



**Universitat de les  
Illes Balears**

# **Haciendo visible lo invisible: un análisis de los efectos del desgaste profesional en un contexto de exclusión social**

NOM AUTOR: JOANA BAUZÁ ROSSELLÓ

DNI AUTOR: 41584352-F

NOM TUTOR: JOSÉ MARIA RODRÍGUEZ DE CASTRO

**Memòria del Treball de Final de Grau**

Estudis de Grau de Treball Social

de la

UNIVERSITAT DE LES ILLES BALEARS

Curs Acadèmic 2013-2014

*En cas de no autoritzar l'accés públic al TFG, marcau aquesta casella:*

## 1.RESUMEN

El *burnout* es un síndrome que puede afectar a profesionales de la relación de ayuda en diferentes momentos de sus vidas. El elevado ritmo de vida, el incremento del trabajo emocional y mental, las exigencias de mayor calidad del trabajo, junto con la ruptura del contrato psicológico y los costes que el *burnout* supone para las personas y las organizaciones, ha despertado el interés en conocer y tomar medidas para prevenirlo (Salanova y Llorens, 2008).

La elección de la exclusión social en este estudio, concretamente en el centro *Ca l'Ardíaca*, responde a la necesidad de conocer cómo se vive la situación actual de crisis económica y cómo responden los profesionales a esas contingencias. Una opinión mayoritaria de profesionales que trabajan en este entorno coinciden en ver su situación en desigualdad con respecto a otros ámbitos.

*Ca l'Ardíaca* es un albergue que acoge a personas en riesgo de exclusión social y personas sin hogar. De todos los profesionales que trabajan en el servicio, se ha realizado una entrevista al coordinador del centro con el objetivo de conocer los estilos de afrontamiento en este contexto. Como profesional, analizaremos variables asociadas al *burnout* como la motivación laboral, el conocimiento del propio *burnout*, así como las herramientas que utiliza para prevenirlo y afrontar su día a día.

**Palabras clave:** Exclusión social, síndrome de *burnout*, motivación, prevención y profesional

## ÍNDICE

3. Relevancia Social.....	pág. 3-4
4. Objetivos e hipótesis de la investigación.....	pág. 4-5
5.Marco teórico.....	pág. 5-8
6.El <i>burnout</i> y el Trabajo Social.....	pág. 8-9
7. Situación actual de la exclusión social y del centro <i>Ca l'Ardíaca</i> .....	pág. 9-11
8. Percepción del coordinador de <i>Ca l'Ardíaca</i> sobre el síndrome del <i>burnout</i> .....	pág. 11-16
9.Conclusiones.....	pág. 16-18
10.Annexos.....	pág. 19-29
11. Referencias bibliográficas.....	pág. 30-31

### 3. RELEVANCIA SOCIAL.

La situación actual que viven la mayoría de los profesionales de los servicios sociales es preocupante desde hace años debido al aumento de la demanda motivada por la crisis económica (Aleman, 1993). Aunque el trabajo constituye una de las áreas más importantes de nuestra vida también puede tener un lado oscuro por cuanto puede llegar a agotar a las personas y los grupos por completo (Schaufeli, Leiter y Maslach, 2009). Dada la relevancia de prevenir la manifestación del *burnout*, resulta necesario contextualizarlo desde un punto de vista teórico (Schaufeli, Leiter y Maslach, 2009).

Según Marisa Salanova (2009), la construcción de una organización saludable requiere adaptarse a los cambios económicos y sociales continuos que necesitan tener profesionales motivados y psicológicamente sanos. Las organizaciones saludables reúnen una serie de requisitos (Salanova, 2009):

- La salud tiene un valor estratégico en la organización; la salud de los profesionales es un fin en si misma, no un medio para alcanzar otro fin.
- Consiguen un ambiente físico de trabajo sano y seguro.
- Desarrollan a su vez un ambiente social de trabajo inspirador para los profesionales, en donde están a gusto y trabajando con los compañeros y sus jefes.
- Hacen que los profesionales se sientan vitales y energéticos: motivados y fuertemente implicados en su trabajo.
- Obtienen servicios saludables y de calidad.
- Establecen buenas relaciones con el entorno organizacional, con una imagen positiva de la organización en su entorno, con responsabilidad social corporativa.

---

Desde la *Teoría social cognitiva* de Bandura <sup>1</sup> (1997) cuando los profesionales dudan de su capacidad ("*No podré hacerlo*") o de la del grupo ("*No podremos hacerlo*") para realizar con éxito su trabajo, se produce un desequilibrio entre demandas, sobrecarga emocional, inseguridad laboral y recursos. (Llorens et al., 2005).

Otra línea de investigación, la inteligencia emocional, resalta la relevancia del trabajo en equipo en las organizaciones para la maximización del desempeño individual y colectivo. Se trata por tanto, de una combinación de habilidades que facilitan la adaptación, razonamiento y promocionan el crecimiento personal. De este modo, para llegar a ser emocionalmente inteligentes, las personas tienen que ser capaces de reconocer, usar, entender y regular sus emociones( Salovey, P.; y, Mayer, J. D 1990).

Aunque existe una tradición importante en el estudio del *burnout* a nivel individual, la experiencia del *burnout* a nivel social parece haber recibido menos atención. Este síndrome no es exclusivo de los individuos, sino que puede contagiarse y convertirse en un fenómeno colectivo ya que puede aparecer en aquellas personas que trabajan juntas en el mismo grupo de trabajo e incluso en la misma organización. De ahí, que podría hablarse no solo de *burnout* psicológico, sino también de *burnout* colectivo. Incluso podríamos llegar a hablar de *organizaciones burnout* que resultan altamente tóxicas para los individuos que trabajan en ellas, incluso para la sociedad en general (Salanova, y Llorens, 2011).

El *burnout* se observa con mayor frecuencia en trabajos en los que hay un desajuste entre las demandas y los recursos. Se ha observado que los trabajadores del sector servicios son los que presentan mayores prevalencias de *burnout* (Lázaro 2004).

## **4.OBJETIVOS E HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **4.1.1 Objetivo General.**

- Conocer las variables que protegen del o exponen al fenómeno del *burnout*.

### **4.1.2 Objetivos específicos.**

- Analizar los recursos materiales y humanos dentro del centro de *Ca l'Ardiaca*.
- Conocer el tipo de población destinataria de los recursos que ofrece el centro.
- Profundizar en la situación emocional y personal del profesional entrevistado.
- Observar cuáles son las estrategias de afrontamiento para evitarlo o potenciarlo.
- Conocer la relación entre el *burnout* y el trabajo en red.

## **4.2 HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN.**

4.2.1. El *burnout* es un fenómeno que en los últimos años se ha incrementado debido a la creciente demanda en los servicios sociales y que no solo afecta al trabajador en el ámbito profesional sino también a las relaciones personales (Gil-Monte, Salanova Schaufeli, 2005).

4.2.2. El *burnout* se observa con mayor frecuencia en trabajos en los que hay un desajuste entre las demandas y los recursos. Se ha observado que los trabajadores del sector servicios son los que presentan mayores prevalencias de *burnout* (Lázaro 2004).

4.2.3 Por lo general, es más susceptible que lo padezcan las mujeres y no los hombres porque éstas tienen más agotamiento emocional, pues se considera que los hombres tienen más oportunidad de eliminarlo en las situaciones educativas (Rosales & Cobos, 2011).

4.2.3. La experiencia laboral es un factor protector del *burnout*, y que se produce durante los primeros diez años de actividad profesional, sobre todo al final de los mismos (Salanova y Llorens, 2011).

4.2.4. El tipo de personalidad es un factor que no solamente modula el *burnout*, sino la autoeficacia y el autocontrol emocional inciden en una menor formación del mismo (Roth & Pinto, 2010).

4.2.5. El entorno institucional y el conjunto normativo de la organización puede favorecer el riesgo de padecer *burnout* (Gasgón, S, Olmedo, M & Cicotelli, H.2003).

4.2.6. La reducción de personal aumenta la carga de trabajo y el riesgo de sufrir *burnout* (Rosales & Cobos, 2011).

## **5. MARCO TEÓRICO.**

Según Salanova y Llorens, (2008) el *burnout* o síndrome de quemarse por el trabajo aparece en personas normales como consecuencia de un estrés prolongado. Metafóricamente, es un estado de agotamiento similar a un fuego que se sofoca, una pérdida de energía, una llama que se extingue o una batería que se agota (Salanova y Llorens, 2008.)

La definición de *burnout* más popular concibe el fenómeno como "*un estado mental, persistente, negativo y relacionado con el trabajo, en individuos "normales" que se*

*caracteriza principalmente por agotamiento, que se acompaña de malestar, un sentimiento de reducida competencia y motivación y el desarrollo de actitudes disfuncionales en el trabajo"* (Schaufeli y Enzmann, 1998, p. 36).

La sintomatología de las personas *burnout* se manifiesta por altos niveles de agotamiento en el trabajo, por actitudes distantes hacia el trabajo, y por creer que son ineficaces laboralmente. A pesar de que el agotamiento y el cinismo son las dimensiones clave del *burnout*, los trabajadores y grupos quemados por el trabajo muestran crisis sucesivas de eficacia, de manera que tienden a evaluar el propio trabajo de forma negativa (Llorens, García, y Salanova, 2005).

Estar quemado por el trabajo puede entenderse como una respuesta prolongada a estresores crónicos a nivel personal y relacional en el trabajo (Maslach, Schaufeli, y Leiter, 2001).

Tal y como publica la Revista Digital de Prevención (2010), Maslach (1993:20-21) define el *burnout* como:

*“el cansancio emocional que lleva a una pérdida de motivación que suele progresar hacia sentimientos de inadecuación y fracaso”.*

Para esta autora, se trata de un síndrome tridimensional caracterizado por agotamiento emocional, despersonalización y pérdida o reducida realización personal en el trabajo. La dimensión de *agotamiento emocional* se caracteriza por sentimientos de desgaste y agotamiento de los recursos emocionales. Es decir, se refiere a la experiencia en la que los trabajadores sienten que ya no pueden dar más de sí mismos, debido a la sobrecarga de trabajo u otras demandas laborales. La *despersonalización* se refiere a una respuesta de distancia negativa y se caracteriza por un sentimiento de endurecimiento emocional, falta de apego, desarraigo, pérdida de la capacidad de contacto y por la adopción de actitudes negativas, frías y distantes hacia los usuarios de los servicios. La *falta de realización personal* se refiere a la disminución de los propios sentimientos de competencia y logro en el trabajo, es decir, corresponde a la aparición de sentimientos negativos de inadecuación, falta de competencia y eficacia profesional y disminución de las expectativas personales, que implica una autoevaluación negativa. En esta situación puede desarrollarse un rechazo a sí mismo y hacia los logros personales, así como sentimientos de fracaso y baja autoestima ( Salanova, Bresó y Schaufeli, 2005).

Salanova y Llorens (2008), Freudenberger (1974) y Maslach (1976) consideraron el *burnout* como un síndrome que aparecía en individuos que trabajaban con personas o profesionales de servicios. Sin embargo, recientemente el estudio del *burnout* se ha ampliado a todo tipo de profesiones y grupos ocupacionales, incluso se han realizado estudios con estudiantes universitarios y las últimas tendencias en el estudio del *burnout* han dado un giro hacia el estudio del *engagement*<sup>2</sup> como aspecto positivo y óptimo del desarrollo profesional (Revista Digital de Prevención, 2010).

Este cambio, atribuible al auge de la *Psicología Positiva*<sup>3</sup> en los últimos años, se centra no tanto en las debilidades y las disfunciones del ser humano sino en sus fortalezas y su funcionamiento óptimo (Martínez y Salanova, 2003).

En la actualidad, la baja realización personal se desarrolla más claramente a partir de la falta de recursos para realizar el trabajo. Sin embargo, existe una necesidad creciente de una aproximación “positiva”, mas novedosa y emergente que se base en las fortalezas del profesional y del funcionamiento organizacional óptimo y que ofrezca respuestas a demandas emergente en cuanto a los cambios que están aconteciendo en las sociedades modernas (Maslach y Leiter, 2001).

---

El *engagement*<sup>2</sup> en el contexto laboral se ha definido (Schaufeli et al.,2000,p.79) como “un positivo relacionado con el trabajo que está caracterizado por el vigor, la dedicación y la absorción.

Es una disciplina de la *Psicología Positiva*<sup>3</sup> que viene a decirnos que la salud emocional es algo más que la ausencia de enfermedad. Se centra en el estudio de cualidades positivas y en cómo desarrollarlas, porque ayudan a vivir una vida más satisfactoria y a prevenir patologías que se producen cuando la vida está vacía o parece no tener sentido (Martínez y Salanova, 2003).



Es en este contexto, donde tiene cabida el estudio de las organizaciones saludables, que se pueden definir como aquéllas que realizan esfuerzos sistemáticos, planificados y proactivos para mejorar la salud de los empleados mediante buenas prácticas relacionadas con la mejora de las tareas (por ejemplo, con el diseño y rediseño de puestos), el ambiente social (canales de comunicación abierta, por ejemplo) y la organización (estrategias de conciliación trabajo/vida privada) (Salanova, 2008; Salanova y Schaufeli, 2009).

## 6. EL BURNOUT Y EL TRABAJO SOCIAL

Lázaro (2004), subraya que la relación entre el *burnout* y el trabajo social tiene una larga historia que se remonta a las primeras investigaciones sobre el tema. Los trabajadores sociales han sentido que las descripciones del *burnout* expresaban fielmente sus sentimientos y vivencias en el ejercicio profesional y se han vinculado a las investigaciones y estudios sobre el tema con un interés mantenido y reforzado hasta la actualidad.

Según López y López (2005), las creencias negativas provocadas por experiencias de fracaso o falta de dominio conllevan al desarrollo del *burnout*, entendido éste como una “crisis de eficacia”. Los autores describen cinco fases en el desarrollo del síndrome (López y López, 2005).

- **Fase inicial, de entusiasmo:** En esta etapa inicial, la persona experimenta, ante un nuevo puesto de trabajo o asignación de actividades, un gran entusiasmo, energía y expectativas positivas sobre la nueva responsabilidad. No importa alargar la jornada laboral.
- **Fase de estancamiento.** No se cumplen las expectativas profesionales. Se empiezan a valorar las contraprestaciones del trabajo, percibiendo que la relación entre el esfuerzo y la recompensa no es equilibrada. En esta fase tiene lugar un desequilibrio entre las demandas y los recursos (estrés); por tanto, definitoria de un problema de estrés psicosocial. El profesional se siente incapaz para dar una respuesta eficaz.

- **Fase de frustración.** Se puede describir una tercera fase en la que la frustración, desilusión o desmoralización hace presencia en el individuo. El trabajo carece de sentido, cualquier cosa irrita y provoca conflictos en el grupo de trabajo. La salud puede empezar a fallar y aparecer problemas emocionales, fisiológicos y conductuales.
- **Fase de apatía.** En la cuarta fase se suceden una serie de cambios actitudinales y conductuales (afrontamiento defensivo) como la tendencia a tratar a los clientes y compañeros de forma distante y mecánica, la anteposición cínica de la satisfacción de las propias necesidades al mejor servicio al cliente y por la evasión de las tareas estresantes.
- **Fase de agotamiento severo.** Colapso emocional y cognitivo, con importantes consecuencias para la salud. Además, puede llevar al trabajador al abandono del empleo por la frustración insatisfacción.

En general, pueden establecerse dos tipos de repercusiones del *Burnout*: a nivel individual y a nivel institucional.

El perfil de riesgo para el desarrollo del *Burnout* sería: persona idealista, optimista y entregada en exceso al trabajo; más frecuente en el sexo femenino, personas sin pareja o poco apoyo familiar y durante los primeros años de ejercicio profesional (Martínez-López, 2005).

## **7. SITUACIÓN ACTUAL DE LA EXCLUSIÓN SOCIAL Y DEL CENTRO CA L'ARDIACA .**

### **❖ Una visión general....**

Tal y como publica Subirats (2004) en el artículo “*Pobreza y Exclusión social: un análisis de la realidad española y europea*”, la pobreza, tradicionalmente, ha estado ligada al estudio de las desigualdades económicas, y asociada a las capas de población con niveles bajos de ingresos.

Pero en los últimos tiempos, los cambios registrados en nuestra sociedad han llegado acompañados de nuevos mecanismos de marginación en los que otros factores, además del estrictamente económico, actúan como desencadenantes de procesos de exclusión social.

Hablar de pobreza hoy en día, significa aproximarse a un complejo mosaico de realidades que abarcan, más allá de la desigualdad económica, aspectos relacionados con la precariedad laboral, los déficit de formación, el difícil acceso a una vivienda digna, las frágiles condiciones de salud y la escasez de redes sociales y familiares, entre otros.

Como se ha sido analizado en numerosos estudios, en España las tasas de pobreza y los niveles de exclusión alcanzan cotas más altas que en la Unión Europea. Como consecuencia de la crisis económica iniciada en 2008, los procesos de exclusión social se han acentuado.

Según Laparra y Pérez (2012), el impacto negativo de la crisis se aprecia en numerosas áreas: los mercados laborales, los hogares, el mercado de la vivienda, las conductas y relaciones, la educación, la salud y, por supuesto, en las políticas sociales. En consecuencia, los perfiles sociales de los usuarios de ONG's han cambiado notablemente (según sexo, nacionalidad, nivel educativo, etc.) a la vez que presentan diferente cúmulo de desventajas sociales en los distintos ámbitos vitales (trabajo, ingresos, vivienda, etc.) (Serrano y Hernández, 2012).

#### ❖ **Una visión próxima...**

*Ca l'Ardiaca* es un centro que pertenece a la Red de Acogida e Inserción Social que lleva a término el *Institut Mallorquí d'Afers Socials (IMAS)*, institución de referencia en Mallorca para la gestión de los servicios sociales, la protección de menores y los recursos asistenciales. Es un organismo autónomo que depende de *la Conselleria de Benestar Social del Consell de Mallorca*.

En dicho centro se desarrolla un programa que tiene dos finalidades:

- *Atender las necesidades básicas de las personas en situación de exclusión social sin hogar, derivada de cualquier problemática social relacionada o no con las adicciones, para mejorar su calidad de vida.*

- *Iniciar un proceso personalizado de inserción social que contemple de forma prioritaria las potencialidades y las capacidades de cada usuario y su "tempo" personal.*

Actualmente el centro dispone de 100 plazas de alojamiento temporal y ofrece los servicios de: alojamiento temporal, higiene, alimentación y atención psicosocial.

Desde del 2009, el centro ha doblado el número de usuarios y decidió abrir sus puertas durante todo el día para que las personas en situación de marginación social tuvieran un techo donde cobijarse. La realidad es que a este perfil hay que añadir los nuevos parados, ciudadanos que, de golpe, se han visto en la calle tras quedarse sin trabajo y que se ven obligados a recurrir a los programas de comedor y dormitorio del centro.

Desde entonces, el centro puso en marcha su nueva iniciativa de ofrecer un techo a los usuarios del refugio. Durante la primera semana de la experiencia, el refugio tuvo medio centenar de usuarios y el comedor sirvió unas 39 comidas. Poco tiempo después, la media de usuarios ya rondó entre 60 y 70 y se sirvieron unas setenta u ochenta raciones diarias (Ferriol, R. 2009, 13 de Abril, *Diario de Mallorca*, p23.)

## **8. PERCPECIÓN DEL COORDINADOR DE CA L'ARDIACA SOBRE EL SÍNDROME DEL BURNOUT.**

### 1.Motivación laboral.

Todos conocemos la importancia que tiene la motivación a la hora de desempeñar un trabajo y como influye en nuestras acciones. En este caso, el entrevistado, actual coordinador del centro *Ca l'Ardíaca*, antes de ocupar este puesto trabajo ejerció durante diez años como educador de calle con menores conflictivos. Éste manifiesta que no busco el trabajo sino que le surgió la oportunidad y lo aceptó. Durante esa época, se estuvo cuestionando para que servía el trabajo que desempeñaba, no encontraba resultados y ello le causaba desmotivación. Una herramienta que utilizo para cambiar esa sensación fue el *tiempo*. La espera le llevo a cambiar la idea sobre aquello que hacía, comenzó a ver utilidad en sus actuaciones, contribuyendo a mejorar la situación de esas personas evitando que volvieran al punto inicial.

Mas adelante le volvió a surgir otra oportunidad laboral en el centro de *Ca l'Ardíaca*, que aceptó. Para el profesional, su mayor motivación a la hora de desempeñar su puesto de trabajo actual es la nomina mensual.

Según Gabriel, (30) *“Yo tengo una motivación, que es la nomina, es mi motivación. Para mi al final de mes patapam! Ostras..yo estoy muy bien pagado como para no estar motivado por mi trabajo, yo estoy muy bien pagado como para mañana lunes no ir motivado al trabajo, es que he cobrado mucho hace dos días....”*

La opinión profesional que tiene el entrevistado acerca de sus colegas de profesión referente a la motivación es diversa. A lo largo de su trayectoria profesional ha cruzado con muchos profesionales dentro de servicios sociales nada motivados pero a la vez, destaca que en Mallorca hay muy buenos profesionales. La generalización de la idea sobre la falta de desmotivación entre los profesionales de servicios sociales la atribuye a que los que están poco motivados siempre destacan mas que los que lo están. Para referirse a este tema, utiliza una metáfora interesante:

*“(24) Ahora claro, siempre que tienes muchos garbanzos el negro siempre lo ves mas que a los demás....”*

## 2.Limites y efectos de trabajar con un colectivo vulnerable.

El entrevistado ha trabajado con colectivos vulnerables a lo largo de su carrera profesional, primero con jóvenes conflictivos y en la actualidad con personas en riesgo de exclusión social. Existen diferencias con respecto a la valoración que hace para referirse a los dos colectivos con los que ha trabajado. Según él, trabajar con menores siempre resulta mas sensible ya que es un colectivo al que se suele culpabilizar en menor medida de las situaciones vividas. Cuando se trabaja con personas en riesgo de exclusión social, existe la esperanza de lograr mayor colaboración e implicación personal, siempre se espera mas de la población adulta.

Dentro del centro, el profesional desempeña el cargo de coordinador dirigiendo al personal y a los usuarios que acuden en él. Uno de los limites con los que se encuentra diariamente como profesional es la falta de personal, especialmente técnico-especializado, para poder mejorar las intervenciones y la atención de los usuarios que acuden al centro. Se prevé que esta situación cambie a corto plazo ya que se plantean la incorporación de nuevo personal y un cambio en el modelo de intervención actual para ir hacia un modelo mas individualizado y personalizado.

La crisis económica actual no ha tenido efectos respecto al incremento de usuarios ya que el centro cuenta con un número limitado de plazas y siempre se atiende a la misma cifra de usuarios. El profesional es consciente que en otros ámbitos sí se ha producido este aumento de demanda. Sin embargo, en los perfiles de población que acude al centro sí se puede apreciar un cambio. El perfil actual sería; hombre de unos cuarenta años de edad, en situación de desempleo y con insuficientes ingresos para acceder a una vivienda.

En este caso en particular, el profesional percibe una falta de protección por parte de la administración a la hora de cuidar a los profesionales. Los sindicatos son la única herramienta que visibiliza para que los profesionales puedan defender sus derechos laborales.

### 3.El *burnout* y sus herramientas de afrontamiento.

El entrevistado conoce la existencia del *burnout* y sus efectos. En algún momento de su vida profesional reconoce haber padecido algún síntoma, episodios aislados sin una continuidad en el tiempo, como tomar decisiones en caliente expulsando a alguien del centro, pero tras reflexionar ha reconocido sus errores.

Cuando se hace referencia al tema de mayor riesgo del *burnout* entre profesionales que trabajan directamente con personas, el profesional manifiesta la idea de que se trata de un síndrome que puede afectar a cualquier profesional en cualquier momento de su vida relevando una mayor incidencia en aquellos que trabajan directamente con población en dificultad, haciendo una puntualización interesante:

“(19) *también te puede afectar trabajando en menores haciendo informes que pueden implicar una adopción o un acogimiento...también puede afectar....*”.

La personalidad de los profesionales y su relación con el *burnout* es un elemento de gran influencia para Gabriel que no se limita a considerar la personalidad como un indicador que incide en mayor o menor medida en padecer *burnout* sino también incluye las herramientas de afrontamiento que cada profesional se establece para prevenirlo. El entrevistado ha establecido sus propias barreras elaborando sus herramientas de desconexión del trabajo tal y como se indica en la Tabla 3.1 para evitar que tenga efectos en su vida personal. En este caso, el fútbol es una vía de escape. Su labor como entrenador en un equipo juvenil de fútbol hace que muchos fines de semana tenga que viajar y tenga que dedicar parte

de su tiempo en preparar los encuentros. El entrevistado considera que cada profesional debe de hacer una reflexión de su situación en su trabajo para conocer que herramientas puede desarrollar para mejorar. Existen profesionales que no les gusta su profesión y lo mantienen por intereses al margen de su motivación profesional sin ser conscientes de que ello puede tener repercusiones en los usuarios con los que trabajan.

### 3.1 Herramientas de desconexión utilizadas por el profesional:

PERSONALIDAD	HERRAMIENTA	PREVENCIÓN
<ul style="list-style-type: none"> <li>-Motivación laboral motivada por los ingresos mensuales.</li> <li>-Toma de decisiones en caliente.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Capacidad de razonamiento.</li> <li>- Obligación de no poder sentirse desmotivado por el salario percibido.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Dedicación profesional terminada al finalizar jornada laboral.</li> <li>-Tiempo libre dedicado al futbol.</li> </ul>

### 4. Percepción de los usuarios respecto a su trabajo.

Cuando se trabaja en contacto directo con personas es importante tener conciencia sobre las decisiones que se toman como profesional y las repercusiones que éstas pueden tener sobre terceras personas. En este caso, al trabajar con un colectivo muy invisible socialmente, el entrevistado manifiesta haber recriminado el comportamiento de algún profesional al ver la actuación que ha tenido con alguno de los usuarios del centro, recordando una situación concreta:

*“(26) Cada día, actualmente cada día por el colectivo con el que trabajo, personas sin techo, discriminadas de todos los sitios, a veces he tenido que acompañar a gente al médico porque no querían atenderle y he tenido que decirle...lo atiendes o te pongo una denuncia...”.*

Referente a la opinión que los usuarios tienen acerca del trabajo que desempeña el profesional, refiere que algunos usuarios le han recriminado alguna de sus

actuaciones per nunca le han cuestionado su motivación o su intensidad a la hora de trabajar. Además, hace una comparación interesante cuando un profesional tiene que tomar una decisión:

*“(16) Por lo tanto el profesional tiene que ser igual, como un ordenador, si le damos intro a las nueve de la noche o le damos intro a las nueve de la mañana te hará lo mismo. Claro si tu en la hora seis de trabajo tomas una decisión sobre una persona no lo mismo que si la tomas en la hora cero, tu motivación no es la misma...”*

Para él, lo mas importante es explicar el porque cuando se toma una decisión y razonar junto a la persona a la que afectará para que no se produzcan represalias o malos entendidos.

### 5.El burnout y su feminización.

Algunos autores como Rosales & Cobos (2011) hablan sobre una mayor incidencia en el riesgo de padecer el síndrome del *burnout* entre profesionales mujeres. El profesional afirma tratarse de un dato que solo refleja la cantidad de profesionales mujeres que trabajan en los servicio sociales, casi un 80%. Para él, no afecta mas a mujeres que a hombres sino que ocurre lo mismo que en los casos de motivación o desmotivación entre profesionales, los datos de las profesionales mujeres sobresalen porque el sector esta muy feminizado.

La distinción entre sexos no es importante para el entrevistado, cuando un profesional sufre algún síntoma del *burnout* es mas sencillo que sea otro compañero quien pueda hacerle tomar consciencia sobre esa situación. El entrevistado hace mas hincapié en el tipo de personalidad que pueda tener cada profesional que en el hecho de ser hombre o mujer.

### 6.Visión futura.

El entrevistado de cara a su labor profesional manifiesta haberse cuestionado en alguna ocasión su capacidad para poder desempeñar toda su vida profesional el cargo de coordinador en el centro. Hace una distinción entre las edades de los profesionales y su motivación: con 25 años se trabaja diferente que con 43, lo que no significa que se trabaje inadecuadamente a mas edad, pero si de manera diferente. Este cuestionamiento hizo que en un momento determinado de su vida profesional se planteara si la desmotivación que sufrió al



inició de su carrera profesional podría llevarle a una mayor situación de cansancio pensando en hacer un cambio de profesión.

Acerca de su planteamiento futuro, afirma encontrarse actualmente en una escala de 0 a 10 en un 8, pero no sabe si siempre mantendrá esta puntuación y por ello si algún día toma conciencia que no puede seguir desempeñando su cargo actual y dispone de recursos y oportunidades laborales realizara un cambio.

## 9. CONCLUSIONES

Después de elaborar la entrevista con el coordinador de *Ca l'Ardiaca* y analizar las diferentes hipótesis planteadas al inicio de esta investigación, podemos arrojar las siguientes conclusiones: En primer lugar, puntualizando en la situación emocional y profesional del entrevistado se han extraído elementos preventivos para evitar el *burnout*, algo que ha llevado a una ruptura de los esquemas que inicialmente se han planteado en esta investigación.

Comenzando con el indicador de la motivación laboral, en la exploración teórica llevada a cabo, algunos autores como Lázaro (2004) hablan de una mayor frecuencia en aquellos trabajos en los que hay un desajuste entre demanda y recursos, especialmente en trabajadores del sector servicios. Existían elevadas posibilidades que los resultados sobre la motivación laboral del entrevistado fueran bajas debido al ámbito donde desempeña su cargo laboral y por la dificultad de trabajar con población en riesgo de exclusión social. En este sentido, hay que destacar que la motivación del entrevistado es elevada ya que esta relacionada con el salario y la estabilidad económica que le aporta su trabajo y no en la implicación personal en el desarrollo de su actividad como profesional. El entrevistado siente una enorme obligación de cumplir con su trabajo motivado por el hecho de obtener un salario que el mismo califica como elevado. Siguiendo con este indicador hay que hacer referencia a la situación de desmotivación que el profesional experimento en sus primeros años de profesión, llegando a situarse en la segunda fase de estancamiento del síndrome del *burnout* que contrasta con su motivación actual y no confirma la teoría de Salanova y Llorens (2011), en la que se hace referencia al grado elevado de motivación que experimentan los profesionales durante los primeros diez años de actividad laboral que les sirve de protección.

Otra de las conclusiones que se pueden extraer referente al indicador de la personalidad como elemento que influye directamente en el riesgo de padecer *burnout* tal y como afirman los autores Roth y Pinto (2010) en este caso, para el entrevistado si existiría relación entre la personalidad de un profesional y su capacidad para desarrollar estrategias de protección. El tipo de personalidad que tiene el entrevistado ha contribuido en el diseño de sus propias herramientas para evitar el cansancio o el agotamiento personal y profesional. En este sentido, cabe destacar que las estrategias de desconexión que utiliza el profesional parecen ser efectivas y adecuadas para seguir manteniendo su situación de estabilidad y equilibrio entre lo profesional y lo personal.

Continuando con el tema de la personalidad, el profesional confirma parte de la hipótesis de la teoría de la feminización del *burnout*, tal y como manifiestan los autores Rosales & Cobos (2011), pero con una diferencia importante: el entrevistado considera que este hecho se debe a la feminización del sector que trabaja dentro del marco de los servicios sociales y no a que sea un colectivo que se caracteriza por ser mas “sensible”

Después de analizar el centro de *Ca l’Ardíaca* se puede observar la evolución que ha experimentado el centro desde que se inició la crisis económica que contrasta con el desbordamiento actual de la mayoría de los servicios sociales. Las transformaciones que se han producido en el centro han sido cambios derivados en los perfiles de población que acuden en él pero no en el incremento de la demanda. La situación del centro discrepa de la tendencia que la mayoría de los servicios sociales han sufrido en los últimos cinco años con respecto al incremento del volumen de trabajo, bajada de los salarios o reducción de plantillas profesionales (Aleman, 1993). Es más, mientras que en la mayoría de las instituciones existe el temor por parte de quienes trabajan en ellas que se produzcan mas recortes en las plantillas, en este caso, encontramos una situación a la inversa; se plantean aumentar el equipo de profesionales mas especializados y llevar a cabo un cambio en sus modelos de actuación. El entrevistado tiene una situación profesional similar a la etapa de pre-crisis que no le ha conllevado consecuencias en la carga de trabajo.

Otro indicador importante para los autores Gasgón, S, Olmedo, M & Cicotelli, H. (2003) son las posibles limitaciones que introduce el conjunto de la administración y las diversas normativas que pueden influir en aumentar el padecimiento del *burnout*. En este caso,

cabe destacar que el entrevistado, coincide motivado por su experiencia profesional en el conjunto del administración hace unos años, en considerar que la administración realiza actuaciones poco efectivas e incluso en ocasiones tardías que dificultan y limitan el trabajo dentro de las instituciones.

Por último, recalcar que la situación de este profesional en concreto no responde a la situación actual en la que la mayoría de profesionales que trabaja en servicios sociales se encuentra. Se puede considerar que los resultados obtenidos en esta investigación hubieran sido diferentes si el entrevistado hubiera sido un profesional de los servicios sociales de atención primaria o de los servicios sanitarios que son los mas afectados por la situación de incremento de demanda y de crisis económica actual.

En definitiva, el entrevistado corresponde a un perfil de profesional con una personalidad muy arrolladora que le permite desarrollar sus propias herramientas personales que le proporcionan resultados muy eficaces a la hora de cuidar su salud profesional y evitar el *burnout*. Las herramientas que ha decidido incorporar como estrategias de afrontamiento las ha ido consolidando con el tiempo y le han permitido beneficiarse de una estabilidad tanto a nivel profesional como nivel personal. Su mayor motivación es la nomina mensual, un elemento clave en su camino para seguir desempeñando su rol profesional dentro del contexto laboral.

## 10. ANNEXOS

### ENTREVISTA A UN PROFESIONAL DEL ÁMBITO DE LA EXLCUSIÓN SOCIAL

#### **FITCHA PROFESIONAL**

- Nombre :Gabriel Gelabert Noguera
- Profesión : Pedagogo
- Ocupación :Contrato como pedagogo y coordinador
- Lugar :*Ca l'Ardíaca*
- Años de servicio a la institución : 10 años
- Años de servicio en general :23 años

**J:** Bueno, soy Joana, ya me conoce, explicarle antes de nada que esta entrevistase realizara con el fin de analizar su discurso con respecto al tema del burnout y que todo aquello que se realice con este trabajo será para fines académicos, concretamente para el trabajo de fin de grado que estoy preparando. Antes de empezar me gustaría agradecerle el tiempo que me ha dedicado, y por supuesto decirle que si hay alguna pregunta que no entienda no dude en decírmelo.

G: Perfecto, vamos al lío pues... (se ríe)

**J.1:** Antes de comenzar con el tema del burnout, me gustaría hacer un pequeño recorrido por su trayectoria profesional y sobre la situación actual del centro donde trabaja actualmente. Lo primero que querría saber es,...¿ Que es lo que le motivó para trabajar en el ámbito de la exclusión social ?

G.1: Bueno dentro del área de la exclusión social fue....mm....

**J.2:** Te vino...

G.2: Si...

**J.3:** ¿No lo buscaste?

G.3: No, no, mas que dentro del ámbito de la exclusión, el ámbito de los servicios sociales, dentro de la exclusión fue mas adelante. Dentro de los servicios sociales fue suerte, no estaba trabajando en el 1991, no había estudios de educación social se pusieron en 1996 y estaba apuntado de monitor en el SOIB que en aquella época era l'INEM,y me llamaron porque había una plaza en el ayuntamiento de Son Servera de educador de calle. Así fue como empecé. No fue una cosa que buscara o que yo pensara que quería ser...

**J.4:** Te vino..

G.4: Si... de hecho termine de estudiar con 30 años, ya había trabajado antes...

**J.5:**Aha...¿Crees que las personas, la gente, tienen conciencia sobre la problemática de la exclusión social?¿o que existe esta problemática?

G.5: Depende... cuando le toca de cerca...actualmente si, en tiempo de crisis mucha gente si, ten en cuenta que hay mucha gente que lo pasa mal...

**J.6:**¿Consideras que es algo invisible socialmente?

G.6: Si...siempre invisible, y con mi trabajo ahora mas invisible...

**J.7:**¿ Te afecta esto de cara a tu trabajo?

G.7: No...no me afecta, de hecho es unos de mis objetivos actuales...uno de los objetivos es dar visibilidad al colectivo con el que trabajamos, porque no tiene. Siempre que hacemos

conferencias, que hacemos muchas, cada año...por ejemplo una de las últimas de este año ha sido en el UOM, la unidad abierta para mayores y siempre comienzo con la misma frase: "Vengo hablaros de personas invisibles", quiero decir, no es que afecte sino que es uno de los objetivos dar visibilidad al colectivo. También es cierto que trabajo con un colectivo muy invisible.

**J.8:¿Qué tipo de trabajos realiza en el centro?**

G.8: Coordino y dirijo Ca l'Ardfaca, un poco todo...

**J.9:¿También realiza intervenciones?**

G.9: Mmm...bueno de momento no, llevo diez años en el centro, allí comenzamos con doce camas, con un horario de catorce horas de atención porque la gente no estuviera en la calle. Los primeros días había solo dos o tres personas.... Actualmente tenemos 100 camas, 24 horas de servicio los 365 días del año, una veintena de personas trabajando...y... a día de hoy, estamos en el mes de Abril no hacemos intervenciones, y si hacemos muy pocas....dentro de unos meses haremos intervenciones, contrataremos a profesionales, educadores que ahora solo tenemos una unidad de inserción, monitores y dos trabajadores sociales a tiempo parcial que no están en el centro, ellos si hacen un poco de intervención pero no mucha. Lo que pretendemos es mejorar la atención de las personas sin techo mediante la intervención, a través de la mejora de los mínimos de cada persona para que pueda superar la situación en la que esta. Los mínimos pueden ser...ducharse tres veces por semana, otro mínimo puede ser tener tarjeta sanitaria, otro mínimo puede ser ponerse en tratamiento de alguna enfermedad que no esta tratado y algún mínimo puede estar en conseguir niveles altos para poder realizar una vida independiente...bueno, dependen de cada caso son 100 plazas, 100 personas diferentes con historias diferentes...

**J.10:¿Qué tipo de población acude al centro?**

G.10: Puede venir cualquiera, es una tipología de gente especial ¿no? Mmmm por ejemplo... nosotros atendemos un 50 % de población nacional y un 50% de población extranjera, cuando en la sociedad no es así, nosotros atendemos un 85% de hombres y un 15% de mujeres cuando en realidad no es así. Nosotros atendemos a gente con muchos problemas mentales diagnosticados, cuando en la sociedad no es así. Las características mas comunes de personas que vienen seria de un hombre de una cuarentena de años que ha tenido una ruptura familiar, viudo con problemas económicos, muy pocos tienen trabajo...claro si tuvieran trabajo tendrían dinero y podrían tener vivienda, que no tiene vivienda y se ve obligado a vivir en la calle y cuando no esta en la calle el centro es su vivienda.

**J.11: ¿Cree que se han producido cambios en el perfil de la población que acude desde que comenzó la crisis?**

G.11: Si...si...antiguamente, antes de la crisis la población sin techo de cada vez era mas joven, la llegada de inmigrantes hizo bajar la media de edad de la población sin techo de cada vez, había mas mujeres, se feminizaba mas. Después de la crisis todo esto ha cambiado. Han vuelto los que habían logrado salir de esta situación lo que ha provocado la subida de la media de edad y sobre todo hombres, por lo tanto se ha masculinizado mas de lo que iba bajando. Estos serian los pequeños cambios que se han producido, que hemos detectado...

**J.12: Con lo que ha comentado anteriormente, ¿considera que hace falta la contratación de personal?**

G.12: Si... relacionado con lo que te he comentado anteriormente, contratar personal técnico, ¿vale? Especializado es decir, educadores, trabajadores...si...nosotros ahora disponemos de una tipología de personal sin formación que es para cubrir las necesidades básicas, dar respuesta al artículo 25 de la ley de servicios sociales de todo el mundo tiene derecho a una cama, una ducha, una comida, ropa...y ahora tenemos que ir hacia otro modelo de trabajo, no podemos igualar a toda la gente a este aspecto sino que tenemos que intentar ofrecer mas calidad de servicio, hacia la intervención personalizada e individualizada de cada uno, por tanto tiene que haber un perfil técnico que introduciremos dentro de unos meses.

**J.13: Después de esta visión general del centro, me gustaría concretar más con respecto a su situación personal y profesional, ¿cómo le afecta la carga de trabajo o el volumen de trabajo diario?**

G.13:mmm (se ríe)...bueno...veinte años de trabajo en los servicios sociales hace que tu te pongas tus propias barreras de contención para que no te afecte el trabajo.... La verdad a mi no me cuesta decirlo...a mi el trabajo no me afecta, cuando salgo por la puerta ya se ha acabado el trabajo y ya pienso en otra cosa....pero si siempre recuerdo los inicios de trabajo, es decir, cuando comencé a trabajar de educador en Son Servera en los noventa.... Durante dos años me estuve preguntando cada día que narices hacia yo en mi trabajo....¿de que servía el trabajo que hacia? mmmm... yo trabajaba con menores conflictivos, problemáticos con problemas de comportamiento, con problemas sociales y... yo no veía que mi trabajo sirviera de nada...me preguntaba constantemente que hacia y si mi trabajo servía para algo o no...claro yo pensaba que no...después hubo un cambio ¿no? En el sentido de decir bueno, vale...seguramente yo no veo en lo que afecta a mi trabajo pero si yo no hubiera trabajado con esta gente su situación seria peor y ello me daba fuerzas. El hecho de trabajar con menores también hace que...y después pasar a trabajar con gente mayor hace que siempre

veas el pasado como trabajando con una población mas sensible, siempre era mas sensible trabajar con menores, mmmm ostras....era mas difícil, eran menos culpables....no es que las personas sin techo sean culpables porque no lo son pero siempre te queda la esperanza de que hoy ellos pueden hacer algo mas si quieren en cambio con los menores era mas complicado...por tanto yo....me sabe mal pero no me afecta nada el trabajo....tengo mis herramientas para desconectar....

**J.14: Hablando de las herramientas....¿cuales utiliza para desconectar?**

G.14: Mira....por ejemplo una herramienta muy importante muy importante es....siempre lo digo...el futbol. Yo los fines de semana entreno y viajo con un equipo de futbol profesional, viajamos cada quince días, nos vamos fuera a jugar y ello me sirve para desconectar, olvidarme de todo lo que ha sido la semana...porque durante toda la semana yo trabajo con miseria, voy a la universidad y tengo que seguir hablando de miseria y....constantemente siempre es lo mismo....sin embargo, cambio totalmente de registro, cojo un avión, nos vamos a un campo, jugamos un partido de futbol con los chavales y estoy metido en eso y me olvido de todo....

**J.15: Por lo que me dice no se si conoce el síndrome de burnout....(me rio)...**

G.15: Si...

**J.16: ¿Cómo lo definiría?**

G.16: Bueno, el burnout es la forma en la que los profesionales se desgastan y que cosas hacen para estar motivados cada día como si fuera el primero....porque al final...no tenemos que olvidar que todos nuestras profesiones trabajadores sociales, pedagogos, psicólogos....claro trabajamos con personas y muchas veces tomamos decisiones nosotros por las personas....claro un mal día tuyo puede afectar en una decisión mal tomada sobre una persona y afecta a esa persona, por lo tanto el profesional tiene que ser igual, como un ordenador, si le damos intro a las nueve de la noche o le damos intro a las nueve de la mañana te hará lo mismo, . Claro si tu en la hora seis de trabajo tomas una decisión sobre una persona no lo mismo que si la tomas en la hora cero, tu motivación no es la misma...es muy delicado... tienes que saber actuar de esta forma, ser frio delante de estas situaciones.

**J.17: En alguna ocasión, ¿ha experimentado algún síntoma del burnout durante sus años de profesión?**

G.17: Seguramente...con veinte años seguramente...mas de uno...

**J.18: ¿Se acordaría de alguno?**

G.18: Si... toma de decisiones en el centro en caliente, expulsar gente por motivos determinados y después reflexionar y pensar....me he equivocado!!....siempre intentas evitar

que sean las menos posibles precisamente por eso, porque tomas decisiones sobre las personas que afectan...tu imagínate...una situación en el centro en que alguien te insulta y en vez de insultar a un compañero te insulta a ti...y porque te insulta a ti lo expulsas mas tiempo que con otro compañero...mal hecho...serias un mal profesional, en caliente a veces puede ocurrir...no somos maquinas aunque desconectemos y nos olvidemos no somos maquinas....

**J.19: Haciendo referencia a lo que ha comentado sobre el trabajo con personas, ¿Considera que el burnout puede afectar mas en los profesionales que trabajan o tiene contacto directo con las personas?**

G.19: Puede afectar a cualquier profesional....a cualquier persona...ahora si, si trabajas directamente con personas te afecta mas, pero...ojo, también te puede afectar trabajando en menores haciendo informes que pueden implicar una adopción o un acogimiento...también puede afectar...eso si creo que afecta mas si trabajas en contacto con personas

**J.20: Por tu trabajo, imagino que trabajarías en red....¿has notado que haya falta de interés o motivación por parte de otros profesionales?**

G.20: Si...muchísima...mira te contare un caso, es decir ahora te lo explicare...Yo trabajé trece años en el Ayuntamiento de Son Servera, yo me acuerdo cuando iba con menores, yo de mi trabajo de Son Servera me iba a menores IMAS , nunca encontraba a nadie, yo decía tengo que bajar a palma y no están los profesionales ...¿que coño hacen estos del consell? Claro...después tuve que venir a trabajar aquí...ostras...si que hay...hay mucha gente quemada...

**J.21: ¿Cómo vivía esta situación?**

G.21: Estresante, agobiante...

**J.22: ¿Qué pensaba de porque ocurría eso?**

G.22: Que era vagos, vagos reales....

**J.23: ¿Poco motivados?**

G.23: Nada, muchísima gente hay en servicios sociales poco motivada, gente que lleva veinte años trabajando de lo mismo y todo eso...muchísima.

**J.24: ¿Piensa que hay mas desmotivados que motivados?**

G.24: Depende...también hay muy buenos profesionales en Mallorca, muy buenos profesionales...¿qué pasa? Que una persona poco motivada siempre destaca mas que cinco o siete trabajando, por lo tanto es muy fácil decir que hay muchos....pero también hay muchísimos que hacen muy buen trabajo. Ahora claro, siempre que tienes muchos garbanzos



el negro siempre lo ves mas que a los demás...¿entiendes lo que quiero decir? Existen, pero hay que trabajen muy bien.

**J.25: ¿La mala coordinación del trabajo en red, como puede llegar afectar?**

G.25: Es básico, en la universidad, los que estudien educación social tienen una optativa que es trabajo en red...no la cogen...yo siempre les pregunto: ¿Esta no os gusta?... No porque ya hacemos durante toda la carrera...es la base, si tu como profesional no tienes toda una red de contactos fuera de tu despacho o de tu trabajo diario en la calle, no harás nada...un profesional solo...¿qué harás?...no serás como María Teresa de Calcuta...lo suyo es tener muchos contactos...

**J.26: En alguna ocasión, ¿ha recriminado a otro profesional su comportamiento?**

G.26: Cada día, actualmente cada día por el colectivo con el que trabajo, personas sin techo, discriminadas de todos los sitios, a veces he tenido que acompañar a gente al medico porque no querían atenderle y he tenido que decirle...lo atiendes o te pongo una denuncia...mira al final de mi primera etapa de educador social me hicieron una entrevista para una revista local de Cala Millor...y me acordaré toda la vida de lo que le conté al periodista que me hacía la entrevista. Le dije, mira al final llevo trece años aquí ya, solo me falta vivir en el pueblo, prácticamente lo hago todo aquí...era una persona que estaba muy en el pueblo...y el me dijo...¿pero tu trabajo en que consiste? Le dije, al final mi trabajo se trata de que a cada dedo tengo hilos, ¿que tiene este chaval? El hilo del futbol, el hilo de la escuela de verano, el hilo del grupo de teatro, del grupo excursionista...muevo hilos, muevo red para que la gente se pueda integrar. Al final mi trabajo era este, pero yo en problemas de comportamiento de un menor o un problema social de un menor que no tiene recursos para acceder a un lugar, movía el hilo correcto para que pudiera acceder a los recursos. Mover hilos, mover red, estructura, es básico.

**J.27: ¿Piensa que existen herramientas eficientes para no estar cansado ni desmotivado que sirvan para todos los profesionales?**

G.27: Si...pero son personales, cada uno tiene que espabilar para cada día estar motivado para ir a trabajar, cada día. Es que trabajar tienes que hacerlo hasta que tenemos 65 años. Tu imagínate que a los treinta años no estas motivada para ir a trabajar...es que te quedan treinta cinco años o mas...o te toca la primitiva o te espabilas. Esto no lo pensamos muchas veces...es que necesito vacaciones, seguramente y te irán bien...es un mes de vacaciones el resto vas a tener que trabajar...siempre tienes que buscar algo para motivarte que sino apaga y vámonos...

**J.28: Siguiendo un poco lo que me comentaba de las herramientas personales, ¿qué piensa sobre la influencia de la personalidad de un profesional en poder sufrir burnout?**

G.28: Evidentemente la personalidad de cada uno influye, pero también creo que la personalidad de cada uno hace el trabajo y la formación que elige, es decir, por ejemplo una persona que no tiene herramientas para relacionarse con la gente ostras...no estudiara psicología, una persona que odia estar con menores...ostras no estudiara educador social, una persona que odia ayudar a otra gente no estudiara trabajo social a pesar de que hay quienes lo hacen...por lo tanto, en principio tu eliges una cosa, te formas para poderla hacer...entonces es cada uno...

**J.29: Haciendo referencia a estas herramientas de protección, ¿qué opina sobre la protección de las instituciones hacia sus trabajadores?**

G.29: La administración pública es una selva, haber si que tienen en consideración a los profesionales, existe un sindicato que te ayudan con estas cosas...

**J.30: En algún momento de su vida profesional, ¿ha hecho en falta que la institución se haya encargado de “protegerlo “ o “cuidarlo”?**

G.30: Yo tengo una motivación, que es la nomina, es mi motivación. Para mi al final de mes patapam! Ostras...yo estoy muy bien pagado como para no estar motivado por mi trabajo, yo estoy muy bien pagado como para mañana lunes no ir motivado al trabajo, es que he cobrado mucho hace dos días...En la administración, la burocracia es una demolición y cuando hay problemas graves llega tarde, llega tarde. Si que hay formación, si que hay pero claro una persona que tiene problemas es complicado que se apunte o sepa identificar sus problemas a pesar de que existen mecanismos de control para que las cosas puedan seguir...por ejemplo en menores tu no te encargas de todos los casos, te encargas de una serie de casos veinte, veinte y cinco...pues los casos calculados normales para tu trabajo.

**J.31: Centrándonos ahora por sexos, existen algunas teorías que afirman que el burnout es mas propenso que lo puedan sufrir mas mujeres que hombres por sus características personales...¿Qué opina sobre ello?**

G.31: Bueno claro...es que tu ves al IMAS hay un 80% de trabajadores que son mujeres y un 20% que son hombres...

**J.32: Por lo que comenta...entiendo que lo atribuye a la feminización del sector...**

G.32: El sector esta muy feminizado, tu mira en tu clase cuantos hay hombres y cuantas hay mujeres...es una cuestión de numero...tu fíjate en las profesiones que se encargan de cuidar a los demás, enfermería, educación social, maestro, trabajador social, psicología, pedagogía si haces un paseo por estas aulas todas son mujeres otra cosa muy distinta es quien dirige estas

personas porque después de te encuentras que el sindicato general de enfermería es un hombre, creo que es por numero. Que las mujeres son mas sensibles, pero también hay hombres sensibles...yo no lo soy pero hay....

**J.33:¿Cree que es posible que algún profesional pueda sufrir burnout sin ser consciente de que lo padece?**

G.33:No....yo creo que te das cuenta por los demás, puede que te des cuenta por ti mismo pero yo creo que a veces es mas fácil que te digan...ostras tu tienes esto miras que haces...pam,pam,pam...¿entiendes?

**J.34:¿Qué haría si un compañero le dijera que considera que esta quemado o cansado?¿Cual seria la forma para recuperarse?**

G.34: Me tendría que encontrar en esta situación, no lo he pensado nunca la verdad no porque no me ha pasado....bueno tampoco es verdad que no me haya pasado...mmm hubo un momento cuando hacia de educador que pensé ¿esto lo haré toda la vida? Uff me puse a estudiar y cambie de trabajo porque a veces pienso...¿lo podré hacer toda la vida? Ahora soy coordinador de Ca l'Ardiaca...¿lo podré hacer toda la vida? No....pues tenemos que mirar de cambiar ¿no?...tu imagínate yo ahora tengo 43 años, no es lo mismo que cuando tienes 25 años , llevas el pelo largo, eres jovencito y entrenas a futbol...y por eso cambie porque pensé en ello...¿hasta que punto puede hacer mi trabajo? ¿Una profesora de educación infantil de 64 años es lo mismo que una profesora de educación infantil de 30? No, no es lo mismo pero no significa que no puedas realizar tu trabajo bien hecho, no digo eso...en mi caso yo lo pensé de esta forma y me fui...

**J.35: Entonces por lo que me comenta, ¿pensó que le podría pasar?**

G.35: Pensé que me podría pasar de estar desmotivado...si si y actué de esta forma.

**J.36: Volviendo al lugar de trabajo que tiene actualmente, en alguna ocasión algún usuario del centro le ha recriminado su actuación o lo ha cuestionado como profesional?**

G.36: No, algún usuario me habrá podido recriminar mi forma de hacer pero nunca ninguna persona mi motivación o mi intensidad, eso no. A lo mejor si que me han recriminado que me he equivocado pero no mi voluntad de que las cosas se hagan bien y hechas con las mejores de las voluntades. Por ejemplo en mi trabajo actual con el tema de las expulsiones, cuando tienes que expulsar claro yo soy quien toma la decisión de cuando tiempo esa persona estará expulsada, la semana pasada expulse a tres o cuatro medio año, medio año estando en la calle, no se les expulsa por cualquier cosa sino por cosas graves, muy graves ehh... sacar una navaja dentro del centro para amenazar a gente, intento de agresión a usuarios o monitores, es decir, cosas muy graves. Uno vino a preguntarme cuanto tiempo y yo le argumentaba mi

decisión y le dije que lo que me contaba él de lo que me contaban los monitores no tenía que ver una cosa con la otra. Te dicen que eres duro pero no te pueden decir que no tienes razón siempre intentando razonar y explicar el por qué de las cosas.

**J.37: Como coordinador, si tuviera que hacer una lista de personas que trabaja con ellas diariamente sabría identificar quienes necesitan un descanso o desconectar?**

G.37: Hay mejores trabajadores que malos, hay trabajadores extraordinarios y trabajadores terribles pero eso en todas las profesiones. Si que sabría hacer una graduación, evidentemente yo la hago dentro de mi cabeza, no por escrito, ni la digo, pero si la conozco. Siempre veo cuando hemos fichado un trabajador bueno o cuando hemos fichado a una mierda de trabajador, eso si.

**J.38: ¿Considera que la situación actual puede hacer que aumenten los casos de burnout entre los profesionales?**

G.38: Yo no entiendo cuando escucho hablar de crisis ha gente que trabaja en la administración pública que tiene trabajo fijo...¿por qué la situación de ahora me tiene que afectar mas que antes?...

**J.39: ¿Por el incremento de usuarios o la carga de trabajo?**

G.39: Si...bueno, pero en nuestro caso hay 100 plazas no podemos tener mas...además nosotros no hemos crecido en numero de usuarios, si embargo la trabajadora social de levante sur puede haber notado un aumento de usuarios y notar esa presión...pero lo que tiene que hacer la administración es poner mas técnicos para poder atender a más gente. Realmente, tu haces siete horas de trabajo no veinte y seis porque el día no tiene veinte y seis horas....ammmmm a mi no me ha afectado en este aspecto....

**J.40: ¿Cómo se plantea el futuro? Siguiendo dentro de esta línea...**

G.40: Si hubieras entrevistado a otro profesional quizás te hubiera dicho que en estos momentos tiene veinte personas en la puerta que le piden entrar...nosotros en este sentido hemos seguido igual y creo que seguiremos así porque somos un centro con limite de usuarios por lo tanto en este sentido desconozco lo que pueda ocurrir en otros servicios.

**J.41: Para terminar, viendo todo lo que me ha comentado, me gustaría saber si en un numero del 0 al 10, donde se situaría en estos momentos? ¿Cómo se encuentra a nivel personal dentro de su trabajo?**

G.41: Un 8, bien, a gusto sin ningún problema. Ya te digo, es algo que tengo en la cabeza, ¿hasta cuando podré hacer este trabajo? ¿Hasta cuando podré dirigir el centro de Ca l'Ardiaca?

**J.42: Si un día, se da cuenta de que no puede seguir con este trabajo ¿Qué hará?**

G.42: Si puedo, irme a otro sitio ya lo hice una vez... mucha gente sigue por el salario...bueno no es mucha sino que volveríamos a lo que te he comentado antes que destacan.

**J.43: Vale, pues me parece que eso es todo cuanto quería preguntarle. Espero que se haya sentido cómodo durante la entrevista y agradecerle de nuevo su colaboración.**

G.43: Ha sido un placer, si necesitas algo mas me lo dices.

## 11.REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Aleman, C. (1993). “Una perspectiva de los Servicios Sociales en España.” *Catedrática de Servicios Sociales de la EUTS de la Universidad de Granada*.

Ferriol, R. (2009, 13 de Abril). El centro de Ca l’Ardíaca ha doblado los usuarios desde Enero. *Diario de Mallorca*, p23.

Gasgón, S, Olmedo, M & Cicotelli, H. “La prevención del burnout en las organizaciones: El chequeo preventivo de Leiter y Maslach “. *Revista de Psicopatología y Psicología clínica* 2003, Volumen 8, Número 1, pp. 55-66.

Gil-Monte, Salanova Schaufeli, (2005). “El síndrome de quemarse por el trabajo (burnout). Factores antecedentes y consecuentes”. *Jornada el síndrome de quemarse por el trabajo (burnout). Factores antecedentes y consecuentes*.

Jímenez, M.(2008). “Aproximación teórica de la exclusión social: complejidad e imprecisión del termino. Consecuencias para el ámbito educativo.” *Estudios pedagógicos, XXXVI,Nº1*.

Lázaro. S. (2004).” El desgaste profesional en los trabajadores sociales”. *Portularia*. 4, pp.499-506. Universidad de Huelva, 2004.

Llorens, S., García, M., y Salanova, M. (2005). “Burnout como consecuencia de una crisis de eficacia: un estudio longitudinal en profesores de secundaria.” *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 21, 55-70.

López, C & López, G. “Características del Síndrome Burnout en un grupo de enfermeras mexicanas”. *Archivos de medicina familiar*. nº. 1,2005.

Martínez, I.M. y Salanova, M. (2003): “Niveles de *burnout* y *engagement* en estudiantes universitarios”. Relación con el desempeño y desarrollo profesional”, *Revista de Educación*, 330, 361-371.

Rosales, Y & Cobos, D.(2011). “Diagnóstico del Síndrome de Burnout en trabajadores del

Centro de Inmunología y Biopreparados”. *Med. segur. trab.* vol.57 no.225 Madrid oct.-dic. 2011.

Roth, E & Pinto, B (2010).”Síndrome de Burnout, Personalidad y Satisfacción Laboral en Enfermeras de la Ciudad de La Paz”. *Ajayu*, 8(2), Agosto 2010, 62-100, ISSN 2077-216.

Salanova M. & Bresó. E. (2009) “Organizaciones saludables, organizaciones resilientes”. *Gestión Práctica de Riesgos laborales* nº 58, pág. 18, marzo 2009.

Salanova, M. y Llorens, S. (2008). “Estado actual y retos futuros en el estudio del burnout.” *Papeles del Psicólogo*, 29, 59-67.

Salanova, M. y Llorens, S. (2011). “Hacia una perspectiva psicosocial del burnout”. Cuando el trabajo "nos quema". En E. Agullá, J. L. Álvaro, A. Garrido, R. Medina e I. Schweiger (ed.), *Nuevas formas de organización del trabajo y la empleabilidad*. Servicio de Ediciones Ediuno. Universidad de Oviedo.

Salovey, P.; y Mayer, J. D. “Inteligencia Emocional”. *Revista de imaginación, Cognición y Personalidad*, vol. 9, nº 3, pp. 185-211. 1990.

Serrano, I & Hernández, R. (2012). “Crisis económica y evolución del perfil de la exclusión social” *Universidad de Murcia*. Departamento de Sociología y Trabajo Social

Subirats, J (2004). “Pobreza y Exclusión social: Un análisis de la realidad española y Europea.”. *Fundación “La Caixa”* .Colección Estudios Sociales Num,16.

