

## **Estudio Cualitativo sobre el Síndrome del Burnout en el Trabajo Social**

María Blanco Montilla

Los actuales cambios producidos en nuestra sociedad nos obligan, en cierto modo, a acercarnos a la necesidad concreta de conocer cual es el discurso de los Trabajadores Sociales sobre el Síndrome de Burnout. Hablamos de un término que se puede traducir por quemarse, gastarse o estar exhausto. Se trata de una profesión donde la relación de ayuda es constante, directa y continua, y cuya experiencia individual debe ser considerada inserta en un contexto de complejas relaciones.

Así pues, tras realizar 8 entrevistas a profesionales del Trabajo Social, con el posterior análisis y estudio de las mismas, se ha tratado de profundizar en sus propias experiencias y obtener así, una información (subjetiva) del tema. La metodología utilizada es de corte cualitativa, dada la importancia de la vivencia y percepción de los profesionales sobre la evolución y el proceso del Síndrome de Quemarse en el Trabajo.

Con éste artículo, por tanto, se pretende mejorar la calidad laboral de los profesionales así como el servicio que se presta, ya que solo desde el discurso de los propios actores implicados se puede llegar a conocer cual es el verdadero motivo del desgaste profesional en los trabajadores sociales.

*Palabras clave: Burnout, Estudio Cualitativo, Trabajo Social.*

***“Qualitative study of burn out syndrome in social workers.”***

Burn out syndrome is a group of signs and symptoms derived from a progressive and gradual process of exposure to negative stressors present in the working area that wear out, exhaust, tires out, dehumanize, and make the individual feel unsuccessful.

Social workers are people who have a constant and regular relationship of helping another people, and are likely to suffer from this syndrome.

We have conducted this study using a survey design questionnaire, to identify levels of burn out among eight (8) social workers.

The methodology used has been mainly of cualitative structure, pointing the self experience of the subjects and their auto perception .

The significant organizational and personal factors linked with burn out syndrome among social workers , are identified and their implicatins for social work are discussed.

The burn out among social workers has not been fully studied in our country.

The aim of our study is a better understanding of this pathology in social workers and to help them to identify it , and give the keys to manage it .

*Key words: Burnout, Cualitative Study, Social Work.*

### **Conceptualización.**

El síndrome del *Burnout*, también conocido como “Síndrome de Quemarse por el Trabajo”, presenta su origen en el año 1974, en Estados Unidos por el psiquiatra Herbert Freudenberger. Fue descrito como síndrome clínico (Freudenberger, 1974), como respuesta a un estrés laboral crónico integrado por actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabajaba, y hacia el propio rol profesional, así como por la vivencia de encontrarse emocionalmente agotado. Posteriormente las autoras Maslach y Jackson, con el desarrollo del instrumento MBI<sup>1</sup> establecen la base de los posteriores desarrollos teóricos acerca del tema (Lázaro, 2004).

Freudenberger puntualizó cómo éstas personas se vuelven menos sensibles, poco comprensivas e incluso agresivas, con tendencia a culpar a los demás de los problemas que padecía (Mingote Adán y Pérez Corral, 1999).

### *Directrices y perspectivas.*

Giménez Bertomeu (2000) hace referencia a la existencia de dos directrices acerca del Síndrome. Por un lado está la que considera que el Burnout surge en aquellos profesionales que trabajan en contacto directo con personas. Y por otro lado esta la que dirige sus síntomas a cualquier tipo de profesional. En el

---

<sup>1</sup> MBI: Maslach Burnout Inventory.

presente trabajo se ha tenido en cuenta la primera directriz a lo largo de todo el trabajo. Y a pesar de que no se puede establecer una definición universal acerca del Burnout, si se puede encontrar consenso en que suele surgir en las personas como respuesta al estrés laboral crónico. Y para poder adquirir una visión mucho más completa sobre el tema resulta imprescindible estudiar dicho concepto bajo dos perspectivas o enfoques (Gil Monte y Peiró, 1997).

Por un lado ésta *perspectiva* considera el Burnout como un *estado* (Giménez Bartomeu, 2000:69). Freudenberguer hizo mención al agotamiento, la decepción y la pérdida de interés por la actividad laboral que surge en algunos profesionales que se encuentran en contacto directo con personas.

Por otro lado encontraríamos la *perspectiva psicosocial*, donde no se considera el Burnout como un estado, sino como un proceso que se desarrolla a lo largo del tiempo (Giménez Bartomeu, 2000:69). Esta perspectiva es la que se adoptará en el presente trabajo. Es aquí donde resulta necesario mencionar a Maslach y Jackson, quienes conceptualizaban el Burnout como un síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal en el trabajo (Gil-Monte y Peiró, 1997). Desde ésta perspectiva, el Burnout debe entenderse como una respuesta a un estrés crónico que surge de las relaciones humanas (Bertomeu, 2000), establecidas en el ejercicio de la actividad profesional.

#### Definiciones y dimensiones.

El no poder ofrecer una definición clara de lo que se entiende por “*Burnout*”, puede dificultar la forma de encontrar una solución para poder afrontar el problema. Sin embargo, G. Rubiol (1984) extrajo una serie de atributos comunes intrínsecos al Síndrome de Burnout, con el objetivo de facilitar un mejor acercamiento al término: *se trata de un proceso individual, una experiencia negativa, y un proceso acumulativo.*

Según Maslach y Jackson (1986) el Burnout es un Síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal, que ocurre entre individuos que trabajan con personas. Se hace referencia a la existencia de tres dimensiones referentes al Burnout según la denominación empleada por Gil-Monte y Piró. (1997): *Agotamiento emocional* (pérdida o

desgaste de los recursos emocionales, consecuencia de una relación diaria, donde la persona sentirá que no puede dar más de sí misma), *Despersonalización* (cuando el profesional desarrolla actitudes negativas hacia los receptores, en este caso hacia usuarios, compañeros de trabajo... junto con actitudes de autoculpabilización) y *Falta de realización personal* (cuando el profesional tiende a evaluar su propio trabajo de forma negativa, así como a las personas con las que trabaja).

### **Modelos teóricos.**

Freudenberger aparece como precursor de una gama de pensadores interesados en entender cuáles son los modelos que ayudarían a explicar el por qué de la aparición de este concepto.

Y aunque muchos han sido los autores que se han interesado en las características y etiología de este Síndrome, Moreno-Jiménez et al. (2000) establecieron un modelo en el que el Burnout se considera como un proceso cuyo origen se sitúa en aquellas situaciones de estrés laboral crónico, así como la interacción de las variables del contexto laboral donde se trabaja. En nuestro caso partiremos de esta idea para el posterior desarrollo del trabajo.

Desde 1974 se muestra la necesidad de pretender alcanzar demostraciones acerca de la etiología de éste término. Dichos modelos agrupan una serie de variables a través de las cuales se desarrollaran las consecuentes teorías (Gil-Monte y Peiró, 1997).

- *Modelos desde la Teoría Sociocognitiva del Yo:* En este caso destacan las aportaciones de Albert Bandura, quien trabajó sobre la visión que tienen las personas de sí mismas en cuanto a las acciones y los roles que desempeñan, haciendo referencia a las propias percepciones de los individuos. Bandura señala (Gil-Monte y Peiró, 1997) que las cogniciones de los individuos van a influir en sus percepciones y se modificaran en base a sus acciones, y de lo que se observa de los demás.

Dentro de ésta teoría, destacan los *Modelos de Competencia Social de Harrison*, donde se habla de la competencia percibida por el profesional y la

eficacia como factores principales dentro del síndrome de quemarse; y el *Modelo de Cherniss*, quien señala tres niveles en lo que a causas se refiere: nivel social, burocracia y expectativas poco realistas (Manassero, 2003:76).

- *Modelos desde las Teorías del Intercambio Social*: Se parte de la teoría de la equidad, con el Modelo de Comparación de Buunk y Schaufeli, o de la teoría de la conservación de recursos con el Modelo de Hobfoll y Fredy (Gil-Monte y Peiró, 1997: 36). En ambas teorías se entiende que el Burnout está estrechamente relacionado con la falta de equidad que desarrollan los profesionales, producto de las relaciones interpersonales propias de la profesión. Es evidente, que en aquellas profesiones donde la relación de ayuda hace de pilar, como es el caso de los Trabajadores Sociales, se establecen relaciones entre los receptores de la ayuda, colegas o incluso con la misma organización. De manera que cuando se perciba que la implicación y esfuerzo por parte del profesional, es mayor que los logros obtenidos en el trabajo, el profesional llegará a desarrollar sentimientos de estar quemado por el trabajo (Gil-Monte y Peiró, 1997).

Dentro de estas teorías destacan las aportaciones realizadas en el *Modelo de Conservación de Recursos de Hobfoll y Fredy (1993)* donde se respalda en la idea de que el estrés se manifiesta en el momento en que las personas perciben como amenazado aquello que les motiva.

- *Modelos desde la Teoría Organizacional*: Este modelo considera el Burnout como una respuesta al estrés laboral crónico, dando una especial importancia al contexto donde se desarrolla el trabajo. La organización y su estructura, el clima laboral, los roles e incluso el apoyo social, actúan como estresores a la hora de desarrollarse el Síndrome.

Cabe destacar la propuesta de *Cox, Kuk y Leiter (1993)*, donde se considera el Burnout como un episodio particular del estrés laboral específicamente orientado a las profesiones de servicios humanos. Según su propuesta, se desarrolla cuando las estrategias que utiliza el sujeto para afrontar el estrés laboral durante largo tiempo no resultan eficaces. Consideran

la salud de la organización como una variable moduladora en una clara relación entre el estrés y el Burnout, y destacan el papel de la percepción por parte de los trabajadores de los sistemas psicosociales de la organización, puestas de manifiesto en su estructura, políticas y procedimientos.

### **Proceso.**

Cuando se habla del Síndrome de Quemarse en el Trabajo resulta forzoso hacer referencia al papel que juegan las relaciones interpersonales profesionales, como señala Gil-Monte (2005). Los síntomas que de ahí se despliegan interaccionaran de manera que se terminará por convertir en un proceso continuado, sostenido y engrosado por unas condiciones ambientales de trabajo negativas, que junto con las variables personales, harán propicia la aparición y posterior desarrollo del Síndrome.

Sin embargo no debemos dejar de tener presente que para algunos autores es importante señalar que de las tres dimensiones (agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal), destacan solo una como más relevante: el desgaste emocional (Mediano Ortega, 2001). Plantean el hecho de que sin la existencia de un desgaste emocional laboral, sin un exceso de demanda respecto a nuestras tareas, no sería posible su aparición. Pero no debe olvidarse que no aparece de un día para otro, sino que ha de mantenerse en el tiempo. De ahí que el *Burnout* se suele dar en aquellos profesionales en continuo contacto humano. Es por tanto imprescindible poder establecer la correcta evolución y desarrollo del síndrome de quemarse, con objeto de instaurar las políticas de intervención adecuadas, así como una correcta prevención.

Lo cierto es que no todos coinciden en establecer los mismos síntomas que hacen surgir las primeras reacciones al estrés laboral. Se puede hablar de varios modelos (Gil-Monte y Peiró, 1997: 23-29):

a) Golembiewski et al.(1983): Este modelo toma como referencia el sentimiento de *despersonalización* como desencadenante de todo el proceso. Sin embargo, eso no significa que sea el que mayor presión ejerce en el

profesional. De las tres dimensiones va a ser el agotamiento emocional lo que más contribuye a que el profesional se quemara.

Lo novedoso de Golembiewski fue incorporar las fases por las cuales el profesional pasa en el proceso del quemamiento. Para ello toma como referencia el MIB, e incorpora las categorías de *alto* y *bajo* en cada una de las fases.

*b) Leiter y Maslach (1988):* Leiter es uno de los autores que vieron las complejidades del modelo de Golembiewski en cuanto a la dicotomía entre alta-bajo sobre el “quemamiento”. Se criticó el hecho de que al considerar la despersonalización como la dimensión potenciadora del Síndrome, dejaban sin considerar las otras dimensiones.

En base a estas dificultades observadas en dicho modelo, Leiter y Maslach plantearon un modelo invertido, donde se explica que los estresores laborales son los que hacen surgir en los profesionales el desarrollo de sentimientos de agotamiento, los cuales provocaran la aparición de la despersonalización, pierden el compromiso de implicación en el trabajo, hace que baje su realización como persona y se desencadene el Burnout.

### **Desencadenantes y facilitadores.**

Distinguir cuales son los desencadenantes y facilitadores no es tarea fácil ya que *cualquier situación crónica molesta del entorno laboral puede ser un estresor, y por tanto, un desencadenante o facilitador del síndrome* (Gil-Monte y Peiró, 1997: 63). No obstante, es posible identificar algunos estímulos dentro del ámbito laboral que conllevan a un estrés y posterior Burnout.

#### *Desencadenantes del Burnout:*

Cuando se habla de desencadenantes se hace referencia a aquellos estresores crónicos que aparecen en el ámbito laboral. José M<sup>a</sup> Peiró (1997) estableció una serie de categorías de dichos estresores, con objeto de facilitar

su estudio: el ambiente laboral y contenidos del puesto, roles, relaciones interpersonales, y los aspectos organizacionales.

*Facilitadores del Burnout:*

Se habla de *variables de carácter personal que tienen una función facilitadora o inhibidora de la acción que los estresores ejercen sobre el sujeto. En la medida en que estos facilitadores estén presentes aumentara o disminuirá el grado de estrés laboral percibido y consecuentemente afectaran al desarrollo del síndrome en una u otra dirección* (Gil-Monte y Peiró, 1997:71)

Los facilitadores de los que se hace referencia son las variables socio-demográficas, las variables de personalidad y las estrategias que el profesional utilice para el afrontamiento del estrés. Igualmente se tomará el apoyo social no solo como desencadenante, sino como facilitador.

**Consecuencias.**

El estrés provoca en el individuo respuestas fisiológicas, afectivas y conductuales, que si se mantienen en el tiempo, terminan alternando su adaptación, adquiriendo el signo de enfermedad (Peiró y Salvador, 1993). Por tanto, el Síndrome de Burnout es una respuesta a un estrés laboral crónico, que termina generando sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja y hacia el trabajo en sí. Si esto permanece en el tiempo, generara una serie de consecuencias ya no solo para el profesional, sino para la organización donde desarrolla su trabajo o sus propios compañeros.

*Consecuencias para el profesional:* podemos diferenciar dos subclasificaciones: consecuencias sobre la salud, y sobre las relaciones interpersonales extralaborales.

En lo que se refiere a las *consecuencias sobre la salud*, los análisis de los síntomas característicos del Burnout hacen referencia a la relación del síntoma respecto con los diversos sistemas del organismo. Para ello autores como Golembiewski (Gil-Monte y Peiró, 1997), tuvieron especial interés en el tema y



crearon diversos estudios mediante los cuales llegaron a la conclusión de que el Burnout afectaba en gran medida a la salud del propio profesional.

En diversos estudios se ha demostrado que una de las consecuencias del Burnout sobre las *relaciones interpersonales extralaborales*, incide especialmente en la propia familia del profesional y entorno familiar. Maslach señala que el Burnout afecta a la vida privada (Gil-Monte y Peiró, 1997), donde el cinismo y el desprecio son proyectados fuertemente en la familia y amigos.

#### *Consecuencias para la organización:*

Una baja satisfacción laboral, el abandono de la organización y el deterioro de la calidad del servicio de la organización, son consideradas como las principales consecuencias del Síndrome de Burnout en lo que a la organización se refiere. La propensión al *abandono de la organización* por parte del sujeto, ha preocupado mucho a lo largo de estos últimos años. Diversos estudios han llegado a la conclusión de que la mejor manera de predecir el abandono de la organización son las propias intenciones de los sujetos.

Este absentismo laboral junto con el *deterioro del servicio de la organización* forma parte de unos aspectos absolutamente necesarios en el desarrollo de un óptimo desarrollo laboral. Una consecuencia decisiva para la organización es el deterioro de la calidad de la ejecución profesional lo que afecta directamente a los receptores del trabajo.

#### **Prevención.**

Respecto a las medidas de prevención, Bravo Jiménez (Martín García, 2003<sup>2</sup>) señala la imposibilidad de señalar ninguna dimensión absolutamente efectiva frente al Burnout. Según él, una vez aparecido el síndrome, difícilmente se puede recuperar a la persona, dado que en muchos de los casos requieren de tratamiento médico o farmacológico, lo cual hace que la mayoría de las intervenciones estén guiadas hacia la prevención.

---

<sup>2</sup> En: Martín García, M. (2003) *Trabajo Social en Gerontología*. Síntesis. Madrid.

Si bien es cierto que con ayuda de la psicología social se puede hablar de estrategias más generales, que busquen cambios en nuestras respuestas fisiológicas o estrategias conductuales, la complementariedad entre las mismas multiplicaría los beneficios. De igual forma, no se puede olvidar que dicha prevención no puede ir solamente encaminada hacia el bienestar del propio trabajador, sino que se debe tener en cuenta que trabaja en equipo con otras personas, dentro de una organización determinada.

### **Estrés.**

Como señala Manassero en su libro (2003) el estrés no es más que una respuesta biológica de nuestro cuerpo a determinadas condiciones externas que hacen que nuestra armonía emocional se vea desequilibrada, y como resultado de dicha situación que nos provoca malestar, tendemos a evitarla y huir de ella. Aun así muchos son los autores que se han lanzado a propagar definiciones acerca del término “estrés”.

Kyriacou (Manassero, 2003:37) lo define como “estado emocional negativo, caracterizado por la experiencia de emociones desagradables (...) y acompañadas de cambios fisiológicos y bioquímicos, como resultado de su trabajo”. En cambio Martens (Manassero, 2003:37) lo considera un proceso, donde destaca el desequilibrio entre las demandas y la capacidad de respuesta por parte de la propia persona.

“Un estresor es cualquier factor que causa estrés a una persona” (Manassero, 2003:40). Partiendo de esa base, el factor causante de dicha estrés va a variar en función de la persona, por lo que el abanico de posibles factores se vería ampliado. Una misma situación puede ofrecer tanto estresores más objetivos comunes a la percepción de cualquier sujeto, así como subjetivos, propios como se ha explicado, de las experiencias personales de cada uno.

Lo cierto es que se trata de una experiencia que puede surgir en muchos ámbitos de nuestra vida. Gran parte de nuestra vida la dedicamos a trabajar, resultaría lógico pensar que ese sería un ámbito tendente de generar estrés. La situación a la que se exponen la gran parte de los trabajadores va a

depender de cómo vivan cada uno de ellos dicha experiencia, como la perciban, y en consecuencia, como finalmente la afrontan.

Entre los estresores más comunes destacan: el entorno físico, los contenidos del puesto, estresores socio-organizacionales y extralaborables. De los cuales Peiró (1992) señala como principales el ambiente físico y los contenidos del puesto de trabajo.

Como se ve muchas son las definiciones que se han querido establecer sobre el estrés. Manassero (2003) junto con Peiró (1992) coinciden en establecer una clasificación sobre el término estrés en base a su conceptualización. El estrés es calificado como estímulo ambiental que genera en el organismo un efecto deformador, transitorio o permanente (Manassero, 2003). Para algunos autores la aparición de nuevas o inesperadas situaciones ejercen una fuerza tal, capaz de producir estrés en una determinada situación (1992

### **Trabajo Social y Relación de Ayuda.**

Los primeros indicios de una preocupación tácita sobre el Síndrome de Quemarse por el Trabajo, se remiten al mundo anglosajón y se refiere a unos colectivos concretos: personal sanitario, docentes y profesiones asistenciales. Concretamente no es hasta los años ochenta en Estados Unidos, cuando se comienza a ver cierto interés por el campo del Trabajo Social (Bertomeu, 2000). En el caso de España, este proceso ha sido estudiado mayoritariamente en el sector sanitario y educativo, pero muy escasamente en los profesionales de la acción social.

Este Síndrome al que se hace referencia, afecta especialmente a aquellas profesiones caracterizadas por una relación constante y directa con personas, más concretamente en aquellas profesiones que mantienen una relación de ayuda. Es frecuente, en aquellas profesiones que suponen una relación cercana e intensa con los beneficiarios del trabajo, médicos, trabajadores sociales, maestros... No se debe olvidar que detrás de todo profesional hay una persona, con unas características, necesidades, capacidades y limitaciones, que se van a ver inmersas en la esfera de su ámbito de trabajo y

que constituyen un elemento fundamental en el establecimiento de la relación de ayuda, en el caso de los trabajadores sociales.

De Robertis (2003) señala cuales son los medios de los que dispone el profesional del Trabajo Social para alcanzar sus objetivos, por un lado encaminados al establecimiento de la relación del profesional para con el usuario (empatía, escucha, intercambio...), y por otro lado, a la creación y disposición de recursos. Precisamente para poder lograrlos apunta la utilidad de los valores éticos y las ventajas de las políticas sociales.

Maria Dal Para (1994: 23)<sup>3</sup> habla de un servicio de ayuda encaminado esencialmente a individuos o grupos, con una pretensión fundamental, la de impulsar cambios, tanto personales o individuales como relacionales. Ciertamente cada persona va a venir acompañada de unos problemas concretos, de unas capacidades y limitaciones determinadas, y de ahí su posición de vulnerabilidad en ciertos casos. Vienen con el deseo de ser bien atendidos, lo que hace que las necesidades de las personas no se vean correspondidas con los objetivos del profesional. Esto puede generar sentimientos de frustración en el trabajador que se lleguen a ver reflejados en la relación con el usuario.

A la hora de hablar del profesional, Arija (2003) señala otro de los problemas con el que el trabajador social se puede encontrar en el transcurso de su intervención (2003). Conceptos como el narcisismo, el manejo del poder, la transferencia y contratransferencia, y los miedos, resultan muy importantes si lo que pretendemos es delimitar las fortalezas y debilidades del profesional. La falta de empatía hacia el trabajo en si, las personas a las que dirigimos nuestro trabajo e incluso hacia los colegas que nos rodean, son el fruto del desinterés hacia la realidad en la que se trabaja, lo cual hace que irremediablemente repercuta en la profesión.

Sobre este tema, Zamanillo (1990)<sup>4</sup> expresa que *en una sociedad altamente dializada se va adquiriendo cada vez más un sentimiento de desigualdad entre el profesional y el otro cliente, cuya representación en el*

---

<sup>3</sup> Publicado en Bianchi, Elisa (1994) "El servicio social como proceso de ayuda". Ediciones Paidós. Barcelona.

<sup>4</sup> En Arija (2003:45)

*plano de lo simbólico la encontramos en la utilización de un lenguaje claramente diferenciado en un ellos y un nosotros.*

Finalmente Bartomeu (2000: 66) señala la paradoja de las profesiones de corte humanístico. Habla del choque que viven los profesionales ante situaciones diarias deshumanizadas, y en las que se ven obligados a transformar. De esta manera, el contraste entre las expectativas generadas ante determinadas situaciones de necesidad y la realidad en la que posteriormente trabajen será tal, que de alguna manera el desarrollo de la intervención se hará muy complicado.

Según Arijá (2003:37) los Trabajadores Sociales tendemos a actuar en base a como entendemos la realidad. Añade algunos conceptos con una destacada participación dentro del proceso de la relación de ayuda como son la institución, el cliente o el profesional.

Cristina de Robertis (2003) habla de la profesión del Trabajo Social basada en una intervención propia de situaciones de necesidad, complejas, y de cambio continuo. Se trata de un trabajo donde la pluralidad será clave en lo que a la intervención se refiere, ya no tanto por los colectivos a los que se atiende, sino más bien por la variedad de sus necesidades, problemas y ayudas. De ahí que mediante la interacción de diversas disciplinas se adquieran diferentes perspectivas y visiones para poder comprender mejor la realidad con la que se esté trabajando.

Cuando el Trabajador Social actúa, no se debe olvidar que se está tratando con personas en situación de incapacidad social, víctimas de un posible proceso de exclusión. De ahí que el profesional trate de aportar las herramientas pertinentes para poder convertir dicha incapacidad en autonomía.

Cuando se hace referencia a la profesión del Trabajo Social, es imprescindible tener presente la institución u organización desde la que se desarrolla, ya que desde ella se van a llevar a cabo una serie de valores, objetivos e intereses muy concretos. Lógicamente, el saber observar como se desarrolla y organiza nuestro lugar de trabajo no solo ayudará a comprender los objetivos del mismo, sino que facilitará una mejor comprensión tanto personal (en cuanto a valores) como profesional (en cuanto a objetivos). El

principal problema aparece cuando la visión del trabajador no se corresponde con la del centro donde se desarrolla el trabajo, lo que afecta ya no solo al desempeño de la labor, sino al recurso final del usuario que solicite la ayuda.

En la relación existente entre el Síndrome de Quemarse por el Trabajo y la profesión de Trabajo Social, es imprescindible citar a Edelwich y Brodsky<sup>5</sup> como precursores en lo que a su estudio se refiere, ya en los años ochenta. Desde entonces hasta nuestros días, muchos han sido los intentos por indagar sobre los antecedentes propios de esta profesión.

Lázaro (2004) establece un esquema que permite identificar los principales factores desencadenantes del síndrome de Burnout en la profesión de Trabajo Social. Agrupa dichos desencadenantes en cuatro grupos, los relativos a la organización, a la tarea, al propio profesional y los usuarios con los que se trabaja.

Del conjunto de los factores expuestos se ha considerado apropiado citar algunos de los factores estimados como fundamentales, con el objetivo de poder quedarnos con una idea general.

*Usuarios:* al inicio del trabajo se destacó una realidad del Trabajo Social, en contacto directo con sujetos en situación de necesidad. Se está hablando de personas que en ocasiones acudan de forma obligada, lo que generará en uno u otro momento algún comportamiento discrepante hacia el profesional. Indudablemente esto “quemará” al trabajador social cuanto mayor sea la constancia en el tiempo.

*Organización:* la actividad laboral se va a desarrollar en función a una estructura jerárquica. Además, el proceso de trabajo va a verse influenciado por una insuficiencia de recursos y una excesiva burocracia que marcará los resultados finales.

*Profesional:* Bertomeu (2000) hablaba de profesiones humanísticas donde el choque con una realidad deshumanizada dificultaba su adaptación. Es mas, dicho conflicto determinaría el comportamiento del profesional, de manera que sus expectativas se transformasen en poco realistas. En consecuencia, uno de

---

<sup>5</sup> Edelwich y Brodsky. Obra: “Etapas del desencanto en las profesiones de ayuda (1980)”

los principales factores que más incidencia ejercen sobre el profesional, sería el desajuste de expectativas que Lázaro recoge en su cuadro.

### **Objetivos de la investigación.**

Se puede decir que *“la elección de una u otra metodología esta en función de los objetivos que se pretendan alcanzar con el objeto de estudio”* (Beltrán, 1991:128). El objetivo principal del presente trabajo responde a la necesidad de poder conocer el discurso de los propios Trabajadores Sociales sobre el Síndrome de Quemarse en el Trabajo. Qué piensan, qué sienten y qué les motiva. Se tratará de profundizar en las descripciones e interpretaciones de una realidad socialmente construida.

### **Análisis cualitativo.**

Rubio y Varas expresan que todo análisis de una realidad lleva implícito un proceso de investigación (1999). En éste trabajo se ha querido conocer cual es el discurso de los sujetos a un nivel local. Es decir, el interés se ha orientado hacia el propio pensamiento de ocho Trabajadores Sociales sobre el Síndrome del Burnout.

De ahí que se haya partido de una investigación aplicada, donde lo que interesa es predecir y actuar. *“Consiste en la aplicación y puesta en práctica de los descubrimientos para crear, desarrollar o mejorar estrategias y acciones concretas de acción social”* (Rubio y Varas, 1999:122). Así mismo se trata de una investigación basada en la Teoría Fundamentada, donde en función de los datos obtenidos y no de supuestos a priori, se desarrollan teorías y conceptos sobre un tema concreto, mediante la utilización de dos estrategias principales: el método comparativo y el muestreo teórico, mediante la saturación teórica.

Medina Echevarría opina de los métodos cuantitativos que *“en primer lugar, solo son aplicables allí donde se da materia cuantificable y, en segundo lugar, la cuantificación no supone algo valioso por si mismo”* (1999:234). Y como señala Ibáñez, *“las técnicas cualitativas no son menos matemáticas que las técnicas cuantitativas; lo son antes y más, pues (...) la palabra es anterior al numero”* (1999:235). Desde el punto de vista de esta investigación, mediante

la metodología cualitativa se deja atrás una objetiva descripción de un hecho social, para conseguir su análisis y subjetiva explicación. Se ha considerado fundamental para alcanzar los objetivos propuestos, indagar sobre las experiencias vividas en primera persona. En definitiva, para poder comprender un fenómeno tan concreto y personal como es el de “sentirse quemado”.

Tanto la recogida de la información, como el análisis y el muestreo en los trabajos cualitativos suelen ser inductivos, guiados por supuestos teóricos, donde el análisis de unas entrevistas conduce a nuevos asuntos que se van interrogando en las entrevistas posteriores. Este proceso requiere que la codificación, categorización y análisis de los datos se produzca a través del proceso de recogida de datos realizando un proceso continuo de comparación de casos.

### **Muestreo.**

*“La entrevista cualitativa genera la oportunidad para comprender los puntos de vista de los participantes en la investigación acerca de sus mundos tal como son descritos en sus propias palabras”* (Mayan, 2001:15)

El objetivo principal del muestreo cualitativo reside en comprender un determinado hecho social al que cada investigador otorga un interés concreto, y donde en ninguno de los casos la intención es la de realizar generalizaciones en base a la muestra elegida (Mayan, 2001).

En cualquiera de los casos, e igual que señala Mayan (2001) dentro de esta investigación cualitativa, el método elegido va servir para recoger y analizar los datos relativos a la pregunta de investigación inicialmente establecida. En este caso, para llevar a cabo el trabajo se ha utilizado como herramienta de reproducción del discurso la entrevista en profundidad.

La *entrevista* no pretende obtener una información neutral y objetiva, “busca encontrar lo que es importante y significativo en la mente de los informantes, sus significados, perspectivas e interpretaciones, el modo en que ellos ven, clasifican y experimentan su propio mundo (...) en definitiva, es una técnica para obtener que un individuo transmita oralmente al entrevistador su definición personal de la situación” (Ruiz de Olabuenaga, 89:126). Y dado que



el interés de este trabajo se centra en conocer el discurso de los Trabajadores Sociales sobre el Síndrome de Quemarse en el Trabajo, vislumbrar sus pensamientos y sentimientos, y no los porcentajes de Burnout que la profesión desprende, se ha optado por beneficiosa para la investigación la entrevista como método o herramienta.

Se trata de una herramienta que se usa cuando se conoce algo acerca del área a investigar, pero no la suficiente como para dar respuesta a los objetivos establecidos. Y como aportan Rubio y Varas (1999:362) “no se parte de listado de preguntas fijas, sino de un guión de temas o aspectos a tratar”, lo cual ha sido de gran ayuda dejando libertad al entrevistado en la descripción de su experiencia, enriqueciendo notablemente el contenido de la entrevista.

Se está hablando de una entrevista semi-estructurada, donde la recogida de datos de los trabajadores sociales se lleva a cabo a través de un conjunto de preguntas abiertas formuladas en un orden lógico, pero sin necesidad de coincidir dicho orden en el resto de entrevistas realizadas. Pero además, si se tienen presentes las características establecidas por Olabuénaga (1996) acerca de los diferentes tipos de entrevistas que podemos encontrar, podemos añadir que en este caso se trata de entrevistas *individuales*, ya que se realizan entrevistas de manera individual con cada profesional y en grupo y *monotématicas*, dado que se centran en un tema concreto: el síndrome de Burnout en el trabajo social.

### **Conclusiones.**

Centrarse en los discursos de los Trabajadores Sociales sobre su experiencia acerca del Síndrome de Burnout, se debe a la inquietud por conocer las diferentes percepciones y sentimientos que pueden llegar a surgir en el ámbito laboral y al hecho de que, la profesión de Trabajo Social cuenta con una gran cantidad de variables que influyen en su desarrollo.

Tras el análisis de cada una de las entrevistas realizadas se ha observado que el discurso de los Trabajadores Sociales sitúa a la organización como uno de los elementos principales en la aparición del Burnout. No solo la institución donde se desarrolla el trabajo sino todas las relaciones que en ella se generan.

A ello se añade que, la escasez y mala distribución de los recursos y una excesiva burocratización, dificultan desarrollar estrategias adaptadas a cada usuario con el que se pretende alcanzar los objetivos propuestos. Respecto a las relaciones que se establecen con los usuarios, se considera que la heterogeneidad que sufre la población trae consigo una serie de transformaciones que afectan no solo a sus necesidades , sino que éstas a su vez afectan al enfoque y el desarrollo de la intervención y de la relación profesional que se establezca entre profesional-usuario.

En cuanto a las diferencias entre los términos *estrés* y *Burnout*, se ha visto como la mayoría de los trabajadores sociales entrevistados presentan discursos conceptuales contradictorios. La falta de un conocimiento suficiente es uno de los motivos principales por el cual no distinguen con claridad ambos términos.

Hay que tener en cuenta que el termino de Burnout es relativamente reciente entre nuestra sociedad y que se asocia con facilidad al estrés. Es por este motivo por lo que se ven lógicos los discursos referentes a la necesidad de una mayor y mejor formación en los profesionales. Es necesario profundizar en los desencadenantes del Burnout propios a la profesión de Trabajo Social, desde el ámbito universitario, mostrando todas las caras de la realidad con la que se trabaja.

Los profesionales consideran que la implicación de la organización en el proceso de prevención del Burnout es fundamental, junto con el trabajo conjunto entre institución y profesional. El papel de la formación tanto académica como continuada, junto a la presencia de supervisiones, hacen que el trabajador social crezca “profesionalmente”, adquiriendo las herramientas necesarias para afrontar con éxito las situaciones generadoras de estrés y Burnout. Para poder orientar las políticas de prevención hacia la calidad en la intervención, éstas deben primero contar con los propios motores de la profesión, los trabajadores sociales. La única forma de conocer el funcionamiento, los beneficios y errores en la intervención es escuchando a los trabajadores sociales.

Por otro lado la responsabilidad por parte de la organización debe estar presente en estrategias preventivas de cada organización. Una de sus manifestaciones principales en la mayoría de los discursos es la importancia otorgada al establecimiento de espacios para desconectar, así como el apoyo social en los centros de trabajo, donde poder compartir experiencias, y la necesidad de mejorar tanto la formación universitaria como continuada en las cuestiones relativas a la salud psicosocial del profesional. La exploración de una prevención de riesgos psicosociales en el ámbito del trabajo, enfatiza la necesidad de sensibilizar a la cultura laboral de nuestra sociedad, de manera que se logren identificar sus riesgos, entre los que se encuentra el estrés y Síndrome de Quemarse por el Trabajo, como medio para poder alcanzar su prevención.

Finalmente se ha visto como la mayoría de los trabajadores sociales entrevistados centran sus satisfacciones profesionales en dos aspectos, ver logrado un determinado éxito en la persona o usuario con la que se establece una intervención así como la consecución de los objetivos y metas que ellos mismos se habían propuesto.

En definitiva, se puede decir que es necesario estudiar el Síndrome de Quemarse en el Trabajo en la profesión de Trabajo Social, con objeto de mejorar la calidad laboral de los profesionales y del servicio que se presta. Solo desde el discurso de los propios actores implicados se pueden conocer cual es el verdadero motivo del desgaste profesional en los Trabajadores Sociales. Este ha sido el objetivo de este trabajo y constituye una línea de estudio a desarrollar en el futuro.

#### **Bibliografía:**

BIANCHI, E. (1994). *El servicio social como proceso de ayuda*. Ediciones Paidós. Barcelona.

DE ROBERTIS, C. (2003) "La relación de ayuda en trabajo social". *Fundamentos del Trabajo Social. Ética y metodología*. Nau Llibres y PUV. Colección Trabajos 1. 73-83.

LÁZARO, S. (2004) *El desgaste profesional (síndrome de burnout) en los trabajadores sociales*. Revista Portularia, 4. Escuela Universitaria de Trabajo Social. Universidad de Huelva. Huelva. Pp. 499-506.

MANASSERO, M. A. *et.al.* (2003). *Estrés y Burnout en la enseñanza*. Ediciones UIB. Palma, 35-108, 147-162, 257-279.

MEDIANO, L. (2001). *El Burnout en los médicos. Causas, prevención y tratamiento*. Ricardo Prats y Asociados. Girona.

MINGOTE, J.C.; PEREZ, F. (1999) "El estrés del Medico. Manual de autoayuda".Díaz de Santos. Madrid.

GIL MONTE, P.; PEIRO, J. M<sup>a</sup>. (1997). *Desgaste psíquico en el trabajo: el síndrome de quemarse*. Síntesis. Madrid.

GIL MONTE, P. (2005). *El síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout). Una enfermedad laboral en la sociedad del bienestar*. Ediciones Pirámide. Madrid.

GIMENEZ, V. M. (2000). "El fenómeno del Burnout en las profesiones de ayuda. Estudio experimental de la situación en centros sociales municipales de la ciudad de Alicante". *RTS 159*. Valencia, 65-99.

PEIRO, J. M. (1992) *Desencadenantes del estrés laboral*. Eudema. Madrid.

PEIRO, J. M.; SALVADOR, A. (1993). *Control del estrés laboral*. Eudema. Madrid.

RUBIOL, G. (1984). "El agotamiento (Burn Out) en las profesiones de ayuda". *RTS 94*. 42-57.

RUBIO, M<sup>a</sup>.J.; VARAS, J. (1999) *El análisis de la realidad en la intervención social. Métodos y técnicas de investigación*". Editorial CCS. Madrid, 54-57, 121-123, 234-239, 355-375.

RUIZ, J.I. (1996) *Metodología de la investigación cualitativa*. Universidad de Deusto. Serie ciencias sociales, vol.15. Bilbao, 11-33, 73-79, 121-124.