

**UNIVERSIDAD DE LA REPÚBLICA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES**  
**DEPARTAMENTO DE TRABAJO SOCIAL**  
**Tesis Licenciatura en Trabajo Social**

**Burnout y trabajo social.**

**Ivonne Maciel**

**Tutor: Teresa Dornell**

**2010**

## Índice

<i>Introducción</i> .....	<i>pág 1</i>
OBJETO DE INVESTIGACIÓN.....	<i>pág3</i>
OBJETIVOS.....	<i>pág 5</i>
METODOLOGÍA.....	<i>pág 6</i>
<i>Trabajo como valor de uso y como valor de mercancía</i> .....	<i>pág 6</i>
<i>Salud laboral (salud mental)</i> .....	<i>pág 10</i>
¿El trabajo es Salud?.....	<i>pág 18</i>
<i>Condiciones y Medio ambiente de trabajo</i> .....	<i>pág24</i>
<i>Burnout</i> .....	<i>pág29</i>
<i>Las profesiones y el Trabajo Social</i> .....	<i>pág38</i>
<i>Conclusiones</i> .....	<i>pág 47</i>
<i>Bibliografía</i> .....	<i>pág 50</i>

## Introducción

El presente trabajo responde a un estudio investigativo y pretende realizar una breve presentación referente al mundo laboral desde las condiciones y medio ambiente de trabajo, para lentamente adentrarnos en la temática salud laboral específicamente. El trabajo es considerado una necesidad humana, con un valor incalculable para individuo, el cual más allá de permitirle percibir una remuneración económica para su sustento diario lo habilita al crecimiento y desarrollo personal, desplegando asimismo la capacidad de cambio creación y transformación; al tiempo que genera un espacio donde el individuo pueda establecer nuevas relaciones sociales.

*"Así pues muchos de los ingredientes esenciales de satisfacción, salud y bienestar en la vida están intrínsecamente vinculados con el trabajo y la profesión"<sup>1</sup> De manera que el trabajo representa aquella actividad objetiva a través de la cual "(...) el Hombre crea su realidad, el trabajo tiene un sentido ontológico o fisiológico. Pero el trabajo es una forma de praxis, y la praxis tiene es la esfera del ser Humano. Sin praxis no hay realidad Humana (...)"<sup>2</sup>.*

Sin embargo el trabajo también origina riesgos y situaciones desfavorables para la salud de los individuos y bajo determinados contextos puede provocar estados hostiles para los mismos.

*"Los hechos sociales tienen profunda relación con la salud-enfermedad y existen evidencias de que tanto las situaciones de salud como las enfermedades tienen relación con determinantes sociales"<sup>3</sup>*

El Hombre cuenta con capacidades físicas e intelectuales que le asignan un lugar preponderante respecto al resto de los animales que habitan este universo. La inteligencia del Ser Humano lo habilita a poner en práctica y dar origen a esa actividad llamada trabajo por medio de la cual

<sup>1</sup> Kalima,R. Et al. (1988:6). "Los factores psicosociales en el trabajo y su relación con la Salud".Organización Mundial de la salud. Ginebra.

<sup>2</sup> Kosik, K.(1963: 15). "Dialéctica de lo concreto" Ed. Grijalbo. México.

<sup>3</sup> Granda, E."Globalización de los riesgos en salud".En: Revista Facultad Nacional de salud Pública Vol. 24. N° especial. Universidad de Antioquia. Pág 120

pone en ejercicio todos sus sentidos aptitudes físicas destrezas y habilidades. Por lo tanto la actividad del trabajo es presteza del Hombre entero poniendo en acción todas sus potencialidades destrezas físicas y mentales, acrecentando el autoestima porque el resultado del mismo es producido y producto de su propia actividad.

El trabajo forma parte del diario vivir de todo individuo y es parte esencial de a sociedad, otorgándole a aquel un papel de prestigio y suma importancia. *"(...) la reproducción del particular es reproducción del hombre concreto es decir, que en una determinada sociedad ocupa un lugar determinado en la división social del trabajo"*<sup>4</sup>

Sin embargo el trabajo tiene diferentes fines dentro del espectro social considerando su naturaleza y valor, y su significado ha evolucionado históricamente. El mandato biblico sostiene: "ganarás el pan con el sudor de tu frente"; el mismo es reflejo del principal fin social del trabajo, el de procurar el sustento diario para el individuo y su familia ya que a través de sus honorarios el trabajador logra la adquisición de los bienes necesarios para la subsistencia y confort.

La sociedad globalizada en la cual vivimos ha desarrollado un gran entusiasmo e interés por el impulso a la producción, la economía y la tecnología con el fin de aumentar la productividad y la ganancia económica, subestimando al desarrollo de las capacidades de los individuos, creatividad individual y por sobre todo la propia Salud. El mundo actual ha abierto las puertas a los cambios en la producción exigiendo a los individuos la tecnificación constante y la readaptación a los instrumentos tecnológicos y sociales. *"La sociedad global de hoy con su financierización de la economía, con su dominación tecnológica donde el conocimiento, la informática y la robotización permiten multiplicar la productividad sin la participación del trabajo humano, genera el más formidable desafío jamás planteado a la*

---

<sup>4</sup> Heller, A.(2002: 37). "Sociología de la Vida Cotidiana".Ed. Península.España.

*familia: la más peligrosa de las injusticias. Una cruel selección de los más aptos para la competitividad y la supervivencia*<sup>5</sup> De manera que la sociedad de la cual formamos parte se vuelve un "enemigo" del individuo, su vida y del trabajo al tiempo que representa un riesgo para la salud del trabajador.

En el ambiente laboral se establecen determinados factores (reglas, normas, modelos, políticas, etc.) que limitan el desempeño del individuo en el mismo; los cuales en conjunción y bajo otros factores (exigencias, demandas expectativas) pueden dar lugar a sentimientos de rechazo y estrés provocando una disminución en el resultado laboral, y repercutiendo en el propio individuo a nivel psicológico y físico generando en él síntomas tales como: pérdida de interés en su trabajo, sensación de sobre esfuerzo físico, actitudes de indiferencia o rechazo hacia los usuarios, pérdida de confianza personal, entre otros.

### OBJETO DE INVESTIGACIÓN

El objeto de investigación se presenta como las condiciones de vulnerabilidad del Trabajo Social al Síndrome de Burnout.

El estudio de esta temática remite fundamentalmente como futuro profesional a detectar aquellos elementos cercanos a la profesión que la "amenacen" a caer bajo las características del Síndrome a fin de lograr sortear los mismos en busca de mejores soluciones a aquellos individuos que muchas veces cuentan con la institución como último recurso.

El Trabajo Social es una disciplina que tiene como eje contribuir *"(...) en cuanto a las posibilidades de intervención de su disciplina en el proceso de construcción de ciudadanos"*<sup>6</sup>. De manera que el Trabajo Social cumple un importante rol a fin de promover las capacidades no resueltas de los individuos, brindando respuestas a las demandas establecidas por éstos

---

<sup>5</sup> Eroles, C. (2006: 191). " Familia(s) estallido puente y diversidad: una mirada interdisciplinaria de derechos humanos". Argentina.

<sup>6</sup> Calce, C (2004). "Ciudadanía y Trabajo Social". Material de uso interno. Metodología de la intervención Profesional. Facultad de Ciencias sociales. UDELAR

en la solución de necesidades sociales. Tiene como principal herramienta el contacto cara a cara con el usuario desarrollando una actitud de escucha y ayuda constante a diferentes realidades y con diferentes respuestas de acuerdo a cada situación.

Pero este profesional no está sólo en el medio, sino que por el contrario, su disciplina se desarrolla en medio de relaciones y saberes enmarcados dentro de una determinada institución de modo tal que desempeña su actividad bajo determinadas relaciones que se establecen entre él y su entorno laboral.

En muchas ocasiones el Trabajador Social se enfrenta a situaciones de inequidad ante otros profesionales que le generan un sobreesfuerzo a fin de conseguir su "reconocimiento"; por otra parte, cada individuo representa una historia vida particular con sus propias capacidades y limitaciones que han de dar cuenta de una realidad propia. Esta situación ha de requerir el desarrollo de habilidades en busca de respuestas distintas las cuales si bien mayoritariamente han de encontrar sustento en las Políticas Sociales en ciertas ocasiones han de requerir de la propia capacidad de creación del profesional. La falta de apoyo de los compañeros o el poco relacionamiento laboral han de limitar las capacidades del profesional para dar respuestas acertadas "tendiendo un puente" hacia el surgimiento del síndrome.

El Trabajador Social es antes que un profesional un individuo, una persona con capacidades, potencialidades, sentimientos y necesidades en las cuales ha de apoyarse para el desarrollo de su profesión. La respuesta a las Necesidades Básicas de los individuos es el motor de su disciplina. Sin embargo cabe suponer que el no lograr dar respuestas a dichas Necesidades de los usuarios ha de repercutir en una sensación de descontento personal que repercutan en un estado de estrés propiciando la aparición del Burnout.

## OBJETIVOS:

El principal objetivo del siguiente trabajo es lograr determinar las Condiciones y Medio ambiente de trabajo que hacen propenso a la aparición del síndrome de Burnout en la profesión de Trabajo Social; profesión de constante ayuda hacia los demás.

La relación Trabajador Social – Usuario está mediada por complejas determinaciones y mediaciones, relaciones que hacen aún más compleja la realidad. Se vuelve imperante detectar aquellos elementos y situaciones cercanos a la profesión que la “amenacen” a caer bajo las características del Síndrome del quemarse a fin de sortear los mismos en busca de mejores soluciones a aquellos individuos que muchas veces cuentan con la institución como único recurso.

Por lo tanto se quiere lograr una respuesta a cuáles son aquellos factores físicos y/o emocionales que hacen vulnerable al Trabajo Social ante el Burnout a fin de lograr establecer la prevención del mismo y mejorar la calidad de Vida de los trabajadores sociales dando al mismo tiempo una mejor respuesta a los usuarios.

El presente trabajo ha de tener como objetivos principales entonces determinar:

- 1) ¿qué factores generan el Burnout en la profesión de Trabajo Social?
- 2) ¿Qué consecuencias se fundan producto del “Síndrome del quemarse por el trabajo” en la población usuaria?

Las hipótesis a manejar refieren a:

- 1) La ausencia de bienestar en el ejercicio de la profesión han de repercutir negativamente en el desempeño de la función.
- 2) Las complejas situaciones a las cuales se enfrenta el profesional y la falta de herramientas indispensables

para el actuación a de generar un sentimiento negativo en la Salud del profesional.

## METODOLOGÍA

Este es un trabajo de tipo cualitativo producto de la necesidad de conocer la realidad a la cual se pretende estudiar y analizar, y a la naturaleza misma del objeto de la labor que tiene como eje contribuir a detectar aquellos factores de vulnerabilidad a los que está expuesto el Trabajo Social.

Esta metodología tiene como fin centrarse en un tema tan actual como propio en una profesión de intenso contacto con situaciones complejas de vulnerabilidad a fin de lograr una comprensión del "Síndrome del quemarse por el trabajo".

### *Trabajo como valor de uso y como valor de mercancía.*

El desafío de la sociedad actual es el de lograr un lugar dentro del mercado laboral (por una parte) y por otra permanecer en él.

*"Adentrarnos en las transformaciones en el mundo del trabajo, hoy, implica necesariamente, no solamente reflexionar sobre la verdadera mutación tecnológica, institucional, laboral, cibernética, sino también comprender que el Liberalismo y el neo liberalismo vivido a nivel macro, tiene sus repercusiones en la vida cotidiana, en la intimidad más profunda, en la construcción y des - construcción de subjetividades".*<sup>7</sup> Esta realidad ejerce un poder invaluable en el individuo, adentrándose en todas sus esferas.

---

<sup>7</sup> Araújo, A.M. et all. (2008: 11). "El impacto de las transformaciones del mundo del trabajo en la vida cotidiana de la sociedad uruguaya actual. En lo social, la salud, lo jurídico y lo simbólico". Ed UdELAR. Uruguay.

*“La mutación civilizatoria a la que nos confrontamos, se inscribe en la “modernidad líquida” de la cual nos habla Bauman, generadora de un capitalismo virtual, muchas veces cuasi invisible en sus mecanismos concretos de explotación, pero sin dejar por ello de ejercer su dominación y poder (...) por su capacidad de dominar no sólo las relaciones laborales, sino la vida toda, la vida misma. Porque juega con la libido, con el deseo, con la implicación libidinal de los trabajadores para cumplir con la lógica empresarial, que exige, y exige y “quema” el cuerpo y el alma del ser humano”.*<sup>8</sup>

El trabajador pone al servicio de su labor su propia esencia, su vida misma en medio de las exigencias que requiere el mercado.

*“Pero las nuevas modalidades de organizar el trabajo ha tenido importantes consecuencias sobre el trabajo del hombre, exigido cada vez más y sometido a responsabilidades stress que antes no tenía”*<sup>9</sup>

Este mundo laboral se ha vuelto una especie de cuerda floja por la cual transitar:

*“El trabajo tal como se lo considera hoy resulta imprescindible para una vida saludable, tanto por la retribución económica que comporta, como por hecho social que contribuye a la realización de la persona y al progreso de la comunidad. Pero este aspecto positivo puede acompañarse de otro aspecto negativo tal cual son las alteraciones del estado de salud derivados de las condiciones y medio ambiente de trabajo (...).”*<sup>10</sup>

En incansables oportunidades se ha hablado de la importancia del trabajo para la vida de todo individuo, sin embargo en los últimos tiempos

---

<sup>8</sup> Araújo, A.M. et al. (2008: 11). “El impacto de las transformaciones del mundo del trabajo en la vida cotidiana de la sociedad uruguaya actual. En lo social, la salud, lo jurídico y lo simbólico”. Ed UdELAR. Uruguay.

<sup>9</sup> Rasso, J. En: Araújo, A.M. et al. (2008: 16). “El impacto de las transformaciones del mundo del trabajo en la vida cotidiana de la sociedad uruguaya actual. En lo social, la salud, lo jurídico y lo simbólico”. Ed UdELAR. Uruguay.

<sup>10</sup> Weizz, C. et al. “Impacto de la vida cotidiana de la precarización, flexibilidad y desregulación en el mundo del trabajo”. En: Araújo, A.M. et al. (2008: 62). “El impacto de las transformaciones del mundo del trabajo en la vida cotidiana de la sociedad uruguaya actual. En lo social, la salud, lo jurídico y lo simbólico”. Ed UdELAR. Uruguay.

también hemos escuchado del lado "oscuro" del mismo: "(...) *pérdida de trabajo o falta de trabajo o lo que se denomina desocupación, desempleo masivo*" <sup>11</sup>

Debe considerarse el trabajo en relación al mercado, es decir, toda actividad laboral tiene un fin, por tanto no puede concebirse fuera de las leyes del mercado, del dinero y de las necesidades de los individuos, el valor del trabajo como mercancía reside en el uso dado por los otros, aquellos que hacen uso del resultado del trabajo.

Colson sostiene que: "*el trabajo es el empleo que el hombre hace de sus fuerzas físicas y morales para la producción de riquezas o de servicios*" <sup>12</sup>. De manera tal que la actividad del trabajo está delimitada teleológicamente, respondiendo de algún modo a la ecuación: trabajo = mercancía, la cual ha de responder a un determinado uso.

Al considerar la actividad del trabajo, no podemos evitar hablar de del valor del trabajo para el individuo más allá de la importancia que adquiere para la sociedad toda como actividad humana, sino que debemos considerarlo en su valor monetario, en el valor que adquiere por medio del salario.

*"El salario no es sólo una compensación del trabajo, calculado a tanto por hora según su duración; es el ingreso del pobre y; en consecuencia, debe bastar sólo para su mantenimiento durante la actividad, sino también durante la remisión del trabajo"* <sup>13</sup>

Pero el valor del salario ha adquirido tal grado de valor no sólo para el trabajador sino la sociedad toda que ha traspasado su propia cuantía signada por la relación jornada laboral = salario, sino que:

---

<sup>11</sup> Sarachu, G. (2003: 11). "Cambios en el mundo del trabajo. Desafíos para la intervención profesional". En: Seminario taller. "Los debates actuales en trabajo Social y su impacto a nivel regional. UdELAR. Uruguay.

<sup>12</sup> Colson En: Friedman, G; Naville, P. (1963: 13). "Tratado de sociología del trabajo". Tomo I.Ed. Fondo de Cultura Económica. México.

<sup>13</sup> Sismondi En: Friedman, G; Naville, P. (1963: 114). "Tratado de sociología del trabajo". Tomo II. Ed. Fondo de Cultura Económica. México.

*"(...) los salarios se convierten en valores objetivos en torno de los cuales gravitan todas las formas de existencia de las poblaciones industriales modernas"<sup>14</sup>*

De manera tal que existen quienes consideran la actividad del trabajo como una venta que es paga por medio del salario. Sin embargo, es posible considerar al trabajo en sí como mercancía a través de la cual el trabajador es capaz de acceder a determinados elementos y/o necesidades que le son vitales para su día a día.

*"Es posible, en cierta medida, similar el trabajo a una mercancía, el aporte del trabajo a una venta cuya contrapartida es el pago del salario"<sup>15</sup>*. El obrero al ingresar al mercado laboral está recibiendo una contrapartida monetaria a cambio del empleo de la fuerza física y/o mental empleada en la actividad a la que se dedica, está vendiendo su fuerza de trabajo. El trabajo adopta la definición de mercancía a través del dinero percibido por medio del salario ya que por intermedio de éste todo trabajador logra adquirir otros elementos de valor monetario que le son de importancia para su vida.

La importancia que adquiere el pago del salario al hacer referencia a la noción de mercancía se cimienta en que toda mercancía es medida en dinero. Consideremos la antigua situación del trueque: antiguamente el ejercicio del trueque se llevaba adelante por medio de objetos, elementos, animales, entre otros, de diferente orden, sin embargo en la sociedad capitalista adquiere un valor de preponderancia la actividad monetaria. Es a través de ella que se manifiesta la actividad paga, y en la que adquiere mayor importancia. Es así que toda mercancía a ser adquirida y paga será por medio del dinero, inclusive el empleo de la fuerza del trabajo.

---

<sup>14</sup> Friedman, G; Naville, P. (1963: 115). "Tratado de sociología del trabajo". Tomo II. Ed. Fondo de Cultura Económica. México.

<sup>15</sup> Friedman, G; Naville, P. (1963: 115). "Tratado de sociología del trabajo". Tomo II. Ed. Fondo de Cultura Económica. México.

*“La existencia del salario se ha comprendido hasta ahora como la manifestación de un cambio contractual, de una libre negociación entre el que ofrece y demanda trabajo (...)”<sup>16</sup>*

### Salud laboral (salud mental)

Salud “es el completo bienestar físico, mental y social (...)” de acuerdo a la definición elevada por la O.M.S. por tanto la salud responde a innumerables cuestiones que van desde la higiene y alimentación básicas indispensables, a los vínculos sociales, laborales, familiares; por tanto la Salud tiene gran correspondencia con el medio que rodea al individuo. Sin embargo todo sujeto desde su nacimiento cuenta con un determinado nivel inmunológico que le permite adaptarse a los riesgos externos a los que se enfrenta llamados también noxa<sup>17</sup>, los cuales se van modificando de acuerdo a la capacidad de adaptación del individuo al ambiente que le rodee; no obstante en los últimos tiempos, los vertiginosos cambios que se producen en la sociedad toda, han logrado, de alguna manera, “exceder” la capacidad de adaptación del individuo produciendo en él alteraciones biológicas, sociales y psíquicas.

Un importante porcentaje de esos cambios se han producido a nivel laboral. Los espacios donde se desarrollan tareas laborales son testigos de la mecanización y los tiempos que rigen sin “piedad” en la actualidad.

*“Los problemas más importantes que se plantean en los países en desarrollo parecen ser los relacionados con la necesidad de adaptación a los rápidos cambios de las condiciones de trabajo”<sup>18</sup>*

---

<sup>16</sup> Friedman, G; Naville, P. (1963: 117). “Tratado de sociología del trabajo”. Tomo II. Ed. Fondo de Cultura Económica. México.

<sup>17</sup> Entiéndase por noxa aquellos agentes infecciosos externos al individuo capaces de alterar su bienestar inmunológico (bacterias, virus, problemas laborales, entre otros)

<sup>18</sup> Kalimo, R. Et all. (1988:15). “Los factores psicosociales en el trabajo y su relación con la Salud”. Ed. Organización Mundial de la Salud. Suiza.

Los factores de salubridad han de depender del medio en que se lleve a cabo determinada labor y/o actividad y han de estar fijados por los materiales indispensables para el desarrollo adecuado de la labor.

El trabajo como se ha dicho en varias oportunidades tiene una fuerte correlación con la Salud, ya que por intermedio del salario el trabajador adquiere los bienes necesarios para la subsistencia diaria. Asimismo la actividad del trabajo permite al individuo desarrollar las capacidades ejercitando la actividad física y mental, aumentando el autoestima ya que hace sentir "útil" a quien cuenta con él ante los demás.

Si de salud laboral hablamos debemos considerar un ambiente de trabajo donde los propios trabajadores puedan desenvolverse digna, libre y con participación dentro del ambiente laboral. El lugar que ocupe dentro de la división socio – técnica del trabajo representa un fuerte componente en el bienestar tanto físico como psicológico.

Plantea Dejours. *"(...) hay que volver a dibujar la historia de la Salud de los trabajadores (...) Surge así un frente de protección al cuerpo; resguardarlo de los accidentes, prevenir enfermedades profesionales e intoxicaciones y asegurarle adecuado cuidado y tratamiento"*<sup>19</sup>

La salud laboral manifiesta la concordancia entre las condiciones y medio ambiente de trabajo en correspondencia con la salud del individuo/trabajador a través de los factores de riesgo a nivel físico, social y/o psíquico.

Un lugar de trabajo (sobre todo aquel al que un individuo dedicó tiempo para su adecuada capacitación) que cuente con las condiciones ambientales y físicas adecuadas ha de ser generador de un clima propicio para el ejercicio de la actividad.<sup>20</sup>

---

<sup>19</sup> Dejours en: Silveira Rondán, N. (2008:11). "Un modelo de triangulación cuali - cuantitativa. Estrés, satisfacción y Burnout en médicos y enfermeras del Hospital de Clínicas "Dr. Manuel Quintela". Ed. Psicolibros. Uruguay.

<sup>20</sup> Dentro del ambiente físico laboral deben considerarse Espacio físico: lugar cómodo, ventilado, y donde pueda establecerse cierta privacidad; Ruido: este factor puede ser una fuente de importante incidencia sobre

Pero la actual sociedad se enfrenta al peor de los riesgos para los individuos la falta de trabajo para una parte importante de la masa de la población, y en otros casos se hace imperante un exceso de horas destinadas a la actividad laboral con el único fin de asegurar los mínimos indispensables para asegurar la calidad de vida.

En medio de cambios tecnológicos, de la mercantilización del trabajo y la globalización, la población trabajadora se enfrenta a los retos de la exclusión de la actividad laboral.

La problemática del desarrollo trae consigo la excelencia de la superación, la cual alcanza a los individuos, los cuales son cada vez más exigidos a rendir más y más lo cual implica acceder a una especialización y con ella la capacidad de desarrollo de nuevas habilidades y destrezas con el único fin de demostrar ser el indicado para el puesto.

De manera tal que la realidad de la Salud en el ámbito laboral demuestra dos situaciones diferentes de sufrimiento demarcadas por un mismo motivo: el trabajo. Los desempleados enfrentando la realidad de verse excluidos de un bien de tan alto para la sociedad actual y por otra parte los que sí poseen un trabajo pero que son presos de la "nuevas" exigencias laborales a fin de mantenerse "en el ruedo", ya que si el trabajador "(...) se involucra

---

el cansancio, el cual en muchos casos puede verse influido por la falta de privacidad ante la ausencia de un adecuado espacio físico,; de manera tal que puede ser generador falta de concentración, dolores de cabeza, molestias varias; iluminación: ésta bajo las condiciones inadecuadas ha de generar en el individuo factores adversos a su salud sobre todo visual, al tiempo que ha de ser generadora de otras consecuencias anexas a ésta como por ejemplo dolores cervicales, lumbares, dolores de cabeza; sobrecarga de trabajo: en éste deben considerarse la cantidad de situaciones a considerar, adheridas al factor tiempo y las respectivas demandas; estructura organizacional y clima: la cooperación dentro del ambiente organizacional juega un papel preponderante, la falta o ausencia de participación es una fuente importante de estrés ya que la misma implica restricciones sobre la labor del individuo dando origen a cierto sentimiento de impotencia, ya que al verse limitado en sus actividades se enfrenta al cuestionamiento del lugar que ocupa dentro de la organización y la sensación de pérdida del control de su propia labor ha de jugar un papel fundamental en su salud mental. Asimismo junto a estos factores deben considerarse también el ámbito familiar y espacios de descanso personal. El individuo como ser social, establece relaciones fuera del medio laboral, su medio familiar juega un papel de importancia en su día a día, y el disfrute del tiempo libre junto con espacios de recreación han de significar para él su "escape" a lo cotidiano.

El ámbito familiar es un espacio vital en la vida de todo individuo, en él se desarrollan lazos de importante valor emocional que han de funcionar como paliativos ante situaciones complejas y/o negativas a la salud del mismo; sin embargo el medio familiar también puede funcionar como una importante fuente de estrés debido a las demandas y situaciones complejas que se manifiestan en el interior de la misma.

*verdaderamente en el trabajo, la empresa puede asegurarle una hermosa carrera”<sup>21</sup>*

La falta de trabajo, por la razón que lo genere, (sea una enfermedad, vejez, desocupación) inmediatamente se convierte en padecimiento, y no sólo ello, sino que consigo trae aparejado un sentido de vergüenza al ser portadora del abandono de la actividad laboral: *“Si uno está enfermo, es porque es perezoso”. “Cuando se está enfermo, uno se siente juzgado por los otros”.*<sup>22</sup>

Como consecuencia se genera el silencio ante la presencia de la enfermedad, con ello se evita el rechazo, el juzgamiento y la vergüenza.

Si bien se han reducido las condiciones laborales que exigían gran destreza física, han aumentado las condiciones que requieren de habilidad psíquica dando origen así a lo que puede considerarse como enfermedades profesionales, también denominadas “de cuellos blancos”.

El estrés es un claro ejemplo de lo que podemos considerar como una enfermedad de los trabajadores de cuello blanco, también conocida como enfermedad profesional, es decir *“(…) las provocadas por ciertos factores bien definidos del medio laboral, los trastornos de la salud que se consideran relacionados con el trabajo pueden tener causas múltiples, una de las cuales, en mayor o menor medida, será el medio laboral”*<sup>23</sup>. La presencia de dichas enfermedades puede considerarse epidemiológica de acuerdo a los factores de mortalidad, morbilidad y factores de riesgos que presente.

El estrés tiene una fuerte correlación con la Salud mental, ésta requiere de un cierto equilibrio del individuo con el mundo exterior y consigo mismo, por lo tanto necesita de una importante capacidad de adaptación del individuo a factores biológicos, sociales y psicológicos en pro de su bienestar, el cual

---

<sup>21</sup> Dejours, C. (2006: 46). “La Banalización de la Injusticia Social”. Ed. Topia. Argentina.

<sup>22</sup> Dejours, C. (1990:32 ). “Trabajo y desgaste mental. Una contribución a la psicopatología del trabajo”. Ed. Hymnitas. Argentina.

<sup>23</sup> Kalimo, R. Et all. (1988: 3). “Los factores psicosociales en el trabajo y su relación con la salud” Ed. Organización Mundial de la salud. Suiza.

paradójicamente implora una lucha constante por parte de aquel para obtenerlo.

*“El bienestar y las enfermedades de los individuos no son vistas ordinariamente como resultados organizacionales, ni siquiera en parte”*<sup>24</sup>

El estado de Estrés está en fuerte correspondencia con el medio social y laboral, cuando se generan desajustes entre el individuo y el medio, aquel siente que no cuenta con los medios necesarios para afrontar una determinada situación considerándose sobreexigido forjándolo a estados de angustia y depresión (en muchos casos); sin embargo debe considerarse que ello no es igual para todos los individuos.

*“Los posibles mecanismos que vinculan el estrés y la enfermedad con la dedicación sin alegría a un trabajo arduo están relacionados con las reacciones cognoscitivas, emocionales, de conducta y fisiológicas”*<sup>25</sup>

Desde la jerga popular en incansables oportunidades hemos escuchado decir (y hemos dicho): *“una persona bajo presión funciona mejor”*. El estado de estrés bajo su concepción científica de nominada “eustrés” respondería de alguna manera a ello, generando en el individuo un rendimiento óptimo en cuanto a su tarea; sin embargo si consideramos la situación en la que el individuo no pueda hacer frente a las demandas que se le presentan el estado de estrés ha de fundar en él consecuencias de índole negativa sumergiéndolo en condiciones de depresión, agotamiento, angustia, sentimiento de no dar más de sí; este estado ha recibido el nombre de “distrés”.

*“(…) Una situación donde las demandas exceden a las capacidades es definida como estresante sólo cuando las demandas realmente representan un deseo que el individuo es incapaz de alcanzar o cuando las demandas*

<sup>24</sup> Katz y Kahn en: Peiró JM.(1992: 11). "Desencadenantes del estrés laboral". Ed. Eudema Psicología. España.

<sup>25</sup> Kalimo, R. Et al. (1988: 21). "Los factores psicosociales en el trabajo y su relación con la salud" Ed. Organización Mundial de la salud. Suiza. Pág 77. Respecto a esto último el modelo de investigación de Harrison sobre estrés concluye: *“(…) la falta de ajuste entre la persona y el entorno puede conducir a varios tipos de desviación de las respuestas de los sujetos. A nivel psicológico, pueden suponer insatisfacción laboral, ansiedad, quejas o insomnio. A nivel fisiológico, pueden implicar presión sanguínea o incremento del colesterol; a nivel comportamental puede suponer incrementos en la conducta de fumar o de comer, o un mayor número de visitas al médico (...)*”, Peiró JM.(1992). "Desencadenantes del estrés laboral". Ed. Eudema Psicología. España.

*asociadas con la resolución de una discrepancia entre percepciones y deseos exceden las capacidades del individuo*<sup>26</sup>

Ante la falta de capacidad de respuestas de nuestras exigencias diarias incurrimos en un estado de sobre- esfuerzo que repercute en nuestra carga mental. Sin embargo la misma no es sólo producto de la actividad laboral sino de un conjunto de factores sociales, laborales, personales que conjugan un todo. Este escenario es propio de aquellos trabajos monótonos, de actividad mental y bajo contextos de gran sobrecarga emocional.

Pero los individuos no son un "blanco fácil" a los factores de estrés y la aparición de éste; por el contrario, en su capacidad de adaptación desarrollan medios por los cuales intentan evadir aquellos factores que amenacen su salud: "(...) esta experiencia surge cuando el individuo aprecia las demandas de la situación como desajustadas con las expectativas y deseos, siendo ese desajuste percibido como peligroso o amenazante y, al mismo tiempo, valora los recursos disponibles como insuficientes o inadecuados"<sup>27</sup>. Sin embargo, dichos mecanismos no siempre tienen el resultado esperado, si bien lo que buscan es tolerar la situación, lograr una adecuada articulación en el binomio individuo – medio laboral a fin de no sentirse exigido por el mismo, éstos son: "(...) esfuerzos, tanto orientados a la acción como intrapsíquico, encaminados a controlar (es decir, dominar, tolerar, reducir, minimizar) las exigencias y los conflictos ambientales e internos que ponen a prueba o rebasan los recursos de la persona"<sup>28</sup>.

"(...) la angustia provocada por los riesgos profesionales no siempre se manifiesta en lo que dicen los trabajadores. Ha de buscarse bajo actitudes defensivas (...)"<sup>29</sup>. Al respecto resulta importante cuestionarse ¿cómo lo oculta un Trabajador social? ¿Cuál es su acto defensivo?

<sup>26</sup> Peiró JM.(1992: 13). "Desencadenantes del estrés laboral". Ed. Eudema Psicología. España.

<sup>27</sup> Peiró, J.M; Salvador, A. (1993: 23). "Control del estrés laboral". Ed. Eudema. España. Pág. 37

<sup>28</sup> Kalimo, R. Et all. (1988). "Los factores psicosociales en el trabajo y su relación con la salud" Ed. Organización Mundial de la salud. Suiza.

<sup>29</sup> Kalimo, R. Et all. (1988: 69). "Los factores psicosociales en el trabajo y su relación con la salud" Ed. Organización Mundial de la salud. Suiza.

*“Acción, trabajo y sufrimiento están indefectiblemente unidos, aunque cada uno de los términos sea irreductible a los otros dos”<sup>30</sup>*

La psicopatología del trabajo utiliza el término sufrimiento a fin de hablar de la inestabilidad mental que puede atravesar el individuo en el medio laboral. *“El sufrimiento (...) implica entonces una confrontación entre los factores patógenos provenientes de la organización del trabajo y los procedimientos defensivos elaborados por los mismos trabajadores”<sup>31</sup>*

Entre los mecanismos de defensa deben considerarse entre otros, la negación de la realidad presente y la represión. Los mismos se dan en función de cada individuo y de las situaciones a las cuales se enfrente.

*“El concepto de vulnerabilidad (...) se refiere a la tendencia de cada individuo a reaccionar ante ciertos tipos de acontecimientos o situaciones con estrés psíquico o con un grado mayor de estrés que otro individuo (...)”<sup>32</sup>*

*“Las consecuencias negativas del estrés sobre la Salud pueden ser agrupadas en tres categorías que incluirían: 1) diversas enfermedades y patologías; 2) alteraciones en el bienestar y la Salud mental; y 3) alteraciones conductuales con repercusiones en el desempeño / rendimiento”<sup>33</sup>*

Sin dudas las consecuencias que trae aparejada la presencia de estrés afecta no sólo al individuo, sino también a la organización donde éste se desempeña; ausencia, falta de estímulo en el desempeño de las tareas, enfermedades personales entre otros son algunos de los ejemplos. A raíz de ello, algunos autores han dado cuenta de medios de intervención antes de la aparición del estrés a fin de paliar dichas situaciones negativas; al respecto Murphy *“diferencia tres niveles de intervención: primaria (reducción de los estresores), secundaria (gestión o manejo del estrés) y terciaria (programas de asistencia a los empleados)”<sup>34</sup>*

---

<sup>30</sup> Dejours, C. (2006: 150). “La Banalización de la Injusticia Social”. Ed. Topia. Argentina.

<sup>31</sup> Dejours, C. (1990: 182). “Trabajo y desgaste mental. Una contribución a la psicopatología del trabajo”. Ed. Hvmánitas. Argentina.

<sup>32</sup> Kalimo, R. Et all. (1988: 126). “Los factores psicosociales en el trabajo y su relación con la salud” Ed. Organización Mundial de la salud. Suiza.

<sup>33</sup> Peiró, J.M; Salvador, A. (1993: 59). “Control del estrés laboral”. Ed. Eudema. España.

<sup>34</sup> Peiró, J.M; Salvador, A. (1993: 68). “Control del estrés laboral”. Ed. Eudema. España.

Si bien con anterioridad se ha hecho referencia a aquellos ámbitos dentro de una organización que puedan funcionar como factores estresantes (clima organizacional, ambiente físico, demandas, entre otros) existen ciertos elementos a nivel individual que pueden ayudar a confrontar determinados estados de estrés, éstos se limitan a acciones de meditación y/o relajación por parte del individuo, a través de los cuales pueda delimitar y paliar zonas de tensión corporal – muscular, y estrategias de respiración – sumisión, ejercicios físicos que reduzcan las situaciones de tensión del mismo y le eviten problemas subsecuentes.

*“Si el sufrimiento no está acompañado por una descompensación psicopatológica (es decir, por una ruptura del equilibrio psíquico que se manifiesta en la eclosión de una enfermedad mental), es porque el sujeto despliega contra él ciertas defensas que le permiten controlarlo”<sup>35</sup>*

Muchos son los medios por los cuales es posible elaborar estrategias de defensa contra la aparición de factores estresantes, desde factores organizacionales, personales, sociales han de requerir una adecuada articulación entre sí a fin de darle al individuo el equilibrio óptimo para el desarrollo de su actividad, y su bienestar dentro del ámbito laboral.

*“Las características esenciales de un trabajo estresante consiste en imponer exigencias y crear restricciones ambientales por encima de la capacidad de respuesta del trabajador.*

*“Bajo esta óptica el estrés en el trabajo no debe ser entendido como un problema individual: trabajador estresado, sino organizacional: trabajo estresante”<sup>36</sup>*

---

<sup>35</sup> Dejours, C. (2006: 31). “La Banalización de la Injusticia Social”. Ed. Topia. Argentina.

<sup>36</sup> Silveira Rondán, N. (2008:35). “Un modelo de triangulación cuali – cuantitativa. Estrés, satisfacción y Burnout en médicos y enfermeras del Hospital de Clínicas “Dr. Manuel Quintela”. Primeros estudios exploratorios 2001 – 2003” Ed. Psicolibros. Uruguay.

## ¿El trabajo es Salud?

Día a día el individuo se enfrenta a experiencias de índole emocional, preocupaciones, problemáticas sociales, miedo, angustia, propios de su esencia humana que se manifiestan en su comportamiento y lo afectan a nivel físico y psíquico. De manera que es posible establecer cierta crítica a la definición de Salud desarrollada por la Organización Mundial de la salud (OMS) quien define el término como: "(...) *el completo bienestar físico, mental y social y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades*"<sup>37</sup>. Alcanzar un completo bienestar en todos estos ámbitos no parece posible debido a que el individuo está en constante adaptación y cambios en su vida social produciendo en él modificaciones adaptativas en su psiquis y organismo.

El síndrome de Burnout no es un fenómeno nuevo y ha adquirido diferentes denominaciones: "Síndrome del quemado", "Síndrome de fundirse", "Síndrome de agotamiento por estrés" entre otros.

Es un tipo de estrés<sup>38</sup> que se manifiesta en el área laboral, principalmente en aquellas profesiones denominadas "Sociales" o "dadores profesionales".

El principal expositor de este estado de estrés fue Freudenberguer quien observó ,mientras trabajaba en New York en una clínica para toxicómanos, que al año de trabajo la mayoría de los voluntarios comenzaban a presentar síntomas de agotamiento y desmotivación, llegando muchas veces al maltrato de los pacientes. Definió dicho estado como: "*Estado de agotamiento, decepción y pérdida de interés como consecuencia del trabajo cotidiano en la prestación de servicios y ante expectativas inalcanzables*"<sup>39</sup>.

<sup>37</sup> "Promoción de la Salud: una ontología". (1996: 19). Organización Panamericana de la Salud. Pág. 384

<sup>38</sup> El estrés se define como: "(...) la falta de ajuste entre las habilidades y las capacidades disponibles y las exigencias y demandas del trabajo a desempeñar, y también entre las necesidades de los individuos y los recursos disponibles para satisfacerlas". Peiró JM.(1992). "desencadenantes del estrés laboral". Ed. Eudema Psicología. España.

<sup>39</sup> Freudenberguer. En Tonon, G: Calidad de vida y desgaste profesional. Una mirada del síndrome de Burnout"(2003: 38). ED. Espacio. Argentina.

Es de destacar que la anterior definición responde a una conceptualización desde un enfoque clínico; sin embargo desde la psicología social Harison sostiene: *"Las personas en profesiones de servicio están motivadas para ayudar a los demás. Si en su contexto laboral existen factores que obstaculizan su tarea y no la dejan conseguir sus objetivos, esto afecta su esperanza de conseguirlos y con el tiempo se genera el Burnout que asimismo retroalimenta negativamente su motivación para ayudar"*<sup>40</sup>

El síndrome de Burnout en las profesiones se origina debido a la *"tensión entre las expectativas individuales y la realidad de la vida cotidiana"*<sup>41</sup>. Sin duda alguna las demandas laborales, no logro de objetivos propuestos dando paso a un sentimiento de impotencia, contacto continuo con situaciones de dolor por parte del otro (muchas veces propio de la profesión) así como sobrecarga laboral (producto de la realidad económica actual) han de conjugarse para ser generadores de este síndrome todo lo cual ha de repercutir negativamente en la prestación del servicio al usuario.

La principal característica de este síndrome es la sensación de agotamiento que los trabajadores sienten hacia su labor, principalmente en aquellas profesiones con un alto relacionamiento cara a cara. Papel preponderante juegan también las relaciones al interior de la organización donde también se generan emociones sentimientos y actitudes. Esta patología está fuertemente asociada a presiones sociales e interpersonales ocasionando en el individuo, en su medio laboral el paso del entusiasmo, entrega y dedicación de su labor relacionada a mejorar la calidad de vida de los otros individuos (usuarios) a un agotamiento, pérdida de interés, sentimiento de fracaso y frustración como consecuencia de las demandas (tanto externas como personales) así como de los recursos con que cuenta. Por ello los individuos que presentan mayor vulnerabilidad a padecer este tipo de estrés son aquellos que ostentan cierta necesidad de control sobre el

---

<sup>40</sup> Harison. En Tonon, G: Calidad de vida y desgaste profesional. Una mirada del síndrome de Burnout"(2003; 39). ED. Espacio. Argentina.

<sup>41</sup> Tonon, G. (200: 41) "Calidad de vida y desgaste profesional. Una mirada del Síndrome de Burnout". Ed. Espacio. Argentina.

trabajo, individuos dependientes, o aquellos que presentan un bajo nivel de relaciones sociales.<sup>42</sup>

Ante el sentimiento de impotencia, de "no poder dar más de sí" el individuo tiende a aislarse exhibiendo una actitud hostil hacia los demás.

Si bien no existe una clara definición y una única clasificación de los factores de estrés y sobre todo del significado específico de "estrés ocupacional" ha sido posible (de acuerdo a algunos autores) establecer una clara clasificación sobre algunas situaciones de acuerdo a la rama laboral en la cual se desempeñe el individuo diferenciando entre: estresores de rol, de desarrollo de la carrera, de sobrecarga cualitativa, y otros de carácter social; o estresores tales como: ruidos, temperatura, contaminación (condiciones de ambiente físico) monotonía y falta de control sobre el trabajo.<sup>43</sup>

Dentro de los estresores laborales deben considerarse también la densidad social del medio laboral, tipo de relaciones: relación con el usuario, relaciones entre compañeros, relaciones con los superiores.

Lo anterior incide en la calidad de vida entendida como: *"(...) la percepción del individuo sobre su posición en la vida dentro del contexto cultural y el sistema de valores en el que vive y con respecto a sus metas expectativas, normas y preocupaciones. Es un concepto extenso y completo que engloba la salud física, el estado psicológico, el nivel de indigencia las*

---

<sup>42</sup> "Los trabajadores vulnerables se caracterizan por: presiones auto impuestas en relación con unas expectativas exageradas sobre el cometido del propio trabajo y de sí mismos a identificación e involucración emocional excesivos con paciente y familiares que expone al profesional a frecuentes experiencias de pérdida (...) la desilusión y disgusto al comprobar la diferencia existente entre los marcos ideal y real de su trabajo". De las cuevas ,C. Et all. "burnout y reactividad al estrés". En: revista de medicina de la Universidad de Navarra. (1997: 108).

<sup>43</sup> Para determinar los factores estresores dentro de toda organización deben considerarse entre otros: el tiempo de trabajo: refiere a las horas empleadas en la tarea y el tiempo de trabajo; Nivel ocupacional: es decir las tareas que desempeña el individuo así como también los límites que se manejan dentro de la institución; Relaciones sociales: La falta de comunicación ha de repercutir en un factor de estrés; en lo que refiere a la producción deben considerarse la demanda y e nivel de exigencia respecto a la producción de la misma; grado de autoridad en la organización: una organización con altos niveles e exigencia y autoridad han de repercutir fuertemente en el estado de estrés.

*relaciones sociales, las creencias personales y la relación con las características sobresalientes del entorno*<sup>44</sup>

La calidad de vida responde a un determinado nivel de bienestar económico y social de manera tal que la misma está determinada por ciertos componentes: bienestar material, salud, trabajo, seguridad, comunidad, bienestar emocional de manera tal que se manifiesta por medio de la satisfacción de las Necesidades Básicas Fundamentales (NBF) interdependientes entre sí.<sup>45</sup> La no satisfacción de una de estas necesidades ha de generar una patología a nivel corporal y social afectando la calidad de vida del individuo, ya que de acuerdo a lo expuesto anteriormente ésta está condicionada por el medio en el cual se desenvuelve el individuo.

Pero no podemos considerar la calidad de vida sin hacer hincapié en el nivel de vida, el cual hace referencia a la satisfacción de las necesidades de los individuos o de una población siendo componentes del mismo: "(...) *la cobertura de salud alimentación, trabajo, vestimenta propiedad libertades humanas transporte y comunicaciones, y desarrollo*<sup>46</sup>

Entre los factores determinantes del estado de salud debemos considerar el trabajo y las condiciones y medio ambiente del mismo (CyMAT).

La actividad del trabajo es de gran importancia para el individuo ya que por intermedio del mismo el Hombre desarrolla sus capacidades y potencialidades; también adquiere el sustento para él y su familia y es un medio por el cual puede establecer relaciones con otros individuos y desarrollar actividades de recreación por tanto cumple también una función social. El proceso productivo se lleva adelante en medio de determinados elementos socio-técnicos los cuales pueden generar efectos negativos o positivos en los trabajadores. La condiciones y medio ambiente de trabajo (CyMAT) están referidas a la organización de trabajo tiempo y áreas de

---

<sup>44</sup> "Salud individual y colectiva". (2007).Módulo 3. Material de uso interno. Facultad de Enfermería. UDELAR

<sup>45</sup> Máx. Neef hace referencia a las Necesidades Básicas estableciendo que las mismas son: subsistencia, identidad, participación, afecto, libertad, ocio, protección creación, entretenimiento.

<sup>46</sup> "Salud individual y colectiva"(2007). Módulo 3. Material de uso interno. Facultad de Enfermería. UDELAR

descanso higiene espacio físico, remuneración, entre otros. Los factores de riesgo del medio ambiente de trabajo son considerados como la posibilidad de padecer un daño a la Salud causando cargas laborales con fuertes consecuencias sobre las capacidades de los trabajadores.

Las condiciones y medio ambiente de trabajo se definen como: " *las causas y los resultados de la acción sobre el trabajador de un conjunto de variables que al nivel de la sociedad en su conjunto, del establecimiento y del taller, de manera directa e indirecta fijan la duración del tiempo de trabajo; configuran el proceso de trabajo correspondiente y determinan: el ambiente físico y social del trabajo; la naturaleza el contenido y la significación del trabajo; el ritmo la cadencia, la carga física, psíquica y mental del trabajo*"<sup>47</sup>

Sin dudas las CyMAT están en constante transformación debido a la realidad social, política y económica, así como a las nuevas realidades internas de una institución, esta es: cambios tecnológicos, cambio de personal, cambios en la modalidad de trabajo, todo o cual indudablemente ha de repercutir en el entorno laboral y por consiguiente en el individuo inserto en él, produciéndole a aquel determinantes de resistencia y de adaptación.

Dentro de toda institución las CyMAT son determinantes en la resultante del trabajo tanto en las condiciones físicas, mentales y psíquicas, razón por la cual existen ciertas enfermedades propias de los trabajadores (originadas en el propio ambiente de trabajo) y propias de ciertas rama que influyen a la vez que en la salud del trabajador en sus relaciones sociales y familiares siendo entonces la salud un problema de tipo colectivo.

Dentro de las condiciones y medio ambiente de trabajo específicamente en lo que refiere al Trabajo social debe considerarse como factor preponderante el nivel de respaldo con que cuenta el profesional dentro de la organización en la cual está inserto. Esta clasificación debe

---

<sup>47</sup> Borgia, F.(1996: 11)"Condiciones y medio ambiente de trabajo: el caso de los recaudadores de la IMM. Carga psíquica o carga mental".Tesis de grado.

considerarse como eje debido a la naturaleza del servicio Social que responde a un continuo de interrelación profesional ante cualquier situación que se presente.

El riesgo puede considerarse como peligro.

El mundo del trabajo actual recorre un camino de individuación, articulación espacio-tiempo en busca de una mayor producción y grados de desocupación que generan incertidumbre en el individuo.

Si bien no existe una clara definición de riesgo desde la epidemiología se lo define como: *"Chances probabilísticas de susceptibilidad atribuibles a un individuo cualquiera perteneciente a grupos poblacionales particularizados delimitados en función de la exposición a agentes (agresores o protectores) de interés técnico o científico"*<sup>48</sup>.

En otras palabras son aquellos elementos o circunstancias que aumentan las probabilidades de que un individuo sea propenso a una determinada situación o riesgo, es decir aquellos elementos que se presentan de forma negativa a la salud.

Debe considerarse a diferencia entre riesgo y factor de riesgo; el primero es la posibilidad de que algo ocurra, la posibilidad de sufrir un daño. El factor de riesgo no actúa como causante directo de una determinada afección psíquica o física, sino que los mismos son elementos asociados a ellas, elementos que pueden estar ausentes o presentes en un determinado espacio y tiempo.

---

<sup>48</sup> Grandá, E. "Globalización de los riesgos en salud". En: *Revista Facultad Nacional de salud Pública* Vol. 24. N° especial. Universidad de Antioquia. Pág 199

## Condiciones y Medio ambiente de trabajo

En el origen de la actividad laboral considerada como castigo debido a algún traspié por parte de los individuos los riesgos dentro del ambiente laboral eran considerados "normales" y hasta naturales de la actividad del trabajo.

Sin embargo poco a poco fueron produciéndose cambios no sólo acerca del significado de la actividad del trabajo para el propio individuo y la sociedad, sino también modificaciones al interior del mismo respecto del modo y ejecución de las tareas, y las concepciones de los riesgos para la Salud de los propios trabajadores. Así poco a poco reflexionando sobre el proceso de trabajo más allá del nivel micro y la Salud de los trabajadores se fue proyectando el camino hacia las Condiciones y Medio Ambiente De Trabajo.

*"Las exigencias, requerimientos y restricciones que el puesto de trabajo asigna o impone al trabajador que lo va a ocupar, son básicamente de dos tipos: los elementos socio – técnicos y organizacionales del proceso de producción y los factores de riesgo del medio ambiente de trabajo, que en conjunto constituyen las Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo"<sup>49</sup>*

La enunciación de Condiciones y Medio Ambiente de trabajo ha sufrido modificaciones a lo largo del tiempo como respuestas a los cambios surgidos en el seno de las organizaciones, nueva tecnología, respuesta a luchas sindicales entre otros con el fin de brindar una mejoras en la Salud de los individuos y su calidad de vida. Fuera de ello debe considerarse que la mejora en las CyMAT ha de generar mayores resultados a nivel organizacional no sólo evitando enfermedades y riesgos laborales a los empleados, sino también forjando a un aumento de la productividad de la misma.

Una primera definición sobre las Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo se limitan especialmente a los asuntos de higiene y seguridad laboral.

*"(...) asimila prácticamente salud en el trabajo a aquellos conceptos vinculados a seguridad e higiene donde el énfasis está puesto en la existencia*

---

<sup>49</sup> Neffa, J:C. (1987: 45). "¿Qué son las condiciones y medio ambiente de trabajo? Propuesta de una nueva perspectiva. Ed. Humanitas. Argentina.

*de factores de riesgo de carácter físico, químico o ergonómico que provocan accidentes de trabajo o enfermedades profesionales (...)"<sup>50</sup>*

Las CyMAT son un conjunto de factores laborales y extra laborales que se manifiestan por medio de la propia vivencia del trabajador, no se reducen exclusivamente a la higiene y seguridad, sino por el contrario, son producto de ellas, los factores económicos, sociales, políticos, culturales, características individuales del trabajador y condiciones tecnológicas.

Existe otra definición sobre las CyMAT en la que "(...) se tienen en cuenta factores provenientes del medio y que enmarcan al trabajo remunerado, condiciones de vivienda, participación, etc. (...)"<sup>51</sup>

Neffa por su parte agrega: "(...) las condiciones y medio ambiente de trabajo (CyMAT) están constituidas por los factores socio – técnicos y organizacionales del proceso de producción implantado en el establecimiento (o condiciones de trabajo) y por los factores de riesgo del medio ambiente de trabajo. Ambos grupos forman de factores constituyen las exigencias, requerimientos y limitaciones del puesto de trabajo, cuya articulación sinérgica o combinada da lugar a la carga global del trabajo prescripto, la cual es asumida, asignada o impuesta a cada trabajador, provocando de manera inmediata o mediata, efectos directos o indirectos, positivos o negativos, sobre la vida y la salud física, síquica y/o mental de los trabajadores. Dichos efectos están en función de la actividad o trabajo efectivamente realizado, de las características personales, de las respectivas capacidades de adaptación y resistencia de los trabajadores ante los dos grupos de factores antes mencionados"<sup>52</sup>

Considerando esta última podemos amparar que el trabajo como actividad y bajo sus diversas dimensiones requiere para los individuos las

---

<sup>50</sup> Torres Parodi, T. En: Borgia, F. (1996: 8). "Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo: el caso de los recaudadores de la I.M.M. "Carga psíquica o carga mental". Tesina de grado.

<sup>51</sup> Torres Parodi, T. En: Borgia, F. (1996: 8- 9). "Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo: el caso de los recaudadores de la I.M.M. "Carga psíquica o carga mental". Tesina de grado.

<sup>52</sup> Neffa, J:C. (1987: 48). "¿Qué son las condiciones y medio ambiente de trabajo? Propuesta de una nueva perspectiva. Ed. Humanitas, Argentina.

mayores garantías tanto en las condiciones físicas, sociales, cognitivas y relacionales limitando la aparición de riesgos a la salud de los individuos simplificándoles la capacidad de adaptación, readaptación y resistencia.

*"Las CyMAT no tienen solamente una dimensión objetiva, medible gracias a instrumentos manejados por profesionales técnicos o idóneos, sino que tienen también una dimensión subjetiva que está dada por las vivencias y las percepciones de los trabajadores que son quienes mejor conocen el efecto que las CyMAT tienen sobre su vida y su Salud".*<sup>53</sup>

*"Nadie está en mejor situación para conocer de que manera los riesgos profesionales afectan la vida y la salud de los trabajadores, que los mismos trabajadores directamente involucrados".*<sup>54</sup>

Sin embargo por los vertiginosos cambios que se producen no sólo a nivel interno de la organización sino también a nivel macro (las CyMAT son consecuencia de las circunstancias económicas, sociales, políticas y culturales) esta Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo van sufriendo transformaciones constantes que limitan la capacidad del individuo para poder identificarlas y por parte de la organización de encontrar herramientas para eliminarlas.

El resultado final de la carga laboral es producto de la articulación de: factores físicos, mentales y psíquicos. Sin embargo, las consecuencias sobre los individuos han de depender de las características individuales de los trabajadores, su capacidad de adaptación y resistencia a los factores agresivos. Pero estos factores en su conjunto tienen gran importancia sobre la salud de los individuos, la misma es efecto de una adecuada articulación con el medio en el cual se desenvuelve el individuo, sea éste social, familiar, laboral. *"Los riesgos profesionales no son necesariamente inherentes al trabajo y por lo tanto eliminables".*<sup>55</sup>

---

<sup>53</sup> Neffa, J.C. (1987: 158). "¿Qué son las condiciones y medio ambiente de trabajo? Propuesta de una nueva perspectiva. Ed. Humanitas. Argentina.

<sup>54</sup> Neffa, J.C. (1987: 26). "¿Qué son las condiciones y medio ambiente de trabajo? Propuesta de una nueva perspectiva. Ed. Humanitas. Argentina.

<sup>55</sup> Neffa, J.C. (1987: 31). "¿Qué son las condiciones y medio ambiente de trabajo? Propuesta de una nueva perspectiva. Ed. Humanitas. Argentina.

*“La investigación de los accidentes del trabajo y las enfermedades profesionales debe partir del análisis de los riesgos presentes en los tres elementos del proceso de trabajo: los medios de trabajo (instalaciones, maquinarias, equipos, herramientas, procesos productivos), los objetos de trabajo (las materias primas, insumos intermedios, productos complementarios, etc.) y el trabajo humano (con sus características heterogéneas, su nivel de formación e información acerca de los riesgos existentes y su prevención, así como sus respectivas capacidades personales de adaptación y resistencia)”*<sup>56</sup>

Si bien existen diferentes factores de riesgo, muchos (la mayoría) de ellos responden a riesgos palpables o perceptibles. Sin embargo, si nos inquietamos por la subjetividad de los mismos podemos reconocer que en los que refiere particularmente al Trabajo Social éstos son muy diferentes a los que pueda experimentar un bombero, un obrero, por ejemplo.

Si consideramos el medio social en que se desenvuelve un Trabajador Social el cual mayormente refiere a contextos socio – económicos carenciados deben considerarse entonces los **riesgos biológicos**<sup>57</sup> los cuales representan un peligro infeccioso a la Salud de los individuos.

*“Los agente infecciosos son agrupados en cinco categorías: bacterias, virus, rickettsias, hongos, parásitos. El contagio puede producirse de muchas maneras: inhalación, ingestión, por contacto”*<sup>58</sup>

Sin embargo no es posible sostener que sean los únicos riesgos a los cuales es propensa la profesión, si bien son habituales a ella, por el contrario

*“(…) las enfermedades profesionales o relacionadas con el trabajo no son solamente de carácter biológico, sino que pueden adoptar modalidades*

---

<sup>56</sup> Neffa, J:C. (1987: 37). “¿Qué son las condiciones y medio ambiente de trabajo? Propuesta de una nueva perspectiva. Ed. Humanitas. Argentina.

<sup>57</sup> “Los agentes biológicos pueden clasificarse según su peligrosidad, en cuatro grupos: A) Agentes no peligrosos o con peligro en condiciones normales, como por ejemplo las bacterias, hongos, virus, rickettsias y parásitos que no van a ser incluidos en los otros grupos. B) Agentes comúnmente peligrosos, dado que pueden provocar enfermedades por inoculación accidental, por inyección u otros mecanismos de penetración cutánea, pero que pueden ser controlados con técnicas adecuadas de la cuales se dispone actualmente (sarampión, paperas, rubéola, salmonela, virus de influenza, etc) (...)”.Neffa, J:C. (1987: 70 – 71). “¿Qué son las condiciones y medio ambiente de trabajo? Propuesta de una nueva perspectiva. Ed. Humanitas. Argentina.

<sup>58</sup> Neffa, J:C. (1987: 70). “¿Qué son las condiciones y medio ambiente de trabajo? Propuesta de una nueva perspectiva. Ed. Humanitas. Argentina.

*psíquicas o mentales y que en todo caso las tres dimensiones están siempre presentes en cada patología específica”<sup>59</sup>*

Cuando el individuo ha agotado todas sus herramientas de adaptación, mentales y materiales se manifiesta en él un sentido de pesadumbre como consecuencia de la insatisfacción que le genera el ámbito del trabajo.

Sin lugar a dudas el contenido ergonómico<sup>60</sup> del trabajo juega un papel preponderante en el origen del sentido de angustia e insatisfacción del individuo en el medio laboral. Es aquí donde las CyMAT juegan un rol concreto.

Factores como **tiempo** (horas empleadas en el trabajo y lapso en el cual se desarrollan las actividades pueden generar factores de estrés que repercutan en trastornos emocionales y/o de sueño); **demanda laboral** (puede forjar a ciertos niveles de exigencia en el individuo que podrían llegar a “sobrepasarlo” en sus funciones. Este factor en particular está estrechamente vinculado a la formación con que cuenta y los niveles de experiencia); **Nivel ocupacional** (precedida por la falta de información sobre la labor a realizar) y **relaciones sociales** (la falta de comunicación y apoyo organizacional así como la incapacidad de lograr una adecuada articulación entre su vida laboral, social y familiar serán un propicio espacio para la aparición de estrés) han de tener su influencia a nivel laboral y/o individual generando grados de satisfacción o no de acuerdo a la capacidad de adaptación del individuo.

Los efectos que surjan como resultado de las CyMAT no deben ser negativos necesariamente negativos, por el contrario, la actividad laboral bajo las condiciones adecuadas ha de ser expresión del bienestar de los individuos, la actividad del trabajo representa un elemento de elevado valor, imperceptible quizá para el individuo en su concepción subjetiva y a nivel social. El trabajo no sólo le permite al sujeto satisfacer sus Necesidades Básicas, desarrollar habilidades y desenvolverse en otro medio social (fuera del cotidiano familiar) sino que también le brinda el sentido de “pertenencia” dentro de la sociedad donde el trabajo es reconocido con gran jerarquía.

<sup>59</sup> Neffa, J:C. (1987: 147). “¿Qué son las condiciones y medio ambiente de trabajo? Propuesta de una nueva perspectiva. Ed. Humanitas. Argentina.

<sup>60</sup> Entiéndase por ergonomía un adecuado funcionamiento del medio laboral con respecto a la propia actividad del trabajador. Relación trabajo - trabajador.

El actual mundo globalizado ha abierto las puertas a los cambios en la producción exigiendo a los dependientes de la fuerza de trabajo la tecnificación y constante readaptación a los instrumentos tecnológicos y sociales, en caso contrario han de caer presos de la desocupación y la exclusión social.

### *Burnout*

Debe considerarse la apatía de los trabajadores hacia los usuarios ante la aparición de Burnout presentando actitudes hostiles y negativas hacia los mismos, acompañado de la falta de motivación personal para la labor e insatisfacción personal.

Pueden considerarse dos corrientes sobre el abordaje del Burnout: por un lado aquellos que consideran este estado de estrés como producto intrapsíquico, y aquellos que sugieren la aparición del Burnout como consecuencia del funcionamiento de la organización.

Cuando hablamos de Burnout debemos considerar sus secuelas tanto a nivel psíquico como físico.

El apoyo de compañeros y familia funcionan como paliativos de factores estresantes producidos por la tensión entre demandas laborales recursos y características personales.

La actual realidad de los Trabajadores es consecuencia directa de los cambios sociales con repercusión en el ámbito laboral recorte de recursos falta de autonomía , disyuntivas éticas, instancias conflictivas y una nueva realidad sobre los usuarios y sus características y demandas estos últimos han pasado de ser "simples usuarios" a ser sujetos de con capacidad de decisión y complejas demandas acompañadas por diversas realidades.

El alto intercambio de contacto directo e interacción con los usuarios y sus diversas realidades hacen del Trabajador Social un individuo en contacto con diversos conflictos.

Por otra parte el Trabajador Social se encuentra inmerso en una serie de transformaciones producto de cambios políticos y sociales relaciones efímeras con los usuarios, sobre carga de funciones que van más allá de su realidad social y desvalorización de la profesión han generado asimismo una especie de incógnita y confusión de los límites de la profesión. Todo ello en enlace impide un adecuado contacto e interlocución entre el Trabajado social y usuario a fin de interiorizarse en su historia de vida y dar una adecuada repuesta a su problemática.

La complejidad de tema ha llevado incluso al cuestionamiento sobre las propias Políticas Sociales (herramienta fundamental del Trabajo Social) las cuales muchas veces parecen inadecuadas o de corto alcance en la búsqueda de soluciones para individuos con problemas prolongados en el tiempo.

Considerando la relación Trabajador Social – usuario deben considerarse también los variados agentes que atraviesan esa relación: relaciones organizacionales, jerarquías, familia entre otros.

Pero cuestionémonos ¿qué sucede con la población usuaria ante los cambios que se producen en el Trabajador Social ante la falta de respuesta? Ellos son individuos que concurren en busca de soluciones de contención, de respuestas; la falta o ausencia de apoyo y respuesta por parte del profesional han de repercutir también en su propio estado, incertidumbre, desamparo y por qué no frustración en su propio plan de vida.

Una adecuada integración de Trabajador Social al medio organizacional, esto es participación, inclusión, opinión, han de promover un adecuado funcionamiento de equipo todo y de búsqueda de soluciones.

Si bien los diferentes estresores existentes son variados es necesario tratar de reconocer a cuáles de ellos está mayormente expuesto un trabajador Social a fin de poder sortearlos procurando un desarrollo y desempeño óptimo de la profesión.

Cuando un individuo elige su camino laboral, profesional, éste es precedido por la aspiración de formarse profesionalmente. Entonces, si consideramos esta voluntad y el tiempo que dure la misma podríamos considerar que ésta viene cargada de cierta satisfacción profesional y equilibrio mental. Pero el proceso laboral y desarrollo del mismo cuenta a su paso con determinados factores que no están implícitos en el momento de la formación profesional y elección de la carrera del individuo; por el contrario, éstos van surgiendo con el paso del tiempo y las propias características del individuo actuando como componentes para la seguridad del sujeto frente al medio laboral.

Los profesionales tienen la posibilidad de elegir su tarea, su profesión, lo cual puede considerarse como un punto importante de motivación, sin embargo actualmente existe una gran división del trabajo, fragmentación que le impiden al individuo desenvolverse en un campo "ameno". Asimismo se evidencian mecanismos de supervisión y alto control que les quitan libertad a los trabajadores, repercutiendo fuertemente en la psiquis del individuo.

El trabajo puede resultar un medio de "escape" a aquellos problemas que se originan fuera de este ámbito, problemas familiares, sociales, entre otros.

La actividad laboral mental que se origine en el medio laboral no es consecuencia directa de la actividad del trabajo sino de la articulación entre individuos y las características del medio.

Las situaciones de los individuos son variadas y muchas con complejas historias lo cual unido a la demanda establecida en conjunto con la respuesta que se le pueda otorgar han de generar en el profesional situaciones de esfuerzo y capacidad de innovación en las respuestas a dar.

Sin duda alguna dentro del ambiente laboral se hace imperante una articulación adecuada entre el trabajo propiamente dicho y la acción humana a fin de conseguir la motivación laboral apropiada que contribuyan al bienestar físico y psíquico del individuo.

La falta de autonomía y participación en las decisiones son elementos adversos al individuo. El trabajador Social como profesional inserto en el todo de una organización forma parte de la misma y por ende de su planificación y desarrollo. Durante su formación académica se instruye sobre la elaboración y planificación de proyectos por lo cual puede considerarse que esta tarea forma parte de su "naturaleza profesional". En este aspecto puede surgir un desencadenante de estrés como resultado de dicha contradicción formando parte así de una falta de control extrínseco<sup>61</sup> del individuo.

La falta de oportunidad para poner de manifiesto nuevas habilidades del individuo es un fuerte factor generador de estrés. La importancia que adquiere poner en ejercicio nuevas actividades, propuestas y soluciones, evita caer en la aburrida monotonía adaptándose al mismo tiempo a nuevas realidades. Los individuos tienen consigo características, historias, realidades, vivencias distintas por lo cual se necesitan respuestas distintas. Si el profesional no logra superar dicha realidad ha de caer en una suerte de monotonía que le impedirá desarrollarse profesionalmente y no logrará la emancipación de los propios afectados; lo cual se conjugará en una ausencia de entusiasmo por la labor.

Como se ha expuesto anteriormente la heterogeneidad de los individuos hace que los mismos vivencien y experimenten de manera distinta las CyMAT y que los riesgos a los cuales son propensos les sean difícil de identificar como consecuencia del acostumbramiento a las mismas.

Sin embargo, de acuerdo a Neffa existe una concepción tradicional sobre las CyMAT que sostiene que *"(...) existe un trabajador promedio una especie de arquetipo que sirve como unidad de medida para determinar experimentalmente los máximos admisibles de concentración y los tiempos máximos de exposición a los riesgos (...)"*<sup>62</sup>

---

<sup>61</sup> Deben considerarse la distinción que hace sobre este aspecto J:M Peiró entre el control intrínseco el cual hace referencia a aspectos que están fuera del alcance del individuo y son por ende establecidos por la propia organización (horarios, política de la empresa); los extrínsecos refieren a aquella cuota de influencia del individuo.

<sup>62</sup> Neffa, J:C. (1987: 16). "¿Qué son las condiciones y medio ambiente de trabajo? Propuesta de una nueva perspectiva. Ed. Humanitas. Argentina.

Considerar ello así *"Pensar que hay un trabajador promedio significa también considerar que se pueden medir todos los riesgos ocupacionales y que no es menester recurrir a la subjetividad o sea a la percepción y a las vivencias de cada uno de los trabajadores acerca de los efectos que los factores del medio ambiente y de las condiciones de trabajo tienen sobre su vida y su salud"* <sup>63</sup>. De ser así nos encontraríamos ante la afirmación de que los riesgos tienen igual incidencia sobre todos los trabajadores olvidando de esta manera la subjetividad mencionada con anterioridad.

Pero como se ha dicho en incansables oportunidades el trabajo como actividad social le permite al individuo poner en práctica todas sus habilidades, una gran parte de día emplea el tiempo en él, por tanto debiera ser una actividad que se desempeñase bajo las mejores condiciones posibles a fin de que el mismo no se vuelva una carga para el trabajador o en el peor de los casos, un castigo, para ello se hace imperante una adecuación de las CyMAT al medio en que éste se desarrolle evitando consecuencias perjudiciales a la salud del trabajador.

El individuo es un todo formado por cuerpo (condiciones físicas) y mente (condiciones mentales) de manera que al realizar la actividad del trabajo está poniendo en práctica ambas bifurcaciones sin embargo los individuos son diferentes en las capacidades y habilidades también a las reacciones ante los riesgos que puedan presentarse así como a las manifestaciones de las CyMAT.

*"No existe en la realidad un "trabajador "promedio" resultado de una construcción estadística, y con el cual soñaban los ingenieros tayloristas del s XIX. De allí la importancia de la ergonomía, para adaptar los medios de producción las instalaciones y finalmente el trabajo, a cada trabajador".*<sup>64</sup>

Las CyMAT están en profundo cambio constantemente, en concomitancia con el contexto global, macro, ya que son producto de las condiciones sociales, políticas, económicas y también sociales.

---

<sup>63</sup> Neffa, J.C. (1987: 16). "¿Qué son las condiciones y medio ambiente de trabajo? Propuesta de una nueva perspectiva. Ed. Humanitas. Argentina.

<sup>64</sup> Neffa, J.C. (1997: 13). "Riesgos del medio ambiente físico de trabajo: ¿perder la salud para ganarse la vida?. Ed. Asociación trabajo y sociedad. Argentina.

Por lo tanto requieren de una constante adaptación y readaptación por medio de la capacitación para poder sobrellevarlas.

La globalización ha generado, cambio en los medios y forma de producción y la constante especialización de los individuos, así como también (en algunos) ha generado la división a nivel interno.

Las CyMAT bajo un adecuado funcionamiento logran un mayor rendimiento de la organización, no sólo en su ámbito interno sino también externo<sup>65</sup>. Sin embargo al hablar de de las CyMAT debemos poder identificar su dimensión objetiva (aquella capaz de ser medible cuantitativamente) y subjetiva, determinada por la heterogeneidad de los individuos en cuanto a sus capacidades de adaptación, y ante los riesgos a los cuales esté expuesto.

Estas CyMAT atraviesan la singularidad de los individuos llegando al colectivo del medio laboral.

Dentro de las condiciones de trabajo que se adecuen al Trabajo Social debemos considerar:

" A) La organización grado de división el contenido y la significación del trabajo

B) La duración y la configuración del tiempo de trabajo

c) Los sistemas y niveles de remuneración

D) La ergonomía de las instalaciones, útiles y medios de trabajo;

E) La transferencia de las innovaciones tecnológicas y organizacionales

F) el modo de gestión de la fuerza de trabajo, que incluye la evaluación del desempeño y la carrera profesional

G) Los servicios sociales y asistenciales para bienestar de los trabajadores;

---

<sup>65</sup> Es imprescindible destacar que las CyMAT son diferentes de acuerdo al sector laboral, por ello la diferencia de riesgos en la misma.

H) Las posibilidades de participar activamente en el mejoramiento de las CyMAT”<sup>66</sup>

En la búsqueda de una mayor eficiencia de la organización se hacen necesario cumplir con la calidad del servicio y en el tiempo correspondiente, lo cual implica una carga para los trabajadores y presión para su tarea.

Las exigencias del medio hacen que el individuo debe adaptarse a las nuevas realidades establecidas en él por medio de sus propias habilidades y destrezas y poniendo en acción también su propia experiencia, para ello es necesario tener una capacidad de articulación y adecuado manejo de los recursos y herramientas con las que se cuenta en busca de los objetivos, adaptación de los cambios tecnológicos con la adecuada capacitación para el manejo de los mismos (por ejemplo los cambios informáticos éstos se desarrollan vertiginosamente , forman parte de toda organización y en la actualidad se hace imperante poseer estos conocimientos para adecuarse a las nuevas demandas globales, proyectos organizacionales informes, datos de importancia para la organización son archivados bajo el sistema informático con los cual se vuelve un imperativo el manejo de este sistema a fin de estar “involucrado” con la información interna de a organización), establecer una adecuada articulación y compañerismo con los demás integrantes de la organización las actuales demandas requieren de decisiones conjuntas y no individuales dada su complejidad.

Las relaciones grupales son valoradas favorablemente para la salud de los individuos. Éste al encontrarse con un ambiente “amistoso” dominará sus posibilidades de insatisfacción, tensión o rechazo, por el contrario un ambiente que propicie el buen trato, compañerismo y trabajo conjunto (cuando fuere necesario) serán factores primordiales a la hora de entablar la labor positivamente, beneficiando no sólo al individuo sino a la organización toda.

El Trabajador Social por naturaleza de la profesión debe desenvolverse en el seno de las relaciones laborales, en constante interacción

---

<sup>66</sup> Neffa, J.C. (1997: 22). “Riesgos del medio ambiente físico de trabajo: ¿perder la salud para ganarse la vida?. Ed. Asociación trabajo y sociedad. Argentina.

con el resto del equipo a fin de contar con soluciones adecuadas. La carencia de confianza y cooperación puede respaldar la aparición de estresores.

Ahora bien, dentro de todo grupo existen determinadas expectativas hacia cada uno de sus miembros por parte de los demás lo cual también forma parte de una fuente de estrés, llevando muchas veces al individuo a deshacerse de sus propias convicciones y motivaciones para proseguir el ritmo "normal" de la organización.

Neffa se cuestiona: "¿ en nuestros días, al trabajar para ganarse la vida se pierde la salud"<sup>67</sup> . Debemos cuestionarnos si es que el ambiente de trabajo tiene un límite y cuál es este.

Pero ¿Qué sucede a medida que nos vamos haciendo "experientes" en el medio profesional y en el ámbito aboral? ¿Disminuyen o se acentúan los factores de estrés? Peiró considera a este respecto diferentes etapas en el desarrollo de la carrera determinando posibles estresores en cada una de ellas:

1) Inicio de la carrera: el mismo se emprende bajo determinadas expectativas, ansiedad motivación. Por primera vez ocurre el "enfrentamiento" a un mundo desconocido, con personas acostumbradas a cierto funcionamiento organizacional y manejo dentro de la misma. Razón ésta que los invitará a acomodar al "nuevo" a sus propias demandas pagando éste sus "derecho de piso". Sin duda alguna el individuo ha de enfrentarse aquí al cuestionamiento ¿qué debo hacer? Encontrándose sin rumbo y bajo presión en el inicio de su profesión.

2) Las nuevas realidades económicas llevan al individuo a buscar su propio beneficio personal; pero a medida que va desarrollando su carrera su vida también sigue esos pasos. Esto ha de llevarlo a tomar decisiones que impliquen una articulación trabajo – familia acompañado muchas veces de nuevos horizontes que involucren el cambio de una ciudad

---

<sup>67</sup> Neffa, J.C. (1997: 27). "Riesgos del medio ambiente físico de trabajo: ¿perder la salud para ganarse la vida?. Ed. Asociación trabajo y sociedad. Argentina.

a otra y con ello nuevas adaptaciones zonales, laborales, y por supuesto familiares.

3) Por último el abandono de la profesión donde se han de presentar diferentes sentimientos. Envejecimiento, pérdida de habilidades, abandono de un ámbito considerado como propio luego de la experiencia y el reconocimiento de una nueva vida.

La adaptación, readaptación y resistencia al medio laboral hacen uso de un enorme esfuerzo por parte del individuo que puede dar lugar al cansancio de los trabajadores y con ello fuertes repercusiones sobre la salud física y mental de los individuos.

En lo referente al contenido del trabajo específicamente, esto es,

*"(...) El contenido del trabajo al nivel del puesto se articula directamente con la división social y técnica del trabajo (...)"<sup>68</sup>*

Entre ellos debemos considerar la calificación profesional y la capacidad de poner en práctica dicha formación, es decir, la formación educativa con la que cuenta el individuo, experiencia, destrezas, y las posibilidades de articular dicha formación con las imposiciones del medio laboral. La actividad del Trabajador Social requiere de una importante actividad mental, comúnmente combinada por la recurrencia al mecanismo de la memoria, sea ésta a corto, mediano o largo plazo (más allá de los registros escritos con los que cuente); un ejemplo: la memoria referente a detalles de historias de vida, y sus principales características, más aún ante la presencia de un usuario que no ha frecuentado el Servicio Social, así como los requisitos necesarios para la adopción de una Política Social que remita a una respuesta inmediata. A este último aspecto debe sumársele el factor tiempo como influyente en la profesión, éste juega un papel fundamental a la hora de cumplir con las demandas establecidas por los usuarios, sin embargo este causante no es directamente manipulable por el profesional; si bien la respuesta a la demanda pueda (y deba) ser inmediata, la marcha de la diligencia de la

---

<sup>68</sup> Neffa, J.C. (1987: 77). "¿Qué son las condiciones y medio ambiente de trabajo? Propuesta de una nueva perspectiva. Ed. Humanitas. Argentina.

Política Social pueda verse demandada por trámites burocráticos ajenos al profesional.

### Las profesiones y el Trabajo Social.

Freidson sostiene: "(...) una profesión se considera una ocupación, "que ha asumido una posición predominante en la división del trabajo, en el sentido que logra el control sobre la determinación de la esencia de su propio trabajo", "y es autónoma o independiente". "Así alega ser la autoridad más confiable en la naturaleza de la realidad que trata"

Por lo tanto, el análisis de una profesión implica pensar en los dos significados que la palabra tiene: en tanto tipo especial de ocupación y como voto o profesión de fe. De allí que la profesionalización como ocupación, mantiene el estatuto especial, porque promete sobre la integridad de sus miembros, tanto en la práctica científica como por la adhesión a un código ético<sup>69</sup>

"Los tipos de trabajo se distinguen por: el que tiene por objeto un saber y aquel que tiene una práctica con un objeto material. Todo objeto de trabajo es un objeto construido, en un tiempo y momento particular"<sup>70</sup>

El desarrollo de la profesión es funcional al sistema ¿pero cual es límite? ¿hasta dónde el accionar autónomo? "La acción profesional en esos espacios no es sencilla, ya que la misma se enfrenta permanentemente a un

---

<sup>69</sup> Freidson En: Silveira Rondán, N. (2008: 25). "Un modelo de triangulación cuali - cuantitativa. Estrés, satisfacción y Burnout en médicos y enfermeras del Hospital de Clínicas "Dr. Manuel Quintela". Ed. Psicolibros. Uruguay.

<sup>70</sup> "El objeto de Trabajo social no es un objeto dado sino que éste se construye en la práctica, en el tránsito entre la necesidad y la satisfacción y que su producto significa el logro de los objetivos que la profesión se ha marcado para contribuir a la construcción de la sociedad y su organización". Mendoza, M.C (1986: 73)

"Una opción metodológica para los Trabajadores sociales". Ed. ATSMAC . Argentina.

*modelo autoritario. El riesgo que se corre es el de que el propio profesional termine siendo transformado por el sistema que se propone transformar (...)*<sup>71</sup>

La naturaleza de la profesión exige cierta direccionalidad desde la misma realidad social, en ésta se enlazan ideas, saberes doctrinas distintas con las que el profesional debe aprender a trabajar.

*"Hay una tensión planteada en la articulación de saberes diferentes (el académico - profesional y el "popular") que se conjugan en la producción de las prácticas sociales. Estos saberes encierran representaciones y poderes asimétricos, colocando el conflicto de la distribución/ construcción/ ejercicio de poder"*<sup>72</sup>

*"El sentido de la práctica profesional es objeto de permanente tensión, su contribución hacia un determinado proyecto político global no es resultado de una decisión tomada de una vez y para siempre. Esta es la gran riqueza de la práctica, que nos coloca en constante movimiento y siempre en tensión"*<sup>73</sup>

*"A veces pareciera que los Trabajadores Sociales estamos incapacitados de comprender la enorme importancia que adquiere lo asistencial para los desposeídos. Las necesidades concretas tiene que ser el punto de partida; y a partir de ello entonces se podrá impulsar la organización y el proceso de lucha por otras reivindicaciones"*<sup>74</sup>

Porque los individuos no son víctimas de una sola necesidad. Desgajar la realidad se vuelve imperante para conocer a fondo la situación.

La profesión de Trabajo social parece encontrarse "amenazad" o tal vez "invadida" por otras profesiones, ante las cuales en vez de lograr una

<sup>71</sup> Casas, A. et all. "Proyectos ético - político, profesionales y proyectos societarios: reflexiones y desafíos a partir de algunos aportes de José Luis Rebellato.". En: Xº Congreso Nacional de Trabajo Social. Trabajo Social en un contexto de cambio: una mirada hacia nuestro quehacer profesional. (2008: 171 - 172). Uruguay.

<sup>72</sup> Casas, A. et all. "Proyectos ético - político, profesionales y proyectos societarios: reflexiones y desafíos a partir de algunos aportes de José Luis Rebellato.". En: Xº Congreso Nacional de Trabajo Social. Trabajo Social en un contexto de cambio: una mirada hacia nuestro quehacer profesional. (2008: 170). Uruguay.

<sup>73</sup> Casas, A. et all. "Proyectos ético - político, profesionales y proyectos societarios: reflexiones y desafíos a partir de algunos aportes de José Luis Rebellato.". En: Xº Congreso Nacional de Trabajo Social. Trabajo Social en un contexto de cambio: una mirada hacia nuestro quehacer profesional. (2008: 170). Uruguay.

<sup>74</sup> Alayón, N. "exclusión social y asistencia". En: Xº Congreso Nacional de Trabajo Social. Trabajo Social en un contexto de cambio: una mirada hacia nuestro quehacer profesional. (2008). Uruguay. Pág 25

adecuada articulación en pro de los individuos entran en competencia limitando el espacio de cada uno y con ello las capacidades de ejercicio de la profesión.

*"(...) es necesario que la profesión logre detectar y generar nuevas demandas, proponiendo formas creativas para su atención, lo que permitirá, sin perder los viejos lugares, conquistar nuevos espacios para el desarrollo profesional; en esta tentativa, los espacios de formación profesional tienen un papel muy importante"*<sup>75</sup>

Sostiene Iamamoto: *"Los asistentes sociales trabajan con las diversas manifestaciones cotidianas de la cuestión social, tal y como los individuos las experimentan en el trabajo, la familia, la situación de la vivienda, en la salud, etc (...)"*<sup>76</sup> y agrega: *"descifrar las nuevas mediaciones a través de las cuales se expresa hoy la cuestión social, es de fundamental importancia para el Servicio Social en una doble perspectiva: para poder aprehender, por un lado, las variadas expresiones que asumen, en la actualidad, las desigualdades sociales, su producción y reproducción ampliada; por otro lado, para poder proyectar y fortalecer las diversas formas de resistencia y de defensa de la vida presentes en la sociedad"*<sup>77</sup>

Es trabajo Social se encuentra en una instancia de cambio, al cual aún parece no adaptarse. El contexto en el cual se desarrolla le imprime de sobrecarga de demandas, no sólo a nivel social sino también político. El Estado está enfrentando una serie de cambios, entre los cuales se encuentran el rumbo a tomar las Políticas Sociales<sup>78</sup>, principal herramienta del Servicio Social, las cuales en su nuevo alcance son de tipo focalizadas siendo dirigidas

---

<sup>75</sup> Bentura J:P; Sarachu, G. *"¿Hacia dónde va el Servicio Social?. Anotaciones para una crítica de la formación profesional.* En: Revista de Trabajo Social. Selecciones de Servicio Social. (1972: 66) . Año XV, N° 23. Tercer cuatrimestre. Ed. Hvmánitas. Argentina.

<sup>76</sup> Iamamoto En: Bentura J:P; Sarachu, G. *"¿Hacia dónde va el Servicio Social?. Anotaciones para una crítica de la formación profesional.* En: Revista de Trabajo Social. Selecciones de Servicio Social. (1972: 70) . Año XV, N° 23. Tercer cuatrimestre. Ed. Hvmánitas. Argentina.

<sup>77</sup> Iamamoto En: Bentura J:P; Sarachu, G. *"¿Hacia dónde va el Servicio Social?. Anotaciones para una crítica de la formación profesional.* En: Revista de Trabajo Social. Selecciones de Servicio Social. (1972: 70) . Año XV, N° 23. Tercer cuatrimestre. Ed. Hvmánitas. Argentina.

<sup>78</sup> *"Acciones que procuran disminuir las desigualdades sociales generadas a partir de las "naturales" diferencias entre los sujetos y sus relaciones en la sociedad y en el mercado (...).* Montañó, C. (1998: 55). "La naturaleza del servicio Social. Un ensayo sobre su génesis, su especificidad y su reproducción". Ed. Biblioteca Latinoamericana de Servicio Social. Sao Paulo.

a las poblaciones de menores recursos generando en cierta forma aumentar las desigualdades.

Sostiene Netto: "(...) de hecho, lo que aquí se repone en discusión es el propio perfil del asistente social que se pretende asegurar: un técnico entrenado para intervenir en un campo de acción determinado con la misma eficacia o un intelectual que, habilitado para operar en un área particular, comprende el sentido social de la operación y el significado de esa área en el conjunto de la problemática social".<sup>79</sup>

El Trabajo Social es una profesión que no puede dar respuestas por sí, sino que debe considerarse en el todo, ya que no posee el monopolio de las respuestas a dar.

Bentura y Sarachu hacen alusión a una postura que se genera dentro de algunos trabajadores Sociales ante los desafíos que se le presentan estableciendo: "Llamamos a esta postura apocalíptico individualista porque surge de profesionales que logran comprender la crisis mencionada pero no visualizan la posibilidad de superarla, en este sentido toman el contexto como catastrófico y ensayan estrategias individuales para superar el lugar que ocupan en el mundo del trabajo (verbigracia: rutinario, repetitivo, frustrante) buscando nuevos espacios"<sup>80</sup>

El Servicio social a lo largo de su historia ha ido sufriendo una serie de modificaciones desde la naturaleza de la profesión, las cuales también han conllevado cambios a nivel social. Desde las "Hermanas de la caridad", las visitadoras sociales dependientes del poder médico hegemónico al movimiento de reconceptualización de los años 70' que se extiende hasta hoy, parecen dar cuenta de las innumerables actividades a desarrollar por esta profesión y hasta en ocasiones, parecen confundirse los roles con otras profesiones.

---

<sup>79</sup> Netto En: Bentura J:P; Sarachu, G. "¿Hacia dónde va el Servicio Social?. Anotaciones para una crítica de la formación profesional. En: Revista de Trabajo Social. Selecciones de Servicio Social. (1972: 73) . Año XV. N° 23. Tercer cuatrimestre. Ed. Hvmánitas. Argentina.

<sup>80</sup> Bentura J:P; Sarachu, G. "¿Hacia dónde va el Servicio Social?. Anotaciones para una crítica de la formación profesional. En: Revista de Trabajo Social. Selecciones de Servicio Social. (1972: 71) . Año XV. N° 23. Tercer cuatrimestre. Ed. Hvmánitas. Argentina.

Sin embargo *“Una cuestión resulta evidente: el ser profesional no se agota a priori en un determinado dominio del quehacer profesional, como son las diversas prácticas, las posibles investigaciones en las que participa, los diversos programas de acción en los que está inserto, el mundo académico, etc. El ser profesional se trata de una construcción permanente en la que los diversos perfiles se interpelan mutuamente y constituyen el campo de posibilidades de desarrollo de la profesión. La pregunta no es qué es lo específico de la profesión, sino a qué demanda podemos dar respuestas y cómo ampliamos nuestro repertorio teórico – práctico para que dichas respuestas sean creativas y generadoras de nuevas posibilidades ampliando así los campos de actuación profesional”*<sup>81</sup>.

*“Es posible la búsqueda de un Servicio Social no alienado, que intente superar su lugar de subordinación y de mero instrumento administrativo y pase a asumir los desafíos que supone intervenir en una compleja contextualidad, analizarla críticamente y dar respuestas creativas para la solución de los problemas con los que se debate”*<sup>82</sup>.

La profesión está atravesada por los conocimientos teóricos que le permiten reflexionar acerca de la realidad. Sin embargo, pareciera que el sistema educativo no ha logrado adaptarse a los cambios de la sociedad, lo cual repercute en el desarrollo de la profesión la que sigue una línea de pensamiento que no conoce el rumbo social de hoy.

*“Sin embargo, esta relación teoría – práctica no está exenta de tensiones. Por un lado en ocasiones se tiende a asociar el fundamento científico, con posturas tecnocráticas que presentan al Trabajo Social como objetivo, técnico, neutral. Por otro lado, muchas veces se observa un rechazo a fundamentos teóricos por entenderlos disociados de la práctica. Entendemos, como afirma Rebellato, que, “la formación rigurosa y científica del trabajador*

---

<sup>81</sup> Bentura J:P; Sarachu, G. *“¿Hacia dónde va el Servicio Social?. Anotaciones para una crítica de la formación profesional.* En: Revista de Trabajo Social. Selecciones de Servicio Social. (1972: 74) . Año XV. N° 23. Tercer cuatrimestre. Ed. Hvmanitas. Argentina.

<sup>82</sup> Bentura J:P; Sarachu, G. *“¿Hacia dónde va el Servicio Social?. Anotaciones para una crítica de la formación profesional.* En: Revista de Trabajo Social. Selecciones de Servicio Social. (1972: 74) . Año XV. N° 23. Tercer cuatrimestre. Ed. Hvmanitas. Argentina.

*Social no puede separarse de su necesaria identificación de los sectores postergados de la sociedad y con sus luchas por una sociedad distinta*<sup>83</sup>.

La tensión teoría – práctica del Trabajo Social puede resumirse bajo la distinción: Asistencia (teoría); Asistencialismo (práctica), significando esta última un “quiebre” de acuerdo a los lineamientos de la profesión de manera tal que: *“(…) El riesgo que se corre es el de que el propio profesional termine siendo transformado por el sistema que se propone transformar”*<sup>84</sup>

En ocasiones el asistencialismo se vuelve un imperativo de cómo primer paso del abordaje de la situación – problema a enfrentar por ello: *“A veces pareciera que los Trabajadores Sociales estamos incapacitados de comprender la enorme importancia que adquiere los asistencial para los desposeídos. Las necesidades concretas tienen que ser el punto de partida; y a partir de ello entonces se podrá impulsar la organización y el proceso de lucha por otras reivindicaciones”*<sup>85</sup>. El Trabajo social debe tener la capacidad de reconocer que los individuos no son víctimas de una única necesidad. Desgajar la realidad se vuelve imperante para conocer a fondo la situación del usuario. Esto es, debe tener la capacidad de actuar no sólo asistencialmente dando respuestas inmediatas a aquella circunstancia latente, sino que también debe tener la capacidad de evitar consecuencias posteriores a causa de aquella: *“(…) si un niño o niña, por ejemplo, no tiene zapatillas, no sólo carece de calzado, sino que deja de ir a la escuela, lo cual agrava su problemática”*<sup>86</sup>

El Trabajo Social desarrolla su intervención bajo tres dimensiones que se reflejan en la práctica cotidiana en el “hacer, el pensar y el sentir del ser

---

<sup>83</sup> Casas, A. et all. “Proyectos etico – político, profesionales y proyectos societarios: reflexiones y desafíos a partir de algunos aportes de José Luis Rebellato.”. En: Xº Congreso Nacional de Trabajo Social. Trabajo Social en un contexto de cambio: una mirada hacia nuestro quehacer profesional. (2008: 171). Uruguay.

<sup>84</sup> Casas, A. et all. “Proyectos etico – político, profesionales y proyectos societarios: reflexiones y desafíos a partir de algunos aportes de José Luis Rebellato.”. En: Xº Congreso Nacional de Trabajo Social. Trabajo Social en un contexto de cambio: una mirada hacia nuestro quehacer profesional. (2008: 171 – 172). Uruguay.

<sup>85</sup> Alayón, N. “Exclusión social y asistencia”. En: Xº Congreso Nacional de Trabajo Social. Trabajo Social en un contexto de cambio: una mirada hacia nuestro quehacer profesional. (2008: 25). Uruguay.

<sup>86</sup> Alayón, N. “Exclusión social y asistencia”. En: Xº Congreso Nacional de Trabajo Social. Trabajo Social en un contexto de cambio: una mirada hacia nuestro quehacer profesional. (2008: ). Uruguay.

profesional<sup>87</sup>: dimensión investigativa (poco desarrollada en la práctica profesional), dimensión asistencial (mediando entre las instituciones prestadoras de servicios y los beneficiarios), dimensión educativa-promocional (llevando adelante procesos de aprendizaje para los individuos permitiéndoles de esta forma desenvolverse y fomentando la participación).

Como profesión que se desarrolla en medio de la cuestión social el trabajo Social como profesión tiene como ejes principales ampliar las capacidades de los individuos, habilitándolos a desenvolverse como individuos autónomos y participativos<sup>88</sup>, fortaleciendo la inclusión en la sociedad.

Este profesional también actúa como mediador entre el usuario y las instituciones (sean éstas de índoles Estatal o del tercer sector) fortaleciendo redes y ampliando el campo de recursos de los individuos.

El Trabajador Social como profesional tiene la importante misión de lograr ser el "guía" para que los individuos puedan detectar y resolver sus propias necesidades; al decir de lamamoto, el trabajo social debe ser un profesional "propositivo y no sólo ejecutivo". En este sentido el profesional adquiere una postura educativa en la cual pretende lograr la participación de los individuos a fin de que se desarrollen como seres autónomos en medio de la comunidad reforzando su conducta ciudadana. Este proceso dentro de los lineamientos de la profesión se define como sujeto – enseñanza aprendizaje, en el modelo educativo.

Por ello es de destacar que las demandas a las cuales se "enfrenta" el profesional ameritan ser abordadas desde diferentes perspectivas de acuerdo a

---

<sup>87</sup> García Espíndola, A. "Dimensiones y principios en Trabajo Social: reflexiones desde la intervención profesional. En: temas de Trabajo Social. Debates, desafíos y perspectivas de la profesión en la complejidad contemporánea. UDELAR. Facultad de Ciencias Sociales. Dpto de Trabajo Social. (2004: 37).

<sup>88</sup> Sostiene Coraggio: participar es "(...) tomar parte con otros en algo que bien puede ser una creencia, el consumo, la información o en actos colectivos como producir, el de gestionar, el decidir, el de intercambiar opiniones, el de expresar un estado de ánimo colectivo, etc". Coraggio, J.L. "La participación Popular, ideologías y realidad". En: Revista uruguaya de Servicio Social. Año III. N° 9. Ed. EPPAL. Uruguay. Pág.35

las necesidades; éstas son: asistencial, educativo – promocional e investigativa<sup>89</sup>.

El principal reto de trabajo Social parece ser lograr una adecuada articulación entre todas las áreas que lo requieren y que debe abarcar. Este profesional debe tener la capacidad de conocer y saber aprovechar de manera adecuada los escasos recursos con que cuente o en su defecto, tener la capacidad de poder crear nuevos a fin de dar respuestas.

Pero, en muchas ocasiones sin lugar a dudas lo más complejo para este profesional parece ser el trabajo interdisciplinario, la búsqueda y consecución de éste han de lograr un mayor conocimiento de la problemática y soluciones amplias. Sin embargo en muchas ocasiones el Trabajo social se enfrenta a la difícil tarea de estar buscando aún “un espacio” en determinadas instituciones y con ello a la difícil situación de que “(...) *las disciplinas en vez de cooperar, entran en competencia, intentan demostrar su superioridad o su peculiaridad distinta y guardan celosamente sus fronteras*”<sup>90</sup>

Sin embargo, el esquema profesional no se agota aquí, de acuerdo a la institución a la cual responda el Trabajador Social puede actuar simplemente como asesor, brindando sugerencias o realizando evaluaciones o proyectos.

Con los cambios generados durante los 90´ los problemas sociales generados en medio de un Estado que hecha la suerte al libre mercado, lo social adquiere soporte bajo las manos de los científicos sociales. Estos últimos se enfrentan a duras demandas bajo políticas focalizadas y sectoriales. Asimismo este profesional si bien adquiere nuevos lugares donde desarrollar su trabajo, producto (en los últimos años) de nuevos programas destinados a diferentes problemáticas éstos de corta duración lo cual genera incertidumbre en el individuo.

---

<sup>89</sup> Asistencial: “(...) tareas para que las instituciones de bienestar social coloquen sus recursos y servicios en función de la habilitación de los derechos de los beneficiarios (...)”; educativo – promocional: generar “(...) la formación y coordinación de grupos a fin de que conecten, problematicen su situación y se planteen aspiraciones respecto a sus niveles y calidad de vida, detectando y movilizand recursos que las satisfagan.”

<sup>90</sup> Ruiz Rojas, A. (1991: 21). “Salud Pública y Trabajo Social”. En: Revista de Ciencias Sociales. N° 53. Universidad de Costa Rica.

Acompañado de nuevas fuentes de empleo, si bien el Estado ha sido y sigue siendo el principal empleador, nuevas instituciones privadas han dado lugar a este profesional.

## Conclusiones.

El mundo laboral actual se enfrenta a grandes desafíos de diversa índole: tecnológica, geográfica, física. El Trabajo Social no escapa a dicha realidad, por el contrario, se encuentra inmerso en una infinidad de factores que por su naturaleza social la delimitan como profesión fuertemente potenciadora de la aparición del Burnout, si bien no es la única propensa a padecerlo.

La naturaleza de la profesión la delimitan como profesión sensible ante factores de estrés y desgaste profesional siendo muy difícil discernirlos en el transcurso diario del ejercicio técnico. Sin embargo, la acción social por sí ya se vuelve un factor adverso para la Salud del trabajador, motivo por el cual se hace más compleja aún la situación para evadir los factores generadores de daño.

La sociedad cambia a pasos agigantados y la nueva realidad necesita de respuestas innovadoras; no obstante hace imperante mantener un diálogo en pro de soluciones que favorezcan no sólo al usuario, sino también al profesional.

La esencia de la profesión requiere enfrentarse a situaciones complejas con emotivas y angustiosas situaciones de vida de las cuales el profesional debe aprender a separarse.

Si bien el Trabajador Social es un referente a poblaciones en condiciones de vulnerabilidad social su propio contexto laboral en ocasiones lo vuelve endeble no pudiendo responder adecuadamente a las demandas establecidas por los usuarios.

El ambiente donde se desenvuelve mayormente el Trabajador Social responde a ciertas situaciones de vulnerabilidad social donde los usuarios habitan viviendas bajo condiciones edilicias higiénicas y espaciales poco favorable, todo lo cual es percibido por el profesional quien no escapa a su realidad humana.

La contradicción ejercicio profesional – herramientas (P.P.S.S) remiten a la compleja realidad que enfrenta diariamente el profesional en el ejercicio de su rol; en medio de su interés y esmero por generar cambios en la realidad que se le presenta encuentra además “vallas” que saltar en medio de la política institucional y la acción del propio usuario.

El contexto social se ha visto influenciado por los cambios generados a nivel gubernamental en las últimas décadas; un mercado laboral organizado por su propio funcionamiento, nuevas realidades familiares que no logran ser cubiertas por las Políticas Sociales y el interés de lograr la inclusión de los individuos a través de la participación y acceso a bienes y servicios por sus propios medios forjan una suerte de “saturación” en el rol del Servicio Social.

El profesional debe ser capaz de lograr limitar la entrada de problemas hacia su persona, debe ser consciente que existen situaciones fuera de su alcance. Los usuarios son individuos sensibles socialmente que enfrentan problemáticas diversas, sin embargo no todas son del alcance del Trabajo Social; evitar la sobrecarga de demandas ha de contribuir a un mejor desarrollo de la profesión y puede ser un fuerte componente a la hora de formar ciudadanos autónomos y partícipes de sus propias soluciones.

En la actualidad la profesión está logrando un reconocimiento de vital importancia a nivel social ganado espacios en cuestiones antes impensadas; esto ha conllevado un aumento en las demandas todo lo cual repercute en un aumento de la actividad laboral, se hace preponderante entonces la articulación entre espacio laboral y tiempo libre, porque un factor no menos importante es el fin de la jornada laboral, el equilibrio entre vida profesional y vida personal; el disfrute de tiempo libre, actividades recreativas, buen descanso, son fuertes generadores de bienestar y funcionan como “aislantes de problemas”.

Una clara delimitación de las funciones dentro de la organización han de ser pilares en la aparición o no del desgaste profesional.

El cruel mundo laboral exige una constante especialización y disposición que pone en vilo a los profesionales y a nivel social garantiza un

importante nivel de respeto y un invaluable valor personal, contribuyendo al fomento del autoestima. Sin embargo la falta de estímulo y cooperación han de ser generadores de insatisfacción perjudicando el trabajo profesional y desarrollo personal.

En medio del clima organizacional se hace pertinente crear un espacio de equipo donde compartir las diferentes historias de vida de los usuarios, de manera tal que se genere un ambiente donde poder reconocer posibles herramientas de acción descargando tensiones con la mirada interdisciplinaria que orienten la situación y disminuyan el daño profesional. Porque el profesional debe saberse parte y componente de un todo mayor en el cual refugiarse. El profesional necesita de un espacio para reflexionar y desahogarse evitando cargas mayores. Este ámbito debe poder desarrollarse dentro de la organización a fin de generar la capacidad de leer la realidad para trabajar sobre ella, considerando el lugar donde se esta parado y hacia dónde ir, porque fuente de la intervención es la praxis, la acción consciente.

El ámbito de reflexión no debe verse como algo ajeno sino por el contrario debe considerarse como un espacio propio y necesario dentro del conjunto, realzando la participación y definiendo los roles; acrecentando la posibilidad de sentirse parte de la institución, porque la realidad social no responde a un único método de intervención, por el contrario éste debe redefinirse constantemente y desde diferentes lugares.

Se hace notorio entonces un oportuno aporte de orientación psicológica dentro de la organización en la que esté inserto a fin de brindarle soporte al trabajador en el área. A través de las mismas el profesional ha de recibir el estímulo necesario para realizar su labor más amena evadiendo situaciones delicadas

## Bibliografía

- ✓ .Neffa, J:C. (1987). "¿Qué son las condiciones y medio ambiente de trabajo? Propuesta de una nueva perspectiva. Ed. Humanitas. Argentina.
- ✓ "Etica y transgresión".( 2001).Federación Uruguaya de Comunidades Terapéuticas. Ed Psicolibros. Uruguay
- ✓ Alayón, N. "exclusión social y asistencia". En: Xº Congreso Nacional de Trabajo Social. Trabajo Social en un contexto de cambio: una mirada hacia nuestro quehacer profesional. (2008). Uruguay.
- ✓ AMORIN, Ricardo. "Rol del odontólogo en la calidad de vida del adulto mayor : Su relación con la salud social, psicológica y somática". En: NISIZAKI, Susumu; PEREZ FERNANDEZ, Robert. " Gerontología en Uruguay: una construcción hacia la interdisciplina.". (2004). Ed.Psicolibros. Uruguay.
- ✓ Araújo,A.M. et all. (2008). "El impacto de las transformaciones del mundo del trabajo en la vida cotidiana de la sociedad uruguaya actual. En lo social, la salud, lo jurídico y lo simbólico". Ed UdELAR. Uruguay.
- ✓ Bentura J:P; Sarachu, G. "¿Hacia dónde va el Servicio Social? Anotaciones para una crítica de la formación profesional. En: Revista de Trabajo Social. Selecciones de Servicio Social. (1972: 66) . Año XV. Nº 23. Tercer cuatrimestre. Ed. Hvmanitas. Argentina.
- ✓ Borgia, F.(1996: 11)"Condiciones y medio ambiente de trabajo: el caso de los recaudadores de la IMM. Carga psíquica o carga mental". Tesina de grado.
- ✓ Calce, C (2004). "Ciudadanía y Trabajo Social". Material de uso interno. Metodología de la intervención Professional. Facultad de Ciencias sociales. UDELAR
- ✓ CAMOU, María Magdalena. "[La]calidad de vida bajo la lupa : 100 años de evolución de los principales indicadores" En: Psicología y organización del trabajo VI." (2005). Ed.Psicolibros Universitario. Uruguay

- ✓ CARRASCO, Alma. (2000) "Salud-Trabajo : un aporte argentino-uruguayo a enfermería frente al tercer milenio". Ed. Nordan comunidad. Uruguay.
- ✓ Casas, A. et all. "Proyectos ético – político, profesionales y proyectos societarios: reflexiones y desafíos a partir de algunos aportes de José Luis Rebellato.". En: Xº Congreso Nacional de Trabajo Social. Trabajo Social en un contexto de cambio: una mirada hacia nuestro quehacer profesional. (2008) Uruguay
- ✓ Colson En: Friedman, G; Naville, P. (1963). "Tratado de sociología del trabajo". Tomo I. Ed. Fondo de Cultura Económica. México.
- ✓ Coraggio, J.L. "La participación Popular, ideologías y realidad". En: Revista uruguaya de Servicio Social. Año III. Nº 9. Ed. EPPAL. Uruguay.
- ✓ De las cuevas ,C. Et all. "burnout y reactividad al estrés". En: revista de medicina de la Universidad de Navarra. (1997).
- ✓ Dejours en: Silveira Rondán, N. (2008). "Un modelo de triangulación cuali – cuantitativa. Estrés, satisfacción y Burnout en médicos y enfermeras del Hospital de Clínicas "Dr. Manuel Quintela". Ed. Psicolibros. Uruguay.
- ✓ Dejours, C. (1990). "Trabajo y desgaste mental. Una contribución a la psicopatología del trabajo". Ed. Hvmánitas. Argentina.
- ✓ Dejours, C. (2006). "La Banalización de la Injusticia Social". Ed. Topia. Argentina.
- ✓ En: GANDOLFI, Adriana - / Psicología de la salud : escenarios y prácticas". (2002) Ed. Psicolibros. Uruguay.
- ✓ Eroles, C.(2006). " Familia(s) estallido puente y diversidad: una mirada interdisciplinaria de derechos humanos". Argentina
- ✓ Freidson En: Silveira Rondán, N. (2008). "Un modelo de triangulación cuali – cuantitativa. Estrés, satisfacción y Burnout en médicos y enfermeras del Hospital de Clínicas "Dr. Manuel Quintela". Ed. Psicolibros. Uruguay.
- ✓ Freudenberguer. En Tonon, G: Calidad de vida y desgaste profesional. Una mirada del síndrome de Burnout"(2003). ED. Espacio. Argentina.

- ✓ Friedman, G; Naville, P. (1963). "Tratado de sociología del trabajo". Tomo II. Ed. Fondo de Cultura Económica. México.
- ✓ García Espíndola, A."Dimensiones y principios en Trabajo Social: reflexiones desde la intervención profesional. En: temas de Trabajo Social. Debates, desafíos y perspectivas de la profesión en la complejidad contemporánea. UDELAR. Facultad de Ciencias Sociales. Dpto de Trabajo Social. (2004).
- ✓ GIACOMANTONE, Eduardo. (1997)."Estrés preoperatorio y riesgo quirúrgico : el impacto emocional de la cirugía. Ed. Piados.Argentina
- ✓ GIORGI, Víctor A."Discapacidad y calidad de vida : una perspectiva psicosocial"
- ✓ GIORGI, Víctor. "Las insalubridades de la salud : reflexionando acerca del trabajo en los CTI".En: Segundas Jornadas de Psicología Universitaria."( 1995). Uruguay
- ✓ Granda, E."Globalización de los riesgos en salud".En: Revista Facultad Nacional de salud Pública Vol. 24. Nº especial. Universidad de Antioquia.
- ✓ Harison. En Tonon, G: Calidad de vida y desgaste profesional. Una mirada del síndrome de Burnout"(2003). ED. Espacio. Argentina.
- ✓ Heller, A.(2002). "Sociología de la Vida Cotidiana".Ed. Península.España.
- ✓ lamamoto En: Bentura J:P; Sarachu, G. "¿Hacia dónde va el Servicio Social?. Anotaciones para una crítica de la formación profesional. En: Revista de Trabajo Social. Selecciones de Servicio Social. (1972: 70) . Año XV. Nº 23. Tercer cuatrimestre. Ed. Hvmanitas. Argentina.
- ✓ lamamoto En: Bentura J:P; Sarachu, G. "¿Hacia dónde va el Servicio Social?. Anotaciones para una crítica de la formación profesional. En: Revista de Trabajo Social. Selecciones de Servicio Social. (1972) . Año XV. Nº 23. Tercer cuatrimestre. Ed. Hvmanitas. Argentina.
- ✓ Kalima,R. Et al. (1988). "Los factores psicosociales en el trabajo y su relación con la Salud".Organización Mundial de la salud. Ginebra.

- ✓ Kalimo, R. Et all. (1988). "Los factores psicosociales en el trabajo y su
- ✓ Katz y Kahn en: Peiró JM.(1992). "Desencadenantes del estrés laboral". Ed. Eudema Psicología. España.
- ✓ Kosik, K.(1963). "Dialéctica de lo concreto" Ed. Grijalbo. México.
- ✓ LEEMANN, Leslie. "Burn out : desgaste profesional en trabajadores de la educación primaria". En: Jornadas Universitarias de Intercambio: Psicología en la educación: un campo epistémico en construcción." (2003) UDELAR-FP. Uruguay
- ✓ Mendoza, M.C (1986) "Una opción metodológica para los Trabajadores sociales". Ed. ATSMAC . Argentina.
- ✓ Montañó, C. (1998). "La naturaleza del servicio Social. Un ensayo sobre su génesis, su especificidad y su reproducción". Ed. Biblioteca Latinoamericana de Servicio Social. Sao Paulo.
- ✓ Neffa, J.C. (1997). "Riesgos del medio ambiente físico de trabajo: ¿perder la salud para ganarse la vida?. Ed. Asociación trabajo y sociedad. Argentina.
- ✓ Neffa, J:C. (1987). "¿Qué son las condiciones y medio ambiente de trabajo? Propuesta de una nueva perspectiva. Ed. Humanitas. Argentina.
- ✓ Netto En: Bentura J:P; Sarachu, G. "¿Hacia dónde va el Servicio Social?. Anotaciones para una crítica de la formación profesional. En: Revista de Trabajo Social. Selecciones de Servicio Social. (1972: 73) . Año XV. Nº 23. Tercer cuatrimestre. Ed. Hvmanitas. Argentina.
- ✓ Peiró JM.(1992). "desencadenantes del estrés laboral". Ed. Eudema Psicología. España.
- ✓ Peiró, J.M; Salvador, A. (1993). "Control del estrés laboral". Ed. Eudema. España. Pág. 37
- ✓ PEREDA MARTIN, Santiago. (1993)"Análisis y estudio del trabajo". Ed.Eudema. España
- ✓ Promoción de la Salud: una ontología". (1996). Organización Panamericana de la Salud. Pág. 384
- ✓ Rasso, J. En: Araújo,A.M. et all. (2008). "El impacto de las transformaciones del mundo del trabajo en la vida cotidiana de

la sociedad uruguaya actual. En lo social, la salud, lo jurídico y lo simbólico". Ed UdELAR. Uruguay.

- ✓ Ruiz Rojas, A. (1991). "Salud Pública y Trabajo Social". En: Revista de Ciencias Sociales. Nº 53. Universidad de Costa Rica.
- ✓ Salud individual y colectiva"(2007). Módulo 3. Material de uso interno. Facultad de Enfermería. UDELAR
- ✓ SANZ-GALLEN, Pere. (1995). "Manual de salud laboral". Ed. Springer-Veria. España
- ✓ Sarachu, G. (2003). "Cambios en el mundo del trabajo. Desafíos para la intervención profesional". En: Seminario taller. "Los debates actuales en trabajo Social y su impacto a nivel regional. UdELAR. Uruguay.
- ✓ Silveira Rondán, N. (2008). "Un modelo de triangulación cuali – cuantitativa. Estrés, satisfacción y Burnout en médicos y enfermeras del Hospital de Clínicas "Dr. Manuel Quintela". Primeros estudios exploratorios 2001 - 2003" Ed. Psicolibros. Uruguay.
- ✓ SILVEIRA RONDAN, Nahir . "Para qué investigamos, parafraseando a Pavlovsky : "¿qué hacemos con lo que sabemos?". En: VIII Jornadas de Psicología Universitaria: "A medio siglo de la Psicología en el Uruguay".(2006). UDELAR-FP. Uruguay.
- ✓ Sismondi En: Friedman, G; Naville, P. (1963). "Tratado de sociología del trabajo". Tomo II. Ed. Fondo de Cultura Económica. México.
- ✓ Tonon, G. (2001) "Calidad de vida y desgaste profesional. Una mirada del Síndrome de Burnout". Ed. Espacio. Argentina.
- ✓ Torres Parodi, T. En: Borgia, F. (1996). "Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo: el caso de los recaudadores de la I.M.M. "Carga psíquica o carga mental". Tesina de grado.
- ✓ Weizz, C. et all. "Impacto de la vida cotidiana de la precarización, flexibilidad y desregulación en el mundo del trabajo". En: Araújo,A.M. et all. (2008). "El impacto de las transformaciones del mundo del trabajo en la vida cotidiana de la sociedad uruguaya actual. En lo social, la salud, lo jurídico y lo simbólico". Ed UdELAR. Uruguay.

Araújo, A.M. et al. (2008). "El impacto de las transformaciones del mundo del trabajo en la vida cotidiana de la sociedad uruguaya actual. En lo social, la salud, lo jurídico y lo simbólico". Ed UdELAR. Uruguay.