

## El desgaste profesional en trabajadores y trabajadoras sociales

*Graciela Tonon*

gracielatonon@hotmail.com

Como adelanto del texto que he denominado Calidad de vida y desgaste profesional y que será publicado, por Espacio Editorial, desarrollo a continuación, mis primeras reflexiones acerca del síndrome del burnout (o del quemado) en trabajadores y trabajadoras sociales. Casi tres décadas han pasado desde el inicio de los estudios sobre el tema y diferentes autores, en distintos contextos geográficos, y analizando el fenómeno desde diversas perspectivas teóricas, se han dedicado a investigarlo. Sin embargo la consideración de las particulares condiciones laborales de los profesionales que atienden personas en un contexto turbulento, inestable, inseguro y sin claridad en la definición de políticas públicas como lo es el actual contexto argentino, hace que nos preguntemos acerca de cómo influyen estas características en el desarrollo del problema. Es decir que, mi trabajo se centra en focalizar la importancia del contexto y para eso he emprendido la aventura de construir indicadores que permitan comenzar a arrojar cierta luz sobre el problema. Es en este sentido que el texto final, además de presentar la situación de trabajadores y trabajadoras sociales de Argentina compara estos resultados con la situación de las/los colegas chilenos/as a fin de poder mostrar las diferencias entre ambos grupos.

En esta oportunidad presento una breve descripción del problema, la importancia del contexto y algunas consideraciones para poder enfrentarlo.

¿Qué es el burnout?

El burnout es un síndrome identificado en la década del 70 por Freudenberguer y definido como un estado caracterizado por el agotamiento, decepción y pérdida de interés, como consecuencia del trabajo cotidiano desarrollado por profesionales dedicados al servicio y la ayuda, que no logran alcanzar las expectativas depositadas en su trabajo. Posteriormente, en 1976, la psicóloga estadounidense Cristina Maslach inició su investigación sobre el tema, estudiando las respuestas emocionales de profesionales que se desempeñaban en actividades de ayuda a personas, señalando que este síndrome solo podía darse en las profesiones de ayuda, tanto en el área de la salud como de la educación. Maslach dio a conocer el término *burnout* en el Congreso Anual de la American Psychological Association en 1977.

El síndrome del burnout ha sido definido como una respuesta a la estresante situación laboral crónica que se produce, principalmente, en el marco del mercado laboral de las profesiones que se centran en la prestación de servicios. *“El objetivo de estas profesiones es cuidar los intereses o satisfacer las necesidades del usuario, y se caracterizan por el contacto directo con las personas a las que se destina ese trabajo”* (Gil Monte y Peiró, 1997) Si bien en estas profesiones se espera que los profesionales no asuman los problemas de las personas que atienden, si se espera que muestren interés y una cierta implicación emocional al respecto. Además, en general, se les pide que atiendan las exigencias de las personas y de la organización en la cual trabajan al mismo tiempo, lo cual puede resultar conflictivo, considerando la escasez de tiempo y la complejidad de los problemas en cuestión.

Desde que en 1984 Freudenberguer comenzó el estudio del tema, diferentes autores han elaborado teorías explicativas de este fenómeno. Dos perspectivas generales se han venido desarrollando: la perspectiva clínica y la perspectiva psicosocial. La perspectiva clínica entiende al burnout como un estado al cual

llega la persona producto del estrés laboral que padece. La perspectiva psicosocial lo considera un proceso, que se desarrolla por la interacción que se produce entre las características del entorno laboral en el cual la persona se desempeña y sus características personales. La diferencia entre ambos enfoques es clara, ya que el primero analiza el problema en tanto estado personal y el segundo lo analiza en tanto proceso dinámico, producto de la interacción entre varios factores. De esta manera quedó conceptualizado como un síndrome que se desarrolla en personas cuyo objeto de trabajo son otras personas y que se caracteriza por el agotamiento emocional, la despersonalización y la falta de realización en el trabajo.<sup>1</sup>

#### El burnout y el deterioro de la calidad de vida

Dado que el/la profesional que padece el síndrome puede reconocer o no lo que le está ocurriendo, el peligro aumenta porque el proceso puede cristalizarse. Simultáneamente, lo que le ocurre al/la profesional también afecta a las personas que atiende, generándose así, una disminución de la calidad y la eficiencia en la prestación del servicio, que podría llegar hasta situaciones en las cuales, las personas atendidas, no sean tenidas en cuenta o resulten maltratadas. Se han identificado los siguientes síntomas: dolor de cabeza, apatía, dolores musculares, aburrimiento, hipertensión, insomnio, irritabilidad, ansiedad, aumento en el consumo de medicamentos, alimentos, alcohol y tabaco, situaciones de tensión con familiares y/o amigos, incremento de actividades para escapar de la realidad.

Ahora bien, considerando que el burnout afecta y deteriora la calidad de vida laboral del/a profesional, y que esta situación genera repercusiones en la sociedad en general, entonces podemos decir que el burnout contribuye a la disminución de la calidad de vida de la población. El paradigma de la calidad de

---

<sup>1</sup> Maslach, C y Jackson, S. Maslach burnout inventory. Palo Alto. California. Consulting Psychologist Press. 1986

vida se centra en la opinión que los protagonistas tienen de sus problemas considerando lo psicosocial desde un abordaje comunitario y con implicancias de tipo político basadas en el respeto por los derechos humanos; de esta manera el concepto *calidad de vida* queda definido como una forma de contribuir al estudio del bienestar de las personas, tanto desde la perspectiva del bienestar físico como desde la perspectiva del bienestar psicológico, relacionando de esta manera, las necesidades materiales con las socio-afectivas (Alsinet, 2000), e integrando mediciones psicológicas y psicosociales de percepción y evaluación de las propias experiencias de los sujetos (Casas 1991).

### Importancia de las características del contexto

Una mirada hacia las condiciones en las cuales trabajan los profesionales en las organizaciones de servicios y particularmente en las organizaciones gubernamentales de la Argentina de hoy, nos hace reflexionar acerca de la necesidad de considerar la importancia del contexto en el desarrollo del síndrome del burnout. Entendemos por contexto al *“...conjunto de factores extrínsecos al objeto más específico de investigación, que es indispensable para la comprensión, descripción y explicación de aquel objeto y sus efectos sobre otras variables”*. (Oszlak, y O'Donnell, 1981)<sup>2</sup>.

En la actualidad resulta evidente que aquellos/as profesionales, que trabajan especialmente en organismos gubernamentales, atendiendo las demandas de la población, no cuentan con la infraestructura ni los recursos necesarios para desarrollar su tarea. Pero este panorama no queda reducido sólo a estas cuestiones: la falta de diagnósticos de situación, la imposición de respuestas importadas desde otros contextos cual si pudieran resultar “mágicas”, la ubicación en los cargos de conducción de familiares y/o amigos, el establecimiento y manutención de relaciones personales más que

---

<sup>2</sup> Oszlak, O y O'Donnell, G. “Estado y políticas estatales en América Latina: hacia una estrategia de investigación” Documento GE CLACSO N°4. CEDES. Bs. As. 1981.pag.121

organizacionales, son algunas de las características que presenta el escenario actual y que, por otro lado, no son ajenas a la tradición histórica argentina. Hoy se suman la ausencia del Estado con políticas que den respuesta a los problemas sociales, el aumento del desempleo, la precarización del empleo, la disminución de los derechos sociales y laborales, el resurgimiento del asistencialismo, entre otros. Evidentemente, la situación descripta no resulta alentadora.

Como la situación del Estado lleva a recortes en el gasto público, la dificultad se centra en que esos recortes, las más de las veces, son aplicados a las actividades inherentes a un Estado que quiera garantizar el ejercicio de los derechos de la ciudadanía en cuestiones como el acceso a la salud, la educación, la seguridad, la vivienda, la seguridad social, entre otros. *“Llevados al extremo esos recortes amenazan la integridad misma del Estado”* (Przeworski, 1998). Se suma en este escenario, la aparición de la desconfianza pública, en términos de *lo público* como visión del bien general y el hecho de que ciudadanos y ciudadanas no perciban al Estado como “responsable de”, ni “respondiendo a”. (Botana, 2002).

Sintetizando, el escenario actual se caracteriza por la ausencia de políticas públicas que den respuesta a las necesidades sociales existentes, la no consideración del interés público en tanto construcción entre las partes interactuantes y la dificultosa garantía del ejercicio de los derechos sociales para los ciudadanos, que ponen en riesgo la continuación de la integridad del Estado.

¿Qué hacer cuando aparece el burnout?

La aparición del síndrome de burnout en uno o más de los miembros del equipo de trabajo, remite a considerar no solamente la situación individual de esa persona, sino que la situación del equipo como un todo. Asimismo, la posibilidad de prevenir casos futuros, se encuentra en estrecha relación con la posibilidad de trabajar a partir del apoyo social los casos detectados. Entonces, el abordaje del problema nos lleva a revisar la modalidad del trabajo cotidiano. El rediseño de

tareas , el distanciamiento mental del trabajo fuera del horario laboral, el contar con momentos de descanso en el trabajo, el hecho de fijarse objetivos reales y posibles en el desarrollo de las tareas cotidianas, el aumento de la competencia profesional a partir del desarrollo de la capacitación, son algunas de las propuestas (Gil Monte y Peiró,1997)

La solución de problemas es una técnica que facilita a las personas el reconocimiento de los problemas y la identificación de alternativas de resolución a los mismos. Los programas de entrenamiento para manejar eficazmente el tiempo en el trabajo, tienen como objetivos el establecimiento de prioridades en la realización de las tareas y la identificación de las urgencias, generando como efecto un nuevo diseño para la realización de las tareas a partir de objetivos reales y alcanzables y contando con momentos de descanso en el trabajo. También es importante poder distanciarse mentalmente de la tarea a partir del desarrollo de actividades que permitan la relajación como lo hobbies, la práctica de deportes y de actividades físicas en general. Asimismo, se recomienda la asistencia a congresos y jornadas científicas a fin de lograr la actualización permanente y el desarrollo de investigaciones, como formas de aumentar la competencia profesional (Orlowsky y Gullledge, 1986).

El apoyo social en el trabajo aumenta la realización personal en el trabajo, disminuye el agotamiento emocional y mejora las actitudes y conductas negativas del sujeto hacia los demás (Gil Monte y Peiro, 1997). Este apoyo puede provenir de diferentes fuentes: los compañeros de equipo, los grupos informales y hasta los jefes. Los grupos de apoyo social que pudieran organizarse en el ámbito laboral como respuesta al problema planteado, tienen como objetivos la reducción de los sentimientos de soledad y agotamiento emocional de cada uno de los profesionales miembros del grupo y el mejoramiento del ambiente de trabajo a partir de facilitar el desarrollo de las tareas cotidianas. En ellos se discuten los problemas relacionados con el entorno laboral, y es importante, no confundir este encuadre con el de un grupo terapéutico.

## Primeras conclusiones para seguir pensando

Nos preocupa el deterioro que se viene observando en la calidad de vida de la población en general, y en el caso concreto de los/as profesionales dedicados a atender personas, esta preocupación se incrementa, ya que verificamos que afecta tanto a quienes atienden, como a quienes son atendidos, generándose un doble efecto en un solo movimiento. La inseguridad en las condiciones laborales, la reducción de los derechos laborales, los riesgos a los que estamos expuestos, son parte de las vivencias cotidianas que enfrentamos.

La propuesta desde la calidad de vida, nos acerca la mirada de los protagonistas reales, mirada ésta, tantas veces olvidada por las recetas tecnocráticas impuestas por los grupos de elite que teorizan una realidad que no viven ni les afecta directamente. Esta nueva mirada, parte de las potencialidades que tienen las personas para afrontar la resolución de sus problemas y evita hacer hincapié en sus carencias. Considera, de esta manera, el entorno material en conjunción con el social e incluye el análisis del contexto socio-político, teniendo como eje el respeto a los derechos humanos.

Para finalizar queremos decir que, esta primera aproximación que hemos presentado, quiere señalar la importancia, que para el estudio del burnout, juega la consideración de las características contextuales en las que se desarrolla el citado problema. De esta manera podremos evitar el peligro de que la invisibilización de las mismas, nos hagan pensar que éstas son “naturales” cuando, en realidad, son “producidas”.

## Referencias bibliográficas

1. BOTANA, N. La república vacilante. Editorial Taurus.Bs.As.2002
2. CASAS, F. Calidad de vida y calidad humana. Revista Papeles del Psicólogo. Nº 74. España. 1999
3. DE LA RED VEGA, N.: Aproximaciones al Trabajo Social. Siglo XXI de España y Consejo Gral. de Colegios Oficiales de Diplomados en Trabajo Social, Madrid, 1993
4. FREUDENBERGER, H. Staff burnout. En Journal of Social Issues.30.USA.1974
5. GIL MONTE, P y PEIRO, Desgaste psíquico en el trabajo: el síndrome de quemarse. Editorial Síntesis. Madrid. 1997
6. MAYA JARIEGO, I. Análisis de los recursos de apoyo social de los inmigrantes africanos y latinoamericanos en Andalucía. Tesis doctoral. Universidad de Sevilla. España. 1999
7. MASLACH; C. y JACKSON, S. Maslach burnout inventory. Manual Research Edition. University of California, Palo Alto. Consulting Psychologist Press. 1986
8. MEDINA TORNERO, M. Estudio de la satisfacción laboral, el burnout y el compromiso organizacional de los auxiliares de ayuda a domicilio. En revista Redes Sociales. Nº8. Diputación de Huelva. España.2000
9. MORENO, B, OLIVER, C y ARAGONESES, A. El burnout, una forma específica de estrés laboral. En Buela, G y Casal, V Manual de psicología clínica aplicada. Siglo XXI España Editores. 1991
10. OSZLAK, O y O ´DONNELL, G. Estado y políticas estatales en América Latina: una estrategia de investigación. Documento G.E. CLACSO. Nº 4. CEDES. Buenos Aires. 1981

11. PRZEWORSKI, A. Democracia sustentable. Editorial Paidós. Buenos Aires. 1998
12. SÁNCHEZ CABACO, A. Influencias del estrés, afrontamiento y apoyo social en salud. En Revista de Investigación en Salud. Secretaría de Salud Pública. Municipalidad de Rosario. Vol. 2. Rosario. 1999. (págs. 62-72)
13. SCHLEMENSON, A.: La perspectiva ética en el análisis organizacional. Editorial Paidós Bs.As., 1990
14. SOCIETY OF QUALITY OF LIFE STUDIES. Quality of life: definitions and terminology. Cummins, R, Ed. USA. 1998
15. TONON, G Trabajo Social: profesión y disciplina. En Revista Saberes y Haceres. Año 3. N°3. Universidad Autónoma del Sur de Chile. 2001
16. VILLALBA QUESADA, C. Redes sociales: un concepto con importantes implicaciones en la intervención comunitaria. En revista Intervención Psicosocial. Vol. II. N° 4. Madrid. 1993. (págs. 69-85)