



Universidad
de Alcalá

**EL IMPACTO PSICOLÓGICO EN LA INTERPRETACIÓN POLICIAL.
PSYCHOLOGICAL IMPACT IN POLICE INTERPRETING.**

CURSO ACADÉMICO 2016-2017

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

Presentado por:

D./D^a CLAUDIA TURRERO BRAOJOS

Dirigido por:

D^a CHARIS GONZÁLEZ

Alcalá de Henares, a 1 de septiembre de 2017

ÍNDICE

1. Resumen
2. Introducción
3. Marco teórico: la interpretación policial
 - 3.1. Trabajar con los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado
 - 3.2. la interpretación policial: acceso a la profesión y el día a día de un intérprete policial
 - 3.3. Las dificultades del intérprete policial
 - 3.4. Problemas psicológicos a los que está expuesto un intérprete policial
4. Muestra de datos y método
5. Análisis/ resultados
 - 5.1. La entrevista a la intérprete policial
 - 5.2. Experiencia personal de la autora del trabajo
 - 5.3. Encuesta a intérpretes policiales
 - 5.4. Entrevistas a psicólogas
 - 5.5. Análisis de técnicas de un manual para interpretación en contextos con víctimas
6. Conclusiones
7. Nuestra propuesta
 - 7.1. Formación
 - 7.2. Creación de un plan de auto-cuidado basado en el manual *Breaking Silence*
 - 7.3. Asistencia psicológica
8. Bibliografía
9. Anexos
 - 9.1. Transcripción de entrevista a la intérprete
 - 9.2. Entrevista a psicólogas 1
 - 9.3. Entrevista a psicólogas 2

Agradecimientos

Me gustaría dedicar un pequeño espacio de mi trabajo para agradecer la ayuda aportada de las personas que me han permitido llevar a cabo este trabajo: a la intérprete y traductora policial, Ihsan El-Haddouzi, y a las psicólogas Laura Machado y Lupe Vicente. Además de todos los intérpretes anónimos que también me han ayudado de forma totalmente desinteresada.

1. Resumen

Ningún proceso policial es fácil para la persona que tiene que pasar por él. El trabajo del intérprete consiste en trasladar un mensaje de un idioma a otro con todos sus matices, y en el contexto policial, estos mensajes suelen estar cargados de emociones negativas que un buen intérprete tiene que ser capaz de transmitir. La exposición constante a estas situaciones, si no se cuenta con las herramientas necesarias, puede acabar afectando al intérprete.

El objetivo principal de este trabajo es estudiar el impacto emocional que tiene este tipo de trabajo en los intérpretes policiales y proponer una solución ante ello.

Nuestra hipótesis principal es que los intérpretes policiales se enfrentan a diario a situaciones traumáticas que pueden afectarles psicológicamente negativamente.

Nuestra segunda hipótesis es que, a pesar de ser conscientes de la situación, no cuentan con medidas ni herramientas para afrontar este problema.

Para demostrar nuestras hipótesis, expondremos el contexto actual de la interpretación policial, entrevistaremos a una intérprete que trabaja en este ámbito y enviaremos una encuesta para conocer el impacto emocional que tienen intérpretes policiales alrededor de España.

Una vez probada esta hipótesis, expondremos una propuesta de herramientas que puede utilizar el intérprete en este contexto. Para la realización de esta propuesta se ha contado con la opinión profesional de dos psicólogas y se ha analizado el módulo de un manual que propone un la creación de un plan de auto-cuidado destinado a intérpretes en contextos con víctimas.

Palabras clave:

Intérprete, interpretación policial, impacto psicológico en la TISP, programas de formación en T&I.

Abstract

Every police proceeding is difficult for the person who has to go through it. The job of the interpreter is to bring a message from one language to another including all its aspects. These messages in the context of police interpreting are usually full of negative emotions that a good interpreter should be able to communicate. If the interpreter does not have the appropriate tools and the necessary techniques, continuous exposure to these kinds of situations can affect the interpreter emotionally.

The main objective of this thesis is to study the emotional impact of this kind of job on police interpreters and to propose solutions to the problem.

Our main hypothesis is that police interpreters have to face traumatic situations every day that can psychologically impact the interpreter.

Our second hypothesis is that, despite being aware of the situation, they do not have tools and techniques to deal with the problem.

To prove our hypotheses, we are going to explain the current context of police interpreting, we are going to interview a police interpreter, and we are going to send a survey to police

interpreters around Spain to investigate the emotional impact that these people suffer because of their job.

Once we have proved our hypotheses, we will propose a set of tools that police interpreters can use to face the problem. For the realization of this proposal we have obtained the professional opinion of two psychologists and we have also analyzed a module of a manual where a proposal is suggested for the creation of a self-care plan for interpreters in Emergency and Victim settings.

Keywords:

Interpreter, police interpreting, psychological impact in Community Interpreting, training programs in T&I.

2. Introducción

Every day, interpreters who work in public services have to face situations that are emotionally difficult and that can even be traumatic. Community interpreting includes interpreting in hospitals, in courts, in schools and for police, among other settings.

There are some studies about the emotional or psychological impact that Community interpreters suffer, and among them we want to mention some authors: Valero-Garcés (2006) and Baistow, K. (1999), and some theses of the Universidad de Alcalá (Madrid, Spain) with authors like Cordero Cid (2016) or Márquez Olalla (2016). All of them studied the emotional impact that community interpreters suffer because of their daily job. And they proved the importance of emotional stability in order to work in a professional way.

We have focused our study on the field of police interpreting because we consider that every person that goes through police proceedings has to face traumatic experiences that other people do not usually face in their daily lives. We also consider that this field of Community Interpreting has not been studied. And there is also personal motivation on the part of the author of the thesis, who is especially interested in this field of translation and interpreting. We know that there are a lot of professionals working every day to make the job of the police possible and that they have to face very difficult situations. Among these professionals that work with the police, we include interpreters, who have to deal with other problems that other professionals do not have to deal with. These problems make them more vulnerable to being affected in an emotional or psychological way. Our study is going to be focused on police interpreting in Spain because the regulation around the world concerning these jobs is very different from one country to another. We have studied this situation exclusively in our country, based on considerations of collaboration with professional interpreters and geographical concerns. From this point forward, we are going to talk about police interpreting, but we are only making reference to the case of Spain.

Our first hypothesis is that police interpreters have to interpret traumatic situations every day in their job. To prove this theory, we have studied what the differences are between police interpreting and community interpreting in general. To get this information, we have searched for information about the tasks that a police interpreter does every day with resources like *Linkterpreting* or the official website of *El Ministerio del Interior* in Spain. We have personal experience consisting of the author's internship in police interpreting which will be explained in terms of the situations that she found emotionally difficult to face and how she felt about them in that moment and in the present, after having studied about this topic in this thesis. We have also conducted an interview with a professional police interpreter that works in Ceuta for the Spanish Civil Guard because we wanted to know firsthand her personal experience. And

finally, we have distributed a survey that was answered by police interpreters from different parts of Spain.

Our second hypothesis is that, despite knowing that they are exposed to traumatic situations almost every day, police interpreters do not have solutions to this problem, they do not have specific training in Psychology and they do not know techniques to avoid being affected by these situations. This hypothesis will also be proved thanks to the survey distributed to police interpreters and the interview with the interpreter.

The survey that we distributed among interpreters in Spain was answered only by 16 people. We are aware that this sample is not enough to prove our hypothesis, because 16 interpreters do not represent the opinion and the situation of all police interpreters in Spain.

Thus we show our results here and we leave the study open to further investigations.

Then, once we have analyzed the current situation of police interpreters, the interview and the survey, we want to suggest solutions regarding the problem that we believe exists. We want to suggest some techniques to help police interpreters not to be emotionally or psychologically affected. To choose these techniques, we have made two investigations: we have analyzed a module of the manual *Breaking Silence*, written by Marjory A. Bancroft, Katharine Allen, Carole E. and Lois M. Feuerie. The module that we have analyzed is called *Vicarious Trauma and Self-Care*, and it includes three sections: *Stress and Vicarious Trauma*, *Techniques for Reducing Stress and Trauma* and *Writing a Self-care Plan*. Our intention is to adapt this module for police interpreters and to suggest more techniques. The second approach we have taken in order to develop techniques for helping police interpreters avoid emotional impact is to talk with professional psychologists. We have talked with two psychologists because we wanted to know the opinion of professionals concerning this problem. These two interviews have given us the final clue about the proposals that we suggest at the end of the thesis. This final proposal is based in training, creating a Self-Care Plan and receiving help from specialists.

We hope that this material will be useful for police interpreters and also for the employees and the rest of people who usually work with interpreters.

3. Marco teórico: la interpretación policial.

3.1. Trabajar con los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado.

Para poder entender por qué los intérpretes que trabajan en este ámbito están expuestos especialmente a situaciones que pueden acarrear problemas emocionales, tenemos primero que tener claro qué es un intérprete policial y en qué consiste su trabajo. Para simplificar, definiremos al intérprete policial como aquel que trabaja para los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado. En España, los cuerpos y fuerzas de seguridad que tienen competencias a nivel nacional son la Guardia Civil y el Cuerpo Nacional de Policía.

Tanto el Cuerpo Nacional de Policía como la Guardia Civil trabajan a nivel nacional, pero existen grandes diferencias entre ambos y, por ende, la interpretación que se lleva a cabo al trabajar con un cuerpo u otro varían. Por tanto, con el fin de ver las tareas de interpretación que se realizan a diario en estos dos cuerpos y fuerzas de seguridad del Estado, vamos a explicar los diferentes trabajos que realizan los policías que trabajan en un cuerpo o en otro.

El art. 11 de la Ley Orgánica 2/1986 establece una distribución funcional entre ambos Cuerpos, que atiende a los siguientes criterios :

– El Cuerpo Nacional de Policía, que es un Instituto armado de naturaleza civil, dependiente del Ministerio del Interior, ejerce sus funciones en las capitales de provincia y en otros núcleos urbanos determinados por el Gobierno. Sus principales funciones son las siguientes:

–La expedición del D.N.I y de los pasaportes.

- El control de entrada y salida del territorio nacional de españoles y extranjeros.
 - Las previstas en la legislación sobre extranjería.
 - La investigación y persecución de delitos relacionados con la droga.
 - La colaboración con la Policía de otros países.
 - El control de los servicios privados de seguridad.
- La Guardia Civil, que es un Instituto Armado de naturaleza militar, dependiente del Ministerio del Interior en sus funciones policiales y del Ministerio de Defensa en el cumplimiento de sus misiones militares. En tiempo de guerra y durante el estado de sitio actuará bajo la dependencia de ese último Departamento. Ejerce sus funciones en los términos rurales y en el mar territorial. Sus funciones a nivel nacional son las siguientes:
- Las derivadas de la legislación sobre armas y explosivos.
 - El resguardo fiscal del Estado y la lucha contra el contrabando.
 - La vigilancia del tráfico, tránsito y transporte en las vías públicas interurbanas.
 - La custodia de las vías de comunicación, costas, fronteras, puertos, aeropuertos y centros e instalaciones que, por su interés lo requieran.
 - Las relacionadas con la legislación sobre medio ambiente.
 - La conducción interurbana de presos y detenidos.

Estas son algunas de las labores que se realizan a diario en el Cuerpo Nacional de Policía y en la Guardia Civil, y por tanto, en todos aquellos casos en los que estén involucradas personas que no hablen una lengua oficial del Estado, intervendrá un intérprete policial. Como podemos ver en la entrevista a la intérprete que se adjunta en anexos, ella misma decía que el Cuerpo Nacional de Policía es el cuerpo que más interpretaciones realiza, debido a las labores que tiene que atender.

Cabe mencionar que, debido a la organización territorial que tiene España, además de las fuerzas y cuerpos de seguridad del Estado que dependen de la nación (la Guardia Civil y el Cuerpo Nacional de Policía), existen Cuerpos de Policía que dependen de las Comunidades Autónomas, y Cuerpos de Policía que dependen de las Corporaciones Locales.

- Cuerpos de Policía dependientes de las Comunidades Autónomas. Estos cuerpos asumen en diverso grado las competencias del Cuerpo Nacional de Policía y de la Guardia Civil. No existe policía autonómica en todas las comunidades autónomas, solo se han acogido a esta posibilidad las siguientes:

Cataluña. En la comunidad autónoma de Cataluña cuentan con los *Mossos d'Esquadra*. Este cuerpo policial autonómico sustituye la mayoría de las funciones tanto del Cuerpo Nacional de Policía como de la Guardia Civil.

El País Vasco. El cuerpo policial autonómico del País Vasco se conoce como *Ertzaintza*. Al igual que el caso del cuerpo policial de Cataluña, también sustituye la mayoría de las funciones de la Guardia Civil y del Cuerpo Nacional de Policía.

Comunidad Foral de Navarra. La policía autonómica de esta comunidad recibe el nombre de *Foruzaingoa*. Al contrario que los dos anteriores, el *Foruzaingoa* no sustituye las competencias de la Guardia Civil y el Cuerpo Nacional de Policía, sino que se trata de un cuerpo de policía adicional en esta comunidad autónoma.

Canarias. La Policía Canaria, al igual que la *Foruzaingoa*, es un cuerpo adicional dentro de esta comunidad autónoma y no sustituye las funciones de los cuerpos y fuerzas de seguridad del Estado dependientes de la nación.

- El cuerpo de policía que depende de las Corporaciones Locales recibe varios nombres dependiendo de la zona geográfica, se la conoce como Policía Local, Policía Municipal o Guardia Urbana. Los más importantes son la Policía Municipal de Madrid y la Guardia Urbana de Barcelona. Este cuerpo está presente en los municipios dependientes del ayuntamiento local. A pesar de que pueden cooperar con la Guardia Civil y el Cuerpo Nacional de Policía, sus funciones habituales son: la protección de

autoridades locales, la vigilancia o custodia de edificios o instalaciones municipales, la ordenación, señalización y dirección del tráfico en el núcleo urbano, y la realización de atestados por accidentes de circulación sucedidos dentro del núcleo urbano.

3.2. La interpretación policial: acceso a la profesión y el día a día de un intérprete policial.

Una vez explicado el contexto en el que trabaja un intérprete policial, vamos a meternos de lleno en la profesión del intérprete. Para empezar, vamos a explicar brevemente cómo se accede esta profesión. Según la información extraída de la web del Ministerio del Interior, la Dirección General de la Policía cuenta con un Servicio de funcionarios de Traducción e Interpretación. Pero aparte de estos funcionarios, existen otras vías para acceder a la profesión de la interpretación policial (información extraída de la web *Linkterpreting*):

- La Policía cuenta con un sistema de licitaciones públicas. La última licitación se resolvió en el año 2015 para un periodo de 24 meses, y las empresas adjudicatarias para ofrecer este servicio fueron Seprotec y Ofilingua.
- Los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado también cuentan con concursos- oposición a personal laboral.
- También existe la posibilidad de contratación de personal interino a plazas vacantes.
- Además, en la Guardia Civil existe la posibilidad de trabajar como intérprete autónomo.

El siguiente aspecto que queremos explicar ahora es cómo es un día a día en el trabajo de un intérprete policial. Como ya hemos visto, existen varios marcos en los que se puede trabajar dentro de la interpretación policial: por un lado, diferenciamos entre las labores que realizan la Guardia Civil y el Cuerpo Nacional de Policía. Por otro lado, queremos diferenciar entre los autónomos que trabajan para empresas de traducción e interpretación y los funcionarios y el personal laboral, ya que consideramos que aunque interpretan situaciones similares, sus condiciones laborales son muy distintas. Todos estos aspectos pueden influir en la forma de hacer su trabajo y en el impacto emocional que pueden recibir, al contar con más o menos medios y recursos.

Hay también otros factores a tener en cuenta. Por ejemplo, independientemente de si los intérpretes son autónomos y trabajan de vez en cuando en este ámbito y lo compaginan con otros trabajos, o si son personal laboral o funcionarios y trabajan todos los días en este ámbito, la región de España en la que trabajen habitualmente nos llevará a unas situaciones u otras. Por ejemplo, no se darán las mismas situaciones en una ciudad fronteriza como puede ser Ceuta y Melilla, como una ciudad del centro de España. También variará la cantidad de trabajo que se realice dependiendo de si en una ciudad hay un mayor número de extranjeros que en otra. Por otro lado, los idiomas de trabajo también pueden influir en el tipo de interpretaciones que se realicen, por las situaciones sociales, culturales y económicas que se den en los países de origen de estas personas que se encuentran en el proceso policial. Con esto último, queremos decir que por ejemplo, seguramente sean muy distintas las situaciones que tiene que interpretar una persona que tenga como lenguas de trabajo el alemán o el sueco, de una persona que tenga como lengua de trabajo el árabe.

Para conocer las labores que realiza un intérprete que trabaja como funcionario o como personal laboral, contamos con el testimonio de una intérprete que trabaja como personal laboral en la Guardia Civil en Ceuta desde el año 2000.

Esta intérprete nos contó su experiencia propia como personal laboral. La entrevista se analizará en otro apartado más adelante, y se adjunta el texto completo en anexos.

El horario que tienen, según nos explicó la intérprete entrevistada, es de lunes a viernes, de 7:00 a 15:00. Como es obvio, la carga de trabajo varía dependiendo de las épocas. La intérprete nos contaba que había épocas en las que no paraba de trabajar en todo el día, por ejemplo cuando tenían una operación abierta, en la que trabajaba realizando escuchas telefónicas, transcripciones y traducciones de estas escuchas durante toda su jornada laboral hasta que se cerraba la operación. En cambio, había otros días en los que la carga de trabajo era mucho menor y solo tenía que interpretar a algún detenido o traducir algunos documentos propios de la policía.

A grandes rasgos, podemos dividir en tres las funciones que realiza un intérprete en este caso:

- Interpretación. La interpretación que realizan en este ámbito es siempre bilateral. Es la forma más cómoda de trabajar en este caso y también la más económica, ya que no requiere instalaciones especiales ni ningún equipo especial. Las situaciones que se suelen interpretar son: detenciones y testificaciones, entrevistas con el abogado del detenido, toma de declaraciones, peticiones de asilo y denuncias, entre otras.
- Traducción. El personal laboral no es contratado únicamente para realizar una función. Su trabajo diario es tanto de traducción como de interpretación. Las traducciones que realizan son de los documentos propios de la policía.
- Escuchas telefónicas. Según el testimonio de la intérprete con la que hablamos, esta era la tarea que más realizaba en su trabajo. Estas escuchas se realizan en casos de delitos graves que, por supuesto, cuentan con autorización judicial. El trabajo de estos intérpretes (que en ocasiones trabajan solos, como es el caso de nuestra entrevistada), consiste en escuchar, transcribir y traducir las escuchas telefónicas de las personas que estén siendo investigadas en un proceso judicial.

En cuanto a las condiciones de trabajo, la entrevistada nos comentó que eran muy parecidas a las de cualquier funcionario o personal laboral en España: cuentan con una mesa propia, un ordenador con acceso a internet y un programa específico para las escuchas telefónicas, por ejemplo.

Además, un dato que es digno de mencionar es que cuentan con cursos de formación que se les proporciona de forma gratuita. Algunos ejemplos de los cursos que ella ha realizado en Madrid son un curso de "francés y tecnicismos en el trabajo", y uno que queremos mencionar especialmente en este trabajo, cuya temática era la psicología, nos comentó la intérprete que realizó este curso el año pasado. El curso lo impartía una psicóloga, duró 5 días, y se trataron temas como: "cómo aprovechar el tiempo en el trabajo"; "aprender a decir 'no' cuando corresponda"; "aprender a trabajar con el compañero"; o "cómo actuar ante un jefe autoritario".

También queremos comentar en este apartado un aspecto que la intérprete también nos comentó, y es que existen muy pocas plazas de funcionarios, y la mayoría son de personal laboral. Ella misma nos decía que existían algunas diferencias entre ambos puestos, y que estaban luchando por que se les considerara a ellos también como funcionarios, y así poder acceder a estos derechos y condiciones laborales.

Estos son a grandes rasgos las condiciones laborales y el día a día de un intérprete contratado como personal laboral, que como veremos tienen algunas diferencias notables con los intérpretes que trabajan como autónomos.

La otra opción para entrar en este ámbito es trabajando para una empresa de traducción e interpretación. El Ministerio del Interior, del que depende la Dirección General de la Policía, convoca cada 24 meses licitaciones públicas para las empresas que quieran ofrecer los servicios de traducción e interpretación para el Cuerpo Nacional de Policía. La última adjudicación a fecha de hoy, 19 de julio de 2017, se realizó el 26 de noviembre de 2015. En el

objeto del contrato señala que es de tipo servicios, y la descripción del contrato es la siguiente:

Prestación del servicio de interpretación de declaraciones orales, traducciones escritas, escuchas telefónicas y transcripción de cintas de audio u otros soportes informáticos grabados en lenguas distintas del idioma castellano, tanto de forma directa como inversa, en el marco de las actuaciones policiales, en el ámbito de todo el territorio nacional (Ministerio del Interior, 2015: 1).

Además, esta adjudicación está dividida en 5 lotes divididos por comunidades autónomas, lo que quiere decir que se puede adjudicar a cada lote una empresa diferente. Las cinco adjudicaciones fueron para dos únicas empresas de traducción e interpretación: Ofilingua y Seprotec.

- Ofilingua es la empresa adjudicataria para el lote 1 (formado por las comunidades autónomas de Madrid, Castilla y León y Castilla-La Mancha), el lote 3 (comunidades autónomas de Galicia, Asturias, Cantabria, País Vasco, La Rioja, Navarra y Aragón), y el lote 5 (las islas Canarias, Ceuta y Melilla).

- Seprotec es la empresa adjudicataria para el lote 2 (en Cataluña, Comunidad Valenciana, Murcia y Baleares), y para el lote 4 (Andalucía y Extremadura).

En cuanto a las condiciones laborales, podemos analizar el Pliego de prescripciones técnicas para la contratación del servicio de intérpretes en el marco de actuaciones del Cuerpo Nacional de Policía.

Este documento explica las condiciones que exige el Ministerio del Interior a las empresas que optan a la licitación(en el caso actual Seprotec y Ofilingua) para la contratación.

Según estas condiciones, las labores que realizará un intérprete policial serán las siguientes:

- Servicios de declaraciones orales de testigos, víctimas y/o detenidos.
- Traducciones escritas.
- Transcripción de cintas de audio o similares, grabados en idiomas distintos del castellano.

Todas estas tareas que pueden solicitar a estas empresas, pueden ser tanto de forma directa como inversa, siempre que lo soliciten las distintas unidades del Cuerpo Nacional de Policía en el marco de diligencias o investigaciones policiales, y de conformidad con los procedimientos internos de la Dirección General de la Policía.

Así, quedan fuera estos servicios cuando se trata de faltas o delitos menores, en los que se utilizan denuncias pre impresas de las que disponen en varios idiomas.

El valor estimado del contrato es de 11.601.743,25 euros para los 5 lotes, y estas son las tarifas que exige el contrato para los servicios de interpretación, de traducción y de las escuchas, extraídas de este pliego de prescripciones técnicas para la contratación del servicio de intérpretes en el marco de actuaciones del Cuerpo Nacional de Policía:

- Las tarifas por hora máximas por servicios de interpretación, en las que está incluido el desplazamiento, e independientemente del día y hora, son las siguientes:
 - De 0 a 4 horas: 44,00 € sin IVA, 53,24 € con el 21 % de IVA.
 - Más de 4 hasta 32 horas: 35,00 € sin IVA, 42,35 € con el 21 % de IVA.
 - Más de 32 hasta 100 horas: 21,00 € sin IVA, 25,41 € con IVA.
 - Más de 100 hasta 160 horas (máximo): 15,00 € sin IVA, 18,15 con IVA.
- Las tarifas por hora trabajada por los servicios de escuchas telefónicas, transcripción de cintas y otros sistemas de grabación, en las que también está incluido el desplazamiento y que se aplican cualquier día y a cualquier hora, son las siguientes:
 - Hasta 100 horas: 21,00 € sin IVA, 25,41 con el 21% de IVA
 - Más de 100 hasta 160 horas (máximo): 15,00 € sin IVA, 18,15 € con el 21 % de IVA.
- La tarifa máxima por palabra de los servicios de traducción está fijada en 0,05 € sin IVA, 0,0605 € con el 21 % de IVA.

En cuanto a los medios que se le exige a la empresa contratada, en el pliego de prescripciones técnicas para la contratación del servicio de intérpretes en el marco de actuaciones del Cuerpo Nacional de Policía solo se especifica lo siguiente:

Respecto a las traducciones de escritos y/o a la transcripción de escuchas telefónicas y otras grabaciones, los trabajos deben realizarse con los medios informáticos adecuados, debiendo presentarse en soporte digital (disquetes, CD, DVD, correo electrónico, etc.)

Como norma general, las traducciones escritas o las transcripciones de las conversaciones telefónicas serán entregadas en papel DIN A4, respetando la estructura del texto o la conversación original. (Ministerio del Interior, 2015: 6)

Ya hemos visto las condiciones que exige el Ministerio del Interior a la empresa contratada en cuanto a las tarifas máximas que paga por los servicios realizados, y los medios que deben tener los trabajadores para realizar los servicios que se les exigen. Como podemos ver, las tarifas que el Ministerio del Interior va a pagar a la empresa por los servicios realizados están bastante claras y no hay lugar a dudas ante ello. Así mismo, es la empresa quien decide qué porcentaje destina al trabajador y a otros fines, y esta información no la hemos podido obtener de forma fiable, por lo que vamos a dejarla de lado en este trabajo, al no ser especialmente relevante para la realización del mismo.

En cuanto a los medios que exige el Ministerio del Interior para la realización de los servicios que contrata, también podemos ver que lo deja también a elección y criterio de la propia empresa, que se supone que estará especializada en estos servicios y escogerá los medios adecuados para su realización.

En cuanto a la contratación de estas empresas, suele ser contratación de intérpretes autónomos. En ocasiones también realizan contratos de colaboración. No existe por el momento una lista oficial de intérpretes como exige la Directiva 2010/64/UE desde el 15 de noviembre de 2010 en todos los países miembros de la Unión Europea, por lo que la contratación por parte de estas empresas es de libre criterio.

3.3. Las dificultades del intérprete policial.

Una vez aclarado en qué consiste el trabajo de un intérprete policial, queremos analizar por qué consideramos que está expuesto especialmente a estos problemas emocionales frente a intérpretes que trabajen en otros ámbitos. Para empezar, enmarcaremos la interpretación policial dentro de la interpretación de los servicios públicos o *Community Interpreting*.

La interpretación en los servicios públicos incluye la interpretación en hospitales, en juzgados, en colegios e institutos, comisarías y oficinas de extranjería, entre otros.

Para explicar qué consideramos que tiene en común la interpretación en los servicios públicos con la interpretación policial, que les hace vulnerables a problemas emocionales, hemos analizado el estudio de Carmen Valero-Garcés, "El impacto psicológico y emocional en los intérpretes y traductores de los servicios públicos". Una de las claves que da Valero (2006: 1) en este estudio es que "El intérprete de los SSPP debe actuar en situaciones críticas y tratar temas complicados [...] con frecuencia y sin preparación previa".

Los usuarios de interpretación habituales en el ámbito de los servicios públicos son los siguientes:

- usuarios en situaciones difíciles con los que el intérprete puede compartir ciertos rasgos (datos biográficos, experiencias, el pertenecer a una etnia, etc.);
- usuarios que han vivido situaciones de violencia, que han sufrido torturas o pérdidas de familiares y amigos (como es el caso de muchos solicitantes de asilo);
- usuarios con un estado psicológico y emocional muy deteriorado y cuyas conversaciones suelen tener un contenido predominantemente negativo (Valero, 2006: 3)

Como podemos observar, los usuarios a los que prestan servicio los intérpretes de los servicios públicos según Valero, encajan perfectamente en el perfil de los usuarios para los que se interpreta en el ámbito policial. Normalmente, el intérprete va a trabajar con su lengua

materna, y por lo tanto, se puede encontrar con personas con las que comparta nacionalidad, etnia, religión, o experiencias similares. El segundo tipo de usuarios que se describe aquí también es muy habitual en el ámbito policial, pues normalmente, alguien que ha pasado por alguna situación de violencia, tortura o pérdida de familiares y amigos, y se encuentre en proceso de solicitud de asilo, tiene que pasar por una serie de trámites que lleva a cabo el Cuerpo de Policía Nacional o la Guardia Civil. Y el tercer tipo de usuario que aquí se describe también lo encontraremos en el ámbito de la interpretación policial, pues nos podemos encontrar con personas que hayan pasado por situaciones muy duras y en la fase del proceso policial testifiquen situaciones con contenido principalmente negativo.

Otro de los estudios que queremos mencionar sobre el impacto emocional de la interpretación en los servicios públicos es *The Emotional and Psychological Impact of Community Interpreting* de Karen Baistow (2000). El estudio tenía como uno de los objetivos determinar el efecto emocional y psicológico que viven los intérpretes en SSPP. La metodología utilizada consistía en encuestas enviadas a diferentes países de Europa. La mayoría de estos intérpretes trabajaba normalmente con solicitantes de asilo, refugiados, discapacitados e inmigrantes, y un alto porcentaje de estos usuarios había pasado por situaciones difíciles como separación familiar, abuso físico, guerra, violencia doméstica, tortura o persecución. En casi todos estos casos, este usuario tendrá que pasar por un proceso policial, en el que intervendrá un intérprete. Los intérpretes encuestados señalaron como dificultades principales que surgen de su trabajo, según Baistow (2000):

- “El puesto de trabajo es inestable, aislado, irregular e impredecible”. La intervención de la policía se puede dar en cualquier lugar y a cualquier hora (puede suceder en la propia comisaría, en la calle, en un centro penitenciario, etc.).
- “Tener que traducir e interpretar para personas en situaciones difíciles y angustiosas”. *Tratar con la tragedia de la gente*. Esta es una situación muy común en el ámbito policial, como ya hemos comentado a lo largo del trabajo.
- “Falta de reconocimiento profesional y personal”. Este es uno de los aspectos que, como veremos en la entrevista a la intérprete más adelante, más preocupa y frustra dentro de la interpretación policial: la falta de reconocimiento e incluso desconfianza por parte de la sociedad y de los propios policías hacia la profesión.
- “Falta de apoyo psicológico y emocional regular y profesional”. Este aspecto también lo veremos más adelante reflejado en los resultados de las encuestas dirigidas a intérpretes policiales en España.

Y, por último, queremos mencionar un aporte de la web *Linkterpreting*, en el que nos explica las dificultades a las que se enfrenta un intérprete policial a las que no se enfrenta a diario el resto de intérpretes de los servicios públicos:

- Trabajo con otros profesionales: la cooperación con personas que pueden no estar familiarizadas con los procesos inherentes a la interpretación puede plantear ciertos problemas, como recoge el estudio de Perez y Wilson (2007).
- Escenarios laborales: la labor del intérprete del ámbito policial se puede desarrollar en multitud de contextos, lo que puede provocar una sensación de incertidumbre. Asimismo, estos entornos se caracterizan por ser menos acogedores que los que se puede encontrar un intérprete de conferencias, lo que supone una dificultad añadida.
- Terminología específica: la terminología específica es una constante en los distintos ámbitos de la interpretación, pero en el caso del ámbito policial y penitenciario resulta especialmente compleja, ya que el léxico casi judicial empleado por las fuerzas de seguridad contrasta con la «terminología delictiva», una especie de jerga empleada por algunos delincuentes. Este argot se caracteriza por:
 - Un registro coloquial, con el uso de una gramática simple.
 - Falta de univocidad, ya que la polisemia permite dotar al lenguaje de una mayor opacidad a oídos de interlocutores ajenos.
 - Utilización de códigos ad hoc que es preciso descifrar.

- Asimismo, conviene señalar que estos lenguajes evolucionan a gran velocidad, por lo que es importante que el intérprete renueve sus conocimientos constantemente para poder garantizar la comprensión del mensaje.
- Estrés: el estrés puede afectar a cualquier persona que ejerza una actividad interpretativa y, en el caso de la interpretación en los servicios públicos (y, por extensión, en el ámbito policial), no hace sino verse aumentado. Según Valero (2006), existen distintas variables (personales, situacionales y contextuales) que pueden influir en el nivel de estrés, y una de sus consecuencias más destacables es el denominado “trauma del vicario” (2006: 145), derivado de la empatía que puede sentir el intérprete hacia las historias narradas por el emisor del mensaje.

3.4. Problemas psicológicos a los que está expuesto un intérprete policial

The context of police interventions can produce some psychological problems in the interpreter. We have selected some psychological disorders that can appear in any person who is usually exposed to traumatic events, as we believe is the case of police interpreters:

Carmen Brufao Curiel (1994) studied the psychological impact on police officers because of their work and the situations where they have to work. She said that these professionals have to face situations that other people do not usually have to face and that it can have an emotional impact on their personalities and in their professional lives. These kinds of jobs include not only police officers, but also all the professions in which these professionals come into close contact with personal and psychological problems. Among these professions we can mention doctors, psychologists and also police interpreters, for example. These workers have to go through stressful and traumatic situations throughout years of experience that can cause tension and anxiety. According to Curiel (1994), the ideal way of facing these situations would be to accept the job that the professional is doing with all the good and the bad characteristics that it includes. But not every one would react in this way. There are two types of reactions:

- The professional can face this traumatic or stressful situations by ignoring the problem and becoming passive to the world that he or she has to live in. This reaction is known as burnout syndrome. This attitude would not only affect his or her profession but also his or her personal life.
- Another possible reaction would be expressed as personal disorders. This professional that is usually exposed to stressful or traumatic situations can provoke psychosomatic illnesses, depression, psychosis or neurosis. (Curiel, 1994: 252)

The National Institute of Mental Health describes post-traumatic stress disorder (PTSD) as “the result of living through or seeing a traumatic event, such as war, a hurricane, sexual assault, physical abuse or a bad accident. It affects your life and the people around you”. In the case of police interpreters, they have to face these stories every day. They have to live these kinds of situations by telling them in first person in his or her own language. These disorders can cause: flashbacks, insomnia, loneliness, angry outbursts and feeling worried, guilty or sad.

According to the Vicarious Trauma Institute, vicarious trauma is “what happens to an individual’s neurological, physical, psychological, emotional and spiritual health while listening to traumatic stories or responding to traumatic situations while having to control emotional reactions on a regular basis”. Figley (1995) discovered this disorder and he used to call it compassion fatigue or secondary traumatization. Vicarious trauma can appear due to exposure during one case or due to a cumulative level of trauma. Some symptoms are emotional, mental and physical exhaustion, isolation and depersonalization. And this disorder can produce in the interpreter depression and PTSD, insomnia, decreased cognitive ability and low self-esteem, among other effects.

4. Muestra de datos y método

We have already seen the current context of police interpreting in Spain and we have seen the kinds of situations that police interpreters have to face and their job conditions. And now we are going to explain our field research. This part of the thesis has two objectives:

- Our first objective is to prove our hypotheses: that police interpreters work among traumatic situations and they do not have the tools or techniques to face them and avoid an emotional impact.

- Our second objective is to find a solution to the existing problem. We want to suggest techniques and tools for police interpreters to avoid emotional impact in their personal lives.

For our first objective, we have engaged in three kinds of field work: an exposition of the personal experience of the author of the thesis, we have made an interview with a professional police interpreter and a survey for police interpreters in Spain.

- The personal experience of the author of the thesis. I have written a little section about my personal experience. This experience was an internship of police interpreting with the Local Police of Benicàssim, in Castellon, Spain. I decided to add the emotions that I felt in this experience because I faced the situations that we have explained as usual situations in police interpreting. I think that this experience has become be more useful after having studied the topic of this thesis, because now I know how I reacted in that moment, and how I would react differently now that I have found some tools and techniques.

- The interview. We have interviewed a police interpreter that works in Ceuta for the Spanish Civil Guard. We asked her to tell us about her daily routine at work (schedules, different jobs that she does, etc), about the most difficult situations that she has to face every day, and about the resources that she has. We wanted to know firsthand about the kinds of situations that a police interpreter has to face, about the work that they engage in and to check if she agrees with us about the hypotheses that we have proposed.

- The survey. We used the social networking service *LinkedIn* to look for police interpreters in Spain that could answer our survey online. This survey was divided in 4 sections: general questions, before interpreting, during interpreting and after interpreting. There were some questions in all of these sections for the interpreters to answer. The objective was to find out firsthand the opinion of professional police interpreters in terms of the impact they believe their job has in their life. We also wanted to know if these interpreters have any techniques for avoiding these possible problems.

Our second objective, as we have said before, is to find solutions to the problem that we are dealing with. As we are not professionals in Psychology, we have taken two approaches: we have asked for the opinion of professional psychologists and we have analyzed a proposal that other interpreters have done in another study focused on the emotional impact on interpreters in Emergency and Victim services.

- The interviews. The objective of the two interviews with professional psychologists was to get the opinion of professionals that can explain in a scientific way the emotional impact that this kind of job can cause in a human being. These interviews can also help us prove our hypotheses. We asked them about their opinion about the results of the survey and the interview to the interpreter and we asked them about specific advice or techniques that they would suggest using in these situations.

- The analysis of the manual. While doing my research about the emotional impact in some contexts of interpreting, I found a manual called *Breaking Silence*. It is supposed to be used as a course for 4-5 days for interpreters who work in the Emergency of Victims setting. In this manual, there are 8 modules with different kinds of training. Module number 2 is focused on the emotional impact of difficult situations in interpreters. In this module, they suggest as a solution the creation of a Self-Care plan that interpreters could use before, during and after the

encounter. We found this idea very interesting for our thesis, so we decided to analyze it and see if it is applicable in police interpreting settings.

5. Análisis y resultados

5.1. La entrevista a la intérprete policial

Con el objetivo de poder conocer más a fondo el día a día de un intérprete policial, me puse en contacto con una intérprete que trabaja como personal laboral para la Guardia Civil, a quien agradezco su colaboración y su disponibilidad en todo momento. Esta intérprete trabaja en la ciudad autónoma de Ceuta como intérprete desde el año 2000, y como personal laboral desde 2006. Es de nacionalidad marroquí, y sus lenguas de trabajo son el francés, el árabe y el español. La entrevista se realizó por teléfono debido a la distancia y contestó todas las preguntas que le planteé y se ofreció disponible durante todo el trabajo para colaborar conmigo para todas las dudas que tuviera.

Como ya hemos mencionado, cada cuerpo del Estado se encarga de labores diferentes, y en cada lugar de España se dan situaciones muy distintas por cuestiones geográficas o demográficas. También influyen las lenguas de trabajo del intérprete, porque dependiendo de ellas nos toparemos con personas de un país u otro y con situaciones muy diferentes. Por todo esto, está claro que no podemos generalizar y dar por hecho que la experiencia contada por esta intérprete sea válida para todos los intérpretes policiales de España, pero sí que podemos hacernos una idea general sobre qué es lo que afrontan en su día a día al trabajar con extranjeros que se encuentran ante un proceso policial. Ya hemos ido mencionando partes de la entrevista a lo largo del trabajo, en el apartado del día a día del intérprete policial, explicábamos su experiencia personal, por ejemplo. En este apartado, vamos a centrarnos en las partes de la entrevista en las que hablamos sobre el impacto emocional al que está expuesta en su trabajo.

Antes que nada, mencionar que la propia intérprete quiso hacer saber que no todo es malo en este trabajo, nos dijo que, a pesar de todas las situaciones traumáticas que vive a diario, es una profesión muy gratificante y muy bonita que disfrutaba día a día. Nos explicaba cómo muchas veces sentía realmente que había ayudado a una persona que había pasado muy malos momentos o cómo se sentía realmente realizada al finalizar un largo proceso policial en el que ella había sido un factor clave para la investigación.

Para empezar, le pregunté que qué era lo que peor llevaba de su trabajo. Nos dijo que, como todo trabajo, tenía sus cosas buenas y sus cosas malas. Recalcó que, al trabajar en una región fronteriza en la que se juntan continentes tan diferentes como son Europa y África, con una situación y unas oportunidades tan diferentes, se encontraba todos los días con situaciones muy difíciles de personas que habían pasado experiencias muy duras intentando llegar a Europa. Sobre estas situaciones dijo lo siguiente:

Es lo que peor llevo. Al principio me traumatizó mucho, pero con el tiempo te vas acostumbrando. Tienes que escuchar e interpretar a gente que pierde a sus familias en la costa, por el camino, cómo han sido maltratados desde que salieron de su país. Más de una vez me ha costado esconder mis lágrimas delante del resto del personal.

Después, le pregunté si se solía involucrar emocionalmente con las personas que tenía que interpretar. Me explicó que no resulta nada fácil no involucrarse con personas que se encuentran en cualquier trámite policial. Pero dijo que la propia experiencia te enseña que es mejor no involucrarte tanto con ellos:

Muchas veces te encuentras ante un detenido y no sabes si está diciendo la verdad. Hay veces que una persona te da pena y resulta que está mintiendo; otras veces te parece que son culpables de algún delito y las pruebas demuestran que es inocente, así que, por el bien del proceso y de tu propia estabilidad emocional, aprendes a limitarte a hacer tu trabajo, que es traducir e interpretar, sin hacer tus propios juicios personales.

Otro aspecto que merece la pena mencionar es el hecho de trabajar con un cuerpo paramilitar como es la Guardia Civil. Bien es sabido que la profesión del intérprete en España hoy por hoy no está tan valorada ni profesionalizada como debería estar. Los casos tan sonados en la prensa sobre intérpretes no profesionales que han causado verdaderos problemas tanto en este ámbito como en otros en el ámbito de los Servicios Públicos pueden ser uno de los motivos de la desconfianza que genera la profesión. Además, la mayoría de la población no está familiarizada con la labor que tiene un intérprete, y no es diferente en el caso de los guardia civiles. Le pregunté a la intérprete cómo era trabajar con ellos, y su respuesta fue un poco sorprendente. Nos dijo lo siguiente:

Hay momentos en que lo llevo bastante mal, pues en un principio desconfían de ti, tienes que ganarte su confianza y demostrar que eres una buena profesional. Cosas que no son necesarias en cualquier otro trabajo. Yo he aprobado mis oposiciones y llevo muchos años en esta profesión, y aún así me veo obligada día a día a demostrar que no soy una intrusa y que realizo mi trabajo de forma profesional.

Por no hablar de que es un trabajo que no está nada valorado. Nos explicaba que:

Cuando hay una operación abierta en árabe, por ejemplo, me tiro yo sola días, semanas o meses, lo que dure la operación, realizando las escuchas, transcribiendo las conversaciones, traduciendo. Cuando terminas el trabajo y se cierra la operación, muchas veces no recibes ni un solo agradecimiento ni felicitación. Son otros los que se llevan la medalla y tu trabajo se ve multiplicado por cero.

Así mismo, afirma que por supuesto no siempre es así, sí que es en la mayoría de las ocasiones, “y yo lo sufro mucho, pues soy de las que pone todos los sentidos en mi trabajo”.

Otro ejemplo que nos ponía como prueba de que no se valora ni se reconoce lo que debería el trabajo del intérprete en este ámbito es que ni siquiera se ha incluido un apartado digitalizado en los documentos oficiales policiales para la firma del intérprete, que asiste y tiene que firmar como todas las personas presentes (como son el policía, el detenido, el abogado, que sí que cuentan con este espacio por defecto). Se trata de un simple ejemplo y puede que una anécdota, pero nos da una pista sobre lo poco que se piensa en el intérprete.

Por último, le quise preguntar sobre su relación con los compañeros, ya que supuse que todas estas labores no las podía llevar ella sola en toda Ceuta. Para mi sorpresa, me explicó que normalmente realizaba ella sola las escuchas, las traducciones y la mayoría de las interpretaciones. Además, me confesó que lo prefería así, ya que se había acostumbrado a trabajar sola y me comentaba que cada uno tiene una forma de trabajar y de distribuirse el trabajo.

Para más información sobre la opinión de esta intérprete, la entrevista completa se encuentra adjunta en el apartado de anexos.

5.2. Experiencia personal de la autora del trabajo

I studied Translation and Interpreting in Universitat Jaume I in Castellon de la Plana. The last year of my studies I did my internship in the Local Police of Benicàssim, a locality in Castellon. My job was to translate and interpret everything that the police officers needed in the period that I was doing my internship. This period was from the 1st of July of 2015 to the 31st of August of the same year. The idea was to help the police officers of this locality to communicate with the thousands of foreign people that arrive to this coastal city in these two months of the year. We were three interpreters participating in this internship, coming from the same university. The three of us spoke Spanish and English, one of us spoke French, another one spoke Romanian and two of us spoke German. The Local Police came to this agreement with our university because they stated that they needed someone that could help them with communication when the two international music festivals that Benicàssim holds every year took place. These two music festival are called “Rototom Sunsplash European Reggae Festival” and “Benicassim International Festival”.

We spent almost the whole summer going to the Local Police Office in Benicàssim from 10 a.m. to 2 a.m., but during the two weeks that the festivals took place, we made shifts of 8 hours so that the police officers could have an English interpreter at any moment, day or night.

One of the ideas that I want to express in this section of the thesis is that, during the period of my internship I realized that most of the things that I had learned during my 4 years of studies were not useful in this context. Some of the important things that our teachers always told us to do before an interpretation were: to get information about the people we had to interpret for, about the situation and about the context; to make sure that the conditions for interpreting were suitable; to use direct speech and to take notes, etc. Most of these important techniques were not possible to achieve in this context. We literally had to interpret in any place and any time, without the possibility of correctly taking notes and of course without any previous information or context of the situation that we would have to interpret.

But the most important aspect that I want to mention here is perhaps the reason I have decided to make my thesis about this topic. I am talking about the situations that emotionally impacted me. Luckily, most of the interpretations that my colleagues and I had to interpret were easy situations like robbery complaints or similar situations. But there were some other situations that I or any of my colleagues had to interpret that I still remember and that were very difficult for me to engage in in that moment. I am going to explain some of them:

One of my colleagues was called by the Spanish Civil Guard during her shift and she was asked to interpret for an Irish man that was accused of a gender violence crime against his ex-girlfriend in one of the music festivals. When she arrived at the office, she did not even know what did she had to interpret and when she realized what the crime was about and what the charges were- this man was going to be informed that he was going to be in custody in Castellon after this interpretation- she panicked and was not able to do a perfect job. After the interpretation, she was feeling awful and she was not sure whether she had interpreted correctly. I remember that we spent the rest of the day talking about him being guilty or not and trying to convince my colleague that she had done a good job. Now that I have done this research and that I have spoken with two professional psychologists, I know that maybe we were experiencing extreme empathy towards this situation and we wanted to help this man that was suffering because he could end up in prison with this kind of charges.

Another day, we had to go inside the music festival because there was an English man who was being attended to by the emergency doctors that were there. The doctors thought that he had taken some kind of drug because he was very aggressive, he was having spasms, screaming and hurting himself. The doctors had called the police because they were not able to hold him in order to treat him. One of the friends of this man came to the police officer that I was accompanying and told her that her friend was epileptic and that he had not taken any kind of drug. She also informed us about the medicine that he usually takes when this happens to him. I interpreted this information to the police officer, and she told the information to the doctors. They went to the hospital in Castellon to treat him. I spent the rest of the day thinking about the girl suffering for his friend, crying and screaming and also thinking of the screams of the man who was hurting himself and wondering what had been the end of the story in the hospital, if he had recovered or not. Once again, I would have been grateful for any kind of technique or psychological training for this situation.

The last experience that I want to mention was a situation where the Civil Guard was set in the entrance of the music festival searching people looking for drugs. Naturally, people do not enjoy being searched by police officers, and one of them got very angry because it was the second time that he was being searched in two days and nothing illegal was found among his belongings. He was a young black man and I was a young, non uniformed person who spoke English and could understand him. He started to tell the police officer that he thought that

police officers in Spain were racist and that they were not acting in an impartial way. When I interpreted what this man was saying, the police officer that was supposed to be listening to him told me to tell him that it was not true and he went away, so I stayed alone with this person and I have to say again that my lack of experience and tools to act were not sufficient and I did not know how to react. I told him that I was sorry about the situation and that I was not a police officer and could not help him.

This last situation is an example of the knowledge about the profession of an interpreter that some police officers have. There were some other times that they told me to do something that I, as an interpreter, did not have to do or was not prepared to do. Some examples of these situations are the following: sometimes they asked me to explain the direction to a place or the schedule of a bus, because I knew this information and they left me alone with the people who were asking them directly, and they even asked me to tell some people to stop doing illegal things and that they had to obey me because I was there to help them. Obviously, I was there to help them but only with communication, because I am not a police officer. It is an example of the ignorance of the job of an interpreter that some of the police officers in Spain have.

These are only some examples of situations that may not have a significant emotional impact for some people, but I have to confess that I felt really affected as an inexperienced interpreter with no training in Psychology and who was not aware of the situations that would require interpreting.

Real interpreters have to deal with situations that are much more difficult to face than these situations that I had to experience in my internship, so I just wanted to explain how I felt and why I decided to do this kind of study when I had the opportunity.

5.3. Encuesta a intérpretes policiales

Se creó un cuestionario de Google formularios que constaba de 19 preguntas divididas en 4 apartados. Se envió una única encuesta en español, puesto que estaba dirigida a intérpretes policiales dentro de España, y por lo tanto, independientemente de su idioma materno, debían hablar español. La mayoría de las respuestas del cuestionario debían responderse marcando una puntuación del 1 al 5, en el que el 1 equivalía a "en total desacuerdo", y 5 a "totalmente de acuerdo". Además, se incluyeron varias preguntas de respuesta corta como cuáles eran los idiomas de trabajo o cuántos años de experiencia tenían en este ámbito.

Esta encuesta se distribuyó contactando con intérpretes policiales a través de la red social de empleo *LinkedIn*. Aprovechando que en esta red se expone voluntariamente la trayectoria profesional y a veces personal, a la hora de contactar con estos intérpretes policiales, se tuvo en cuenta que tuvieran distinta formación, distintos años de experiencia, y que trabajaran en distintas zonas geográficas dentro de España, para tener una muestra más diversa. Algunos de los que respondieron son personal laboral, pero la mayoría de ellos son autónomos que trabajan para las empresas que proporcionan los servicios de interpretación para los cuerpos y fuerzas de seguridad del Estado. La encuesta estuvo disponible desde principios de abril del 2017, y se consiguió la participación de 16 personas. Sabemos que es una muestra pequeña dentro del gran número de intérpretes que trabajan a diario en el ámbito policial y que se necesitaría una muestra más grande, pero debido al escaso tiempo y a la falta de recursos y contactos, no se pudo obtener una muestra mayor. Así mismo, podemos hacernos una idea aproximada, puesto que las respuestas de los 16 intérpretes de trayectorias tan diferentes pero dentro de la interpretación policial, fueron muy parecidas.

- Objetivos de la encuesta

Como he mencionado, la encuesta estaba dividida en 4 apartados, con los que se pretendía analizar diferentes aspectos del impacto emocional en el ámbito de la interpretación policial:

- Con el primer apartado, “Preguntas generales”, se quería conocer los años de experiencia, el tipo de formación que tenían en interpretación y los idiomas de trabajo. El objetivo era averiguar si la experiencia y los años de formación modificaban el impacto emocional y si los idiomas de trabajo eran un factor que influía en la dureza emocional del trabajo.

- El segundo apartado se titulaba “Expectativas previas a la interpretación”. Con este apartado se pretendía conocer las motivaciones que habían llevado a estos intérpretes a dedicarse a este trabajo, ya que esto puede influir en el involucramiento con las personas con las que trabaja. También se quería conocer si realmente se encontraban con situaciones traumáticas a menudo. Por último, saber si recibían ayuda psicológica y si habían recibido algún tipo de formación psicológica para enfrentarse a estas situaciones traumáticas.

- El tercer apartado se titulaba “Durante la interpretación”. En este apartado se quería conocer el grado en el que se involucran con las personas a las que tienen que interpretar y si tienen técnicas para evitar que las emociones perjudiquen la profesionalidad con la que actúan.

- El último apartado se llamaba “Al terminar mi jornada laboral”. En este apartado se quería conseguir una autoevaluación de los intérpretes sobre las consecuencias emocionales que tiene su trabajo en el ámbito policial. Para generar estas afirmaciones me basé en los síntomas del síndrome de desgaste por empatía propuestos por Figley (1995).

- Resultados y análisis

Apartado 1: Preguntas generales

Las preguntas realizadas en este apartado fueron las siguientes:

1. ¿Cuáles son tus idiomas de trabajo?
2. ¿Cuál es tu formación previa en traducción/ interpretación?
3. ¿Cuántos años de experiencia como intérprete policial tienes?

En cuanto a los idiomas de trabajo, nos encontramos con idiomas muy diversos, solo coincidiendo el inglés en 11 personas de las 16 que contestaron. Obviamente, todos trabajan con el español, ya que se trata de interpretación policial en España, el segundo idioma de trabajo más utilizado es el francés, que lo tienen 5 de los intérpretes. Otras respuestas a esta pregunta fueron rumano (4 respuestas), italiano (3 respuestas), alemán (3 respuestas), árabe(1 respuesta), ruso (1 respuesta), sueco (1 respuesta), noruego (1 respuesta) y danés (1 respuesta).

Lo que se quería comprobar en esta pregunta era si los idiomas de trabajo afectan al tipo de situación que se presenta debido a la nacionalidad de las personas que pasan por un proceso policial. Del resultado obtenido no podemos sacar grandes conclusiones, ya que las respuestas obtenidas no son suficientes para determinar si el idioma con el que se trabaja afecta de algún modo. Además, todas las respuestas fueron muy parecidas, independientemente de los idiomas de trabajo. Para poder analizar esta cuestión más a fondo, se podría hablar personalmente con intérpretes que trabajen con idiomas diferentes y preguntarles por las situaciones que interpretan en su día a día, por ejemplo. Solo contamos con la experiencia personal de la intérprete entrevistada de Ceuta, que corrobora nuestra hipótesis: ella asegura que se encuentra con situaciones de gran impacto emocional por sus lenguas de trabajo (árabe y francés), y además afirmaba que la experiencia le había enseñado a distanciarse emocionalmente de su trabajo por su bien y por el de los demás.

10 de los intérpretes que contestaron el cuestionario tenía formación específica en Traducción e Interpretación (entre la formación de estos intérpretes encontramos: graduados y licenciados en traducción e interpretación, doctor en traducción e

interpretación, cursos universitarios, y máster en traducción e interpretación). Pero solo uno de ellos contestó que durante esta formación específica había aprendido algún tipo de técnicas para afrontar los posibles problemas psicológicos a los que se podía enfrentar un intérprete en cualquier ámbito. Los resultados de esta encuesta fueron más o menos parecidos en los intérpretes que tenían formación previa en interpretación y los que no la tenían, muy posiblemente debido a lo comentado anteriormente, y es que en la facultades de Traducción e Interpretación o en los cursos que realizaron estas personas, no les formaron específicamente para afrontar estos posibles problemas con los que se iban a enfrentar. Así mismo, la mayoría de ellos, como hemos visto, tienen muchos años de experiencia en la interpretación policial y pueden haber aprendido y desarrollado durante esos años técnicas propias para afrontar estos problemas.

Por último, en este primer apartado, preguntamos por la experiencia que tenían como intérpretes policiales. Dos personas tenían menos de un año de experiencia en este ámbito, 6 personas tenían menos de 5 años de experiencia, y 7 personas tenían más de 5 años de experiencia como intérpretes policiales. Como podemos observar, nos encontramos con intérpretes que tienen mucha experiencia en este ámbito. De los resultados de la encuesta no podemos concluir definitivamente algo en este aspecto, debido al tamaño de la muestra, pero sí podemos afirmar gracias al testimonio de la intérprete de Ceuta que los años de experiencia sí que influyen, y sirven para aprender a gestionar tus emociones de forma autodidacta.

Como conclusiones del primer apartado de la encuesta podemos afirmar que: los idiomas y la ciudad de trabajo nos delimitan a determinadas situaciones (no nos vamos a encontrar con las mismas situaciones en una ciudad fronteriza que en una ciudad pequeña del centro de España, ni se interpretan las mismas situaciones cuando la lengua de trabajo es el sueco, que cuando es el árabe, por ejemplo); y, por otro lado, concluimos que los intérpretes encuestados en su mayoría están muy bien formados en traducción e interpretación, pero existe una falta de formación psicológica que creemos que sería de gran utilidad para enfrentarse a determinadas situaciones.

Apartado 2: Expectativas previas a la interpretación

Este apartado, al igual que los otros dos siguientes, estaba compuesto por 4 afirmaciones a las que tenían que dar una puntuación del 1 al 5 en función de cómo de identificados se sentían con ellas. Las afirmaciones eran: "Uno de los motivos por los que escogí este trabajo era para ayudar a la gente", "interpreto situaciones traumáticas con frecuencia", "recibo ayuda psicológica por la carga emocional de mi trabajo" y "he recibido algún tipo de formación psicológica para enfrentarme a mi trabajo".

Estas fueron las respuestas a la primera afirmación, "Uno de los motivos por los que escogí este trabajo era para ayudar a la gente".

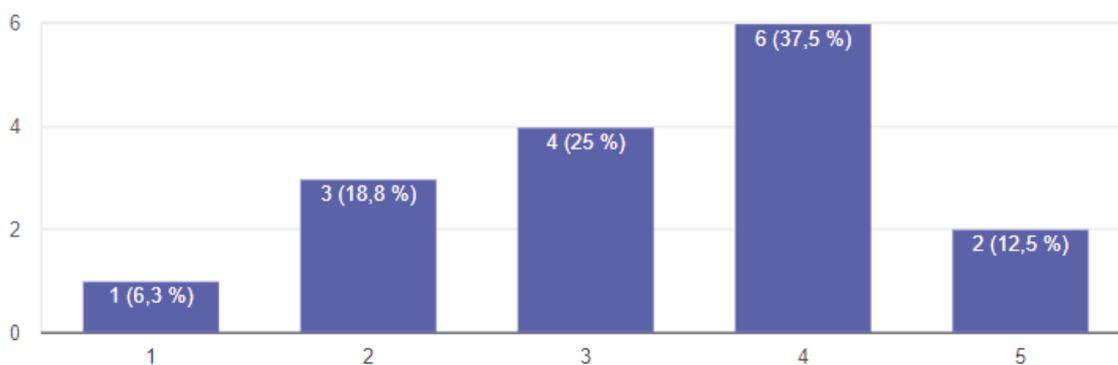


Ilustración 1: Intérpretes que escogieron este trabajo para ayudar a la gente.

La mayoría de los intérpretes marcaron una puntuación alta a esta afirmación. Al ser este uno de los motivos por el que escogieron este trabajo, podrían ser más propensos a involucrarse

emocionalmente con las personas a las que pretendían ayudar al empezar a trabajar en este ámbito. En este apartado, se les dio la opción de indicar brevemente otros de los motivos por los que eligieron este trabajo. Algunas de las respuestas fueron "por motivos económicos", "porque se ajusta a mi perfil" o "por motivos laborales".

Ante la afirmación “Interpreto situaciones traumáticas con frecuencia”, se obtuvieron los siguientes resultados:

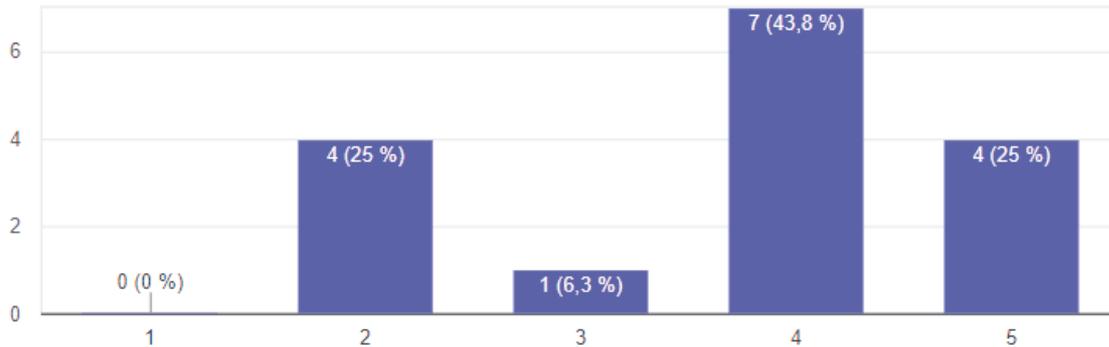


Ilustración 2: Intérpretes que interpretan situaciones traumáticas con frecuencia

Como podemos ver en el gráfico, ningún intérprete marcó la opción más baja, y la mayoría indicaron un grado bastante alto. Podemos afirmar con estos datos que todos los intérpretes que contestaron esta encuesta han interpretado situaciones traumáticas en algún momento, y que la mayoría considera que estas situaciones se dan a diario.

Ante la siguiente afirmación, “Recibo ayuda psicológica por la carga emocional de mi trabajo” nos encontramos con una respuesta muy unánime:

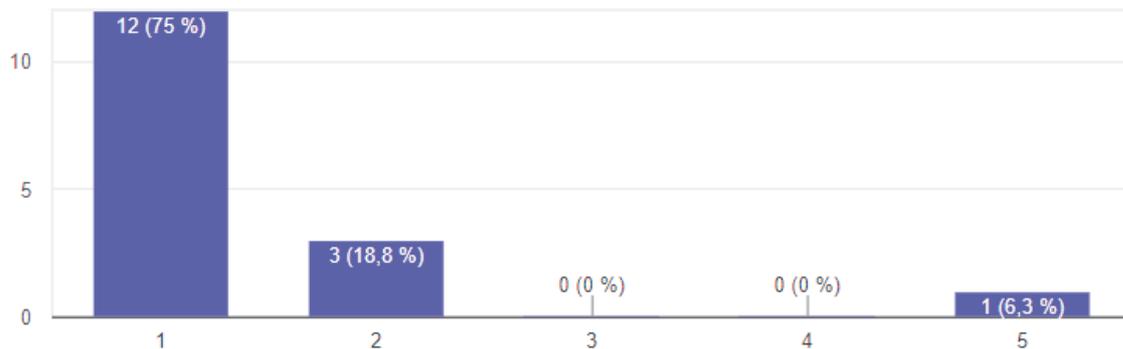


Ilustración 3: Intérpretes que reciben ayuda psicológica por la carga emocional de su trabajo.

Tan solo uno de los intérpretes marcó la opción más alta, y 12 de los 16 encuestados marcó la opción más baja, que suponemos que significa que nunca han recibido ayuda psicológica, a pesar de que en la respuesta anterior la mayoría de ellos consideraba que se topaban a diario con situaciones traumáticas.

Y las respuestas de la última afirmación, “He recibido algún tipo de formación psicológica para enfrentarme a mi trabajo” fueron las siguientes:

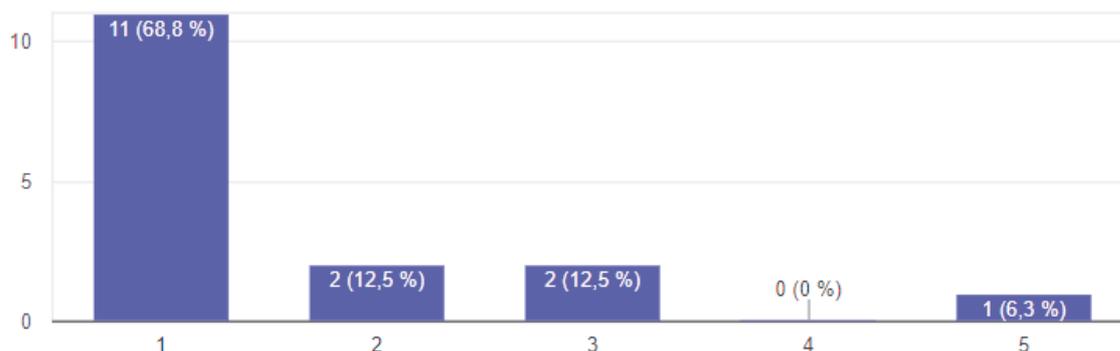


Ilustración 4: Intérpretes que han recibido algún tipo de formación psicológica.

En este caso, las respuestas varían levemente de la afirmación anterior, pero sigue siendo una única persona la que marca la opción más alta, y la gran mayoría afirma no haber recibido ningún tipo de formación para enfrentarse a la carga emocional de la que parecen ser conscientes estos intérpretes.

Las conclusiones que sacamos de el segundo apartado, “Expectativas previas a la interpretación” son: que la mayoría está de acuerdo en que interpretan situaciones traumáticas frecuentemente; y que no reciben ayuda psicológica ni tienen formación específica para enfrentarse a ello.

Apartado 3: Durante la interpretación

Las afirmaciones en este apartado eran: “Me involucro emocionalmente con las personas a las que tengo que interpretar”, “Siento deseos de ayudar a las personas que interpreto”, “Alguna vez he tenido que parar la interpretación porque no aguantaba alguna historia” y “Tengo técnicas para poder afrontar estos problemas”.

Los resultados ante la afirmación “Me involucro emocionalmente con las personas a las que tengo que interpretar”, fueron los siguientes:

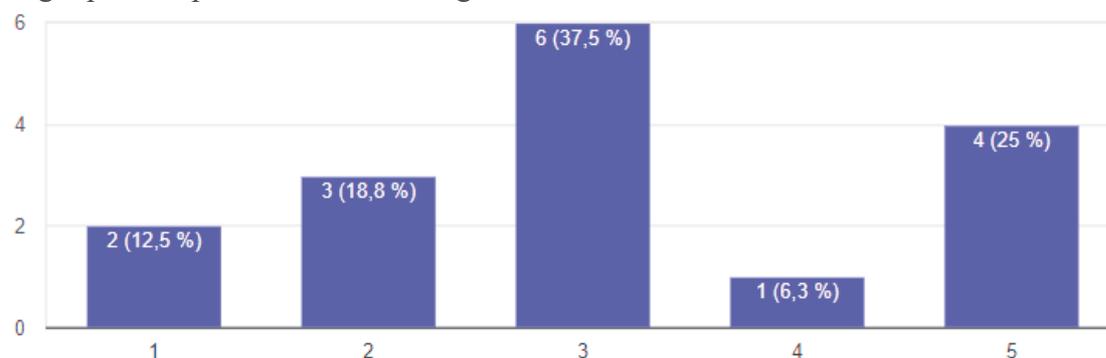


Ilustración 5: Intérpretes que se involucran emocionalmente con las personas a las que tienen que interpretar.

A pesar de que la 8 de los encuestados contestó una puntuación alta ante la afirmación “Escogí este trabajo para ayudar a la gente”, solo 5 han dado una puntuación alta a esta afirmación. La mayoría, como se ve en el gráfico, dio la puntuación 3 sobre 5, que sería la opción intermedia. Podemos suponer que, como nos contó la intérprete de Ceuta en la entrevista, "por el bien del proceso y de tu propia estabilidad emocional, aprendes a limitarte a hacer tu trabajo, que es traducir e interpretar, sin hacer tus propios juicios personales". La mayoría de los intérpretes encuestados tiene muchos años de experiencia en el ámbito policial, y es muy posible que opinen y actúen como ella.

Ante la afirmación “Siento deseos de ayudar a las personas que interpreto”, estas fueron las respuestas:

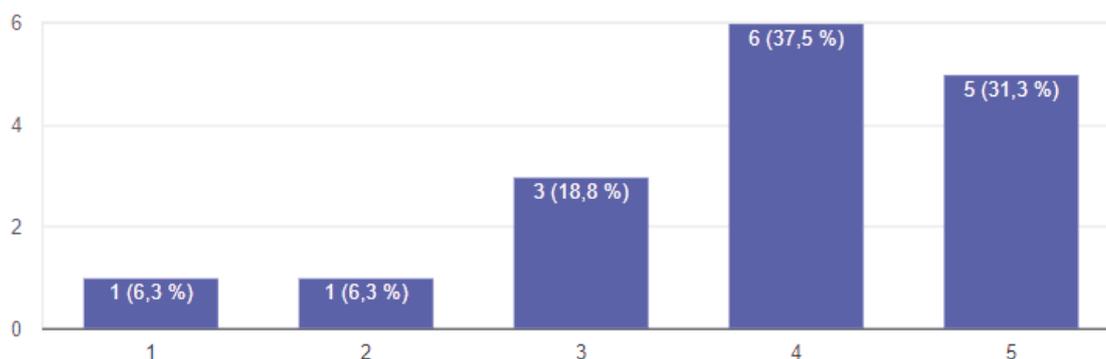


Ilustración 6: Intérpretes que sienten deseos de ayudar a las personas que interpretan.

A simple vista, puede parecer que no encajan los resultados de esta afirmación con los de la anterior. A pesar de que la mayoría no dio una puntuación muy alta a “Me involucro emocionalmente con las personas a las que interpreto”, la mayoría sí que afirma que siente deseos de ayudar a las personas que interpreta. Para salir de dudas, volvemos a confiar en la opinión personal de la intérprete entrevistada, que aseguraba que, a pesar de que sentía deseos de ayudar a las personas que interpretaba a menudo, había aprendido con el tiempo a distanciarse y no involucrarse excesivamente por su propio bien y por el bien del proceso. Estos son los resultados ante la afirmación “Alguna vez he tenido que parar la interpretación porque no aguantaba alguna historia”:

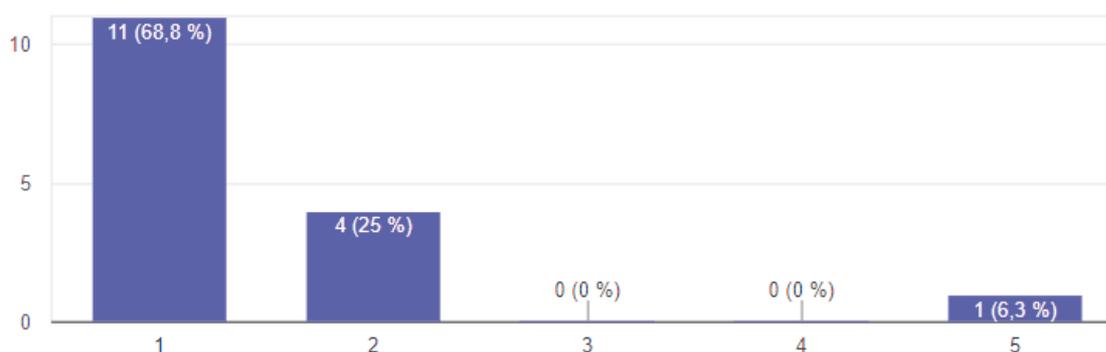


Ilustración 7: Intérpretes que han tenido que parar una interpretación por la carga emocional de esta.

Solo uno de los intérpretes le dio la puntuación más alta a esta afirmación. Esto es una buena noticia para la profesionalidad de los intérpretes encuestados que, a pesar de que anteriormente han afirmado que se topan con situaciones traumáticas, aguantan el tipo y actúan de forma profesional. Sin embargo, no es tan buena noticia para la estabilidad psicológica de estas personas ya que, si no se sabe manejar esta situación y no se recibe ayuda psicológica ni formación psicológica para afrontar estos casos, como es el caso de la mayoría, esto puede desembocar en problemas posteriores.

Y, ante la última afirmación de este apartado, “Tengo técnicas para poder afrontar estos problemas”, estos son los resultados obtenidos:

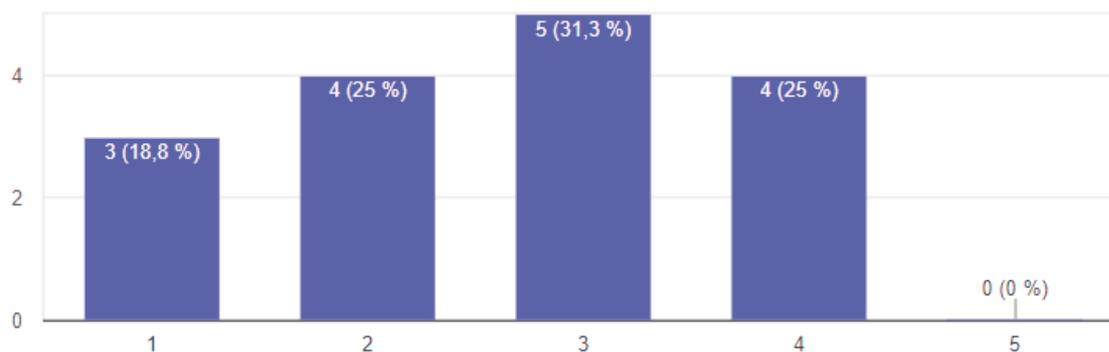


Ilustración 8: Intérpretes que tienen técnicas para afrontar estos problemas.

Nadie marcó la opción más alta, por lo que podemos deducir que ninguno cuenta con un protocolo propio de actuación (un *Self-Care Plan*) para cuando se encuentren con situaciones que puedan ser duras para ellos emocionalmente. En esta afirmación, además, se les dio la opción de indicar dónde habían aprendido estas técnicas en caso de que las tuvieran. Las opciones que les dimos fueron: "en la universidad", "por cuenta propia", en cursos que proporciona la policía" y "otros". Solo dos personas tenían técnicas que habían aprendido en la universidad, y 14 las habían aprendido por cuenta propia. Así, queda claro que hay una carencia que podría ser cubierta o bien desde los cursos que el propio Estado ofrece al personal laboral, desde las empresas que ganen la licitación del Estado cada año, o directamente desde las universidades en las que se imparta un grado, máster u otro tipo de formación en traducción e interpretación.

Las conclusiones que podemos extraer del tercer apartado de la encuesta son: que la experiencia juega un papel muy importante gracias a la que aprenden a que a pesar de sentir deseos de ayudar a los demás, saben que es mejor para todo el proceso no involucrarse emocionalmente; por otro lado, observamos que prácticamente ninguno cuenta con técnicas para enfrentarse a todas estas situaciones.

Apartado 4: Al terminar mi jornada laboral

Resultados de la primera afirmación, "Pienso en las experiencias traumáticas que he interpretado durante el día":

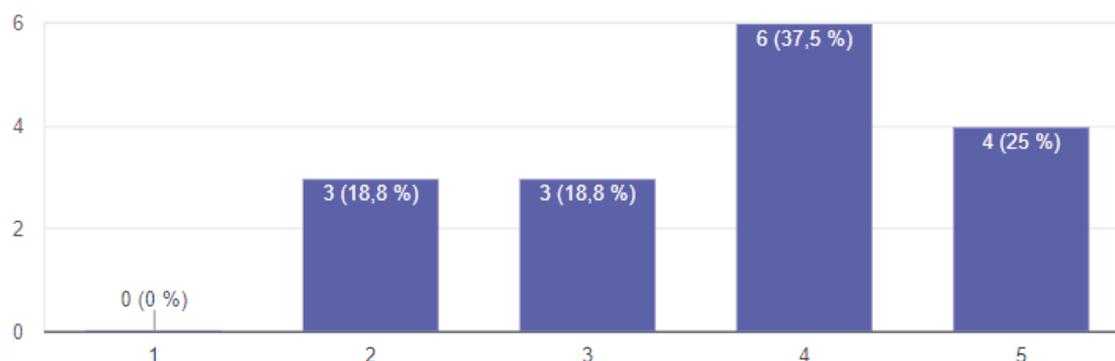


Ilustración 9: Intérpretes que piensan en las experiencias traumáticas que han interpretado durante el día.

La mayoría de los intérpretes encuestados estaba bastante de acuerdo con esta afirmación. Es cierto que no solo los intérpretes se llevan el trabajo a casa, es normal hasta cierto punto pensar en lo ocurrido en el trabajo durante el día. En este caso, al tratarse de los que afirman ser situaciones traumáticas, habría que tener cuidado con los pensamientos que se tienen al recordar estos momentos y saber manejarlo para que a pesar de que pensemos en ciertos momentos de la interpretación, no nos afecten a niveles extremos.

Ante la afirmación "Tengo sentimientos de culpabilidad", estos fueron los resultados:

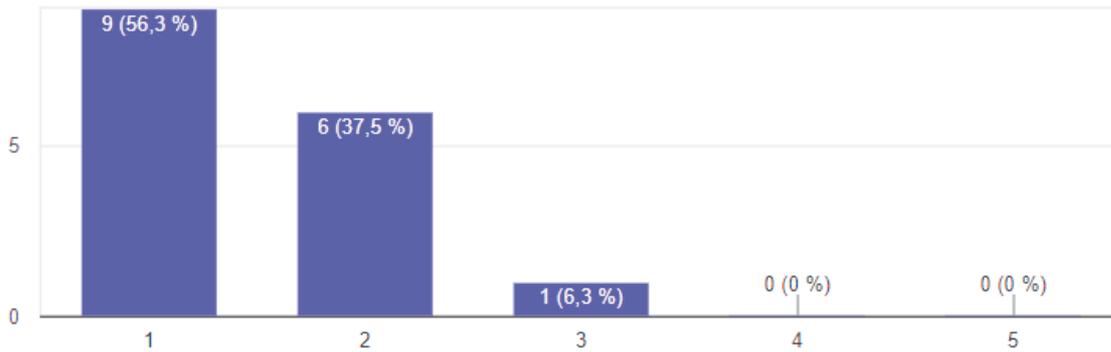


Ilustración 10: Intérpretes que tienen sentimientos de culpabilidad.

Como se puede ver en la gráfica, la mayoría está en desacuerdo con esta afirmación, y no sienten culpabilidad después de su trabajo. Los que marcan la opción 2 o 3 sobre 5 pueden tener sentimientos de culpabilidad o bien por sentir que no han hecho bien su trabajo (cosa que es de extrañar en los casos de los intérpretes con gran formación y años de experiencia con situaciones parecidas), o porque se pueden sentir parte del sistema y sentir que existe una gran injusticia social en muchos casos. En este caso, el intérprete debería ser capaz de localizar esos pensamientos y controlarlos.

Frente a “Tengo problemas gastrointestinales”, los intérpretes contestaron lo siguiente:

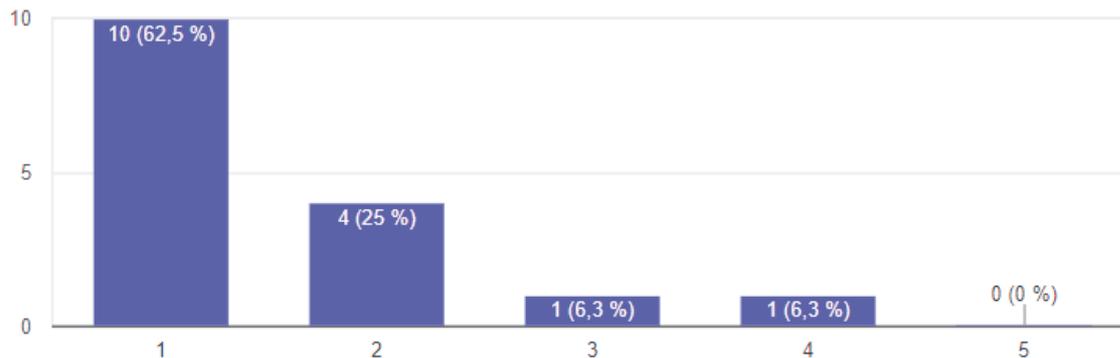


Ilustración 11: Intérpretes que tienen problemas gastrointestinales.

Muchos científicos como Campell-Macbride (2016), defienden que los problemas psicológicos no solo afectan a nivel emocional, sino que afectan físicamente también. Por ello se quería comprobar si estos posibles problemas psicológicos tenían repercusión gastrointestinal, al ser uno de los síntomas más comunes que suelen aparecer. Sin embargo, no podemos afirmar con las respuestas obtenidas que esta relación se dé en este caso, puesto que la mayoría estaba en total desacuerdo con esta afirmación.

La siguiente afirmación era “Tengo problemas de concentración en otros aspectos de mi vida personal”, y las respuestas fueron:

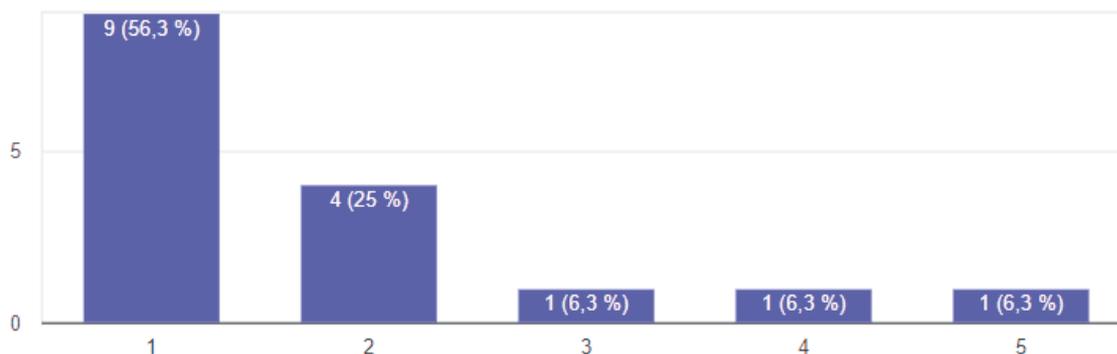


Ilustración 12: Intérpretes que tienen problemas de concentración en otros aspectos de su vida personal.

Saber separar la vida laboral de la vida personal no siempre es fácil, y queríamos comprobar si esto les ocurría a estos intérpretes para intentar poner una solución posterior. Afortunadamente, la mayoría estaba en desacuerdo con esta afirmación y sienten que no tienen problemas de concentración en otros aspectos de su vida personal. Sin embargo, sí que hay dos personas que están de acuerdo con esta afirmación, y al considerarse de una muestra tan pequeña como son 16 intérpretes, sí que se debe tener en cuenta a estas dos personas, puesto que muy probablemente en una muestra mayor se darían más situaciones.

Ante “Sufro cansancio físico y mental”, contestaron:

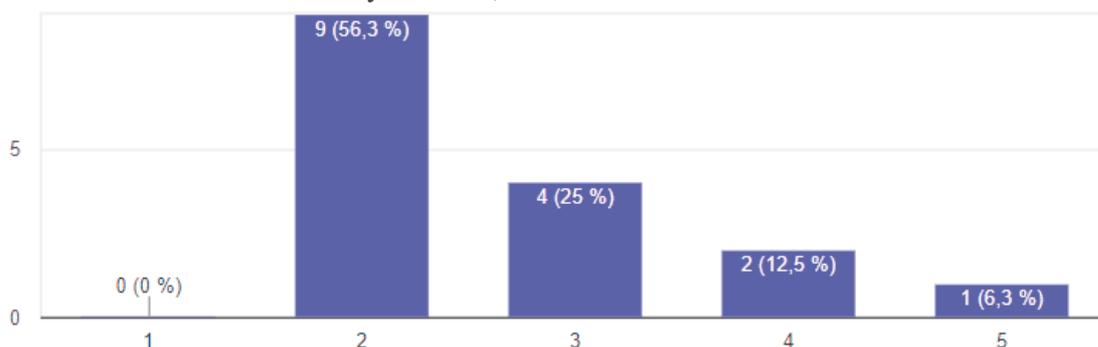


Ilustración 13: Intérpretes que sufren cansancio físico y mental.

La interpretación es una actividad que requiere un gran esfuerzo físico y mental. El intérprete tiene que estar alerta para no perder información en ningún momento y poder transmitir el mensaje de forma adecuada. Cualquier tipo de interpretación (simultánea, consecutiva, bilateral, etc.) en cualquier ámbito (sanitario, jurídico, policial, etc.) requiere este esfuerzo y supone un cansancio físico y mental. Damos por hecho que no es menos en el ámbito policial. Sin embargo, solo uno de los encuestados estaba totalmente de acuerdo con esta afirmación. Hemos mencionado varias veces a lo largo del análisis de la encuesta que nos encontramos ante profesionales con muchos años de experiencia y que saben manejar estos problemas que pueden ser más complicados para alguien inexperto.

Por último, estas fueron las respuestas a la última afirmación, “Tengo pesadillas y/o flashbacks de eventos traumáticos que he tenido que interpretar”:

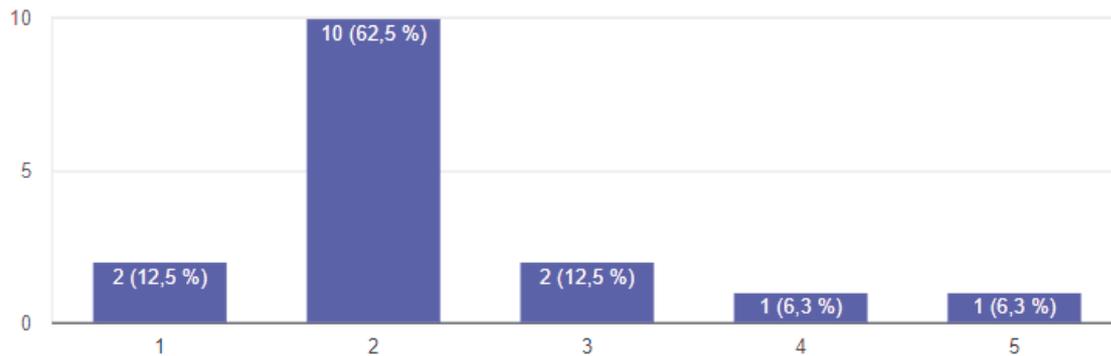


Ilustración 14: Intérpretes que sufren pesadillas o *flashbacks* de eventos que han tenido que interpretar.

Como he mencionado en las respuestas de otra afirmación anterior, que una sola persona marque la opción más alta entre una muestra tan pequeña dentro de la interpretación policial, se ha de tener en cuenta. No obstante, la mayoría marcó la opción 2 sobre 5, que podría significar que en algún momento han tenido esos flashbacks o pesadillas.

En definitiva, los resultados obtenidos de la "autoevaluación" realizada en el último apartado nos muestran que la mayoría de los intérpretes no se siente muy afectada por la carga emocional de su trabajo, o que no son conscientes de ello. Podemos concluir que la experiencia y profesionalidad de estos intérpretes sean los culpables de que no tengan un alto grado de desgaste emocional, o que no sean conscientes de ello, debido a que esto no afecta a su vida profesional.

5.4. Entrevista a psicólogas

A continuación, se realizaron dos entrevistas a psicólogas con el objetivo de conocer la opinión de profesionales sobre el asunto que estamos tratando, antes de llegar a nuestras conclusiones y proponer nuestras técnicas, ya que nosotros no tenemos la formación específica en psicología. En anexos se adjuntan las dos entrevistas completas.

Antes de empezar con las preguntas, les explicamos el contexto del trabajo de forma resumida (qué es la interpretación policial y cómo es su día a día), y después les hicimos un resumen de los datos obtenidos hasta el momento de las encuestas a intérpretes policiales y de la entrevista a la intérprete de Ceuta. Finalmente, les realizamos las mismas preguntas a las dos psicólogas, que eran las siguientes:

1. Normalmente, los intérpretes trabajan con su lengua materna, por lo que muchas veces se van a encontrar con personas que proceden de su país de origen o con los que comparten una misma cultura. Pueden haber pasado por algo parecido, o personas muy cercanas a ellos (por ejemplo, salir de su país y pasar por situaciones similares hasta llegar a España) ¿Crees que verse identificado con estas personas puede afectar al intérprete?
2. Según nos afirmaron algunos intérpretes, tras años de experiencia, aprendían a separarse emocionalmente de las personas que interpretaban ¿El tiempo que se esté expuesto a este tipo de situaciones traumáticas puede afectar para bien o para mal?
3. ¿Es necesario recibir ayuda psicológica o tener algún tipo de recurso para enfrentarse a la carga emocional diaria de este trabajo?
4. ¿Qué les aconsejarías a estos intérpretes una vez vistos los resultados de las encuestas?
5. ¿Qué es lo más importante a tener en cuenta para la salud psicológica del intérprete policial?

6. ¿Qué técnica concreta indicarías para sobrellevar las dificultades del día a día de este trabajo?

Objetivos de las entrevistas a psicólogos

Como ya hemos mencionado, el principal objetivo de estas entrevistas era conocer la opinión profesional de expertos en psicología acerca del impacto emocional que pueden sufrir los intérpretes policiales debido a la carga emocional de su trabajo. Así mismo, queríamos buscar soluciones a los principales problemas de los que hablaba la intérprete entrevistada, o en base a los resultados obtenidos de las encuestas.

- El objetivo de la primera pregunta era saber si el verse identificados culturalmente con las personas a las que tienen que interpretar puede afectar al intérprete. La mayoría de los intérpretes encuestados trabajan con su lengua materna. Además, es lo recomendable, ya que el intérprete tiene que conocer el idioma perfectamente, pero también tiene que conocer la cultura con la que va a trabajar, así que aparte de una formación en traducción e interpretación, ser nativo en una cultura puede ser un punto a favor.

- Con la segunda pregunta queríamos conocer si el tiempo que están expuestos a este trabajo (los años de experiencia) es un punto a favor o en contra. Como nos comentó la intérprete entrevistada, tras años de experiencia aprendió a lidiar con las situaciones que al principio le parecían muy traumáticas. Y queríamos conocer la opinión de un experto sobre este asunto.

- El tercer objetivo era averiguar si el recibir ayuda psicológica podía ser una de las soluciones a todos los problemas emocionales planteados.

- Con la pregunta número cuatro queríamos conseguir una opinión general del profesional al que preguntamos sobre el asunto que estamos tratando: el impacto emocional en el ámbito de la interpretación policial.

- Con la quinta pregunta, queríamos una respuesta más específica para centrar nuestras propuestas en las partes más importantes a tener en cuenta a la hora de analizar el impacto emocional, según la opinión de personas con conocimientos en psicología.

- Y por último, pretendíamos obtener algunos ejemplos de técnicas que podrían ser útiles para la prevención de los problemas emocionales que pueden surgir a partir de este trabajo.

Definición de conceptos

Antes de exponer los resultados de estas dos entrevistas, queremos definir algunos de los conceptos de temática especializada en psicología que utilizan las entrevistadas a lo largo de las entrevistas. La definición de los términos se ha extraído de la segunda edición del Diccionario de Psicología de ECOE ediciones, de Natalia Consuegra Anaya (2010).

- Acumulación. Según la segunda acepción de la RAE, acumular es reunir una cantidad notable de algo. En el caso de la psicología, esta cantidad notable hace referencia a los sentimientos negativos que se ignoran sin tratar.

- Ansiedad. Sensación de impotencia e incapacidad de enfrentarse a eventos amenazantes, caracterizada por el predominio de tensión física. Se manifiesta frente a cualquier amenaza percibida, sea esta físicamente real, psicológicamente molesta o incluso imaginaria. Científicamente, la ansiedad es conceptualizada como respuesta de pelea o huida.

- Autoafirmación. Característica de la conducta que se singulariza por un comportamiento social positivo, que apunta a defender un derecho a alcanzar una meta.

- Autoconocimiento/ auto observación. Mecanismo en que el individuo reflexiona sobre sus propios pensamientos, sentimientos, motivaciones y comportamientos, y actúa de acuerdo con ellos.
- Autoestima. Es la autoimagen o autoevaluación positiva, que surge cuando se compara el sí misma real con el sí mismo ideal. A partir de esto, la personas se juzga a sí misma de acuerdo con los estándares y expectativas sociales que ha incorporado a su autoconcepto.
- Despersonalización. (Psicoan.) Es una de las entidades secundarias de las neurosis actuales o actualneurosis. El efecto esencial es de perplejidad. El paciente siente un cambio profundo y extraño en sí mismo y en el mundo que lo rodea (desrealización). La persona afectada siente el mundo plano.
- Empatía. Estado mental en el que un sujeto se identifica con otro grupo o persona, compartiendo el mismo estado de ánimo. / Capacidad de ponerse en la situación del otro, vivenciando lo que este experimenta. La idea de empatía alude a la situación donde uno está sintiéndose uno con el otro, y al mismo tiempo conscientemente separado de él y manteniendo su propia identidad.
- Estrés. Reacción fisiológica y psicológica del organismo frente a las demandas del medio ante un estresor o situación estresante.
- Contratransferencia. (Psicoan.) Los mensajes verbales y preverbales hacen surgir fantasías, sensaciones, pensamientos y emociones conscientes e inconscientes.
- Síntomas post-traumáticos
- Estrés postraumático. Trastorno de ansiedad caracterizado que surge cuando la persona ha estado expuesta a un acontecimiento traumático en el que ha experimentado, presenciado o le han explicado uno o más acontecimientos caracterizados por muertes o amenazas para su integridad física o la de los demás

Resultados de la primera entrevista

- En la primera pregunta, la primera psicóloga a la que entrevistamos nos hizo referencia al trabajo de Valero (2006), “El impacto psicológico y emocional en los intérpretes y traductores de los servicios públicos”. Estaba de acuerdo con que este trabajo podía provocar en el intérprete problemas a nivel profesional, nivel laboral y a nivel extra laboral.

A nivel profesional se pueden producir alteraciones emocionales y llegar al conocido fenómeno de transferencia-contratransferencia ansiedad y estrés, problemas de percepción y de memoria, fatiga profesional (conocido también como síndrome *burnt out*) que se manifiesta en falta de ilusiones, desmotivación, apatía, agotamiento físico y mental, pérdida de energía y sensación de frustración.

En el contexto laboral, las consecuencias más inmediatas son: deterioro en la calidad del trabajo, aumento de absentismo laboral, tendencia a abandonar el puesto y/o la organización, menor implicación laboral o aumento de conflictos interpersonales.

Y en el contexto extra-laboral, el impacto emocional puede llevar a problemas en las relaciones familiares, aislamiento o a considerarse una víctima de la situación, entre otros.

Como conclusión, la psicóloga añadía lo siguiente:

Expuesto todo lo anterior, se considera esencial, que estas personas estén preparadas para poder gestionar sus propias emociones así como solución de problemas. Estas estrategias deben adquirirse en formaciones específicas guiadas por los profesionales adecuados y especializados. También es recomendable ofrecer un servicio de psicología, para poder atender de manera puntual a aquellos intérpretes que lo soliciten.

Por lo tanto, podemos observar dos problemas que detecta esta profesional como más importantes: que estos intérpretes estén preparados para gestionar sus propias emociones, y que sepan solucionar los problemas que se les planteen. Para ello, señala dos aspectos como importantes y necesarios: la formación específica, guiada por profesionales adecuados y especializados, y aconseja un servicio de psicología para momentos puntuales en los que el intérprete pueda necesitarlo.

- En la segunda pregunta, queríamos saber si el tiempo que se está expuesto a estas situaciones traumáticas podía ser algo positivo o negativo. En su respuesta, la psicóloga nos explicaba que el tiempo podía afectar de diversas formas dependiendo de los factores externos y ambientales. Y concluía que este factor temporal podía ser un punto a favor si el intérprete recibía la formación adecuada y contaba con un equipo psicológico de apoyo, ya que “el tiempo proporciona entrenamiento y generalización de las estrategias emocionales para poder sobrellevar consecuencias como la contratransferencia”. En cambio, si esto no se tiene en cuenta, y no se recibe esta formación ni este apoyo psicológico profesional, nos explicaba que “el tiempo tan solo acuciará las posibles consecuencias negativas, que afectarán a todas las esferas de su vida”.

- Para contestarnos a la siguiente pregunta, la psicóloga vuelve a hacernos referencia a una afirmación de Valero (2006): “Estudios reseñados y la propia experiencia indican que los traductores e intérpretes en los servicios públicos y/o privados deben enfrentarse con frecuencia a situaciones que pueden provocarles un fuerte impacto emocional y psicológico, el cual puede derivar en graves consecuencias”. Nos explica que, al tener en cuenta esta afirmación, ella considera necesario recibir ayuda psicológica. Y además, nos explica el objetivo principal de esta ayuda psicológica bajo su punto de vista, que debería ser principalmente dar herramientas a los intérpretes para que ellos puedan utilizarlas en su trabajo: “El objetivo principal de esta ayuda psicológica, no debe ser el tratamiento, sino que debe focalizarse en la enseñanza de herramientas que estos trabajadores puedan poner en práctica en su día a día”.

- En la cuarta pregunta, como hemos explicado anteriormente, le pedíamos un consejo de forma general para estos intérpretes una vez conocidos los resultados principales del trabajo. La respuesta que nos dio fue la siguiente: “Aconsejaría encarecidamente que propongan soluciones a este tema, que reclamen sus derechos relacionados con la salud laboral y de este modo en base a la evidencia empírica, las empresas o superiores puedan tomar las medidas oportunas para desarrollar una formación psicológica especializada para intérpretes”. Aquí nos propone como una de las soluciones el reclamar los derechos relacionados con la salud laboral y que sean las empresas que los contratan, o el Estado en el caso de los servicios públicos, los que proporcionen las herramientas necesarias para acabar con este problema (la formación y el servicio de apoyo puntual, como señalaba más arriba).

- Señalaba dos aspectos como importantes a tener en cuenta para la salud psicológica del intérprete policial, y de cualquier trabajo donde la salud mental se encuentre comprometida: el primer aspecto es la información previa sobre las consecuencias que puede tener dicho trabajo, y una vez se tiene esta información, tomar la decisión de si estamos preparados para realizar este trabajo. El segundo aspecto que señala es el autoconocimiento:

Debemos ser conscientes de cómo nos encontramos emocionalmente y si estamos preparados para experimentar en segunda persona, situaciones posiblemente parecidas a experiencias propias, pues uno de los principales riesgos es reabrir traumas pasados que no hayan sido asimilados.

Posiblemente, no todos estemos preparados para realizar un trabajo así, y si no se cuenta con las herramientas básicas, podemos acabar viendo afectada nuestra vida personal y laboral. Por tanto, conocer nuestros límites es un punto clave para esta psicóloga en este aspecto.

- Por último, le pedimos algún ejemplo de técnicas que le parecieran útiles a la hora de solucionar este problema. Nos explicó que proporcionar una sola técnica sería ineficaz para un tema tan amplio y de tal importancia. Su propuesta está orientada a la formación de los profesionales de forma especializada. Y para explicarnos su propuesta, nos pone el siguiente ejemplo:

Formación previa:

- Los intérpretes deben tomar conciencia de que el desempeño de su labor puede afectar emocionalmente, por eso es importante conocer de antemano los problemas psicológicos que se pueden sufrir.
- Técnicas de autoconocimiento e introspección.
- Conocimiento de conceptos básicos sobre psicología.
- Presentaciones y charlas impartidas por profesionales acerca de temas que presentan aspectos emocionalmente complejos.
- Estudio de materiales relacionados con ciertos ámbitos: literatura, artículos, visualización de videos, etc.
- Prácticas de interpretación mediante *roleplays* o *critical incidents*.
- Estrategias para afrontar y resolver situaciones de estrés emocional.
- Cursos y directrices por parte de expertos en psicología.

Formación tras la interpretación:

- Sesiones de *defusing* y *debriefing*.
- Ayuda de profesionales.

Como conclusión, podemos dividir en dos las soluciones que esta psicóloga nos propone ante el problema que le planteamos:

- Formación en psicología. Los intérpretes policiales deberían contar con herramientas para enfrentarse a la carga emocional de su trabajo diario. Estas herramientas se deberían adquirir mediante una formación impartida por los profesionales adecuados y debería tener los siguientes objetivos: dar a conocer los problemas psicológicos que puede tener dicho trabajo antes de realizarlo; descubrir dónde están los límites de cada persona, para saber si se está capacitado emocionalmente para realizar dicho trabajo; enseñanza de conceptos básicos de psicología; preparación para situaciones reales mediante *roleplays*; y la enseñanza de estrategias psicológicas para poder enfrentarse a su trabajo diario.
- Servicio de psicología. También cree oportuno que existiera un servicio de psicología para estos intérpretes que puedan necesitarlo en cualquier momento puntual. Además, aconseja sesiones de *defusing* y de *debriefing*.

Resultados de la segunda entrevista

- Primera respuesta: En cuanto a la primera pregunta, que hacía referencia a cómo pueden verse afectados intérpretes que se sientan identificados con las personas que interpretan, la segunda psicóloga a la que entrevistamos nos afirma que sí, que esta situación puede influir emocionalmente en el intérprete. Y nos lo explicaba así:

Fundamentalmente por la empatía (capacidad para ponerse en el lugar del otro) que conlleva pertenecer al mismo origen o haber sufrido de cerca situaciones similares.

En este caso la persona intérprete podría sufrir emocionalmente ya que el idioma está cargado evidentemente no sólo de contenido semántico sino también de contenido

emocional que también se debe transmitir para humanizar el "acto interpretativo". Y del cual el intérprete no se puede desprender.

Además, nos señala como importante lo siguiente:

En este aspecto la persona intérprete debería tener en cuenta estas consideraciones: no sobre-empatizar, es decir implicarse en exceso; y poder compartir con algún psicólogo si le ha afectado en demasía alguna historia humana en su labor. Ya que el hecho de la confidencialidad que debe guardar el intérprete puede suponer una bomba emocional interna por acumulación.

Desde la primera respuesta, esta psicóloga tiene claro que el hecho de empatizar en exceso puede traer consecuencias negativas, y que la asistencia psicológica por parte de un profesional es una de las soluciones a este problema, ya que debido a la confidencialidad que se debe guardar en este ámbito, se pueden acumular emociones si no se expresan y puede conllevar problemas posteriores.

- Segunda respuesta: En la segunda pregunta, le pedíamos opinión sobre cómo podía afectar la experiencia, es decir, el tiempo que se estaba expuesto a estas situaciones. Nos dijo que el tiempo dedicado a esta profesión sí que podía determinar el modo en el que se "vive" esta profesión. Destacaba que cada persona tiene unas herramientas de afrontamiento emocional o bien aprendidas o bien innatas. Por último, nos explicaba que estas personas podían pasar por cinco fases a lo largo de los años de desempeño de este trabajo:

Fase 1: Toma de contacto..aquí puede sentir impacto.

Fase 2: Negación emocional...bajo el lema "esto no me afecta"...es decir, un mecanismo de defensa para no sentir emociones desagradables.

Fase 3 : Contacto con la realidad emocional.. acepta sentir el gran abanico emocional que le transmite o le hace sentir la persona a la cual interpreta: rabia, ira , pena, tristeza, odio, impotencia, miedo,...

Es la etapa más dura para el intérprete.

Fase 4: A partir de aquí puede llegar a tener el "síndrome de estar quemado".

Fase 5: Reaprendizaje o Reajuste profesional... donde el intérprete aprende a separar sanamente su trabajo de su intimidad emocional.

Como ella misma indica, cada persona tiene sus propias herramientas y estas etapas pueden durar más o menos en cada persona. Lo que sí queremos señalar es que si una persona es consciente de que puede pasar por estas fases antes de llegar a tener un problema y tener que buscarle solución sin saber cómo ni por qué ha llegado a dicho punto, se ahorraría y mejoraría la estabilidad emocional. Como indicaba la psicóloga de la entrevista anterior, uno de los puntos de la formación que proporcionaría, sería explicar los problemas psicológicos a los que se va a enfrentar, entre los que seguramente estaría incluido este proceso dividido en 5 fases.

- Tercera respuesta: La tercera pregunta era si consideraba necesario recibir ayuda psicológica o tener algún tipo de recurso ante esta situación. Su respuesta fue la siguiente:

Es muy indicado tener recursos como apoyo psicológico individualizado, no solo puntualmente, sino cíclicamente (una sesión mensual o bimensual), para airear su posible sobre-empatía o sufrimiento. También son muy aconsejables las sesiones grupales con varios intérpretes a modo de apoyo grupal para compartir y sentirse comprendido por personas que desempeñan la misma labor.

Podemos observar que en este aspecto las dos psicólogas también coinciden. Ven necesario sesiones individuales con un profesional, y también aconsejan las sesiones grupales.

- Cuarta respuesta: En la siguiente pregunta, pedíamos un consejo en base a las respuestas obtenidas de las encuestas. Su consejo fue el siguiente:

Les aconsejaría que ajusten sus expectativas respecto a este desempeño laboral, antes de empezar a trabajar. Que estas sean más realistas y que antes de elegir dedicarse a ello tomen contacto con profesionales que les transmitan sus experiencias. Es muy importante

también no confundir el tipo de “ayuda” que se puede ofrecer en esta situación y sus límites. Incluso sería aconsejable que si alguna persona intérprete estuviera especialmente sensibilizado por algún sector de la población de riesgo vulnerable, se plantee desempeñar por otro lado una labor de voluntariado en una ONG y así podría sentirse mejor.

Este también es uno de los puntos que mencionaba la psicóloga de la primera entrevista: el autoconocimiento. Ambas señalan como punto importante el hecho de conocer nuestros propios límites antes de aceptar este tipo de trabajos, pues cada persona es un mundo y cada persona tiene que saber dónde están sus límites y cómo le puede afectar una situación u otra.

Por otro lado, esta psicóloga nos abre aquí otra posibilidad: el altruismo. Aconseja a los intérpretes que estén especialmente sensibilizados por algún sector de la población de riesgo vulnerable que dediquen su tiempo libre a realizar un voluntariado de cualquier tipo en una organización no gubernamental.

- Quinta respuesta: En la siguiente pregunta, queríamos averiguar las características más importantes a tener en cuenta para la salud psicológica del intérprete policial. En su respuesta, la psicóloga nos señalaba dos aspectos que ella consideraba que había que evitar a toda costa: el agotamiento emocional y la despersonalización.

- Nos explica que el agotamiento emocional aparece cuando el trabajo consiste en atender diariamente y de forma constante a personas que además están pasando por situaciones difíciles emocionalmente.

- Por otro lado, habla de la posible despersonalización que se puede desencadenar tras llegar al límite de lo que uno mismo puede soportar psicológicamente. Nos explica esta psicóloga que esta despersonalización puede llevar al aumento de la irritabilidad y la falta de motivación por el trabajo, y que esto puede afectar al modo en el que el intérprete trate a las partes que tiene que interpretar. En este caso, no solo nos encontraríamos con que el intérprete sintiera afectada su propia autoestima y su propia vida personal, sino que afectaría a su propia profesionalidad en el trabajo.

Como solución a estos dos aspectos a tener en cuenta, nos señala dos claves: la auto-motivación laboral y el reconocimiento laboral.

Para la primera propuesta que nos ofrece no necesitamos nada más que nuestro propio interés, que se podría conseguir mediante nuevos retos, el incremento de una autoestima positiva y una valoración propia del trabajo de uno mismo. Sin embargo, la segunda propuesta no depende directamente del intérprete, sino que depende de agentes externos. No podemos obligar a nadie a que reconozca nuestro trabajo o que nos felicite por algo que hemos realizado.

-Sexta respuesta: En la última pregunta, pedíamos alguna técnica concreta que ella aconsejaría para sobrellevar las dificultades del día a día de este trabajo.

En su respuesta, esta psicóloga nos indicó dos cosas: una técnica concreta, llamada *mindfulness* o Atención Plena y, por otro lado, recalcó la importancia del ejercicio físico diario.

En cuanto al *mindfulness* nos explicó que es una de las técnicas más importantes según las más recientes investigaciones, que consiste en una técnica de meditación cuyo objetivo es conectar con el yo interior de una forma plena y sin juicios internos. El método consiste en la atención plena en la respiración y en dejar fluir los pensamientos obsesivos sin quedarnos atrapados en ellos y en las emociones negativas que estos suscitan. Nos asegura además que los cambios importantes de esta técnica se pueden empezar a ver tras 8 semanas de práctica diaria durante tan solo 15 minutos. Afirma que algunos resultados de esta técnica, corroborados por cientos de estudios científicos, son los siguientes: insomnio, estrés, irritabilidad y cambios químicos relacionados con la mayor flexibilidad cognitiva y funcionamiento atencional cerebral.

Por otro lado, nos recalca la importancia del ejercicio físico, que asegura ayuda a borrar la sensación de malestar emocional. Como veremos más adelante, existen cuatro pilares básicos a tener en cuenta para un bienestar psicológico, que requieren de una atención diaria. Estos cuatro pilares que se han de trabajar de forma diaria son: la actividad y el ejercicio físico, el descanso adecuado, la alimentación saludable, y la relajación.

5.5. Análisis de técnicas de un manual para interpretación en contextos con víctimas

We are going to make an analysis of the manual *Breaking Silence. Interpreting for Emergency and Victim Services*, written by Marjory A. Bancroft, Katherine Allen, Carola E. Green and Lois M. Feuerle in 2015.

This manual was created as a training program for the Emergency and Victim Services Interpreter Bank in Washington DC. But it is useful for every interpreter who usually works for victim services. It is a four- to five-day training program and it is divided in 8 modules. We have decided that this manual is useful for this research because one of the users of police interpreting are victims, and as we have seen in the interview to the interpreter in Ceuta and the survey sent to police-interpreters in Spain, most of emotional problems are caused by interpretations with victims, not with detainees. Our intention is to analyze the techniques that these authors propose to fight against negative emotional responses in order to see if they are applicable in police interpreting settings and then we will propose more techniques that we find useful in order to complement this proposal. For this thesis, it is interesting the whole manual, but we are going to focus now on the module 2, “Vicarious Trauma and Self-Care”. This module includes three sections: “Stress and Vicarious Trauma”, in which it is defined the differences between stress and vicarious trauma; “Techniques for Reducing Stress and Trauma”, that includes 3 parts in which the authors suggest some techniques to bear in mind when interpreting in this kind of setting; and “Writing a Self-Care Plan”, whose objective is to teach interpreters how to create their specific Self-Care Plan according to their specific situation and characteristics.

- “Stress and Vicarious Trauma”: the objective of this section is to compare stress with vicarious trauma in interpreters. We have not based our study in a single emotional effect of working in this kind of context, but we have mentioned along the study some possible effects like it is the case of compassion fatigue. In this manual, it is talked about vicarious trauma, and we are given a table that resumes with some examples of a daily work of an interpreter the differences between job stress and vicarious trauma:

Table 1: Comparison Table of Stress and Vicarious Trauma Responses (Bancroft, Green, Allen & Feuerle 2015: 80)

	Job stress	Vicarious trauma
Immediate response (during the session)	Irritation Impatience Feeling “fed up” Fantasies of revenge Anger Frustration	Dizziness/ light-headedness Nausea Heart pounding Distress or sadness “Spacing out” Inability to continue
Short-term response (right after the session)	Taking it out on colleagues Venting to friends/ family Problem-solving Revisiting job description	Shaken or shaking Confusion Emotional numbness Flashbacks

	Reporting problems Desire to quit	Intrusive thoughts of the crime
Long-term response	Desire to make changes Re-evaluating the job Changing jobs	Insomnia or nightmares Disruption of eating patterns Depression Anxiety Fear for safety of self/ family

As we have already mentioned along the thesis, there are some works written by colleagues from this master like is the case of Márquez Olalla(2016), whose work was focused on stress in Community Interpreting (called *Impacto Psicológico. El estrés, causas, consecuencias y soluciones. Intérprete de Conferencias frente a Intérprete en los SSPP*), or the work of Kimberly Shiller(2016), also focused on work stress in Community Interpreting (called *El estrés laboral en el campo de la interpretación de los servicios públicos: análisis de una guía de prevención*). We wanted to analyze the emotional impact of the specific field of police interpreting, so table number 1 is very useful to have an idea about the differences between stress and what we want to study here, that goes moreover.

Once we have clear the purpose of this section of the manual “Breaking Silence”, we are going to analyze the next section of module 2 of “Breaking Silence”, that consists of techniques that the authors suggest to avoid the negative emotional impact of interpretation in victim services. What we want to see is if these techniques are applicable in the field that we are studying: police interpreting.

- “Techniques for Reducing Stress and Trauma”. This is the section that we want to analyze and compare with the police setting. The techniques that the authors propose are divided in three steps: “before the encounter”, “during the encounter” and “after the encounter”. All the techniques are supposed to be useful to manage the interpreter's emotional responses before, during and after the interpretation in victim services.

Techniques, Part 1: Before the Encounter

The objective of preparing mentally for the interpretation according to the authors words is to "reduce surprise and stress and also set boundaries around the event".

So, in order to prepare for the event, what they propose is: to inform yourself, by phoning the agency or the language service that you work for, by collecting brochures, doing internet searches, talking to other interpreters and by building a computer file of materials that you have collected about that type of service.

If we tried to apply these techniques to use “before the encounter” in the field of police interpreting, we would face some problems. As we already know, the field of the police is very hermetic, and confidentiality here is a very important factor to respect. Most of the interpreters arrive to the encounter without knowing what they are going to interpret, or who is going to be the other party (a victim, a witness or a detainee). In addition, they do not have much time to appear in the place where they have to interpret. We have the limits of time that the interpreter has to arrive at the place of work according to the conditions of hiring to the interpreters company by *Ministerio del Interior (pliego de prescripciones técnicas para la contratación del servicio de intérpretes para el Cuerpo Nacional de Policía)*:

El intérprete designado deberá presentarse en la sede de la unidad policial correspondiente en un tiempo máximo de:

- 90 minutos, para idiomas intracomunitarios, siempre que sea dentro del ámbito municipal de una capital de provincia.
- 120 minutos, para idiomas extracomunitarios, cuando el servicio a prestar lo sea dentro de una capital de provincia.
- 120 minutos, para idiomas intracomunitarios, siempre que el servicio se deba prestar en una localidad que no sea capital de provincia y no se encuentre a una distancia mayor de 50 kilómetros.

- 180 minutos, para idiomas extracomunitarios, cuando el servicio haya que realizarlo en una localidad que no sea capital de provincia y no se encuentre a una distancia mayor de 50 kilómetros.
- 180 minutos, para idiomas intracomunitarios, cuando el servicio se deba prestar en una localidad que se encuentre situada a más de 50 kilómetros de una capital de provincia.
- 240 minutos, para idiomas extracomunitarios, cuando el servicio haya que realizarlo en una localidad situada a más de 50 kilómetros de una capital de provincia. (Ministerio del Interior, 2015: 6).

So we do not believe that the interpreter would have a chance to ask about specific information about the situation that he or she is going to interpret when a police officer request an interpret. As much, and being very lucky, the interpreter may be informed about the situation that they are dealing with. However, there are many things that we can guess without having to ask for information to the police officers or the company that we work for. These are some examples of these information:

- First of all, when the interpreter is called, he or she is going to know who the client is. In this case, it can be *la Guardia Civil* or *el Cuerpo Nacional de Policía*. At this point we already know which are the differences between each of these law enforcement in Spain and we know what kind of job do they do or do not. This information gives the interpreter a clue about the situation that he or she will face.
- The interpreter will also know the place where he or she has to go to interpret. As we have mentioned in other parts of the work, we are going to find very different situations depending on the city that we work in. We would face very different situations in a big city and a small city, and we will face different situations in a border city than in a city in the center of Spain.
- The language that the interpreter is hired to interpret from. We have also mentioned that the language that we work with can make us face different kinds of situations. With experience, we can have an idea of what are the police procedures that some nationalities are usually involved in (for example, in a border city like Ceuta or Melilla, we will find with African people speaking Arabic who want to cross the border).

On the other hand there are two points that we find interesting and that we consider that are connected to each other in some way. These two points are: talking to other interpreters and to build a computer file of materials that you have collected about that type of service. We think that we could find a mixture of both of them, by creating a platform where police interpreters could share their experiences and any kind of material (glossaries, techniques, etc.). This platform would have to respect the confidentiality that this field requires. Not only the most experienced interpreters could teach young interpreters, but also new interpreters could teach new techniques learnt recently in university, for example. And, what is more important in this study, this platform could be a way of sharing negative emotional experiences with other professional interpreters in other to debriefing and getting advice.

The next technique that the authors propose before the encounter, is to arrange signals with the provider to let him or her know that the interpreter needs a break. It should be a discreet signal with the hand or the head. We believe that this technique can be put into practice in the context of Police interpreting, if the interpreter has time to talk with the police officers that he or she is going to work with and if the police officers understand the job of the interpreter and the emotional impact that he or she faces. So the work here would be to speak beforehand with the police officers and explain the circumstances to them.

Then, they propose to set boundaries before the encounter and they give us some creative ideas to distract our mind from negative thoughts, some of the examples are: “to bring an object with us like a stone, a bracelet or elastic band”; “the visualization of a *safe place*, like a mountain, a piece of music in our mind, or a comforting memory”; “to have a ritual, that can

be for instance to put something that we are going to take off later, or a phrase, a prayer or a song”; they suggest to prepare our minds for what is going to happen, plan to be present, plan about the position that we are going to take, etc.

And finally, there are some relaxation techniques that the authors consider adequate for interpreters to use before the encounter:

The first relaxation technique comes from SAMHSA (Substance Abuse and Mental Health Services Administration), a branch of the U.S. Department of Health and Human Services. This relaxation technique is the following:

Elicit the Relaxation Response

1. Sit quietly in a comfortable position.
2. Close your eyes.
3. Deeply relax all your muscles, beginning at your feet and progressing up to your face. Keep them relaxed.
4. Breathe through your nose.
5. Become aware of your breathing.
6. As you breathe out, say the word “one” silently to yourself. For example, breath in... out, “one”; breathe in... out, “one”, etc.
7. Breathe naturally.
8. Continue for 10 to 20 minutes.

When you finish, sit quietly for several minutes, at first with your eyes closed and later with your eyes opened. Do not stand up for a few minutes.

Do not worry about whether you successfully achieve a deep level of relaxation.

Maintain a passive attitude and permit relaxation to occur at its own pace. When distracting thoughts occur, try to ignore them by not dwelling upon them and return to repeating “one”.

With practice, the response should come with little effort. Practice the technique once or twice daily, but not within 2 hours after any meal since the digestive process may interfere with the elicitation of Relaxation Response.

(Bancroft, Green, Allen & Feuerle, 2015: 94)

After this technique, the authors of *Breaking Silence* suggest another relaxation techniques from Harvard. These relaxation techniques are adapted to people with little time, and we find this fact very useful for police interpreters, because as we have said before, they do not usually have much time before the encounter. These are the instructions of these relaxation techniques written by Harvard:

RELAXATION TECHNIQUES: BREATH FOCUS

Deep breathing is the foundation of breath focus, which is quite simple to do.

Find a comfortable, quiet place to sit or lie down. Start by noting the difference between breathing normally and breathing deeply. First take a normal breath. Now try a deep, slow breath. The air coming in through your nose should move downward into your lower belly. Let your abdomen expand fully. Now breathe out through our mouth (or your nose, if that feels more natural). Alternate normal and deep breaths several times. Pay attention to how you feel when you inhale and exhale normally and when you breathe deeply. Shallow breathing often feels tense and constricted, while deep breathing produces relaxation.

Now practice deep breathing for several minutes. Put one hand on your abdomen, just below your belly button. Feel your hand rise about an inch each time you inhale and fall about an inch each time you exhale. Your chest will rise slightly, too, in concert with your abdomen. Remember to relax your bell so that each inhalation expands it fully. As you exhale slowly, let yourself sigh out loud.

Once you’ve taken the steps above, you can move on to regular practice of breath focus. As you sit or lie comfortable with your eyes closed, blend deep breathing with helpful imagery and a focus word or phrase that will help you relax. Imagine that the air you breathe in washes peace and calm into your body. As you breathe out, imagine that the air leaving your body carries tension and anxiety away with it. As you inhale, try saying this phrase to

yourself: “Breathing in peace and calm.” And as you exhale, say: “Breathing out tension and anxiety.” When you first start, 10 minutes of breath focus is a reasonable goal. Gradually add time until your sessions are at least 20 minutes long. (Bancroft, Green, Allen & Feuerle, 2015: 95)

The first relaxation technique that is suggested in the manual *Breaking Silence* to face emotional impact in interpreters working in Emergency or Victim field requires between 10 and 20 minutes. The following techniques are called “mini-relaxations” and require between 1 and 10 minutes.

Relaxation techniques: Mini-relaxations

Mini-relaxations can help allay fear and reduce pain while you sit in the dentist’s chair or lie on an examining table. They’re equally helpful in thwarting stress before an important meeting, while stuck in traffic, or when faced with people or situations that annoy you. Here are a few quick relaxation techniques to try.

When you’ve got 1 minute

Place your hand just beneath your navel so you can feel the gentle rise and fall of your belly as you breathe. Breathe in slowly. Pause for a count of three. Breathe out. Pause for a count of three. Continue to breathe deeply for one minute, pausing for a count of three after each inhalation and exhalation.

Or alternatively, while sitting comfortably, take a few slow deep breaths and quietly repeat to yourself “I am” as you breathe in and “at peace” as you breathe out. Repeat slowly two or three times. Then feel your entire body relax into the support of the chair.

When you’ve got 2 minutes

Count down slowly from 10 to zero. With each number, take one complete breath, inhaling and exhaling. For example, breathe in deeply saying “10” to yourself. Breathe out slowly. On your next breath, say “nine”, and so on. If you feel lightheaded, count down more slowly to space your breaths further apart. When you reach zero, you should feel more relaxed. If not, go through the exercise again.

When you’ve got 3 minutes

While sitting down, take a break from whatever you’re doing and check your body for tension. Relax your facial muscles and allow your jaw to fall open slightly. Let your shoulders drop. Let your arms fall to your sides. Allow your hands to loosen so that there are spaces between your fingers. Uncross your legs or ankles. Feel your thighs sink into your chair. Letting your legs fall comfortably apart. Feel your shins and calves become heavier and your feet grow roots into the floor. Now breathe in slowly and breathe out slowly. Each time you breathe out, try to relax even more.

When you’ve got 5 minutes

Try self-massage. A combination of strokes works well to relieve muscle tension. Try gentle chops with the edge of your hands or tapping with fingers or cupped palms. Put fingertip pressure on muscle knots. Knead across muscles, and try long, light, gliding strokes. You can apply these strokes to any part of the body that falls easily within your reach. For a short session like this, try focusing on your neck and head.

Start by kneading the muscles at the back of your neck and shoulders. Make a loose fist and drum swiftly up and down the sides and back of your neck. Next, use your thumbs to work tiny circles around the base of your skull. Slowly massage the rest of your scalp with your fingertips. Then tap your fingers against your scalp, moving from the front to the back and then over the sides.

Now massage your face. Make a series of tiny circles with your thumbs or fingertips. Pay particular attention to your temples, forehead, and jaw muscles. Use your middle fingers to massage the bridge of your nose and work outward over your eyebrows to your temples. Finally, close your eyes. Cup your hands loosely over your face and inhale and exhale easily for a short while.

When you’ve got 10 minutes

Try imagery. Start by sitting comfortably in a quiet room. Breathe deeply for a few minutes. Now picture yourself in a place that conjures up good memories. What do you smell- the heavy scent of roses on a hot day, crisp fall air, the wholesome smell of baking bread? What do you hear? Drink in the colors and shapes that surround you. Focus on sensory pleasures: the swoosh of a gentle wind; soft, cool grass tickling your feet; the salty smell and rhythmic beat of the ocean. Passively observe intrusive thoughts, and then gently disengage from them to return to the world you’ve created (Bancroft, Green, Allen & Feuerle, 2015: 95-96).

The last relaxation technique that is suggested *before the encounter* is meditation, and here is the explanation of the technique written in the manual:

Relaxation techniques: Meditation

Sit quietly and breathe deeply for a minute or two.

- Choose a mental device to help you focus. Silently repeat a word, sound, prayer, or phrase (such as “one,” “peace”, “Om,” or “breathing in calm”). You may close your eyes if you like or focus your gaze on an object.
- Adopt a passive attitude. Disregard distracting thoughts or concerns about how well you’re doing. Any time your attention drifts, simply say, “Oh, well,” to yourself and return to silently repeating your focus word or phrase.
- Now slowly relax your muscles, moving your attention gradually from your face to your feet. Breathe easily and naturally while using your focal device for 10 to 20 minutes. After you finish, sit quietly for a minute or so with your eyes closed. After you open your eyes, wait another minute before standing up.

Try to practice this meditation daily for 10 to 20 minutes or longer, preferably at a specific time each day. (Bancroft, Green, Allen & Feuerle, 2015: 96)

About the relaxation techniques above mentioned, we believe that all of them could be very useful in the context of police interpreting, if the interpreter has enough time to practice them. Some of them only require a few minutes, so we guess that they could be practiced even in their way to work (in the car, bus or taxi, for example).

Techniques, Part 2: During the Encounter

This part of module 2 is focused on the techniques that might help an interpreter avoid negative emotional responses during the encounter (during the interpretation). The authors suggest here six techniques, four of them come from therapists, and two of them come from interpreters. These are the techniques suggested in *Breaking Silence*:

- Grounding

"Grounding is a professional technique that is used by therapists to help their clients, to stop them from re-experiencing trauma, even if it is someone else's trauma". What they suggest here is to focus on something that is in the room using all the senses (smell, hearing, taste and touch). For instance, we could focus on the sound of the air-conditioning, the smell of a coffee on the table, or the texture of the pen that we are taking notes with. We think that this technique is useful in police interpreting settings, but it requires from experience so that the interpreter is able to interpret and focus his or her attention in two things at the same time.

- Breathing

We have read some breathing techniques to use before the encounter, in this section, it is suggested that if you get used to breathing as a relaxation technique, it would become automatic and you could practice any of them while interpreting.

- Visualization

In part 1, before the encounter, they suggested some visualization techniques, like imagining a lake, a mountain, a song, etc. While in other settings, visualizing the message is very useful in order to select the best translation and the perfect words in each language, it can be very negative in this setting if we get emotionally involved. So, "visualizing the message is not a wise technique when you interpret details about violent crimes", for example. The authors say that "there is no answer here, Find what works best for you". But they also give us some ideas that we can follow:

- Focus on note-taking and symbols.
- Think of stick figures and draw them.
- See what you visualize as a stylized cartoon.

Again, we find these techniques very interesting and they could be used in any police interpreting setting.

- Relaxation techniques

They suggest to use the relaxation techniques mentioned in part 1, before the encounter, or using any other, when taking a break if possible.

- Taking a break

If you need a break, and you have pre-arranged a signal with the provider, you can use it in order to continue doing your job later. It is also suggested here that "If you find that this break does not reduce your signs of stress or even secondary trauma, ask the provider to cut the meeting short". But we have to be very careful because we cannot forget that we are working, and we already know that these situations may happen anytime and we have to deal with it. "Some survivors have blamed themselves for distressing the interpreter", and if we cause this, the victim will not speak freely or will avoid some parts of the story, for example.

- Interpreter self-calming strategies

And finally, here are some techniques in this section that come from interpreters:

- "Switch from first person (direct speech) to third person". There are many interpreting researches that support this idea. I was given this advice during my studies in university, and it can be very useful in order not to get emotionally involved in the story as something that is not your own story.
- "Focus on the linguistic envelope: the syntax and chaining of ideas, the linguistic variations and so forth to distance yourself from the content". As experts in languages, we might have this ability of analyzing the syntax, the correct use of the language, etc. It can be interesting and useful, for example when the person that you are interpreting to comes from a country with an accent or uses some vocabulary that you are not used to.
- "Observe yourself interpreting and monitor your performance". This technique could sound a bad idea if the interpreter does not have enough self-esteem, but as we already know, interpreters in police interpreting settings must have experience and specific training to do this kind of job, so there would be no problem if the job is well done. Furthermore, it will help us distance from the negative emotional content of the interpretation.
- "Pay attention to note-taking". When the interpreter starts feeling emotionally impacted, it is necessary to find something to distract his or her mind. The material that the interpreter usually has in his or her job is a notebook and a pen, so using them would be a way of distancing from what makes the interpreter suffer.

In reference to Part 2, During the Encounter, we must conclude that almost every technique that the authors suggest here in *Breaking the Silence*, are applicable in the context of police interpreting. Nevertheless, we would like to add more techniques specially created for this context that we are studying in this research.

Techniques, Part 3: After the Encounter

The authors of *Breaking the Silence* believe that all the techniques mentioned in sections 1 and 2 can be useful after the encounter, we can use relaxation techniques, breathing, etc. But they also suggest debriefing and creating a self-care plan. They suggest to debrief with the provider if possible. We think that debriefing with the provider could be very difficult in the case of police interpreting, while police officers must continue with their job, and the companies that hire free-lance interpreters usually contact them by the phone or by e-mail. But they also suggest other options to debrief: your family, friends and colleagues in particular. While respecting the ethic code and the confidentiality of the work, we believe that this option can be very useful in the context of police interpreting. We support the idea of a platform where police interpreters could debrief with other police interpreters and share their stories and worries.

And finally, the last section of module 2 includes instructions to create a Self-Care Plan to use at any time.

PART 2.3: Writing a Self-Care Plan

First of all, they make a difference between a Self-Care plan and a wellness plan:

According to the authors, “your self-care plan will focus on interpreting and strategies to help you remain calm while interpreting and also reduce or prevent vicarious trauma. A wellness plan is more generalized and addresses self care in all areas of your life”.

A wellness plan may be focused on the following areas: physical well-being, emotional balance, social connections, relaxations, and spiritual growth.

They also remark as important factors to bear in mind the "big four" elements of health: adequate sleep, exercise and activity, eating well and relaxation.

But the authors point out that the ideal work would be to focus on interpreting itself: what you can do before, during and after the encounters. So the final Self-Care plan would include a mixture between a wellness plan and a self-care plan.

They remark the idea of writing the plan down: “If we write down our plans, and especially if we write them in the form of specific, measurable objectives, we are much more likely to act on them”.

They give some advice before writing the self-care plan:

- The self-care plan must include smart objectives. It means that the objectives that we will have must be applicable, not ambiguous or non-specific . For example: we cannot write down "I will do more exercise", we have to be specific: "I will go for a walk every Monday in the evening".
- We have to be kind to ourselves. We cannot write in our self-care plan that we are going to play football every week, if we hate sports. We have to look for activities that we enjoy doing, it can be reading, going to the cinema, etc.
- We need two plans: a wellness plan, an a short-term self-care plan. As we said before, the short-term self-care plan will include actions to take *before, during and after the encounter*, and the wellness plan will include activities to do in our daily life.

After giving the advice to create our self-care plan, they give as an example of a table to complete with our self-care plan with the "big four":

My Self-Care Plan for Victim Services Interpreting, (Bancroft, Green, Allen & Feuerle, Tabla 2 : 2015: 102)

MY SELF-CARE PLAN for Victim Services Interpreting			
Long term	Short term		
Wellness objectives	Before the encounter	During the encounter	After the encounter
1. Activity & exercise SMART objective:	SMART objective:	SMART objective:	SMART objective:
2. Adequate sleep SMART objective:	SMART objective:	SMART objective:	SMART objective:
3. Eating well SMART objective:	SMART objective:	SMART objective:	SMART objective:
4. Relaxation (e.g., meditation, prayer, deep breathing, etc.) SMART objective:	SMART objective:	SMART objective:	SMART objective:
5. Other SMART objective:	SMART objective:	SMART objective:	SMART objective:

6. Conclusiones

At the beginning of the thesis, we exposed two hypotheses:

- Police interpreters are exposed to traumatic situations in their job and this can affect their personal and their professional lives.
- Despite being aware of this fact, police interpreters do not have special techniques or special training to avoid this problem that they have to face in their job.

In order to prove these hypotheses, we have carried out the following research:

First of all, we have studied the context of police interpreting to understand what the job is of these interpreters:

- We have studied the differences among the Spanish Civil Guard, the National Police Corps in Spain, the Local Police and the Regional Police in Spain. We have explained what the police do in their job, because these are the situations in which police interpreters have to interpret.
- We have also analyzed the profile of police interpreters by explaining how to become a police interpreter in Spain. There are two profiles of police interpreters: public workers and freelance interpreters. In terms of training and experience, as we have explained, these interpreters do not have specific training in Psychology preparing them for their job.

- Then, we have explained the peculiarities that police interpreting has that community interpreting does not have thanks to the analysis of theories of the studies of Carmen Valero (2006).

- We have explained some disorders that can appear in some people who are usually exposed to traumatic situations like vicarious trauma and burnout syndrome.

After getting all this information from other resources, we have searched for information on our own with the following materials:

- The personal experience of the author in her internship as a police interpreter. From this personal experience, we learn about another opinion of the feelings and thoughts that a police interpreter has to face in his or her daily job. Among these feelings, I would highlight fear, insecurity and excess of empathy. This is the testimony of an inexperienced interpreter. If she had received training in Psychology and the adequate techniques to face traumatic situations, she would have done a better job.

- We have interviewed a very experienced police interpreter that works with the Spanish Civil Guard. From this interview we found out that: police interpreters have to translate traumatic situations very often and that they usually learn how to deal with this problem throughout the years of experience that they have, as she explained to us: *“Hay situaciones que a mí me traumatizaron durante mucho tiempo, sobre todo al principio. Luego te acostumbras”*; we have also found out that police interpreters think that their job is not appreciated because she told us that *“Es un trabajo muy poco valorado, yo soy de las que pone todos sus sentidos y cuando acabas un trabajo no hay reconocimiento”*.

- After the interview, we created a survey that was sent to police interpreters from different cities in Spain with the purpose of proving these two hypotheses. This survey had four sections: with the section of “general questions” and section of “Before interpretation“ we wanted to prove that, despite having experience and extensive training in translation, interpreting and languages, police interpreters do not have specific training to face these situations that they know are traumatic and can affect their job and their personal lives. The objective of the last two sections of the survey , “While interpreting” and “After my workday”, was to prove that police interpreters are aware that they have to face traumatic experiences and these situations really affect their lives.

As we said before, we only got a sample of 16 responses to the survey, so we know that it is not enough to prove our hypotheses. This is the reason why we leave the survey open to research for future investigations in this field. The conclusions of the survey are the following:

- Experience and training in translation, interpreting and languages. Only 4 out of 16 people stated that they did not have specific training in translation or interpreting. All of them are bilingual and most of them have extensive experience in police interpreting. They know that they have to interpret traumatic situations in their daily job (most of them agree that “they interpret traumatic situations frequently”). But most of them also stated that they “never have psychological support” and neither had they ever “had specific training in Psychology to face this kind of job”.
- The second hypothesis that we wanted to prove with this survey was that this problem affects the work and the personal life of these interpreters. However, most of them disagree with the fact that they “have ever had to stop interpreting because they could not bear a story”, or that they “have concentration problems in their personal life”. So according to these results, we cannot conclude that the work and the personal life of police interpreters is affected because of the emotional impact of their job. What we can conclude is that if they are emotionally affected, they are not aware of the situation. And that may be one of the reasons why they do not look for techniques to avoid psychological problems due to their job.

As we were aware that 16 answers are not enough to generalize about all police interpreters, we decided that it would be a good idea to get the opinion of professional psychologists. We wanted to know if they believe that this job exposes interpreters to psychological problems, and we also wanted to know their recommendations about the problem.

These two psychologists agreed with us about the hypothesis that this kind of job can have an emotional impact on the interpreters that work in this context. They both agreed that empathy is the key factor in this situation and that if they identify with the people for whom they have to interpret this empathy becomes a bigger problem. They also agreed with each other about the fact that the time that interpreters are exposed to these kinds of situations can affect the interpreter more profoundly. He or she is going to go through some phases until realizing the problem exists and coming up with solutions. One of the psychologists insisted in preventing instead of looking for solutions once the problem is visible. And the most important thing that both of the psychologists agreed with each other on was that each person is different and has to face different situations having a different character. Each person has to know his or her own limits. Once we know our limits and we know what we are going to face, we have to decide if we can accept a job or not.

-The last thing that we did was to analyze a section of a manual focused on the psychological self-care in interpreters. We considered that this manual was useful in this thesis because, as the psychologists said, every person can act in a different way in the same situation, and the most important thing is to know where our limits are in every moment. In this manual some ideas are suggested for the interpreter to create a self-care plan according to his or her own likes, dislikes and personal situation. They give us some ideas to include in this self-care plan and we are going to add some more ideas with the help of the psychologists interviewed and with some other research. The main purpose of the analysis was to see if these ideas are applicable for police interpreters too. We have seen that some of the techniques would be difficult to use in this context, but most of them are very useful and applicable for police interpreters.

After doing all this research and getting the opinion of professionals in each field, we believe that we are ready to create a proposal of techniques and training for police interpreters whose objective is to avoid emotional impact due to the traumatic situations that they have to face every day in their jobs. This proposal is explained in the next and last section.

7. Nuestra propuesta

Una vez demostrada nuestra hipótesis de que los intérpretes policiales están expuestos en su trabajo diario a situaciones de gran carga emocional, y tras consultar con expertos en psicología y corroborar que estas situaciones podrían tener un impacto negativo tanto en la vida personal como en la vida laboral de estos trabajadores, queríamos exponer nuestra conclusión sobre el asunto. Creemos necesario tomar medidas ante la problemática planteada: que estos intérpretes no cuentan con las herramientas para enfrentarse a estos problemas, ni cuentan con los medios posteriores para solucionar los posibles problemas psicológicos que pueden surgir a raíz de no saber gestionar estas situaciones. Tras hablar con dos psicólogas y conocer su opinión y recibir posibles soluciones, y tras analizar el manual *Breaking Silence*, del que queremos extraer nuestro plan de auto-cuidado, proponemos tres herramientas:

1. Formación. Más adelante explicaremos en qué consiste nuestra propuesta de formación, dónde consideramos que tiene cabida y quién debe impartir dicha formación en psicología.

2. Creación individual de un plan de auto-cuidado o *Self-Care Plan*. Tras el análisis más arriba planteado de *Breaking Silence*, proponemos la creación de un plan de auto-cuidado basado en la propuesta de estas intérpretes. Además, incluimos propuestas de actividades para los problemas que hemos detectado específicos del ámbito policial.
3. Existencia de un servicio de psicología. En base a la evidencia del problema, consideramos que estos intérpretes deben tomar conciencia y solicitar sus derechos en cuanto a la salud en el trabajo. Consideramos que esta medida debe llevarse a cabo por parte del Estado o por parte de las empresas contratantes.

7.1. Formación

La primera de las psicólogas a la que entrevistamos nos explicaba que, bajo su punto de vista, la ayuda psicológica que debían recibir estos intérpretes no debía estar enfocada a la solución, sino a la prevención, y para ello consideraba que era necesaria una formación en la que se les proporcionara a estos trabajadores las herramientas necesarias para utilizarlas en su día a día. Los objetivos de esta formación previa a la realización de este trabajo deben ser: el autoconocimiento, el conocimiento de los problemas psicológicos a los que se puede enfrentar un intérprete policial, y la adquisición de herramientas y técnicas para afrontar el estrés emocional antes, durante y después de la interpretación.

Para cumplir estos tres objetivos, proponemos las siguientes sugerencias:

- Charlas y presentaciones de profesionales en las que se expongan los problemas psicológicos a los que van a estar expuestos al realizar este tipo de trabajo y de conceptos básicos de psicología. Las psicólogas que entrevistamos creían un punto clave el que los intérpretes conocieran las dificultades a que se iban a enfrentar de antemano, para poder poner soluciones desde el primer momento. Por lo tanto, no solo tendrían cabida en este tipo de charlas psicólogos profesionales, quienes por supuesto deberían impartir este tipo de cursos, sino que también podrían aportar sus experiencias personales otros intérpretes policiales más expertos a otros más inexpertos.
- Talleres de técnicas de autoconocimiento e introspección. Como nos explicaban las psicólogas, una vez conocido mediante dichas charlas los problemas que pueden aparecer a raíz de este tipo de trabajo, es necesario saber dónde están los límites de cada uno. Mediante estas técnicas de autoconocimiento o introspección, cada persona tiene que conocerse a uno mismo y determinar si está preparado o no para un determinado tipo de trabajo. Profesionalmente, será el empleador que contrata al intérprete el que decida si tiene el perfil que busca para el puesto de trabajo, pero será solo responsabilidad final del propio intérprete el determinar si está preparado o no emocionalmente para afrontar un encargo.
- Cursos específicos de interpretación policial. Dentro de estos cursos, se podría incluir experiencias de otros intérpretes y *roleplays* de situaciones reales. Representando estas situaciones en un contexto ficticio, el intérprete podría tomar consciencia de estas situaciones de gran carga emocional antes de enfrentarse a ellas directamente. Así, sabría cómo reacciona ante ellas y pondría sus propias medidas en función a los resultados. Como nos comentaba una de las psicólogas, cada uno tiene que ser consciente no solo de dónde están sus límites, sino de qué medidas concretas le funcionan y cuáles no.
- Cursos con estrategias para afrontar y resolver situaciones de estrés emocional. Finalmente, a pesar de que cada persona acaba adoptando las medidas y utilizando las herramientas que más útiles le parecen, creemos conveniente que un profesional

enseñe las técnicas que él o ella considere oportunas en este contexto específico y para situaciones concretas.

Una vez expuestos el tipo de cursos, charlas y talleres que consideramos oportunos tras hablar con dos profesionales de la psicología, proponemos como expertos en traducción e interpretación los tres huecos donde creemos que esta formación destinada a intérpretes policiales hoy en día:

- En las facultades de Traducción e Interpretación. Por lo general, este tipo de formación no está incluida en el plan de estudios de las universidades españolas. Sin embargo, creemos que sería muy útil incluir dentro de la formación de grado o máster este tipo de cursos, ya fuera como una asignatura como tal, una optativa dentro del plan de estudios, o como cursos optativos. En casi todas las facultades de traducción e interpretación se suelen realizar congresos sobre temas diversos y creemos que tendrían cabida talleres o charlas de psicólogos expertos que explicaran los tres objetivos que hemos marcado: el autoconocimiento, los conceptos básicos de psicología con los que tiene que enfrentarse un intérprete en situaciones complejas, y las técnicas y herramientas para afrontarlo.
- Cursos proporcionados por el Ministerio del Interior. Los intérpretes policiales que trabajan como funcionarios o como personal laboral tienen acceso a una serie de cursos que proporciona el Ministerio del Interior. La intérprete a la que entrevistamos nos contaba que entre esos cursos había recibido uno sobre psicología, impartido por una psicóloga, en el que se incluían temas como “el aprovechamiento del tiempo en el trabajo”, “aprender a decir ‘no’ cuando corresponda”, “aprender a trabajar en equipo”, o “cómo actuar ante un jefe autoritario”. Nos parece muy interesante y muy útil este tipo de cursos, y creemos que se deben seguir ofreciendo, pues la misma intérprete nos explicaba que era de los cursos más útiles que había recibido para el desarrollo de su trabajo y de su vida personal. Pero, además de estos temas, proponemos que se incluyan los que ya hemos mencionado anteriormente para la salud mental del intérprete ante situaciones emocionalmente complejas.
- Cursos proporcionados por las empresas que contratan al intérprete. Los intérpretes que trabajan como autónomos para la policía no tienen acceso a este tipo de cursos que proporciona el Ministerio del Interior, ya que no trabajan directamente para el gobierno, sino que hay una empresa que sirve de intermediario (actualmente Seprotecte y Ofilingua). Una de las psicólogas nos aconsejaba lo siguiente: “Aconsejaría encarecidamente que propongan soluciones a este tema, que reclamen sus derechos relacionados con la salud laboral y de este modo en base a la evidencia empírica, las empresas o superiores puedan tomar las medidas oportunas para desarrollar una formación psicológica especializada para intérpretes”. Por tanto, vemos dos opciones posibles: o bien, que las propias empresas proporcionaran este tipo de cursos a sus empleados, o que los intérpretes, ya fueran funcionarios o autónomos, tuvieran acceso a estos cursos a los que actualmente solo tienen acceso los intérpretes en plantilla.

7.2. Creación de un plan de auto-cuidado

Las psicólogas entrevistadas remarcaban la importancia del auto-conocimiento y los límites de cada persona. A pesar de contar con las herramientas necesarias para evitar cualquier impacto psicológico, el trabajo final es individual, y cada persona tiene que aprender a utilizar las herramientas que más útiles le sean en cada momento. Es por esto por lo que hemos visto de gran utilidad este manual que guía al intérprete a crear su propio plan en base a sus propias necesidades.

El modelo del plan de auto-cuidado que queremos proponer está basado en el modelo propuesto en el manual *Breaking Silence* (Bancroft, Allen, Green & Feuerle, 2015: 97-105). En este modelo encontramos dos tipos de técnicas:

- Técnicas de bienestar (*wellness plan*). Estas técnicas están enfocadas al bienestar diario en todos los ámbitos de la vida. Incluyen cuatro puntos importantes que se han de cuidar y trabajar: actividad y ejercicio, descanso adecuado, alimentación saludable y relajación.
- Técnicas de auto-cuidado (*Self-Care plan*). Estas técnicas están enfocadas a la interpretación en sí. Están divididas en tres fases: antes de la interpretación, durante la interpretación, y después de la interpretación.

Como veíamos en el apartado del análisis del módulo 2 del manual *Breaking Silence*, donde explicaban cómo crear un plan de auto-cuidado para intérpretes en contextos con víctimas y en emergencias, el plan que queremos sugerir debe incluir tanto técnicas de bienestar (de cuidado en nuestro día a día), como técnicas de auto-cuidado (que debíamos dividir en tres momentos: antes, durante y después de la interpretación).

El manual nos proponía una tabla como la siguiente (traducción propia):

Tabla 3: Mi plan de auto-cuidado, basado en my Self-Care Plan (Bancroft, Green, Allen & Feuerle, 2015: 102)

Mi plan de auto-cuidado			
A largo plazo	A corto plazo		
Objetivos de bienestar	Antes de la interpretación	Durante la interpretación	Después de la interpretación
1.Actividad y ejercicio OBJETIVO inteligente:	OBJETIVO inteligente:	OBJETIVO inteligente:	OBJETIVO inteligente:
2.Descanso adecuado OBJETIVO inteligente:	OBJETIVO inteligente:	OBJETIVO inteligente:	OBJETIVO inteligente:
3.Alimentación saludable OBJETIVO inteligente:	OBJETIVO inteligente:	OBJETIVO inteligente:	OBJETIVO inteligente:
4.Relajación OBJETIVO inteligente:	OBJETIVO inteligente:	OBJETIVO inteligente:	OBJETIVO inteligente:

5.Otros OBJETIVOS inteligentes:	Otros objetivos	Otros objetivos	Otros Objetivos

En el manual se habla de “objetivos inteligentes”, con esto quieren decir que no podemos marcarnos objetivos imposibles o poco realizables, y que no debemos incluir objetivos que nos supongan un esfuerzo negativo, ya que el plan está pensado para que suponga una ayuda, no un castigo. Por ello, incluir actividades que nos desagradan no sería un objetivo inteligente.

En el análisis del manual ya explicamos algunas técnicas de bienestar y otras de auto-cuidado. Pero ahora queremos proponer algunas más enfocadas directamente a los problemas que hemos atisbado gracias a la entrevista con la intérprete y gracias a las encuestas. De estas dos fuentes, podemos observar los siguientes problemas a los que queremos poner herramientas que se podrían incluir en el plan de auto-cuidado:

- Sentir que tu trabajo no está valorado.
- Miedo a perder la profesionalidad por actuar de forma emocional.
- Exceso de empatía.
- No saber separar la vida laboral de la vida personal.

A continuación, ponemos un ejemplo más para estos problemas puntuales que hemos detectado de boca de intérpretes policiales. Estas técnicas son más ejemplos que se pueden incluir en el plan de auto-cuidado.

- Sentir que tu trabajo no está valorado. La intérprete de Ceuta nos confesaba que sentía que realizaba un trabajo que no estaba nada valorado, que muchas veces tenía que demostrar al resto de compañeros su profesionalidad y tenía que ganarse la confianza del resto de los policías, cosa que no es necesaria en la mayoría de los trabajos. Creemos que la solución más lógica sería formar a los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado para que ellos también supieran trabajar con intérpretes. Esto no solo mejoraría el bienestar del intérprete, sino que mejoraría la calidad de la interpretación si ambas partes supieran en qué consiste su labor y cómo funciona la profesión del intérprete. Tenemos como ejemplo la Policía Metropolitana de Londres, que cuenta con una guía para trabajar con intérpretes, *Working with Interpreters & Translator – Standard Operating Procedures* (Policía Metropolitana de Londres, 2007). Esta guía está destinada a los policías de Londres, y en ella se explican aspectos de la interpretación como: los principios básicos para trabajar con intérpretes, en qué consiste el trabajo de un intérprete, el código ético de la interpretación, las distintas formas que hay de solicitar un intérprete para la policía, cómo trabajan en los interrogatorios y en las declaraciones, cómo funciona la interpretación telefónica, también hablan sobre la interpretación para sordos y finalmente sobre las tarifas de interpretación en dicho país.

La situación idílica por tanto sería la anteriormente señalada, que sería que los policías conocieran este trabajo y por tanto no existiera esta posibilidad de desconfianza ante estos profesionales. Pero por el momento no existe este tipo de información ni regularización de la profesión, por lo que vamos a centrarnos aquí en buscar soluciones para que esta situación afecte emocionalmente lo menos posible a la persona que tiene que pasar por ella en determinados momentos de su profesión. Queremos proponer un ejercicio que nos enseñó una

de las psicólogas, que explicamos más abajo. Este ejercicio se podría incluir en el plan de auto-cuidado, y la llamaremos “actividad contra los pensamientos automáticos”.

Las situaciones que hemos mencionado generan una serie de pensamientos, y estos pensamientos generan malestar emocional en la persona que los tiene. La actividad que aquí planteamos se puede utilizar en cualquiera de los tres momentos de la interpretación: antes, durante y después de la interpretación. Primero vamos a explicar la actividad y después vamos a poner ejemplos. Se trata de realizar una tabla escrita, que tal vez con mucha práctica se convierta en mental y no haga falta escribirla, pero escribir nuestros pensamientos siempre ayuda a entenderlos. Esta tabla consta de 4 columnas. El objetivo principal de esta actividad es ser consciente de los pensamientos automáticos que surgen a diario, para tomar constancia de si son racionales o no, y poder cambiarlos por pensamientos más reales y objetivos y menos perjudiciales para nosotros mismos. La tabla estará formada por los siguientes cuadros:

- Emoción y grado. En este cuadro anotaremos las emociones que sentimos en el momento en el que nos hemos sentido de algún modo y el grado de la emoción sentida (con una cifra del 1 al 10). Por ejemplo: tristeza (7), rabia (8), pena (4), etc.
- Pensamiento automático. Este cuadro sirve para anotar los pensamientos automáticos que nos surgen cuando nos sentimos de determinada forma. La mayoría de las veces no encontramos el motivo de por qué nos sentimos mal. Analizando los pensamientos que tenemos podremos entender por qué nos sentimos de un modo u otro, para posteriormente ponerle una solución u otra. En este cuadro podríamos poner, por ejemplo: “La vida de esta persona depende de mí porque soy el único que le entiende”, “Nadie valora mi trabajo”, “No puedo equivocarme porque todo el proceso depende de lo que interprete”, etc.
- Pensamiento alternativo. Una vez que hemos detectado el pensamiento que generamos de forma automática, lo que hay que hacer es transformarlo en uno más objetivo y meditado que no sea tan negativo y que nos ayude en nuestra estabilidad emocional. Un pensamiento alternativo a “La vida de esta persona depende de mí porque soy el único que le entiende” sería, por ejemplo: “La vida de esta persona no depende solo de mí, pues el sistema es muy complejo y esta es solo una fase más, además, yo estoy formado y preparado para hacer mi trabajo correctamente y las cosas no tienen por qué salir mal”.
- Nueva emoción y grado. Por último, tras escribir un pensamiento alternativo, anotaremos la nueva emoción que sintamos, y si el grado ha disminuido o no. Por ejemplo, si sentíamos rabia (8) porque nuestro jefe no nos ha felicitado por nuestro trabajo, generamos un pensamiento alternativo y conseguimos que nuestra rabia baje, aunque sea unos puntos, anotamos rabia (5).

Ejemplo del ejercicio:

Tabla 4: Actividad contra los pensamientos automáticos

Emoción y grado	Pensamiento automático	Pensamiento alternativo	Nueva emoción y grado
Tristeza (8)	He estado trabajando durante meses y se ha llevado el mérito del trabajo otra persona.	He realizado un buen trabajo y he conseguido mis objetivos.	Satisfacción (7)

Como podemos observar, esta actividad no solo es útil para el pensamiento “mi trabajo no está valorado”, sino que es útil en muchas otras situaciones.

- Miedo a perder la profesionalidad por actuar de forma emocional. En la encuesta obtuvimos resultados de conformidad con afirmaciones como “me involucro emocionalmente con las personas que tengo que interpretar”, o “siento deseos de ayudar a las personas que interpreto”. Además, la intérprete entrevistada nos afirmaba: “más de una vez he tenido que esconder mis lágrimas al resto del personal”. Sin embargo, en otra pregunta decían muchos que nunca habían tenido que parar una interpretación porque les estaba afectando demasiado. Como ya hemos dicho a lo largo del trabajo, la muestra que conseguimos era bastante baja y no podemos generalizar, ni tampoco podemos afirmar que si hubieran parado la interpretación en algún momento hubiera sido mejor para ellos, ya que desconocemos el contexto y las respuestas eran anónimas. Lo que sí que podemos afirmar es que obviar el problema puede ser una de las fases que mencionaba la psicóloga a la que entrevistamos, quien describía las posibles fases por las que se puede pasar en este tipo de trabajo:

Fase 1: Toma de contacto...aquí puede sentir impacto.

Fase 2: Negación emocional...bajo el lema "esto no me afecta"...es decir, un mecanismo de defensa para no sentir emociones desagradables.

Fase 3 : Contacto con la realidad emocional.. acepta sentir el gran abanico emocional que le transmite o le hace sentir la persona a la cual interpreta: rabia, ira , pena, tristeza, odio, impotencia, miedo,...

Es la etapa más dura para el intérprete.

Fase 4: A partir de aquí puede llegar a tener el "síndrome de estar quemado".

Fase 5: Reaprendizaje o Reajuste profesional... donde el intérprete aprende a separar sanamente su trabajo de su intimidad emocional.

Por tanto, ante este problema, lo más importante sería identificar en qué fase nos encontramos, si es que nos encontramos en alguna de ellas, y ponernos nuestros propios límites. En el manual *Breaking Silence* se sugería tener una señal pactada con el proveedor del servicio para cuando el intérprete necesitara tomarse un descanso. Y en caso de que esto no fuera posible, ya que hay situaciones en el ámbito policial en las que no se puede parar por no perjudicar el proceso policial (como puede ser durante la toma de declaración de una persona que esté contando alguna experiencia personal, que si la interrumpimos después le será más difícil continuar y seguir confiando en las personas que están escuchando y tomando nota de estas intimidades), se sugerían técnicas como centrarse en la toma de notas o en algún objeto de la habitación, o incluso tararear una canción o imaginarnos en otro lugar.

Aparte de los ejercicios que proponen en el manual, queremos proponer la práctica del *Mindfulness*. Tras consultar con una de las psicólogas, nos afirmó que esta práctica sería útil para este problema que aquí planteamos. El monje budista Bhante Gunaratana define el *mindfulness* del siguiente modo: “Mindfulness, tal como se utiliza en el contexto occidental, designa un conjunto de prácticas o ejercicios mentales que tienen en común el fijar la atención en el momento presente, sin juzgar y con una actitud bondadosa o amorosa hacia el objeto que se contempla”.

La siguiente definición de la práctica del *mindfulness* nos hará entender por qué hemos escogido esta técnica para este problema. Según la Sociedad Mindfulness y Salud, el *mindfulness* consiste en lo siguiente:

Mindfulness permite reconocer lo que está sucediendo mientras está sucediendo, aceptando activamente el fluir de la experiencia tal cual se está dando. Así es que, aunque experimentemos algo desagradable (por cierto algo inevitable en la medida en que estemos vivos), podremos ahorrarnos el sufrimiento añadido de tener que lograr que aquello desagradable desaparezca. Quedarse solo con lo que experimentamos sin agregar sufrimiento es lo que la práctica de *mindfulness* permite. (Sociedad Mindfulness y Salud, 2017).

Como podemos observar, la clave del *mindfulness* consiste en prestar atención al momento presente, en nuestro caso sería la interpretación, y el no juzgar. Esta práctica

podría ayudar al intérprete en esas situaciones en las que no entiende la actitud de la persona a la que está interpretando. En algunas ocasiones, el intérprete puede juzgar a dicha persona inconscientemente por haber realizado alguna acción en el que él o ella habría reaccionado de otro modo. Los motivos inconscientes por los que se puede dar este suceso son diversos, pueden estar en la cultura del intérprete o en vivencias personales. Existen infinidad de ejercicios para realizar esta práctica.

En el caso de la interpretación, podríamos probar el siguiente ejercicio que hemos adaptado de los propuestos por la Sociedad Mindfulness y Salud para encajarlo en el ámbito de la interpretación policial:

La llamada de atención

El ejercicio original consiste en centrar la atención en la respiración cada vez que se produce un estímulo externo que no nos interesa atender, como puede ser el sonido de una ambulancia, el sonido de una obra, una llamada de teléfono que no queremos atender. La idea aquí sería centrar nuestra atención en la respiración en cada momento de la interpretación en el que nos sintamos afectados. El objetivo de este ejercicio es centrar la atención en el momento presente, y así evitar revivir las experiencias de la persona que estamos interpretando. Lo que querríamos evitar aquí no es escuchar a la persona a la que estamos interpretando, obviamente, sino nuestros pensamientos negativos sobre esa persona y sobre lo que está contando. Por lo tanto, lo primero que tendríamos que hacer sería detectar que estamos teniendo un pensamiento negativo que nos está afectando o que nos puede afectar posteriormente. Una vez detectado este pensamiento negativo, utilizar esta técnica, ser capaces de continuar la interpretación centrándonos en la respiración en lugar de en nuestros pensamientos negativos hasta que estos desaparezcan. Si no nos es posible realizar el ejercicio y la interpretación a la vez, recomendamos que se realice de forma posterior a la interpretación si estos pensamientos reaparecen.

Queremos recalcar que las actividades que hemos expuesto son solo ejemplos y propuestas propias. Como ya hemos dicho, cada intérprete tiene que aprender a localizar los problemas que él o ella considere que le afectan en su día a día y buscar las actividades que más se ajusten a sus necesidades.

- Exceso de empatía. Este es otro de los problemas que hemos podido detectar con los resultados de la encuesta, con la declaración de la intérprete, y gracias a la opinión de dos expertas en psicología. La mayoría de los encuestados estaba de acuerdo en que eligió este trabajo para ayudar a la gente. Este pensamiento previo a realizar el trabajo puede llevar a desilusiones y sobre todo a un exceso de empatía con la persona a la que vamos a interpretar. Antes de continuar, citamos la definición del Diccionario de la Real Academia Española sobre el concepto empatía:

1. f. Sentimiento de identificación con algo o alguien.

2. f. Capacidad de identificarse con alguien y compartir sus sentimientos.

Ante el problema de la empatía en exceso, ambas psicólogas nos aconsejaban que lo más recomendable era ponerse límites. Una de ellas nos decía lo siguiente:

“Les aconsejaría que ajusten sus expectativas respecto a este desempeño laboral, antes de empezar a trabajar. Que estas sean más realistas y que antes de elegir dedicarse a ello tomen contacto con profesionales que les transmitan sus experiencias”.

Para ello, lo que la otra psicóloga nos aconsejaba era utilizar técnicas de autoconocimiento e introspección. Hemos seleccionado un libro de Neus Arqués (2007) titulado “Y tú, ¿qué marca eres?”, en el que propone una serie de técnicas de introspección que nos han parecido de utilidad para el auto-conocimiento del intérprete antes de aceptar este trabajo, o decidir qué debe cambiar una vez está realizándolo. El objetivo es que cada persona, de forma individual, descubra y sea sincero con uno mismo, si este es el trabajo que quiere realizar y, sobre todo, si está preparado emocionalmente para ello. Los ejercicios se tratan de preguntas para responder

individualmente y para una propia auto-evaluación. Estos son algunos de los ejercicios que hemos seleccionado:

Pregúntate: Si hoy pudiera cambiar el mundo, ¿qué cambiarías?

--

¿Qué causa, ONG o campaña apoyas o apoyarías?

--

En una hoja individual, haz una lista de los atributos que te definen. Anota todos los adjetivos que te vengan a la mente, sin censurarte.

--

Identifica los valores más relevantes para ti:

- | | | |
|---|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • La solidaridad • El compromiso • La eficacia • La innovación • El afecto • El arte • La aventura • El cambio | <ul style="list-style-type: none"> • La competición • El crecimiento personal • La familia • La intimidad • La justicia • El logro • El reconocimiento | <ul style="list-style-type: none"> • El poder • La visibilidad
(Añadir otros) |
|---|---|---|

Pregunta a tres familiares o amigos qué tres atributos te definen a su entender y por qué:

Atributo:	Familiar/amigo 1	Familiar/amigo 2	Familiar/amigo 3
1			
2			
3			
4			
5			
6			

Inventario de objetivos

Este ejercicio consiste en describir el objetivo que nos proponemos, y el plazo que nos damos (corto, en menos de un año; medio, de dos a cuatro años; a largo plazo, que requiere 5 años o más). Lo ideal sería que este ejercicio lo enfocáramos directamente a la profesión de intérprete, pero también podemos incluir otros objetivos de nuestra vida personal. El objetivo de estos ejercicios es el auto-conocimiento en todos los ámbitos de la vida, para poder enfocarlo después a nuestra vida profesional.

Descripción del objetivo	Plazo

Obviamente, este es solo un ejemplo de ejercicios de auto-conocimiento o introspección que se pueden realizar de manera individual. Nuestras psicólogas nos aconsejaban

encarecidamente que se pusieran siempre en manos de profesionales que pudieran evaluar en todo momento la gravedad del asunto, y saber aplicar las técnicas adecuadas en cada situación de forma individual. Aún así, este ejercicio puede ser de gran utilidad para el conocimiento de uno mismo, y a partir de saber quién somos, y qué es lo que queremos, debemos ser capaces de ponernos límites. Una vez que sabemos nuestros puntos fuertes y, sobre todo, nuestros puntos débiles, debemos ser capaces de saber qué tipo de situaciones somos capaces de afrontar y cuáles no.

But empathy does not always have negative consequences in a person. If the person knows how to control this empathy, the results can be positive not only for the person who feels empathy, but also for the person who causes this empathy. The psychologist Daniel Batson distinguishes 8 ways in which the concept of empathy is understood nowadays in the first chapter of his book *Altruism in Humans* (Batson, 2011). He also affirms that all these concepts are the answer for two questions: “How can I know what does the other person think or feel?” and “Which are the factors that brings a person to worry about what happens to another person with kindness and sensitivity?” The aim of these chapter of the book is to prove that empathy can be a trigger for altruism, and that altruism can be the solution for most problems of our today problems in the world. These are the eight different definitions to understand the concept of empathy nowadays according to Batson (2011):

1. The first way of empathy is to know another person’s internal state, including his or her thoughts and feelings. It can make the person feel kindness for the other person but not the necessary to produce altruism feelings. In other words, you can know what the other person feel and think but you can stay away from helping him or her.
2. The second way consists in adopting the posture or matching the neural responses of an observed other. Preston and de Waal (2002) were the first scientists who suggested that emotions could be transfer from one person to another feeling empathy and that this fact could make the affected person to imitate the other person’s facial and body gestures.
3. In the third way of understanding empathy a person can feel as another person feels. It is called emotional resonance and the person can feel the negative and the positive feelings of the other person. But it is not enough to get altruistic feelings, while in some cases feeling another person’s feelings can make us not feel our feelings.
4. The fourth definition of empathy is intuiting or projecting oneself into another’s situation. This situation if called by Théodor Lipps as *Einfühlung* (from German), which is sometimes translated in English as empathy. The risk of this kind of empathy is that what we imagine as the feelings of the other person does not have to be real.
5. Imagining how another person is thinking and feeling according to what we can see and hear from this person.
6. Imagining how one would think and feel in the other’s place. The way that someone feels about a situation is influenced by his or her personality, culture and way of understand the world. Not everybody feels the same about the same situation as well as not everybody have the same likes and dislikes.
7. Another way of understanding empathy is feeling distress at witnessing another person’s suffering. It usually makes the affected person ignore the situation despite feeling distressed. This is the reaction that we usually have when we see something in the news that we do not agree but we decide to ignore it because it makes us feel wrong.
8. The last way of understanding the concept of empathy is called empathic concern. It is about feeling for another person who is suffering. This feeling includes sympathy, compassion, tenderness and the like. According to Batson (2011) this way of empathy

is the only one that can produce immediately the feeling of wanting to help the other person.

As a conclusion, according to Batson (2011) if a person knows how to use empathy and it leads to altruism, it may not have a negative effect in this person, but a positive one.

In the following lines we are going to talk about altruism as a possible technique to use for police interpreters.

Altruism

When we asked one of the psychologists for advice for this kind of problem that we are studying, she told us that altruism was in her opinion a possible solution for people to feel better with themselves.

Matthieu Ricard is a doctor in Genetics by Pasteur Institute, a monk for 35 years and he is also the translator and interpreter of the Dalai Lama since 1989. Ricard (2016) states in his last book, *En defensa del altruismo*, the following:

Descubrí que el altruismo tiene un papel clave en la mayoría de los aspectos de nuestras vidas, y sobre todo que es la clave para resolver los problemas que estamos viviendo, las crisis sociales, económicas, respetar el medio ambiente y poder progresar. Quiero demostrar que existe el altruismo a nivel individual y social y que el altruismo no es un lujo o un noble ideal, sino que es imprescindible en tiempos de escasez y de bonanza. (Matthieu Ricard, 2016).

In the case of Spain, as we have focused our study in this country, there are a lot of NGOs that help vulnerable sections of our society. Valero (2006) states that “Nowadays, NGO are the most active institutions in terms of translating and interpreting in any setting and dealing with any kind of document”. We have selected some NGOs that are specialized in translation or interpreting that work in Spain:

-Translators without Borders. This non-profit organization was founded in 1993 in Paris, France by Lori Thicke and Ros Smith-Tomas. Nowadays they translate from and to more than 190 languages and more than 4,000 professional translators work for them. They work for non-profit organizations from all around the world, some examples are UNICEF, Oxfam Intermon, Handicap International or Doctors Without Borders.

-The Rosetta Foundation, that is now part of Translation without Borders. Their work consists of providing communities better access to knowledge and information around justice, education, healthcare and economic wellbeing.

-Permondo. This organization was created in 2009 by the initiative of the for-profit company Mondo Agit, a translation agency. They work for the NGOs that require their services and the workers are volunteers and employers from Mondo Agit.

- ECOS, traductores e intérpretes por la solidaridad. This organization was founded in 1998 in Granada, Spain by volunteers of the University of Granada. Among these volunteers there are students, professors and professional translators and interpreters. They have worked in world social forums in India (2004), in Brazil (2005) and Nairobi (2007). They also do translations for non-profit organizations.

- Global Voices Lingua. It is a non-profit organization founded in 2005. Their volunteers are writers, analysts, online media experts and translators. They work with organizations like Global Voices Advocacy and Rising Voices.

There are also a lot of NGOs that are not specialized in translation and interpreting, but they give these services regularly. Some of these organizations that work in Spain are the following:

-ACCEM. They have an agreement with *Oficina de Asilo y Refugio (OAR)* depending on the *Ministerio del Interior* in Spain. Thanks to this agreement, they provide interpreting services in all the cases in which an asylum seeker does not speak Spanish. They also provide translation services in some of these cases.

-SETI (Servicio de Traductores e Intérpretes) is an non-profit organization that works for COMRADE (Comité de Defensa de los Refugiados, Asilados e Inmigrantes en el Estado Español). They provide free translation and interpreting services for all those cases when social inclusion is the main goal. Some of the organizations they work in are CEAR, ACNUR, CRUZ ROJA and ONCE, among others.

-PACI (Proyecto de Apoyo con Intérpretes). They provide interpreting services to OFRIM (Oficina para la Extranjería y la Migración de la Comunidad de Madrid). The volunteers work in different contexts in Community Interpreting like sanitary, social and legal translation and interpreting.

Translating and interpreting as volunteers for NGOs is only one altruistic option. There are a lot of ways of practicing altruism that would make us feel better and would contribute to a better world. We leave it up to the interpreter to choose once again the best option for him or her.

- Separar el trabajo de la vida laboral. Por último, hay un aspecto que cabe remarcar, y es el hecho de separar nuestra vida laboral y nuestra vida personal. Algunos de los intérpretes afirmaban que tenían flashbacks de eventos que habían interpretado, o que pensaban en estas situaciones una vez terminada su jornada laboral. Para este problema, hemos encontrado una técnica del coach Paolo Cesco llamada “rituales de separación”. Él mismo describe esta técnica del siguiente modo: “Es una pequeña acción que haces repetidamente después del trabajo y antes de ir a casa que envía un poderoso mensaje al cerebro de que el tiempo del trabajo se ha acabado y el de la vida privada empieza”.

Por lo tanto, una vez más, cada persona debe buscar la acción que más se ajuste a su perfil y que más le ayude a uno mismo. Estos son los consejos sobre la acción que da el creador de la técnica de rituales de separación:

- Se debe realizar todas las veces de la misma formas y en las mismas circunstancias.
- Debe comunicar a tu cerebro claramente la conclusión del horario laboral.
- No han de ser meras acciones, sino que reflejen ideas o conceptos de “separación”.
- El ritual debe ser significativo para quien lo realiza.
- Ha de buscar su propio ritual de separación que usted sepa que le funciona. (Cesco, 2014)

Here are some other advice to balance one’s professional and personal life according to the mental health counselor Kirsten Schuder (2016). We have read about her opinion and we have adapted the techniques for the context of police interpreting.

1. Managing your time. In the case of police interpreters who work as public workers it can be easier to make a difference between their work life and their personal life because they have fixed schedules every day, they have holidays and they can lose contact with the profession more easily than freelance interpreters. But as we already know, freelance interpreters do not have a schedule. If it is required a Polish interpreter in some place at any time, the translation and interpreting companies are going to call the Polish interpreters that they have hired for the purpose. What we suggest to freelance interpreters is to make an own schedule to accept interpretations and try to respect it, by not accepting more interpretations. We know that this advice is maybe not very applicable in police interpreting but we suggest to try it when possible.
2. Set priorities. Schuder (2016) suggests an exercise in order to set priorities. This exercise is about writing down a list with the most significant aspects in someone’s life. This list might include family, work, friends, relationships or whatever is important for us. Then we have to create a ranking with all these items from the most important to the less important. These ranking will help us include our most important things in the priorities of our daily life.

3. Create boundaries. We have mentioned more than once in the study the importance of setting boundaries. This time, Schuder suggests creating boundaries between work and our personal life. To get this boundaries, the interpreter has to respect his or her own personal life, by taking care of his or her health, doing some sport and also by taking care of the loving ones.
4. Shield your passions. There is also suggested to take care of oneself. It is important to treat oneself with breaks when doing a huge quantity of work and doing the hobbies that makes each one disconnect from work and enjoy life. Another way to shield someone's passions is by scheduling them. An option would be to join a club or a team of hobbies that the interpreter enjoys, or simply by leading some time per day or week to do the things that he or she enjoys doing.
5. Learn to say "no". At first, rejecting something can sound rude or selfish but sometimes it is the healthiest option. If the interpreter has clear that something is not a priority for him or her in some moment, the most intelligent thing is to reject it. Here are some advices to say "no" without sounding rude or selfish: first of all, you have to show that you understand the importance of the job with some words like "I know it is an important job, but I have to reject it"; then, you can give a little explanation if you want to, but understand that it is your final decision and you do not have to accept every job that is offered to you; and finally, you can give an alternative, for example, you can give the contact of any colleague with your pair of languages that works in the field of police interpreting.
6. About social media. It would be very helpful if you created different profiles in social media for your personal life and your professional life. At the same time, having two different telephone numbers would be a good idea too. If as an interpreter you have created a schedule to work, you should not open your professional profile or answer your professional telephone mobile when you are out of your working hours. In this way, you would avoid having to say "no" or having to be connected to your job when you are with your family or when resting.
7. If working from home. In the context of police interpreting there are also some situations when interpreter work from home. It is the case of telephone interpreting, for instance. This type of interpretation has to be done from a quite place with the adequate tools. Most of telephone interpreter work from home or from the office. Other situations when police interpreters can work from home would be a job of translation. In any case, if an interpreter usually works from home or has to do it for any reason, here are some suggestions to disconnect from personal and professional life: dress for work, even if you are at home, it is not a good idea to stay in your pajamas the whole day, because you have to make some differences between the working hours and the break hours; make a schedule, once again, it is advisable to create a working schedule also if you are working from home; try to get up 30 or 40 minutes before starting working, maybe telephone interpreting and translation allow eating between interpretation and interpretation and doing another things, but it could not be a good idea, it is better for the mental health of the interpreter to make a differentiation between working and break hours.

Hemos expuesto más ejemplos para completar la tabla de auto-cuidado que se proponía en el manual *Breking Silence*. Como ya sabemos, cada intérprete tiene que escoger los que le sean más útiles a cada uno y crearse su propia tabla. Para ello, es necesaria un previo auto-conocimiento mediante las técnicas mencionadas de introspección.

7.3. Asistencia psicológica

El último punto de nuestra propuesta consiste en un servicio de psicología disponible para el intérprete lo necesitara. Las psicólogas entrevistadas nos sugerían tres tipos de asistencia psicológica en este tipo de trabajo:

- Asistencia individual en casos puntuales en los que el intérprete se hubiera visto especialmente afectado.
- Técnicas de *debriefing* después de la interpretación.
- Seguimiento mensual o bimensual.

Asistencia en casos puntuales.

Las dos psicólogas a las que entrevistamos coincidían al aconsejar la asistencia por parte de profesionales de la psicología para este tipo de trabajo. Es importante que los propios trabajadores sean conscientes del riesgo al que se exponen, y solo mediante la formación anteriormente mencionada se puede conseguir una prevención. La constante exposición a este tipo de trabajo, como bien nos explicaba una de las psicólogas, al no contarse con las herramientas necesarias, puede jugar en contra de estos intérpretes. En cambio, si estos intérpretes son conscientes de los riesgos que corren al enfrentarse a este tipo de situaciones, podrán empezar a tomar medidas para su propio cuidado y estabilidad emocional. Este tipo de asistencia psicológica se llevaría a cabo después de interpretaciones con una fuerte carga emocional, como bien nos explicaba una de las psicólogas “es recomendable ofrecer un servicio de psicología, para poder atender de manera puntual a aquellos intérpretes que lo soliciten”.

Técnicas de *debriefing*

Una de las psicólogas nos aconsejaba como herramientas posteriores a la interpretación las sesiones de *debriefing*. Para ello, haría falta la presencia de una persona capacitada y formada en psicología. A continuación vamos a dar algunas claves de esta herramienta que nos proponían para que entendamos a grandes rasgos en qué consiste exactamente esta técnica que se suele realizar en grupo.

El *debriefing* se creó en los años 80 en Estados Unidos y su autor fue el doctor Jeffrey Mitchell, profesor de la Universidad de Maryland y especialista en emergencia clínica y en estrés post-traumático. Según Mitchell, las reacciones inmediatas tras pasar por un evento traumático son el miedo, la tristeza y el enojo. El método del *debriefing* según lo planteó Mitchell consiste en abordar la situación nada más ocurrido el evento, para así evitar las reacciones habituales tras un suceso traumático tanto a corto como a largo plazo. La sesión de *debriefing* se realiza de modo grupal, y la guía un profesional en el ámbito.

Los objetivos del *debriefing* según Mitchell(1980) son los siguientes:

1. The mitigation of the impact of a traumatic incident
2. The facilitation of the normal recovery processes and a restoration of adaptive functions in psychologically healthy people who are distressed by an unusually disturbing event
3. A CISD(Critical Incident Stress Debriefing) functions as a screening opportunity to identify group members who might benefit from additional support services or a referral for professional care.

Hay una serie de condiciones que Mitchell considera necesarias para que se pueda llevar a cabo la sesión de *debriefing*, entre ellos, destacamos los siguientes: “el grupo tiene que constar de unas 20 personas y tiene que ser homogéneo”, que el grupo se homogéneo significa que tienen que tener unas características en común, en el caso de la interpretación policial, haber tenido que interpretar situaciones parecidas, “el grupo no debe estar involucrado en la situación en el momento de la sesión”, la sesión se llevará a cabo una vez hayan terminado dichas interpretaciones con fuerte carga emocional que puedan causar en el intérprete estrés post-traumático, “todos deben haber experimentado el mismo nivel de exposición a la experiencia traumática”, es decir, deben haber tenido que interpretar situaciones parecidas, y por último, “todos deben estar preparados psicológicamente y no cansados o consternados

para poder participar en la terapia”. Es por este último motivo por el que Mitchell aconseja que el momento en el que se debe llevar a cabo la sesión de *debriefing* sea dentro de las 24 o 72 horas siguientes al suceso.

El modelo original que proponía Mitchell constaba de 7 fases, guiadas por el profesional adecuado:

1. Introduction. In the first step, the members of the group introduce themselves and they tell their main problem. All this information must be absolutely confidential.
2. Facts. Only extremely brief overviews of the facts are requested. Excessive detail is discouraged. This phase helps the participants to begin talking. It is easier to speak of what happened before they describe how the event impacted them.
3. Thoughts. It is easier to speak of what one's thoughts than to focus immediately on the most painful aspects of the event. The typical question addressed in this phase is “What was your first thought or your most prominent thought once you realized you were thinking?”.
4. Reactions. The reaction phase is the heart of a Critical Incident Stress Debriefing. It focuses on the impact on the participants. Anger, frustration, sadness, loss, confusion and other emotions may emerge. The trigger question is “What is the very worst thing about this event for you personally?”
5. Symptoms. Team members ask “How has this tragic experience shown up in your life?” or “What cognitive, physical, emotional, or behavioral symptoms have you been dealing with since this event?”
6. Teaching. The professional provide explanations of the participants' reactions and provide stress management information.
7. Re-entry. The participants may ask questions or make final statement. The team summarizes what has been discussed in the CISD. The group discuss about the results.

Seguimiento mensual o bimensual

Por último, una de las psicólogas aconsejaba a las personas que tienen este tipo de trabajo un seguimiento por parte de un profesional al menos una o dos veces al mes: “es muy indicado tener recursos como apoyo psicológico individualizado no solo puntualmente, sino cíclicamente (una sesión mensual o bimensual), para airear su posible sobre-empatía o sufrimiento emocional”. Con este seguimiento se podría localizar a tiempo los posibles efectos secundarios de este tipo de trabajo, y por tanto, tomar medidas en el momento adecuado. Sería por tanto muy aconsejable para estos intérpretes policiales que cuiden su salud psicológica siguiendo esta serie de consejos siempre a manos de profesionales adecuados.

El estrés laboral se considera un riesgo laboral en España, y como riesgo laboral, y en vista de las evidencias, el impacto emocional del intérprete debe ser considerado también un riesgo laboral, como ya probó Cordero Cid (2016) en su trabajo de fin de máster que trataba sobre el síndrome de *burnout* en la interpretación en los servicios públicos. La Ley 54/2003 sobre riesgos laborales y la Constitución española estipulan que los poderes públicos tienen que velar por la seguridad e higiene en el trabajo. Además, cuando le pedimos consejo a una de las psicólogas, nos dijo que en base a la clara evidencia, “aconsejaría a estos trabajadores que exigieran sus derechos en cuando a salud en el trabajo”. Por ello, consideramos que o bien el propio Estado, al ser intérpretes que trabajan para un organismo público, que son los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado, o bien las empresas contratantes, deberían tomar medidas en cuanto a esta problemática y hacer frente a la propuesta que aquí exponemos.

En caso de que esto no fuera posible, y estos no pudieran o quisieran hacer frente a los gastos que esta propuesta supondrían, esperamos que este trabajo pueda tener una repercusión en los intérpretes que trabajen en este ámbito y tomen consciencia de los problemas psicológicos a

los que están expuestos, al igual que otros muchos trabajadores en otros ámbitos distintos, y así comiencen a tomar sus propias medidas y dediquen parte de su tiempo y recursos en la formación necesaria y en diferentes recursos que en nuestra propuesta exponemos.

8. Bibliografía

- Arques Salvador, Neus (2007). Y tú, ¿qué marca eres?: 12 claves para gestionar tu reputación personal. Barcelona: Alienta.
- Baistow, K (1999). The Emotional and Psychological Impact of Community Interpreting. London: Babelea
- Bancroft, Marjory A.; Allen, Katherine; Green, Carola E.; Feuerie, Lois M. (2015). Breaking Silence: Interpreting for Victim Services. A Project of Ayuda. Washington: Ayuda
- Batson, C. Daniel (2011). Altruism in Humans. Oxford
- Brufao Curiel, Carmen (1994). Una aproximación a las enfermedades profesionales del policía. Cuadernos de Trabajo Social nº7 Págs. 251 a 263 Ed. Universidad Complutense. Madrid. Disponible en: [file:///C:/Users/claudy/Downloads/9329-9410-1-PB%20\(1\).PDF](file:///C:/Users/claudy/Downloads/9329-9410-1-PB%20(1).PDF) [Consulta: agosto 2017]
- Consuegra Anaya, Natalia (2010). Diccionario de Psicología (Segunda edición). Bogotá: ECOE ediciones
- Cordero Cid, María (2016). Trabajo Fin de Máster. Universidad de Alcalá. Disponible en: <http://dspace.uah.es/dspace/bitstream/handle/10017/23651/01.CorderoCidMaria-TFM.pdf?sequence=1&isAllowed=y> [Consulta: agosto 2017]
- Figley, Charles R. (1995). Compassion Fatigue. Coping with Secondary Traumatic Stress Disorder in Those Who Treat the Traumatized. Psychology Press
- Márquez Olalla, Juan Franciso (2013). Impacto Psicológico. El estrés, causas, consecuencias y soluciones. Intérprete de Conferencias frente a Intérprete en los Servicios Públicos. Trabajo Fin de Máster. Universidad de Alcalá. Disponible en: http://dspace.uah.es/dspace/bitstream/handle/10017/23826/Estr%C3%A9s_JuanFranciscoM%C3%A1rquez%20Copy.pdf?sequence=1&isAllowed=y [Consulta: agosto 2017]
- Metropolitan Police. Human Resources Board (2007). Working with Interpreters & Translators- Standard Operating Procedures. Disponible en: <https://www.zakon.co.uk/admin/resources/downloads/interpretersandtranslatorsop.pdf> [Consulta: agosto 2017]
- Ministerio del Interior, Dirección General de la Policía, Cuerpo Nacional de Policía. División económica y técnica (2013). Pliego de prescripciones técnicas para la contratación de intérpretes en el marco de actuaciones del Cuerpo Nacional de Policía. Disponible en: https://contrataciondelestado.es/wps/wcm/connect/8fab9907-e95d-4275-b3c0-9e754f82f860/DOC20130321095623PPT_INTERPRETES.pdf?MOD=AJPERES [Consulta: agosto 2017]
- Ricard, Matthieu (2014). Altruism: The Power of Compassion to Change Yourself and the World. Urano
- Valero Garcés, Carmen (2006). El impacto psicológico y emocional en los intérpretes y traductores de los servicios públicos. Un factor a tener en cuenta. Quaderns. Revista de Traducció, nº13. Barcelona. Universitat Autònoma de Barcelona. Disponible en: <http://www.raco.cat/index.php/quadernstraduccio/article/viewFile/51668/55313> [Consulta: agosto 2017]

9. Anexos

9.1. Transcripción de entrevista a la intérprete

- ¿Cómo es tu trabajo día a día, con quién sueles tratar?

En mi trabajo estoy sola con los guardia civiles. Para ellos es un poco difícil aceptar al civil, desconfían de ti... hasta que les muestras tus habilidades y descubren con quién están tratando y dejan de desconfiar, a lo largo de los años. Yo ahora mismo después de tantos años ya he conseguido ser una más. Son ellos mismos los que me mandan los encargos, que suelen ser escuchas telefónicas, atención al detenido o interpretación de personas que vienen a interponer denuncias.

- Y en cuanto a las personas que tienes que interpretar, ¿cuál suele ser su perfil?

Al ser una región fronteriza trato con muchos inmigrantes subsaharianos. Hay situaciones que a mí me traumatizaron durante mucho tiempo, sobre todo al principio. Luego te acabas acostumbrando. Esto es lo que peor llevo, desde luego, porque cuando haces escuchas telefónicas, trabajas “para pillar al malo”, y trabajas mucho para intentar sacar la operación adelante para que “le pillen”. Trabajamos muy duro, pero tiene su recompensa cuando lo conseguimos. En cambio, cuando trabajamos con este otro tipo de inmigrantes es muy doloroso, una experiencia muy desagradable. Tienes que tener un corazón de hierro para aguantar sus historias. Todo tipo de situaciones: seres humanos que pierden a sus familias en la costa intentando llegar a Europa, por el camino. Sufren todo tipo de vejaciones, cuentan cómo han sido maltratados desde que salieron de su país, de cualquier parte de África, caminos larguísimos, hasta llegar a Ceuta, que ya es Europa. Te cuentan sus historias, y a mí más de una vez me ha costado esconder mis lágrimas delante del resto del personal.

- ¿Sientes que te involucras emocionalmente con las personas que interpretas?

Es muy complicado no hacerlo, como te he dicho antes, hay que tener el corazón de hierro para aguantar muchas situaciones. Además, muchas veces te encuentras ante un detenido y no sabes si está diciendo la verdad. Hay veces que una persona te da pena y resulta que está mintiendo; otras veces te parece que son culpables de algún delito y las pruebas demuestran que es inocente, así que, por el bien del proceso y de tu propia estabilidad emocional, aprendes a limitarte a hacer tu trabajo, que es traducir e interpretar, sin hacer tus propios juicios personales.

- ¿Cuáles son las tareas que sueles realizar en tu trabajo?

Lo que más realizo yo son escuchas telefónicas. Hago las escuchas de conversaciones en árabe, las transcribo y las traduzco al español. Aparte de eso, interpretaciones de todo tipo, de detenciones, lecturas de derechos... Antes solíamos traducir la información de la prensa. En la actualidad, con las nuevas tecnologías, no hace tanta falta como antes, que traducíamos los periódicos del país vecino, Marruecos.

- Me llama mucho la atención que realices todo esto tú sola, ¿no tienes algún compañero?

En principio yo estuve sola durante muchos años para árabe y francés. Estuvo un chico que traducía del árabe durante unos dos años y se marchó porque le salió otro trabajo en la península. Yo estoy mejor sola, la verdad, cada uno tiene su forma de trabajar y hay veces que un mal compañero te perjudica más que ayudarte. Además, si hay alguna situación en la que haya que interpretar de otros idiomas, como el inglés o el rifeño, llamamos a otros compañeros.

- ¿Tienes todos los días la misma carga de trabajo?

La verdad es que en la Guardia Civil no se trabaja tanto como en la Policía Nacional, que es la que lleva el tema de los papeles de los inmigrantes, la tarjeta de extranjería y todo aquello. Ellos trabajan más que nosotros con inmigrantes. La Guardia Civil recoge a los inmigrantes

cuando hay un fallecido, las embarcaciones, para salvar víctimas. No solemos tratar con ellos diariamente.

Yo trabajo de lunes a viernes de 7:00 a 15:00, y la carga de trabajo va por épocas. Cuando hay una operación abierta, por ejemplo, hay días que no paro de realizar escuchas telefónicas desde el primer minuto que entro hasta que salgo. Cuando no hay operación abierta, depende de si hay alguna detención o alguna situación que requiera de mis servicios. No es una ciencia cierta.

- En cuanto a los medios de los que dispones en el trabajo, ¿echas algo en falta?

Yo soy personal laboral fijo desde que aprobé las oposiciones. No somos funcionarios, hay diferencias en cuanto a los derechos laborales y estamos luchando por que se igualen las condiciones, pero de momento no lo hemos conseguido. La mía fue la primera promoción de personal laboral fijo, llevo trabajando aquí desde el año 2000 y estoy fija desde el 2006, han ido cambiando las cosas. Ahora las condiciones son más o menos igual que las de cualquier otro trabajo: una mesa, ordenador, tenemos un programa específico para las escuchas también, recibimos cursos de formación de vez en cuando. En 2016 fui dos veces a Madrid para estas formaciones. Uno de los cursos era de tecnicismos del francés para el trabajo, y el otro era totalmente de psicología. Este último curso fue de mucha utilidad, duró cinco días, lo impartía una psicóloga que nos explicó asuntos como “cómo aprovechar el tiempo en el trabajo”, “aprender a decir ‘no’ cuando corresponda”, “aprender a trabajar en equipo”, “cómo tratar con un jefe autoritario”, etc. Había muchas cosas que yo desconocía y a mí me ha ayudado muchísimo.

- Para terminar, ¿hay algún aspecto que quieras mencionar de tu trabajo?

Yo personalmente tengo una queja: es un trabajo muy poco valorado. Cuando tenemos una operación abierta, por ejemplo, las personas a las que investigamos solo hablan árabe, hago yo todo el trabajo. Primero la escucha telefónica, la transcripción, la traducción de la transcripción, muchísimas horas de trabajo. Hay veces que traduces de dos idiomas distintos, tienes que buscar la interpretación adecuada del mensaje para que se entienda en español y los policías puedan hacer su trabajo. Cuando consigues el resultado final y “pillan al malo”, parece que no son conscientes de las horas de trabajo que ha llevado, multiplican tu trabajo por cero y se lleva el mérito otra persona. Muy pocos felicitan al intérprete por la detención que no habría sido posible sin estas traducciones. Esto yo lo sufro mucho, porque soy de las que pone todos sus sentidos y al acabar no hay reconocimiento. Por supuesto que hay muchos jefes que no son así y te felicitan, pero la mayoría no lo hace.

Te pondré un ejemplo de la falta de reconocimiento: cuando hacemos una detención y tengo que interpretar al detenido con su abogado, al imprimir el documento, todos tienen un sitio fijado para la firma de forma automática: el abogado, el detenido y el policía. Pero no hay un hueco para el intérprete, que tiene que firmar igualmente.

Por lo demás no tengo ninguna queja, adoro mi trabajo y es muy gratificante cuando consigues sacar adelante las operaciones y cuando sientes que estás ayudando a los demás.

9.2. Entrevista a psicólogas 1

Un intérprete policial es aquel que trabaja traduciendo los procesos policiales que se dan en los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado. En España son el Cuerpo Nacional de Policía y la Guardia Civil. Algunas de las labores que realizan estos intérpretes a diario son las siguientes: escuchas telefónicas en investigaciones de delitos graves, interpretaciones entre detenidos, víctimas o testigos y la policía, procesos de solicitud de asilo, denuncias, etc.

Para poder investigar cómo afecta este trabajo emocionalmente a los intérpretes que trabajan en este ámbito, realicé una entrevista a una intérprete que trabaja con la Guardia Civil en

Ceuta y envié una encuesta que contestaron 16 intérpretes de varias partes de España. Algunos de los resultados obtenidos fueron los siguientes:

- La mayoría eligió este trabajo para ayudar a la gente. Todos intentan no involucrarse emocionalmente, pero sienten deseos de ayudarlos.
- Todos afirman interpretar situaciones traumáticas con frecuencia.
- Casi ninguno recibe ayuda psicológica, ni ha recibido ningún tipo de formación psicológica para enfrentarse a su trabajo.
- Al acabar su jornada laboral, muchos tienen *flashbacks* de eventos que han tenido que interpretar, pero afirman que no les afecta en su vida personal.
- Sienten que su trabajo no está valorado y que la policía desconfía de ellos en muchas ocasiones.

Pregunta 1: Normalmente, los intérpretes trabajan con su lengua materna, por lo que muchas veces se van a encontrar con personas que proceden de su país de origen o con los que comparten una misma cultura. Pueden haber pasado por algo parecido, o personas muy cercanas a ellos (por ejemplo, salir de su país y pasar por situaciones similares hasta llegar a España). ¿Crees que verse identificado con estas personas puede afectar al intérprete?

El trabajo como intérprete, en este caso, que trabaja con situaciones generadoras de estrés, supone un esfuerzo a nivel emocional. 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. 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.

Por todo ello, las consecuencias que se derivan de trabajar en estos contextos de fuerte impacto emocional afectan en tres ámbitos: profesional, laboral y extra-laboral. A nivel laboral se pueden producir alteraciones emocionales y llegar al conocido fenómeno de transferencia-contratransferencia. Este término hace referencia a las interminables historias de violencia, crueldad, explotación y atrocidad junto con el impacto emocional de experimentar el terror, el dolor y la angustia de otra persona, así como la exposición continua a los aspectos más oscuros de la condición humana, puede producir un síntoma sorprendentemente similar a los síntomas post-traumáticos de las personas a las que atienden. Otras consecuencias que pueden llegar a producirse son: ansiedad y estrés, problemas de percepción y de memoria, fatiga profesional (conocido también como síndrome *burn-out*), que se manifiesta en falta de ilusiones, desmotivación, apatía, agotamiento físico y mental, pérdida de energía y sensación de frustración.

En el contexto laboral, las consecuencias más inmediatas son: deterioro en la calidad del trabajo, aumento de absentismo laboral, tendencia a abandonar el puesto y/o la organización, menor implicación laboral o aumento de conflictos interpersonales.

Por último, en el contexto extra-laboral, el impacto emocional puede llevar a problemas en las relaciones familiares, aislamiento o llegar a considerarse una víctima de la situación, entre otros.

Expuesto todo lo anterior, se considera esencial que estas personas estén preparadas para poder gestionar sus propias emociones, así como la solución de problemas. Estas estrategias deben adquirirse en formaciones específicas guiadas por los profesionales adecuados y especializados. También es recomendable ofrecer un servicio de psicología para poder atender de manera puntual a aquellos intérpretes que lo soliciten.

Pregunta 2: Según nos afirmaron algunos intérpretes, tras años de experiencia, aprendían a separarse emocionalmente de las personas que interpretaban. ¿El tiempo que se esté expuesto a este tipo de situaciones traumáticas puede afectar para bien o para mal?

El tiempo que se esté expuesto a estas situaciones traumáticas puede afectar de diversas formas, teniendo en cuenta los factores externos y ambientales.

Con ello hago referencia a que si los trabajadores obtienen y reciben una formación adecuada y cuentan con un equipo psicológico de apoyo, el tiempo puede ser un factor a su favor. El tiempo proporciona entrenamiento y generalización de las estrategias emocionales para poder sobrellevar consecuencias como la contratransferencia.

Sin embargo, si los traductores no llevan a cabo una formación sobre regulación emocional y no cuentan con apoyos externos, el tiempo tan solo acuciará las posibles consecuencias negativas, que afectarán a todas las esferas de su vida.

Pregunta 3: ¿Es necesario recibir ayuda psicológica o tener algún tipo de recurso para enfrentarse a la carga emocional diaria de este trabajo?

Estudios reseñados y mi propia experiencia indican que los traductores e intérpretes en los servicios públicos y/o privados deben enfrentarse con frecuencia a situaciones que pueden provocarles un fuerte impacto emocional y psicológico, el cual puede derivar en graves consecuencias. Sin duda, teniendo esta evidencia en cuenta, es necesario recibir ayuda psicológica. El objetivo principal de esta ayuda psicológica no debe ser el tratamiento posterior, sino que debe focalizarse en la enseñanza de herramientas que estos trabajadores puedan poner en práctica en su día a día.

Pregunta 4: ¿Qué les aconsejarías a estos intérpretes una vez vistos los resultados de las encuestas?

Aconsejaría encarecidamente que propongán soluciones a este tema, que reclamen sus derechos relacionados con la salud laboral y de este modo, en base a la evidencia empírica, las empresas o superiores puedan tomar las medidas oportunas para desarrollar una formación psicológica especializada para intérpretes.

Pregunta 5: ¿Qué es lo más importante a tener en cuenta para la salud psicológica del intérprete policial?

Lo más importante para el desarrollo de cualquier trabajo donde la salud mental se encuentre comprometida es saber antes de comenzar a desarrollar el trabajo profesional qué consecuencias puede tener el mismo. La información previa es básica en estos casos para poder tomar decisiones adecuadas a lo que cada uno de nosotros somos capaces o no de asumir.

Otro aspecto muy relevante es el autoconocimiento. Debemos ser conscientes de cómo nos encontramos emocionalmente y si estamos preparados para vivir en segunda persona situaciones posiblemente parecidas a experiencias propias, pues uno de los principales riesgos es reabrir traumas pasados que no hayan sido asimilados.

Pregunta 6: ¿Qué técnica concreta indicarías para sobrellevar las dificultades del día a día de este trabajo?

No indicaría una sola técnica, pues sería un enfoque reduccionista e ineficaz para abordar un tema de tal importancia. Mi propuesta está orientada a la formación de los profesionales de forma especializada.

En cuanto a la formación previa a la interpretación sugiero: técnicas de autoconocimiento e introspección; conocimiento de conceptos básicos sobre psicología; presentaciones y charlas impartidas por profesionales acerca de temas que presenten aspectos emocionalmente complejos; prácticas de interpretación mediante *roleplays* o *critical incidents*; estrategias para afrontar y resolver situaciones de estrés emocional; y cursos y directrices por parte de expertos en psicología.

Además, después de la interpretación aconsejo dos cosas: sesiones de *debriefing* y ayuda de profesionales.

9.3. Entrevista a psicólogas 2

Pregunta 1: Normalmente, los intérpretes trabajan con su lengua materna, por lo que muchas veces se van a encontrar con personas que proceden de su país de origen o con los que comparten una misma cultura. Pueden haber pasado por algo parecido, o personas muy cercanas a ellos (por ejemplo, salir de su país y pasar por situaciones similares hasta llegar a España). ¿Crees que verse identificado con estas personas puede afectar al intérprete?

Sí, esta situación puede influir emocionalmente en el intérprete. Fundamentalmente por la empatía (capacidad para ponerse en el lugar del otro) que conlleva pertenecer al mismo origen o haber sufrido de cerca situaciones similares. En este caso, el intérprete podría sufrir emocionalmente, ya que el idioma está cargado evidentemente no solo de contenido semántico, sino también de contenido emocional que también se debe transmitir para humanizar el acto interpretativo, del cual el intérprete no se puede desprender.

En este aspecto, el intérprete debería tener en cuenta estas consideraciones: no sobre-empatizar, es decir, no implicarse en exceso; y poder compartir con un psicólogo si le ha afectado demasiado alguna historia humana en su labor. Ya que el hecho de la confidencialidad que debe guardar puede suponer una bomba emocional interna por acumulación.

Pregunta 2: Según nos afirmaron algunos intérpretes, tras años de experiencia, aprendían a separarse emocionalmente de las personas que interpretaban. ¿El tiempo que se esté expuesto a este tipo de situaciones traumáticas puede afectar para bien o para mal?

El tiempo dedicado profesionalmente a la labor del intérprete sí que determina de alguna manera cómo se va viviendo la profesión. En este punto, hay que destacar que cada persona tiene unas herramientas de afrontamiento emocional, o bien aprendidas, o bien innatas.

Teniendo esto en cuenta, podemos decir que la mayoría de los intérpretes policiales, podría pasar por las siguientes fases a lo largo de los años desempeñando su trabajo:

Fase 1: Toma de contacto, aquí puede sentir impacto ya.

Fase 2: Negación emocional, bajo el lema “esto no me afecta”, es decir, un mecanismo de defensa para no sentir emociones desagradables.

Fase 3: Contacto con la realidad emocional. En esta fase se acepta sentir el gran abanico emocional que le transmite o le hace sentir la persona a la cual interpreta: rabia, ira, pena, tristeza, odio, impotencia, miedo, etc. Es la etapa más dura para el intérprete.

Fase 4: A partir de aquí, puede llegar a tener el síndrome de estar quemado.

Fase 5: Reaprendizaje o reajuste profesional, donde el intérprete tiene que aprender a separar sanamente su trabajo de su intimidad emocional.

Pregunta 3: ¿Es necesario recibir ayuda psicológica o tener algún tipo de recurso para enfrentarse a la carga emocional diaria de este trabajo?

Es muy indicado tener recursos como apoyo psicológico individualizado no solo puntualmente, sino cíclicamente (una sesión mensual o bimensual), para airear su posible sobre-empatía o sufrimiento emocional.

También es muy aconsejable sesiones grupales con varios intérpretes a modo de apoyo grupal, para compartir y sentirse comprendido por personas que desempeñan la misma labor.

Pregunta 4: ¿Qué les aconsejarías a estos intérpretes una vez vistos los resultados de las encuestas?

Les aconsejaría que ajusten sus expectativas respecto a este desempeño laboral antes de empezar a trabajar. Que estas sean más realistas y que, antes de elegir dedicarse a ello, tomen contacto con profesionales que les transmitan sus experiencias.

Es muy importante también no confundir el tipo de ayuda que se puede ofrecer en esta situación y sus límites. Incluso aconsejaría que si algún intérprete está especialmente sensibilizado con algún sector de la población de riesgo vulnerable, se plantee desempeñar por otro lado una labor de voluntariado en una ONG y así podría sentirse mejor.

Pregunta 5: ¿Qué es lo más importante a tener en cuenta para la salud psicológica del intérprete policial?

Lo más importante es evitar:

- El agotamiento emocional que aparece cuando el trabajo consiste en atender diariamente y permanentemente a personas, como es el caso del intérprete policial.
- Evitar la despersonalización, es decir, el aumento de la irritabilidad y falta de motivación, ya que esto puede causar un cierto endurecimiento en el trato. Para evitarlo, lo más importante es tener la capacidad de auto-motivación laboral (reinventarse retos, cuidar la autoestima y la autovaloración), y también el reconocimiento laboral de sus supervisores para sentir que se es útil y eficaz en su importantísima labor, la cual se ve muchas veces eclipsada y en segundo plano.

Pregunta 6: ¿Qué técnica concreta indicarías para sobrellevar las dificultades del día a día de este trabajo?

Una de las técnicas que recomendaría es la técnica de relajación *mindfulness*, o también llamada de atención plena.

Es una técnica de meditación cuyo objetivo es poder dotarnos de un método para poder conectar con nuestro yo interior de una forma plena y sin juicios internos. Se desarrolla la calma a través de la atención plena en nuestra respiración y dejando fluir los pensamientos obsesivos sin quedarnos atrapados en ellos y en las emociones negativas que los suscitan. Con 8 semanas de práctica unos 15 minutos diarios, ya se pueden conseguir cambios importantísimos en problemas como: el insomnio, el estrés, la irritabilidad, y cambios químicos cerebrales relacionados con la mayor flexibilidad cognitiva y el funcionamiento atencional cerebral.