

Trabajo social y Síndrome de Burnout: reflexiones sobre intervención profesional actual

Jimena Domínguez González

Trabajadora Social, Casa del Niño. Secretaría de Salud y Acción Social. Municipalidad de Pinamar. Buenos Aires, Argentina

Verónica Jaureguibehere

Trabajadora Social Patronato de Liberados de la ciudad de Necochea dependiente del Ministerio de Justicia y Seguridad de la Provincia de Buenos Aires. Argentina

Resumen

La experiencia en el ejercicio cotidiano de la profesión lleva a analizar al síndrome de burnout como una de las respuestas al stress laboral crónico, que afecta a calidad de la intervención profesional del Trabajador social.

El trabajo se estructura de la siguiente manera: en un primer momento, se realiza una breve descripción del contexto institucional y de la realidad social en la que se interviene. Posteriormente, se analiza los aspectos más importantes sobre el síndrome de burnout y las distintas corrientes teóricas que investigaron sobre el mismo. Luego se proponen estrategias para prevenir las manifestaciones del desgaste profesional.

Finalmente el artículo invita a la reflexión de las propias prácticas a fin de mejorar la calidad de laboral de los profesionales así como de los servicios que se prestan.

Palabras Claves

Trabajador Social - Síndrome de burnout - Intervención profesional - Estrategias de prevención - Reflexión sobre las prácticas - Calidad laboral.

Introducción

Los escenarios actuales del Trabajo Social se encuentran atravesados por la crisis económica y social mundial y por el auge de la globalización deriva en la presión ejercida sobre los trabajadores sociales que se ven en una encrucijada entre las exigencias de las organizaciones, las demandas de los ciudadanos y sus valores y principios filosóficos de la profesión.

Margarita Rozas hace referencia al trabajo social como profesión de encrucijada que sirve de punto de encuentro a otras profesiones sociales, y traza un cauce común para evitar la deshumanización que lleva consigo el tratamiento fragmentado de los problemas.

Siguiendo esta línea de pensamiento a la cual se adhiere, “la intervención profesional es una construcción histórico social, pensado como campo problemático, que se desarrolla a partir de las manifestaciones de la cuestión social que afectan directamente a la reproducción social de los sujetos.”¹

Teniendo en cuenta que la realidad es dinámica, muchas veces el tiempo de práctica no es el tiempo calendario sino que es un tiempo diferente, por lo cual la intervención profesional se ve atravesada por el concepto de urgencia.

Al respecto, Graciela Tonon menciona que “la urgencia no tiene que ver con la imprevisión, si no que con la aparición abrupta de un factor que modifica la situación inicial y con la exigencia de tener que operar en un tiempo limitado en razón del riesgo que la situación conlleva”.²

La intervención específica del trabajador social remite a la posibilidad de integrar dos dimensiones: una interna y otra externa a la Institución. Para llevar a cabo la tarea utiliza las técnicas específicas tales como la entrevista domiciliaria y las visitas a las instituciones de las cuales las personas participan, así como la observación directa de la realidad comunitaria. La aplicación de éstas técnicas requiere de un tiempo y un objetivo concreto en relación a la investigación y diagnóstico de la situación.

La intervención profesional del trabajador social dentro del equipo interdisciplinario, aporta una mirada integral de la realidad de la persona.

Esta intervención se hace posible a través de la relación de ayuda, la cual es definida como “La ayuda es el producto de una interacción dinámica de pensamiento y acción entre un trabajador social y un usuario, que ha permitido a este último encontrar o volver a encontrar sus capacidades de actuar y pensar y resolver un problema social” (Michelfelder-1985 en Fundamentos del trabajo social, ética y metodología. 2003).

Presentación del tema

El contexto en la cual se desarrolla la intervención contribuye a la aparición del síndrome de burnout o desgaste profesional. El síndrome de burnout se ha definido como una respuesta al estrés laboral crónico caracterizada por el agotamiento emocional o pérdida de recursos emocionales para enfrentarse al trabajo, la despersonalización o desarrollo de actitudes de insensibilidad y cinismo hacia los receptores del servicio y la falta de realización personal o tendencia a evaluar el propio trabajo de forma negativa y la baja autoestima

.....
1 Rozas Pagaza, Margarita. *La intervención profesional en relación con la cuestión social*. Bs. As. Editorial Espacio. 2001.

2 Tonon Graciela. *Maltrato infantil intrafamiliar: Una propuesta de intervención*. Bs. As. Editorial Espacio, 2003. 46 pp.

profesional (Maslach y Jackson: 1981,1986).

Existen distintas teorías explicativas del síndrome, desarrollándose dos perspectivas: la perspectiva clínica y la perspectiva psicosocial.

La perspectiva clínica, entiende al burnout como un estado al cual llega la persona producto de estrés laboral que padece. Por su parte 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.

A partir de la observación bibliográfica se pueden mencionar distintos modelos explicativos del síndrome de burnout.

La psicología clínica, contando como representantes a Freudenberger (1974) y Fischer (1983), considera al burnout cómo un estado.

Luego la Psicología Social, basada en la teoría sociocognitiva del yo, conceptualizan al síndrome como aquel que afecta a personas que trabajan en servicios de ayuda que tiene gran compromiso y que frente a las exigencias del ámbito en que desarrollan sumado a la falta de concreción de objetivos profesionales afectan el ejercicio profesional derivando en el burnout.

Entre los autores que siguieron esta corriente se hallan Harrison (1983) y Pines y Aronson (1988).

Por último la Psicología de las Organizaciones basada en las teorías de estrés laboral, considera los estresores del contexto de la organización y las estrategias de afrontamiento empleadas para dar respuesta. Se aplicó a todas las profesiones hallando en sus autores a Golembiński (1983).

Desarrollo de los aspectos del tema

Graciela Tonon analiza los síntomas del burnout categorizados en tres tipos:

1. “Cansancio físico, emocional y psíquico: la persona siente fatiga, cansancio de realizar las tareas laborales, luego de dormir se levanta cansado, dolor de cabeza, problemas digestivos, insomnio, dolor de espalda y cuello.
2. Desilusión: el trabajo que desarrolla ya no le produce satisfacción, comienza a hacer bromas descalificativas acerca del trabajo, cuestión muy peligrosa si lo notan las víctimas que atiende. Puede iniciar o aumentar el consumo de alimentos, alcohol, medicamentos y/o tabaco.
3. Dudas personales: es el resultado de los dos tipos anteriormente descriptos. La persona siente que trabaja mecánicamente, como si fuera un robot, que ha perdido la creatividad. Compara esta sensación con lo que sentía al iniciarse en esta tarea y el ímpetu que tenía entonces y comienza a sentir cada vez más dudas respecto de su desempeño laboral. “³

El síndrome de burnout da cuenta de una problemática que afecta a todos los profesionales y trabajadores que están, de modo permanente, en relación con otras personas que presentan diversos grados de dificultad.

.....
3 Tonon Graciela. *Maltrato infantil intrafamiliar: Una propuesta de intervención*. Bs. As. Editorial Espacio, 2003. 37,38 pp.

Si bien como se mencionó el stress varía de acuerdo a la persona se puede decir que esta situación laboral estresante se produce, principalmente dentro del marco del mercado laboral de las profesiones centradas en las prestaciones de servicios.

Los autores Gil Monte y Peiró expresan 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.

Por lo expuesto precedentemente, ante esta situación, el trabajador social puede implementar estrategias personales y profesionales para poder afrontar los síntomas del síndrome de burnout y poder continuar trabajando en la profesión, las que se detallan a continuación:

La resiliencia, hace referencia a la fortaleza ante la adversidad. Puede definirse como “la capacidad humana para enfrentar, sobreponerse y ser fortalecido o transformado por experiencias de adversidad» (Grotberg, 2003). Permite realizar una adaptación flexible y útil a situaciones estresantes tanto internas como externas (Klohen, 1996). En el ámbito laboral, ayuda a encajar acontecimientos adversos, incertidumbre, fracaso y conflicto, convirtiendo la experiencia en un cambio positivo, una ocasión de progresar.

Otra forma de promover el propio bienestar de forma intencionada es el auto cuidado, con acciones que incluyan el fortalecimiento de la autoeficacia y autoestima.

La supervisión profesional: Josefina Fernández Barrera, sostiene la importancia de la supervisión especialmente en el trabajo social, debido a los cambios y transformaciones sociales que los profesionales deben afrontar, manteniendo su rol profesional de ayuda a los usuarios, al mismo tiempo que el de proteger y defender los derechos de los mismos en el marco de las políticas sociales diversas.

La supervisión es uno de los métodos que más colaboran en la mejora de las intervenciones de los profesionales del trabajo social al facilitarles un espacio donde realizar, aprender, cuestionar y evaluar las propias actuaciones.

La supervisión en trabajo social tiene objetivos generales comunes que se atribuyen al perfeccionamiento de la práctica profesional y a una mejor satisfacción en el ejercicio de la profesión. El objetivo inmediato es mejorar la capacidad efectiva del trabajador social. El objetivo remoto sería dar un buen servicio al usuario.

Esta autora describe tres aspectos básicos: supervisión administrativa, supervisión educativa y supervisión de apoyo. Esta última se puede denominar también como de apoyo psicológico, ya que en muchas ocasiones va dirigida a analizar los aspectos personales del supervisado que influyen en su práctica cotidiana, de modo que pueda entender que factores psicológicos personales afectan directamente a sus actuaciones profesionales y pueda conseguir superarlos.

La supervisión de apoyo es aquella que tiene en cuenta estos factores de estrés en la práctica del trabajo social para colaborar en su superación y ofrecer un apoyo directo al trabajador social.

Existe la supervisión psicológica que es llevada a cabo por otros profesionales quedando a la libre elección de los trabajadores sociales el valorar su aplicación en casos en que se quiere superar un gran nivel de ansiedad en la práctica del trabajo social. Requiere que los trabajadores sociales cuenten con otro espacio donde poder supervisar o analizar sus

funciones más directamente relacionada con la práctica profesional.

Conclusiones y Aportaciones innovadoras

A lo largo del proceso de elaboración de este artículo, se ha observado la existencia de dos puntos interesantes de traer al debate, como son: el desgaste profesional y las estrategias para prevenir sus indicadores. Teniendo en cuenta que actualmente, el contexto social en el que se desarrolla la práctica del Trabajador Social (debilitamiento del Estado en políticas sociales, burocratización, escasos recursos para atender las demandas, precarización del empleo, resurgimiento del asistencialismo), es desfavorable e implica, muchas veces, negativamente al profesional; provocando la aparición de los síntomas asociados al Síndrome de burnout.

Con la producción de este artículo, se convoca al colectivo profesional a pensar, cuestionarse y revisar prácticas, a fin de promover factores protectores y evitar el desgaste profesional que culmina con prácticas inadecuadas.

Considerando que el Trabajador social basa su tarea en la relación de ayuda con la persona, resulta fundamental implementar las estrategias y fortalecer las características personales mencionadas anteriormente: resiliencia, autocuidado, supervisión de apoyo y psicológica, con el objetivo de realizar intervenciones responsables y eficaces.

Encararlo firme y creativamente permite reencender la llama de la vocación y las potencialidades.

Bibliografía

DE ROBERTIS, CRISTINA. Fundamentos del trabajo social. Ética y metodología. (Trabajo social,1). Editorial Nau Llibres. Universitat de Valencia. 2003. 74 pp.

FERNANDEZ BARRERA, JOSEFINA. La supervisión en el Trabajo Social. España. Editorial Paidós. 1997. 55, 63 pp.

FERNANDEZ, SANTA LÁZARO. “El gusto por el auto cuidado y la búsqueda de estímulos, motivación y placer en el ejercicio profesional”. España. 2006. 7, 10 pp.

TONON GRACIELA. Calidad de vida y desgaste profesional. Una mirada del síndrome de burnout. 2º ed. Córdoba, Argentina. Editorial Espacio. Mayo 2008.