



**Universitat de les
Illes Balears**

Título: Trabajando en Contextos Limitantes: Un Análisis de la Experiencia Laboral en Trabajo Social.

NOMBRE DEL AUTOR: LOSA VACAS, DAVID

DNI DEL AUTOR: 41537332-E

NOMBRE DEL TUTOR: RODRÍGUEZ DE CASTRO, JOSÉ MARÍA

Memoria del Trabajo de Final de Grado

Estudios de Grado en Trabajo Social

Palabras clave: Burnout, Trabajadores Sociales, agotamiento, quemazón, trabajo burocrático.

De la

UNIVERSITAT DE LES ILLES BALEARS

Curso Académico: 2013/2014

En caso de no autorizar el acceso público al TFG, marca esta casilla:

<u>Índice</u>	<u>Pág.</u>
Resumen.....	3
Introducción.....	3
Introducción teórica.....	4-8
- Definición de burnout.....	3
- ¿Por qué se produce el Burnout?	3-4
- Antecedentes en el Estudio del SQT.....	5
- Factores que Influyen en el Desarrollo del Burnout.	5-6
- Estrategias de Afrontamiento en la Etiología del Burnout.....	6
- Consecuencias del Burnout.....	6
- Fases del Proceso de Burnout.....	6-7
- Prevención.....	7-8
- Intervención.....	8
Análisis de las Entrevistas.....	9-12
- Hipótesis.....	9
- Análisis de la entrevista a Guillermo.....	10-11
- Análisis de la entrevista a Yolanda.....	11-12
Conclusiones de mayor o menor nivel de quemazón profesional.....	13-14
Conclusiones propias como Trabajador Social.....	15
Anexos.....	16-30
<i>Anexo 1.....</i>	<i>16-27</i>
- Primera Entrevista: Yolanda.....	16-21
- Segunda Entrevista: Guillermo.....	21-27
<i>Anexo 2.....</i>	<i>28-30</i>
- Indicadores de Burnout.....	28-30
Referencias Bibliográficas.....	31

Resumen

El presente proyecto pretende investigar los efectos del contacto continuo y directo con las personas. Para ello se han realizado dos entrevistas a dos Trabajadores Sociales del Centro Penitenciario de Palma de Mallorca para valorar sus experiencias, sentimientos, emociones, y posteriormente realizar un análisis y comparación entre ambas, y así determinar la ocurrencia o no de síntomas del denominado Síndrome de Burnout. Los síntomas más claros de las personas que padecen el síndrome de burnout son elevados niveles de cansancio causado por el trabajo, la presencia de actitudes distantes como el cinismo o la despersonalización hacia el trabajo, que puede ocasionar crisis continuas de eficacia, y pensar que son improductivos profesionalmente valorando su trabajo de manera negativa.

Introducción

Trabajar constantemente con personas y, sobre todo, si se trata de trabajar con personas que presentan problemas personales, relacionales, emocionales, laborales, etc., con el tiempo puede llegar a afectar de tal manera que se pierda el interés y motivación por su trabajo, dando lugar a situaciones de desinterés ante las personas con las que trabajan, desmotivación, escasez de empatía, etc., causadas por un deterioro profesional. Es importante detectar aquellos indicadores del síndrome de burnout para actuar de manera temprana y preventiva.

Según Edelwich y Brodsky (1980) el Síndrome de Burnout es:

“un sufrimiento que se origina a causa de presiones extendidas que un individuo sufre frente a causas agobiantes a nivel emocional e interpersonal y que mantienen relación con el trabajo.”

La crisis global que estamos viviendo desde hace varios años está afectando de manera negativa al Estado de Bienestar y a los Servicios Sociales, ya que hemos podido comprobar que la financiación y los servicios facilitados por las propias instituciones han disminuido. Situaciones como ésta provocan un importante aumento del estrés en los trabajadores del ámbito social provocado por el aumento de las demandas, debido principalmente a las crisis y a la escasez de recursos existentes para poder hacer frente a todas las demandas. Este tipo de situaciones puede provocar el surgimiento del Síndrome de Burnout.

Introducción Teórica

Definición de Burnout

Según Schaufeli y Enzmann (1998, p. 36), 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, se acompaña de malestar, un sentimiento de reducida competencia y motivación y el desarrollo de actitudes disfuncionales en el trabajo"

En 1981, Maslach y Jackson definieron el concepto desde una perspectiva tridimensional caracterizada por:

- Agotamiento emocional: cansancio y fatiga física, psíquica o una mezcla de ambos, que provoca una sensación de no poder dar más de sí mismo a los demás.
- Despersonalización: desarrollo de emociones, actitudes y respuestas negativas hacia otras personas (clientes, usuarios, etc.), junto con un deterioro de la motivación y una mayor irritación, provocando un distanciamiento de las personas usuarias y de las que forman parte del equipo de trabajo.
- Sentimiento de bajo logro o realización profesional y/o personal: sentimiento que aparece cuando las demandas desbordan su capacidad para afrontarlas de manera competente. Como consecuencia se producen respuestas negativas hacia uno mismo y hacia su trabajo, aparece el bajo rendimiento laboral, etc.

Pines, Aronson, 1981, lo describen como:

“un estado de desgaste emocional y físico. Una condición que llega a quemar o agotar totalmente a la persona que lo sufre.”

¿Por qué se produce el Burnout?

Según Salanova y Llorens, 2011, son cuatro las explicaciones teóricas que nos detallan por qué se produce el burnout entre las personas y los grupos de trabajo:

Desde las Teorías del Intercambio Social el burnout se produce cuando se percibe una falta de equidad entre inversiones y resultados que se ponen en juego en el trabajo. (Salanova y Llorens, 2011). Los profesionales utilizan habilidades que crean más inestabilidad, reduciendo el tiempo de dedicación en las relaciones que mantienen con los usuarios y compañeros, etc. (Schaufeli et al., 2011).

Desde la Teoría del Contagio de Emociones el burnout se produce cuando en los grupos de trabajo coexisten creencias y emociones que son compartidas y se desarrollan durante la interacción social. Trabajar conjuntamente puede conllevar a que se compartan situaciones estresantes y se experimenten emociones colectivas. (ej., Bakker, Demerouti, y Schaufeli, 2005).

Desde el Modelo de Demandas - Recursos (Demerouti et al., 2001) el burnout se produce cuando concurre un desequilibrio entre las solicitudes y los recursos sociales y de la organización emanados del trabajo, causando agotamiento crónico y burnout (Llorens et al., 2005).

Desde la Teoría Social Cognitiva de Bandura (1997) el burnout se produce cuando existen crisis sucesivas de autoeficacia o eficacia grupal con el trabajo, cuando los profesionales o el grupo de trabajo no se ven capaces de actuar o intervenir para ejecutar de manera exitosa su trabajo (Llorens et al., 2005).

Antecedentes en el Estudio del SOT

Herbert Freudenberger (USA, 1974) describe por primera vez este síndrome de carácter clínico. Él lo definió como:

"una sensación de fracaso y una experiencia agotadora que resulta de una sobrecarga por exigencias de energía, recursos personales o fuerza espiritual del trabajador".

Cristina Maslach (1976) estudió lo que denominaba "pérdida de responsabilidad profesional". Para Maslach el síndrome de burnout se puede dar exclusivamente en las profesiones de ayuda. Las excesivas demandas emocionales imposibles de satisfacer causan fracaso personal.

En 1988, Pines y Aronson proponen una definición más amplia, no restringida a las profesiones de ayuda:

"estado de agotamiento mental, físico y emocional, producido por la involucración crónica en el trabajo en situaciones con demandas emocionales". El exceso de solicitudes emocionales pueden producirse en servicios directos al público y en otros ámbitos laborales, como en la política.

Brill, otro investigador de esta área, lo entiende como:

“estado disfuncional relacionado con el trabajo en una persona que no padece otra alteración psicopatológica significativa.” Una vez que el trabajador se ve dañado o perjudicado es necesaria una actuación de apoyo del exterior que produzca una variación de aquellas circunstancias que han ocasionado ese cambio para alcanzar de nuevo un estado de salud saludable.

Factores que Influyen en el Desarrollo del Burnout.

Según Apiquian, A. (2007), los factores que más se han estudiado como variables que intervienen en el desarrollo del síndrome de Burnout son:

- Características del puesto y el ambiente de trabajo: la organización tiene que estructurar y controlar el desarrollo del trabajo, clarificar el organigrama, festividades, etc., para evitar el surgimiento de problemas y estrés que provoquen un contexto de trabajo inflexible y tenso. Estos problemas suceden cuando el modelo laboral es demasiado autoritario y es imposible participar en las decisiones. El sentimiento de equipo es indispensable para evitar el síndrome.
- Los turnos laborales y el horario de trabajo: realizar trabajos nocturnos y trabajos de horario partido, por turnos, ayuda a la aparición del síndrome de burnout.
- La seguridad y estabilidad en el puesto.
- La antigüedad profesional.
- El progreso excesivo o el escaso, así como los cambios imprevistos y no deseados.
- La incorporación de nuevas tecnologías en las organizaciones suelen producir cambios en las labores y lugares de trabajo.
- La estructura, el clima organizacional y la oportunidad para el control.

- La retroalimentación de la propia tarea, las relaciones interpersonales, estimadas en términos positivos.

Los “factores personales” nos explican las posibles causas de la aparición del Síndrome de Burnout, entre éstas se enfatizan la pretensión de destacar y lograr resultados brillantes, mantener un elevado nivel de exigencia propia y una baja tolerancia al fracaso, el perfeccionismo extremado, la gran implicación en el trabajo, etc.

Estrategias de Afrontamiento en la Etiología del Burnout

Según Scheier y Carver, 1988, los estudios al respecto diferencian entre:

“estrategias de afrontamiento cognitivas y conductuales denominadas positivas o centradas en el problema u orientadas a la acción, y estrategias de afrontamiento cognitivas y conductuales consideradas como negativas o centradas en la emoción o pasivas.”

Según Anderson, 2000; Gallagher, 2004:

“estudios anteriores localizan relaciones características y positivas entre las primeras y niveles bajos de burnout.”

Se han encontrado asociaciones positivas entre variables ambientales (por ejemplo, apoyo de amigos) y bajos niveles del síndrome (Herbert, 2004; McGee, 1989). Es necesario seguir ahondando en el estudio de las relaciones existentes entre burnout y afrontamiento, ya que cuantiosos autores concuerdan en certificar que usar estrategias no impide que aparezca el agotamiento emocional (Anderson, 2000; Stevens y Higgins, 2002).

Consecuencias del Burnout

Según Apiquian, A (2007), las consecuencias del estrés laboral asociadas al síndrome de burnout con evidencia empírica de acuerdo a la literatura, son:

- *Síntomas Psicosomáticos.* Destacan el agotamiento crónico, malestares de cabeza, musculares, en el pecho, insomnio, pérdida de peso, etc.
- *Síntomas Emocionales.* Enfatizan la irritación, ansiedad generalizada y focalizada en el trabajo, depresión, frustración, aburrimiento, sentimientos de soledad y vacío, etc.
- *Síntomas Conductuales.* Destacan el cinismo, no comunicarse, apatía, hostilidad, sarcasmo, ausentismo laboral, abuso en el café, tabaco, alcohol, fármacos, etc., las relaciones interpersonales distantes y frías, utilización de un tono de voz elevado, dificultades para concentrarse, etc.

Fases del Proceso de Burnout

Según Fidalgo, M. (2000) integrando los diversos estudios que describen la transición por etapas del SQT, se destacan cinco fases en el desarrollo del síndrome.

Fase inicial, de entusiasmo: entusiasmo frente al nuevo lugar de trabajo, unida a excesiva energía junto con intereses positivos. No importa prolongar la jornada profesional.

Fase de estancamiento: caracterizada por la no consecución de las expectativas profesionales, junto con la estimación de las contraprestaciones del trabajo y la descompensación entre el esfuerzo y la recompensa. No existe equilibrio entre las solicitudes y los recursos, causando en el profesional estrés psicosocial, siendo incapaz de ofrecer una respuesta eficaz.

Fase de frustración: la frustración o decepción están presentes en el sujeto, cuyo trabajo está falto de sentido, la irritación es constante y origina problemas en el grupo de trabajo. Pueden empezar a surgir problemas de salud, acompañado de conflictos emocionales, fisiológicos y conductuales.

Fase de apatía: los cambios de actitud y de conducta son característicos de esta fase, como relacionarse con los usuarios de manera distanciada y mecánica o evitar aquellos trabajos que pueden provocar estrés. Son dispositivos de defensa de las personas.

Fase de quemado: colapso emocional y cognitivo unido a significativas secuelas para la salud. Puede forzar al trabajador a abandonar el trabajo teniendo como consecuencias síntomas de frustración e insatisfacción que pueden ser duraderos, pudiendo ser frecuentes en el mismo o en diversos trabajos y en diferentes períodos de la vida profesional.

Prevención

Según Apiquian A., (2007) a este síndrome resulta más factible enfrentarse en la fase inicial que una vez instaurado. Como método preventivo, plantea diferentes técnicas:

- Ofrecer información sobre el síndrome de Burnout, sus síntomas y secuelas primordiales para que resulte más factible detectarlo a tiempo.
- Estar atentos a las circunstancias del contexto laboral promoviendo el trabajo en equipo.
- Crear y realizar talleres de liderazgo, destrezas sociales, etc.
- Realizar cursos de estimulación y ajuste al lugar de trabajo, junto con una mejor distribución para el nuevo personal.

Según Kelchetermans y Strittmatter, las medidas de prevención se pueden clasificar en tres apartados según sea la forma de aplicación:

- Estrategias de intervención individuales.
- Estrategias de intervención grupales.
- Estrategias de intervención organizacionales.

Para concretar mejor la acción de prevención, las anteriores estrategias se categorizaran en individual y empresarial:

Medidas de prevención a nivel individual

- 1) Detectarlo de manera preventiva y solicitar ayuda, siendo flexible a los cambios buscando conseguir un equilibrio entre la vida personal y la profesional.
- 2) Hacer ejercicios de relajación.
- 3) Establecer metas y objetivos medibles y posibles de alcanzar, trabajando con credos y paradigmas para flexibilizar nuestros pensamientos.

Medidas de prevención a nivel empresarial

- 1) Roles claros, comunicación efectiva y asertiva junto con un clima laboral adecuado.
- 2) Programas de estímulo, de reconocimiento, para organizar mejor el tiempo.
- 3) Instaurar áreas para hablar acerca de temas personales.
- 4) Políticas claras sobre horarios de almuerzo, horarios laborales, etc.
- 5) Realizar ejercicios de relajación en el lugar de trabajo.

Intervención

Según Apiquian A., (2007) el síndrome de burnout afecta muchas áreas de la vida, por lo que es importante que las intervenciones consideren tres niveles:

- A nivel individual: tener presente los procesos cognitivos de auto evaluación de los trabajadores buscando establecer estrategias cognitivo-conductuales para conseguir eliminar o mitigar la fuente de estrés, obviar la experiencia de estrés, o contrarrestar los efectos negativos de esa experiencia para ajustarse a las circunstancias.
- A nivel grupal: favorecer la formación de las destrezas sociales y de apoyo social de los equipos de trabajo.
- A nivel organizacional: eliminar o reducir los factores que provocan estrés en el contexto organizacional que promueven el desarrollo del síndrome.

Las Estrategias de Intervención Individual plantean promover la obtención de técnicas que acrecienten el volumen de acomodación del sujeto a las fuentes de estrés profesional. Se clasifican en: Técnicas fisiológicas, técnicas conductuales y técnicas cognitivas.

Las *Técnicas Fisiológicas*, como la relajación física, pretenden disminuir la activación fisiológica y la incomodidad emocional y física estimulada por las fuentes de estrés profesional.

Las *Técnicas Conductuales* pretenden que el individuo asimile habilidades y conductas para hacer frente a los conflictos laborales. Estas técnicas incluyen el entrenamiento asertivo, de destrezas sociales, técnicas de solución de problemas y de autocontrol.

Las *Técnicas Cognitivas* buscan mejorar la apreciación, interpretación y estimación de los conflictos laborales y de los recursos propios que ejecuta el sujeto. Algunas de ellas son la reestructuración cognitiva, el control de pensamientos irracionales y la Terapia Racional Emotiva.

Las Estrategias de Intervención Grupal pretenden acabar con el aislamiento, perfeccionando y optimizando los procesos de socialización estableciendo políticas de trabajo que fomente la cooperación, buscando implementar equipos multidisciplinarios y reuniones de grupo.

Las Estrategias de Intervención Organizacional buscan disminuir las situaciones que originan estrés laboral, transformando el contexto físico, la distribución organizacional, etc., con la intención de ofrecer más independencia y autonomía.

Análisis de las Entrevistas

Guillermo y Yolanda son Trabajadores Sociales del Centro Penitenciario de Palma de Mallorca, desde hace tres y siete años respectivamente. Las dos entrevistas realizadas se hicieron en Prisión, concretamente en una sala habilitada para las entrevistas que se realizan con familiares de los presos. Fueron grabadas y posteriormente transcritas. Ambos se mostraron contentos por participar en el trabajo y no pusieron ningún tipo de impedimento.

Hipótesis

- a)** El mayor tiempo trabajando en una misma institución se relacionará con un nivel mayor de síntomas asociados al síndrome de quemarse por el trabajo.
- b)** El bajo reconocimiento por su trabajo conlleva un nivel mayor del síndrome de quemarse por el trabajo.
- c)** Las dificultades de relación con los compañeros de departamento causan un nivel mayor del síndrome de quemarse por el trabajo.
- d)** La escasez de recursos y el excesivo volumen de trabajo aumentan las posibilidades de padecer el síndrome de burnout.
- e)** El síndrome de burnout afecta con el tiempo negativamente en la relación con los usuarios.
- f)** El exceso y acumulativo trabajo burocrático y administrativo provoca un distanciamiento con los usuarios.
- g)** Los trabajos y tareas repetitivos aumentan las posibilidades de padecer el síndrome de burnout.
- h)** El apoyo y respaldo de los superiores es suficiente para sentirse valorado en el trabajo.
- i)** La vivencia diaria de situaciones duras y emocionalmente fuertes provoca un endurecimiento de los profesionales.
- j)** La pérdida de interés y la falta de tiempo para dedicarles a los usuarios son síntomas claros de quemazón profesional.
- k)** Una institución como la penitenciaria dificulta la separación de la vida profesional y personal, repercutiendo ésta en la vida personal.

Análisis de la entrevista realizada a Guillermo Pérez Grande

Como apunta Guillermo, son diversos los factores que pueden aumentar la probabilidad que una persona pueda empezar a sentir y comprobar el “cansancio” de trabajar en contacto directo con la gente dificultando la creación de un clima agradable con los clientes, entre ellos destaca la propia institución en la cual estás inmersa, así como la red con la que estás involucrada y de la que puedes recibir apoyo (compañeros, jefes etc.). Además, destaca la importancia de seguir formándote, reciclándote, de seguir estudiando, leyendo, de mantener las ganas de aprender. Es fundamental no estar permanentemente anclados en la misma tarea, ya que los trabajos repetitivos y el continuo trabajo administrativo y burocrático también son factores que pueden provocar la aparición del síndrome de burnout.

Una persona que padece el síndrome de burnout presenta dificultades para ofrecer una atención eficaz y eficiente ante los problemas y situaciones que se le presenten. Esta situación conlleva una atención de mala calidad junto con la desmotivación a la que va unida. En una profesión como Trabajo Social es fundamental ofrecer un trato y acercamiento que busque el beneficio de las personas con las que se trabaja. En momentos de excesiva carga de trabajo, de falta de comunicación y recursos, el agotamiento y los problemas de entendimiento para intervenir son evidentes.

En el ámbito social, el trabajo burocrático y administrativo provoca una mayor distancia entre los usuarios y los profesionales, dificultando el ofrecimiento de una atención de mayor calidad. Cuando se empieza a trabajar en una institución como la penitenciaria, es fundamental tener en cuenta la capacidad de adaptación, para evitar que aumenten las posibilidades de la aparición del quemazo profesional. Las interpretaciones acerca de cómo realizar una tarea o llevar a cabo una intervención pueden ser diferentes en función de las personas que la lleven a cabo. Contar con diversos puntos de vista acerca de cómo actuar, puede ayudar a realizar una intervención de mayor calidad, situación que resulta más complicada si la relación con los compañeros de trabajo es dificultosa. En ocasiones es suficiente contar con el apoyo de los superiores respecto a las propias decisiones y actuaciones que se realizan, pero a veces se necesita compartir con los compañeros experiencias y situaciones buscando un feedback.

El continuo trabajo con personas que presentan situaciones problemáticas y la vivencia de situaciones emocionalmente duras provoca con el tiempo el endurecimiento de los profesionales, causando que las situaciones vividas no te afecten de igual manera que al inicio, un endurecimiento que puede provocar con el tiempo que los usuarios con los que tratas ya no te importen. Como afirma Guillermo, “trabajar en este tipo de instituciones durante un periodo largo de tiempo afecta, la persona la endurece”. Comenta que al principio es inevitable que la vida profesional no te afecte a nivel personal, con el paso del tiempo llega un momento en que ya no te afecta, como dice él “haces cayo”. Esto no quiere decir que no le afecten las situaciones vividas en su trabajo, sino que mira de separar su vida profesional y personal. “Te creas una especie de coraza en el trabajo que es necesario dejarla cuando se acaba la jornada laboral”. A veces resulta difícil separar estos dos ámbitos, pero debemos evitar que las situaciones vividas en el ámbito profesional nos puedan afectar negativamente a nivel personal.

La carga excesiva de trabajo provoca ansiedad y estrés, pero si al final de la jornada de trabajo sientes que has hecho lo que has podido y no has perdido el tiempo te sientes motivado y orgulloso de tu profesionalidad. Una de las principales dificultades para ofrecer una adecuada solución a los problemas que aparezcan es la existencia de unos sistemas de

información precarios, una tecnología obsoleta, trabajando como se trabajaba hace años, es decir, sin acceso a internet, etc. La falta de recursos para intervenir y el trabajo demasiado burocrático y administrativo también provocan dificultades para solucionar los problemas que surgen. Según Schaufeli y Buunk, 2003, aquellas causas que pueden provocar el burnout son varias:

“los bajos salarios, la abundancia de horas de trabajo, la ambigüedad y los problema respecto a los roles (Gibbs, 2001; Landsman, 2001), el escaso reconocimiento de la profesión por parte de la sociedad y la escasez de recursos (Söderfeldt, Söderfeldt y Warg, 1995).”

Trabajo social es un trabajo en continuo contacto con las personas. Cuando le pregunto a Guillermo acerca de la relación con sus compañeros de trabajo me comenta que desgraciadamente no con todos puede mantener la misma relación, puesto que con algunos resulta difícil mantener una postura cercana. Afirma sentirse más a gusto cuando está en el módulo y con otras organizaciones como el GREC.

Si la relación entre los compañeros de departamento es dificultosa puede surgir la desconexión, los problemas personales entre los miembros del equipo, problemas de comunicación y de información, etc. En las reuniones que se mantenían en Prisión existían problemas debido al continuo ataque entre los compañeros de profesión, declarando tanto Yolanda como Guillermo que a veces resulta más fácil y cómodo estar en el módulo con los internos que en el despacho con ellos. En las reuniones de equipo y en el despacho que se comparte con los compañeros deberían ser lugares donde poder comentar lo que ha sucedido durante la intervención, etc. Según Fidalgo, M., 2000, estar expuesto a elevadas y recurrentes cantidades de estrés y a factores como la falta de apoyo social, puede motivar el surgimiento de estrés crónico que confluya en un deterioro de la salud del trabajador, el SQT.

Análisis de la entrevista realizada a Yolanda López Llobard

Yolanda es consciente que una persona que padece el síndrome de burnout mediante su trabajo afectará negativamente en las personas con las que intervenga, alegando que en su propio equipo de trabajo hay una persona que presenta claros síntomas de padecer el síndrome de burnout, y a ella no le gustaría llegar al límite de estar quemada con su trabajo causando un clima y ambiente de trabajo negativo que puede repercutir en su entorno así como en la generación de discusiones, tensión y estrés con los compañeros de profesión.

Yolanda dice sentirse a menudo abrumada por la carga de trabajo, debido principalmente a la falta de Trabajadores Sociales en la institución, ya que algunos hacen el trabajo correspondiente a dos profesionales, existiendo una gran acumulación de trabajo en ciertos momentos, causando un aumento del estrés, etc. Destaca momentos en los cuales se ha sentido al límite de sus posibilidades, como son los períodos de vacaciones, ya que si hay escaso personal, se pueden llegar a quedar de ocho trabajadores sociales hasta incluso tres, quienes deben cubrir su trabajo más el trabajo de los compañeros que están de vacaciones, cuando hay compañeros de baja, cuando hay trabajo extra, etc.

Tanto Yolanda como Guillermo pensaron que el trabajo que están realizando en prisión, en cierto modo dista del que ellos se imaginaron. Para ella el trabajo administrativo resulta en ocasiones repetitivo, pero el trabajo en contacto directo con los usuarios no lo es, ya que cada persona es diferente, tiene una historia vital diferente y, además, casi cada día ingresan personas en prisión y se dan de baja.

Ante la pregunta “¿Cómo se siente al trabajar todo el día con las personas que acuden y conviven en la institución?” Yolanda dice sentirse agotada, cansada, pero entiende que el continuo de interacciones y relaciones humanas cansa. En ciertas ocasiones ha sentido que sus compañeros de trabajo, la administración y personas externas a ella no valoran su trabajo, debido principalmente al desconocimiento de los roles. Después de siete años trabajando en Prisión, no cree que haya perdido el interés por su trabajo, sino que sus intereses son otros, intereses ajustados a las pretensiones de la institución penitenciaria. Siempre ha querido trabajar en la institución penitenciaria y se ha adaptado a las expectativas e intereses de la institución.

Yolanda tiene claro dónde trabaja, para quién trabaja y cuáles son sus responsabilidades en su trabajo. En ocasiones siente que sus compañeros de trabajo no entienden su rol, ya que cada profesional lo ejerce tal como lo ha aprendido, destacando que en su caso, con sus compañeros, deben hacerse valer constantemente, autoafirmándose, etc. La mayoría de sus compañeros le apoyan y respaldan tanto en las decisiones que toma como frente a las actuaciones que lleva a cabo.

Ante la pregunta “¿De qué manera cree usted que le puede estar afectando emocionalmente su trabajo?” Yolanda afirma que con el paso del tiempo te vas haciendo más duro y las situaciones vividas no te afectan de igual manera que al principio, pero no quiere decir que no le afecte, sino que lo gestiona de una manera diferente. Me llamó la atención cuando me dijo que se siente mejor y menos tensa cuando comparte tiempo con los usuarios y familiares que con sus compañeros de trabajo. Este hecho es para pensarlo y reflexionar, ya que el compartir tiempo con tus compañeros debería ofrecer un espacio para estar “relajado”, poder desahogarte, para proponer las dudas pertinentes, etc.

Dependiendo del día, de la carga de trabajo, del personal existente, etc., Yolanda se siente agotada, vacía, aburrida y frustrada, pero no es su estado diario, ya que la mayoría de días sale del trabajo satisfecha con la labor que ha realizado. Al igual que Guillermo, ambos piensan que las principales dificultades para darle solución a los problemas que se les presentan son la escasez de medios y el volumen de trabajo. A Yolanda realmente le importa lo que les ocurra a sus clientes, y si alguna vez ha sentido lo contrario ha sido en algún momento de “rabieta” debido a una situación de frustración excesiva. Está convencida que no le gustaría que un día le sucediese.

Ella ha trabajado en una empresa privada y la colaboración y apoyo entre los compañeros era total, mientras que en Prisión sucede todo lo contrario. Debido a la escasa relación con algunos de sus compañeros siente que tiene que estar demostrándoles que hace las cosas bien y que trabaja duro cada día. Esto no debería ser así, si están ejerciendo esta profesión es porque tienen las competencias y capacidades adecuadas, y no es necesario tener que demostrar constantemente que eres un profesional competente. Además, está abierta a nuevas ideas y propuestas que le hagan reflexionar y mejorar sus actuaciones.

Yolanda comenta que en las reuniones de equipo siempre estaba a la defensiva, más tensa, más irritada, debido a las dificultades de relación con algunos de sus compañeros. Respecto al clima y el ambiente de trabajo, en general está contenta, y los problemas que tiene son únicamente con sus compañeros de departamento, con el resto de profesionales no tiene ningún problema. Según Apiquian, A. 2007:

“la institución debe organizar y controlar el desarrollo del trabajo, debiendo actuar como sostén de los trabajadores. La principal fuente de estrés es un contexto y ambiente de trabajo tenso.

Conclusiones de mayor o menor nivel de quemazón profesional

Guillermo lleva tres años trabajando en el Centro Penitenciario de Palma de Mallorca y a día de hoy no se siente quemado con su trabajo. Expresa que de momento no ha llegado, como si pensara que algún día es posible que pueda verse en una situación de agotamiento o quemazón profesional, aunque lo intentará evitar porque nunca ha dejado de formarse, de reciclarse, de buscar nuevas motivaciones, etc. Respecto a sus compañeros de profesión (8 trabajadores sociales en total), mantiene una relación estrecha con dos de ellos, a quienes les pide consejo y ayuda, mientras que con sus superiores siente que puede contar con su apoyo. Para él, trabajar en la Institución Penitenciaria durante un período largo de tiempo puede hacer más “duras” a las personas, y en este sentido, ya empieza a notar como, con el paso del tiempo, de cada vez le afectan menos las situaciones que vive con los usuarios.

A Guillermo, en sus inicios en la institución le resultaba complicado separar el ámbito laboral del ámbito familiar y personal, pero en la actualidad ya no resulta un problema para él. Continuamente se siente sobrecargado de trabajo, pero intenta hacer todo lo que esté en sus manos para sentirse bien consigo mismo cuando acabe la jornada de trabajo, ya que intenta hacer todo lo posible para afrontar las demandas que se le presentan. Guillermo es un claro ejemplo de una persona que está muy motivada con su trabajo, ya que es cercano, muestra interés por los usuarios, por cómo están, por resolver sus demandas, etc. Para él, el trabajo burocrático y administrativo en su institución es transcendental, pero es más importante atender a los internos y, cuando es necesario, aparca el trabajo burocrático para centrarse en ofrecer una atención adecuada a los usuarios.

Guillermo se siente orgulloso por estar trabajando en esta institución, ya que está haciendo lo que quiere y le reconforta, por lo que ha luchado y opositado, por aquello que le llena a nivel personal y profesional, estimulando a que se sienta motivado con su trabajo, con los usuarios y con sus compañeros de trabajo, hecho fundamental para evitar el quemazo profesional. Al finalizar la entrevista le pregunto si se siente quemado con su trabajo, y contesta diciendo que, a día de hoy, se siente satisfecho con su trabajo.

Tanto Guillermo como Yolanda coinciden en que el “cansancio” de trabajar en contacto directo con la gente y la dificultad de crear un clima agradable con los clientes está determinado por la carga de trabajo y la escasez de herramientas para poder hacer frente a las situaciones que surjan. Continuamente están sobrecargados de trabajo y los medios necesarios para hacer frente a las demandas y al trabajo administrativo que realizan, está marcado por la escasez de recursos, ya que como comenta Guillermo en la entrevista:

“las tecnologías están muy obsoletas, trabajamos como se podía trabajar hace diez años o más. Es una administración que no se ha modernizado, no hay acceso a internet, no tenemos un fax en el despacho...”

Yolanda explica que la falta de profesionales provoca en ella un exceso de carga de trabajo, pudiendo llegar a causar momentos de tensión, de estrés, incluso a originar discusiones entre los profesionales del departamento, situación que ella ha experimentado personalmente. A diferencia de Guillermo, Yolanda desde que está en Prisión ha sentido que a veces el trabajo le supera y no puede desempeñarlo como se supone que debería hacerlo, incluso en ocasiones tiene exigencias por parte de sus superiores que mantienen poca relación con su trabajo pero que debe realizar, causando al mismo tiempo cierto choque.

Tanto Yolanda como Guillermo piensan que el trabajo que están realizando en Prisión dista del que ellos se imaginaron en un principio. Es necesario entender que el trabajo social

que se realiza depende de la institución en la que estés inmersa y, en este caso, la institución penitenciaria está marcada por el trabajo burocrático. Yolanda se siente agobiada y cansada ante el continuo trabajo burocrático y administrativo, ya que puede llegar a ser repetitivo, pero para ella el trabajo en contacto directo con los usuarios no lo es.

Al contrario que Guillermo, Yolanda se siente agotada y cansada frente al continuo contacto tanto con sus compañeros de profesión como con los usuarios. Yolanda ha vivido como sus compañeros de trabajo, la administración y personas externas a ella no valoran su trabajo, debido principalmente al desconocimiento de los roles de los trabajadores sociales en la institución, provocando en ella desmotivación y cierto “pasotismo” o dejadez, basándose en su propia consideración sobre si sus acciones y decisiones son las correctas en cada momento. Reconoce que puede ser peligroso llevarse el trabajo a casa, pero en ocasiones le resulta inevitable. La gran mayoría de días se siente satisfecha consigo misma por el trabajo realizado, pero hay días en los que la fatiga, el aburrimiento, el cansancio y la frustración se apoderan de ella, y estos días han ido en aumento. A diferencia de Guillermo, ella ha sentido que cada vez le importan menos los demás (usuarios y compañeros de profesión) y que tampoco tiene tiempo para dedicarles, pero no es una sensación generalizada y sigue con su profesión porque realmente le preocupa lo que le suceda a los usuarios.

Desde la máxima profesionalidad debemos entender que la atención hacia los clientes por parte de Yolanda está siempre orientada a una atención de calidad, pero por diversas circunstancias no siempre esta atención se realiza de igual manera, provocando en ella un sentimiento de frustración posterior al darse cuenta que no ha dado todo por sus usuarios. Es capaz de reflexionar ante este tipo de situaciones y darse cuenta que su actuación no ha sido del todo adecuada, lo que le permite que sus intervenciones posteriores sean más eficaces.

Hace mucho tiempo que a Yolanda su trabajo no le interfiere en su vida personal. Me ha llamado la atención un comentario y es “soy un sujeto normal pero no soy un sujeto muy muy quemado”, esta frase me hace pensar que en cierto modo sí que se puede sentir un poco quemada con su trabajo. Ante la pregunta ¿te sientes quemada con tu trabajo? Yolanda responde:

“a día de hoy no, pero supongo que esto es como la felicidad, no es un estado puro sino que es un continuo.”

Conclusiones propias como Trabajador Social

La sobrecarga de trabajo o la escasez de recursos son factores que pueden llegar a superar la capacidad de actuación e intervención de los profesionales implicados en la institución, por ello es necesario un reciclaje formativo que les provea de aquellos instrumentos y herramientas necesarias para hacer frente a las demandas que surgen, tanto a nivel administrativo/burocrático como a nivel de demandas de los propios usuarios. Es imprescindible seguir formándose, mantener la motivación por lo que estamos haciendo, así como conservar el interés por seguir aprendiendo y mejorando en nuestro trabajo.

Es fundamental una adecuada y positiva relación profesional con los propios compañeros de trabajo, ya que un adecuado y agradable clima de trabajo favorece las relaciones interprofesionales, pudiendo contar con las opiniones y consejos de los mismos, que en ciertas ocasiones puede ser fundamental para intervenir de manera más eficaz y efectiva. Para evitar el aburrimiento y cansancio por nuestro trabajo, es necesario evitar por todos los medios realizar de manera prolongada en el tiempo tareas repetitivas.

Factores como la sobrecarga de trabajo pueden provocar estrés y tensión en las relaciones con los usuarios y con los compañeros de profesión. Tener claro los propios roles y responsabilidades evitará realizar intervenciones inadecuadas, ya que una de las causas que puede provocar el quemazo profesional es la falta de información y el desconocimiento de los propios roles y responsabilidades profesionales. Entender este aspecto evita la aparición de posibles choques profesionales que dificulten la relación y perjudiquen el apoyo profesional que podemos recibir si existe una buena y adecuada relación profesional.

En cierta parte el “endurecimiento” es normal, pero no debemos perder el interés y la motivación por querer ayudar a los usuarios frente a las demandas que nos presenten, por mantener un acercamiento que en instituciones como la penitenciaria, sobre todo cuando se ingresa en prisión, es imprescindible, por acoger a estas personas garantizándoles que nosotros estamos ahí para lo que ellos necesiten, etc.

Un síntoma claro de quemazón profesional viene dado por la pérdida de interés con los usuarios, y la sensación de que no disponemos de tiempo para dedicarles. Es necesario razonar y entender que los usuarios son el pilar de la intervención y la dedicación de tiempo e interés hacia ellos debe ser constante. A veces resulta difícil no llevarte el trabajo a casa, pero es necesario saber diferenciar estos dos ámbitos porque puede ser perjudicial mezclar ambos ámbitos.

ANEXOS

Anexo 1

Primera Entrevista: Yolanda López Llobard, Trabajadora Social del Centro Penitenciario de Palma de Mallorca

- David: Bueno sabes un poco que es el burnout? Alguna vez has oído hablar de ello ¿no?
- Yolanda: Si.
- David: ¿Hace falta que te diga un poco, hacer una pequeña introducción de que es el burnout? Tengo aquí alguna definición de algunos autores más conocidos.
- Yolanda: Vale.
- David: 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).

En 1981, Maslach y Jackson definieron el concepto desde una perspectiva tridimensional caracterizada por:

- Agotamiento emocional.
- Despersonalización.
- Sentimiento de bajo logro o realización profesional y/o personal.

- David: Si te parece bien vamos a empezar con las preguntas.
- Yolanda: Vale.

1. *¿Qué cree usted que puede provocar el "cansancio" de trabajar en contacto directo con la gente y que al mismo tiempo dificulta la creación de un clima agradable con los clientes?*

Pues yo creo que sobre todo la carga de trabajo, la carga de trabajo y a veces no tener las herramientas para afrontar determinadas situaciones. Si quieres que me extienda más me dices.

- David: No, como tú veas, habrá preguntas en que te extenderás más, otras que menos, entonces como tu veas.

2. *¿De qué manera está influyendo en la vida de otras personas mediante su trabajo una persona que padece el síndrome de burnout (positivamente, negativamente....)?*

Pues positivamente, porque te ves reflejado y dices yo no quiero llegar a eso, ¿no? Y es un poco una manera de salvaguardarte tú, no, pero negativamente sí que influye porque es más carga de trabajo una persona que está quemada, no desarrolla bien su trabajo y eso salpica a los que están en su entorno y eso genera un clima muy negativo de trabajo, hay tensiones, hay discusiones entre los compañeros, si a ti te interesa más o menos tu trabajo y te preocupas porque el otro está haciendo mal sus funciones o no está haciendo bien las cosas, o si tienes una relación con esa persona de muchos años pues te preocupa también porque es un compañero y le conoces y pues eso, que te preocupas.

3. *¿Se siente o se ha sentido en alguna ocasión abrumado por la carga de trabajo? ¿Qué situaciones le han hecho sentirse así?*

Sí, sí, a menudo, no te diré que sea diario pero sí que a menudo, ya conoces un poco como es la ratio, aquí tendríamos que ser en teoría el doble de los que somos.

4. *¿En qué ocasiones, si las hay, ha sentido como si estuviera al límite de sus posibilidades?*

Pues sobre todo en épocas de vacaciones o cuando hay gente de baja que somos menos de los que habitualmente somos. Cuando hay trabajo extra, sobre todo en esos momentos.

5. *¿En algún momento ha sentido que no consigue desempeñar su profesión como se supone que debería realizarla pensando que a menudo el trabajo le supera? Explíqueme la situación.*

Eso ya sabes que sí, hahahaha. Claro que sí, sí que lo piensas, claro porque cuando estás al límite incluso a veces sin estar al límite tienes unas exigencias por parte de la administración/jefes, que no son acordes a lo que tú entiendes que es tú trabajo, pero claro ahí hay un poco de choque.

6. *El trabajo que está realizando, ¿dista del que usted habría querido?*

En ocasiones sí, y en ocasiones no, porque una lucha que tengo yo muchas veces con alumnos en prácticas es esa, “es que esto no es trabajo social”, perdona esto es trabajo social penitenciario, y evidentemente no es igual que trabajo social de atención primaria, ni igual que el trabajo social con menores, cada trabajo social tiene sus peculiaridades, sí que es verdad que a veces dices estoy haciendo aquí de administrativa, estoy haciendo de chacha del jefe, estoy haciendo funciones que no me corresponden, pero en general, a grandes rasgos nuestra tarea sí que es trabajo social. Cierto, a veces haces cosas que no te corresponden, bueno, a veces te sacrificas y lo haces de buen gusto y haces cosas que te compensan a otros niveles, a veces incluso a nivel personal, satisfacción de sentirte bien, y otras veces porque te lo mandan y lo tienes que hacer porque formas parte de una organización y dentro de esa organización ocupas un rango y hay jerarquías y hay que respetar órdenes.

7. *¿De qué manera cree o siente usted que su trabajo le está desgastando? ¿Considera que su trabajo es repetitivo?*

Mmm si y no, es repetitiva la parte administrativa que no significa solamente hacer fotocopias y enviar faxes, sino la parte de junta, quizás, toda esa parte más burocrática sí que es más repetitiva y quizás sí que desgasta un poco, pero después si quieres y te apetece trabajar y te gusta trabajar el trabajo no es repetitivo porque cada persona es un mundo y cada persona tiene su historia. Ahora estoy con lo de las incapacitaciones que no lo había hecho en mi vida y mira, y llevo 7 años aquí, evidentemente llega un momento que hacer juntas es lo mismo cada mes pero lo que es la intervención, y lo que son las personas, eso no.

8. *¿Cómo se siente al trabajar todo el día con las personas que acuden y conviven en la institución (cansado, aburrido...)?*

Agotada, agotada, hahahaha. Sí, es agotador, es agotador pero forma parte de las relaciones humanas, y las interacciones gasta.

9. *¿En alguna ocasión ha pensado o le ha parecido que los demás (tanto otros profesionales de la institución como personas externas a ella) tienen cada vez menos interés por su trabajo, es decir, que no saben valorar su trabajo? ¿Cuándo?*

Sí, a veces sí, a veces sí por la misma administración porque te encomienda esas tareas que no son propias de tu profesión, por desconocimiento yo creo que por ignorancia porque no se han preocupado o nadie les ha explicado. A veces sí que es verdad que no saben ni si quiera que hace un TS en instituciones penitenciarias, y ya hace unas cuantas décadas por no decir lustros que andamos por aquí, pero claro, eso te frustra y también por parte de las familias, “yo tengo derecho a un Trabajador social”, como tengo derecho a un abogado, ¿perdone? Esto no va así. Y sí, a veces te frustras pero bueno que le vas a hacer.

10. *¿Cuántos años has dicho que llevas trabajando aquí?*

Siete años.

- ¿Has perdido interés desde que empezaste hace siete años hasta ahora?*

No, tengo otros intereses, quizás más realistas, más ajustados a lo que es la profesión en instituciones penitenciarias porque yo quería trabajar en prisión. Yo estuve años buscando trabajar en prisión, y sí que es verdad que ajustas tus intereses y expectativas a lo que realmente es el trabajo social penitenciario. Yo no pienso que haya perdido el interés aunque frivolicé muchas veces o utilice el humor negro.

11. *¿Es usted consciente y conoce cuales son las responsabilidades de su trabajo (carencia de información para trabajar bien...)?*

Pienso que sí, pienso que sí, aunque a veces pierdes un poco la perspectiva, pero yo intento ubicarme. Claro es que a veces se pierde la perspectiva y la gente olvida que trabajamos para el Estado, que no trabajamos para los internos ni para las familias pero bueno yo intento ubicarme con las familias y saber dónde trabajas y para quién trabajas.

12. *¿Cree que las personas con las que trabaja no comprenden su rol? ¿Qué situaciones le han hecho pensar eso?*

A veces, a veces sí, incluso entre los mismos compañeros de departamento, la profesión es tan independiente pues cada uno ejerce su rol como ha aprendido, como lo ve, como lo siente y con otros colectivos ya para que te voy a contar, bueno tú lo has vivido, a veces es complicado ubicarse, tienes que reafirmarte, encontrando tu sitio constantemente y haciéndote valer, sí. Seguramente un psicólogo es una profesión como más ubicada, la gente no necesita tanto autoafirmarse e incluso en prisión les cuesta también, “no somos terapeutas”, y nosotros yo pienso que también, tienes que estar ubicando a tus compañeros, a tus jefes, a las familias, a los internos, a veces acabas haciéndolo por no discutir, le envié el fax y se acabó.

13. *¿Se siente apoyado y respaldado por sus compañeros en las decisiones que toma?*

Por algunos de ellos sí, en general, en general sí. Luego siempre tienes pues diferencias, discordancias con otros compañeros, pero vamos, en general sí.

14. *¿De qué manera cree usted que le puede estar afectando emocionalmente su trabajo (endurecimiento, más sensible...)?*

Haces cayo, evidentemente haces cayo y no te afecta pero sí que es verdad que a veces te llevas las cosas a casa, no te digo que te lleves sus problemas pero sí que te llevas preocupaciones, del trabajo, de la carga, incluso de eso de situaciones personales con los internos que te afectan porque eres persona y por mucho que utilices tono despectivo y eso, lo que te decía el humor negro y hablar pues eso de manera despectiva hacia ellos pues evidentemente hay gente con las que tienes más feeling o situaciones que te generan, que te tocan más la fibra claro que te lo llevas a casa. Te genera tensión, sobre todo a mí me genera mucha tensión, me genera bruxismo el trabajo pero te voy a decir más, a veces me genera más tensión la relación con los compañeros que con los internos, lo de la relación con los usuarios y las familias las gestiono mejor a nivel emocional y personal que los problemas con los compañeros, debería ser al revés pero no lo es. Hace dieciséis años que estoy en el entorno de lo social, evidentemente aprendes a gestionar al principio, me iba muchos días llorando a mi casa en otros trabajos, aquí pues si hay situaciones que te generan más angustia. Más o menos lo gestiono bien.

15. *¿Qué sentimientos, percepciones y sensaciones siente cuando ejerce su trabajo, así como cuando termina su jornada de trabajo (agotado, vacío, satisfecho, consumido, aburrido, fatigado, frustrado...)?*

Pues es que depende del día, hay días que todo eso, hay días que nada de eso, hay días que te vas satisfecho porque evidentemente no salvas al mundo. Tanto a nivel de volumen de trabajo o que hayas hecho una gestión que hay sido exitosa, depende del día, hombre hay rachas que sí que te vas más quemado pues sobre todo en vacaciones y eso.

16. *¿Cuáles son, en su opinión, las dificultades que presenta para darle solución a los problemas que se le asignen?*

Pues a veces la escasez de medios, el volumen de trabajo.

17. *¿Alguna vez ha sentido que su trabajo hace que cada vez le importen menos los demás y que tampoco tiene tiempo para dedicarles?*

Alguna vez pero puntual, no es la sensación generalizada. Igual algún día dices “ahhhhhh no hacemos nada con vosotros” y te vas con esa sensación. Pero al revés de hecho yo creo que si sigues aquí es porque te preocupas y de hecho cada vez me preocupan más, porque me desesperan más.

18. *¿Siente o ha sentido en alguna ocasión que realmente no le importa lo que les ocurra a sus clientes?*

Quizás en un momento de rabieta de una situación de frustración muy grande, pero como sentimiento de que no te importan, no, afortunadamente creo que todavía no he llegado a eso, quizás en algún momento pongas por delante otras cosas que no sean los internos, o sea los usuarios, pero quizás pues eso un día muy puntual pues antepones tu situación personal como ser humano.

19) *¿Cómo se siente cuando piensa en cómo trata a los demás?*

Pues es que depende, a veces bien, a veces a gusto porque pienso que les trato con cercanía pero otras veces pues frustrada porque no has llegado a la persona como tenías que

llegar o no estabas en un buen momento y le has hablado mal o no has sido capaz. Suelen ser situaciones delicadas y te hacen reflexionar igual en caliente no pero cuando estás en el despacho dices “puf” pues igual me he pasado, o incluso al contrario pues igual me he quedado corta y no he llegado. A veces también es que estamos muy limitados a nivel de recursos profesionales porque muchas veces tiras de lo personal, de tus herramientas como persona, del sentido común, de tus habilidades personales para afrontar determinadas situaciones porque no tienes herramientas. Yo por ejemplo veo que los psicólogos en ese sentido sí que están mucho más formados, también es verdad que ellos hacen mucha más intervención de tú a tú, y el “counseling” y este tipo de intervenciones, pero sí que es verdad que a veces manejas situaciones de entrevista personal y nos forman muy poco para eso, nos forman muy poco para eso y aquí se trabaja, se trabaja como parte del equipo pues hay una exigencia de que tu trabajas con el interno y a veces nos faltan las herramientas, igual que te digo con el interno digo con las familias porque yo recuerdo que hicimos un año la terapia familiar sistémica pero yo espero y confío que ahora con el grado la cosa mejore porque luego la exigencia de un trabajador social es muy elevada y la formación es muy escasa, o lo era al menos antes. La diplomatura en trabajo social que yo recuerdo era muy pobre, si tú te has querido formar ya fuera de eso pues tienes herramientas pero sino era muy pobre, ya te digo yo confío que ahora con el grado y disponer de más tiempo, más créditos y demás, la cosa haya mejorado. También te hablo desde la ignorancia, no sé cómo está ahora. Muy básico, era una pincelada de todo.

20) Después de trabajar con sus compañeros, ¿cómo se siente (agotado, enfadado, contento, nervioso, estresado...)?

Eso me agota más todavía, me agota más, porque es como no sé, este entorno es algo muy viciado o quizás en otros entornos no. De hecho he trabajado en la empresa privada y esto vamos al revés, te exigían el 150 % y tu relación con los compañeros era de verdadera colaboración y cooperación, todos hacia el mismo objetivo, y a veces aquí siento, y esto mira lo tengo que decir, pero aquí la lucha es para ver quien trabaja menos, y eso es agotador y tienes que estar constantemente demostrando que eres un buen profesional a tus compañeros, ¿hola? Esto es complejo, esto está teñido de mi situación personal en este momento, evidentemente bastante teñido de esto de los problemas que tengo con algunas compañeras, tienes que estar demostrando constantemente que haces las cosas bien. Si estás aquí es porque tienes las mismas condiciones de base que los demás, trabajo social, hay alguno que ni eso. Hay estilos diferentes de trabajo y se puede ser cutre, menos cutre y profesional, lo que quema a veces es eso, lo que cansa es eso, el tener que estar demostrando pues eso, que lo haces lo mejor que sabes y lo mejor que puedes, que no es la manera más óptima, quizás, pues bueno vamos a aprender, a mí nunca me ha dado miedo, al revés, dirás eres una vacilona pues alomejor pero yo aprendo mucho de la gente nueva que entra, de la gente que entra en prácticas y siempre te hacen reflexionar, lo nuevo, el aire fresco, pues eso vienen alumnos en prácticas pues es que igual esto no lo estáis haciendo de la mejor manera, pues párate y piensa, pero hay gente que le cuesta mucho bajarse del burro, miedos, inseguridades, no sé, si al fin y al cabo estamos ahí para lo mismo.

21) En las reuniones que realizan en equipo, ¿siente usted que últimamente participa en las conversaciones más irritado que antes? ¿Qué le hace pensar así?

Hace ya tiempo que no tenemos reuniones de coordinación. Misteriosamente ahora que hay menos trabajo, estamos más o menos relajados, que no hay ningún pico así, que la coordinadora podría organizar más reuniones ahora no nos reunimos, bueno yo que sé, cosas que pasan pero. Claro, sí, claro, yo estoy mucho más tensa y mis intervenciones son más de

morder, porque estás a la defensiva por eso porque tengo dificultades de relación con otros compañeros. No se acepta la crítica.

22) *¿Le gusta el ambiente y el clima de su trabajo?*

En general sí, el problema es que mi departamento en concreto es con quien tengo más problemas, pero en general sí, a mí me gustan los equipos, disfruto en las juntas, son aburridas pero bueno, en general sí.

23) *¿De qué manera cree usted que su trabajo interfiere con su vida personal? ¿Le está afectando es su vida personal y familiar?*

No, ahora ya no, ahora ya no, a ver momentos así de más tensión sí porque te llevas cosas a casa, te llevas tensión y te afecta porque igual lo que no has discutido aquí lo discutes con quien tienes al lado porque tienes confianza y muerdes a quien tienes al lado. En general no, soy un sujeto normal pero no soy un sujeto muy muy quemado, no sé si te sirvo para la encuesta, igual tendrías que haber elegido uno quemado de verdad.

24) *¿Se siente quemado con su trabajo?*

A día de hoy no, pero supongo que esto es como la felicidad, no es un estado puro sino que es un continuo. A día de hoy no.

David: Vale yo creo que ya está. Muchas gracias.

Segunda Entrevista: Guillermo Pérez Grande, Trabajador Social del Centro Penitenciario de Palma de Mallorca

- David: ¿Sabes un poco que es el burnout?
- Guillermo: Sí.
- David: Tengo una definición por si quieres que te diga una definición corta de que es el burnout, ¿vale?
- Guillermo: Vale.
- David: 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).

En 1981, Maslach y Jackson definieron el concepto desde una perspectiva tridimensional caracterizada por:

- Agotamiento emocional.
 - Despersonalización.
 - Sentimiento de bajo logro o realización profesional y/o personal.
- David: Si te parece vamos a empezar con las preguntas.
 - Guillermo: Vale.

- 1) *¿Qué cree usted que puede provocar el “cansancio” de trabajar en contacto directo con la gente y que al mismo tiempo dificulta la creación de un clima agradable con los clientes? Tanto con usuarios de aquí como con los que vienen de fuera.*

A ver, yo creo que es importante, en el tema del burnout es importante la organización donde uno se encuadra, digamos poder contar con un apoyo por parte de tus superiores, por un apoyo por parte de tus compañeros, en la capacidad de formarte, de reciclarte, en la capacidad de poder cambiar y poder tocar quizás no siempre los mismos aspectos o los mismos ámbitos de intervención sino quizás dentro de la propia organización poder moverte y diversificarte, yo creo que es importante para evitar el quemazo. Una persona anclada siempre en la misma tarea, en el mismo trabajo repetitivo muchas veces es monótono, puede llegar a cansar, a desmotivar y a despersonalizar el trabajo.

- 2) *¿De qué manera está influyendo en la vida de otras personas mediante su trabajo una persona que padece el síndrome de burnout (positivamente, negativamente...)?*

A ver, digamos que una persona que está quemada en su trabajo, y más un trabajo relacionado con la atención a personas como es el TS lógicamente genera un trabajo de mala calidad, una desatención, una desmotivación, digamos reducir o digamos minimizar digamos aspectos vitales para la familia o en este caso para los internos, que son fundamentales, los minimizas, te da un poco igual, lo que sienta la persona o la familia etc., etc., Digamos es un poco pues es un comportamiento pues que perjudica mucho, estamos hablando de trabajar con personas.

- 3) *¿Se siente o se ha sentido en alguna ocasión abrumado por la carga de trabajo? ¿Qué situaciones le han hecho sentirse así?*

En este trabajo actualmente no, en otros trabajos que he tenido si me he sentido abrumado por la carga de trabajo excesiva, en este trabajo actualmente no.

- 4) *¿En qué ocasiones, si las hay, ha sentido como si estuviera al límite de sus posibilidades?*

En situaciones de mucha carga de trabajo, de un nivel muy exigente por parte de la organización, por parte de arriba, otras veces no es por mucha carga de trabajo sino porque no entiendes mucho lo que te están pidiendo. Digamos hay una desconexión entre lo que tú piensas que tienes que hacer y las órdenes que recibes desde arriba, te ves en una situación de carga de trabajo que no es real porque tiempo tienes y herramientas tienes pero cuando notas una desconexión entre lo que tú crees que tienes que hacer o tu entiendes que tu tarea es una y lo que te exigen desde arriba son meros trámites burocráticos se genera un problema de que entiendes que hay una carga de trabajo digamos por que no encuadra los dos aspectos, lo que te piden y lo que tú crees que es necesario hacer.

- 5) *¿En algún momento ha sentido que no consigue desempeñar su profesión como se supone que debería realizarla pensando que a menudo el trabajo le supera? Explíqueme la situación.*

Si, lógicamente, yo creo que pasa bastante y en esta institución pasa que a veces tienes un trabajo demasiado burocrático los TS, en este sentido quizás el trabajo más apegado a la persona, puedes estar más tiempo con ella, poder hablar, intentar comprender un poquitín cuales son las circunstancias que le han llevado muchas veces a donde han acabado, no lo puedes hacer porque tienes un trabajo demasiado burocrático, demasiado administrativo.

- 6) *¿Cuántos años llevas aquí en prisión? Tres años. El trabajo que está realizando, ¿dista del que usted habría querido?*

Hombre en cierto modo yo creía que el trabajo iba a ser un poco diferente, sí que es cierto que es cuestión de adaptarse también, la institución en cierto modo es bastante digamos cuadrículada, sí que permite ciertos resquicios de trabajo, entonces tienes que intentar adaptarte, no es lo ideal pero uno se intenta adaptar.

- 7) *¿Considera que su trabajo es repetitivo?*

En algunos ámbitos sí, sobre todo burocrático y administrativo mi trabajo es repetitivo.

- 8) *¿Crees que esa repetición le puede estar desgastando?*

Hombre a día de hoy yo no creo que me esté desgastando. Sí que es cierto que tenemos la capacidad de rotar, cada X tiempo rotaremos, entonces ese trabajo burocrático que estoy haciendo yo recaerá sobre otra persona.

- 9) *¿Cómo se siente al trabajar todo el día con las personas que acuden y conviven en la institución (cansado, aburrido...)?*

A día de hoy me encuentro motivado, me encuentro con ganas de trabajar, no hay ningún tipo de síndrome de quemazón profesional. Claro llevo tres años trabajando en esta institución, aún no ha llegado, sí que entiendo que es importante la formación, fuera del ámbito de trabajo sí que intento leer, intento formarme, leer noticias, del ámbito en el que trabajo, reciclar ideas etc., etc.

- 10) *¿En alguna ocasión ha pensado o le ha parecido que los demás (tanto otros profesionales de la institución como personas externas a ella) tienen cada vez menos interés por su trabajo, es decir, que no saben valorar su trabajo? ¿Cuándo?*

A ver, por parte de la dirección del centro sí que personalmente me encuentro valorado, que haya otros compañeros en el mismo escalazón que crean que el trabajo que yo desempeño no es el más adecuado o no se hacen las cosas como yo creo pues puede ser que sí. A esta situación no le presta demasiada atención.

- 11) *¿ha perdido interés por su trabajo desde que empezó en este puesto?*

No, no en la prisión no, en la prisión no, sí que tuve una fase, un momento, cuando trabajaba en otros servicios que sí que tuve etapas de quemazón profesional y de pérdida de interés por el trabajo.

- 12) *¿Es usted consciente y conoce cuales son las responsabilidades de su trabajo (carencia de información para trabajar bien...)?*

Sí, soy consciente, lo que pasa es que a día de hoy yo creo que en el departamento en el que estamos hay gente que cree que los roles son unos y sus responsabilidades son otras, y otros que pensamos que son diferentes, digamos que hay un choque entre el departamento y cómo las personas creen que tienen que hacer una cosas, y otras personas creen que tienen que hacer esas cosas.

13) *¿Cree que las personas con las que trabaja no comprenden su rol? ¿Qué situaciones le han hecho pensar eso?*

Hay parte que lo entiende y parte que no lo entiende, y parte que entiende como debe hacerse el trabajo social, el trabajo social más de estar cerca del interno, el acompañamiento y otras personas creen que el trabajo social es un ámbito más burocrático, más de otro sistema.

14) *¿Se siente apoyado y respaldado por sus compañeros en las decisiones que toma?*

En cierto modo yo no necesito personalmente sentirme respaldado por mis compañeros, a mí con el respaldo que tengo yo porque en cierto modo sé que las cosas las estoy haciendo bien y que me respalden mis superiores es suficiente. No necesito digamos el apoyo o el respaldo por parte de ningún compañero, sí que es cierto que a veces consultas con los compañeros, y sí que intentas buscar la reafirmación de tus compañeros, pero tomo decisiones porque yo creo que son las adecuadas.

15) *¿De qué manera cree usted que le puede estar afectando emocionalmente su trabajo (endurecimiento, más sensible...)?*

Yo creo que el trabajo en este tipo, bueno, trabajar donde estaba antes y trabajar aquí te hace digamos ser una persona, te endureces en el sentido que estás viendo situaciones que la mayoría de las veces son situaciones desgraciadas y lógicamente al principio afecta, hace meya, pero sí que es cierto con el paso del tiempo la personas se va endureciendo o crea una especie de escudo donde digamos este tipo de afectación no es tanta. Pero sí que es cierto que cada vez afecta, personalmente cada vez me afecta menos.

16) *Debido a su trabajo, ¿cree usted que le deja o le está dejando emocionalmente frío o duro?*

Yo creo que sí, yo creo que trabajar en este tipo de instituciones afecta, en un periodo largo de tiempo afecta, la persona digamos la endurece, o digamos que tiene lugar el relativizar también los problemas personales de uno o personales de otras personas siempre un poquitín, el trabajo siempre digamos filtra muchas esferas de tu vida y al final acaba afectando.

17) *¿Qué sentimientos, percepciones y sensaciones siente cuando ejerce su trabajo, así como cuando termina su jornada de trabajo (agotado, vacío, satisfecho, consumido, aburrido, fatigado, frustrado...)?*

Hombre me siento, hay días que satisfecho, a veces digamos un poco ansioso porque me he dejado cosas por hacer porque no me ha dado tiempo a hacer. Me encuentro bien, no me siento que haya perdido el tiempo, no me siento que haya hecho el trabajo mal, el periodo de tiempo que tengo para trabajar, la jornada que tengo he hecho lo que tenía que hacer y lo que he podido, más no he hecho porque no se ha podido.

18) *¿Cuáles son, en su opinión, las dificultades que presenta para darle solución a los problemas que se le asignen?*

Yo creo que hay un problema de burocracia, tenemos y realizamos tareas administrativas y burocráticas que tenemos que resolver nosotros. Por otro lado los sistemas de información que manejamos aquí, las tecnologías aquí están muy obsoletas, trabajamos como se podía trabajar hace diez años o más incluso. Es una administración que no se ha modernizado, no hay correos electrónicos, no hay acceso a internet, no tenemos un fax en el

despacho, tengo que irme a otro edificio del centro para mandar un fax, esperar si llega o no llega, y luego también que muchas veces la intervención se ve coartada por la seguridad en el centro, quizás sea más fácil, a veces tomamos decisiones o hacemos acciones que creemos que son buenas para la intervención pero muchas veces tenemos que contar siempre con las medidas de la seguridad, entonces la intervención se ve un poco cortada o por lo menos no cortada porque siempre se puede justificar que no hay ningún problema en hacerlo, pero si un poco dificultosa.

19) *¿Alguna vez ha sentido que su trabajo hace que cada vez le importen menos los demás y que tampoco tiene tiempo para dedicarles?*

No, yo digamos a día de hoy trabajo para los internos, no trabajo para la administración en el sentido de que el trabajo burocrático es un trabajo que tengo que hacer, pero bueno que si tengo que aparcar el trabajo burocrático para atender a los internos yo aparco el trabajo burocrático y ya lo sacaré cuando tenga más tiempo. A veces tienes tiempo para bajar al módulo y bajas y otras veces no tienes que bajar, no es una sensación de no bajo al módulo porque no tengo ganas, sino que no bajo porque tengo que sacar otro tipo de trabajo y no puedo bajar.

20) *¿Siente o ha sentido en alguna ocasión que realmente no le importa lo que les ocurra a sus clientes? Explíqueme por favor cuando se ha sentido así.*

No, a día de hoy no, no me ha pasado todavía de que me da igual lo que le pase a un interno. Todas las cosas que te plantean se le intentan dar solución.

21) *¿Cree usted que cada vez le satura más tener que hacer cosas con otras personas?*

No, no, yo creo que además el trabajo social es un trabajo en contacto con las personas, hacer trabajo social tú solo delante de un ordenador no es trabajo social, es un trabajo interactivo.

22) *¿Cómo se siente cuando está desarrollando su trabajo (mal humorado, irritado, contento, harto, identificado...)?*

Yo creo que, yo pienso que les trato bien, soy una persona bastante cercana, siempre tengo abierto el despacho cuando estoy en el módulo para hablar con cualquiera, paseo por el módulo, paseo por el patio del módulo, les pregunto qué tal están, si están bien, que tal les va todo, no suelo funcionar, no solo voy a demandas del interno, también me gusta preguntarle cómo se encuentran, si están bien, si están mal, si necesitan algo, etc.

23) *Después de trabajar con sus compañeros, ¿cómo se siente (agotado, enfadado, contento, nervioso, estresado...)?*

“Puf”, ahí bueno, hay compañeros con los que me siento muy bien trabajando, y no tengo problemas en trabajar con ellos, y otros compañeros digamos por diferencias de muchos tipos, de edad, de cómo interpretamos el trabajo, de yo que sé, hay diferencias pues compañeros con los que te sientes más cercano, digamos su actitud hacia el trabajo que yo no comparto, que tienen algunos compañeros y que yo no tengo. En cierto modo hay ciertas discrepancias, yo soy una persona que intento limarlas, que intento que no me afecten al trabajo pero sí que hay digamos lejanía en posturas de como intervenir.

24) *Me ha dicho Yolanda que no hacéis reuniones de equipo.*

Llevamos sin reuniones de coordinación hace más de un mes, las tiene que promover la coordinadora, y supuestamente ahora que es cuando más tiempo libre tiene no las propone. Realmente no sabemos porque, hubo un momento en que las hacíamos y decíamos por que hacemos tantas, y es cuando más trabajo teníamos. Es un sin sentido, si vas tan cargada de trabajo nos reunimos más de vez en cuando, y cuando menos carga de trabajo tenemos no nos reunimos nunca, hay algo raro, yo no comprendo, no estoy en la cabeza de la coordinadora.

En las reuniones que realizan en equipo, ¿siente usted que últimamente participa en las conversaciones más irritado que antes? ¿Qué le hace pensar así?

No, hay reuniones que me han dado vergüenza, reuniones que he dicho que hago aquí, porque entrabamos en discusiones que entraban en el ámbito personal, de los profesionales, no en el ámbito técnico ni el ámbito de trabajo. He pasado vergüenza en algunas reuniones de equipo y me he dicho a mí mismo como podemos hablar de esto en estas reuniones, hay una gran desconexión, hay ámbitos de, no sé qué problema hay en este departamento, ha habido problemas personales entre miembros del equipo antes de que yo llegara, a día de hoy problemas personales entre miembros del equipo, entonces no fluye la información como debería fluir. La labor de coordinación pienso que es nefasta, la coordinadora está porque en su momento le dieron la plaza y es como si no estuviera, de hecho no le han podido quitar la plaza porque la tiene fija, no sé porque sistema la tiene concebida y no se la pueden quitar, hay un problema de flujo de información, un problema de personalismos, personas que atacan y que se sienten atacadas, se junta un poco y digamos es más fácil estar en el módulo con los internos que estar en el despacho arriba con los compañeros, a veces pasa eso, el departamento de trabajo social que es un lugar donde tú te refugias, donde hablar con tus compañeros, un lugar desestresante, donde explicas tus problemas en la intervención, y te ayuden a dar soluciones, a veces es peor, vas allí y no puedes hablar, y no puedes comentar ciertas cosas de la intervención porque tienes miedo a que te critiquen, te menosprecien, etc., etc.

25) *¿Le gusta el ambiente y el clima de su trabajo?*

Me gusta el clima del módulo, me gusta el clima trabajando con el GREC, por ejemplo, me gusta el clima con los internos, con el educador, con mi equipo técnico, en el departamento hay parte que si me gusta el clima que hay y otra parte del departamento que no me gusta el clima que hay.

26) *¿Cuáles son aquellas cosas que usted considera valiosas y que puede conseguir mediante su trabajo?*

Considero valioso el tipo de trabajo que hago, es lo que quiero y es lo que me reconforta y para eso he estudiado, te has sacado una oposición, me reconforta y me llena a nivel personal y profesional, luego también es un medio de vida como otro cualquiera.

27) *¿De qué manera cree usted que su trabajo interfiere con su vida personal? ¿Le está afectando es su vida personal y familiar?*

Interferir en el sentido que estamos en contacto con un montón de gente, vivimos en una ciudad que no es muy grande, y muchas veces intervienes con gente que a su vez conoces gente del exterior, me ha pasado alguna vez que ha entrado gente cercana a mis amistades etc., etc. Cómo luego el trabajo constante aquí puede afectar a como me relacione yo con las

personas pues yo creo que puede afectar en el sentido que es un trabajo que te acaba endureciendo, haces cayos, y lo que una persona puede considerar que es algo duro o algo, una situación digamos se expresan sentimientos, tu quizás por un desarrollo de tu profesión donde te has acostumbrado a ver desgracia tras desgracia y situaciones duras llega un momento que en tu vida personal cuando pasa algo no lo expresas, yo no puedo estar cada vez que me entra un interno llorando y contándome lo mal que está su familia, no puedes estar digamos con un nivel empático tal de que tú te pongas a llorar con el interno en el despacho porque no puede ser, esa coraza que te creas muchas veces no la cuelgas cuando sales del trabajo sino que es una coraza que arrastras y en el nivel personal puede afectar.

28) *¿Se siente quemado con su trabajo?*

No, a día de hoy aquí no, me sentí quemado hace años. A día de hoy me siento satisfecho en el trabajo, no me siento quemado.

29) Vale pues esto es todo Guillermo, muchas gracias. ¿Unas últimas palabritas?

¡No! Hahahaha.

Anexo 2

Indicadores de Burnout

Cansado/agotada.

- Yolanda: “Sí, sí, a menudo, no te diré que sea diario pero sí que a menudo, ya conoces un poco como es la ratio, aquí tendríamos que ser en teoría el doble de los que somos.”
- Yolanda: “Agotada, agotada, hahahaha. Sí, es agotador, es agotador pero forma parte de las relaciones humanas, y las interacciones gasta.”
- Yolanda: “Eso me agota más todavía (con los compañeros de trabajo), me agota más, porque es como no sé, este entorno es algo muy viciado”; “aquí la lucha es para ver quién trabaja menos, y eso es agotador, y tienes que estar constantemente demostrando que eres un buen profesional a tus compañeros”.
- Guillermo: “Hombre a día de hoy yo no creo que me esté desgastando, sí que es cierto que tenemos la capacidad de rotar, cada X tiempo rotaremos, entonces ese trabajo burocrático que estoy haciendo yo recaerá sobre otra persona.”

Sobrecargado/abrumado por la carga de trabajo/exceso de trabajo/trabajo les supera

- Yolanda: “Pues sobre todo en épocas de vacaciones o cuando hay gente de baja que somos menos de los que habitualmente somos. Cuando hay trabajo extra, sobre todo en esos momentos.”
- Yolanda: “Eso ya sabes que sí, hahahaha. Claro que sí, sí que lo piensas, claro porque cuando estás al límite incluso a veces sin estar al límite tienes unas exigencias por parte de la administración/jefes, que no son acordes a lo que tu entiendes que es tu trabajo, pero claro ahí hay un poco de choque.”
- Guillermo: “En este trabajo actualmente no, en otros trabajos que he tenido sí me he sentido abrumado por la carga de trabajo excesiva, en este trabajo actualmente no.”
- Guillermo: “En situaciones de mucha carga de trabajo, de un nivel muy exigente por parte de la organización, por parte de arriba, otras veces no es por mucha carga de trabajo sino porque no entiendes mucho lo que te están pidiendo”.
- Guillermo: “Si, lógicamente, yo creo que pasa bastante y en esta institución pasa que a veces tienes un trabajo demasiado burocrático los TS.”

Repetitivo/Desgaste.

- Yolanda: “Mmm si y no, es repetitiva la parte administrativa que no significa solamente hacer fotocopias y enviar faxes, sino la parte de junta, quizás, toda esa parte más burocrática sí que es más repetitiva y quizás sí que desgasta un poco”.
- Guillermo: “En algunos ámbitos si, sobre todo burocráticos y administrativos mi trabajo es repetitivo.”

Satisfacción/insatisfacción

- Guillermo: “Hombre me siento, hay días que satisfecho, a veces digamos un poco ansioso porque me he dejado cosas por hacer porque no me ha dado tiempo a hacer. Me encuentro bien, no me siento que haya perdido el tiempo, no me siento que haya hecho el trabajo mal, el periodo de tiempo que tengo para trabajar, la jornada que tengo he hecho lo que tenía que hacer y lo que he podido, mas no he hecho porque no se ha podido.”

Desinterés y falta de apoyo por parte de los demás/motivación/desmotivación.

- Yolanda: “Sí, a veces si, a veces si por la misma administración porque te encomienda eso tareas que no son propias de tu profesión, por desconocimiento yo creo que por ignorancia porque no se han preocupado o nadie les ha explicado, a veces sí que es verdad que no saben ni si quiera que hace un TS en instituciones penitenciarias”

- Yolanda: “Quizás en un momento de rabietta de una situación de frustración muy grande, pero como sentimiento de que no te importan, no, afortunadamente creo que todavía no he llegado a eso. Quizás en algún momento pongas por delante otras cosas que no sean los internos, o sea los usuarios, pero quizás pues eso un día muy puntual pues antepones tu situación personal como ser humano.”
- Guillermo: “A día de hoy me encuentro motivado, me encuentro con ganas de trabajar, no hay ningún tipo de síndrome de quemazón profesional, claro llevo tres años trabajando en esta institución, aún no he llegado, sí que entiendo que es importante la formación, fuera del ámbito de trabajo sí que intento leer, intento formarme, leer noticias, del ámbito en el que trabajo, reciclar ideas etc., etc.”
- Guillermo: “A ver, por parte de la dirección del centro sí que personalmente me encuentro valorado, que haya otros compañeros en el mismo escalazón que crean que el trabajo que yo desempeño no es el más adecuado o no se hacen las cosas como yo creo pues puede ser que sí, a esta situación no le presta demasiada atención.”
- Guillermo: “No, a día de hoy no, no me ha pasado todavía de que me da igual lo que le pase a un interno. Todas las cosas que te plantean se le intentan dar solución.”

Incomprensión.

- Yolanda: “A veces, a veces sí, incluso entre los mismos compañeros de departamento” “constantemente haciéndote valer”; “tienes que estar ubicando a tus compañeros, a tus jefes, a las familias, a los internos, a veces acabas haciéndolo por no discutir, le envié el fax y se acabó.”
- Guillermo: “Sí, soy consciente, lo que pasa es que a día de hoy yo creo que en el departamento en el que estamos hay gente que cree que los roles son unos y sus responsabilidades son otras, y otros que pensamos que son diferentes, digamos que hay un choque entre el departamento y como las personas creen que tiene que hacer una cosas, y otras personas creen que tienen que hacer esas cosas.”
- Guillermo: “Hay parte que lo entiende y parte que no lo entiende, y parte que entiende como debe hacerse el trabajo social, el trabajo social más de estar cerca del interno, el acompañamiento y otras personas creen que el trabajo social es un ámbito más burocrático, más de otro sistema.”

Afectación.

- Yolanda: “Haces cayo, evidentemente haces cayo y no te afecta”; “evidentemente hay gente con las que tienes más feeling o situaciones que te generan, que te tocan más la fiebre claro que te lo llevas a casa, te genera tensión sobre todo a mí me genera mucha tensión.”
- Guillermo: “Yo creo que el trabajo en este tipo, bueno, trabajar donde estaba antes y trabajar aquí te hace digamos ser una persona, te endureces en el sentido que estás viendo situaciones que la mayoría de las veces son situaciones desgraciadas y lógicamente al principio afecta, hace meya. Pero sí que es cierto con el paso del tiempo la personas se va endureciendo o crea una especie de escudo donde digamos este tipo de afectación no es tanta. Pero sí que es cierto que cada vez afecta, personalmente cada vez me afecta menos.”

Tensión/irritación.

- Yolanda: “Claro, sí, claro, yo estoy mucho más tensa y mis intervenciones son más de morder, porque estás a la defensiva por eso porque tengo dificultades de relación con otros compañeros. No se acepta la crítica.” (reuniones de equipo).

Evitación de las relaciones personales y profesionales

- Yolanda: “Alguna vez pero puntual, no es la sensación generalizada.”
- Guillermo: “No, yo digamos a día de hoy trabajo para los internos, no trabajo para la administración en el sentido de que el trabajo burocrático es un trabajo que tengo que hacer,

pero bueno que si tengo que aparcar el trabajo burocrático para atender a los internos yo aparco el trabajo burocrático y ya lo sacaré cuando tenga más tiempo. A veces tienes tiempo para bajar al módulo y bajas y otras veces no tienes que bajar, no es una sensación de no bajo al módulo porque no tengo ganas, sino que no bajo porque tengo que sacar otro tipo de trabajo y no puedo bajar.”

Referencias Bibliográficas

- Apiquian, A. (2007). El Síndrome del Burnout en las Empresas. Recuperado de <http://pendientedemigracion.ucm.es/cont/descargas/documento33772.pdf>
- Escuela. (2012). Herramientas de trabajo para el profesorado. *Salud Laboral*, 2, 1-8. Recuperado de <http://www.feteugt.es/data/images/2012/salud%20laboral/Salud%20laboral%20Burnout.pdf>
- Fidalgo, M. (2000). *Síndrome de estar quemado por el trabajo o "burnout" (I): definición y proceso de generación*. Instituto nacional de seguridad e higiene en el trabajo. Recuperado de http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/701a750/ntp_704.pdf
- Jenaro, C., Flores, N., González, F. (2007). Síndrome de burnout y afrontamiento en trabajadores de acogimiento residencial de menores. *International Journal of Clinical and Health Psychology*, 7(1), pp. 107-121. Recuperado de http://www.aepc.es/ijchp/articulos_pdf/ijchp-211.pdf
- Llorens, S. y Salanova, M. (2011). *Burnout: un problema psicológico y social*. Recuperado de <http://www.wont.uji.es/wont/downloads/articulos/nacionales/2011LLORENS06AN.pdf>
- Salanova, M. (2009). Organizaciones saludables, organizaciones resilientes. *Gestión Práctica de Riesgos Laborales*, 58, pp. 18-23. Recuperado de <http://www.wont.uji.es/wont/downloads/articulos/nacionales/2009SALANOVA22AN.pdf>