout. This comment was surprising to us given the extensive literature regarding burnout in healthcare settings.

However, as Cepeda recognizes that his lack of experience with such a high level of stress may be due to his “nature”, it does not necessarily signify that we are witnessing a break in the typical literature surrounding stress in the helping professions as much as that we are witnessing the correct coping mechanisms in action. He later discussed his work in a children’s hospital in an email stating the following.

“I worked in a children’s hospital for 8 years and I witnessed horrible things, mainly death of children. I coped pretty well just by expressing my feelings. If I had to cry to relieve them, I did. I showed my humanity to the grieving parents. I did not need to do breathing exercises. I never worked weekends and during them, I relaxed completely and recharged my batteries to be fresh every Monday. As time goes by, you get used to death and become less sensitive pretty much the same way it happens to doctors, nurses and other healthcare providers. You start to accept that death is part of life.”

The nature of his comments suggest that Cepeda perhaps knew how his body and mind behaved before stressful or even traumatic experiences and therefore, understood what he needed to do in order to manage this stress. He also stated although he himself has never practiced breathing exercises to manage stress, the implementation of these techniques may be “something that you have to learn on your own and whatever works for you, you should use.”

Finally, something we had been curious about before starting this project was whether there was truly a “magic cure” to stress or whether one simply learns how to handle it on the job as they gain experience, as with most other situations in life. Given Cepeda’s answer, we can conjecture that this was indeed the case for at least this interpreter.

## **6. Conclusion**

We are confident that we have sufficiently proven our hypothesis for the purposes of this study. Overall, the results obtained demonstrate a positive response to the guide’s content. Interpreters indicated that the tips provided for stress prevention were useful and that they could realistically see themselves implementing these techniques in the future.

We can project a successful future for the distribution of this guide. Apart from its value in the stress prevention techniques provided, we have witnessed that the guide has sparked awareness about the issue of work-related stress within the field of public services interpreting. As stress prevention is increasingly discussed among public services interpreters, more attention will be given the issue on a greater scale and there will be an increased demand for resources such as the Cordero Cid’s guide.

### **6.1. Further research proposals**

As we have stated previously, we recognize the limitations of research and the subjective nature of participants’ responses and comments. In order to prove the effectiveness of Cordero’s stress prevention guide further, more research is undoubtedly necessary. We believe that a study with the following components would greatly contribute to the legitimacy of the guide and our results, particularly those relating to the effectiveness of the guide..

- Contact those interpreters who were particularly enthusiastic about participating in our questionnaire regarding Cordero's guide. Inquire about interest regarding further participation in an advanced study of stress prevention techniques.
- Each willing interpreter fills out the questionnaire adapted from the Maslach Burnout Inventory that Cordero created to gauge levels of burnout among interpreters. A record of individuals' personal measure of burnout would be kept.
- Interpreters are instructed to carry the stress prevention guide with them at all times while on the job and refer to it periodically and/or as needed. If any participants practice in the same location and/or belong to the same interpreter association, they would be asked to discuss the guide from time to time in order to determine the techniques that were most helpful to them personally.
- After a period of 6 months, interpreters would retake the questionnaire in order to reevaluate their level of burnout

## 7. Bibliography

- Acinas M. P., (2012). "Burn-out y desgaste por empatía en profesionales de cuidados paliativos" in *Revista Digital de Medicina Psicosomática y Psicoterapia*, Vol. 2 (4)
- Benito Oliver, E et al. (2011) *Herramientas para el autocuidado del profesional que atiende a personas que sufre*.
- Blair, D. T., and Ramones, V. A. (1996). "Understanding vicarious traumatization" in *Journal of Psychosocial Nursing and Mental Health Services*, 34 (11). New Jersey: Slack, Inc. 24-30.
- Bontempo, K. and Malcolm, K. (2012). "An Ounce of Prevention is Worth a Pound of Cure: Educating interpreters about the risk of vicarious trauma in healthcare settings" in Malcolm, K. and Swabey, L. (Eds.) *In our hands: Educating healthcare interpreters*. Washington DC: Gallaudet University Press. 105-130.
- Bontempo, K., Napier, J., Hayes, L. and Brashear, V. (2014) "Does personality matter? An international study of sign language interpreter disposition" in *International Journal of Translation & Interpreting Research*, 6(1). John Benjamins Publishing Company. 23-46.
- Bontempo, K. and Napier, J. (2011). "Evaluating emotional stability as a predictor of interpreter competence and aptitude for interpreting" in Shlesinger, Miriam and Franz Pöchhacker (eds.), Special Issue of *Interpreting*, 13(1). John Benjamins Publishing Company: 85-105.
- Central and Eastern European Harm Reduction Network. (2006) *Burnout syndrome: Prevention and Management. Handbook for works of harm reduction programs*.
- Corsellis, A. (2010). *Public Service Interpreting: The First Steps*. London: Palgrave Macmillan.
- Cruz Roja Española. (2008) *Guía práctica anti-estrés. Dirigida al personal voluntario*.
- Figley, C. (1995). *Compassion Fatigue: Coping with Secondary Traumatic Stress Disorder in Those Who Treat the Traumatized*. New York: Brunner/Mazel, Inc.
- Freudenberger, H. J. (1974). Staff Burn-out. *Journal of Social Issues*, 30(1). Wiley Blackwell. 159-165.
- Hospital Employees Union. (2006). *The workplace anti stress guide*.
- Martín, L. y Muñoz, M. (2009) *Primeros Auxilios Psicológicos*. Madrid: Síntesis.
- Maslach, C., Leiter, M.P. and Schaufeli, W.B. (2008). *Measuring burnout*. In Cooper, S.L and Cartwright, S. (Eds.) *The Oxford handbook of organizational well-being*. Oxford: Oxford University Press. (pp. 86-108)
- Mattison, T. (2012) *Vicarious Trauma : The Silent Stressor*. Institut for Court Management Fellows Program. Doctoral Thesis. California

McGrath, J.E. (1970). A conceptual formulation for research on stress. In J.E. McGrath (Ed.), Social and psychological factors in stress (pp. 10–21). New York: Rinehart & Winston.

Mezcua, A. and Estremera, R. (2010). “La enseñanza de la interpretación social en el contexto biosanitario: la preparación psicológica del intérprete médico” in *Trans. Revista de Traductología* 14. 143-160.

Observatorio Permanente. Riesgos Psicosociales, UGT. (2006) *Guía sobre el Síndrome de Quemado (Burnout)*.

Pines, A., Aronson, E., and Kafry, D: (1981) *Burnout: from tedium to personal growth*. New York: Macmillan Publishing Co., Inc.

Prevención Navarra (2010) *Gestión individual del estrés*.

Rana, S., Shah, P. and Chaudhuri, K. (2010) “Whose Trauma Is It? Vicarious Trauma and its Impact on Court Interpreters” in *The Newsletter of the National Association of Judiciary Interpreters and Translators*. 18(4). 1, 6-8.

UGT. (2008) *Guía del estrés laboral*.

Valero-Garcés, C. (2006). “El impacto psicológico y emocional en los intérpretes y traductores de los servicios públicos: Un factor a tener en cuenta” in *Quaderns. Revista de traducció* 13, 141-154.

Campos López, J. (2005). “Mediación intercultural y traducción/interpretación en los servicios públicos: el caso de la atención sanitaria a población inmigrante de origen magrebí” in *Fòrum de Recerca* 10. Castellón: Universitat Jaume I.

## Web Bibliography

Anderson, A. (2011) “Peer Support and Consultation Project for Interpreters: A Model of Supporting the Well-Being of Interpreters who Practice in Mental Health Settings). Available at: <http://digitalcommons.unf.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1001&context=joi>

Hetherington, A. (2012) “Supervision and the Interpreting Profession: Support and Accountability Through Reflective Practice” in *International Journal of Interpreter Education*.

Joinson, C. (1992). “Coping with compassion fatigue” in *Nursing*, 22(4). Available at *OJIN: Online Journal of Nursing*.

Organización Mundial de la Salud. (2004). *La Organización del trabajo y el estrés*. Available at: [http://www.who.int/occupational\\_health/publications/pwh3sp.pdf?ua=1](http://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf?ua=1)

Sabo, B. (2011) “Reflecting on the concept of compassion fatigue” *OJIN: The Online Journal of Issues in Nursing*, 16 (1): 1-19. Available at:

[http://www.nursingworld.org/MainMenuCategories/ANAMarketplace/ANAPeriodicals/OJIN/Ta  
bleofContents/Vol-16-2011/No1-Jan-2011/Concept-of-Compassion-Fatigue.html](http://www.nursingworld.org/MainMenuCategories/ANAMarketplace/ANAPeriodicals/OJIN/TableofContents/Vol-16-2011/No1-Jan-2011/Concept-of-Compassion-Fatigue.html)

Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales de España. (1997). *Nota Técnica Preventiva 445: Carga mental de trabajo: fatiga.* Available at  
[http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/401a500/ntp\\_445.pdf](http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/401a500/ntp_445.pdf)

Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales de España. (2011) *Nota Técnica Preventiva 705: Síndrome de estar quemado por el trabajo o "burnout" (II): consecuencias, evaluación y prevención.* Available at:  
[http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/701a750/ntp\\_705.pdf](http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/701a750/ntp_705.pdf)

Redacción Onmeda. (2012) *Burnout (síndrome): definición.* Available at:  
[http://www.onmeda.es/enfermedades/sindrome\\_burnout-definicion-1528-2.html](http://www.onmeda.es/enfermedades/sindrome_burnout-definicion-1528-2.html)

## ANNEX 1

### 8.1. Unaltered Data from Interpreter Stress Survey

#### UNALTERED DATA

1. NAME:	2. LANGUAGE PAIR(S):	3. AREA OF EXPERTISE:	4. YEARS OF EXPERIENCE:
Patricia	Spanish/English	Social Services	20+
Janet Bonet	Eng<>Span	legal	35
florentina dinu	Romanian/English	community interpretation	30
Raquel Curtis	Portuguese / Spanish / English	Medical	15
Khadga Gurung	Nepali	NA	2
Amanda	Spanish/English	ER	17
Rosemery Rodriguez	Spanish	Medical	9
Olga Belous	Russian- English	Government, military, medical	14
Clara D'Amours	English/Spanish	Medical Interpreting	8 years
Irum	Urdu, Hindi, punjabi	Language Interpreter , medical and legal	'4-5
Sherri Barreto	English/Portugues	Community/Medical	2
Carmen Ramos	Spanish	Medical Interpreter	4 years
Marsha Conroy	French<>English	legal; courtroom; immigration	10+
Evelyn Marcano	Spanish	Medical, Education & Light Industrial	5+
Klavdiya	Russian	Medical	1
ASLAN	Farsi, Armenian, Dari <>>ENGLISH	BUSINESS< LEGAL, MEDICAL	39+ years
Rimma Tsiouris	English<>Russian; English<>Ukrainian	legal, space/aviation, medical	20
Sabine Michael	Spanish/English	Legal	30
Meghan	Spanish<>English	education	3 years experience
Clark Booth	Spanish English	Simultaneous court interpretation	Seven
E. Jorge	English-Spanish	Medical	25+
	English-Spanish, Spanish-English	Medical	9
Katherine Langan	Spanish, English, Poqomam	healthcare, education, religious	35
Karen Bahr	English <>Spanish	Court	6
Elizabeth Otanez	English to Spanish	Medical, social	5 years
Sally Adam	Spanish/English and English/Spanish	education, social services	25
		Computer science, legal, medical, criminal justice, biometrics, accounting, insurance, etc	
Itzel Neal	English - Spanish		31
Judith Kenigson			
Kristy	English<>Spanish	Court, conference, medical interpreting	25
Jonathan Rogers	Spanish<>English	Courtroom, Legal	4
Barbara	Spanish/English	Legal interpreting	3
JULIO H CEPEDA	English-Spanish	Medical-Hospital	8
Diana Holland	English <> Spanish	Healthcare, Social Services, Education	25
Dennis F. Caffrey	Spanish<>English	Medical Interpreting	4

Silvia	Spanish-English	Judiciary	18
Isabel	english-spanish	medical	10
Carmen Molina	English, Spanish	Legal	15
Todd Kuennen	Spanish-English	Medical	9
Cindy Nova	english/spanish	medical	2
Mark McCaffrey	Spanish > English, English > Spanish	Legal, literary	16
Juan Vaquer Jr.	Spanish<>English	legal, medical, business/finance, science & technology	20+
Rachel Hildebrand	Spanish/English	Education Interpretation	2
Eleazar	English Spanish	Medical	2

1. NAME:	5. I was already aware of these tips to prevent negative effects of stress before reading the guide. If so, please specify which ones in the comments section.	6. I was already practicing these tips to prevent negative effects of stress before reading the guide. If so, please specify which ones in the comments section.
Patricia	Disagree	Disagree
Janet Bonet	I suffered effects of stress s I looked into hoe to reduce it. o	breathing, taking breaks
florentina dinu	aware of some of them	breating
	Neither agree nor disagree	Neither agree nor disagree
Raquel Curtis	Agree	Agree
Khadga Gurung		
Amanda		
Rosemary Rodriguez	Agree	Neither agree nor disagree
Olga Belous	Breathing technique, mind relaxation	Eating well (esp on days of my assignments), exercising to reduce the stress
Clara D'Amours		
Irum		
Sherri Barreto	Disagree	Disagree
Carmen Ramos	Agree	Agree
Marsha Conroy	Agree	Agree
Evelyn Marcano	Agree	Agree
Klavdiya	being ready	planning out work related activities
ASLAN	Agree	not practicing
Rimma Tsiouris	I was aware of all tips, with a possible exception of exercises before interpreting starts	Being prepared as much as possible to a particular assignment; being dressed appropriately
Sabine Michael	breathing and excercise	Neither agree nor disagree
Meghan	I already knew the before, while, and after interpreting guides. But the relaxation & breathing techniques I did not know.	to some degree yes, although not after every interpreting session
Clark Booth	Agree	Neither agree nor disagree
E. Jorge	Neither agree nor disagree	Agree

Katherine Langan	All of them	All but the abdominal breathing
Karen Bahr	All of them	All of them that are possible.
Elizabeth Otanez		
Sally Adam	abdominal breathing, isometric relaxation, preparation, self-acceptance.	exercise to reduce stress, don't take it home, self-acceptance
Itzel Neal	Strongly agree	Strongly agree
Judith Kenigson Kristy	Breathing, isometric exercises, rest, diet. I am a yoga practitioner and have studied dietetics.	Same as above
Jonathan Rogers	Balanced diet and exercise	Balanced diet and exercise
Barbara	exercise, prep work	Exercise, eating well, prep work
JULIO H CEPEDA	I don't know if it is my nature but I have never experienced the level of stress that could make me need to do these exercises, besides working in a hospital, there is no time to do them. You go from one session to the next one without stopping.	Disagree
Diana Holland	Agree	Agree
Dennis F. Caffrey	I was already familiar with the BEFORE steps, but not so much with the WHILE ones.	I need to focus more on the Isoetric Relaxation and especially the Soreness Exercises.
Silvia		
Isabel	Agree	Agree
Carmen Molina	I was aware of relaxing, but not these specific exercises	Strongly disagree
Todd Kuennen		
Cindy Nova	disconnecting from work	deep breath and walking
Mark McCaffrey	Breathing and stretching/flexing.	Disagree
Juan Vaquer Jr.	exercising, resting periods, gathering information beforehand, preparing yourself, balanced diet, wise use of time, ongoing training	exercising, resting periods, gathering information beforehand, preparing yourself, balanced diet, wise use of time, ongoing training
Rachel Hildebrand	Neither agree nor disagree	Disagree
Eleazar		

1. NAME:	7. When I trained to be an interpreter, I was taught about the dangers of burning out and work-related stress and how to confront these issues.	8. After reading the guide, I have a better understanding of the concept of the negative effects caused by work-related stress in interpreting.
Patricia	Disagree	Agree
Janet Bonet	i was told I would have to live it or get out of the profession.	Strongly agree
florentina dinu	somehow	Strongly agree
	Neither agree nor disagree	Agree
Raquel Curtis	Agree	Agree

Khadga Gurung		
Amanda		
Rosemery Rodriguez	Strongly agree	Strongly agree
Olga Belous	Agree	Neither agree nor disagree
Clara D'Amours		
Irum		
Sherri Barreto	Agree	Agree
Carmen Ramos	Agree	Agree
Marsha Conroy	Strongly agree	Agree
Evelyn Marcano	Agree	Strongly agree
Klavdiya	Agree	Agree
ASLAN	Strongly agree	Neither agree nor disagree
Rimma Tsioris	Disagree	Neither agree nor disagree
Sabine Michael	Agree	Agree
Meghan	Yes they taught us that, but it was only discussion. They did not give us much practice with actual relaxation techniques.	Disagree
Clark Booth	Strongly agree	Agree
E. Jorge	Disagree	Neither agree nor disagree
Katherine Langan	Strongly disagree	I don't, but it is good information although the layout cut off some sections
Karen Bahr	Strongly agree	Disagree
Elizabeth Otanez		
Sally Adam	Strongly disagree	Strongly disagree
Itzel Neal	Strongly agree	Strongly disagree
Judith Kenigson Kristy	Strongly disagree	Disagree
Jonathan Rogers	Disagree	Agree
Barbara	Disagree	Disagree
JULIO H CEPEDA	Disagree	Disagree
Diana Holland	Strongly disagree	I was familiar with most of these effects.
Dennis F. Caffrey	Secondary or vicarious traum was mentioned, as well as the need for us to develop coping mechanisms. However, there was nothing as practical and useful as this two page guide.	Strongly agree
Silvia		
Isabel	Disagree	Agree
Carmen Molina	Agree	Agree
Todd Kuennen		
Cindy Nova	Disagree	Strongly agree
Mark McCaffrey	Disagree	Neither agree nor disagree

Juan Vaquer Jr.	gathering information beforehand and preparing myself were strongly advised	Never thought knowing myself better was part of it; as soon as I read it, though, I agreed with it.
Rachel Hildebrand	Agree	Neither agree nor disagree
Eleazar		
1. NAME:	9. After reading the guide, I feel more prepared to handle stressful situations I experience at work.	10. I can realistically see myself utilizing these coping mechanisms before, during and after interpreting sessions.
Patricia	Agree	Neither agree nor disagree
Janet Bonet		Agree
florentina dinu	Strongly agree	Strongly agree
	Agree	Agree
Raquel Curtis	Agree	Agree
Khadga Gurung		
Amanda		
Rosemery Rodriguez	Strongly agree	Agree
Olga Belous	Agree	Agree
Clara D'Amours		
Irum		
Sherri Barreto	Agree	Agree
Carmen Ramos	Agree	Agree
Marsha Conroy	Agree	Agree
Evelyn Marcano	Strongly agree	Strongly agree
Klavdiya	Agree	Agree
ASLAN	Neither agree nor disagree	Agree
Rimma Tsioris	I will probably think of doing exercises	Agree
Sabine Michael	Agree	Strongly agree
Meghan	For me, I think the guide help me feel more prepared to combat physical stress more so than mental stress.	Strongly agree
Clark Booth	Agree	Agree
E. Jorge	Agree	Strongly agree
Katherine Langan	Not really, but it was not new information.	I already do
Karen Bahr	Strongly disagree	Strongly agree
Elizabeth Otanez		
Sally Adam	Strongly disagree	Strongly agree
Itzel Neal	Strongly disagree	Neither agree nor disagree
Judith Kenigson Kristy	Neither agree nor disagree	Some parts (isometric exercises) could be unseemly in court unless practised very subtly.
Jonathan Rogers	Neither agree nor disagree	Agree
Barbara	Disagree	Disagree

JULIO H CEPEDA	Disagree	Strongly disagree
Diana Holland	Strongly agree	Agree
Dennis F. Caffrey	Strongly agree	Strongly agree
Silvia		
Isabel	Agree	Agree
Carmen Molina	Agree	Agree
Todd Kuennen		
Cindy Nova	Strongly agree	Strongly agree
Mark McCaffrey	Agree	Disagree
Juan Vaquer Jr.	Agree	Strongly agree
Rachel Hildebrand	Neither agree nor disagree	Agree
Eleazar		

1. NAME:	9. After reading the guide, I feel more prepared to handle stressful situations I experience at work.	10. I can realistically see myself utilizing these coping mechanisms before, during and after interpreting sessions.
Patricia	Agree	Neither agree nor disagree
Janet Bonet		Agree
florentina dinu	Strongly agree	Strongly agree
	Agree	Agree
Raquel Curtis	Agree	Agree
Khadga Gurung		
Amanda		
Rosemery Rodriguez	Strongly agree	Agree
Olga Belous	Agree	Agree
Clara D'Amours		
Irum		
Sherri Barreto	Agree	Agree
Carmen Ramos	Agree	Agree
Marsha Conroy	Agree	Agree
Evelyn Marcano	Strongly agree	Strongly agree
Klavdiya	Agree	Agree
ASLAN	Neither agree nor disagree	Agree
Rimma Tsioris	I will probably think of doing exercises	Agree
Sabine Michael	Agree	Strongly agree
Meghan	For me, I think the guide help me feel more prepared to combat physical stress more so than mental stress.	Strongly agree
Clark Booth	Agree	Agree
E. Jorge	Agree	Strongly agree
Katherine Langan	Not really, but it was not new information.	I already do
Karen Bahr	Strongly disagree	Strongly agree

Elizabeth Otanez		
Sally Adam	Strongly disagree	Strongly agree
Itzel Neal	Strongly disagree	Neither agree nor disagree
Judith Kenigson Kristy	Neither agree nor disagree	Some parts (isometric exercises) could be unseemly in court unless practised very subtly.
Jonathan Rogers	Neither agree nor disagree	Agree
Barbara	Disagree	Disagree
JULIO H CEPEDA	Disagree	Strongly disagree
Diana Holland	Strongly agree	Agree
Dennis F. Caffrey	Strongly agree	Strongly agree
Silvia		
Isabel	Agree	Agree
Carmen Molina	Agree	Agree
Todd Kuennen		
Cindy Nova	Strongly agree	Strongly agree
Mark McCaffrey	Agree	Disagree
Juan Vaquer Jr.	Agree	Strongly agree
Rachel Hildebrand	Neither agree nor disagree	Agree
Eleazar		
1. NAME:	9. After reading the guide, I feel more prepared to handle stressful situations I experience at work.	10. I can realistically see myself utilizing these coping mechanisms before, during and after interpreting sessions.
Patricia	Agree	Neither agree nor disagree
Janet Bonet		Agree
florencia dinu	Strongly agree	Strongly agree
	Agree	Agree
Raquel Curtis	Agree	Agree
Khadga Gurung		
Amanda		
Rosemary Rodriguez	Strongly agree	Agree
Olga Belous	Agree	Agree
Clara D'Amours		
Irum		
Sherri Barreto	Agree	Agree
Carmen Ramos	Agree	Agree
Marsha Conroy	Agree	Agree
Evelyn Marcano	Strongly agree	Strongly agree
Klavdiya	Agree	Agree
ASLAN	Neither agree nor disagree	Agree
Rimma Tsioris	I will probably think of doing exercises	Agree
Sabine Michael	Agree	Strongly agree
Meghan	For me, I think the guide help me feel	Strongly agree

	more prepared to combat physical stress more so than mental stress.	
Clark Booth	Agree	Agree
E. Jorge	Agree	Strongly agree
Katherine Langan	Not really, but it was not new information.	I already do
Karen Bahr	Strongly disagree	Strongly agree
Elizabeth Otanez		
Sally Adam	Strongly disagree	Strongly agree
Itzel Neal	Strongly disagree	Neither agree nor disagree
Judith Kenigson Kristy	Neither agree nor disagree	Some parts (isometric exercises) could be unseemly in court unless practised very subtly.
Jonathan Rogers	Neither agree nor disagree	Agree
Barbara	Disagree	Disagree
JULIO H CEPEDA	Disagree	Strongly disagree
Diana Holland	Strongly agree	Agree
Dennis F. Caffrey	Strongly agree	Strongly agree
Silvia		
Isabel	Agree	Agree
Carmen Molina	Agree	Agree
Todd Kuennen		
Cindy Nova	Strongly agree	Strongly agree
Mark McCaffrey	Agree	Disagree
Juan Vaquer Jr.	Agree	Strongly agree
Rachel Hildebrand	Neither agree nor disagree	Agree
Eleazar		
1. NAME:	11. This guide could be applied to similar high-stress positions in other helping professions (doctors, psychologists, social workers, etc.)	12. This guide would be more useful for student or beginner interpreters than for experienced interpreters.
Patricia	Agree	Disagree
Janet Bonet	Agree	Strongly disagree
florentina dinu	Strongly agree	it is useful for anybody in strssful activities
	Agree	Disagree
Raquel Curtis	Agree	Disagree
Khadga Gurung		
Amanda		
Rosemery Rodriguez	Strongly agree	Disagree
Olga Belous	Strongly agree	Disagree
Clara D'Amours		

Irum		
Sherri Barreto	Agree	Disagree
Carmen Ramos	Agree	Agree
Marsha Conroy	Agree	Strongly agree
Evelyn Marcano	Strongly agree	Disagree
Klavdiya	Agree	experienced interpreters may have the same problems as new ones, so the guide is great for all as a reminder
ASLAN	Strongly agree	Strongly agree
Rimma Tsioris	Agree	Strongly agree
Sabine Michael	Strongly agree	Disagree
Meghan	Agree	experienced and beginning professionals need to maintain awareness of ways to prevent stress.
Clark Booth	Agree	Neither agree nor disagree
E. Jorge	Agree	Strongly disagree
Katherine Langan	Agree	Strongly agree
Karen Bahr	Strongly agree	Strongly disagree
Elizabeth Otanez		
Sally Adam	Strongly agree	Disagree
Itzel Neal	Agree	Strongly agree
Judith Kenigson Kristy	Strongly agree	Disagree
Jonathan Rogers	Agree	Neither agree nor disagree
Barbara	Agree	Agree
JULIO H CEPEDA	Disagree	Agree
Diana Holland	Strongly agree	Strongly disagree
Dennis F. Caffrey	Strongly agree	All interpreters should at least periodically review these tips. Otherwise it is too easy to fall into a routine that might well overlook the stress that we are subjected to every day.
Silvia		
Isabel	Agree	Disagree
Carmen Molina	Agree	Agree
Todd Kuennen		
Cindy Nova	Strongly agree	Disagree
Mark McCaffrey	Agree	Neither agree nor disagree
Juan Vaquer Jr.	Strongly agree	I think it's useful for ALL of us.
Rachel Hildebrand	Agree	Agree
Eleazar		

<b>1. NAME:</b>	<b>13. The general tips about leading a healthy lifestyle, balanced diet, time management and continued training seem the most useful for interpreters.</b>	<b>14. The more specific tips about abdominal breathing and progressive muscle relaxation seem the most useful for interpreters.</b>
Patricia	Neither agree nor disagree	Agree
Janet Bonet	Agree	Agree
florentina dinu	Strongly agree	Strongly agree
	Neither agree nor disagree	Neither agree nor disagree
Raquel Curtis	Agree	Agree
Khadga Gurung		
Amanda		
Rosemery Rodriguez	Strongly agree	Neither agree nor disagree
Olga Belous	Agree	Agree
Clara D'Amours		
Irum		
Sherri Barreto	Agree	Disagree
Carmen Ramos	Agree	Neither agree nor disagree
Marsha Conroy	Agree	Agree
Evelyn Marcano	Strongly agree	Strongly agree
Klavdiya	Agree	Agree
ASLAN	Strongly agree	Strongly agree
Rimma Tsioris	Agree	Agree
Sabine Michael	Disagree	Neither agree nor disagree
Meghan	Disagree	I agree because interpreters spend a lot of time on their feet moving from session to session. Sometimes with no breaks in between and sometimes standing in the same place for a long time.
Clark Booth	Agree	Agree
E. Jorge	Neither agree nor disagree	Neither agree nor disagree
Katherine Langan	Neither agree nor disagree	Neither agree nor disagree
Karen Bahr	Disagree	Strongly agree
Elizabeth Otanez		
Sally Adam	Neither agree nor disagree	Neither agree nor disagree
Itzel Neal	They are useful for everyone, no matter what their activity or profession is	Strongly agree
Judith Kenigson Kristy	Neither agree nor disagree	Neither agree nor disagree
Jonathan Rogers	Strongly agree	Neither agree nor disagree
Barbara	Disagree	Neither agree nor disagree
JULIO H CEPEDA	Agree	Disagree
Diana Holland	Disagree	Disagree
Dennis F. Caffrey	Strongly agree	Strongly agree

Silvia		
Isabel	Strongly agree	Agree
Carmen Molina	Agree	Neither agree nor disagree
Todd Kuennen		
Cindy Nova	Neither agree nor disagree	Disagree
Mark McCaffrey	Neither agree nor disagree	Agree
Juan Vaquer Jr.	Neither agree nor disagree	Neither agree nor disagree
Rachel Hildebrand	Disagree	Disagree
Eleazar		

<b>1. NAME:</b>	<b>15. The combination of general lifestyle tips and more concrete exercises and guidelines for before, during and after interpreting sessions seems to be the most useful for interpreters.</b>	<b>16. I would suggest reading this guide to fellow interpreters.</b>
Patricia	Agree	Agree
Janet Bonet	Agree	Agree
florentina dinu	Strongly agree	Strongly agree
	Neither agree nor disagree	Agree
Raquel Curtis	Agree	Strongly agree
Khadga Gurung		
Amanda		
Rosemery Rodriguez	Agree	Agree
Olga Belous	Agree	Agree
Clara D'Amours		
Irum		
Sherri Barreto	Agree	Agree
Carmen Ramos	Agree	Agree
Marsha Conroy	Strongly agree	Agree
Evelyn Marcano	Strongly agree	Strongly agree
Klavdiya	Agree	Agree
ASLAN	Agree	Strongly agree
Rimma Tsioris	Agree	Neither agree nor disagree
Sabine Michael	Neither agree nor disagree	Strongly agree
Meghan	Neither agree nor disagree	Agree
Clark Booth	Agree	Strongly agree
E. Jorge	Strongly agree	Strongly agree

		One area not covered is stress created by bad management. More than the actual interpreting, the lack of understanding of the field and the laissez faire attitude toward the profession which creates a lot of stress. Probably beyond the scope of this work,
Katherine Langan	Agree	
Karen Bahr	Strongly agree	Strongly agree
Elizabeth Otanez		
Sally Adam	Strongly agree	Agree
Itzel Neal	Strongly disagree	Agree
Judith Kenigson Kristy	Strongly agree	But I feel the guide leaves out some very important information about team interpreting for lengthy or stressful sessions and compartmentalizing /disassociation of highly emotional content during work and review of this source of stress after work.
Jonathan Rogers	Neither agree nor disagree	Neither agree nor disagree
Barbara	Agree	Neither agree nor disagree
JULIO H CEPEDA	Neither agree nor disagree	Neither agree nor disagree
Diana Holland	Agree	Strongly agree
Dennis F. Caffrey	Strongly agree	Not just reading! It should be shared with colleagues and periodically discussed!
Silvia		
Isabel	Agree	Strongly agree
Carmen Molina	Agree	Agree
Todd Kuennen		
Cindy Nova	Disagree	Strongly agree
Mark McCaffrey	Disagree	Agree
Juan Vaquer Jr.	The more each one of us takes care of himself / herself...	Strongly agree
Rachel Hildebrand	Disagree	Agree
Eleazar		

## **8.2. ANNEX 2**

### **Respuestas de Merecedes González (Psicóloga)**

#### **1. ¿Dónde estudió para ser psicóloga?**

Me licencié en Psicología en la Universidad Autónoma de Madrid en 1989, y después me especialicé en Terapia Breve en el MRI (Mental Research Institute) en Palo Alto, California haciendo una residencia de un año, y varios seminarios.

#### **2. ¿Cuántos años lleva ejerciendo la profesión de psicóloga? ¿Cuál es su área de especialización?**

Mi primer trabajo fue en 1990, como educadora en una residencia para niños con problemas emocionales y de conducta de edades comprendidas entre los 7 y los 11 años. Desde entonces he trabajado en servicios sociales y en mi consulta privada. Dentro de servicios sociales he trabajado como terapeuta con pacientes positivos de VIH, familias disfuncionales, adolescentes con problemas con la justicia, y niños y niñas con problemas emocionales. En la consulta he trabajado con gran variedad de casos, desde problemas de pareja, ansiedad, adicciones, desórdenes de la alimentación, depresión, etc.

#### **3. Durante su formación para ser psicóloga, ¿le informaban sobre los peligros de "burnout" emocional, trauma vicario y las consecuencias negativas generales del estrés laboral que tantas veces afectan los que ejercen esta profesión?**

Teniendo en cuenta que estudié hace casi 30 años..., en aquella época la Psicología no se tomaba muy en serio en España todavía como profesión, y era más una exposición de conocimientos, que una preparación para ejercer una profesión, así que no, no se hablaba de lo importante que es cuidarse para ser un buen profesional. Ahora mismo no tengo información si esto ha cambiado, pero me imagino que sí.

#### **4. Durante esa formación, ¿le enseñaban herramientas específicas para manejar el estrés? Si era el caso, por favor explica las herramientas y si las sigue utilizando en su vida profesional.**

Como he mencionado no se enseñaban herramientas específicas. Se hablaba del estrés como parte de la formación, pero no se hacía incapié en la manera específica en la que nosotros como profesionales debíamos aplicarnos estos conocimientos de salud mental debía manejarlo

#### **5. Aparte de su formación profesional, que herramientas ha desarrollado personalmente para ayudarle manejar el estrés y evitar burnout?**

Para mí la principal herramienta es tener muy clara la separación entre la vida profesional y personal, y no llevarse el trabajo a casa. Esto quiere decir que cuando uno no trabaja tiene que esforzarse para no pensar en temas de trabajo y dedicarse a cuidarse. En mi caso, por un lado está lo que llamo "logística": alimentación y hacer deporte, nado y hago yoga, y por otro lado hacer actividades divertidas, por ejemplo bailar (swing en mi caso), salir con amigos y amigas, viajar, hacer rutas por el campo, cocinar, ver películas, ir al cine, teatro, etc.

También considero el sentido del humor es indispensable tanto en el trabajo como en la vida personal.

En mi primer trabajo en la residencia con los niños con problemas en 1990 descubrí el recurso indispensable de la “supervisión”, y desde entonces siempre he intentado mantenerlo, tanto cuando trabajaba para agencias como en mi consulta. El contar con otro profesional con quien poder compartir los casos de manera regular es un recurso indispensable para evitar el “burn out”.

**6. ¿Podría dar un ejemplo de una situación concreta en que tenía que implementar estas herramientas? ¿Las herramientas le servían para manejar la situación?**

Recuerdo un caso de un niño de 6 años cuando trabajaba en un colegio en Berkeley en el año 2004 haciendo terapia del arte y terapia de juego. Era un caso bastante grave de abuso, y me tuve que esforzar mucho para no “llevarme el trabajo a casa”. Me ayudaba pensar que hacía todo lo que podía por él, pero que tenía que ser realista y yo sólo era una pieza más en su situación (familia, servicios sociales). Uno de mis herramientas “rápidas” para desconectar es ver una película. También cuando algún paciente de VIH fallecía. En mi opinión lo importante es tener una disciplina para cuidarse de manera regular, independiente de si es una época mejor o peor.

**7. ¿Alguna vez ha trabajado con intérprete? Describe la situación brevemente.**

No, nunca he trabajado con intérprete. Sí he trabajado como intérprete en alguna ocasión, por ejemplo en algún curso.

**8. En su opinión, ¿se puede aplicar las mismas herramientas usadas por psicólogos y otros tipos de profesiones de ayuda y asistencia a intérpretes en los servicios públicos para combatir el afecto negativo del estrés laboral?**

Creo que sí, porque el estrés laboral independientemente del campo en el que se trabaje es una consecuencia lógica de la responsabilidad que supone tener un trabajo, y es necesario ser consciente de ello y cuidarlo.

**9. Cuando decidió dedicarse a la psicología, ¿tenía dudas sobre su propia capacidad de manejar el estrés laboral?**

La verdad es que en el momento de estudiar la carrera, no me planteé el concepto de estrés laboral, porque estaba muy ilusionada con “cambiar el mundo” y me veía con toda la energía para ello y no veía ningún obstáculo.

**10. ¿Alguna vez ha hecho ejercicios de respiración o estiramiento antes o después de una sesión de terapia? ¿Cree que estos ejercicios pueden ser útiles? ¿Son más útiles consejos generales tal como tener una dieta sana, hacer ejercicio físico, mantener una vida social, etc.?**

Generalmente no hago ejercicios físicos o de respiración antes o después de sesiones, aunque en algunas ocasiones específicas sí, y sí que ayuda. Pero como mencionaba antes, creo que lo más importante es el mantenimiento de manera regular. Para mí el yoga es indispensable porque practicar ejercicios de respiración y posturas que incluyen estiramientos es muy importante para mi salud emocional. En mi opinión las dos opciones son complementarias.

**Respuestas de Doctora Orlanda Varela (Psiquiatra)**

**1. ¿Dónde estudió para ser psiquiatra?**

En el Hospital Clínico Universitario San Carlos de Madrid, España.

**2. ¿Cuántos años lleva ejerciendo la profesión de psiquiatra? ¿Cuál es su área de especialización?**

Llevo algo más de diez años, desde que terminé la residencia, trabajando como psiquiatra general. Tengo formación en adultos y niños y trabajo con todas las edades y todas las patologías. Actualmente dirijo un centro del que soy copropietaria dedicado a la atención de la población de expatriados en distintos idiomas pero he trabajado anteriormente durante siete años en el medio penitenciario y diez años en una consulta privada de adultos y niños españoles.

**3. Durante su formación para ser psiquiatra, ¿le informaban sobre los peligros de "burnout" emocional, trauma vicario y las consecuencias negativas generales del estrés laboral que tantas veces afectan los que ejercen esta profesión?**

No, en absoluto.

Es interesante que estudiábamos el burnout como un síndrome que afecta a los pacientes pero nunca se abordó de forma estructurada la posibilidad de que nuestro trabajo tuviese consecuencias emocionales para nosotros mismos.

A título personal, algunos de los tutores de prácticas podían comentar sus propias experiencias o las de sus colegas pero nunca hubo una formación reglada al respecto de este tema.

**4. Durante esa formación, ¿le enseñaban herramientas específicas para manejar el estrés? Si era el caso, por favor explica las herramientas y si las sigue utilizando en su vida profesional.**

Como parte de nuestra formación aprendíamos técnicas de relajación para enseñárlas a nuestros pacientes, también de visualización y mindfulness pero en todo momento el objetivo explícito de este aprendizaje era dotar de herramientas a los pacientes.

**5. Aparte de su formación profesional, que herramientas ha desarrollado personalmente para ayudarle manejar el estrés y evitar burnout?**

Personalmente el ejercicio físico regular me ayuda a manejar el estrés y mejorar mi estabilidad emocional, también tener actividades de ocio creativas para liberar y expresar de alguna manera las emociones. Además, compartir el caso y las dificultades emocionales que plantea con el psicólogo o la psicóloga del equipo que lo atiende, siempre con autorización del paciente y bajo el compromiso de confidencialidad

**6. ¿Podría dar un ejemplo de una situación concreta en que tenía que implementar estas herramientas? ¿Las herramientas le servían para manejar la situación?**

Ha habido momentos duros en mi carrera profesional. Especialmente el suicidio de una de mis pacientes a la que llevaba un año sin ver en consulta, pero que me tristeció mucho.

Me ayudaba tener tiempo para conectar con las emociones que su fallecimiento me produjo y compartirlas con la psicóloga que llevó el caso conmigo, mantener mis rutinas de ejercicio físico y el contacto con la naturaleza.

**7. ¿Alguna vez ha trabajado con intérprete? Describe la situación brevemente.**

Sí, he trabajado con intérprete en tres *settings* muy diferentes:

1) Urgencias Psiquiátricas de un hospital terciario:

Un paciente sueco al que encontraron desnudo en la calle gritando y que no hablaba español ni inglés, ni francés, ni ningún idioma en que pudiese comunicarme con él. Gracias a la ayuda del intérprete pudimos identificarlo y también saber que tenía ideas delirantes y se encontraba muy desconectado de la realidad. El intérprete fue enviado desde la embajada.

2) En prisión:

En una docena de casos el interno no hablaba ninguno de los idiomas que conozco (eran personas de procedencia árabe, rusa u oriental).

La mayoría de los casos resultaba ser de alguna gravedad, con comportamientos lo suficientemente extraños como para llamar la atención de los vigilantes a pesar de no comprender su idioma. En general, el intérprete era un preso de confianza de la misma nacionalidad (no un profesional)

3) En el centro privado y ambulatorio para la población de expatriados en el trabajo en la actualidad:

He trabajado con intérprete en dos ocasiones, una con una paciente árabe y otra con una coreana. En el primer caso se trataba de una traductora profesional en el segundo de la pareja de la paciente.

**8. En su opinión, ¿se puede aplicar las mismas herramientas usadas por psiquiatras y otros tipos de profesiones de ayuda y asistencia a intérpretes en los servicios públicos para combatir el afecto negativo del estrés laboral?**

En mi opinión, serían útiles las mismas herramientas, pero además, sería imprescindible una información por parte del psiquiatra o psicólogo al intérprete sobre lo que se puede esperar de la entrevista, sobre cómo reaccionar ante las conductas más esperables, además de una conversación posterior sobre la entrevista en la que poder explicar lo sucedido y responder a sus preguntas.

La posición del intérprete es diferente de la del terapeuta, por un lado tiene menos responsabilidad sobre lo que sucederá con el paciente, pero también tiene una posición más débil porque tiene menos conocimiento, con lo que se puede sentir más impresionado y descolocado y menos capacidad de reacción, con lo que puede sentirse más impotente.

**9. Cuando decidió dedicarse a la psiquiatría, ¿tenía dudas sobre su propia capacidad de manejar el estrés laboral?**

Sí. Esas dudas son muy comunes.

En mi experiencia personal, han sido muy escasas las situaciones que me han planteado problemas. Creo que las dudas que tenía se pueden enmarcar dentro de un conjunto de fantasías sobre la profesión se tienen antes de adquirir experiencia.

**10. ¿Alguna vez ha hecho ejercicios de respiración o estiramiento antes o después de una sesión con un cliente? ¿Cree que estos ejercicios pueden ser útiles? ¿Son más útiles consejos generales tal como tener una dieta sana, hacer ejercicio físico, mantener una vida social, etc.?**

Nunca he hecho ejercicios de respiración o estiramiento antes ni después. Imagino que para algunas personas, pueden resultar útiles.

Creo que sí, son más útiles los consejos generales pero en particular, el más importante en mi opinión es tener una vida plena y equilibrada en la que el trabajo, siendo muy importante, no sea el eje central. También influye el estado en el uno se encuentre en cada momento y el tipo de problemas de la vida que esté atravesando en esa etapa. Cuando un miembro de tu familia está sufriendo un cáncer, por ejemplo, te identificas más con el paciente que está pasando por lo mismo y puedes implicarte demasiado emocionalmente con su situación de modo que si su familiar fallece, te afecta más de lo que normalmente haría, o al menos de una forma distinta.