

La satisfacció laboral i el burnout en el col·lectiu d'interprets de llengua de signes a Espanya



Lidia Fos Rodríguez

Tutor: Dr. Joan Boada-Grau

Màster Universitari en Direcció i Gestió de Recursos Humans

Universitat Oberta de Catalunya. Curs 2022-2023

Agraïments

Al meu tutor, per la seva guia durant aquests mesos.

A la meva família i amistats, per ajudar-me a avançar sempre que ho he necessitat.

A totes les participants, sense les seves respostes aquest treball no hagués estat possible.

Índex

| | |
|--|-----------|
| Índex | |
| Resum i paraules clau | |
| 1. Introducció | 1 |
| 2. Fonaments teòrics | 4 |
| 3. Objectius | 7 |
| 4. Metodologia | 8 |
| 4.1. Participants | 9 |
| 4.2. Instruments | 12 |
| 4.2.1. Qüestionari sociolaboral i demogràfic | 12 |
| 4.2.2. Qüestionari per mesurar la satisfacció laboral | 14 |
| 4.2.3. Qüestionari per mesurar el burnout | 14 |
| 4.3. Procediment | 15 |
| 4.4. Anàlisi de dades | 16 |
| 5. Resultats | 18 |
| 6. Conclusions, limitacions i estudis futurs que es plantegen | 21 |
| 7. Bibliografia | 26 |
| 8. Annexos | 29 |
| 8.1. Llistat de taules | 29 |
| 8.2. Annex 1. Qüestionaris | 30 |
| 8.3. Annex 2. Respostes | 33 |
| 9. Aprenentatges realitzats | 34 |

Resum i paraules clau

La interpretació de llengua de signes és una professió relativament nova i a l'estat espanyol hi ha poques investigacions en l'àmbit organitzacional. Així, l'objectiu d'aquest treball ha estat estudiar la relació entre la satisfacció laboral i el burnout en les intèrprets de llengua de signes d'Espanya.

L'estudi s'ha fet a un total de 109 professionals en actiu i els instruments que s'han fet servir han estat una enquesta de dades personals, el qüestionari de Meliá i Peiró (satisfacció laboral) i l'escala de Maslach (burnout).

S'ha comprovat que un 42,28 % de les participants té alts nivells d'insatisfacció laboral. Al mateix temps, un 34,86 % i un 29,36 % presenten altes puntuacions d'esgotament i cinisme, respectivament. En canvi, només un 11,93 % tenia alts nivells d'ineficàcia professional.

L'estudi estadístic ha permès concloure que l'esgotament i el cinisme tenen relació significativa amb la satisfacció laboral; i que les variables sociolaborals i demogràfiques estudiades no influeixen en la satisfacció laboral en el col·lectiu d'intèrprets de llengua de signes a Espanya. No obstant això, és només l'esgotament la variable que determina els canvis en els nivells de satisfacció laboral.

Paraules clau: Satisfacció laboral. Burnout. Esgotament. Cinisme. Intèrpret de llengua de signes.

Abstract and key words

Sign language interpreting is a relatively new profession; moreover, we can find a small number of research studies in companies and business sector. Therefore, the main goal of this study is to examine the relationship between job satisfaction and the burnout suffered by sign language interpreters in Spain.

The current study has evaluated an amount of 109 active professionals through a personal information survey, Meliá and Peiró questionnaire (job satisfaction) and Maslach Burnout Inventory (burnout).

As a result, it is possible to prove that the 42,28% of the participants deal with high levels of job dissatisfaction. Additionally, the 34,86% and the 29,36% of the survey respondents present high scores regarding emotional exhaustion and depersonalization, respectively.

However, only the 11,93% of the participants show a high degree of personal accomplishment.

This statistic study can conclude that a significant relationship was revealed between emotional exhaustion and depersonalization concerning job satisfaction. It is also possible to assume that occupational and demographic variable values are not having an influence on job satisfaction regarding sign language interpreters in Spain. Nevertheless, emotional exhaustion is the only variable value that modify job satisfaction level.

Key words: Job satisfaction. Burnout. Emotional exhaustion. Depersonalization. Personal accomplishment. Sign language interpreter.

1. Introducció

Aquest treball té com a punt de partença el sector de la interpretació de la llengua de signes. Com a professió és relativament nova, ja que fins al 1996 no existien estudis reglats. Va ser a partir del Reial Decret 2060/1995 (Espanya, 1995) quan les professionals van poder cursar uns estudis que els atorguessin una titulació. Per tant, fins al 1998, a Espanya no hi havia professionals exercint aquesta professió que tinguessin una titulació relativa a una formació reglada.

Així, des del 1998 fins al 2016, cada any es titulaven professionals amb el cicle formatiu de grau superior d'interpretació de llengua de signes. Ara bé, a Catalunya, a la Universitat Pompeu Fabra, des del 2014 s'han titulat anualment promocions del Grau de Traducció i Interpretació, on una de les llengües és la llengua de signes catalana. És important especificar la llengua de signes, ja que a l'estat n'hi ha dues de reconegudes (Espanya, 2007): la llengua de signes espanyola (LSE) i la llengua de signes catalana (LSC).

Va ser el 2015 quan es va establir que, a partir de l'any següent, la formació d'interpretació de llengua de signes passaria a ser de nivell 4. Actualment, només dues universitats ofereixen aquests estudis: la Universitat Pompeu Fabra manté la formació que ja tenia i la Universidad Rey Juan Carlos (que ofereix un grau on s'inclouen les dues llengües de signes reconegudes a l'estat), on s'han titulat interprets de llengua de signes des de l'any 2014.

Comprendre aquesta situació és especialment important per entendre la casuística del mercat laboral. Abans de l'existència dels estudis reglats, eren els familiars, especialment els fills i les filles de les persones sordes els qui feien tasques d'interpretació. Des d'aquesta perspectiva, la d'una persona ajudant a una altra amb discapacitat, es podria dir que la interpretació de llengua de signes és una feina de l'àmbit social. I, en aquest sentit, els resultats de professions properes, com la de treball social, podrien ser extrapolables al col·lectiu d'interprets de llengua de signes.

Ara bé, cal reflexionar sobre les característiques de la interpretació de llengua de signes per entendre la professió. La intèrpret de llengua de signes "podría definirse como aquel profesional competente en la(s) lengua(s) de signos y la(s) lengua(s) oral(es) de un entorno, capaz de interpretar los mensajes emitidos en una de esas lenguas a su equivalente de otra forma eficaz" (De los Santos & Lara, 2001). A més, és una professió singular, ja que les tasques que es desenvolupen tenen una alta demanda cognitiva, però també física (Dean & Pollard, 2011). Per tant, des d'aquesta perspectiva, la

interpretació de llengua de signes es considera una professió de l'àmbit lingüístic; per la qual cosa, els estudis sobre professionals de la traducció i de la interpretació de llengües orals podrien estar relacionats amb la situació de les professionals de llengua de signes (tot i que s'ha de tenir en compte que una de les parts de la comunicació té una discapacitat i que pot ser una variable determinant en certs resultats).

En aquest sentit, és possible que apareguin situacions on les expectatives i la realitat no estiguin ajustades, a conseqüència d'aquesta dicotomia. És per això que aquest treball s'ha plantejat en aquest col·lectiu, ja que és un paradigma singular i les conclusions extretes de les investigacions permetran a les organitzacions tenir més eines per gestionar el seu capital humà.

Així doncs, inicialment, es planteja una recerca bibliogràfica sobre la satisfacció laboral i el burnout¹, no només des de perspectives generals, sinó també relacionades amb diferents professions, especialment vinculades a l'àmbit social i a l'àmbit de la traducció i interpretació; intentant recollir el màxim de referències específiques sobre la interpretació de llengua de signes.

A continuació, després de fer l'anàlisi d'aquesta informació, s'han valorat els diferents instruments de mesura i s'ha decidit utilitzar-ne tres: una enquesta personal sociolaboral i demogràfica dissenyada per la investigadora, el qüestionari S10/12 de Meliá i Peiró per avaluar la satisfacció laboral i l'escala *Maslach Burnout Inventory* (MBI) per avaluar el burnout. L'elecció d'aquests instruments respon a la idoneïtat per aplicar-los a aquest sector en específic i a l'objectiu d'intentar aconseguir el màxim nombre de respostes.

Aquests instruments es van enviar a intèrprets de llengua de signes en actiu perquè responguessin i així poder confeccionar la mostra, i també es va demanar a la Federación Española de Intérpretes de Lengua de Signos y Guía-Intérpretes (FILSE)² si ho podia enviar a les associacions i a les seves associades.

¹ Tot i que lingüísticament la normativa de la llengua catalana dictamina que el terme *burnout* s'ha d'escriure en cursiva, donada l'alta freqüència d'aparició d'aquest terme, he decidit escriure-ho en lletra rodona en el cos del treball per facilitar la lectura.

² La Federación Española de Intérpretes de Lengua de Signos y Guía-Intérpretes (FILSE) és una entitat sense ànim de lucre, el fi de la qual és representar al col·lectiu de professionals de la interpretació de llengua de signes i guia-interpretació.

Un cop obtingudes les respostes, s'han analitzat estadísticament i, entre altres conclusions, s'ha determinat que dues de les dimensions del burnout, l'esgotament i el cinisme, tenen relació significativa amb la satisfacció laboral. I, a més, que és l'esgotament la variable determinant que influeix en els nivells de satisfacció laboral.

Per últim, val a dir que aquest treball està redactat en femení pel que fa a les professionals de la interpretació de llengua de signes, ja que a l'estat espanyol representen un 88 % del total (De Wit, 2020). Per tant, com a reconeixement cap a una professió feminitzada, el plural femení englobarà a tothom.

2. Fonaments teòrics

La satisfacció laboral es defineix com “cualquier combinación de circunstancias psicológicas, fisiológicas y ambientales que hacen que una persona diga sinceramente si se encuentra satisfecha con su trabajo” (Hoppock, 1935).

Segons (Hall, 2016), les interprets de llengües de signes estan exposades al trauma vicari a causa de la tipologia del seu treball. L'exposició freqüent a experiències emocionalment intenses pot afectar negativament la seva satisfacció vital. El trauma vicari té efectes significatius en la satisfacció vital de les interprets de llenguatge visual. L'impacte emocional i psicològic del trauma vicari pot conduir a una disminució de la satisfacció en diferents àrees de la vida. El suport social i les estratègies de cura personal poden ajudar a mitigar els efectes del trauma vicari i promoure la satisfacció vital en les interprets de llenguatge visual. La disponibilitat d'una xarxa de suport i la pràctica de tècniques de cura personal són factors protectors importants.

D'altra banda, en la recerca de Lee (2017) es determina algunes de les variables que influeixen en la satisfacció laboral de la mostra d'interprets de Corea del Sud que ha estudiat:

To summarize the results, statistically significant correlations were confirmed between job satisfaction and the interpreters' marital status, the length of their interpreting career, their average weekly working hours, and their dominant employment type. (p. 433)

El mateix autor també fa una comparació entre la interpretació de llengües orals i de llengües signades. A Corea del Sud, les interprets de llengua de signes tenen un estatus inferior que les interprets de conferència. A més, en el seu estudi es conclou que les interprets de llengua de signes³ i les interprets de llengües orals que treballen en l'àmbit comunitari tenen nivells inferiors de satisfacció laboral en comparació amb les interprets que treballen en l'àmbit de les conferències. Aquests resultats podrien estar motivats per una qüestió d'estatus (tant en les professionals que treballen amb la llengua de signes com amb les professionals d'àmbit comunitari). A més, es determina que dues de les variables on se sentien menys satisfetes han estat seguretat laboral i perspectiva de futur, fet que ha de servir per parar atenció per no patir fugues de talent en el sector Lee (2017).

³ Amb llengües orals, la interpretació es classifica en diferents tipologies i el col·lectiu de professionals acostuma a especialitzar-se. En canvi, amb les llengües de signes no existeix aquesta especialització en el mercat i les professionals poden realitzar totes les tipologies d'interpretacions. Així i tot, la interpretació de llengua de signes es podria classificar de la mateixa forma que la interpretació de llengües orals.

D'altra banda, segons Champagne (2017), un dels factors clau que influeixen en la satisfacció laboral de les intèrprets de llengua de signes és la relació amb el client i la capacitat de facilitar la comunicació efectiva. A més, si se senten connectades i útils en el seu treball tenen més probabilitats de sentir-se satisfets. Un altre factor clau pel que fa a la satisfacció laboral és la relació amb les companyes i la percepció de tenir suport organitzatiu. I un ambient col·laboratiu de treball i de suport pot comportar major satisfacció laboral. A més, valoren aspectes com la comunicació, la col·laboració i la significació del seu treball. Aquests valors són importants i influeixen en la seva satisfacció laboral.

També resulten interessants els resultats de Martikainen, Karkkola, & Kuittinen (2018), ja que conclouen que alguns dels factors que influeixen en la satisfacció laboral de les intèrprets de llengua de signes a Finlàndia són la varietat de tasques, les oportunitats d'aprenentatge i desenvolupament, el suport organitzatiu, la compensació financera i el fet de sentir-se valorades i reconegudes per la seva tasca. En canvi, la incertesa i la manca de claredat en els rols i les responsabilitats poden generar insatisfacció.

El burnout, en canvi, és la resposta física i mental enfront d'una situació d'estrès laboral crònic. Es categoritza en tres dimensions: esgotament, cinisme i eficàcia professional (Maslach, Jackson, & Leiter, 1996).

Segons Freudemberger (1974), el burnout es relaciona amb professions que proporcionen algun tipus d'ajuda contínua als seus clients. Si bé la interpretació de llengua de signes no té com a finalitat ajudar, existeix un contacte directe amb els clients i tant el contingut com les emocions de la situació es traspassen a través de la professional de la interpretació. En aquest sentit, es pronuncia O'Connell (2017) en el seu article:

Interpreters expressed that they engaged in a lot of what may be considered as invisible work, which comes from the addition of what is referred to by participants as the human touch. There is an emphasis on a common feeling of responsibility to deaf clients and the deaf community. Participants discussed engaging in more than linguistic transformation as interpreters place emphasis on cultural adaptations. An example of this can include a sympathetic look that the interpreter feels obliged to add in cases where the doctors seemed too 'cold'. (p. 22)

De fet, aquest article confirma les conclusions de McDowell, Messias, & Estrada (2011) en l'àmbit de la interpretació mèdica:

Our core narrative finding challenged the notion of the health care interpreter as an invisible worker and at the same time described multiple layers of invisible work rarely acknowledged by others. These health care interpreters described their work as a complex mental and social activity that went beyond linguistic transformation and included deciphering body language, establishing trust with multiple stake-holders, and brokering cultural concepts and frameworks. This physically, mentally, and emotionally exhausting work was further complicated by unclear and conflicting interpreter role boundaries for formal as well as informal, ad hoc interpreters (p. 144-145)

A més, l'impacte acumulatiu de treballar entorn d'experiències traumàtiques d'altres persones, pot comportar l'esgotament físic, emocional i mental i aquest estrès traumàtic secundari està associat amb el burnout en el col·lectiu d'intèrprets de llengua de signes a Irlanda (O'Connell, 2020).

D'altra banda, segons Schwenke (2013), existeix una relació significativa entre el perfeccionisme i el burnout en les intèrprets de llengua de signes; de la mateixa manera que l'estrès s'associa positivament amb el burnout. Així, professionals amb alts nivells de perfeccionisme o que experimenten alts nivells d'estrès tendeixen a tenir majors nivells de burnout.

A més, la fatiga per compassió està relacionada amb el burnout, ja que l'impacte acumulatiu de gestionar les experiències emocionals d'altres persones pot comportar un esgotament físic, emocional i mental en les intèrprets (Westmoreland, 2017).

3. Objectius

L'objectiu principal d'aquest treball és conèixer la situació actual en el col·lectiu d'intèrprets de llengua de signes a Espanya pel que fa a la satisfacció laboral i el burnout, tot identificant els nivells de cadascuna de les dues variables. Un cop revisada la bibliografia existent, s'ha determinat que no s'ha fet mai cap estudi sobre aquestes dues variables en intèrprets de llengua de signes, per la qual cosa aquest treball és la primera recerca sobre la satisfacció laboral i el burnout i s'emmarca en el context de l'estat espanyol.

A més, un segon objectiu és estudiar si existeix una relació significativa entre la satisfacció laboral i el burnout en el col·lectiu d'intèrprets de llengua de signes a Espanya. Si bé existeixen alguns estudis que relacionen ambdues variables en altres professions, es vol estudiar si en el sector de la interpretació el burnout de les professionals influeix en la seva satisfacció laboral.

Per últim, aquest treball també té com a objectiu identificar si la satisfacció laboral es veu influïda per les variables sociolaborals i demogràfiques de la mostra. D'aquesta forma, es podrà tenir una imatge inicial de la situació en relació amb les intèrprets de llengua de signes pel que fa a la satisfacció laboral i quines variables influeixen en la puntuació.

4. Metodologia

Es realitza un estudi descriptiu i transversal a intèrprets de llengua de signes en actiu a Espanya. D'aquesta manera, s'ha pogut obtenir una fotografia de l'estat de l'objecte d'estudi i s'ha descrit. Les dades s'han recollit entre el 25 d'abril i el 16 de maig de 2023 a través d'un formulari configurat amb la plataforma Google Forms.

La investigadora va enviar l'enllaç del formulari i una petita explicació a 62 intèrprets de llengua de signes de diferents comunitats autònomes i treballadores en actiu en diverses organitzacions. En la petita explicació se'ls demanava si podien respondre a les preguntes i difondre el qüestionari. És a dir, aquestes 62 possibles participants van rebre el qüestionari de forma directa i personalitzada, i algunes d'elles el van difondre entre companyes de, principalment, la seva comunitat autònoma.

Alhora, la investigadora va enviar el mateix missatge a 117 intèrprets de llengua de signes a través d'un grup de Whatsapp, on participen professionals que treballen amb la llengua de signes catalana⁴. Algunes persones van rebre per primer cop el qüestionari en aquest moment, però per altres professionals va ser un recordatori, atès que ja l'havien rebut a través de la investigadora)

Uns dies més tard, també va enviar aquesta informació a FILSE per tal que en fessin difusió entre les seves sòcies i entitats associades. Amb aquesta acció, es va arribar a noves intèrprets amb l'objectiu d'incrementar el nombre de respostes (tant de noves participants com participants que ho havien rebut a través de la investigadora o a través del grup citat anteriorment i que després ho van rebre a través de FILSE com a recordatori).

⁴ A Catalunya s'utilitza la llengua de signes catalana i és l'únic territori de l'estat on s'utilitza. Ara bé, hi ha professionals que la dominen que no viuen a Catalunya (perquè s'han traslladat o perquè han estudiat el grau de Comunidad Sorda y Lengua de Signos a la Universidad Rey Juan Carlos.

4.1. Participants

La mostra de l'estudi correspon a 109 intèrprets de llengua en signes en actiu al territori espanyol. A l'estat hi hauria al voltant de 1000 intèrprets de llengua de signes en actiu (FILSE, 2022) d'un total d'unes 15000 titulades (De Wit, 2020).

La majoria eren dones (81,65 %, n=89) front els homes (14,68 %, n=16) i el gènere no binari (1,83 %, n=2). Un quart grup (1,83 %, n=2) correspon a persones que no ho especifiquen.

Taula 4.1. Dades sobre el gènere.

| Gènere | Dona | Home | No binari | No ho diu |
|-------------|---------|---------|-----------|-----------|
| Total | 89 | 16 | 2 | 2 |
| Percentatge | 81,65 % | 14,68 % | 1,83 % | 1,83 % |

Pel que fa a l'edat de les participants, les xifres es troben entre 25 anys i 54 anys, amb una edat mitjana de 38,63 anys i una desviació típica de 6,47 anys.

Taula 4.2. Dades sobre l'edat.

| | Anys |
|------------------|-------|
| Mitjana | 38,63 |
| Desviació típica | 6,47 |
| Mediana | 39 |
| Mínim | 25 |
| Màxim | 54 |

L'antiguitat a la professió se situa entre 1 any i 33 anys, amb una antiguitat mitjana de 13,10 anys i una desviació típica de 6,14 anys.

Taula 4.3. Dades sobre els anys a la professió.

| | Anys a la professió |
|------------------|---------------------|
| Mitjana | 13,10 |
| Desviació típica | 6,14 |
| Mediana | 13 |
| Mínim | 1 |
| Màxim | 33 |

Pel que fa al treball per compte d'altri o propi, trobem que un 76,15 % estan contractades, un 14,68 % treballen simultàniament sota les dues modalitats i un 7,17 % treballen per compte propi.

Taula 4.4. Dades sobre el treball per compte d'altri i propi i ambdues modalitats

| Treball per compte | D'altri | Ambdós | Propi |
|--------------------|---------|---------|--------|
| Total | 83 | 16 | 10 |
| Percentatge | 76,15 % | 14,68 % | 9,17 % |

No obstant així, en el qüestionari, a les persones que treballen en les dues modalitats, se'ls ha demanat que escullin la que els ocupa una major part de la seva jornada laboral, amb l'objectiu que valoressin els ítems de satisfacció laboral i burnout des de la perspectiva d'aquesta modalitat. Per tant, les dades amb què s'ha treballat l'anàlisi estadística són que un 88,99 % estan contractades i un 11,01 % treballen per compte propi.

Taula 4.5. Dades sobre el treball per compte d'altri i propi.

| Treball per compte | D'altri | Propi |
|--------------------|---------|---------|
| Total | 97 | 12 |
| Percentatge | 88,99 % | 11,01 % |

D'altra banda, sobre la tipologia d'organització on treballa cada participant, les dades corresponen a un ocupació del 32,11 % a l'Administració Pública, mentre que el 22,94 % ho fa en una petita empresa, el 19,27 % en una gran empresa, el 16,51 % en una mitjana empresa i, per últim, el 9,17 % restant en una empresa unipersonal.⁵

Taula 4.6. Dades sobre el tipus d'empresa.

| Tipus d'empresa | Ad. Pública | Petita | Gran | Mitjana | Unipersonal |
|-----------------|-------------|---------|---------|---------|-------------|
| Total | 35 | 25 | 21 | 18 | 10 |
| Percentatge | 32,11 % | 22,94 % | 19,27 % | 16,51 % | 9,17 % |

⁵ Aquestes dades no són fiables, ja que el coneixement que té la investigadora sobre el sector i alguns comentaris que han escrit les participants no concorden. Per exemple, hi ha participants que han dit que treballen en mitjanes i grans empreses, i han comentat que treballen en una associació. En l'àmbit de la interpretació de llengua de signes, pràcticament totes les associacions són de mida petita, per la qual cosa, caldria investigar més sobre aquesta variable en futurs estudis per comprovar la validesa de les dades. Per realitzar aquest estudi s'ha tingut en compte la resposta directa a la pregunta, i no s'ha subjectivitzat el sentit del comentari que han escrit, ja que no es disposa d'eines per poder determinar si aquestes dues informacions són coherents o no.

I, pel que fa a l'antiguitat dins d'aquestes empreses, se situa entre 0 i 35 anys, amb una antiguitat mitjana de 7,18 anys i una desviació típica de 5,99 anys.

Taula 4.7. Dades sobre els anys a l'empresa

| | Anys a l'empresa |
|------------------|------------------|
| Mitjana | 7,18 |
| Desviació típica | 5,99 |
| Mediana | 5 |
| Mínim | 0 |
| Màxim | 35 |

4.2. Instruments

Per tal de recollir les dades necessàries, es fan servir tres instruments de mesura que totes les participants responen: un qüestionari personal, el qüestionari de satisfacció en l'àmbit laboral S10/12 de Meliá & Peiró (1989) i el qüestionari de *Maslach Burnout Inventory* (MBI) en la seva adaptació a l'espanyol.

4.2.1. Qüestionari sociolaboral i demogràfic

El qüestionari personal sociolaboral i demogràfic inclou els següents ítems.

- Edat (anys)
- Gènere (dona, no binari, home, prefereixo no dir-ho)
- Antiguitat a la professió (anys)
- Si, principalment, treballa contractada o com a autònoma
- El tipus d'empresa on treballa (unipersonal, petita empresa, mitjana empresa, gran empresa, administració pública o altres)
- Antiguitat en l'empresa (anys)

Respecte a aquests ítems, es va decidir que, per tal d'intentar aconseguir el màxim nombre de respostes, el llistat no fos excessivament llarg. Així, com FILSE va recollir

dades sobre la situació laboral de les intèrprets de llengua de signes a Espanya, l'objectiu era poder analitzar els dos conjunts de dades per extreure conclusions. És per això que en aquest qüestionari sociolaboral i demogràfic es va decidir no incloure cap pregunta sobre la situació laboral de les participants.

De fet, en les conclusions presentades per FILSE es confirma l'alta variabilitat de situacions laborals en el col·lectiu d'intèrprets de llengua de signes: tipus de modalitat de contracte, tipus de jornada, quantitat de centres on treballen, conveni col·lectiu que s'aplica... Per tant, haver preguntat per totes aquestes dades, hagués comportat que el llistat de preguntes sociolaborals fos molt més llarg i, possiblement, hagués desincentivat a les professionals a respondre al qüestionari.

En principi, els resultats de FILSE no eren interns ni confidencials, ja que els havien presentat públicament al novembre de 2022 i al març de 2023⁶; però en el moment de redactar aquest treball, FILSE encara valorava si donava accés a la investigadora perquè pogués consultar les dades i fer l'anàlisi estadística.

D'altra banda, s'ha volgut dicotomitjar la situació laboral de les intèrprets de llengua de signes i que responguessin només sobre la modalitat laboral que ocupa més temps en la seva jornada laboral. És cert que es podria haver creat un tercer grup amb el col·lectiu de participants que treballen per compte d'altri i per compte propi, però s'hauria d'haver estudiat amb més profunditat les variables que influïen en els resultats. Per exemple, algunes participants que treballen en les dues modalitats han comentat que facturem, però que no paguen la quota de la Seguretat Social; i aquest fet podria influir a l'hora de respondre sobre la satisfacció laboral i el burnout. Per tant, per poder fer un bona anàlisi d'aquest grup caldria haver preguntat per variables específiques que afecten aquesta doble tipologia laboral (amb les possibles irregularitats de cada participant).

⁶ La investigadora ha estat present les dues vegades que els resultats s'han presentat públicament, però no pot referenciar la informació perquè no ha tingut accés formal.

4.2.2. Qüestionari per mesurar la satisfacció laboral

El segon instrument era el qüestionari de satisfacció en l'àmbit laboral S10/12, de Meliá & Peiró (1989), de 12 ítems. Les respostes són de tipus *Likert* i l'escala té set graus de freqüència: des de l'1 (molt insatisfeta) al 7 (molta satisfeta).

Els 12 ítems es distribueixen en 3 categories: satisfacció amb l'ambient físic de treball, satisfacció amb la supervisió o satisfacció amb les prestacions (Meliá & Peiró, 1989).

Es considera de risc les respostes *muy insatisfecha*, *bastante insatisfecha* i *algo insatisfecha* (Aldrete, Aranda, Valencia, & Salazar, 2011). I, per obtenir el grau de satisfacció es van promediar els ítems.

Taula 4.8. Escala de Likert pel qüestionari S10/12 de Meliá i Peiró

| | |
|-----------------------|---|
| Muy insatisfecha | 1 |
| Bastante insatisfecha | 2 |
| Algo insatisfecha | 3 |
| Indiferente | 4 |
| Algo satisfecha | 5 |
| Bastante satisfecha | 6 |
| Muy satisfecha | 7 |

4.2.3. Qüestionari per mesurar el burnout

El tercer instrument era el qüestionari de *Maslach Burnout Inventory* (MBI) en la seva adaptació a l'espanyol amb un total de 15 ítems. L'estructura respon a tres dimensions: esgotament, cinisme i eficàcia professional. Les respostes són de tipus *Likert* i l'escala té set graus de freqüència: des de l'1 (mai) al 7 (sempre).

Taula 4.9. Escala de Likert pel qüestionari MBI de Maslach

| | |
|--|---|
| Nunca / Ninguna vez | 1 |
| Casi nunca / Pocas veces al año | 2 |
| Algunas Veces / Una vez al mes o menos | 3 |
| Regularmente / Pocas veces al mes | 4 |
| Bastantes veces / Una vez por semana | 5 |
| Casi siempre / Pocas veces por semana | 6 |
| Siempre / Todos los días | 7 |

Dels 15 ítems, cinc avaluen l'esgotament, quatre el cinisme i sis l'eficàcia professional. I, per tal d'estructurar les dades, se segueix la recomanació de la nota tècnica NTP-732 (INSHT, 2007), en la qual es defineixen els nivells de burnout i s'estableix que el quart percentil és el de risc:

Taula 4.10. Dades normatives per a la correcció de les puntuacions de les escales de burnout (N=1963)

| | | Esgotament | Cinisme | Eficàcia professional |
|--------------------|-----------|------------|-------------|-----------------------|
| Molt baix | < 5 % | < 0,4 | < 0,2 | < 2,83 |
| Baix | 5 – 25 % | 0,5 – 1,2 | 0,3 – 1,5 | 2,83 – 3,83 |
| Mig (Baix) | 25 – 50 % | 1,3 – 2,0 | 0,6 – 1,24 | 3,84 – 4,5 |
| Mig (Alt) | 50 – 75 % | 2,1 – 2,8 | 1,25 – 2,25 | 4,51 – 5,16 |
| Alt | 75 – 95 % | 2,9 – 4,5 | 2,26 – 4,0 | 5,17 – 5,83 |
| Molt alt | > 95 % | > 4,5 | > 4,0 | > 5,83 |
| Mitjana aritmètica | | 2,12 | 1,50 | 4,45 |
| Desviació típica | | 1,23 | 1,30 | 0,90 |

* Informació extreta de la nota tècnica NTP-732 elaborada pel Ministerio de Trabajo y Asuntos Exteriores

4.3. Procediment

Les participants van rebre una breu explicació de l'objecte de la investigació i l'enllaç per poder respondre als qüestionaris. I aquest procés s'ha dividit en quatre etapes diferenciades:

- La investigadora va enviar aquesta informació de forma personal i personalitzada a 62 interprets de llengua de signes de diferents comunitats autònomes i treballadores en actiu en diverses organitzacions.
- Alhora, aquestes professionals van difondre el qüestionari entre companyes en actiu.
- Posteriorment, la investigadora va enviar aquesta informació a un grup de Whatsapp on participen 117 professionals de la interpretació que treballen amb la llengua de signes catalana.

- Per últim, la investigadora va enviar aquesta informació a FILSE per tal que en fessin difusió entre les seves sòcies i entitats associades.

4.4. Anàlisi de dades

L'anàlisi estadística s'ha realitzat mitjançant el programa RStudio i s'ha tingut en compte la totalitat de la mostra recollida (n= 109).

En el primer qüestionari s'ha realitzat una anàlisi estadística, mentre que en el segon i en el tercer qüestionari el que s'ha fet és una anàlisi inferencial per valorar la relació entre les variables satisfacció laboral i burnout. La inferència estadística permet elaborar conclusions a partir de les dades obtingudes i que aquestes conclusions es puguin ampliar a la població en general (amb un cert error). En aquest cas, aquesta anàlisi ha permès fer deduccions i extreure conclusions aplicables al col·lectiu d'interprets de llengua de signes a Espanya.

Pel que fa al primer qüestionari, calia fer una ordenació inicial de les dades. En les variables ja categoritzades (gènere, contractació per compte d'altri o propi i tipus d'empresa) s'han atorgat valors a cada resposta per poder realitzar l'anàlisi descriptiva. En canvi, per les dades sense resposta tancada (edat, antiguitat a la professió, antiguitat a l'empresa), s'han categoritzat les respostes segons intervals.

Així, per tal de categoritzar la variable edat, s'han determinat intervals de 5 anys per classificar a les participants i aquestes han quedat distribuïdes en sis categories:

Taula 4.11. Dades segons intervals d'edat.

| Edat | <30 | 30-34 | 35-39 | 40-44 | 45-49 | >=50 |
|-------------|--------|---------|---------|---------|---------|-------|
| Total | 10 | 20 | 26 | 33 | 17 | 3 |
| Percentatge | 9,17 % | 18,35 % | 23,85 % | 30,28 % | 15,60 % | 2,75% |

En relació amb l'antiguitat a la professió, s'han tingut en compte dos moments rellevants a la professió. D'una banda, l'inici dels estudis reglats i, d'altra banda, el canvi dels estudis reglats a formació de nivell 4 (universitària).

Això vol dir, que les professionals amb 25 anys d'antiguitat o més, van iniciar la seva carrera professional sense que existís formació reglada (amb independència de si

després la van cursar o no). I, respecte a la formació universitària, les professionals amb menys de 5 anys d'experiència ja han pogut cursar-la (no es pot afirmar, ja que podrien haver obtingut la titulació abans i no haver exercit de forma ininterrompuda), ja que el 2015 s'estableix que la formació d'interpretació de llengua de signes ha de ser de nivell 4 i, en aquests moments, és una formació que només s'ofereix a la Universidad Rey Juan Carlos (Madrid) i a la Universitat Pompeu Fabra (Barcelona). Dels 5 anys als 24 anys d'experiència s'han classificat en tres períodes de similar durada. El primer període té una característica singular pel que fa als estudis d'interpretació de llengua de signes catalana: van coexistir els estudis del cicle formatiu amb la carrera universitària de Traducció i Interpretació de la Universitat Pompeu Fabra, ja que abans que la normativa establís que eren uns estudis de nivell 4, aquesta universitat catalana oferia també la titulació. Per tant, en aquest període també és possible que hagin treballat intèrprets amb titulació universitària.

Taula 4.12. Dades segons intervals d'antiguitat a la professió

| Antiguitat a la professió | <5 | 5-10 | 11-17 | 18-24 | >=25 |
|---------------------------|--------|---------|---------|---------|--------|
| Total | 7 | 31 | 48 | 19 | 4 |
| Percentatge | 6,42 % | 28,44 % | 44,04 % | 17,43 % | 3,67 % |

En canvi, les dades relatives a l'antiguitat a l'empresa s'han distribuït amb períodes que permetessin obtenir grups relativament equilibrats per tal de fer les anàlisis posteriors, ja que no existia cap punt de tall rellevant en aquesta variable.

Taula 4.13. Dades segons intervals d'antiguitat a l'empresa.

| Antiguitat a l'empresa | <3 | 3-6 | 6-9 | 10-14 | >=15 |
|------------------------|---------|---------|---------|---------|---------|
| Total | 24 | 33 | 19 | 20 | 13 |
| Percentatge | 22,02 % | 30,28 % | 17,43 % | 18,35 % | 11,93 % |

Pel que fa als qüestionaris de satisfacció en l'àmbit laboral S10/12, de Meliá & Peiró (1989) i el de *Maslach Burnout Inventory* (MBI) en la seva adaptació a l'espanyol, s'han utilitzat models de regressió logística i s'ha considerat que la relació era significativa sempre que la unitat no estigués inclosa en l'interval de confiança (IC) del 95 %.

5. Resultats

En la mostra definida en aquest treball (n=109), hem realitzat una anàlisi inferencial per tal d'estudiar les dades pel que fa a la satisfacció laboral i al burnout. Abans, però, s'han determinat les puntuacions de satisfacció laboral i de les tres dimensions del burnout.

Pel que fa a la satisfacció, es conclou que el 41,28 % té un risc alt d'insatisfacció laboral. Recordem que s'ha considerat de risc les respostes *muy insatisfecha*, *bastante insatisfecha* i *algo insatisfecha* (Aldrete, Aranda, Valencia, & Salazar, 2011).

Taula 5.1. Dades sobre la satisfacció laboral.

| Satisfacció | Sí | No |
|-------------|---------|---------|
| Total | 64 | 45 |
| Percentatge | 58,72 % | 41,28 % |

En relació amb l'esgotament, és la nota tècnica NTP-732 la que determina que el quart percentil és el de risc.

Així, en relació amb la dimensió d'esgotament del burnout, es determina que una puntuació alta o molt alta correspon a un valor major o igual a 2,9. Per tant:

Taula 5.2. Dades sobre l'esgotament.

| Esgotament | Sí | No |
|-------------|---------|--------|
| Total | 38 | 71 |
| Percentatge | 34,86 % | 65,14% |

Pel que fa a les puntuacions alta i molt alta del cinisme, el punt de tall és 2,26.

Taula 5.3. Dades sobre el cinisme.

| Cinisme | Sí | No |
|-------------|---------|---------|
| Total | 32 | 77 |
| Percentatge | 29,36 % | 70,64 % |

Per últim, pel que fa a l'eficàcia professional, el punt de tall per molt baix i baix es posiciona en 3,83:

Taula 5.4. Dades sobre l'eficàcia professional.

| Eficàcia professional | Sí | No |
|-----------------------|---------|---------|
| Total | 96 | 13 |
| Percentatge | 88,07 % | 11,93 % |

La següent anàlisi correspon a realitzar un model de regressió logística on s'ha estudiat l'existència d'una relació significativa entre la satisfacció laboral i els tres factors del burnout: esgotament, cinisme i eficàcia professional.

És a dir, el que s'ha fet és que la satisfacció laboral fos la variable depenent i s'ha convertit en una variable binària (sí/no). Com ja s'havien fet aquests càlculs, se sabia que hi havia 64 "sí" i 45 "no". I, en una primera fase, s'ha volgut relacionar aquesta variable depenent amb les variables independents de les dimensions del burnout: esgotament, cinisme i eficàcia professional.

Un cop aplicat el model de regressió logística entre la variable depenent binària (satisfacció laboral) i les variables independents esgotament, cinisme i eficàcia professional; els resultats de les odds ratio (OR) i els intervals de confiança (IC) han estat els següents:

Taula 5.5. Valors OR i IC entre la satisfacció laboral i les tres dimensions del burnout.

| | Esgotament | Cinisme | Eficàcia professional |
|---------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|
| Satisfacció laboral | IC= 0,119-0,707 OR= 0,302 | IC= 0,104-0,713 OR= 0,287 | IC= 0,739-12,103 OR=2,593 |

Així, una OR (*odds ratio*) de 0,302 indica que, per un increment unitari de la variable esgotament (que és la predictora), s'espera una disminució del 69,8 % en la probabilitat de tenir satisfacció. L'interval de confiança (IC) del 95% per l'OR, que va des de 0,119 a 0.707, indica que existeix un nivell de confiança del 95% que el veritable OR poblacional es trobi dintre d'aquest interval. Això significa que hi ha evidència estadística per afirmar que l'OR es significativament diferent d'1. Per tant, la satisfacció laboral i l'esgotament tenen una relació significativa.

En termes generals, una OR menor a 1 indica una relació inversa entre la variable predictora i la variable resposta. En aquest cas, un major esgotament es relaciona amb una menor satisfacció laboral.

Pel que fa a la satisfacció laboral i el cinisme, també es determina que tenen una relació significativa, ja que l'OR és de 0,287 i l'IC va des de 0,104 a 0,713 i, per tant, la unitat no està inclosa en aquest interval. Així doncs, amb aquestes dades, es conclou que un major cinisme es relaciona amb una menor satisfacció laboral.

En canvi, la satisfacció laboral i l'eficàcia professional no mantenen una relació significativa. Això és perquè l'OR és 2,593 i l'IC va des de 0,739 a 12,103 i, per tant, la unitat està inclosa. Així doncs, no es pot afirmar que una major eficàcia personal es relacioni amb una major satisfacció laboral.

Ara bé, s'ha de determinar si hi ha altres factors que es puguin relacionar amb la satisfacció laboral. L'anàlisi que s'ha realitzat correspon a un model multivariat de regressió logística on s'aplica el mètode *stepwise* per decidir quines variables independents estan realment relacionades amb la satisfacció laboral, que és la variable dependent binària. És a dir, si es mantenen estables les altres variables, quines tenen una relació significativa amb la satisfacció laboral.

En aquest mètode, s'itera la comanda eliminant els p-valors majors (sempre que siguin majors a 0,1). En aquesta investigació, s'han eliminat totes les variables fins a reduir el model a només dues: l'esgotament i el cinisme.

En el cas de la satisfacció laboral i l'esgotament, es troba que l'IC va des de 0,152 a 0,998, amb una OR de 0,400. En canvi, pel que fa a la satisfacció laboral i el cinisme, l'OR és de 0,392 i l'IC va des de 0,123 a 1,042. Així doncs, donat que la unitat no ha d'estar continguda en l'IC per determinar que existeix una relació significativa, es conclou que l'única variable que influeix en la satisfacció laboral és l'esgotament.

6. Conclusions, limitacions i estudis futurs que es plantegen

En relació amb la mostra de 109 participants professionals de la interpretació de llengua de signes, s'ha extret com a conclusió que el 41,28 % de les participants té alts nivells d'insatisfacció laboral. Dels ítems del qüestionari S10/12 de Meliá i Peiró, la neteja, higiene i salubritat del lloc de treball ha estat l'ítem amb major puntuació, però tenint en compte que algunes de les participants han escrit comentaris sobre que treballen fora del centre laboral i en diferents espais, no es pot extreure una conclusió clara. Sobre l'ítem amb pitjor puntuació, referent a la forma de negociació sobre aspectes laborals, sí que els comentaris de les participants denoten que és un aspecte que posen sobre la taula i que, per les puntuacions, afecta negativament a la seva satisfacció laboral.

Una altra de les conclusions d'aquest treball és que les variables edat, gènere, antiguitat a la professió, si es treballa per compte d'altri o propi, el tipus d'empresa o l'antiguitat a l'empresa no són factors que influeixen en la satisfacció laboral. És a dir, de les variables sociolaborals i demogràfiques que s'han estudiat, cap d'elles influeix en la satisfacció laboral.

De fet, Martikainen, Karkkola, & Kuittinen (2018) conclouen que la mida de l'empresa influeix en la satisfacció laboral, en el cas d'aquest estudi no es confirma aquesta relació. També Geiling, Knaevelsrud, Böttche, & Stammel (2022) van realitzar un estudi on es conclou que:

However, the results regarding exhaustion and job satisfaction revealed that compared to other professions, the interpreters in our sample had lower levels of work- or client-related exhaustion and, on average, high satisfaction with their work. One possible reason for this might be that most interpreters reported working up to 10 hours per week in their main work setting, which could have prevented high levels of exhaustion. As job satisfaction was explored for the main work setting, it might be the case that interpreters spent the greatest proportion of time in this main work setting because they found the working conditions to be satisfactory. (p. 8)

No obstant això, si bé existeix una relació significativa entre esgotament i satisfacció laboral, es conclou que les interprets d'Alemanya que treballen amb persones refugiades tenen un nivell d'esgotament menor que en altres professions. A Espanya no és el tipus de servei d'interpretació més usual, per tant, resulta difícil poder-ho arribar a relacionar les dades amb l'estudi.

També és convenient parar atenció a altres factors que influeixen en la satisfacció laboral:

De los resultados obtenidos se puede concluir que la satisfacción laboral de los asalariados es mayor cuanto mayor es la implicación del trabajador con la empresa. Ello se observa en que a mayor conocimiento del organigrama y objetivos de la empresa, mayor es la satisfacción laboral del trabajador. La participación en los beneficios de la empresa también aumenta el bienestar laboral. Un buen clima empresarial también conlleva niveles de satisfacción elevados. Las buenas relaciones y confianza entre los distintos participes de una empresa afectan positivamente a la satisfacción laboral. La estabilidad y la conciliación en la vida laboral y familiar mejoran el bienestar del trabajador. Se ha visto que los trabajadores con contrato indefinido presentan mayor satisfacción que los asalariados con contrato temporal. Por su parte, las medidas de conciliación influyen positivamente en la satisfacción laboral. Finalmente, los desajustes formativos y de horas de trabajo repercuten negativamente en la satisfacción de los trabajadores. (Rico Belda, 2012, pàg. 151)

En aquest treball s'ha pogut determinar que, en el col·lectiu d'intèrprets de llengua de signes d'Espanya, l'única variable que sí que influeix en la satisfacció laboral és el burnout, concretament la dimensió de l'esgotament. Els ítems d'aquesta dimensió són:

- Estoy emocionalmente agotado por mi trabajo.
- Estoy "consumido" al final de un día de trabajo.
- Estoy cansado cuando me levanto por la mañana y luego tengo que afrontar otro día en mi puesto de trabajo.
- Trabajar todo el día es una tensión para mí.
- Estoy "quemado" por el trabajo.

Aquest resultat concorda amb la investigació de Caravaca-Sánchez, Pastor-Seller, Barrera-Algarin, & Sarasola (2022). De fet, tot i que en la interpretació la tasca és la d'intermediar entre dues llengües, és una professió on es treballa amb persones i, per tant, subjecte a l'aparició de casos de trauma vicari, com conclouen els estudis de Macdonald (2015) i Darroch & Dempsey, 2016.

Si s'analitzen les puntuacions de cada dimensió del burnout, clarament els ítems de l'eficàcia professional tenen valors força elevats. Pel que fa al cinisme, es podria dir que hi ha un ítem amb una puntuació lleugerament superior en comparació amb els altres i és el relacionat amb haver-se tornat més cínic respecte a la utilitat del seu treball. En

canvi, pel que fa a l'esgotament, es pot observar que una de les puntuacions més elevades correspon a sentir-se "consumit" després de la jornada laboral.

No obstant això, podria ser que el burnout no fos l'únic factor que influís, i per això caldrà fer més estudis, ja que en interprets de Minnesota s'ha determinat que l'esgotament no és més alt en relació amb la resta de la societat (Mehus & Becher, 2016). A més, segons Schwenke (2013), existeix una relació significativa entre el perfeccionisme i el burnout en les interprets de llengua de signes. I el perfeccionisme és un tret que apareix de forma moderada en les interprets de llengua de signes (Bontempo, Napier, Hayes, & Brashear, 2014). També la recerca de Daly & Chovaz (2020) conclou que alts nivells d'estrès traumàtic implica alts nivells de burnout.

Aquests resultats han de ser interpretats sota un conjunt de limitacions. En primer lloc, la mostra està esbiaixada, ja que la major part de les persones amb qui es va contactar personalment formen part del moviment associatiu professional i els qüestionaris també es van enviar a través de FILSE i les seves entitats associades; per tant, el perfil de les participants, tot i que hagin pogut reenviar els qüestionaris, possiblement és poc heterogeni pel que fa a la participació en el moviment associatiu professional i en les implicacions que això podria tenir a l'hora de valorar l'estat en què es troben. A més, la investigadora forma part d'aquest teixit associatiu professional, per la qual cosa podria ser que algunes respostes fossin esbiaixades per aquest motiu, tot i que el formulari a la plataforma de Google Forms es va configurar perquè les respostes fossin confidencials. I relacionat amb això últim, és possible que algunes participants hagin tingut dificultats per interpretar les escales, amb la qual cosa les respostes podrien tenir algun tipus de biaix (per exemple, les professionals autònomes, en general, han tingut problemes per poder respondre sobre la supervisió).

D'altra banda, s'ha escollit el qüestionari S10/12 de Meliá i Peiró, i no el qüestionari S20/23, perquè l'època en què s'ha passat el qüestionari coincideix amb un dels períodes més exigents laboralment per les interprets de llengua de signes. A més, aquest any, amb l'afegit d'una campanya i precampanya electoral municipal (i, en molts territoris del país, també autonòmica). Per la qual cosa, la informació sobre la satisfacció laboral no és tan exhaustiva, ja que s'ha prioritzat rebre el màxim nombre de respostes possible per poder extreure conclusions preliminars sobre l'objecte d'estudi.

A més, un dels objectius era analitzar i comparar les conclusions entre aquesta investigació i l'informe de precarietat laboral elaborat per FILSE. Ara bé, la investigadora no ha pogut tenir accés a aquest document (tot i que s'ha presentat en públic al

novembre de 2022 i al març de 2023), per la qual cosa caldria fer un estudi sobre el tipus de contractació: tipus de contracte, sou, jornada o temporalitat, entre altres. A més, així es podria determinar si existeixen relacions significatives entre la satisfacció laboral i el burnout enfront d'aquesta variable.

D'altra banda, l'anàlisi ha estat transversal analític i caldria fer estudis longitudinals en diferents períodes. A més, podria ser convenient fer ús d'instruments més amplis que permetessin categoritzar amb detall les diferents dimensions.

També seria interessant confirmar si els factors de Martikainen, Karkkola, & Kuittinen (2018) que influeixen en la satisfacció laboral a Finlàndia es confirmen a Espanya: qualitat i idoneïtat del contracte, seguretat laboral, desenvolupament tecnològic, el suport de companys de professió, la cooperació entre els agents implicats en els serveis i qui gestiona el servei. I, també, si una major implicació a l'empresa augmenta la satisfacció laboral com diu Rico Belda (2012).

Relacionat amb la idea anterior, es podria estudiar la casuística de les intèrprets de llengua de signes que s'encarreguen de videointerpretar: un tipus d'interpretació molt nova a Espanya i que, després de la pandèmia, ha incrementat el nombre de llocs de treball. I com Napier, Skinner, & Turner (2017) i Wessling & Shaw (2014) han extret algunes conclusions referents a exigències d'aquest tipus de lloc de treball (situació personal de la persona sorda, temps de preparació de la trucada o les exigències emocionals, entre altres), podria ser interessant poder classificar la mostra també a partir d'aquesta variable.

També podria ser una via d'investigació el fet de relacionar les dues variables d'estudi, la satisfacció laboral i el burnout, amb el trauma vicari i l'estrès traumàtic secundari.

Respecte al trauma vicari, la majoria d'intèrprets de llengua de signes l'ha experimentat (Macdonald, 2015) i (Darroch & Dempsey, 2016). A més, Hall (2016) conclou que les intèrprets que tenen majors nivells de trauma vicari tenen menor satisfacció.

I, sobre l'estrès traumàtic secundari, les intèrprets de llengua de signes hi estan exposades degut a la naturalesa de la seva feina i pot influir en els nivells de satisfacció i esgotament emocional (Daly & Chovaz, 2020). Unes conclusions semblants són les que van extreure Mehus & Becher (2016) en el col·lectiu d'intèrprets de llengües orals. I, pel que fa a les intèrprets de llengua de signes irlandesa, O'Connell (2020) determina que tenen un alt risc de desenvolupar estrès traumàtic secundari i burnout.

Per últim, es podria realitzar una doble comparativa: d'una banda, amb professionals de la interpretació i traducció de llengües orals i, d'altra banda, amb professionals de l'àmbit social. D'aquesta forma, es podrien comparar resultats i veure semblances i diferències amb el col·lectiu d'intèrprets de llengua de signes.

7. Bibliografia

- Aldrete, M., Aranda, C., Valencia, S., & Salazar, J. (2011). Satisfacción laboral y síndrome burnout en docentes de secundaria. *Revista de Educación y Desarrollo*, 17, 15-22.
- Bontempo, Napier, J., Hayes, L., & Brashear, V. (2014). Does personality matter?: An international study of sign language interpreter disposition. *The International Journal of Translation and Interpreting Research*, 6(1), 23-46.
- Caravaca-Sánchez, Pastor-Seller, E., Barrera-Algarin, E., & Sarasola, J. (2022). Burnout, apoyo social, ansiedad y satisfacción laboral en profesionales del Trabajo Social. *Interdisciplinaria*, 39(1), 179-.
- Champagne. (2017). *A Qualitative Exploration of Work Values and Job Satisfaction Among Sign Language Interpreters*.
- Daly, B., & Chovaz, C. (2020). Secondary Traumatic Stress: Effects on the Professional Quality of Life of Sign Language Interpreters. *American Annals of the Deaf*, 165(3), 353-367.
- Darroch, E., & Dempsey, R. (2016). Interpreters' experiences of transference dynamics, vicarious traumatization, and their need for support and supervision: A systematic literature review. *The European journal of counselling psychology*, 4(2).
- De los Santos, E., & Lara, M. (2001). *Técnicas de interpretación de lengua de signos*. Madrid: Fundación CNSE.
- De Wit, M. (2020). *A Comprehensive Guide to Sign Language Interpreting*. Self-published. Create Space, Baarn: M. de Wit.
- Dean, R., & Pollard, R. (2011). Context-based Ethical Reasoning in Interpreting. *The Interpreter and Translator Trainer*, 5(1), 155-182.
- España. (1995). *Real Decreto 2060/1995, de 22 de diciembre, por el que se establece el Título de Técnico Superior en Interpretación de la Lengua de Signos y las correspondientes enseñanzas mínimas*. Boletín Oficial del Estado.
- España. (2007). *Ley 27/2007, de 23 de octubre, por la que se reconocen las lenguas de signos españolas y se regulan los medios de apoyo a la comunicación oral de las personas sordas, con discapacidad auditiva y sordociegas*. Boletín Oficial del Estado.
- FILSE. (2022). *Análisis sobre la formación de intérprete de lengua de signos y guía-intérprete*. Autopublicación.

- Freudenberger, H. J. (1974). Staff burn-out. *Journal os Social Issues*, 30, 159-165.
- Geiling, Knaevelsrud, C., Böttche, M., & Stammel, N. (2022). Psychological distress, exhaustion, and work-related correlates among interpreters working in refugee care: results of a nationwide online survey in Germany. *European Journal of Psychotraumatology*, 13(1), 2046954.
- Hall, M. (2016). The effects of vicarious trauma on life satisfaction in visual language interpreters.
- Hoppock, R. (1935). Job Satisfaction. *New York: Harper and Brothers*.
- INSHT, I. N. (200?). *NTP-732: Síndrome de estar quemado por el trabajo "Burnout" (III): Instrumento de medición*. Obtenido de http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/701a750/ntp_732.pdf
- Lee. (2017). Professional interpreters' job satisfaction and relevant factors A case study of trained interpreters in South Korea. *Translation and Interpreting Studies*, 12(3), 427–448.
- Macdonald, J. (2015). Vicarious trauma as applied to the professional sign language interpreter. *Montview Liberty University Journal of Undergraduate Research*, 1(1), 6.
- Martikainen, L., Karkkola, P., & Kuittinen, M. (2018). Encountering Change: Job Satisfaction of Sign Language Interpreters in Finland.
- Maslach, C., Jackson, S., & Leiter, M. (1996). Maslach burnout inventory. *Sunnyvale, CA: Consulting Psychologist Press*.
- McDowell, Messias, D., & Estrada, R. (2011). The Work of Language Interpretation in Health Care: Complex, Challenging, Exhausting, and Often Invisible. *Journal of Transcultural Nursing*, 22(2), 137–147.
- Mehus, & Becher, E. (2016). Secondary Traumatic Stress, Burnout, and Compassion Satisfaction in a Sample of Spoken-Language Interpreters. *Traumatology (Tallahassee, Fla.)*, 22(4), 249–254.
- Meliá, J., & Peiró, J. (1989). *El cuestionario de satisfacción laboral S10/12: Estructura factorial, fiabilidad y validez*. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 4 (11), 179-187.

- Napier, Skinner, R., & Turner, G. (2017). "It's good for them but not so for me": Inside the sign language interpreting call centre. *The International Journal of Translation and Interpreting Research*, 9(2), 1–23.
- O'Connell, S. (2020). In the Hands of Another: Secondary Traumatic Stress and Burnout in ISL Interpreters. (Doctoral dissertation, Dublin, National College of Ireland).
- Rico Belda. (2012). Satisfacción laboral de los asalariados en España. *Revista de métodos cuantitativos para la economía y la empresa*, 14(1), 137–158.
- Schwenke, T. J. (2013). *The relationships between perfectionism, stress, coping resources, and burnout among sign language interpreters*.
- Wessling, D., & Shaw, S. (2014). Persistent emotional extremes and Video Relay Service interpreters. *Journal of Interpretation*, 23 (1), 6.
- Westmoreland, S. A. (2017). The Value of Protective Strategies in Predicting Rates of Compassion Fatigue and Burnout in American Sign Language Interpreters. *The Chicago School of Professional Psychology*.

8. Annexos

8.1. Llistat de taules

| | |
|---|----|
| Taula 4.1. Dades sobre el gènere. _____ | 9 |
| Taula 4.2. Dades sobre l'edat. _____ | 9 |
| Taula 4.3. Dades sobre els anys a la professió. _____ | 10 |
| Taula 4.4. Dades sobre el treball per compte d'altri i propi i ambdues modalitats _____ | 10 |
| Taula 4.5. Dades sobre el treball per compte d'altri i propi. _____ | 11 |
| Taula 4.6. Dades sobre el tipus d'empresa. _____ | 11 |
| Taula 4.7. Dades sobre els anys a l'empresa _____ | 12 |
| Taula 4.8. Escala de Likert pel qüestionari S10/12 de Meliá i Peiró _____ | 14 |
| Taula 4.9. Escala de Likert pel qüestionari MBI de Maslach _____ | 14 |
| Taula 4.10. Dades normatives per a la correcció de les puntuacions de les escales de burnout (N=1963) _____ | 15 |
| Taula 4.11. Dades segons intervals d'edat. _____ | 16 |
| Taula 4.12. Dades segons intervals d'antiguitat a la professió _____ | 17 |
| Taula 4.13. Dades segons intervals d'antiguitat a l'empresa. _____ | 17 |
| Taula 5.1. Dades sobre la satisfacció laboral. _____ | 18 |
| Taula 5.2. Dades sobre l'esgotament. _____ | 18 |
| Taula 5.3. Dades sobre el cinisme. _____ | 18 |
| Taula 5.4. Dades sobre l'eficàcia professional. _____ | 19 |
| Taula 5.5. Valors OR i IC entre la satisfacció laboral i les tres dimensions del burnout. _____ | 19 |

8.2. Annex 1. Qüestionaris

Primer qüestionari: Dades personals sociolaborals i demogràfiques

| | Respuesta |
|--|-----------|
| 1.-Edad (años) | |
| 2.- Género [Mujer; No binario; Hombre; Prefiero no decirlo; Otro] | |
| 3.- Antigüedad en la profesión (años) | |
| 4.- ¿Estás contratada o eres autónoma? [Estoy contratada; Estoy contratada y soy autónoma; Soy autónoma] | |
| 5.- Si has contestado que estás contratada y que eres autónoma, ¿cuál es tu jornada principal? (A partir de aquí, responde las preguntas solo sobre tu jornada principal) [Como contratada; como autónoma] | |
| 6.- Tipo de empresa en la que trabajas [Unipersonal, soy autónoma; Pequeña empresa; Mediana empresa; Gran empresa; Administración Pública] | |
| 7.- Antigüedad en la empresa (años) | |
| 8.- De las preguntas anteriores, si crees que hay algo relevante que deba saber, coméntalo o especifícalo aquí: | |

Segon qüestionari: Satisfacció laboral S10/12 de Meliá i Peiró

| | |
|-----------------------|---|
| Muy insatisfecha | 1 |
| Bastante insatisfecha | 2 |
| Algo insatisfecha | 3 |
| Indiferente | 4 |
| Algo satisfecha | 5 |
| Bastante satisfecha | 6 |
| Muy satisfecha | 7 |

| | Respuesta |
|---|-----------|
| 1.- Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar. | |
| 2.- La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo. | |
| 3.- El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo. | |
| 4.- La temperatura de su local de trabajo. | |
| 5.- Las relaciones personales con sus superiores. | |
| 6.- La supervisión que ejercen sobre usted. | |
| 7.- La proximidad y frecuencia con que es supervisado. | |
| 8.- La forma en que sus supervisores juzgan su tarea. | |
| 9.- La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su empresa. | |
| 10.- El apoyo que recibe de sus superiores. | |
| 11.- El grado en que su empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales. | |
| 12.- La forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales. | |
| 13.- En relación con este bloque, si crees que debes especificar algo, puedes hacerlo aquí: | |

Tercer qüestionari: Burnout Escala de Maslach

| | |
|--|---|
| Nunca / Ninguna vez | 1 |
| Casi nunca / Pocas veces al año | 2 |
| Algunas Veces / Una vez al mes o menos | 3 |
| Regularmente / Pocas veces al mes | 4 |
| Bastantes veces / Una vez por semana | 5 |
| Casi siempre / Pocas veces por semana | 6 |
| Siempre / Todos los días | 7 |

| | Respuesta |
|--|-----------|
| 1.- Estoy emocionalmente agotado por mi trabajo. | |
| 2.- Estoy "consumido" al final de un día de trabajo. | |
| 3.- Estoy cansado cuando me levanto por la mañana y luego tengo que afrontar otro día en mi puesto de trabajo. | |
| 4.- Trabajar todo el día es una tensión para mí. | |
| 5.- Puedo resolver de manera eficaz los problemas que surgen en mi trabajo. | |
| 6.- Estoy "quemado" por el trabajo. | |
| 7.- Contribuyo efectivamente a lo que hace mi organización. | |
| 8.- He perdido interés por mi trabajo desde que empecé en ese puesto. | |
| 9.- He perdido entusiasmo por mi trabajo. | |
| 10.- En mi opinión soy bueno en mi puesto. | |
| 11.- Me estimula conseguir objetivos en mi trabajo. | |
| 12.- He conseguido muchas cosas valiosas en este puesto. | |
| 13.- Me he vuelto más cínico respecto a la utilidad de mi trabajo. | |
| 14.- Dudo de la trascendencia y valor de mi trabajo. | |
| 15.- En mi trabajo, tengo la seguridad de que soy eficaz en la finalización da las cosas. | |
| 16.- En relación con este bloque, si crees que debes especificar algo, puedes hacerlo aquí: | |

8.3. Annex 2. Respostes

<https://docs.google.com/spreadsheets/d/1Z-7loiRkUtOC4wg0LMwFoGOARN7sVxyNdnI3yiE9Zzs/edit?usp=sharing>

9. Aprenentatges realitzats

Soc intèrpret de llengua de signes i conec aquest sector perquè hi treballa i perquè participo en grups de treball amb altres professionals. I amb aquest treball el que volia és validar (o no) les sensacions que es viuen en la professió.

En primer lloc, aquest TFM m'ha servit per aprofundir en els conceptes de satisfacció laboral i burnout. Són conceptes que havia treballat en altres assignatures, però d'una forma més superficial i sense haver d'entendre amb tant de detall les implicacions de les puntuacions. A més, he descobert alguns articles que m'han resultat molt interessants per conèixer millor la situació de les intèrprets de llengua de signes.

De fet, reconec que alguns resultats m'han sorprès i això penso que sempre és positiu. Les converses i els comentaris ens poden crear una determinada imatge, però després són les dades les que ens permetran validar o refutar aquestes hipòtesis que pensem.

Per últim, com a persona autònoma amb el seu projecte empresarial i que vol créixer fins a tenir a intèrprets contractades, aquest treball m'ha servit per saber sobre quins punts he d'incidir més per tal que les treballadores no tinguin alts nivells de burnout ni d'insatisfacció laboral.

Sí que és cert que, a posteriori, considero que no vaig encertar amb la decisió de no preguntar més sobre la situació laboral. Pensava que tindria accés a l'informe sobre precarietat laboral de FILSE i vaig decidir alleugerar els qüestionaris per afavorir que les professionals el responguessin. Vist amb perspectiva, crec que, tot i pensar que tindria accés a les dades, hagués estat molt enriquidor tenir alguna informació més sobre la situació laboral de la gent que responia al meus qüestionaris.

Per últim, sé que he tingut dues dificultats principals amb el treball. D'una banda, la part estadística, ja que vaig decidir cursar altres optatives diferents a les de Mètode de recerca quantitativa i Mètodes de recerca qualitativa, i en algun moment se m'ha fet difícil gestionar aquesta part. I, si bé crec que he escollit una bona forma de fer l'anàlisi, és possible que hagi obviat algun altre mètode que m'hagués donat més informació. I, d'altra banda, un dels meus punts febles que en algun moment he patit en aquest treball és tenir una bona programació temporal i seguir-la. No obstant això, vaig difondre els qüestionaris quan volia i sempre he pogut entregar les fites a temps, però en alguns moments, per una mala organització meua, m'ha resultat difícil gestionar el volum de feina.