



El ladrón, de la serie Niños Trabajadores
Óleo sobre lienzo - 80 x 60 cms
Año: 2002

El Trabajo Social y el síndrome de quemarse por el trabajo*

Resumen

El artículo propone reconocer la importancia que tienen las variables del contexto sociopolítico como potenciadoras del riesgo de desarrollar el síndrome de quemarse por el trabajo, en los(as) profesionales del Trabajo Social. Se hace explícita la propuesta teórica de la calidad de vida y se define la calidad de vida laboral, planteando que el síndrome de quemarse por el trabajo (*Burnout*) genera consecuencias para el profesional que lo sufre, pero también impacta a las personas que atiende y de este modo repercute en la sociedad en general. Por esta razón, el problema no se puede abordar sencillamente desde la dimensión individual, sino que requiere un tratamiento macrosocial que remite al circuito de generación de políticas públicas, en tanto es un problema social.

Palabras clave: Trabajo Social, políticas públicas, contexto, síndrome de quemarse por el trabajo, calidad de vida laboral.

The Social Work and the syndrome to burn itself by the work –Burnout-

Abstract

The article proposes to recognize the importance that has the sociopolitical context as a promoter of the risk of developing the syndrome to burnout for work in the professionals of the Social Work. Explicit the theoretical proposal of the quality of life and defined the quality of labor, raising that the syndrome to burn itself by the work (*Burnout*) generates consequences for the professional who suffers it, but also hits the people who take care of and this way repels in the society in general. For this reason the problem cannot be approached simply from the individual dimension, it needs a macrosocial treatment as a social problem that must be answer by the public policies.

Key words: Social work, public policies, context, syndrome to burn itself by the work –burnout-, quality of labor life.

Graciela Tonon de Toscano: Licenciada en Servicio Social, Magíster y Doctora en Ciencia Política, Coordinadora del Programa de Investigación en Calidad de Vida de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Nacional de Lomas de Zamora y profesora titular e investigadora del Departamento de Derecho y Ciencia Política de la Universidad Nacional de La Matanza, en Argentina.

Correo electrónico: gracielatonon@hotmail.com

* Este artículo esta basado en investigaciones realizadas por la autora sobre *Calidad de vida y desgaste profesional de trabajadores(as) sociales*.

El Trabajo Social y el síndrome de quemarse por el trabajo

Graciela Tonon de Toscano

Introducción

Actualmente, la escasez de investigaciones referidas a la calidad de vida laboral de los trabajadores(as) sociales, pone esta cuestión como un tema pendiente en la agenda de la profesión. En tal sentido, en la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Nacional de Lomas de Zamora (Argentina), en el año 2004, se inició una línea de trabajo relacionada con el tema y en el presente se está adelantando un nuevo proyecto de investigación sobre la importancia de las variables del contexto sociopolítico-institucional en los procesos de aparición y desarrollo del síndrome de quemarse por el trabajo, en los trabajadores(as) sociales argentinos.¹

Cabe señalar que el síndrome de quemarse por el trabajo (*Burnout*) deteriora la calidad de vida laboral de los profesionales —sean hombres o mujeres—, pero quien se encuentra en esta situación puede reconocer o no que le está ocurriendo y entonces el peligro aumenta dado que el proceso se puede cristalizar; el riesgo se potencia debido a que simultáneamente con lo que le ocurre al profesional, también se ven afectadas las personas que atiende y así se disminuyen la calidad y la eficiencia en la prestación del servicio, hasta llegar incluso a situaciones en las cuales las personas atendidas no se tienen en cuenta o no se respetan. De esta manera, el fenómeno genera repercusiones en la sociedad en general.

1 Véase: Graciela Tonon de Toscano, “Calidad de vida laboral de los trabajadores(as) sociales: la importancia de las variables de contexto”, Lomas de Zamora (Argentina), Universidad Nacional de Lomas de Zamora / Facultad de Ciencias Sociales, Programa de Investigación en Calidad de Vida 2007. Como la investigación está en curso, en esta oportunidad no se presentan sus resultados.

En esta oportunidad se presentan unas primeras reflexiones acerca de la importancia que tienen algunas características del contexto sociopolítico nacional argentino, identificadas a lo largo de nuestros primeros años de investigación sobre el tema. De acuerdo con lo que manifiestan los colegas, dichos asuntos les producen sensaciones de desgaste profesional.

Una aproximación conceptual al problema

Para hablar de calidad de vida laboral se debe mencionar en principio la calidad de vida, un concepto que está asociado con el bienestar de las personas en la perspectiva de bienestar físico y psicológico, e integra mediciones psicológicas y sociales de percepción y evaluación de las propias experiencias de los sujetos.² Este concepto, al implicar la participación de los ciudadanos en la evaluación de lo que les afecta, adquiere una significación política.

El estudio de la calidad de vida remite al entorno material, tradicionalmente conocido en la literatura especializada como el eje objetivo referido al bienestar social, y al entorno psicosocial, conocido como el eje subjetivo y referido al bienestar psicológico. Cada eje es el agregado de los dominios operacionalizados en la escala de comprensión de calidad de vida construida por el doctor Robert Cummins en 1998, que son siete: bienestar material, salud, intimidad, trabajo, seguridad, comunidad, bienestar emocional.³

La calidad de vida laboral se relaciona con el concepto de satisfacción laboral y se basa en la experiencia y en la evaluación que la persona tiene de la situación que vive en su lugar de trabajo. Ella implica una visión global de la vida de la persona que se denomina *satisfacción vital*.

Respecto a su satisfacción laboral, las personas tienen alguna idea más o menos definida acerca de cómo deberían ser las cosas en su trabajo y cuáles son los aspectos importantes relacionados con él; al comparar esta idea con la realidad en la que viven, surgen una evaluación y una actitud asociada a ella que implican que las personas estén más o menos satisfechas.⁴ La satisfacción

2 Ferrán Casas, "Calidad de vida y calidad humana", en: *Papeles del Psicólogo*, Madrid, N° 74, 1999, pp. 76-85.

3 El doctor Robert Cummins dirige el Australian Center on Quality of Life en la Universidad de Melbourne, en Australia.

4 Véase: Pedro Gil Monte y José Peiró, *Desgaste psíquico en el trabajo: el síndrome de quemarse*, Madrid, Síntesis, 1997, p. 89.

laboral es uno de los indicadores más clásicos que se identifican cuando se quiere conocer la actitud general de las personas hacia su vida laboral y en ello coincidimos con Olga Vélez Restrepo cuando dice que “el trabajo además de constituir una relación técnica de producción, es un soporte de inscripción a la estructura social. Estableciéndose una estrecha conexión entre el lugar que se ocupa en la división social del trabajo, las redes de sociabilidad y los sistemas de seguridad social”.⁵

La satisfacción laboral del profesional se ve afectada por el síndrome del *Burnout*, dado que él mismo comienza a sentir síntomas de agotamiento físico y emocional en lo que se refiere a su empleo. En 1974, H. Freudenberguer⁶ identificó el síndrome de quemarse por el trabajo (*Burnout*), considerándolo un estado de agotamiento, decepción y pérdida de interés como consecuencia del trabajo cotidiano en la prestación de servicios y ante expectativas inalcanzables. Desde ese momento, diversos autores han elaborado teorías explicativas de este fenómeno.⁷

Para comprender el síndrome de quemarse por el trabajo, se han desarrollado tres perspectivas generales: clínica, psicosocial y organizacional. La perspectiva clínica entiende el *Burnout* como un estado al cual llega la persona como producto del estrés laboral que padece, en tanto la perspectiva psicosocial lo considera un proceso que se desarrolla por la interacción entre las características del entorno laboral en el cual la persona se desempeña y sus características personales. La diferencia entre ambos enfoques radica en que el primero analiza el problema como estado personal y el segundo como proceso dinámico producido por la interacción entre distintos factores: la relación del profesional con sus compañeros(as) de equipo, con las personas que atiende y con la organización donde efectúa su accionar cotidiano.

5 Olga Vélez Restrepo, *Reconfigurando el Trabajo Social. Perspectivas y tendencias contemporáneas*, Buenos Aires, Espacio, 2004, p. 88.

6 H. Freudengerger, “Staff Burnout”, en: *Journal of social issues*, Durham. USA. Vol. 30, Nº 1, 1974, pp. 159-165.

7 Véase: A. Pines y E. Aronson, *Career Burnout: causes and cure*, New York, The Free Press, 1988; C. Maslach y S. Jackson, *Maslach Burnout inventory*, Palo Alto (California), Consulting Psychologist Press, 1981; R. Golembiewski and others, “Phases of progressive Burnout and their work site covariants: critical issues in OD research and praxis”, in: *Journal of applied behavioral science*, Vol. 19, Nº 4, 1983, pp. 461-481, y P. Gil Monte y J. Peiró, *op. cit.*

Según plantea la Psicología social,⁸ las personas que trabajan en profesiones de servicio están motivadas para ayudar a las demás y si en su contexto laboral existen factores que obstaculizan su tarea y no las dejan conseguir sus objetivos, esto afecta su esperanza de obtenerlos. Con el tiempo se genera el *Burnout* y éste también retroalimenta negativamente su motivación para ayudar.

Una tercera explicación surge de la Psicología de las organizaciones, la cual basándose en las teorías del estrés laboral considera los estresores del contexto de la organización y las estrategias de afrontamiento empleadas para responderles. Este enfoque plantea que el estrés laboral lo generan la sobrecarga laboral o la denominada “pobreza de rol”,⁹ que es su antítesis; ambas situaciones producen en la persona una pérdida de autonomía, disminución de su autoestima, irritabilidad y fatiga.

Fueron C. Maslach y S. Jackson¹⁰ quienes en la Universidad de Palo Alto (California) construyeron el MBI (*Maslach Burnout inventory*), el primer instrumento para medir el cuadro y el más utilizado para estudiar el tema en el ámbito mundial. No obstante, el avance de la investigación muestra que el MBI da por sentadas características particulares de la población que remiten al contexto en el cual se desarrolló el instrumento y ello dificulta su traslado en forma directa a otros contextos.

De esta manera, el síndrome del *Burnout* se ha definido como una respuesta a la estresante situación laboral crónica que se produce, principalmente, en el marco del mercado laboral de las profesiones centradas en la prestación de servicios. “El objetivo de estas profesiones es cuidar los intereses o satisfacer las necesidades del usuario, y se caracterizan por el contacto directo con las personas a las que se destina ese trabajo”.¹¹ Si bien en estas profesiones se espera que los(as) profesionales no asuman los problemas de las personas que atienden, también se espera que muestren interés y una cierta implicación emocional al respecto.

8 Véase: W. Harrison, “A social competence model of Burnout”, en: B. A. Farber (editor), *Staff and Burnout in the human service profession*, New York, Pergamon, 1985, pp. 29-39.

9 El tema lo desarrollan R. Golembiewski y otros en el artículo citado.

10 Sobre el tema, véase: C. Maslach y S. Jackson, *op. cit.*

11 P. Gil Monte y J. Peiró, *Desgaste psíquico en el trabajo: el síndrome de quemarse*, Madrid. Síntesis Psicología, 1997, p.16

En general, a los(as) profesionales de las áreas de servicios se les pide que atiendan al mismo tiempo las exigencias de las personas y de la organización en la cual trabajan, y esto puede resultar conflictivo si se considera la escasez de tiempo y la complejidad de los problemas. El síndrome del *Burnout* se define entonces como un proceso de desilusión en una persona altamente motivada por su trabajo,¹² que se caracteriza por manifestar fatiga emocional, física y mental, sentimientos de inutilidad, impotencia, sensación de estar atrapado y baja autoestima.

El síndrome de quemarse por el trabajo¹³ afecta tres dimensiones básicas que son el desgaste psíquico, la indolencia y la realización personal en el trabajo, pero existe además una cuarta dimensión llamada “moduladora” que es la culpa.¹⁴ Dada la importancia de la influencia situacional en el desarrollo de este síndrome, el estudio del cuadro remite a considerar variables en cuatro entornos:

1. *Social*: estudia los cambios producidos en las leyes que rigen la formación y el ejercicio profesional, las definiciones del ejercicio del rol profesional y las condiciones laborales de riesgo.
2. *Organizacional*: se centra en las relaciones entre los diferentes grupos que conforman la organización y en el proceso de socialización laboral por el cual sus miembros aprenden los valores, normas y pautas de conducta que la rigen. Esto resulta importante en particular, ya que en un primer momento se consideró que es la organización en sí misma la que produce el síndrome, cuando en realidad son los efectos que ella produce en el proceso de interacción entre el profesional y la persona que acude a consultarlo.
3. *Interpersonal*: se refiere a las relaciones que los profesionales tienen con sus compañeros de trabajo y con los usuarios del servicio.
4. *Individual*: tiene en cuenta las características de personalidad de cada uno(a) de los(as) profesionales.

12 El tema lo desarrollan A. Pines y E. Aronson, *op. cit.*

13 Pedro Gil Monte, Noelia Carretero, María Desamparados Roldán y Eva Nuñez Román, “Prevalencia del síndrome de quemarse por el trabajo (*Burnout*) en monitores de taller para personas con discapacidad”, en: *Revista de psicología del trabajo y las organizaciones*, Madrid, Vol. 21, N^{os} 1-2, 2005, pp. 107-123.

14 Incluida por el doctor Pedro Gil Monte, coordinador de la UNIPSIICO en la Universidad de Valencia, en España.

El síndrome de quemarse por el trabajo surge de la discrepancia entre las expectativas e ideales individuales y la dura realidad de la vida laboral cotidiana. Se han identificado los siguientes síntomas: dolor de cabeza, apatía, dolores musculares, aburrimiento, hipertensión, insomnio, irritabilidad, ansiedad, aumento del consumo de medicamentos, alimentos, alcohol y tabaco, situaciones de tensión con familiares y/o amigos e incremento de actividades para escapar de la realidad.

Existen diferentes tipos de desencadenantes y potenciadores del síndrome, entendiéndose por desencadenantes los estresores con carácter crónico que ocurren en el ambiente laboral.¹⁵ Se trata del ambiente físico de trabajo, los contenidos del puesto, el desempeño de roles, las relaciones interpersonales, el desarrollo de la carrera profesional, la aplicación de nuevas tecnologías al trabajo cotidiano y las fuentes extraorganizacionales que influyen, de las cuales hacen parte, por ejemplo, las relaciones familia-trabajo.

Respecto a las variables presentes en los sujetos, a considerar como facilitadoras del síndrome de quemarse por el trabajo, se pueden mencionar las denominadas demográficas y las de personalidad; son variables demográficas el género, la edad, el estado civil y la antigüedad en el ejercicio profesional y en el puesto de trabajo. En el caso de la edad, las investigaciones desarrolladas por Zabel y Zabel¹⁶ le dan una puntuación más alta a los profesionales jóvenes (entre 25 y 40 años) y más baja a aquellos que han pasado los cuarenta años y de alguna manera han construido estrategias para sobrellevar la labor cotidiana; por su parte, las variables correspondientes a la antigüedad en el puesto de trabajo y en el ejercicio profesional, muestran características similares a las de la edad.

Respecto a la variable demográfica estado civil, que también se considera en los estudios, sería conveniente darle otra denominación para aclarar que, más que estar casado(a) o soltero(a), lo que influye es el nivel de apoyo socioemocional que la familia le brinda al profesional. En ese sentido, el apoyo social se identificaría como la relación interpersonal en la cual se ofrece o se intercambia ayuda de tipo material, emocional o instrumental y que produce sensación de bienestar en el receptor.¹⁷

15 P. Gil Monte y J. Peiró, *op. cit.*, p. 64.

16 R. Zabel y M. Zabel, *Factors in burnout among teachers of exceptional children*. Exceptional Children, 1982.

17 Véase: Cristina Villalba Quesada, "Redes sociales, un concepto con importantes implicaciones en la intervención comunitaria", en: *Revista intervención psicosocial*, Madrid Vol. II, N° 4, 1993, pp. 69-85.

Pedro Gil Monte ha desarrollado distintos instrumentos para medir el síndrome y entre ellos creó uno ampliado que se desagrega en diferentes secciones, la primera de ellas es el CESQT (Cuestionario de estudio del síndrome de quemarse por el trabajo, 2005), que contiene veinte variables organizadas en cuatro dimensiones: desgaste psíquico, indolencia, ilusión por el trabajo y culpa. Esta última dimensión es la que se añade como novedosa y el autor explica que actúa como moduladora del cuadro.

El Trabajo Social y el síndrome de Burnout en Argentina

Desde el año 2002 hemos realizado investigaciones sobre la calidad de vida laboral de los trabajadores(as) sociales¹⁸ y siguiendo esta idea construimos indicadores de contexto para complementar los instrumentos utilizados en dichos estudios. En las investigaciones adelantadas en el bienio 2002-2004¹⁹ se utilizó el MBI y en el proyecto de investigación en curso se está aplicando el CESQT.

Estos indicadores, denominados de “contexto nacional institucional”, se formularon teniendo en cuenta diferentes sensaciones que experimentan los(as) colegas; nos referimos a la sensación de inestabilidad laboral, la vivencia de sentirse obligado(a) a realizar tareas que se consideran incorrectas según el rol profesional, la angustia de no disponer de los recursos institucionales necesarios para responder a los problemas que se atienden, el cansancio ocasionado por los cambios de decisiones políticas en el lugar de trabajo y las ganas de cambiar las condiciones de trabajo actuales. Formalmente, se debe aclarar que estos indicadores no se pensaron con base en la teoría, sino que se construyeron a partir de una observación detallada de las situaciones de empleo que viven los(as) colegas y la recuperación de frases que se escuchan en el escenario cotidiano de las instituciones donde laboran los trabajadores(as) sociales.

18 Los estudios se han desarrollado en el marco del Programa de Investigación en Calidad de Vida de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Nacional de Lomas de Zamora y el Programa Nacional de Incentivos para Docentes Investigadores del MECT, unidad ejecutora Universidad Nacional de La Matanza.

19 Los resultados correspondientes al año 2002 se encuentran publicados en Graciela Tonon de Toscano, *Calidad de vida y desgaste profesional: una mirada del síndrome de Burnout*, Buenos Aires, Espacio, 2003.

Ahora bien, siguiendo la idea de Malcom Payne, el Trabajo Social lo definimos como una actividad socialmente construida, compleja y que varía según las culturas.²⁰ Y si además reconocemos que el Trabajo Social es una profesión y una disciplina con la particularidad de ser construida socialmente,²¹ es fundamental analizar las variables contextuales que afectan su desarrollo.

En el caso del trabajador(a) social que desempeña su actividad profesional cotidiana como dependiente de una institución, su accionar se encuentra normado por las reglas de juego formales de dicha institución y entonces deberíamos preguntarnos si tiene autonomía, entendiendo por tal la posibilidad que tiene cada profesional de decidir acerca de su actividad profesional específica.

Las investigaciones desarrolladas en los años 2002, 2003 y 2004 muestran que de un total de 217 colegas encuestados en diferentes zonas geográficas de Argentina, el 74,3% en 2002, el 78,6% en 2003 y el 68,6% en 2004, respondieron que en el ámbito laboral se han sentido obligados(as) a realizar tareas que consideran incorrectas en relación con su rol profesional. La escala va desde tener esta sensación todos los días, a haberla tenido alguna vez en el año.

Se considera que el Trabajo Social es parte del grupo de las denominadas “profesiones de servicio”, las cuales se diferencian de otras por la discontinuidad, la falta de homogeneidad y la incertidumbre temporal, social y material de los casos que atienden. Este tipo de trabajo no dispone de funciones técnicas de producción, necesarias para generar una utilidad concreta, y de criterios para medir las necesidades que se han de satisfacer, en particular porque dichas necesidades las definen los sujetos que solicitan atención y crecen en la medida en que aumenta el margen percibido de satisfacción de las mismas.²²

Las expresiones de los trabajadores(as) sociales muestran que no tener disponibles los recursos necesarios para responder a las situaciones que atienden en forma cotidiana, les produce una sensación de angustia. En 2002,

20 Véase: Malcom Payne, *Teorías contemporáneas del Trabajo Social*, Barcelona, Paidós, 1995, p. 25.

21 El tema se desarrolla en Graciela Tonon de Toscano, “Trabajo Social: profesión y disciplina”, en: *Saberes y haceres*, Chile, Universidad Autónoma del Sur, Año III, Vol. 3, 2001, p. 48.

22 Clauss Offe, “¿Es el trabajo una categoría sociológica clave?” (conferencia inaugural), en: *XI Congreso de Sociología*, Bamberg, 1982, p. 33.

las respuestas afirmativas respecto a tener esa sensación ascendieron a un 99% de los casos, mientras en 2003 fueron el 97,6% y en 2004 el 97,1%; es importante señalar que la presencia de dicha sensación se registró todos los días en un 51,4% en 2002, un 38,1% en 2003 y un 44,3% en 2004.

Si se relaciona lo anterior con la clasificación de las profesiones,²³ el Trabajo Social se puede enrolar entre aquellas que se definen por los usuarios que atienden. Estas profesiones son dinámicas, en tanto los problemas que enfrentan sus usuarios cambian más rápido que los instrumentos que se utilizan para abordarlos; ellas demandan un permanente aprendizaje, no exigen repeticiones continuas de la misma clase de servicio y propenden menos a deteriorarse por los cambios permanentes que requieren.

El proceso de constitución del Trabajo Social está fuertemente signado por una relación de externalidad²⁴ y por eso las imágenes externas que definieron en sus orígenes el ejercicio profesional aún subsisten en las instituciones.²⁵ De este modo, el conjunto de necesidades y problemas socialmente reconocidos como espacios de actuación profesional y que constituyen el mercado laboral, son definidos y priorizados desde afuera por la organización o institución que ofrece la atención y no por la profesión.

Sin embargo, el hecho de desarrollar la práctica como trabajador(a) social vinculado a una organización es lo que le confiere legitimidad, ya que la legitimidad de una profesión responde a que ciertas necesidades sociales sean reconocidas y respondidas por determinadas organizaciones e instituciones que contratan a los(as) profesionales.²⁶ De esta manera, existe una legitimidad funcional dada por el organismo empleador, el cual posibilita que la práctica profesional se transforme en una actividad laboral por la cual se recibe un salario.

23 Véase: R. Acckoff, *Las fábulas antiburocráticas de Ackoff*, Buenos Aires, Granica, 1993.

24 Aquí se sigue la propuesta de O. Vélez Restrepo, *op. cit.*, pp. 42-45.

25 “Desde sus orígenes la profesión se ha visto abocada a establecer una serie de vínculos con principios, postulados y valores que no emergen del seno mismo de la profesión pero que le han sido funcionales en términos de las mediaciones y afiliaciones que ella ha establecido con la filantropía, el Estado, lo público y o institucional”. *Ibid.*, p. 42.

26 Se toma la idea de Carlos Montaña, *La naturaleza del Servicio Social*, Brasil, Cortez (Biblioteca Latinoamericana de Servicio Social), 1998, pp. 37-38.

En la historia del Trabajo Social, el organismo empleador ha sido tradicionalmente el Estado y de hecho en las investigaciones desarrolladas sólo un 8,7% de los(as) colegas menciona que trabaja en el ámbito privado.²⁷ El Estado es el que decide sobre las políticas públicas y a propósito ellas existen como respuestas a un determinado problema público, cuando el Estado decide implementar una acción para modificar la situación inicial; una política es un diseño, un curso de acción, un proceso que involucra a diferentes actores y las acciones que ellos mismos desarrollan, pero también puede ser leída desde la omisión, es decir, desde lo que no se decide o no se actúa. Esas políticas inciden tanto en la contratación de los trabajadores(as) sociales, como en las funciones que desempeñan.

Sobre los cambios recurrentes en las decisiones que se producen en los organismos del Estado —por ejemplo en la estructuración e implementación de los programas sociales, las modalidades de ejecución y el establecimiento de prioridades— y en particular aquellas que afectan el desempeño de los trabajadores(as) sociales, los(as) colegas han manifestado que se sienten cansados de este fenómeno, un 88,1% en 2002, un 93,9% en 2003 y un 87,1% en 2004. Ellos(as) aclaran que esta sensación la tienen todos los días, un 21,9% en 2002, un 14,3% en 2003 y un 15,7% en 2004.

Pero también existe la legitimidad social²⁸ que se refiere a la relación del trabajador(a) social con las personas que atiende y al respecto se señala que la relación es doble, pues si la población dejara de demandar servicios, el mismo Estado dejaría de contratar a los(as) profesionales. En estos términos, los(as) colegas expresaron que sienten cierta inseguridad en sus condiciones laborales, un 83,8% en 2002, un 62,7% en 2003 y un 70% en 2004; esta sensación la tienen diariamente un 22,9% en 2002, un 11,9% en 2003 y un 7,1% en 2004.

Los trabajadores(as) sociales manifestaron, además, que sienten ganas de cambiar las condiciones laborales, un 98,1% en 2002, un 97,6% en 2003 y un 97,1% en 2004. Igualmente, esta sensación la tienen todos los días un 41% en 2002, un 40,5% en 2003 y un 44,3% en 2004.

Al hablar de condiciones laborales es interesante diferenciar dos conceptos: situación de trabajo y puesto de trabajo.²⁹ La primera está determinada por

27 En esta clasificación se incluyen las ONG del ámbito privado.

28 Compartimos la idea de C. Montaña, *op. cit.*, p. 48.

29 Se siguen las definiciones de Alain D'Iribarne, "Del contenido del trabajo a la cognición", en: *Revista de trabajo*, Buenos Aires, MTSS, Año 1, N° 1, 1994, pp. 27-35.

la configuración y naturaleza de las relaciones que se establecen en el trabajo entre el o la titular de un puesto y el entorno en el cual actúa. El puesto de trabajo, en cambio, es un lugar en una división estable que pertenece a una clasificación jerárquica de calificación, definida por criterios reconocidos y por una titulación determinada. En este caso, claramente los(as) colegas se han referido a sus situaciones de trabajo.

Para finalizar, es importante decir que las respuestas de los(as) colegas son recurrentes al señalar que las políticas sociales, sea por acción o por omisión, inciden directamente en el contexto laboral donde ellos(as) desarrollan su trabajo cotidiano. Por ende, también inciden en la construcción de un escenario de riesgo para que se desarrolle el síndrome de quemarse por el trabajo.

Conclusiones

El síndrome de quemarse por el trabajo o síndrome de *Burnout* no ha de ser visto solamente como un problema individual que le ocurre a un profesional determinado, ya que este problema es social y afecta por partes iguales al profesional, a los miembros de su equipo de trabajo y a las personas que atiende. Por eso se requiere pasar de la mirada individual y acotada, a una mirada sociopolítica necesaria para abordar de manera integral el problema.

El ejercicio profesional del trabajador(a) social se encuentra influenciado por las características del contexto laboral en el cual desarrolla su accionar cotidiano. Los cambios en las definiciones del ejercicio profesional y las condiciones laborales, se deben tener en cuenta a la hora de analizar los procesos de desgaste profesional y en particular la aparición del síndrome de quemarse por el trabajo, tanto como los efectos que producen las organizaciones en la interacción entre el profesional y las personas que atiende. Todo esto, a su vez, se debe considerar en un escenario como el actual, donde no son comunes las decisiones de políticas públicas tendientes a facilitar un proceso de desarrollo desde la libertad y la equidad.³⁰

Bibliografía

- Ackoff, R., *Las fábulas antiburocráticas de Ackoff*, Buenos Aires, Granica, 1993.
- Casas, Ferrán, "Calidad de vida y calidad humana", en: *Papeles del Psicólogo*, Madrid, Nº 74, 1999, pp. 76-85.

30 Tomamos la propuesta teórica del Premio Nobel Amartya Sen, *Desarrollo y libertad*, Bogotá, Planeta, 2000.

- D'Iribarne, Alain, "Del contenido del trabajo a la cognición", en: *Revista de trabajo*, Buenos Aires, MTSS, Año I, N° 1, 1994, pp. 27-35.
- Freudenberger, H., "Staff Burnout", en: *Journal of social issues*, Durham USA. Vol. 30, N° 1, 1974, pp. 159-165.
- Gil Monte, Pedro y José Peiró, *Desgaste psíquico en el trabajo: el síndrome de quemarse*, Madrid, Síntesis, 1997.
- _____, Noelia Carretero, María Desamparados Roldán y Eva Nuñez Román, "Prevalencia del síndrome de quemarse por el trabajo (*Burnout*) en monitores de taller para personas con discapacidad", en: *Revista de psicología del trabajo y las organizaciones*, Madrid. Vol. 21, N° 1-2, 2005, pp. 107-123.
- Golembiewski, R. and others, "Phases of progressive Burnout and their work site covariants: critical issues in OD research and praxis", in: *Journal of applied behavioral science*, Vol. 19, N° 4, 1983, pp. 461-481.
- Harrison, W., "A social competence model of Burnout", en: B. A. Farber (editor), *Staff and Burnout in the human service profession*, New York, Pergamon, 1985, pp. 29-39.
- Maslach, C. y S. Jackson, *Maslach Burnout inventory*, Palo Alto (California), Consulting Psychologist Press, 1981.
- Montaño, Carlos, *La naturaleza del Servicio Social*, Brasil, Cortez (Biblioteca Latinoamericana de Servicio Social), 1998.
- Offe, Claus, "¿Es el trabajo una categoría sociológica clave?" (conferencia inaugural), en: *XI Congreso de Sociología*, Bamberg, 1982.
- Payne, Malcom, *Teorías contemporáneas del Trabajo Social*, Barcelona, Paidós, 1995.
- Pines, A. y E. Aronson, *Career Burnout: causes and cure*, New York, The Free Press, 1988.
- Sen, Amartya, *Desarrollo y libertad*, Bogotá, Planeta, 2000.
- Tonon de Toscano, Graciela, "Calidad de vida laboral de los trabajadores(as) sociales: la importancia de las variables de contexto", Lomas de Zamora (Argentina), Universidad Nacional de Lomas de Zamora / Facultad de Ciencias Sociales, Programa de Investigación en Calidad de Vida 2007-2008.
- _____, "Trabajo Social: profesión y disciplina", en: *Saberes y hacer*, Chile, Universidad Autónoma del Sur, Año III, Vol. 3, 2001, pp. 46-58.
- _____, *Calidad de vida y desgaste profesional: una mirada del síndrome de Burnout*, Buenos Aires, Espacio, 2003.
- Vélez Restrepo, Olga, *Reconfigurando el Trabajo Social. Perspectivas y tendencias contemporáneas*, Buenos Aires, Espacio, 2004.
- Villalba Quesada, Cristina, "Redes sociales, un concepto con importantes implicaciones en la intervención comunitaria", en: *Revista intervención psicosocial*, Madrid, Vol. II, N° 4, 1993, pp. 69-85.
- Zabel, R. y Zabel, M. Factors in burnout among teachers of exceptional children. *Exceptional Children*, 1982.