
UN PROGRAMA DE INTERVENCIÓN PARA FOMENTAR LA GESTIÓN EMOCIONAL EN UN GRUPO DE INTÉRPRETES PARA LOS SSPPS / AN INTERVENTION PROGRAM TO FOSTER EMOTIONAL MANAGEMENT IN A GROUP OF PUBLIC SERVICE INTERPRETERS

Luana Bruno

luana.bruno@uah.es



Alejandro Iborra Cuéllar

alejandro.iborra@uah.es



Universidad de Alcalá, España

Resumen: En este artículo se sintetizan los resultados obtenidos en una investigación desarrollada con una muestra de once intérpretes para los SSPPs. Estos profesionales experimentan síntomas ansioso-depresivos debido a su trabajo, por lo que se diseñó un curso de gestión emocional *ad hoc*. Presentamos los resultados de los efectos de la intervención combinando información cuantitativa y cualitativa, adoptando un diseño de grupo único cuasi-experimental con dos momentos de medida, antes y después de la intervención. Ésta se desarrolló en 10 sesiones. Se realizó un seguimiento mediante dos grupos de discusión y dos entrevistas en profundidad. Los instrumentos empleados fueron los Cuestionarios: Bar-On ICE; BCSQ-36; Interpersonal Reactivity Index. La mayoría de los factores de inteligencia emocional presentaron diferencias estadísticamente significativas comparando los dos momentos de medida, incrementando sus puntuaciones. El análisis de las entrevistas grupales e individuales evidencia una clara mejora en la vida de estos intérpretes para los SSPPs, atribuida a la intervención.

Palabras clave: programa de intervención, intérpretes para los SSPPs, inteligencia emocional.

Abstract: This paper synthesizes the results obtained in the research developed with a sample of eleven community interpreters. These professionals usually suffer from anxiety, depression, among others, because of their job. Hence, an ad hoc emotional management course was designed. The effect of the intervention, combining quantitative and qualitative information, has been evaluated. A quasi-experimental design (pre-test/ post-test type) was developed for this Study, which was developed with a single group. The intervention lasted 10 sessions. A supervision was realized through two discussion groups and two in-depth interviews. The following questionnaires were used: Bar-On ICE, BCSQ-36, Interpersonal Reactivity Index. By comparing the pre-test with the post-test, statistically significant differences in most emotional intelligence factors were found. The post-test showed better results. Both the analysis of the group interviews and the individual interviews reported a clear improvement in the participants' lives of the Study. The improvement is directly attributed to the intervention.

Keywords: intervention program, social interpreters, emotional intelligence.

1. Introducción

Distintas aportaciones científicas sobre la inteligencia emocional hacen hincapié sobre su importancia, no solo en la vida privada de las personas, sino también en el ámbito académico y profesional. Por ejemplo, en el contexto laboral se ha demostrado como las competencias y habilidades emocionales son un claro predictor del éxito laboral (Jamali, Sidani & Abu-Zaki, 2008). De hecho, las personas con niveles más altos de Inteligencia Emocional tienen más éxito en la vida personal (Bar-On, 1997), obtienen mejores resultados y alcanzan mayores logros en la vida profesional (Dulewicz & Higgs, 1998; Weisinger, 1998), son más seguras en el trabajo (Jordan, Ashkanasy & Hartel, 2002), desarrollan su labor con mayor eficacia (Higgs & Rowland, 2002; Prati *et al.* 2003), se adaptan con más facilidad a los cambios y a situaciones de estrés (Nikolaou & Tsaousis, 2002) y afrontan mejor las adversidades utilizando distintas estrategias de regulación emocional (Bar-On, Brown, Kirkcaldy & Thome, 2000). De la misma forma, Koman y Wolf (2008) sostienen que la Inteligencia Emocional ejerce una influencia positiva en el trabajo en equipo, (George & Bettenhausen, 1990; George, 1995; George, 2000; Gardner & Stough, 2002).

Aunque muchas investigaciones científicas mencionan los efectos positivos de la inteligencia emocional, pocos estudios han comprobado empíricamente los efectos de intervenciones enfocadas a una mejora de las competencias emocionales en los profesionales de la interpretación y la traducción. Es por ello que se ha decidido llevar a cabo una investigación cuya finalidad es evaluar los efectos de un curso de gestión emocional diseñado y adaptado a las necesidades de un colectivo profesional específico, es decir, los intérpretes para los SSPPs.

2. El presente estudio

El presente estudio nace de la necesidad de comprobar empíricamente si es posible mejorar los recursos y la gestión de las emociones por parte de un colectivo profesional específico, a través de un programa de intervención cuyo diseño se basa no solo en modelos generales de Inteligencia Emocional, sino en las necesidades específicas de dicho colectivo, que en nuestro caso no es otro que el de los intérpretes para los SSPPs.

Dichos profesionales trabajan diariamente en situaciones de emergencia, en contacto directo con usuarios extranjeros que tienen que recurrir a los servicios públicos por distintas necesidades médicas, administrativas o jurídicas. En el desarrollo diario de su profesión se enfrentan a dos problemas principales: gestionar la empatía con los usuarios a los que atienden y percibir cómo el resto de los profesionales con los que trabajan desconocen e infravaloran su labor (para una visión más extensa sobre la Interpretación en los Servicios Públicos, véase, entre otros: Jiménez Ivar, 2002; Valero Garcés, 2008; Vargas-Urpi, 2009b; Corsellis, 2010). Como consecuencia experimentan normalmente síntomas relacionados con ansiedad, ataques de pánico, estrés y depresión, entre otros (Baistow, 1999; Loutan, Farinelli & Pampallona, 1999; Valero Garcés, 2006; Wasko, 2009; Navarro Moreno, 2012; Pérez Rodríguez, 2011; Sváková, 2013, Parrilla Gómez, 2020)

En cuanto a la gestión de la empatía con los usuarios con los que trabajan a diario, se ha demostrado cómo la misma suele generar distintos problemas a los intérpretes para los SSPPs, ya que las emociones de los clientes les afectan hasta el punto de contraer enfermedades importantes, y que el simple hecho de transmitir los mensajes de los interlocutores en primera persona es un factor importante a la hora de contraer o no dichas enfermedades:

“[...] The interpreter may also be affected by the moods and feelings of the other participants in an interaction. [...] Given that in healthcare settings interpreters may encounter disclosures about abuse, violence, loss, pain, suffering, trauma, death, and grief, it is clear that interpreters are

exposed to highly emotional content in this work context. In fact, they are not only exposed to it, but are the means whereby these messages are expressed. [...] The use of first-person in conveying such emotionally laden content potentially increases the interpreter's risk of experiencing vicarious trauma." (Bontempo y Malcom, 2012, p.111)."

Valero Garcés (2006), en un artículo sobre el impacto psicológico en los intérpretes y traductores sociales, menciona como problemas fisiológicos la fatiga, la tensión, la opresión del pecho, el dolor de cabeza o de espalda, los mareos, los cuales pueden acompañarse con problemas relacionados con el comportamiento, tales como una conducta antisocial, la incapacidad de descansar, una alteración del apetito, el consumo de alcohol o de tranquilizantes y retraimiento.

A nivel laboral las consecuencias más inmediatas son: "deterioro en la calidad del trabajo, aumento del absentismo laboral, tendencia a abandonar el puesto y/o la organización, menor implicación laboral o aumentos de conflictos interpersonales." (Valero Garcés, 2006, p.145). Más allá del contexto profesional, Valero Garcés (2006) menciona problemas en las relaciones familiares, aislamiento y victimismo, mientras que a nivel profesional las alteraciones emocionales pueden generar cuadros de ansiedad, estrés, depresión, desgaste por empatía, el síndrome de *Burnout* y la traumatización secundaria, conocida también como *esfuerzo de empatía*.

A partir de las necesidades de este colectivo profesional, se ha diseñado una intervención específica con el propósito de ayudar a estos profesionales a gestionar sus emociones, fomentar una mayor conciencia de las mismas y, a la vez, proporcionar más recursos a la hora de enfrentarse con sus problemas cotidianos.

2.1 Objetivos e Hipótesis

Con el presente estudio se pretende:

- Diseñar un curso de gestión emocional pensado y desarrollado específicamente para un grupo de intérpretes para los SSPPs.
- Evaluar el efecto de la intervención, desarrollando principalmente un análisis cuantitativo donde se medirán los resultados de los pre-test y post-test, teniendo en cuenta todas las variables de cada uno de los instrumentos utilizados.
- Evaluar el programa de intervención caracterizado por una metodología de aprendizaje experiencial centrado en procesos de gestión emocional.

Partiendo de las necesidades de los participantes en el estudio, hemos planteado unas hipótesis de partida para nuestra investigación, que serán verificadas por medio de los resultados obtenidos a través del análisis cuantitativo.

Nuestras hipótesis de partidas son las siguientes:

- Los intérpretes para los SSPPs incrementarán las puntuaciones de los indicadores de su inteligencia emocional y de empatía.
- Los indicadores de síndrome de *Burnout*, por el contrario, disminuirán;

La intervención llevada a cabo consiste en un curso en gestión emocional basado en el modelo construccionista de Feldman Barrett (2014), el modelo de regulación emocional desarrollado por Greenberg (1996) y varios modelos de indagación experiencial y gestión de transiciones desarrollados por McWhirter (2000a, 2000b, 2001a, 2001b).

El modelo construccionista de Feldman Barrett (2014) hace hincapié en el hecho de que las emociones son fruto de una construcción mental, cultural y social y no elementos básicos, innatos e intrínsecos en la naturaleza humana y animal. De hecho, según este paradigma, los eventos que la gente suele etiquetar como emociones son el resultado de unos *procesos* básicos originados en el cerebro, que reproducen un mismo patrón emocional como respuesta a circunstancias parecidas a las vividas en el pasado. Según Barrett (2015), el cerebro construye

las emociones momento a momento. Los eventos emocionales a los que las personas suelen llamar emociones o etiquetar con un nombre concreto, como, por ejemplo, rabia, tristeza, etc., no solo no son universales, sino que pueden manifestarse de forma distintas, según los contextos y los momentos en los que se generan y dependen, además de factores internos del cerebro, de factores externos como la cultura, la sociedad en la que el individuo se mueve, y el uso del lenguaje. De hecho, factores lingüísticos y conceptuales (Barrett, Lindquist & Gendron, 2007) juegan un rol fundamental en la construcción de las emociones, entendidas como categorías referidas a eventos emocionales concretos. Interpretamos las emociones dependiendo de la cultura y el idioma que hablemos (Barrett, 2011).

Otro modelo de inteligencia emocional que subyace a nuestra intervención es el *Modelo de regulación en ocho pasos* de Leslie Greenberg (1996). Según Greenberg, el cambio emocional no puede darse mediante un proceso racional de comprensión o explicación, sino más bien, creando una nueva respuesta emocional. Acorde a su modelo, el proceso emocional básico se compone de ocho pasos que implica: ser consciente de las emociones, aceptar las mismas, poner un nombre a la experiencia emocional que se vive, identificar las emociones, saber distinguir si una emoción es adaptativa o desadaptativa, saber reconocer los pensamientos destructivos que suelen acompañar a emociones desadaptativas, aprender a encontrar emociones adaptativas alternativas a las que nos destruyen y saber transformar tanto pensamientos destructivos como emociones desadaptativas en algo que nos beneficie y nos haga sentir mejor.

Por último, si bien no en orden de importancia, hemos basado nuestra intervención en el *Modelado Conductual del Desarrollo* de John McWhirter (2000a, 2000b, 2001a, 2001b). Con un enfoque basado en procesos, más que en contenidos, el Modelo Conductual del Desarrollo, trabaja las distintas transiciones que experimentamos cotidianamente. Con esta metodología experiencial hemos evitado un curso basado en un enfoque técnico de carácter universal, por uno orientado a los procesos específicos llevados a cabo por cada persona concreta.

3. Metodología

3.1 Muestra

La muestra se constituye por un grupo de 11 intérpretes para los SSPPs, contactados en el 2017 por medio de las Asociaciones de intérpretes para los SSPPs *Salud entre Culturas* y *Comrade*. Ambas Asociaciones están ubicadas en la Comunidad de Madrid y su trabajo radica en ofertar servicios de interpretación a usuarios extranjeros, en el ámbito sanitario y jurídico. La Asociación *Comrade* actualmente ha dejado de existir.

Los intérpretes, que voluntariamente han decidido formar parte de la investigación, son de distintas nacionalidades, es decir, marroquí, argelina, rumana, española y rusa. Tres intérpretes, que inicialmente estaban involucradas en la investigación, fueron excluidas de la muestra, al no acudir a un número suficiente de sesiones. El promedio de la edad de los participantes es de 29,6 años.

Es importante subrayar que los y las intérpretes de las asociaciones arribas mencionadas han dado su consentimiento para que los nombres de estas aparecieran explícitamente en el artículo.

3.2 Instrumentos

Para el análisis cuantitativo de nuestro estudio se han utilizado un número de tres cuestionarios.

Cabe destacar que antes de administrar los cuestionarios a los participantes, se obtuvo su consentimiento por escrito, tras informales del propósito de cada cuestionario, así como la finalidad de los resultados, que estarían a su disposición.

Para medir el coeficiente de inteligencia emocional se ha utilizado la versión adaptada por Ugarriza y Pajares (2005) al español del cuestionario *EQI BarOn* (Anexo 1).

El cuestionario de BarOn mide habilidades no cognitivas, capacidades y habilidades que juegan un papel relevante en nuestra habilidad de ajustarnos a las demandas y presiones del ambiente.

El inventario se compone de 133 ítems, agrupados en cinco componentes conceptuales de la inteligencia emocional y social, es decir, componente intrapersonal, interpersonal, adaptabilidad, manejo del estrés, estado de ánimo general, a su vez divididos en 15 subcomponentes, que son: comprensión de sí mismo, asertividad, autoconcepto, autorrealización, independencia, empatía, relaciones interpersonales, responsabilidad social, solución de problemas, prueba de la realidad, flexibilidad, tolerancia al estrés, control de impulsos, felicidad, optimismo.

El instrumento ha satisfecho tanto pruebas de fiabilidad como de validez predictiva. La consistencia interna para el inventario total es de 0,93 y para todos los factores. Los coeficientes de alfa de Cronbach arrojan valores por encima de 0,70 (Ugarriza & Pajares, 2005).

Este instrumento emplea una escala de tipo Likert, con un intervalo de respuesta que oscila entre 1 (“Rara vez o casi nunca es mi caso”) y 5 (“Con mucha frecuencia o siempre es mi caso”).

Para medir los subtipos del síndrome de *Burnout* en el ámbito del trabajo, se ha utilizado la versión adaptada al español del *Burnout Clinical Subtypes Questionnaire* (Anexo 3), Farber (1983) en la versión validada por Montero-Marín *et al.* (2011). Se evalúan tres subtipos: frenético, sin-desafíos y desgastado. El subtipo “frenético” es propio de los sujetos que suelen tener una ambición muy alta y se implican mucho en su trabajo hasta sobrecargarse. El subtipo “sin-desafíos” es típico de las personas que se aburren en su trabajo, muestran indiferencia y tienen un bajo sino nulo desarrollo personal; El subtipo “desgastado”, en cambio, suele verse reflejado en personas que no se ven reconocidas por sus propios esfuerzos, sienten que no tienen el control sobre los resultados y optan por abandonar sus responsabilidades.

El instrumento utilizado cuenta con un total de 36 ítems, nueve factores de primer orden y tres de segundo orden y emplea una escala de tipo Likert con un intervalo de respuesta que oscila entre 1 (“Totalmente en desacuerdo”) y 7 (“Totalmente de acuerdo”). La consistencia interna, estimada mediante el coeficiente alfa Cronbach es muy alta para todos los factores, así como se puede ver a continuación:

- Subtipo Frenético:
 - Factores de “ambición” ($\alpha=0,8$), “sobrecarga” ($\alpha=0,8$), “implicación” ($\alpha=0,8$).
- Subtipo Sin-desafíos:
 - Factores “indiferencia” ($\alpha=0,8$), “falta de desarrollo” ($\alpha=0,8$), “aburrimiento” ($\alpha=0,8$).
- Subtipo “Desgastado”:
 - Factores de “abandono” ($\alpha=0,7$), falta de control ($\alpha=0,8$), “falta de reconocimiento” ($\alpha=0,8$).

Para medir la empatía disposicional de los participantes en nuestra investigación, se ha utilizado la versión adaptada al español del Cuestionario *Interpersonal Reactivity Index* (Ibidem, Davis, 1980). La versión española del Cuestionario (Anexo 2), (Ibidem, 2003), posee características psicométricas similares a las de la versión original. El mismo se compone de cuatro dimensiones independientes de 7 ítems cada una, cuya consistencia interna, estimada mediante el coeficiente alfa Cronbach (1951), es similar a la versión original (Pérez-Albéniz, 2003). En total, el instrumento se compone de 28 ítems. Las dimensiones arriba mencionadas son las siguientes: fantasía, toma de perspectiva, preocupación empática, y malestar personal.

La dimensión “fantasía” evalúa la propensión de los sujetos a identificarse con personajes ficticios de novelas o películas, la dimensión “toma de perspectiva” denota la capacidad de saber adoptar el punto de vista de los demás, la “preocupación empática” refleja la tendencia de los individuos a sentir compasión o preocupación por los demás, mientras que la dimensión “malestar personal” evalúa si los sujetos sienten o no incomodidad al ser testigos de experiencias desagradables vividas por otros.

Este instrumento emplea una escala de tipo Likert, con un intervalo de respuesta que oscila entre 1 (“No me describe en absoluto”) y 5 (“Me describe muy bien”).

3.2.1 Instrumentos de análisis cualitativo

Se ha procedido con una metodología cualitativa de carácter inductivo, realizada por medio de un análisis de contenido (Riessman, 2008) de las transcripciones de dos grupos de discusión, uno llevado a cabo antes de la intervención para detectar las necesidades de partida del colectivo y las características del mismo y otro desarrollado después de la intervención. A esto se le sumó dos estudios de caso, llevados a cabo después de la intervención. Se incluyó un estudio de casos, a través de entrevistas semi estructuradas a tres participantes.

3.3 Intervención

La intervención consiste en un curso de regulación emocional diseñado específicamente para el colectivo profesional con el que se ha trabajado, según las necesidades evidenciadas por el mismo colectivo, en la primera reunión. El curso se ha dado de forma presencial a intérpretes para los SSPPs de las Asociaciones *Salud entre Culturas* y *Comrade*. ambas ubicadas en la Comunidad de Madrid y cuyo trabajo radica en ofertar servicios de interpretación a usuarios extranjeros, en el ámbito sanitario y jurídico.

La sede del curso ha sido en Madrid, en uno de los espacios utilizados por la Asociación *Salud entre Culturas* para reuniones y talleres para intérpretes.

El curso, ha tenido una duración de 30 horas presenciales y un número aproximado de 80 horas dedicadas por parte de los sujetos a hacer reflexiones, ejercicios y tareas fuera del aula. Las horas presenciales han sido distribuidas en 10 sesiones de duración de 3 horas cada una. Las clases se han llevado a cabo en los meses de mayo-junio 2017.

El primer y último día del curso, los participantes han dedicado una hora de tiempo a rellenar los cuestionarios sobre *empatía*, *inteligencia emocional* y *Burnout*.

Las sesiones han sido divididas en tres partes, una dedicada a la exploración del mundo emocional intrapersonal; una sobre la gestión del cambio a través de dinámicas, ejercicios de relajación y toma de conciencia de los mensajes que mente y cuerpo generan en cada momento y una última parte sobre las relaciones interpersonales, haciendo hincapié en situaciones de trabajo que los participantes generalmente no sabían gestionar para ver cómo podían enfrentarse a las mismas con nuevas miradas y una mayor conciencia de ellos/ellas mismos/as.

Durante todo el curso, los sujetos han llevado a cabo un diario emocional donde poder anotar cada día cómo se sentían, dónde lo sentían, qué tipo de emociones estaban experimentando, cómo las manifestaban y por qué creían que las generaban.

Además, los participantes han podido, en todo momento, volver a escuchar las sesiones, ya que las mismas, bajo su consentimiento escrito, han sido grabadas como pruebas de la intervención y como material de estudio.

3.4 Procedimiento

Los participantes han sido reunidos en un primer grupo de discusión dos meses antes del comienzo de la intervención.

En el primer grupo de discusión, los sujetos han podido comentar detenidamente cuáles eran sus necesidades relacionadas con su trabajo para poder permitir un diseño adecuado de la intervención.

Los sujetos han completado el primer día de sesión y en el último día los cuestionarios utilizados. Los cuestionarios han sido proporcionados en papel y han sido rellenos bajo la supervisión de la primera autora del artículo, que ha sido también la persona encargada de diseñar y llevar a cabo el curso. En el mes de agosto de 2017, se estableció un segundo grupo de discusión, con los mismos participantes, menos los que habían sido excluidos, para evaluar cualitativamente su evolución después de haber finalizado el curso. Durante el mes de septiembre del mismo año, se procedió a la realización de dos entrevistas en profundidad.

En todo momento se ha asegurado la confidencialidad de los datos, se ha pedido permiso para grabar y después transcribir las conversaciones llevadas a cabo en los grupos de discusión y en las entrevistas en profundidad.

4. Resultados

4.1 Resultados cuantitativos

El análisis cuantitativo de los datos ha sido desarrollado por medio de la utilización del programa estadístico SPSS versión 24.0.

Se ha empleado la prueba t para muestras relacionadas para verificar si había cambios significativos entre los resultados de los momentos 1 y 2, es decir antes y después de la intervención. Se han calculado para cada variable dependiente los tamaños del efecto de cara a las comparaciones de las medias entre ambos momentos (pre-test y post-test), utilizando el índice r (Rosenthal, 1991; Rosnow & Rosenthal, 2005; Field, 2009).

La tabla 1. sintetiza las medias y las desviaciones típicas obtenidas por los y las participantes en los tiempos 1 y 2 (pre-test y post-test).

Tabla 1. Puntuaciones medias y desviaciones estándar de las variables de inteligencia emocional y empatía en ambos momentos.

Intérpretes para los SSPPs	Variables	PRETEST (N= 11)		POST-TEST (N= 11)		t	r
		M	DT	M	DT		
FACTORES EQ-I Bar-On	Intrapersonal	3.44	0.50	3.77	0.49	-2.3*	0,59
	Comprensión de sí mismo	3.10	0.91	3.64	0.61	-3.1**	0.70
	Asertividad	2.83	0.81	3.32	0.88	-2.64*	0.64
	Prueba de la realidad	3.53	0.58	3.97	0.56	-3.1**	0.70
	Flexibilidad	3.32	0.74	3.83	0.57	-3.9*	0.78
	Adaptabilidad	3.6	0.47	3.82	0.41	-2.1	0,56
	Relaciones interpersonales	3.75	0.8	3.96	0.7	-2.1	0,56
	Solución de problemas	3.53	0,58	3.97	0.56	-3.14	0,70
	Manejo del estrés	3.5	0.8	3.76	0.77	-2.25*	0.57
	Toma de perspectiva	3.83	0.48	4.40	0.65	-2.9**	0.68

IRI Factors (Interpersonal Reactivity Index)	Preocupación empática	3.45	0.68	3.02	0.41	2.4*	0.61
--	-----------------------	------	------	------	------	------	------

*p .05; **p .01.

Fuente: Bruno e Iborra, 2020

Los datos muestran la existencia de diferencias significativas entre las puntuaciones de los dos momentos de medida para casi todos los factores relativos a la inteligencia emocional y la empatía. Por el contrario, no existen diferencias significativas en relación con los subtipos de *Burnout*. En todas las dimensiones que presentan diferencias significativas, las puntuaciones aumentan significativamente en el momento 2, presentando además unos tamaños del efecto por encima de 0,5. La variable *flexibilidad* es la que tiene el tamaño del efecto más alto (0,78), mientras que las variables adaptabilidad y relaciones interpersonales presentan el tamaño del efecto más bajo (0,57), aun siendo por encima de 0,5. Hay que considerar que la única dimensión en las que las puntuaciones bajan en el momento del post-test es la *preocupación empática* (0,61).

4.2 Resultados cualitativos

Tras el análisis de contenido realizado con las transcripciones del grupo de discusión, una vez finalizada la intervención, destacamos los siguientes resultados:

La mayoría de los y las participantes refieren haber conseguido separar su esfera privada de la laboral tras la intervención. Son comunes este tipo de comentarios:

“Creo que tengo más facilidad para separar el trabajo de la vida personal y cuando me frustro, porque algo no sale como yo esperaba, tengo más capacidad para reflexionar sobre ello y tomármelo con más calma”.

“Sí que me ha ayudado mucho a separar la vida personal y profesional.”

Bueno, sí que he aprendido pues, pues a separar un poco la vida profesional de la vida personal, digamos, que no es el trabajo todo. Esto es toda una gran lección.

Los y las participantes mencionan haber mejorado sus relaciones interpersonales y ser más asertivos/as:

“Yo desde luego sí que he notado mucho cambio porque antes me sentía mal porque directamente no me enfrentaba con nadie, pero sentía una frustración interna. [...] Y luego pues las relaciones muy influidas, en mi trabajo va todo perfectamente, no sé, me siento muy asertiva a la hora de tratar con el resto de personas. Como que todo va perfectamente.”

“Antes era como más egoísta en el sentido de que si tenía una idea de lo que necesitaba, de lo que quería, iba la conversación para imponerla. Ahora consigo escuchar al otro y respetar su opinión. Me parece que ahora que los demás se relacionan conmigo más a gusto que antes y que les caigo mejor y yo también ahora me siento más tranquila cuando converso con los demás.”

“Pero ahora me dejo abiertas las posibilidades de escuchar a otras personas. No me cierro en banda como antes diciendo ‘mira, yo tengo razón y yo quiero que así sea y de otra manera no hay.’”

Bueno, yo creo que ha habido mucho cambio. Sobre todo, que ahora me atrevo más a hablar y tratar de expresar mi opinión. Y también escucho a la gente [...].

La mayoría de los y las participantes sienten, tras la intervención, más calma y paz interior que relacionan con una mejor gestión emocional:

Y luego la tranquilidad, como que la paz, porque quizás antes me comía luego una semana, de sentirme mal, pero ahora mira, ‘tú hiciste lo que pudiste, lo que se podía’.

Y ya ahora con más tranquilidad, más sabiduría, me siento más tranquila, como que me gestiono mejor.

He aprendido a controlar la impulsividad y a estar más tranquila.

Ahora me veo una persona más tranquila. No veo ningún tipo de problemática, solamente un deseo de resolver y realizar las actividades diarias y lo que se presenta.

Seguimos con el análisis de contenido de las dos entrevistas en profundidad, realizadas después de la intervención, destacando los siguientes temas:

Una de las dos personas entrevistadas menciona haber conseguido conectar con sus emociones, conocerse en profundidad y relacionar sensaciones o malestares fisiológicos con elevados niveles de estrés, pudiendo ahora detectar los mismos y rebajarlos, gracias a una mejor comprensión de sí misma.

Ya no es sólo una mejoría anímica, ¿no?, sino que irónicamente fue también una mejoría física de dolores que yo tenía cronificados y que no tenía conciencia de por qué los tenía, pues lo he descubierto. Pues, me he dado cuenta... yo tenía unos calambres en la mano izquierda, [...] y no sabía por qué. Pues, me he dado cuenta que cuando tengo un momento de estrés, a nivel inconsciente, lo que hago es tensar la mano izquierda... [...] Me he dado cuenta de que suelo somatizar en la mano, tensándola. En estos momentos de ansiedad, también lo que me aportó el curso han sido las técnicas de relajación. [...] Entonces me empecé a fijar que, por ejemplo, iba en el tren e iba con el puño cerrado; estaba en un viaje e iba con el puño cerrado. Entonces, en distintos momentos donde no me enteraba, pues yo iba con el puño cerrado... Claro, esto a lo largo de los días te llega a dar calambre, si no te das cuenta de que lo estás tensando todo el rato.

La misma persona refiere haber mejorado mucho su relación interpersonal con su jefe gracias a la intervención y haber vuelto a encontrar la motivación para enfrentar nuevos retos en el trabajo al haber disminuido su nivel de *Burnout*.

*Pues, sobre todo lo que he podido notar ha sido que he pasado de querer irme como fuera, del trabajo en el que estaba, a mejorar totalmente la relación con mi jefe, y esto ha sido en gran parte gracias al curso. De hecho, he conseguido no solo enfrentarme a mi jefe, sino hablar con él, hablarle de cómo yo me sentía y conseguir un cambio de actitud por su parte. [...] Ahora el 2 de noviembre voy a organizar [...] una charla sobre la importancia de trabajar con un intérprete social. Bueno, si yo hubiese tenido que organizar esta charla como hace tres meses, antes de tener el curso, no habría tenido la misma ilusión y motivación que tengo ahora. [...] Y yo sé que toda esta ilusión que tengo de llamar a médicos personalmente no la habría tenido tanto, en el nivel de *Burnout* que yo tenía, por ejemplo, en mayo o en abril.*

En cuanto al *Burnout*, la misma persona refiere que el curso le ha ayudado mucho para entender hasta qué punto estaba quemada y para disminuir su nivel de *Burnout* mediante lo aprendido en el curso.

*En cuanto al *Burnout*, yo creo que hacer el curso marcó un antes y un después porque yo misma transmitía más tranquilidad, o sea, el curso fue como ese trampolín, este empujón que necesitaba para dar el paso, primero para identificar hasta qué punto, para plasmar a través de la encuesta de *Burnout*, hasta qué punto yo estaba harta, eso me ayudó muchísimo a desahogarme... [...]*

Y luego, lo bueno que ha tenido el curso es que a la vez que teníamos el curso, pues yo seguía trabajando, entonces podía aplicar en el día a día lo que íbamos aprendiendo; entonces, por ejemplo, podía utilizar las técnicas de asertividad en el trabajo, usar el diario de las emociones. Y, además, justo mientras que hacíamos el curso, tuve la bronca más fuerte con mi jefe. Por ejemplo, en ese caso pude utilizar todas las técnicas de asertividad que habíamos estado aprendiendo en el curso; además, en general, cada

vez que hablaba con la gente y me relacionaba, podía entender cómo me expresaba, por qué me expresaba de cierta forma, cómo reaccionaba. Podía darme cuenta cuando me enfadaba, por qué me enfadaba, [...] el curso a mí me ha lucido;

En cuanto a saber distinguir la esfera profesional de la personal, la primera entrevistada comenta que el curso le ha servido para aprender a saber diferenciar los contextos y a no llevarse los problemas de los usuarios a casa.

Yo sé perfectamente que fuera del trabajo ya los problemas de los pacientes no se van conmigo. [...] En el contexto del trabajo me enfado, si un trabajador social no quiere acudir a un paciente por su raza, o un enfermero ha sido racista con un paciente, pero yo luego cuando vuelvo a casa no estoy allí pensando a ver qué noche habrá pasado el paciente

El segundo entrevistado sostiene que ha aprendido, por medio de la intervención, a poner límites en el trabajo a los clientes que no entienden bien en qué consiste su labor y que antes del curso le habían amenazado en distintas ocasiones porque no se puso de su parte a la hora de interpretar (muchos usuarios creen que un intérprete es un abogado y no una persona que tiene que traducir todo lo que se diga).

Es que antes, pensaba que si reportaba todo lo que me decía la persona y esta me pedía no hacerlo, era como un chivato o algo así, pero luego me di cuenta que eso es fuera del trabajo. [...] Hay que pararlo en el acto. [...] Sobre todo, intento ignorar lo que me dicen y doy la traducción exacta. [...] Antes de entrar en los juicios, hablo con la gente. Es allí donde ahora intento poner límites.

5. Discusión

Son comunes las investigaciones que demuestran la efectividad de las intervenciones orientadas a mejorar la inteligencia emocional en el contexto laboral. Así por ejemplo Fouad (2007), menciona como variables tales como la adaptabilidad, la capacidad de mantener buenas relaciones, la habilidad de abrirse hacia la novedad y los cambios, predicen el éxito laboral. Sin embargo, encontramos muy pocos estudios realizados con la profesión de los intérpretes para los SSPPs y el desarrollo de su profesión. Una excepción la encontramos en la investigación de Bontempo y Napier (2001) quienes demostraron que la estabilidad emocional influye y predice la calidad de la prestación profesional de los intérpretes para los SSPPs. Todavía son escasas las investigaciones que han demostrado la posibilidad de incrementar los niveles de inteligencia emocional o de empatía a través de un programa de formación.

En este sentido, nuestra investigación es una de las pocas en apuntar no solo que se pueden obtener mejoras por medio de una intervención, sino que además resulta fundamental diseñar una intervención a partir de las necesidades y las características del colectivo profesional con el que se trabaja.

Los resultados cuantitativos muestran que hubo diferencias en los participantes en el programa de intervención, en los factores de inteligencia emocional y de empatía, que mejoraron significativamente tras la intervención. Dichos resultados contribuyen a apoyar los estudios que han demostrado la existencia de una correlación positiva entre altas puntuaciones en las variables de inteligencia emocional y de empatía, haciendo hincapié en que las personas con altos niveles de empatía parecen tener una mejor comprensión de sus propias emociones y de lo que sienten los demás (Davis, 1983; Doherty, 1997; Eisenberg & Miller, 1987; Konrath & Grynberg, 2013). Este último aspecto podría interpretarse de distintas maneras según las circunstancias de cada individuo. Generalmente, tener una alta preocupación empática, por ejemplo, nos ayuda a sentir compasión por los demás, a preocuparnos por las personas menos afortunadas, llevándonos a ser más altruistas, a involucrarnos en actividades de voluntariado o a prestar una ayuda desinteresada a quienes más lo necesiten (Davis, 1983; Grünh, Rebuca,

Diehl, Lumley, & Labouvie-Vief, 2008; Konrath, Ho, & Zarins, 2016). No obstante, para nuestros participantes, tener una alta preocupación empática hacia los y las usuarias a las que suelen atender, les llevó a experimentar síntomas ansioso-depresivos, propios del síndrome de *Burnout*.

La variable *toma de perspectiva*, la capacidad de imaginarse el punto de vista de los demás, y la *preocupación empática*, sentir compasión por los demás, suelen presentar una correlación positiva (Chopik, O'Brien & Konrath, 2017). Como veíamos, en nuestro caso es al revés. Los sujetos incrementaron sus valores en toma de perspectiva, y disminuyeron los de preocupación empática. Esto, contradice nuestra hipótesis de partida. No obstante, teniendo en cuenta las necesidades concretas de los participantes en la investigación, es un resultado comprensible, que muestra la necesidad de contextualizar.

El colectivo con el que se ha intervenido presentaba antes de la intervención problemas de autoestima debido a la infravaloración que sentían por parte del resto de profesionales con los que trabajaban conjuntamente, dificultad en conseguir separar su rol de intérpretes de otros roles como ser un punto de apoyo de los usuarios, su única referencia en los momentos de dificultad, llevándose a casa en muchas ocasiones los problemas de estos, viviendo el dolor del otro como si fuera el suyo.

Por medio de la intervención, en la cual se trabajaron explícitamente estos temas mencionados, se ayudó a los intérpretes a ser conscientes de sí mismos y de su propia experiencia emocional, para diferenciar dicha experiencia propia de las ajenas. Este proceso de diferenciación entre las emociones propias y la de los demás es un proceso emocional básico en la investigación sobre empatía (Decety & Jackson, 2004; Hoffman, 2000; Eisenberg, 2000; Woltin, Corneille, Yzerbyt, & Förster, 2011).

Las variables relacionadas con el síndrome de *Burnout* no obtuvieron diferencias estadísticamente significativas a nivel cuantitativo, pero sí parece, por medio del análisis de las entrevistas en profundidad y los comentarios del grupo de discusión, que los participantes han notado diferencias significativas después de la intervención. En este sentido, sí se cumple parcialmente nuestra hipótesis de partida.

La intervención *ad hoc* llevada a cabo con este grupo de intérpretes para los SSPPs ha puesto de manifiesto la necesidad de seguir llevando a cabo trabajos de intervención con este colectivo y de proporcionar unas intervenciones pensadas específicamente para ellos y sus problemas y características específicas.

6. Conclusiones

Una intervención basada en las necesidades concretas de los participantes puede ser más efectiva que intervenciones generales, a la hora de optimizar la gestión emocional. A partir de esta experiencia planteamos la importancia de seguir llevando a cabo trabajos de intervención con este colectivo de intérpretes para los SSPPs. Procesos tales como la gestión de transiciones al pasar de contextos formales a informales y la objetivación de procesos de toma de perspectiva, no se hubieran trabajado normalmente, pero mostraron ser relevantes para este grupo de intérpretes para los SSPPs. Más allá de estos procesos concretos, este colectivo requiere un apoyo específico a la hora de desempeñar su trabajo.

7. Limitaciones y futuras direcciones

Una limitación del presente estudio ha sido contar con una muestra pequeña de sujetos. Eso se debe a que los intérpretes para los SSPPs, a causa del tipo de trabajo que realizan, necesitan estar disponibles para ejercer su profesión gran parte del día, ya que no cuentan con un horario fijo de trabajo, sino con una flexibilidad horaria, además de poder tener que desplazarse de un

lugar a otro para cubrir las necesidades de los usuarios de los servicios públicos. Por esa razón, si bien muchos profesionales querían en un primer momento participar en la investigación, a la hora de empezar con la misma, no pudieron garantizar su disponibilidad.

Este estudio se propone ser la primera parte de un proyecto más amplio, donde se pretende evaluar distintos tipos de cursos en gestión emocional basados en las necesidades de colectivos profesionales diferentes para poder así comprobar la efectividad de estos tipos de intervenciones, diseñadas a partir de modelos teóricos de inteligencia emocional.

Referencias bibliográficas

- Baistow, K. (1999). *The Emotional and Psychological Impact of Community Interpreting*. Babelea
- Bar-On, R. (1997). *The Bar-On emotional quotient inventory (EQ-I): A test of emotional intelligence*. Multi-Health Systems.
- Bar-On, R., Brown, J., Kirkcaldy, B. y Thome, E., (2000). Emotional expression and implications for occupational stress: an application of the emotional quotient inventory (EQ-I). *Personality and Individual Differences* 28, pp. 1107-1118. [https://doi.org/10.1016/s0191-8869\(99\)00160-9](https://doi.org/10.1016/s0191-8869(99)00160-9)
- Barrett, L. (2006a). Are emotions natural kinds? *Perspective on Psychological Science* 1 (1), pp 28-58. <https://doi.org/10.1111/j.1745-6916.2006.00003.x>
- Barrett, L. (2006b). Solving the emotion paradox: Categorization and the Experience of Emotion. *Personality and Social Psychology Review* 10 (1), pp.20-46. https://doi.org/10.1207/s15327957pspr1001_2
- Barrett, L. (2014). The conceptual Act Theory: A Précis. *Emotion Review* 6 (4), pp.292-297. <https://doi.org/10.1177/1754073914534479>
- Barrett, L., Gross, J., Christensen, T., y Benvenuto, M. (2001). Knowing what you're feeling and knowing what to do about It: Mapping the relation between emotion differentiation and emotion regulation. *Cognition and Emotion* 15 (6), pp.713-724. <https://doi.org/10.1080/02699930143000239>
- Barrett, L., Lindquist, K., y Gendron, M. (2007). Language as context for the perception of emotion. *Trends in Cognitive Science* 11 (8), pp. 327-332. <https://doi.org/10.1016/j.tics.2007.06.003>
- Barrett, L., Mesquita, B., y Gendron, M. (2011). Context in emotion perception. *Current directions in Psychological Science* 20 (5), pp.286-290. <https://doi.org/10.1177/0963721411422522>
- Barrett, L., y Russell, J., (2015). *The Psychological Construction of Emotion*. Guilford Press.
- Bontempo, K. & Malcolm, K. (2012). An ounce of prevention is worth a pound of cure: Educating interpreters about the risk of vicarious trauma in healthcare settings. In Malcolm, K & Swabey, L (Eds) *In our hands: Educating healthcare interpreters*. Gallaudet University Press. Pp.105-130.
- Bontempo, K. y Napier, J. (2001). Evaluating emotional stability as a predictor of interpreter competence and aptitude for interpreting. (2011). *Interpreting*, 13(1), pp.85–105.
- Chopik, W. J., O'Brien, E., & Konrath, S. H. (2017). Differences in empathic concern and perspective taking across 63 countries. *Journal of Cross-Cultural Psychology*, 48(1), 23-38. <https://doi.org/10.1177/0022022116673910>
- Cooper, R., y Sawaf, A. (1997). *Estrategia emocional para ejecutivos*. Martínez Roca.
- Corsellis, A. (2010), *Traducción e interpretación en los servicios públicos. Primeros pasos*. Granada: Comares.

- Davis, M. H. (1983). Measuring individual differences in empathy: Evidence for a multidimensional approach. *J Pers Soc Psychol*, 44(1), 113-126. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.44.1.113>
- Decety, J., & Jackson, P. L. (2004). The functional architecture of human empathy. *Behavioral and Cognitive Neuroscience Reviews*, 3, 71-100. <https://doi.org/10.1177/1534582304267187>
- Doherty, R. W. (1997). The emotional contagion scale: A measure of individual differences. *Journal of Nonverbal Behavior*, 21(2), 131-154.
- Dulewicz, V. y Higgs, M. (1998). Can emotional intelligence be measured and developed? *Leadership & Organization Development Journal* 20 (5), pp. 242-252.
- Eisenberg, N. (2000). Emotion, regulation, and moral development. *Annual Review of Psychology*, 51, 665-697. <https://doi.org/10.1146/annurev.psych.51.1.665>
- Eisenberg, N., & Miller, P. A. (1987). The relation of empathy to prosocial and related behaviors. *Psychological Bulletin*, 101(1), 91-119. <https://doi.org/10.1037/0033-2909.101.1.91>
- Farber, B. (1983). *Stress and Burnout in the Human Service Professions*. Nueva York: Pergamon Press. [https://doi.org/10.1016/0190-7409\(83\)90039-7](https://doi.org/10.1016/0190-7409(83)90039-7)
- Fouad, A. (2007). Work and vocational psychology: Theory, research and applications. *Annual Review of Psychology*, 58, pp. 543-564. <https://doi.org/10.1146/annurev.psych.58.110405.085713>
- Gardner, H. (1983). *Frames of Mind: The Theory of Multiple Intelligences*. New York: Basic Books, p. 496. <https://doi.org/10.1002/pam.4050030422>
- Gardner, L. y Stough, C. (2002). Examining the relationship between leadership and emotional intelligence in senior level managers. *Leadership & Organization Development Journal*, 23 (2), pp. 68-78. <https://doi.org/10.1108/01437730210419198>
- George, J. (1995). Leader positive mood and group performance: the case of customer service. *Journal of Applied Social Psychology* 25, pp. 778-794. <https://doi.org/10.1111/j.1559-1816.1995.tb01775.x>
- George, J. M. (2000). Emotions and Leadership: The Role of Emotional Intelligence. *Human Relations*, 53(8), 1027-1055. doi:10.1177/0018726700538001
- George, J. y Bettenhausen, K. (1990). Understanding prosocial behavior, sales performance, and turnover: a group level analysis in a service context. *Journal of Applied Psychology* 75, pp. 698-709. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.75.6.698>
- Goleman, D. (1995a). *Emotional intelligence*. Bantam.
- Goleman, D. (1995b). *What's your emotional intelligence quotient? You'll soon find out*. Utne Reader, November/December.
- Greenberg, L. (2002). *Emociones: una guía interna*. Paidós.
- Greenberg, L. y Rice, L. (1996). *Facilitando el cambio emocional*. Paidós.
- Grühn, D., Rebucal, K., Diehl, M., Lumley, M., & Labouvie-Vief, G. (2008). Empathy across the adult lifespan: Longitudinal and experience-sampling findings. *Emotion*, 8(6), 753-765. <https://doi.org/10.1037/a0014123>
- Higgs, M., y Rowland, D. (2002). Does it need emotional intelligence to lead change? *Journal of General Management* 27, pp. 62-76. <https://doi.org/10.1177/030630700202700301>
- Hoffman, M. L. (2000). *Empathy and moral development: Implications for caring and justice*. New York: Cambridge University Press. <https://doi.org/10.1017/cbo9780511805851>
- Iborra, A., Ríos, M., Martínez, C. y McWhirter, J. (2008). Becoming a professional: Comparing four interventions to promote an identity change. *Contextos Clínicos*, 1 (2), pp.93-105. <https://doi.org/10.4013/ctc.20082.05>

- Jamali, D., Sidani, Y., y Abu-Zaki, D. (2008). Emotional intelligence and management development implications. Insights from the Lebanese context. *Journal of Management Development* 27 (3), pp. 348-360. <https://doi.org/10.1108/02621710810858641>
- Jiménez Ivar, A. (2002). Variedades de interpretación: modalidades y tipos. *Hermeneus. Revista de traducción e interpretación*, 4, pp.1-15
- Jordan, P., Ashkanasy, N. y Hartel, C. (2002). Emotional intelligence as moderator of emotional and behavioral reactions to job insecurity. *Academy of Management Review* 27, pp. 361-371. <https://doi.org/10.2307/4134384>
- Koman, E. y Wolff, S. (2008). Emotional intelligence competencies in the team and team leader: A multi-level examination of the impact of emotional intelligence on team performance. *Journal of Management Development*, 27 (1), pp. 55-75. <https://doi.org/10.1108/02621710810840767>
- Konrath, S., Falk, E., Fuhrel-Forbis, A., Liu, M., Swain, J., Tolman, R., . . . Walton, M. (2015). Can text messages increase empathy and prosocial behavior? The development and initial validation of Text to Connect. *PLoS ONE*, 10(9), e0137585. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0137585>
- Konrath, S. H., & Grynberg, D. (2013). The Positive (and Negative) Psychology of Empathy. In D. Watt & J. Panksepp (Eds.), *The Neurobiology and Psychology of Empathy*. Nova Science Publishers Incorporated. Retrieved from http://www.ipearlab.org/media/publications/Konrath_Grynberg_2013.pdf
- Konrath, S., Ho, M.-H., & Zarins, S. (2016). The strategic helper: Narcissism and prosocial motives and behaviors. *Current Psychology: A Journal for Diverse Perspectives on Diverse Psychological Issues*, 35(2), 182–194. <https://doi.org/10.1007/s12144-016-9417-3>.
- Law, K., Wong, C., Huang, G., y Li, X. (2008). The effects of emotional intelligence on job performance and life satisfaction for the research and development scientists in China. *Asia Pacific Journal Management* (25), pp. 51-69. <https://doi.org/10.1007/s10490-007-9062-3>
- Lopes, P., Côte, S., y Salovey, P. (2007). Un modelo de habilidad de la inteligencia emocional: implicaciones para la evaluación y el entrenamiento. En J. M. Mestre Navas y P. Fernández Berrocal (coords). *Manual de inteligencia Emocional*, pp. 21-45. Madrid: Ediciones Pirámide.
- Loutan, L., Farinelli, T. & Pampallona, S. (1999). “Medical interpreters have feelings too”, en *Sozial und Präventivmedizin* (44,) pp. 280-282
- McWhirter, J. (2000a). Re-Modelling NLP. Part Six: Understanding Change. *Rapport*, 48, pp. 1-16.
- McWhirter, J. (2000b). Re-Modelling NLP. Part Seven: Facilitating Change. *Rapport*, 49, pp. 53-57.
- McWhirter, J. (2001a). Re-Modelling NLP. Part Eight: Performing Change. *Rapport*, 50, pp. 53-56.
- McWhirter, J. (2001b). ReModelling NLP. Part Nine: Organising Change. *Rapport*, 51, pp. 37-41.
- Montero-Marín, J., García-Campayo, J., Fajó-Pascual, M., Carrasco, J., Gascón, S. y Mayoral-Cleries, F. (2011). Factores de riesgo sociodemográficos y laborales asociados con el desarrollo de diferentes tipos de agotamiento: la Universidad de la sección transversal de Zaragoza estudio. *Psiquiatría BMC* 11 (1). <https://doi.org/10.1186/1471-244x-11-49>
- Navarro Moreno, S. (2012). *Interpretación en los Servicios Públicos. Impacto Psicológico y Emocional en el Intérprete. Análisis de Casos y Situaciones*. [Trabajo fin de máster no publicado]. Universidad de Alcalá.

- Nikolaou, I. y Tsaousis, I. (2002). Emotional intelligence and occupational stress. *The International Journal of Organizational Analysis* 10 (4), pp. 327-342. <https://doi.org/10.1108/eb028956>
- Parrilla Gomez, Laura & Solís, M. (2020). El estrés en la Interpretación para los Servicios Públicos: Protocolo de actuación y estrategias para la formación de intérpretes. *Lebende Sprachen*. 65. 104-135. 10.1515/les-2020-0005.
- Pérez Rodríguez, B. (2011). *El impacto emocional y psicológico de los intérpretes en los servicios públicos*. [Trabajo Fin de Máster.] Universidad de Alcalá
- Prati, L., Douglas, C., Ferris, G., Ammeter, A., y Buckley, M. (2003). Emotional intelligence, leadership effectiveness and team outcomes. *The International Journal of Organizational Analysis* 11 (1), pp. 21-40. <https://doi.org/10.1108/eb028961>
- Riessman CK (2008) *Narrative Methods for the Human Sciences*. SAGE.
- Salgado, Jesus F. (1997). The five-factor model of personality and job performance on the European community. *Journal of Applied Psychology*, 82 (1), pp. 30-43. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.82.1.30>
- Sváková, Z. (2013). Estrés y el impacto emocional de los intérpretes en los servicios públicos. In Valero-Garcés, C. & Cedillo Corrochano, C. *La comunicación en el ámbito médico-sanitario Communicating in the healthcare setting*, pp. 10-11. Alcalá de Henares: Universidad de Alcalá de Henares, Servicio de Publicaciones.
- Ugarriza, N., y Pajares, L. (2005). La evaluación de la inteligencia emocional a través del inventario de BarOn ICE: NA, en una muestra de niños y adolescentes. *Persona*, 8, pp. 11-58. <https://doi.org/10.26439/persona2005.n008.893>
- Valero-Garcés, C., (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* 13, pp.141-154.
- Valero-Garcés, C., (2008) *Formas de mediación intercultural. Traducción e interpretación en los servicios públicos. Conceptos, datos, situaciones y práctica*. Granada: Comares.
- Vallés, A. (2005). *El desarrollo de la inteligencia emocional*. Benacantil.
- Vallés, A. y Vallés, C. (1999). *Desarrollando la inteligencia emocional*. Madrid: EOS.
- Vargas Urpi, M. (2009) *La interpretació social: Estat de la qüestió. El cas de la col·lectiu xinès: especificitats i reptes. Treball de recerca del màster oficial de Recerca en Àsia Oriental contemporània..* [Trabajo de investigación] <http://www.recercat.net/handle/2072/40649>
- Weisinger, H. (1998). *Emotional Intelligence at Work*. Jossey-Bass.
- Woltin, K., Corneille, O., Yzerbyt, V., & Forster, J. (2011). Narrowing down to open up for others: Empathic concern is enhanced by inducing detailed processing. *PsycEXTRA Dataset*. <https://doi.org/10.1037/e527772014-257>
- Wasko, M. (2009). *El impacto emocional del trabajo del intérprete en los servicios públicos sanitarios: retos y necesidades*. [Trabajo Fin de Máster]. Universidad de Alcalá.

Anexo 1

Evaluación de la inteligencia Emocional a través del inventario BarOn ICE

Este cuestionario contiene una serie de frases que permiten hacer una descripción de ti mismo(a). Para ello, debes indicar en qué medida cada una de las oraciones que aparecen a continuación es verdadera, de acuerdo a cómo te sientes, piensas o actúas la mayoría de las veces. Hay cinco respuestas por cada frase.

1. Rara vez o nunca es mi caso
2. Pocas veces es mi caso
3. A veces es mi caso

4. Muchas veces es mi caso

5. Con mucha frecuencia o siempre es mi caso.

Si alguna de las frases no tiene que ver contigo, igualmente responde teniendo en cuenta cómo te sentirías, pensarías o actuarías si estuvieras en esa situación. Notarás que algunas frases no te proporcionan toda la información necesaria; aunque no estés seguro(a), selecciona la respuesta más adecuada para ti. No hay respuestas “buenas” o “malas”. Responde honesta y sinceramente de acuerdo a cómo eres, NO cómo te gustaría ser, no cómo te gustaría que otros te vieran. NO hay límite de tiempo, pero, por favor, trabaja con rapidez y asegúrate de responder a TODAS las oraciones.

Oración	Rara vez o nunca es mi caso	Pocas veces es mi caso	A veces es mi caso	Muchas veces es mi caso	Con mucha frecuencia o siempre es mi caso
1. Para superar las dificultades que se me presentan actúo paso a paso					
2. Es duro para mí disfrutar de la vida					
3. Prefiero un trabajo en el que se me diga casi todo lo que tengo que hacer					
4. Sé cómo enfrentar los problemas más desagradables					
5. Me agradan las personas que conozco					
6. Trato de valorar y darle el mejor sentido a mi vida					
7. Me resulta relativamente fácil expresar mis sentimientos					
8. Trato de ser realista, no me gusta fantasear ni soñar despierto/a					
9. Reconozco con facilidad mis emociones					
10. Soy incapaz de demostrar afecto					
11. Me siento seguro/a de mí mismo/a en la mayoría de las situaciones					
12. Tengo la sensación de que algo no está bien en mi cabeza					
13. Tengo problemas para controlarme cuando me enojo.					
14. Me resulta difícil comenzar cosas nuevas					
15. Cuando enfrento una situación difícil me gusta reunir toda la información que pueda sobre ella					
16. Me gusta ayudar a la gente					
17. Me es difícil sonreír					
18. Soy incapaz de comprender cómo se sienten los demás					
19. Cuando trabajo con otros tiendo a confiar más en sus ideas que en las mías					
20. Creo que puedo controlarme en situaciones muy difíciles					
21. Realmente no sé para que soy bueno/a					
22. No soy capaz de expresar mis ideas					
23. Me es difícil compartir mis sentimientos más íntimos con los demás					
24. No tengo confianza en mí mismo/a					
25. Creo que he perdido la cabeza					
26. Soy optimista en la mayoría de las cosas que hago					
27. Cuando comienzo a hablar me resulta difícil detenerme					

28. En general, me resulta difícil adaptarme					
29. Me gusta tener una visión general de un problema antes de intentar solucionarlo					
30. No me molesta aprovecharme de los demás, especialmente si se lo merecen					
31. Soy una persona bastante alegre y optimista					
32. Prefiero que otros tomen decisiones por mí					
33. Puedo manejar situaciones de estrés, sin ponerme demasiado nervioso					
34. Pienso bien de las personas					
35. Me es difícil entender cómo me siento					
36. He logrado muy poco en los últimos años					
37. Cuando estoy enojado/a con alguien se lo puedo decir					
38. He tenido experiencias extrañas que no puedo explicar					
39. Me resulta fácil hacer amigo/as					
40. Me tengo mucho respeto					
41. Hago cosas muy raras					
42. Soy impulsivo/a, y eso me trae problemas					
43. Me resulta difícil cambiar de opinión					
44. Soy bueno/a para comprender los sentimientos de las personas					
45. Lo primero que hago cuando tengo un problema es detenerme a pensar					
46. A la gente le resulta difícil confiar en mí					
47. Estoy contento/a con mi vida					
48. Me resulta difícil tomar decisiones por mí mismo					
49. No puedo soportar el estrés					
50. En mi vida no hago nada malo					
51. No disfruto lo que hago					
52. Me resulta difícil expresar mis sentimientos más íntimos					
53. La gente no comprende mi manera de pensar					
54. Generalmente espero lo mejor					
55. Mis amigos me confían sus intimidades					
56. No me siento bien conmigo mismo/a					
57. Percibo cosas extrañas que los demás no ven					
58. La gente me dice que baje el tono de voz cuando discuto					
59. Me resulta fácil adaptarme a situaciones nuevas					
60. Cuando intento resolver un problema analizo todas las posibles soluciones y luego escojo la que considero mejor					
61. Me detendría y ayudaría a un niño que llora por encontrar a sus padres, aun cuando tuviese algo que hacer en ese momento					
62. Soy una persona divertida					
63. Soy consciente de cómo me siento					
64. Siento que me resulta difícil controlar mi ansiedad					
65. Nada me perturba					
66. No me entusiasman mucho mis intereses					
67. Cuando estoy en desacuerdo con alguien soy capaz de decirselo					
68. Tengo tendencia a fantasear y a perder contacto con lo que ocurre a mi alrededor					
69. Me es difícil llevarme con los demás					
70. Me resulta difícil aceptarme tal y como soy					
71. Me siento como si estuviera separado/a de mi cuerpo					

72. Me importa lo que puede suceder a los demás					
73. Soy impaciente					
74. Puedo cambiar mis viejas costumbres					
75. Me resulta difícil escoger la mejor solución cuando tengo que resolver un problema					
76. Si pudiera violar la ley sin pagar las consecuencias, lo haría en determinadas situaciones					
77. Me deprimó					
78. Sé cómo mantener la calma en situaciones difíciles					
79. Nunca he mentado					
80. En general me siento motivado/a para continuar adelante, incluso cuando las cosas se ponen difíciles					
81. Trato de continuar y desarrollar aquellas cosas que me divierten					
82. Me resulta difícil decir "no" aunque tenga el deseo de hacerlo					
83. Me dejo llevar por mi imaginación y mi fantasía					
84. Mis relaciones más cercanas significan mucho, tanto para mí como para mis amigos					
85. Me siento feliz con el tipo de persona que soy					
86. Tengo reacciones fuertes, intensas, que son difíciles de controlar					
87. En general, me resulta difícil realizar cambios en mi vida cotidiana					
88. Soy consciente de lo que me está pasando, aun cuando estoy alterado/a					
89. Para poder resolver una situación que se presenta, analizo todas las posibilidades existentes					
90. Soy capaz de respetar a los demás					
91. No estoy muy contento/a con mi vida					
92. Prefiero seguir a otros a ser líder					
93. Me resulta difícil enfrentar las cosas desagradables de la vida					
94. Nunca he violado la ley					
95. Disfruto de las cosas que me interesan					
96. Me resulta relativamente fácil decirle a la gente lo que pienso					
97. Tiendo a exagerar					
98. Soy sensible a los sentimientos de las otras personas					
99. Mantengo buenas relaciones con los demás					
100. Estoy contento/a con mi cuerpo					
101. Soy una persona muy extraña					
102. Soy impulsivo/a					
103. Me resulta difícil cambiar mis costumbres					
104. Considero que es muy importante ser un/a ciudadano/a que respeta la ley					
105. Disfruto las vacaciones y los fines de semana					
106. En general tengo una actitud positiva para todo, aun cuando surgen problemas					
107. Tengo tendencia a depender de otros					
108. Creo en mi capacidad para manejar los problemas más difíciles					
109. No me siento avergonzado/a por nada que he hecho hasta ahora					
110. Trato de aprovechar al máximo las cosas que me gustan y me divierten					
111. Los demás piensan que no me hago valer, que me falta firmeza					

112. Soy capaz de dejar de fantasear para volver a ponerme en contacto con la realidad					
113. Los demás opinan que soy una persona sociable					
114. Estoy contento/a con la forma en la que me veo					
115. Tengo pensamientos extraños que los demás no logran entender					
116. Me es difícil describir lo que siento					
117. Tengo mal carácter					
118. Por lo general, me trabo cuando pienso acerca de las diferentes maneras de resolver un problema					
119. Me es difícil ver sufrir a la gente					
120. Me gusta divertirme					
121. Me parece que necesito de los demás más de lo que ellos me necesitan					
122. Me pongo ansioso/a					
123. No tengo días malos					
124. Intento no herir los sentimientos de los demás					
125. No tengo una buena idea de lo que quiero en la vida					
126. Me es difícil hacer valer mis derechos					
127. Me es difícil ser realista					
128. No mantengo relación con mis amistades					
129. Haciendo un balance de mis puntos positivos y negativos me siento bien conmigo mismo/a					
130. Tengo la tendencia a explotar de cólera fácilmente					
131. Si me viera obligado/a a dejar mi casa actual, me sería difícil adaptarme nuevamente					
132. En general, cuando comienzo algo nuevo tengo la sensación de que voy a fracasar					
133. He respondido sincera y honestamente a las frases anteriores					

Anexo 2

Evaluación factores de empatía a través del interpersonal Reactivity Index

Las siguientes oraciones se refieren a tus pensamientos y sentimientos en distintas situaciones.

Por cada oración, indique cómo se siente identificado/a, eligiendo apropiadamente una letra entre A-B-C-D-E, donde cada letra corresponde a un valor de la escala que a continuación se menciona. Antes de contestar lea cada oración detenidamente.

Escala de respuestas:

A: No me describe en absoluto

E: Me describe muy bien

Ponga al lado de cada frase la letra que más le corresponde. Trate de contestar de la manera más honesta posible. Gracias

Oración	Letra correspondiente
1. Con cierta frecuencia sueño despierto y fantaseo sobre cosas que podrían pasarme.	

2. A menudo tengo sentimientos de compasión y preocupación hacia gente menos afortunada que yo	
3. A veces encuentro difícil ver las cosas desde el punto de vista de otros	
4. A veces no me dan mucha lástima otras personas cuando tienen problemas	
5. Realmente me siento «metido» en los sentimientos de los personajes de una novela	
6. En situaciones de emergencia, me siento aprensivo e incómodo	
7. Generalmente soy objetivo cuando veo una película o una obra de teatro y no me suelo «meter» completamente en ella	
8. En un desacuerdo con otros, trato de ver las cosas desde el punto de vista de los demás antes de tomar una decisión	
9. Cuando veo que se aprovechan de alguien, siento necesidad de protegerle	
10. A veces me siento indefenso/a cuando estoy en medio de una situación muy emotiva.	
11. A veces intento entender mejor a mis amigos imaginando cómo ven las cosas desde su perspectiva	
12. Es raro que yo me «meta» mucho en un buen libro o en una película	
13. Cuando veo que alguien se hace daño, tiendo a permanecer tranquilo	
14. Las desgracias de otros no suelen angustiarme mucho	
15. Si estoy seguro/a de que tengo la razón en algo, no pierdo mucho tiempo escuchando los argumentos de otras personas	
16. Después de ver una obra de teatro o una película, me siento como si fuese uno de los protagonistas	
17. Me asusta estar en una situación emocional tensa	
18. Cuando veo que alguien está siendo tratado injustamente, no suelo sentir mucha pena por él	
19. Generalmente soy bastante efectivo/a afrontando emergencias	
20. A menudo me conmueven las cosas que veo que pasan	
21. Creo que todas las cuestiones se pueden ver desde dos perspectivas e intento considerar ambas	
22. Me describiría como una persona bastante sensible	
23. Cuando veo una buena película, puedo ponerme muy fácilmente en el lugar del protagonista	
24. Tiendo a perder el control en las emergencias	

25. Cuando estoy molesto con alguien, generalmente trato de «ponerme en su pellejo» durante un tiempo	
26. Cuando estoy leyendo una novela o historia interesante, imagino cómo me sentiría si me estuviera pasando lo que ocurre en la historia	
27. Cuando veo a alguien en una emergencia que necesita ayuda, pierdo el control	
28. Antes de criticar a alguien, intento imaginar cómo me sentiría yo si estuviera en su lugar	

Anexo 3

Evaluación subtipos de Burnout a través del Burnout Clinical Subtypes Questionnaire

Puntúa las siguientes afirmaciones según la escala que se muestra a continuación:

1. Tengo la necesidad de obtener grandes triunfos en el trabajo.

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

2. Creo que invierto más de lo saludable en mi dedicación al trabajo.

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

3. En el trabajo, invierto todo el esfuerzo necesario hasta superar las dificultades.

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

4. Ambiciono la obtención de grandes resultados en el trabajo.

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

5. Descuido mi vida personal al perseguir grandes objetivos en el trabajo.

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

6. Me involucro con gran esfuerzo en la solución de los problemas del trabajo.

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

7. Siento la necesidad de abordar grandes metas en el trabajo.

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

8. Arriesgo mi salud en la persecución de buenos resultados en el trabajo.

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

9. Si en el trabajo no logro el resultado esperado, me empeño más para alcanzarlo.

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

10. Tengo una fuerte necesidad de grandes logros en el trabajo.

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

11. Ignoro mis propias necesidades por cumplir con las demandas del trabajo.

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

12. Ante las dificultades en el trabajo reacciono con mayor participación.

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

13. Me siento indiferente y con poca inclinación hacia mi trabajo.

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

14. Me gustaría dedicarme a otro trabajo que planteara mayores desafíos a mi capacidad.

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

15. Siento que mi trabajo es mecánico y rutinario.

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

16. Tengo poco interés por las tareas de mi puesto de trabajo.

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

17. Siento que mi actividad laboral es un freno para el desarrollo de mis capacidades.

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

18. Mi trabajo me ofrece poca variedad de actividades.

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

19. No tengo ilusión por mi actividad laboral.

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

20. Me gustaría desempeñar otro trabajo en el que pudiera desarrollar mejor mi talento.

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

21. Estoy descontento/a en mi trabajo por la monotonía de las tareas.

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

22. En el trabajo me comporto con despreocupación y desgana.

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

23. Mi trabajo no me ofrece oportunidades para el desarrollo de mis aptitudes.

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

24. Me siento aburrido/a en el trabajo.

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

25. Quienes demandan mi servicio no muestran aprecio ni gratitud por mis esfuerzos.

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

26. Cuando las cosas del trabajo no salen del todo bien, dejo de esforzarme.

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

27. Me siento impotente en muchas situaciones de mi trabajo.

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

28. El reconocimiento profesional no depende de lo que uno se esfuerce en el trabajo.

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

29. Me rindo como respuesta a las dificultades en el trabajo.

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

30. Me siento indefenso/a ante algunas situaciones de mi trabajo.

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

31. En la organización donde trabajo no se tienen en cuenta el esfuerzo y la dedicación.

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

32. Abandono ante cualquier dificultad en las tareas de mi trabajo.

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

33. Siento que se escapan de mi control los resultados de mi trabajo.

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

34. Pienso que mi dedicación en el trabajo no se ve reconocida.

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

35. Cuando el esfuerzo invertido en el trabajo no es suficiente, me doy por vencido/a.

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

36. En mi trabajo trato con muchas situaciones que están fuera de mi control.

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

Date of reception/Fecha de recepción: 02/11/2020

Date of acceptance/Fecha de aceptación: 20/11/2020

How to cite this article?/ ¿Cómo citar este artículo?

Bruno, Luana e Iborra Cuéllar, A. (2021) Un programa de intervención para fomentar la gestión emocional en un grupo de intérpretes sociales. *FITISPos-International Journal*, 8(1), 43-65. <https://doi.org/10.37536/FITISPos-IJ.2021.8.1.269>