



Título: Un programa de intervención para fomentar la gestión emocional en un grupo de intérpretes sociales

Autores: Bruno L.; Iborra, A.

Departamento: Ciencias de la Educación, Universidad de Alcalá, Alcalá de Henares, España

E-mail: luana.bruno@uah.es

Palabras clave: programa de intervención, intérpretes sociales, *burnout*, empatía, inteligencia emocional.

Resumen

Introducción:

Los intérpretes sociales son un colectivo profesional que trabaja 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 profesionales con los que trabajan desconocen e infravaloran su labor. Como consecuencia experimentan normalmente síntomas relacionados con ansiedad, ataques de pánico, y depresión.

Objetivos:

- Diseñar un curso de gestión emocional pensado y desarrollado específicamente para un grupo de intérpretes sociales que constituyó la muestra de nuestra investigación.
- Evaluar el efecto de la intervención combinando información cuantitativa y cualitativa.
- Evaluar el programa de intervención caracterizado por una metodología de aprendizaje experiencial centrado en procesos de gestión emocional.

Método:

- El estudio llevó a cabo un diseño de grupo único cuasi-experimental del tipo pre-test-post-test. Los datos iniciales se tomaron en marzo de 2017 y los datos finales en julio de 2017.
- La muestra estuvo constituida por un grupo de 11 intérpretes sociales, contactados por medio de las Asociaciones de intérpretes *Salud entre Culturas* y *Comrade*, que aceptaron voluntariamente participar en la investigación. La intervención tuvo lugar a lo largo de 10 sesiones de tres horas de duración cada una. Transcurridas cinco semanas, se realizó un seguimiento mediante dos grupos de discusión y tres entrevistas en profundidad.
- Los instrumentos empleados fueron:
 1. Cuestionario de Inteligencia Emocional: Bar-On ICE.
 2. Cuestionario para evaluar subtipos en el síndrome de Burnout: BQSQ-36
 3. Cuestionario para evaluar procesos de empatía: *Interpersonal Reactivity Index (IRI)*

Resultados:

1. La mayoría de los factores de inteligencia emocional presentaron diferencias estadísticamente significativas comparando el pre-test con el post-test, a favor de este último.
2. Se mostraron diferencias estadísticamente significativas en las variables toma de perspectiva y preocupación empática. Los participantes incrementaron sus puntuaciones en toma de perspectiva, disminuyendo su puntuación en preocupación empática.
3. Las variables relacionadas con el síndrome de estar quemado, no obtuvieron diferencias estadísticamente significativas.
4. Tanto el análisis de las entrevistas grupales como de las entrevistas individuales informan de una clara mejora en su vida profesional y personal atribuida directamente a la intervención.

Conclusiones:

Una intervención basada en la detección de las necesidades concretas de los participantes, demostró ser efectiva a la hora de incrementar sus recursos a la hora de gestionar sus emociones. Se discute la necesidad de diseñar intervenciones específicamente adaptadas a las poblaciones con las que se trabaja. Procesos tales como la gestión de transiciones al pasar de contextos formales a informales y la objetivación de procesos de toma de perspectiva, se discuten en relación a la bibliografía sobre intervención desde modelos de inteligencia emocional.

Title:

An intervention program to increase the emotional management of a group of social interpreters

Authors: Bruno, L.; Iborra, A.

Department: Science of Education, University of Alcalá de Henares, Alcalá de Henares, Spain

E-mail luana.bruno@uah.es

Key Words: intervention program, social interpreters, burnout, empathy, emotional intelligence

Abstract:

Introduction:

Social interpreters are a group of professionals that works on a daily basis in emergency situations. Their tasks include but are not limited to dealing directly with foreign users who need to turn to Public Services for different medical, administrative or legal needs. In their daily work, these specialists face two main problems: managing empathy with the users they take care of, and, at the same time, noticing how the rest of the professionals they work with are unaware and underestimate their tasks. As a result, they normally experience anxiety symptoms, panic attacks, and depression.

Objectives:

- Design an emotional management course designed and developed specifically for a group of social interpreters whom were the sample of our research.
- Evaluate the effect of the intervention combining quantitative and qualitative information.
- Evaluate the intervention program characterized by an experiential learning methodology focused on emotional management processes.

Method:

- A quasi-experimental design (pre-test/ post-test type) has been developed for this Study, which has been carried out with a single group. The initial data was gathered in March 2017 and the final data was gathered in July 2017.
- The sample was made up of a group of 11 social interpreters, contacted through the Associations *Salud entre Culturas* and *Comrade*, whom voluntarily agreed to participate in the research study. The intervention took place over 10 sessions of three hours each. After five weeks, a supervision was carried out through two discussion groups and three in-depth interviews were carried out.
- The instruments employed include the following:
 1. An Emotional Intelligence Questionnaire: Bar-On ICE.
 2. A Burnout Clinical Subtype Questionnaire (BCSQ-36)
 3. A Questionnaire to evaluate empathy processes: Interpersonal Reactivity Index (IRI)

Results:

1. There were significant differences statistically in most emotional intelligence factors explored, having compared the pre-test with the post-test. The latter showed better results.
2. The significant differences were shown in the following variables: perspective and empathic concern. Participants increased their scores in perspective taking, while at the same time decreasing their empathic concern score.
3. The variables related to Burnout's clinical subtypes, however, did not obtain statistically significant differences.
4. Both the analysis of the group interviews and the individual interviews reported a clear improvement in both professional and personal lives of the participants of the Study. The improvement is directly attributed to the intervention

Conclusions:

An intervention based on the detection of the participants' specific needs, proved to be effective to increase their way to manage emotions. The need to design interventions specifically adapted to the people they work with is discussed. Processes such as the management of transitions from formal to informal contexts and the objectification of perspective-taking processes are discussed in relation to the literature consulted for the intervention based on emotional intelligence models.