



Universidad
Zaragoza

Trabajo de Fin de Grado

Trabajo social, burnout y ecología emocional

Autor/es

Alba María Baroja Matute

Directora

Marta Puebla

Codirector

José Antonio Guallar Claver

Facultad de Ciencias Sociales y del Trabajo
2019

ÍNDICE

| | | |
|---------|---|----|
| 1. | Agradecimientos | 4 |
| 2. | Resumen | 5 |
| 3. | Abstract | 5 |
| 4. | Palabras clave | 5 |
| 5. | Key words | 5 |
| 6. | Introducción | 6 |
| 7. | Marco teórico | 7 |
| 7.1. | Trabajo social | 8 |
| 7.2. | Salud | 9 |
| 7.3. | <i>Burnout</i> | 9 |
| 7.4. | El concepto de <i>self</i> | 11 |
| 7.5. | La psicología positiva/dinámica..... | 12 |
| 7.6. | La inteligencia emocional..... | 12 |
| 7.6.1. | Sobre el desarrollo de la inteligencia emocional | 13 |
| 7.7. | La ecología emocional | 16 |
| 8. | Hipótesis..... | 17 |
| 9. | Objetivos..... | 17 |
| 10. | Metodología | 17 |
| 10.1. | Diseño..... | 17 |
| 10.1.1. | Tipología de la investigación | 17 |
| 10.1.2. | Técnicas de obtención de información | 18 |
| 10.2. | Muestra | 19 |
| 10.2.1. | Población | 19 |
| 10.2.2. | Tipología de la muestra..... | 19 |
| 10.2.3. | Participantes | 19 |
| 10.3. | Procedimiento | 20 |
| 10.3.1. | Contenido de las herramientas..... | 21 |
| 11. | Resultados | 30 |
| 11.1. | Resultados de la tabla de contingencias de Jesús Montero, Sandra Romero y Cristina López | 30 |
| 11.2. | Resultados de la tabla de contingencias de Teresa Ruíz, Paula Gelpi y Cristina López | 33 |
| 12. | Discusión..... | 34 |
| 12.1. | <i>Burnout</i> | 34 |

| | | |
|---------|---|-----|
| 12.1.1. | Problemáticas | 36 |
| 12.2. | Trabajo introspectivo | 39 |
| 12.3. | Emociones | 40 |
| 12.3.1. | Inteligencia emocional..... | 40 |
| 12.3.2. | Comparativa entre los modelos de Goleman, Salovey y Mayer, y Seligman 40 | |
| 12.3.3. | La cuestión del desarrollo y mejora de la inteligencia emocional..... | 41 |
| 12.4. | Ecología emocional | 41 |
| 12.5. | Diferencias entre la ecología emocional y la inteligencia emocional | 43 |
| 12.6. | Deficiencia de educación emocional en el sistema educativo..... | 43 |
| 12.7. | Método que usa Paula..... | 45 |
| 12.8. | Cómo aconseja Paula actuar ante los 3 subtipos de quemado..... | 46 |
| 13. | Conclusiones | 46 |
| 14. | Anexos | 47 |
| 14.1. | Anexo 1. Tabla de contingencias de Jesús, Sandra y Cristina..... | 47 |
| 14.2. | Anexo 2. Tabla de contingencias de Paula Gelpi, Teresa Ruíz y Cristina Romero 50 | |
| 14.3. | Anexo 3. Cronograma | 53 |
| 14.4. | Anexo 4. Entrevistas | 54 |
| 14.4.1. | Anexo 4.1. Entrevista a Jesús Montero Marín | 54 |
| 14.4.2. | Anexo 4.2. Entrevista a Sandra | 62 |
| 14.4.3. | Anexo 4.3. Entrevista a Teresa Ruiz | 72 |
| 14.4.4. | Anexo 4.3. Entrevista a Cristina López Pastor..... | 79 |
| 14.4.5. | Anexo 4.5. Entrevista a Paula Gelpi | 90 |
| 15. | Bibliografía | 103 |

1. Agradecimientos

En primer lugar, quiero darle las gracias a José Antonio Guallar, quien ha sido mi director desde el inicio de este trabajo hasta el fin de su contrato en una universidad y que ha hecho todo lo posible para que aprenda y obtenga buenos resultados.

En segundo lugar, quiero agradecer a Marta Puebla haber asumido el lugar que ha dejado José Antonio Guallar tutorizando mi Trabajo de Fin de Grado.

A continuación, quiero agradecer a cada una de las personas entrevistadas el valioso tiempo que me han regalado, además de la importante información que me han aportado. Entre ellas, quiero destacar a las muy capacitadas profesionales Paula Gelpi y Teresa Ruíz. A Paula Gelpi le agradezco su paciencia y una intensa y extendida tarde de cafés y profundas conversaciones sobre ecología emocional. A Teresa Ruiz le agradezco la gran calidez, la apertura y la sinceridad que me brindó durante la entrevista, de la que salí sobre una nube. A ambas quiero darles las gracias por el amoroso abrazo con el que me despidieron tras haber compartido con ellas un tiempo de gran calidad.

En penúltimo lugar, quiero darles las gracias a mi madre y a mi pareja. A mi madre, por haberse preocupado tanto -incluso demasiado- por que sacara adelante y a tiempo un trabajo de calidad; y a ambos, por haber estado presentes tanto en las alegrías como en las no tan alegrías que me ha supuesto hacer este trabajo.

Por último, y por ello no menos importante, quiero agradecerme a mí misma haber conseguido completar el trabajo y haber presentado como propuesta de TFG este trabajo, el cual me ha adentrado en el maravilloso mundo de la ecología emocional.

“Sólo hay una esperanza para contener la destrucción y la violencia;
recuperar nuestra sensibilidad para todo lo que está vivo”
(Jaume Soler & Mèrce Conangla, 2015, pág. 27)

2. Resumen

En este trabajo se muestra una investigación cualitativa en la que se presenta el *burnout* como problema y la ecología emocional como parte de la solución.

Las estudiantes de trabajo social y las ya profesionales necesitan de competencias emocionales robustas para lidiar con las complicaciones de la profesión y con las personas con los que va a trabajar, quienes se encuentran en situaciones desfavorables.

Las trabajadoras sociales se encuentran inmersas en un sistema que no le da la importancia debida a la educación emocional y que tampoco toma las medidas necesarias para solucionar su *burnout*. ¿Cómo pretendemos tener unos trabajadores sociales no quemados si no se les presta la atención que necesitan?

3. Abstract

In this university work it's shown a qualitative investigation in which the burnout syndrome is presented as the problem and the emotional ecology as part of the solution.

Social work students and social workers need emotional strong skills to deal with the complications of the profession and with their users, who are human beings in unfavourable situations.

Social workers are deep into a system where emotional education is not given the importance it deserves. This system either gives importance to the solution of their burnout syndrome. Why we pretend to have non burned social workers if they are not given the attention they deserve?

4. Palabras clave

Trabajo social, *burnout*, salud, ecología emocional, estudiantes.

5. Key words

Social work, burnout, health, emotional ecology, students.

6. Introducción

En este trabajo se ha investigado el síndrome de *burnout* en las trabajadoras sociales y sus causas más comunes para acabar planteando la ecología emocional como solución al problema del *burnout*. El foco de la investigación se ha puesto sobre la educación emocional y el conocimiento del síndrome habiendo dado luz a la hipótesis y a los objetivos las cinco personas entrevistadas, que han cuestionado estos dos puntos y aportado los datos necesarios para el cumplimiento de los objetivos y la comprobación de la validez de la hipótesis de investigación.

Los interrogantes que resolver a través de este trabajo son los siguientes:

- ¿Cuáles son las causas del *burnout*?
- ¿Existe concienciación sobre este problema?
- ¿Es la ecología emocional una herramienta efectiva para aminorar y/o eliminar el *burnout*?
- ¿Es suficiente la educación emocional que se proporciona desde el sistema educativo y las instituciones u organizaciones en las que trabajan las trabajadoras sociales?
- ¿Influye el ambiente en el estado emocional?

A lo largo de esta investigación, además de dar respuesta a estos interrogantes, se explican los conceptos y tratan los temas sobre trabajo social, salud, *burnout*, *self*, inteligencia emocional, psicología positiva y ecología emocional. También se pone en cuestión la calidad de la educación emocional en el sistema educativo y las instituciones u organizaciones de trabajo.

El síndrome de *burnout* es más serio de lo que puede parecer, siendo éste confundido muchas veces con la depresión. Podría decirse que el *burnout* es una depresión localizada en el ámbito laboral. La disciplina del trabajo social es una de las más sacudidas por este síndrome al estar las trabajadoras sociales en constante contacto con la emocionalidad y las necesidades de las personas usuarias.

Por esta razón, es muy importante tratar con seriedad el síndrome de *burnout* y seguir investigando sobre él para eliminarlo o, al menos, reducir sus síntomas, que tanto afectan negativamente tanto a las trabajadoras sociales que los padecen como a los usuarios con los que estas trabajan.

En el apartado de discusión se trata la importancia del *burnout*, se plantean sus causas, las herramientas con las que combatir el síndrome, se diferencia la inteligencia emocional de la ecología emocional, y se da respuesta a los interrogantes anteriores.

Este trabajo está escrito en femenino inclusivo en lugar de en masculino genérico porque la gran mayoría de las personas que se dedican al trabajo social son mujeres.

7. Marco teórico

“El Crecimiento Económico Moderno puede definirse como un crecimiento sostenido, acumulativo y constante de la renta por habitante [...]” (Moreno, 2019). El CEM nace con la introducción del capitalismo, que sucede entre 1700 y 1750 desde los inicios de la Edad Moderna, siendo la principal característica del capitalismo.

Moreno (2019) asegura que el capitalismo surgió para acabar con el feudalismo, con la escasez y con la servidumbre, pero que paradójicamente la servidumbre se ha transformado y sigue estando presente en los colonialismos, y entonces, para sobrevivir, las personas se ven obligadas a sumergirse en el sistema capitalista en el que también están presentes las crisis por exceso (p. 6 y 14).

Antes de la Revolución Industrial la educación era nefasta (Moreno, 2019, p. 6). Las personas eran analfabetas y desconocían qué había en kilómetros a la redonda. Por ello y los avances logrados, podría decirse que el capitalismo ha mejorado la educación, pero deben formularse varias preguntas para saber si esta afirmación sería del todo cierta: ¿A qué se le llama “educación”? ¿para qué se educa?

En el documental “La educación prohibida” se explica cuál es el origen del sistema educativo actual. A este lo sitúa a finales del siglo XVIII y principios del siglo XIX en Prusia. Según la misma fuente, el propósito de este modelo era mantener el régimen absolutista evitando el conflicto con el pueblo. La escuela prusiana está basada, pues, en la división de clases y era heredera del modelo espartano, sustentado en la autoridad, la disciplina y la obediencia (Vautista, 2012).

A este mismo documental, el profesor Rafael González Heck aporta lo siguiente: “¿Qué buscaban estos déspotas ilustrados? Un pueblo dócil, obediente, y que se prepararan para las guerras de esa época [...] No formaban ciudadanos, formaban obedientes súbditos de estos estados” (Vautista, 2012).

Este modelo se expandió internacionalmente. Muchos países quisieron imitarlo ondeando la bandera de la igualdad mientras mantenían la esencia del despotismo y la división de clases. En la Atenas de la Grecia clásica la educación era totalmente diferente. Ni si quiera existían escuelas y las academias eran espacios de reflexión y libre experimentación. La instrucción obligatoria estaba destinada a los esclavos (Vautista, 2012).

El mundo laboral no está mucho mejor pensado. A lo largo de la historia se han aprobado documentos legales como la Declaración Universal de los Derechos Humanos (NACIONES UNIDAS, 1948), promulgada por la Asamblea de las Naciones Unidas en París en 1948, o El Estatuto de los Trabajadores, Real Decreto Legislativo 2/2015, de 23 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores (Ley nº 255, 2015) -el actualmente vigente-, pero el avance histórico y legislativo ha sido insuficiente y no se vela lo necesario por el bienestar de los trabajadores, quedando relegada a un último plano la salud mental de los mismos.

En el año 2019, el Tribunal Constitucional ha hecho muy evidente la visión que se tiene de las personas en este sistema llamado capitalismo. Prevalece el capital monetario a las personas:

“El despido objetivo de un trabajador que falte el 20% o más de días laborales al trabajo de forma justificada durante dos meses es legal. El Tribunal Constitucional (TC) ha concluido, entre otras cosas, que el límite al derecho al trabajo se justifica [textualmente] por la libertad de empresa y la defensa de la productividad” (El País, 2019).

Christina Maslach (1986), muestra en su libro *“Burnout, the cost of caring”*, que las trabajadoras de los cuidados, quienes sufren más riesgo de padecer *burnout*, están desamparadas por la institución en la que se encuentran porque no se establecen medidas preventivas emocionales al síndrome y se les exige mucha carga de trabajo.

El contexto social no es el mejor para evitar el síndrome de *burnout*. En el documental *“La educación prohibida”* se narra textualmente lo siguiente: *“La presión social, las extensas jornadas laborales, la necesidad de no sentirnos excluidos, nos obliga día a día a tomar decisiones sin preguntarnos realmente si son lógicas o coherentes para nosotros sin pensar cómo nos sentimos”* (Juan Vautista, 2012).

“Estamos invadidos por máquinas. Apretamos un botón y tenemos un mundo a nuestro alcance. Pero seguimos más tristes y solos que nunca y no se calma la sed de nuestro corazón. Procuremos que no se oxide como hierro sin destino. Procuremos que no le endurezca el trabajo o el egoísmo, la soledad o el odio. Procuremos que siga latiendo siempre al lado de otro corazón” (Jaume Soler & M. Merce Conangla, 2015, pág. 38).

7.1. Trabajo social

Antes de continuar, es preferible definir lo que es el trabajo social. Según El Comité Ejecutivo de la Federación de Trabajadores Sociales y la Junta Internacional de Escuelas de Trabajo Social, que se consensuó en julio de 2014 en Melbourne, y que finalmente se adoptó en el año 2000. Literalmente, la definición es la siguiente:

“El trabajo social es una profesión basada en la práctica y una disciplina académica que promueve el cambio y el desarrollo social, la cohesión social, y el fortalecimiento y la liberación de las personas. Los principios de la justicia social, los derechos humanos, la responsabilidad colectiva y el respeto a la diversidad son fundamentales para el trabajo social. Respaldada por las teorías del trabajo social, las ciencias sociales, las humanidades y los conocimientos indígenas, el trabajo social involucra a las personas y las estructuras para hacer frente a desafíos de la vida y aumentar el bienestar” (Comité Ejecutivo de la Federación Internacional

de Trabajadores Sociales, y Junta de la Asociación Internacional de Escuelas de Trabajo Social, s.f.).

La normativa reguladora por la que se rige el Colegio Profesional de Trabajo Social de Aragón es la siguiente:

- Ley 2/1974, de 13 de febrero, sobre Colegios Profesionales
- Ley 2/1998, de 12 de marzo, de Colegios Profesionales
- Real Decreto 174/2001, de 23 de febrero, por el que se aprueban los Estatutos Generales de los Colegios Oficiales de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales (Gobierno de Aragón, s.f.)

7.2 Salud

Es necesario definir qué es la salud, puesto que la ecología emocional influye potenciando un buen estado de salud mental y social (factores indispensables para un buen estado de salud). Es común pensar que, para estar sanos, basta con no tener enfermedades, pero tal y como corrige la propia OMS, hallarse en un buen entorno social y tener a su vez un buen estado mental es esencial para estar completamente sanos. La propia Organización Mundial de la Salud define la salud como “el completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades” (Organización Mundial de la Salud, s.f.).

Desde la práctica del trabajo social es complicado mantener un buen estado de salud en todos sus aspectos (físico, mental y social) porque este trabajo, así como comentó Jesús Montero Marín en una entrevista que sirve de herramienta propia para este TFG, éste es uno de los trabajos en los que sus trabajadoras, más comúnmente y en mayor cantidad de personal, presentan el síndrome de *burnout*.

7.3 Burnout

Cristina Maslach, en su libro “The cost of caring”, define el *burnout* de esta manera:

“Burnout is a syndrome of emotional exhaustion, depersonalization, and reduced personal accomplishment that occur among individuals who do dealing extensively with other human beings, particularly when they are troubled or having problems. Thus, it can be considered done type of job stress. Although it has some of the same deleterious effects as other stress responses, what is unique about burnout is that the stress arises from the social interaction between helper and recipient”. (Maslach, 1986, pág. 3)

Según indica Jesús Montero Marín (2012) en su tesis doctoral, el *burnout* es un síndrome importante de este siglo y sociedad occidental, puesto que, dado el paradigma económico actual, la cómoda adaptación de los trabajadores se hace mucho más complicada. Según el mismo, esto se ve reflejado

en que sobre un 30% de los empleados de la UE podrían tener altos niveles de estrés en el trabajo, y en que un 12% de los trabajadores de Europa podrían padecer el síndrome de *burnout*.

En la edición del CIE de 1990, el *burnout* sólo aparece en “problemas relacionados con dificultad en el control de la vida”, aunque según una noticia del periódico El País, el *burnout* aparecerá en la próxima clasificación internacional de enfermedades (CIE -11) de la OMS para el año 2022. El mismo periódico incluye en la publicación que “los expertos estiman que el *burnout* afecta al 10% de los trabajadores y, en sus formas más graves, entre el 2% y el 5%” (Mouzo Quintáns, 2018).

Las trabajadoras sociales no son las únicas personas que sufren *burnout*. Aunque pueda parecer extraño, las estudiantes universitarias también pueden padecerlo: “el *burnout*, ha sido observado en todo tipo de ocupaciones, aunque tiende a ser más prevalente en profesiones asistenciales o de servicios. También se han descrito elevados niveles de estrés y *burnout* en estudiantes universitarios” (Montero, J., 2012).

Volviendo a Maslach (1986), ella habla de tres aspectos de *burnout*. Se refiere a ellos, por orden, como *emotional exhaustion* o cansancio emocional; *despersonalization* o despersonalización; y *reduced personal accomplishment* o pocas expectativas propias. Las personas afectadas por el primer aspecto, *despersonalization*, no se ven capaces de dar de sí mismos a los demás. Esto los lleva a querer reducir su contacto con sus compañeros de trabajo hasta el mínimo posible. De esta manera se convierten en meros burócratas. Los afectados por el segundo aspecto (*despersonalization*) tienen una opinión pobre de los demás y esperan lo peor de ellos. Actuando de esta manera, la trabajadora social ignora las demandas de las personas usuarias. Por último, las afectadas por el segundo aspecto (*reduced personal accomplishment*) creen que van a fallar en su trabajo.

Maslach (1986) otorga gran importancia al equilibrio, y por ello se explica aquí lo que ella llama *detached concern* o preocupación objetiva, cuya finalidad es ser competentes sin poner en riesgo la salud. Según la autora, esta sería la combinación ideal entre la objetividad y la compasión. No hay ni mucha ni poca involucración. La involucración se encuentra en la justa medida y de esta manera, la profesional consigue manejar las emociones contaminantes -así como se diría desde la ecología emocional- sin verse afectada o agobiada por ellas. Para Maslach es importante tanto la cercanía con la persona usuaria como mantener la distancia. Por un lado, afirma que es buena la cercanía porque aleja la posibilidad de ver al usuario como un dato estadístico y permite que este sea visto como el ser humano sensible que es. Por otro lado, también le concede importancia a mantener las distancias porque esto permite ver los casos desde una perspectiva objetiva.

Procurar mantener el equilibrio del que Christina Maslach habla no es el único factor que hay que tener en cuenta para evitar el *burnout*, sino que la institución u organización en la que se trabaja también juega un papel muy importante.

Maslach dedica un capítulo entero –“*The job setting as a source of burnout*”- a la institución como factor causante de *burnout*. En él asegura que el contexto o institución es muy influyente y que éste afecta a la relación entre la trabajadora y el usuario, entre las compañeras, y entre el personal y la organización. Lo más común es encontrarse sobrecargada de trabajo, sobre todo en servicios sociales, donde hay muy pocas trabajadoras para muchos usuarios y mucha demanda (porque hay necesidad).

En este caso, según Maslach (1986), cuando la trabajadora se encuentra sobrecargada, disminuye su relación con el usuario y trata de acabar lo antes posible, con prisa, y de forma impersonal. Esto puede ser muy problemático, porque una buena atención en servicios sociales es indispensable para el buen desarrollo del caso o de la propia vida de la persona usuaria, que, en ese momento, depende de la competente (o no tan competente) labor de la profesional.

Una de las características que más destacan de las instituciones de servicios sociales son sus inamovibles normas, y esto, como enseña Maslach, es también un factor de riesgo: “burnout is also affected by institutional rules that structure the nature of the contact between helper and recipient. These rules can introduce new sources of emotional stress or fuel that are already present” (Maslach, 1986, p.49).

7.4 El concepto de *self*

Volviendo a la psique de la persona, el concepto de *self* lo abordó Freud y ahora lo hacen los psicólogos humanistas/positivos.

El concepto de *self* evoca a explicar el comportamiento a través de un amplio espectro de situaciones. El logro de un autoconcepto positivo se ha convertido en un objetivo deseable en la personalidad, en el desarrollo de los niños, en tratamientos clínicos y en la educación (Herbert W. Marsh & Richard Shavelson, 1985). El logro o desarrollo de un autoconcepto positivo resulta muy beneficioso para la salud mental siendo el autoconcepto la base de los pensamientos y las emociones más beneficiosas para la propia persona y para las que la rodean.

Respecto a Freud, éste ha sido muy pesimista en cuanto a la promoción de vidas psicológicamente saludables:

“Repetidamente he oído expresar a mis enfermos, cuando les prometía ayuda o alivio por medio de la cura catártica, la objeción siguiente:

-Usted mismo me ha dicho que mi padecimiento depende probablemente de mi destino y circunstancias personales. ¿Cómo, no pudiendo usted cambiar nada de ello, va a curarme?

A esta objeción he podido contestar:

-No dudo que para el Destino sería más fácil que para mí curarla, pero ya se convencerá usted de que adelantamos mucho si conseguimos transformar su miseria histórica en un infortunio corriente.” (Freud, 1895 p. 168).

7.5 La psicología positiva/dinámica

Según la Universidad Clínica de Navarra, la psicología dinámica es “la rama de la psicología que estudia las fuerzas que se ejercen sobre el individuo y sus consecuencias en la organización de la personalidad” (Clínica Universidad de Navarra, s.f.).

La salud mental no es solo la ausencia de trastornos. Escocia hizo una definición muy acertada de la salud mental siguiendo la línea de la psicología positiva:

“La resiliencia mental y espiritual que nos permite disfrutar de la vida y sobrevivir al dolor, la decepción y la tristeza. Es un sentimiento positivo de bienestar y una creencia subyacente en uno mismo y en la propia dignidad y de los demás” (Scottish Executive, 2005).

La psicología positiva fue definida por Seligman (1999) como el estudio de las vivencias positivas, las distinciones personales positivas, las instituciones facilitadoras de su desarrollo y los programas que mejoran la vida de las personas previniendo al mismo tiempo las patologías mentales. La psicología positiva, además de lo ya comentado, tiene en cuenta el bienestar de los demás y no sólo el de uno mismo. El bienestar propio depende del bienestar de los demás, y el bienestar de los demás depende del propio. Todo influye y al mismo tiempo, se influye en todo. El *self* no es exclusivamente mi *self*. En esto va a estar de acuerdo la ecología emocional, que compara las emociones con la naturaleza, en la que todo está conectado.

Volviendo a la cita de Freud y mencionando a otro autor, en este caso, un psicólogo humanista o positivo, Rogers, éste último, sobre el cambio en una persona, afirma que el cambio puede producirse y que eso sucede cuando se es capaz de aceptarse tal y como se es (Carl Rogers, 1961). Para Rogers, el cambio es posible, y este es consecuencia de la autoaceptación.

7.6 La inteligencia emocional

En el libro “inteligencia emocional en el trabajo”, Goleman y Cherniss citan lo que Salovey y Mayer escribieron en 1990 en su artículo “Inteligencia emocional”, definiendo la inteligencia emocional de esta manera: “La capacidad para observar los propios sentimientos y emociones y los de los demás, para discriminar entre ellos, y utilizar esa información para guiar el pensamiento y las acciones” (p. 52).

Goleman y Cherniss (2005) hacen una definición más general de la inteligencia emocional en el mismo libro: “Las aptitudes para reconocer y regular las emociones en nosotros mismos y en los demás (...) sugiere cuatro grandes campos de la IE: conciencia de uno mismo, autogestión, conciencia social y gestión de las relaciones” (p. 52). Estos grandes campos serían, como se aclara en el libro más adelante, las competencias que constituyen la inteligencia emocional. También añaden los mismos que la frecuencia con la que estas se usen determinará la forma de relación con uno mismo, con su vida, con su trabajo, y con las demás personas.

Mayer y Salovey, los desarrolladores de la teoría de la inteligencia emocional (1997, citado en Goleman y Cherniss, 2005, p.52), en su modelo actual de inteligencia emocional, exponen cuatro niveles de aptitudes:

- Primer nivel: percepción, valoración y expresión de emociones. Las aptitudes que incluye este nivel son la identificación y distinción de las diferentes emociones propias y ajenas, y su expresión.
- Segundo nivel: el uso de las emociones con el fin de hacer el pensamiento más fácil y prioritario. Esto ayuda a potenciar el pensamiento lateral y mejorar la capacidad de resolución de problemas.
- Tercer nivel: identificación, distinción y comprensión de las mezclas complejas de emociones. También incluye la creación de reglas (ejemplo: el resentimiento puede degenerar en odio).
- Cuarto nivel: el último nivel alude al control de las emociones. Es el nivel más complejo y el más complicado de alcanzar.

7.6.1. Sobre el desarrollo de la inteligencia emocional

Goleman y Cherniss, respaldándose en varias investigaciones y autores en los campos de la psicoterapia con Hubble, Duncan y Miller; de la autoayuda con Kanfer y Goldstein; de la terapia de conducta cognitiva de Barlow; y en la educación con Pascarella y Terenzini, y Winterm McClelland y Stewart, afirman que es posible mejorar nuestra inteligencia emocional. Tomando los mismos dos autores como referencia varios estudios longitudinales de la Weatherhead School of Management de la Case Western, añaden que cambiar las competencias lleva entre dos y cinco años (Goleman & Cherniss, 2005).

7.6.1.1. Estudio de la universidad Ramón Llull

Se ha hecho un estudio en la Universidad Ramón Llull de Barcelona en relación con la importancia de la inteligencia emocional sobre la educación de las futuras profesionales de la acción social. Dadas las problemáticas sociales a las que las trabajadoras sociales se van a enfrentar dentro de una sociedad cambiante: a la ausencia de recursos, a la complejidad de las relaciones intra e interpersonales y a otras cuestiones como la burocracia u otros problemas del sistema de servicios sociales, las trabajadoras sociales deben tener una gran capacidad reflexiva y de autoconocimiento y autogestión emocional. Las futuras profesionales han de tener vocación y estar capacitadas emocionalmente para prevenir el *burnout* y establecer una buena relación profesional-usuario. Las autoras del artículo, además de en la gestión emocional, el autoconocimiento y la vocación, también hacen hincapié en la necesidad de que las futuras trabajadoras sociales reflexionen. Hacen un planteamiento reflexivo-creador que comprenda la complejidad de una realidad multifactorial en contraposición a un planteamiento clásico y tecnocrático con una mirada lineal, simple y fragmentada de la realidad (Navarro-Segura, Riberas, & Rosa, 2015).

La formación que se ha impartido en esta universidad se ha hecho utilizando el coaching como una herramienta estratégica a sus estudiantes universitarias. El objeto del estudio ha sido verificar si la formación que se le ha dado a las estudiantes es necesaria en relación con las competencias que tienen que desarrollar como futuras trabajadoras sociales. Según las autoras del artículo, este es un buen método para reducir al mínimo los riesgos emocionales y para prepararse para afrontarlos. También defienden que este aprendizaje no sólo les va a servir para hacer un mejor desempeño de su trabajo o para sacar el máximo potencial del usuario, sino para mejorar las relaciones personales del estudiante y su propia autoestima (Navarro-Segura, Riberas, & Rosa, 2015).

Según La Escuela Europea de Coaching, “el coaching es el arte de hacer preguntas para ayudar a otras personas, a través del aprendizaje, en la exploración y el descubrimiento de nuevas creencias que tienen como resultado el logro de sus objetivos” (Escuela Europea de Coaching, s.f.). Según aparece en su página web, está basado en el respeto al otro y a su espacio para permitirle ser tal cual es, así como “un entrenamiento en habilidades de comunicación y liderazgo que fomentan el autoconocimiento y el contacto de la persona con su entorno”.

En primer lugar, para formar a trabajadoras sociales reflexivas, las autoras del artículo reconocen la importancia de buscar nuevos recursos para la intervención, como, por ejemplo, la participación o el empoderamiento, además de repensar la ética de la intervención tomando como piedra angular a la profesional. En segundo lugar, ha de pensarse en los conocimientos que se pondrán en práctica en el trabajo, fijándose de forma holística en la futura profesional (Navarro-Segura, Riberas, & Rosa, 2015). En tercer lugar, la propuesta reflexiva y creadora también se tiene en cuenta, y las dimensiones globales de la realidad, además de las de la estudiante. Y, por último, pero no menos importante, las autoras también aseguran que es muy importante la interacción entre la futura profesional con el entorno.

Las autoras del artículo (Navarro-Segura, Riberas, & Rosa, 2015) han elaborado una tabla, que también se incluye en este trabajo. La tabla número 1 compara a la profesional que sólo actúa con la profesional que también reflexiona. La intención de las personas que imparten esta formación es que las alumnas lleguen a actuar como profesionales reflexivas, perfil situado a la derecha de la tabla, el más competente para el desempeño de las labores del trabajo social:

Tabla 1

Comparativa entre el profesional actuador y el profesional reflexivo.

| Profesional actuador | Profesional reflexivo |
|---|---|
| Lógica mecanicista | Lógica sistémica |
| Estructura tecnocrática y jerárquica | Estructura reflexiva y en red |
| Actuación finalista, resolutive | Actuación dinamizadora, creativa |
| Aplicación mecánica de fórmulas prefijadas | La investigación como forma de crear conocimiento |
| Actividad reproductiva | Actividad creadora |
| Trabajo solitario, “de corta mirada” | Trabajo cooperativo, “de mirada amplia” |
| Trabajo organizado a partir de la lógica de los servicios | Trabajo organizado a partir de la lógica de la persona atendida |
| Multidisciplinariedad | Interdisciplinariedad, transdisciplinariedad |

Fuente de la tabla: Riberas et al., 2013; 32

En la tabla número uno se muestra que las profesionales reflexivas tienen una mirada más transversal de la materia con la que trabajan y tienen en cuenta más aspectos a la hora de actuar. Esto les hace ser más creativas. Sumado a esto un funcionamiento cooperativo y no en solitario, el trabajo es mucho más organizado y dinámico, pudiéndose trabajar entonces de una forma más activa, integral y creativa.

Al finalizar la formación se evaluó la autopercepción de las competencias de las estudiantes y aquellos aspectos que mejor valoraron las alumnas de sí mismas fueron la escucha activa, el trabajo participativo, la asertividad, la consciencia y la sensibilidad respecto al compromiso moral propio de la profesión, y el sentido crítico (Navarro-Segura, Riberas, & Rosa, 2015).

7.7. La ecología emocional

Jaume Soler y M. Mercè Conangla (2015) definen en su libro “Ecología emocional, el arte de transformar positivamente las emociones” la ecología emocional como “el arte de gestionar nuestras emociones de tal forma que la energía que estas generan sea dirigida a nuestro crecimiento personal, a la mejora de nuestras relaciones interpersonales y a la construcción de un mundo más armónico y solidario” (p. 28).

Las emociones son procesos que se dan cuando nuestra psique percibe un cambio importante para nosotros. Por ello las emociones pueden definirse como un proceso adaptativo. Sus principales funciones son, pues, evolucionar, desarrollarnos y organizar nuestra actividad con el entorno (Psicocode, 2018).

La ciencia de la ecología estudia la relación entre los seres vivos y el medio en el que viven. Más particularmente estudia la influencia del medio en la vida de las diferentes especies y viceversa (Costas, 2019).

Los creadores del concepto de ecología emocional, Jaume Soler y Mercè Conangla, en su libro “Ecología emocional para el nuevo milenio” (2014), cuentan por qué relacionaron las emociones con la ecología:

“... Nos dimos cuenta de que la gestión del medio ambiente tenía mucho en común con la gestión emocional y que conceptos como contaminación emocional, lluvia ácida, calentamiento global, espacios protegidos, reservas naturales, especies en peligro de extinción, fugas de energía, tala indiscriminada o desertización tenían su equivalente en el mundo de las emociones” (p. 19).

Según sus creadores, la ecología emocional es importante porque “sólo cuando nosotros mejoramos, mejora el mundo y sólo siendo personas más equilibradas podemos construir un mundo más equilibrado y en paz” (p. 19).

Las influencias de las que se sirvieron Jaume Soler y Mercè Conangla para desarrollar la ecología emocional fueron los autores Erich Fromm, Abraham Maslow, Viktor Frankl, Peter Salovey, Edgar Morin y Edward O. Wilson. También se nutrieron de la Programación NeuroLingüística, la filosofía, la psicología, la poesía, la literatura, las tradiciones religiosas, la espiritualidad, la sabiduría popular, y la ecología medioambiental.

8 Hipótesis

La hipótesis de esta investigación es que las trabajadoras sociales sufren *burnout* porque no han recibido ni reciben la suficiente educación emocional para gestionar sus propias emociones.

9 Objetivos

El objetivo general de esta investigación es evaluar cualitativamente la calidad de la educación emocional que se les proporciona a las futuras y presentes trabajadoras sociales desde la base de su educación hasta el final de su carrera para afrontar el *burnout*.

Los objetivos específicos de este trabajo son los siguientes:

- Cuestionar el funcionamiento del sistema educativo.
- Conocer la influencia del ambiente en las trabajadoras sociales.
- Conocer los beneficios que la puesta en práctica de la ecología emocional tiene sobre el bienestar de las futuras y presentes profesionales del trabajo social.

10 Metodología

10.1. Diseño

10.1.1. Tipología de la investigación

- Cualitativa: Es una investigación cualitativa porque las herramientas utilizadas para su realización han sido cinco entrevistas a diferentes y variados profesionales tanto del trabajo social como del *burnout* y de la ecología emocional.
- Básica: La finalidad de esta investigación es conocer la situación emocional de las trabajadoras sociales en general y comprobar si la ecología emocional es una buena solución al síndrome de *burnout* que presentan estas profesionales a través de cinco entrevistas como herramientas cualitativas.
- Explicativa: Se pretende probar la hipótesis de que la ecología emocional es una buena herramienta de prevención y solución del *burnout* que sufren las trabajadoras sociales.

- Seccional: La investigación está centrada en una problemática actual y las entrevistas se han realizado a lo largo del año 2019.
- Macrosociológica: La investigación es de una amplitud macrosociológica porque a pesar de centrarse en profesionales de Zaragoza y Barcelona, la problemática del *burnout* en las trabajadoras sociales es global, y la ecología emocional es aplicable a un nivel macro.
- Mixta: Es mixta porque reúnen datos secundarios obtenidos de estudios ya realizados y por entrevistas de fuente primaria.
- De laboratorio: Investigación de laboratorio por haber tomado como referencia las entrevistas de las experiencias de los propios profesionales.
- Preexperimental: No ha habido manipulación de las variables.

10.1.2. Técnicas de obtención de información

La entrevista es una técnica con la que se efectúa un acto de comunicación gracias al cual uno de los interlocutores consigue información del otro. En esta conversación intervienen dos o más personas en un lugar determinado para tratar un asunto. Técnicamente, la entrevista es un método de investigación científica que utiliza la comunicación verbal para recoger información con una determinada finalidad (Grawitz, 1984).

Las entrevistas realizadas son semiestructuradas. En este tipo de entrevistas, el entrevistador/a dispone de un guion previamente preparado por el mismo que recoge los temas a tratar a lo largo de la entrevista sin estar prefijado el orden ni el modo de formular las preguntas (Corbetta, 2007).

Las entrevistas de esta investigación son semiestructuradas y han sido realizadas libremente alterando el orden de las preguntas en función del curso de la entrevista y añadiendo nuevas en el caso de haberse considerado conveniente.

Además de haberse recogido información de fuentes primarias, también se ha hecho de fuentes secundarias, en su mayoría de los siguientes autores y libros:

- Cristina Maslach, "Burnout, the cost of caring".
- Goleman y Cherniss, "Inteligencia emocional en el trabajo".
- Jaume Soler y Mercè Conangla, "Ecología emocional, el arte de transformar positivamente las emociones".
- Jaume Soler y Mercè Conangla, "Ecología emocional para el nuevo milenio".

El resto de información utilizada de fuentes secundarias ha sido obtenida de artículos académicos y páginas web especializadas en la materia.

10.2. Muestra

10.2.1. Población

La población escogida para esta investigación son las trabajadoras sociales a nivel macrosociológico, porque como ya se ha explicado en el apartado de diseño, la problemática tratada o síndrome de *burnout* y la solución propuesta o ecología emocional al problema son aplicables a todas las trabajadoras sociales. Además, la muestra escogida ha sido elegida cuidadosamente para que las respuestas puedan ser representativas.

10.2.2. Tipología de la muestra

La metodología cualitativa es el estudio de las personas desde sus propias palabras y experiencias en un escenario sociocultural (Universidad de Jaén).

Ujaen, citando a Taylor y Bogdan, narra que el objetivo de una investigación cualitativa es utilizar una metodología de investigación que ayude a entender la complejidad de la experiencia personal desde la propia visión de quienes la han vivido (Como se cita en Universidad de Jaén).

La muestra de esta investigación es cualitativa porque la herramienta utilizada para recoger la información de primeras fuentes es la entrevista, a través de la cual se logra recoger la mayor información experiencial posible para el posterior análisis y crítica del problema.

La muestra no es probabilística al haberse usado una metodología cualitativa. En este caso la tipología es estratégica intencional, dado que las personas escogidas han sido elegidas estratégicamente en función de la hipótesis y objetivos de la investigación.

10.2.3. Participantes

Jesús Montero Marín fue la primera persona entrevistada. Es un doctor en psicología y metodólogo experto en *burnout* cuya tesis doctoral fue sobre *burnout*. Entrevistar a Jesús ha supuesto tener un enfoque del *burnout* más acertado y global que puede aplicarse a todas las profesionales. Ha aportado información de calidad sobre el síndrome y sobre la situación institucional y psicológica respecto al síndrome en cuestión.

Las dos trabajadoras sociales entrevistadas también han sido elegidas estratégicamente, dado que una de ellas es conocedora de la ecología emocional y asegura no tener *burnout*, y la segunda, no conocedora de la ecología emocional, dice creer padecerlo. Las trabajadoras sociales entrevistadas han sido Teresa Ruíz, trabajadora social sanitaria y escritora que pone en práctica la ecología emocional en el Centro de Salud Torre Ramona (Zaragoza); y Cristina López Pastor, trabajadora social de dependencia y menores, no conocedora de la ecología emocional que dice creer estar quemada. Ambas profesionales han aportado información sobre su estado emocional relacionado con las prácticas que realizan en busca de su conocimiento y manejo emocional y el conocimiento de las instituciones sobre el síndrome y el bienestar de sus trabajadoras.

Otra de las personas entrevistadas ha sido Sandra Romero Martín, doctorando, ya que está realizando su tesis sobre la situación psicosocial de los trabajadores sociales y las medidas que pueden usarse para sus cuidados y ha entrevistado a numerosas trabajadoras sociales que le han transmitido sus experiencias acerca del *burnout*.

La quinta profesional entrevistada ha sido Paula Gelpi, al ser una experta titulada en ecología emocional por el máster de Barcelona y trabajadora del Instituto de Ecología Emocional en temáticas educativas. Esta última entrevista ha proporcionado a la investigación la información sobre el estado del sistema educativo y la educación emocional en el mismo.

10.3. Procedimiento

La primera entrevista realizada fue a Teresa Ruíz el día 25 de enero de 2019 en su despacho del Centro de salud Torre Ramona de Zaragoza. La entrevista duró 50 minutos.

La segunda entrevista fue la de Jesús Montero Marín el día 4 de abril de 2019 en el bar Canterbury de Zaragoza. A esta entrevista también acudió José Antonio Guallar. La entrevista duró 34 minutos.

La tercera entrevista fue la de Paula Gelpi, el día 5 de junio de 2019. La entrevista se hizo en un bar de Zaragoza y duró 2 horas.

Sandra Romero Martín fue la cuarta persona entrevistada. La entrevista se realizó en un despacho de la Facultad de Educación de Zaragoza y duró 50 minutos.

La última persona entrevistada fue Cristina López Pastor el día 17 de julio de 2019 por skype. La entrevista duró una hora.

Todas las entrevistas fueron grabadas con un teléfono móvil para su posterior transcripción y cada una de las personas entrevistadas dio su permiso para que esto pudiese ser así.

Las entrevistas han sido utilizadas como herramientas para la obtención de resultados y el posterior análisis. Para la obtención de resultados se han realizado dos tablas de contingencias, y para la discusión se ha utilizado la información obtenida de estas y la obtenida durante toda la investigación y comparación de los datos, incluidos los libros leídos, la información recabada de otras fuentes y, de las entrevistas, las respuestas que no se han incluido en los resultados. El propósito de este procedimiento de análisis ha sido poder abordar lo mejor posible la complejidad del *burnout* en las trabajadoras sociales.

10.3.1. Contenido de las herramientas

No todas las entrevistas fueron iguales, ya que fue conveniente cambiar las pregunta en función del ámbito de trabajo y formación de cada profesional.

10.3.1.1. Preguntas a Teresa Ruíz

- ¿Qué es lo que haces aquí?
 - Justificación de la pregunta: saber en qué ámbito aplica la ecología emocional.
- ¿De qué te encargas en este centro?
 - Justificación de la pregunta: conocer la función de esta trabajadora social con los usuarios.
- Otra pregunta que me gustaría hacerte es cómo haces para tratar aquí con los usuarios.
 - Justificación de la pregunta: conocer su metodología de intervención.
- ¿Cómo son los encuentros con los pacientes?
 - Justificación de la pregunta: conocer en qué estado llegan los usuarios a la cita.
- ¿Dirías que la ecología emocional te ha ayudado a hacer una mejor intervención?
 - Justificación de la pregunta: ganas consciencia sobre la importancia de la ecología emocional en el desempeño de la profesión del trabajo social.
- ¿Dirías que es conocida vuestra labor dentro del mundo de los cuidados de los cuidadores a través de la ecología emocional?
 - Justificación de la pregunta: conocer aproximadamente el conocimiento que tienen las trabajadoras sociales de la ecología emocional.
- Los trabajadores del cuidado cuidan a los demás, pero ¿quiénes les cuidan a ellos?
 - Justificación de la pregunta: conocer la fuente propia de cuidados de los cuidadores.
- ¿Y en qué dirías que te ha afectado más y en qué ha cambiado más tu vida desde que empezaste en la ecología emocional?
 - Justificación de la pregunta: conocer qué es lo que más puede aportar a una persona conocer la ecología emocional y ponerla en práctica.
- En cuanto a la ecología emocional tiene que haber un trabajo personal muy intenso, ¿no?
 - Justificación de la pregunta: conocer los esfuerzos de la introspección.
- ¿Cuáles dirías que son los momentos más complicados que has vivido tanto contigo misma como con los usuarios a la hora de relacionarte con ellos?
 - Justificación de la pregunta: conocer la complejidad de tratar las emociones propias y las de los demás.

- ¿Cuáles dirías que son las claves para entablar una buena relación profesional-usuario?
 - Justificación de la pregunta: conocer información importante de primera mano sobre cómo relacionarse de la mejor forma posible con un usuario teniendo presente la ecología emocional.
- ¿Hay veces que te hayan surgido emociones contaminantes?
 - Justificación de la pregunta: ser consciente si al conocer y poner en práctica la ecología emocional desaparecen las emociones contaminantes.
- ¿Y qué has hecho cuanto te ha pasado?
 - Justificación de la pregunta: conocer una estrategia de afrontamiento ante las emociones contaminantes.
- ¿Dirías que las cuidadoras se cuidan bien a sí mismas?
 - Justificación de la pregunta: conocer si las cuidadoras se prestan a sí mismas los cuidados necesarios.
- ¿Y cómo describirías el síndrome del cuidador?
 - Justificación de la pregunta: conocer más acerca del síndrome del cuidador.
- ¿Cómo puedes cuidarte a ti mismo si no tienes tiempo para ti mismo?
 - Justificación de la pregunta: conocer cuál es la mejor forma que tiene un cuidador de portarse consigo mismo.
- ¿Las emociones negativas son realmente tan negativas?
 - Justificación de la pregunta: conocer la utilizad desde la perspectiva de una trabajadora social que practica la ecología emocional sobre las emociones “negativas”.
- ¿qué les dirías a los cuidadores únicos que no tienen tiempo para sí mismos?
 - Justificación de la pregunta: saber desde la perspectiva de una profesional que ha trabajado con personas cuidadoras, qué deberían saber todas las personas que se dedican a los cuidados (incluidas las trabajadoras y trabajadores de los cuidados con un salario).
- ¿Dirías que es común que los trabajadores sociales “se lleven el trabajo a casa”?
 - Justificación de la pregunta: saber desde la perspectiva de una trabajadora social, si las trabajadoras sociales saben/consiguen separar el trabajo de la vida privada.
- En esos momentos de rumiación, ¿qué es lo que te dices a ti misma?
 - Justificación de la pregunta: conocer la estrategia de una trabajadora social conocedora de la ecología emocional que la pone en práctica para evitar la rumiación.
- ¿Conocerse a uno mismo es un trabajo de por vida?

- Justificación de la pregunta: saber desde la perspectiva de una profesional si la práctica del autoconocimiento es tan duradera como la vida de la persona que lo busca.
- ¿Dirías que esa paz es progresiva?
 - Justificación de la pregunta: saber si la paz que podemos buscar a lo largo de nuestra vida puede crecer en nuestro interior.
- ¿Qué consejos me darías como futura trabajadora social?
 - Justificación de la pregunta: saber qué se ha de tener cuenta como trabajadora social para ser competente y no quemarse.

10.3.1.2. Preguntas a Jesús Montero Marín

- ¿Cómo definirías tú el *burnout*?
 - Justificación de la pregunta: conocer, desde la perspectiva de un profesional del *burnout*, una definición precisa y fiable.
- Ser demasiado objetivo y no implicarte en tu trabajo es peligroso para los usuarios, ¿no?
 - Justificación de la pregunta: escuchar la perspectiva de Jesús sobre la necesidad de buscar un punto de equilibrio, así como decía Maslach.
- ¿Cuáles son las causas más comunes de *burnout*?
 - Justificación de la pregunta: conocer desde la perspectiva de un profesional del tema cuáles son las causas más comunes del síndrome de *burnout*.
- ¿Y una persona con *burnout* suele reconocer pronto que lo tiene?
 - Justificación de la pregunta: saber si es fácil ser conscientes de tener el síndrome.
- ¿Las personas piden ayuda rápido o tardan en pedir ayuda?
 - Justificación de la pregunta: saber si las personas que saben que tienen el síndrome piden ayuda, tardan en hacerlo, o si no lo hacen.
- ¿Influye la autopercepción a la hora de desenvolverse teniendo *burnout*?
 - Justificación de la pregunta: conocer la importancia del autoconcepto en las personas con *burnout*.
- ¿Falta concienciación sobre el *burnout*?
 - Justificación de la pregunta: Saber desde una fuente fiable si es conocido este síndrome y sus consecuencias.
- ¿Cuáles dirías que son los síntomas y actitudes que más se dan en las personas que tienen *burnout*?

- Justificación de la pregunta: conocer desde una fuente fiable los síntomas y actitudes de las personas con el síndrome.
- ¿Es el trabajo social una de las disciplinas en las que más se sufre *burnout*?
 - Justificación de la pregunta: Conocer a partir de una fuente fiable la importancia de ser conscientes del *burnout* en el caso de los trabajadores sociales.
- ¿Dirías que el *burnout* se contagia entre los trabajadores?
 - Justificación de la pregunta: Conocer si el síndrome se puede propagar.
- ¿Cambia mucho la autopercepción de las personas que tienen *burnout*?
 - Justificación de la pregunta: Saber si el *burnout* influye en el autoconcepto de las personas que lo padecen.
- ¿Cómo lo nota la familia?
 - Justificación de la pregunta: Conocer cómo influye en la familia o en el entorno más cercano el *burnout* de una persona.
- ¿Sabes si ha habido grupos de debate sobre *burnout*?
 - Justificación de la pregunta: Conocer de la existencia de este tipo de grupos para asistir y recoger información.
- ¿Qué consejo me darías como futura trabajadora social?
 - Justificación de la pregunta: Saber cómo prevenirse de padecer este síndrome siendo trabajadora social.

10.3.1.3. Preguntas a Paula Gelpi

- ¿Crees que la ecología emocional puede servir para evitar o aminorar los efectos del *burnout*?
 - Justificación de la pregunta: Conocer los argumentos de una profesional en ecología emocional sobre la influencia de la ecología emocional sobre las personas con *burnout*.
- ¿Cómo definirías la ecología emocional?
 - Justificación de la pregunta: Conocer una definición profunda y acertada de la ecología emocional.
- El trabajador social cuida a la persona, pero ¿quién cuida al trabajador?
 - Justificación de la pregunta: Conocer desde la perspectiva de una profesional la explicación sobre los autocuidados de las cuidadoras.
- ¿Por qué decidiste estudiar ecología emocional?
 - Justificación de la pregunta: Conocer las causas que llevan a estudiar ecología emocional profundamente.

- ¿Cómo la aplicas a tú trabajo?
 - Justificación de la pregunta: Conocer posibles aplicaciones de la ecología emocional en la educación en emociones.
- ¿Cómo son esas actividades? ¿Qué es lo que hacéis?
 - Justificación de la pregunta: Saber cómo se desarrollan.
- ¿Cómo podemos conseguir estar a gusto con nosotros mismos?
 - Justificación de la pregunta: Conocer, grosso modo, desde la ecología emocional, cómo se puede conseguir la deseada estabilidad mental y el autoconcepto sano.
- Hablando de estudiantes. Un estudiante universitario que se encuentra frustrado, ¿qué podría hacer para sentirse mejor en la universidad?
 - Justificación de la pregunta: Conocer una opinión profesional de qué podría hacer un estudiante con *burnout* para liberarse de él.
- ¿Crees que en la universidad se educa en valores y en lo que es verdaderamente importante?
 - Justificación de la pregunta: Conocer la opinión de una profesional de la educación emocional sobre el sistema educativo.
- ¿Crees que estamos cerca de que mejore el sistema educativo?
 - Justificación de la pregunta: Conocer la opinión de una profesional de la ecología emocional sobre sistema educativo de vista al futuro.
- ¿Cuál sería la mejor forma de diseñar? ¿Tienes alguna propuesta de implementación de la ecología emocional en el sistema educativo?
 - Justificación de la pregunta: Conocer si la profesional posee algún proyecto de educación emocional en el ámbito educativo.
- ¿Piensas que se puede salir de una nube de emociones contaminantes? En ese caso, ¿cuál sería la mejor forma de hacerlo?
 - Justificación de la pregunta: Saber la mejor forma de salir, desde la ecología emocional, de un entramado de emociones contaminantes.
- Según Jesús Montero Marín, hay tres subtipos de *burnout*. Está el que se desimplica, el que se implica demasiado, y el que está tan frustrado que deja de lado lo que está haciendo. ¿Qué les dirías?
 - Justificación de la pregunta: Conocer cuál es la mejor forma de la que puede actuar cada subtipo de *burnout* para deshacerse de este.
- ¿Qué es lo peor que podría hacer un alumno o un trabajador social quemado con su frustración?

- Justificación de la pregunta: Saber por qué camino no ir y qué desaconsejar a las alumnas ya quemadas.
- ¿Cómo podríamos ayudarnos entre compañeros?
 - Justificación de la pregunta: Saber cuál es la mejor forma de apoyar a las compañeras o colegas para evitar el síndrome o reducirlo.
- ¿Qué le dirías a un estudiante de *burnout* que está muy quemado?
 - Justificación de la pregunta: Saber qué consejo dar a los estudiantes ya quemados.
- ¿Qué me dirías a mí como futura trabajadora social?
 - Justificación de la pregunta: Saber qué se puede hacer como trabajadora social para evitar el *burnout* asociado a la profesión.

10.3.1.4. Preguntas a Sandra Romero Martín

- ¿Cómo definirías tú el *burnout*?
 - Justificación de la pregunta: Conocer, desde la perspectiva de una investigadora en el tema, qué es el *burnout*.
- ¿Cuáles crees que son las causas más comunes de *burnout*?
 - Justificación de la pregunta: Conocer, desde la perspectiva de una investigadora en el tema, las causas más comunes de *burnout*.
- ¿Influye mucho el entorno laboral?
 - Justificación de la pregunta: Saber qué opina una investigadora que está haciendo entrevistas sobre *burnout* a diferentes trabajadoras sociales, sobre la influencia del *burnout* en el entorno laboral.
- ¿Se puede discriminar el peso del aspecto laboral y del personal?
 - Justificación de la pregunta: Saber, desde la perspectiva de la investigadora en el tema, si les resulta sencillo a las trabajadoras sociales separar lo profesional de lo personal.
- ¿Cuál es el perfil psicosocial más frecuente en los trabajadores sociales quemados?
 - Justificación de la pregunta: Conocer si existe algún perfil con más propensión a sufrir *burnout* y cuál es.
- ¿Cuáles son los síntomas que más presentan los trabajadores con los que estás trabajando?
 - Justificación de la pregunta: Conocer cuáles son los síntomas de *burnout* que más tienen las trabajadoras sociales.
- ¿Crees que los trabajadores sociales quemados pasan por diferentes fases?

- Justificación de la pregunta: Saber qué piensa la investigadora sobre los perfiles de *burnout*.
- ¿Dirías que los trabajadores sociales son conscientes de que están quemados?
 - Justificación de la pregunta: Saber qué piensa la investigadora sobre la consciencia y percepción de *burnout* en una misma.
- Se implican más las personas con vocación, ¿no?
 - Justificación de la pregunta: Saber desde la perspectiva de la investigadora si las profesionales con vocación se implican más en su trabajo.
- ¿Reconocen pronto que están quemados o se percatan y conciencian cuando ya están muy quemados?
 - Justificación de la pregunta: Saber cuándo se percatan las profesionales de que están quemados y si es en un momento apropiado o no.
- ¿Piden ayuda? ¿Crees que tanto a los profesionales como quizá a sus familiares?
 - Justificación de la pregunta: Saber, desde la perspectiva de la investigadora, si las profesionales con *burnout* piden ayuda y a quienes.
- ¿El entorno les influye mucho?
 - Justificación de la pregunta: Conocer, desde la perspectiva de la investigadora, si el entorno influye mucho a la persona con el síndrome.
- ¿Dirías que falta conciencia sobre el problema?
 - Justificación de la pregunta: Conocer, desde la perspectiva de la investigadora, si existe conciencia suficiente sobre el problema del *burnout*.
- ¿Crees que se transmite el *burnout* entre trabajadores sociales o compañeros?
 - Justificación de la pregunta: Conocer, desde la perspectiva de la investigadora, si el *burnout* es contagioso.
- ¿Cambia la autopercepción de las personas que están quemadas?
 - Justificación de la pregunta: Saber, desde la perspectiva de la investigadora, si cambia la autopercepción de las personas afectadas.
- ¿Consideras que hay apoyo interprofesional?
 - Justificación: Saber existe apoyo interprofesional entre trabajadora sociales y demás compañeras.
- ¿Qué es lo que más suelen o tienden a hacer cuando se sienten quemados? ¿Cuáles son las técnicas de autocuidado que más suelen adoptar?

- Justificación de la pregunta: Conocer las prácticas que suelen realizar las trabajadoras para evitar el *burnout*.
- ¿En qué consiste el protocolo de atención que estás elaborando?
 - Justificación de la pregunta: Saber qué está preparando Sandra para atender a las trabajadoras sociales que tienen *burnout*.
- ¿Crees que los trabajadores sociales con los que vas conociendo la ecología emocional?
 - Justificación de la pregunta: Saber si las trabajadoras sociales a las que entrevista son conocedoras de la ecología emocional.
- ¿Y conocen la inteligencia emocional o el mindfulness?
 - Justificación de la pregunta: Saber si las trabajadoras a las que entrevista la investigadora conocen la inteligencia emocional o el mindfulness.
- ¿Qué otro tipo de técnicas podrían servir para paliar los problemas?
 - Justificación de la pregunta: Saber qué más técnicas existen para paliar o reducir el *burnout*.
- ¿Crees que el conocimiento de la ecología emocional, mindfulness y todo esto y su puesta en práctica sería beneficioso para estos profesionales?
 - Justificación de la pregunta: Saber sobre la puesta en práctica de los mecanismos de educación emocional en los entornos profesionales.
- ¿Crees que haría falta una mayor educación emocional tanto desde el colegio, instituto, universidad, cursos en el entorno laboral...?
 - Justificación de la pregunta: Saber si Sandra piensa que hay que reorientar el modelo educativo hacia la educación emocional.
- Tu cómo investigadora y trabajadora social, qué consejo me darías como futura trabajadora social para enfrentarme a las complicaciones con las que me pueda encontrar.
 - Saber qué consejos tener en cuenta como trabajadora social.

10.3.1.5. Preguntas a Cristina López Pastor

- ¿Dónde trabajas?
 - Justificación de la pregunta: Saber en qué contexto trabaja.
- ¿Qué es lo que haces? ¿En qué programa estás?
 - Justificación de la pregunta: Saber cómo puede afectar su trabajo a su estado emocional y al desempeño de su trabajo.
- ¿Sabes qué es el *burnout*?

- Justificación de la pregunta: Saber si la profesional sabe qué es y hasta qué punto es conectora de su funcionamiento y consecuencias.
- ¿Has sentido alguna vez que el trabajo te agotaba emocionalmente?
 - Justificación de la pregunta: Saber si tiene síntomas de *burnout* o si piensa que lo puede tener.
- ¿Piensas que parte de la culpa de ese desgaste emocional lo tiene la institución?
 - Justificación de la pregunta: Saber cómo se encuentra la profesional respecto a la institución.
- ¿Te identificas con alguno de los subtipos de *burnout*?
 - Justificación de la pregunta: Saber si se identifica con alguno de los subtipos y con cuál.
- ¿Crees que el entorno personal y de trabajo influye en el bienestar personal del trabajador?
 - Justificación de la pregunta: Saber si la profesional siente que influye en el bienestar personal el entorno personal y de trabajo.
- ¿Y crees que es relevante cómo vives tú tu vida personal a la hora de afrontar estos problemas en el trabajo?
 - Justificación de la pregunta: Saber si la profesional piensa que es importante la forma de vivir con el afrontamiento de los problemas que puede generar el trabajo.
- ¿Tú crees que el ambiente en el trabajo entre compañeros, el conserje, portero... puede influir en tu bienestar emocional?
 - Justificación de la pregunta: Saber si el ambiente entre compañeras puede influir en el bienestar emocional de las trabajadoras sociales.
- ¿Crees que el *burnout* es contagioso entre compañeros?
 - Justificación de la pregunta: Saber si la profesional percibe que el *burnout* es contagioso en el entorno de trabajo.
- ¿Dirías que cambia la autopercepción de una misma cuando te encuentras quemada?
 - Justificación de la pregunta: Saber si la profesional considera que el autoconcepto puede cambiar dependiendo de la relación que se tenga con el trabajo.
- ¿Has notado cambiar tu autopercepción en el trabajo cuando te has sentido quemada?
 - Justificación de la pregunta: Saber si la profesional ha cambiado su autoconcepto influida por su trabajo.
- ¿Consideras que para cuidar de los demás tienes que cuidarte primero a ti misma?
 - Justificación de la pregunta: Saber qué piensa la profesional del autocuidado en un contexto de cuidados.

- ¿Dirías que te prestas los cuidados necesarios para que tu bienestar emocional influya positivamente tanto en ti como en tus usuarios?
 - Justificación de la pregunta: Saber si la profesional se presta los cuidados emocionales necesarios para influir positivamente en lo emocional sobre sus usuarios.

- ¿Qué actividades realizas?
 - Justificación de la pregunta: Saber qué actividades realiza la profesional para mejorar su estado emocional o mantenerse sana emocionalmente.

- ¿Notas alguna mejoría cuando realizas esas actividades?
 - Justificación de la pregunta: Saber si la profesional nota mejorías en su estado emocional al realizar las actividades anteriores.

11 Resultados

Las cinco entrevistas se han realizado a diferentes profesionales y por ello se presentan dos tablas de contingencias diferentes. De esta manera se profundiza mejor en el análisis cualitativo comparando con mayor profundidad. Las entrevistas se han hecho a un investigador experto en *burnout* y a una doctorando que investiga la misma temática. También se ha entrevistado a dos trabajadoras sociales, una de ellas conocedora de la ecología emocional, y otra no. Una de las últimas entrevistas se le realizó a Paula Gelpi, una especialista en lo que en este trabajo se considera una buena herramienta contra el *burnout* en las profesionales; la ecología emocional. Así pues, los resultados de esta investigación se han realizado a través de dos tablas comparativas diferentes: en una de ellas son comparadas las respuestas de Jesús con las de Sandra y alguna respuesta de la trabajadora social Cristina López. En la segunda tabla son comparadas las respuestas de Paula Gelpi con las de Teresa (conocedora de la ecología emocional) y las de Cristina.

11.1. Resultados de la tabla de contingencias de Jesús Montero, Sandra Romero y Cristina López

La primera pregunta realizada es cómo definirían ellos el *burnout*. Ambos coinciden en que el *burnout* es un estado de agotamiento emocional. Jesús enfatiza más la seriedad del asunto, recalando que el síndrome puede confundirse con estados depresivos. Sandra añade que surge cuando se superan todas las estrategias de afrontamiento.

La segunda pregunta realizada es sobre las causas del síndrome. Cada uno conoce las causas desde perspectivas diferentes debido a su contexto de trabajo. Sandra, por un lado, ha estado entrevistando a trabajadoras sociales y de ellas sabe que las causas que más mencionan son la saturación del trabajo, la presión, un excesivo trabajo administrativo, y la antigüedad laboral. Por otro lado, Jesús, que tiene en cuenta muchas más variables a la hora de realizar un estudio (estos, por si mismos, son más amplios), responde que las causas son múltiples y que el tema es muy complejo; que no sólo depende de la sobrecarga.

En cuanto a los síntomas y actitudes que presentan las personas con *burnout*, Sandra responde que predomina la saturación. Jesús diferencia los síntomas de cada subtipo de *burnout*. Él diferencia entre tres subtipos de *burnout*: el frenético, el sin desafíos, y el desgastado. El perfil frenético se siente exhausto y sobrecargado porque es un adicto al trabajo que no ve los resultados que espera y como respuesta a su frustración, continúa trabajando. El siguiente perfil que menciona es el perfil sin desafíos. Este se siente atrapado en la monotonía y siente indiferencia hacia su trabajo, está aburrido y nota una falta de desarrollo personal en el mismo. El tercer subtipo de *burnout* es el desgastado. Este perfil sería el último, entendiéndose que, dependiendo de la edad y de las vivencias, uno puede encontrarse en un subtipo y en otro. El mismo Jesús, en algún momento habla de etapas en lugar de subtipos. El subtipo desgastado siente falta de control en su trabajo y termina por cometer negligencia. Este último es el más peligroso de los tres subtipos. Sandra, al conocer de la existencia de estos tres subtipos añadió que se trataba de etapas comenzando por la frenética, continuando por la “sin desafíos” y acabando en la del subtipo “desgastado”.

Tanto Sandra como Jesús coinciden en que el trabajo social es una disciplina foco del síndrome de *burnout* ya que las profesionales trabajan continuamente con personas y con toda su emocionalidad (tanto con la propia como con la emocionalidad de las personas usuarias). Además, las trabajadoras sociales se exponen a situaciones complicadas y de ellas depende el bienestar o malestar emocional de las personas usuarias.

Aunque Jesús y Sandra coinciden en casi todo, sí que discrepan sobre el conocimiento que tienen las profesionales quemadas sobre su nivel de *burnout*. Sandra opina que, tras haber realizado entrevistas a profesionales, estas personas son conscientes de si están o no están quemadas. En cambio, Jesús afirma que la gente no sabe que está quemada y que cuando hablan de “estar quemada” hablan de otra cosa y no de *burnout*. Añade que es difícil hacer un diagnóstico de *burnout* porque los sistemas de diagnóstico no son buenos, el síndrome no aparece en el DSM-V y no hay entrevistas diagnósticas que lo puedan objetar.

Existe el *Maslach Burnout Inventory*, pero no parte de premisas clínicas. Ante esto, la trabajadora social Cristina comentó que era consciente de que estaba quemada, pero que no sabía identificar si su estado de “agotamiento emocional” podría definirse como *burnout*. Ella, textualmente, dijo en la entrevista: “yo no sé si tengo *burnout*, pero estoy quemada seguro. Me siento quemada” (C. López, comunicación personal, 17 de julio de 2019). Supo identificar cuáles eran sus síntomas y sabía que no eran buenos, pero no disponía de la información suficiente para poder afirmar si lo que ella sentía era *burnout*. Cristina es la prueba que confirma lo comentado por Jesús; existe desconocimiento entre las trabajadoras sociales sobre el *burnout*. Este es un problema de raíz porque ni desde la propia psicología se sabe diagnosticar.

Ante la cuestión de si el *burnout* es contagioso, ambos coincidieron en que el *burnout* se puede contagiar entre las compañeras de trabajo. Sandra comenta que puede contagiarse, sobre todo, cuando la persona se encuentra en la fase de despersonalización y desidentificación y no hace su trabajo de forma adecuada. Jesús añade que hay estudios que afirman que el *burnout* es contagioso y explica este hecho diciendo que las actitudes se adoptan por aprendizaje y el *burnout* en el trabajo no es una excepción. Cristina, por su experiencia, comentó que es muy fácil verse influida por el resto

de las compañeras, y que, en caso de estar algo quemada, era todavía más fácil entrar en esa dinámica de quemados por ser más sugestionables. Comentó que depende de la personalidad, pero que de todas formas, era muy complicado no verse influenciada por las compañeras.

Sobre si existe una falta de concienciación sobre el problema, Sandra opina que sí que se tiene, pero que hay una falta de conocimiento sobre las herramientas de ayuda, y Jesús también dice que existe cierta consciencia, pero que es un concepto que no se termina de tener claro. Añade que existe un cierto tabú al hablar de *burnout* porque a la empresa no le interesa reconocer que tiene trabajadores que lo están pasando mal a causa de la propia empresa. Como a esta no le interesa reconocerlo ni hacerlo público, no se toman medidas para evitarlo.

En cuanto a la influencia del entorno en el estado psicosocial de la profesional, Jesús y Sandra coinciden en que somos seres sociales y en que el entorno, queramos o no, nos va a influir. Sandra aporta que dependiendo de las actividades que realicemos y también, de nuestra forma de ser, el entorno nos influirá más o menos. Jesús dice que la familia puede ser un colchón o un activador de *burnout*. Esta puede ser una buena o una mala influencia. El entorno será influyente tanto si es positivo como si es negativo.

Sobre si cambia o no el autoconcepto al padecer el síndrome, ambos coinciden en que sí. Sandra dice que cambia la sensación de realización personal y aumenta la decepción con una misma. Jesús aporta que estas personas pasan a sentirse ineficaces en el trabajo y tienden a desarrollar sentimientos de culpa. Las aportaciones de ambos en este caso son bastante similares. Cristina dio fuerza a los comentarios de Jesús y Sandra porque ella misma, en la entrevista, reconoció sentirse decepcionada e insegura consigo misma en numerosas ocasiones y que en esos momentos cuestionaba el buen desempeño de su trabajo.

Ante la pregunta de si consideran que la ecología emocional sería una buena práctica para las profesionales, ambos están de acuerdo en que sí que es una buena práctica y a ambos les parece, concretamente, la ecología emocional, una alternativa muy interesante. Según Jesús, la ecología emocional podría ser una forma transversal de trabajar el *burnout* abarcando transversalmente el nivel organizativo, el comunicativo, y el individual. Cristina, después de conocer mejor la ecología emocional, expresa que sí que le gustaría aprender de ella y ponerla en práctica, aunque reconoce no tener las herramientas para poder hacerlo. Textualmente, dijo: “Tampoco nos han enseñado muchas habilidades sociales o la ecología emocional (...), yo creo que nos han enseñado poco” (C. López, comunicación personal, 17 de julio de 2019).

La última pregunta del análisis fue realizada a todas las personas entrevistadas y esta se basó en un consejo a las trabajadoras sociales. Cada uno contestó desde su perspectiva. En este caso, Sandra contestó que las trabajadoras sociales deben escucharse a sí mismas y que no hacer caso a la voz crítica, que han de disfrutar de las cosas tanto grandes como pequeñas, y ser conscientes de que hay que gestionarse cuando no se está alegre y las emociones no están equilibradas. Jesús, en este caso, respondió que tienen que ser lo más realistas posibles para así no entrar en el perfil frenético y poder evitar los demás. Ante la misma pregunta, la trabajadora social Cristina recomendó que tomarse las cosas con mucha calma y que cuantas más herramientas o pautas se conociesen para trabajar día a

día, mejor. También recomendó tener la cabeza fría para poder ayudar a la persona demandante de ayuda encontrándose, así, una misma, estable emocionalmente.

11.2. Resultados de la tabla de contingencias de Teresa Ruíz, Paula Gelpi y Cristina López

La primera pregunta realizada fue diferente en función de la persona. A Paula Gelpi y a Teresa Ruíz se les preguntó por qué se habían interesado en la ecología emocional, y a Cristina si estaba interesada en ella ahora que la conocía. El motivo que tuvo Teresa para conocerla fue la necesidad que sentía de conectar con los usuarios, aunque se dio cuenta de que la ecología emocional le servía para autoexplorarse y gestionarse emocionalmente a sí misma, lo cual le llevaría mucha alegría. En cambio, la razón de Paula Gelpi fue meramente personal. Ella sintió la necesidad de explorar sus emociones por circunstancias personales que la habían atormentado. Ante la pregunta que se realizó a Cristina, su respuesta fue clara. Ella tiene claro que hay que darle la bienvenida a todo aquello que haga mejorar a las personas y encontrar un equilibrio emocional.

La siguiente pregunta fue más práctica. A las tres se les preguntó cómo aplicaban su formación a su trabajo. La formación de Paula Gelpi y la de Teresa está más enfocada a la gestión emocional, por lo que sus respuestas se dirigieron más hacia las emociones. Teresa orienta su labor hacia el modelo de resolución de problemas, y resalta, a diferencia de Cristina, que, sobre todo, se dedica a cuidarse a sí misma. Cristina responde algo parecido a Teresa, y se centra en la empatía y en la escucha activa, además de en guiar a sus usuarios cuando ellos no saben hacerlo. La labor de Paula es ayudar a desarrollar habilidades emocionales que mejoren el clima laboral, cosa que debería hacerse con las trabajadoras sociales.

La tercera pregunta está centrada también en los encuentros con los usuarios. Paula destaca que en toda intervención se ha de invitar a las personas a la reflexión y a la expresión emocional. Teresa responde que a su despacho llegan los usuarios cargados de tristeza y de dudas. Cristina respondió que es un momento complicado y procede a la escucha activa.

La siguiente se asemeja a la primera, y varía en función de la persona entrevistada. A Paula y a Teresa se les preguntó que si la ecología emocional les había ayudado a mejorar sus intervenciones. Paula respondió que la ecología emocional es la gestión de los intangibles y que cuanto más se conoce a un ser humano, sus necesidades, sus deseos... mejor puede una relacionarse con esta. Teresa respondió que sin duda la ecología emocional es de las herramientas más importantes para ella y que todas las emociones que recibe en el despacho tiene que gestionarlas adecuadamente, para lo cual le ayuda mucho la ecología emocional. La pregunta realizada a Cristina fue que si consideraba que le ayudaría conocer la herramienta de la ecología emocional y desde su desconocimiento asintió y añadió que es necesario que las trabajadoras y sociales dispongan de estas herramientas.

A continuación, ante la quinta pregunta, todas respondieron que sí que habían tenido emociones contaminantes, unas con mayor asiduidad que otras. Paula respondió que ante estas emociones hay que contextualizar la intensidad de la causa e identificar cuáles son las emociones que están creando el clima tóxico para poder actuar sobre ellas porque los pasos a tomar son diferentes en función de la emoción. Según Paula, una vez que una se mira por dentro y es realista con su estado personal, lo

demás fluye. Teresa fue más breve en su respuesta y respondió diciendo que hay que aprender a autoperdonarse y que ella toma un pensamiento de rescate para deshacerse de los negativos que pueden invadirla. Cristina, ante estas circunstancias, respira hondo y procura pensar en otra cosa para, en caso de estar trabajando, poder atender lo mejor posible al siguiente usuario.

La siguiente pregunta es clave, ¿se prestan las entrevistadas los cuidados necesarios? Paula es muy cuidadosa con sus emociones y con la influencia que tienen en su entorno y viceversa. Teresa también dedica tiempo a autoexplorarse interiormente y sabe decir a los usuarios cuándo está y cuando no está en condiciones para ayudarlos. Cristina responde que intenta darse los cuidados necesarios dentro de sus posibilidades. Dice hacer pilates, senderismo y disfrutar mucho de sus mascotas. También reconoce no saber qué es exactamente cuidarse.

La séptima pregunta es si las entrevistadas “se llevan el trabajo a casa”. Esta pregunta sólo fue hecha a las trabajadoras sociales. Ambas respondieron que sí. Cristina dijo que es algo inevitable si trabajas con la emocionalidad de las personas, y Teresa contestó que, aunque le seguía pasando, le sucedía en menor medida que antes desde que pone en práctica la ecología emocional.

Al igual que se les preguntó a Jesús y a Sandra qué recomendaban ellos a las trabajadoras sociales, también se les hizo la misma pregunta a Paula Gelpi, a Teresa Ruíz y a Cristina López. Paula recomendó disfrutar de lo que se hace y apostar por el crecimiento interior y personal. También recomendó rodearse de buena gente y ser promotoras de gente que quiera sacar buenas cualidades, además de insistir en evitar el pensamiento de que somos las salvadoras del mundo. Teresa recomendó protegerse del sufrimiento y darse el tiempo que se necesite para cambiar lo necesario para ser felices. Por último, Cristina transmitió calma y aconsejó mantener la cabeza fría y tener el mayor número y calidad de herramientas posibles para trabajar día a día de la mejor forma posible.

12. Discusión

12.1. *Burnout*

Jesús Montero Marín, un especialista en *burnout* al que se entrevistó para la realización de este trabajo, se refiere al *burnout* como un estado de agotamiento total que a veces se confunde con estados depresivos, y como la consecuencia de haber sufrido estrés durante un periodo prolongado de tiempo. Como comentó él mismo en la entrevista, este síndrome no solo conlleva un gran agotamiento, sino que produce una serie de actitudes que le acompañan agravando más aún la situación de la persona que lo padece. Como Jesús (2012) menciona en su tesis, las consecuencias no son sólo psicológicas, sino que estas afectan al cuerpo psicosomáticamente: se da la fatiga, mareos, migrañas, dolores musculoesqueléticos, gastritis, úlceras, asma, infecciones o problemas cardiovasculares. Además, pueden presentarse conductas autolesivas como el consumo de sustancias.

Jesús, en su modelo de *burnout*, el cual compartió en una entrevista para este trabajo define cuáles son las características particulares de cada sujeto. Ha defendido tres perfiles diferentes de *burnout*: el perfil frenético, el perfil sin desafíos, y el desgastado. A continuación, se desarrollan estos tres perfiles a partir de la información que proporcionó Jesús en la misma entrevista:

Las personas que poseen el perfil frenético son muy ambiciosas, se implican mucho y están sobrecargadas de trabajo. Ante las situaciones de estrés reaccionan implicándose más y se afrontan a los problemas. Se van sobrecargando de trabajo cada vez más y de esta manera ponen en riesgo su salud y su vida personal. Generalmente, son perfiles que se quejan mucho y son adictos al trabajo. Estos sujetos comienzan a sentir las consecuencias del estrés crónico. Las trabajadoras sociales con un perfil frenético son demasiado subjetivas y hacen de los problemas de los demás los propios. Esto puede llegar a ser muy problemático porque una trabajadora social está constantemente en contacto con personas inmersas en situaciones complicadas (J. Montero, comunicación personal, 4 de abril de 2019).

El perfil sin desafíos actúa de forma contraria al perfil frenético. Éste no se implica en su trabajo y deja de desarrollarse personalmente en lo que hace; su trabajo le resulta indiferente. En el caso de una trabajadora social con el perfil sin desafíos, ésta tomaría distancia para evitar sentirse agredida con la consecuencia de que dejaría de ser competente en su trabajo y pasaría a ser excesivamente burocrática y poco empática con sus usuarios (J. Montero, comunicación personal, 4 de abril de 2019).

El perfil desgastado es el que se encuentra en peores condiciones. Éste siente que no controla los resultados de sus esfuerzos y que no es reconocido por ellos. De este modo, finalmente, desarrolla una actitud de negligencia y deja de enfrentarse a los problemas que se le presentan en el trabajo. El afrontamiento es pasivo. El estado en el que se encuentran las personas que presentan este perfil se asemeja mucho al estado depresivo. Una trabajadora social con este perfil no desempeñaría correctamente su trabajo y el bienestar de sus usuarios se vería seriamente afectado a causa del propio malestar de la trabajadora social (J. Montero, comunicación personal, 4 de abril de 2019).

En una entrevista concedida por Sandra Romero Martín para este trabajo, cuya tesis lleva el nombre de *“Análisis de la situación psicosocial de los profesionales de servicios sociales y los centros de trabajo para la elaboración de un protocolo de atención plena para profesionales del ámbito social”*, comentó su visión acerca de los subtipos de *burnout*. Ella dice ver los perfiles como etapas. Es decir, que una trabajadora puede identificarse con diferentes perfiles en diferentes etapas de su vida. Según Sandra:

“Yo creo que, al principio, las personas encuentran un choque entre lo que ellos consideraban que iba a ser su trabajo y lo que luego se encuentran. Entonces, empiezan con una resistencia activa: «Yo quiero sacar esto adelante, voy a poder cambiar las cosas...» Se esfuerzan mucho más. Hay gente que a lo mejor continua allí y entonces, igual desarrolla ese primer perfil. Igual luego avanza y llega al siguiente. Poco a poco te vas agotando cada vez más, empiezas a desimplicarte, empiezas a desmotivarte con la institución... y llegas a la última etapa [desgastado]” (S. Romero, comunicación personal, 14 de junio, 2019).

Tras las entrevistas realizadas se puede observar que la afirmación de Maslach de que la disciplina del trabajo social es un foco importante de *burnout* se puede confluir que todas las respuestas de los

entrevistados coinciden y afirman la intensidad con la que estas profesionales pueden llegar a sufrir el síndrome de *burnout*.

12.1.1. Problemáticas

A pesar de la gravedad del síndrome, las trabajadoras sociales no están lo suficientemente sensibilizadas, las trabajadoras sociales quemadas no están visibilizadas, y en el DSM V no aparece señalado este síndrome. Se comentó este asunto con Jesús Montero Marín en su entrevista y él aseguró que los empresarios se niegan a evaluar los niveles de *burnout* en sus empresas, y que, a sabiendas de que sería beneficioso para su empresa, tampoco quieren poner medios ante este síndrome, aunque haya grandes niveles de *burnout*. Ello supondría reconocer la presencia del síndrome en su empresa -lo cual ensuciaría su imagen- y dedicar tiempo y dinero a la causa. Respecto a la sensibilización, Cristina dice no saber si tiene el síndrome y que se siente desprotegida emocionalmente por la institución en la que trabaja. Lo comentado por el estadístico con las sensaciones descritas por la trabajadora social coinciden. Sandra, en la entrevista que se le realizó, comentó que las trabajadoras sociales con las que había hablado eran conscientes de estar quemadas, pero que estas no sabían si tenían *burnout*. Lo mismo sucede con Cristina: “Yo no sé si tengo *burnout*, pero estoy quemada seguro. Me siento quemada” (C. López, comunicación personal, 17 de julio de 2019).

Según Montero, sería necesario cambiar las políticas a nivel organizativo. Haciendo una comparativa entre España y Europa, respecto a este tema, en palabras de Jesús Montero, “estamos en la prehistoria” (J. Montero, comunicación persona, 4 de abril de 2019). Sería necesario cambiar la perspectiva y poner los recursos humanos en un primer plano, ya que ante todo son personas, y, en segundo lugar, de ellas dependen la calidad del servicio y los beneficios de las empresas.

El funcionamiento de la institución en la que se trabaja es un condicionante de peso para el desarrollo o no del síndrome en las trabajadoras sociales. Maslach (1986) afirma: “There are many ways in which the institution contributes to burnout, including excessive care loads, restrictive regulations, and poor management” (p. 146).

Cristina, la trabajadora social que decía sentirse identificada con el perfil frenético, respondiendo a la pregunta de sobre si parte de la responsabilidad del *burnout* en las trabajadoras la tiene la institución, comentó lo siguiente:

“Hombre, sí. La carga de trabajo es muy alta, sí. Y también hay problemas a nivel macro por la sociedad en la que estamos, la situación de crisis, las situaciones que están viviendo las personas y lo complicadas que son. Ya no es sólo culpa de la institución... Van creciendo nuevas necesidades y no hay recursos. No sé si es porque no hay motivación política, porque no hay dinero o por qué, pero cada vez hay mayores necesidades, mayores demandas, y no hay suficientes recursos” (Cristina López Pastor, comunicación personal, 17 de julio de 2019).

Al leer las palabras de Cristina, es recurrente pensar en la redistribución de los recursos. El PIB en España aumenta (datosmacro.com, 2019), pero, sin embargo, como dice Cristina, las necesidades aumentan y en servicios sociales no se dispone de los recursos necesarios. Estando ante un crecimiento económico, ¿cómo es posible que, al mismo tiempo, haya un aumento de la desigualdad y de las necesidades? Solo hay que ver que el perfil de servicios sociales ha cambiado (la que ahora pide cita previa en servicios sociales es la mal llamada clase media).

Continuando con los factores que influyen en el desarrollo del síndrome o en el desarrollo de la salud mental de las trabajadoras sociales, es relevante conocer que la relación con las compañeras de trabajo es un factor muy importante. Dependiendo de la relación, esta puede sanar o puede resultar perjudicial. Para Maslach, los tiempos de socialización son muy importantes. Las trabajadoras sociales han de usar los tiempos de descanso para descansar y entablar relaciones sanas con las compañeras. Es peligroso aislarse de las colegas en el trabajo porque ello puede aumentar los niveles de *burnout*. Este aislamiento convierte a la trabajadora en una burócrata de manual. Todos los profesionales entrevistados para este trabajo coincidieron en que el *burnout* es contagioso y en que las relaciones sociales y las personas del entorno influyen mucho en el desarrollo tanto negativo como positivo de la salud mental de las trabajadoras sociales. Por lo tanto, es recomendable socializar en los descansos y apoyarse positivamente entre compañeras para generar un ambiente de trabajo acogedor y sanador.

En caso de que se diera la condición indeseable de convertirse en una burócrata de manual, se perdería la tan necesaria subjetividad para las valoraciones profesionales y una misma se perjudicaría alienándose a sí misma y también a sus usuarios al perder el enfoque más humano y dejar de contextualizar las propias emociones y las de las personas usuarias.

No solo es importante que las trabajadoras sociales se relacionen con sus compañeras, sino que también lo es establecer relaciones sanas. Continuando con la importancia del compañerismo, se ha considerado de vital importancia tras la realización de este trabajo elegir bien las relaciones.

Sandra, en la entrevista que se le realizó, aporta que las trabajadoras sociales tienen más riesgo de sufrir *burnout* cuando se sienten despersonalizadas y desidentificadas. Entonces es cuando el riesgo de contagio es más alto (S. Romero, comunicación personal, 14 de junio de 2019).

La trabajadora social Cristina piensa lo mismo que dice Sandra. Según Cristina, se es más fácil contagiarse del síndrome cuando se está más débil emocionalmente (C. López, comunicación personal, 17 de julio de 2019).

“Si tú te juntas con un grupo que está todo el día quejándose de todo en el trabajo, acabas quejándote de todo en el trabajo. Acabas desarrollando esas mismas actitudes, pero simplemente por aprendizaje observacional, eh. O sea, simplemente por eso. Aunque tú en un principio no estés sufriendo de esas condiciones, al final aprendes esas actitudes, eh. Y me imagino que también, por coherencia cognitiva acabas desarrollándolas. Sí, sí. Ese punto es interesante, ¿verdad? Siempre recomiendo a la gente que huya de los grupos de compañeros

de trabajo que están todo el día quejándose de todo. ¡Que huya!” (J. Montero, comunicación personal, 20 de marzo, 2019).

Una buena influencia para las trabajadoras sociales que se sienten quemadas es relacionarse con su entorno familiar y amistoso, pero como dicen tanto J. Montero como S. Romero, el entorno más cercano puede ser tanto positivo como negativo.

Tras la investigación se ha visto que la aparición y desarrollo de *burnout* no sólo influye en el desempeño laboral, sino que también lo hace en el propio autoconcepto, desarrollándose sentimientos de culpa y de decepción hacia una misma. Ante eso, Paula Gelpi y Teresa Ruíz hablan del gran poder que tienen la autocomprensión y el autoperdón.

La hipótesis (las trabajadoras sociales sufren burnout porque no han recibido ni reciben la suficiente educación emocional) de la que se partía para hacer esta investigación no es del todo cierta, dado que el burnout no sólo se soluciona con herramientas de gestión emocional, sino que también son necesarias unas medidas y condiciones de trabajo más justas para las trabajadoras sociales. La cuestión del burnout es un problema muy complejo y estructural que involucra a las instituciones de servicios sociales y a otros organismos superiores que conectan con los servicios sociales y las demás instituciones micro conectadas a su vez con las profesionales.

Esto lo muestran Jesús Montero, Sandra Romero y Cristina López en sus entrevistas. Jesús Montero comentó los beneficios que tendría que hubiese un diagnóstico oficial del síndrome y una mayor detección de posibles casos de burnout derivada de una voluntad de la institución o entidad en las empresas para su posterior tratamiento y prevención, que conduciría a un mejor desempeño de estas profesionales en su trabajo; y Sandra Romero y Cristina López hablaron sobre la gran carga de trabajo a la que están sometidas las trabajadoras sociales ante la creciente demanda de servicios y los estáticos fondos de servicios sociales y las mismas plazas cubiertas, que no aumentan a pesar del aumento de trabajo en servicios sociales.

Las escasas herramientas de las que disponen las trabajadoras sociales para gestionarse emocionalmente y la poca importancia que se da desde los organismos e instituciones al bienestar emocional de las trabajadoras sociales se hace evidente en el burnout y en sus diferentes subtipos presentados por Jesús Montero, que derivan a un cambio importante del autoconcepto reflejado en síntomas como la sobrecarga, el agotamiento, la despersonalización, el cinismo, la ineficacia, además de en otros relacionados con la depresión.

Existe un escaso conocimiento del síndrome, las investigaciones realizadas sobre este no han sido suficientes y sigue sin poderse diagnosticar. El *burnout* todavía no aparece en el DSM V. A esto se le suma la sobrecarga de trabajo a la que están expuestas las trabajadoras sociales y la deficiencia en educación emocional brindada por el sistema educativo y por sus entornos laborales.

Siendo la disciplina del trabajo social un importante foco de burnout, las trabajadoras de esta disciplina deberían estar mejor amparadas por toda la red que se comunica con ellas, desde el Estado hasta las instituciones y demás centros en los que estas trabajan, con el fin de mejorar su estado

emocional y poder mejorar a su vez, el servicio que estas prestan a las personas usuarias, dependiente directamente de su bienestar emocional.

Para mejorar el estado emocional de las trabajadoras sociales y la calidad de su servicio, debe haber una mayor concienciación sobre la problemática del *burnout*, incluyendo en esa los efectos que tiene no solo en las trabajadoras que lo padecen, sino en todo el ecosistema que las rodea, incluyendo sus compañeras de trabajo, las personas usuarias, y los demás individuos afectados o contaminados por emociones que son contagiosas y negativas para las personas que se exponen a ellas.

Tanto Christina Maslach como todas las personas entrevistadas para este trabajo llegaron a la conclusión de que el *burnout* es contagioso. Este se dispersa entre las compañeras de trabajo y también hacia los usuarios para los que se trabaja, afectando al rendimiento laboral y a la finalidad de la esencia del propio trabajo, que es potenciar la calidad de vida y el bienestar de las personas. El *burnout*, derivado de la falta de atención hacia estas profesionales es contraproducente y sale mucho más caro que no tomar las medidas oportunas para tratarlo.

La influencia del ambiente que rodea a las trabajadoras sociales también es clave para su buen estado emocional. Los entrevistados coinciden en que el ambiente que rodea a la trabajadora social, tanto si es positivo como si es negativo, influye en la profesional. Y esto sucede tanto en el entorno laboral como en el más personal. A lo largo del trabajo se ha visto que las emociones tanto positivas como negativas, y el *burnout* se pueden contagiar.

12.2. Trabajo introspectivo

Es importante que las trabajadoras sociales y las estudiantes hagan un trabajo introspectivo para que conozcan cuáles son las emociones que están sintiendo en cada momento, saber por qué las tienen, y así, poder hacer uso de ellas, convirtiéndolas finalmente en emociones positivas como la alegría. Jaume Soler y Mercè Conangla, en su libro “Ecología emocional; el arte de transformar positivamente las emociones”, aseguran que las emociones contaminantes o dañinas no son malas –no hay emociones malas- y dan información útil para actuar de la mejor forma posible y poder transformarlas de esta manera en emociones positivas (Soler & Conangla, 2015). Por ejemplo, el miedo es un mecanismo de defensa que advierte de una situación de peligro. De igual manera, se tienen los primeros síntomas de *burnout* el propio cuerpo está avisando de que algo no va bien y de que se debe cambiar el o los factores que están generando ese *burnout*. Durante su entrevista Paula comentó que la ecología es un modelo de prevención con el que se trabaja con el equilibrio de la persona.

No sólo es importante que las trabajadoras sociales gestionen sus emociones, sino que esto también es muy importante desde antes de que estas ejerzan su profesión. Este arte -así como lo llaman Jaume y Mèrce- debería ser practicado por todas las personas en todas las etapas de su vida.

12.3. Emociones

Siempre se ha pensado que las emociones son seis: felicidad, sorpresa, disgusto, enfado y tristeza. En cambio, un estudio de 2017 ha determinado que las emociones básicas son 27: admiración, interés, apreciación estética o placer obtenido mediante la contemplación, diversión, ansiedad, miedo, aburrimiento, calma, confusión, disgusto, dolor empático, éxtasis, envidia, ansia, horror, adoración, alegría, nostalgia, amor, tristeza, satisfacción, deseo carnal, simpatía, triunfo, vergüenza, asombro, y enfado (Cowen. A. S., Keltner. D., 2017). Esta es una prueba de que el mundo emocional es mucho más complejo de lo que a priori puede parecer y no sólo queda desatendido por una falta de conexión con una misma, sino que como se está observando a lo largo de la investigación, sucede por el desconocimiento de las herramientas necesarias para comprenderlas y gestionarlas.

12.3.1. Inteligencia emocional

Partiendo de la base de que síntomas del *burnout* como la falta de realización y la despersonalización son consecuencia del agotamiento emocional (citado en Montero, 2012), es importante trabajar las emociones para que no se produzca dicho agotamiento. Es de vital importancia trabajar las emociones sin olvidar los problemas institucionales como la excesiva burocracia o la carga de trabajo. Estos problemas, junto con las emociones, han de ser asuntos abordados con profundidad y paciencia.

Es imprescindible que una trabajadora social sepa hacer trabajo introspectivo y se conozca bien a sí misma para poder manejar sus emociones y sobrellevar y dar solución a situaciones complicadas de forma efectiva. También hay que tener en cuenta el bienestar de los demás -y más aún las trabajadoras sociales, ya que esa es la base de su trabajo-. Por todo ello, la inteligencia emocional es una inteligencia clave para estas profesionales, la cual tendrán que ir desarrollando a lo largo de toda su carrera profesional. Estas no sólo han de cuidar las emociones de sus usuarios, sino las suyas propias, pensando en la repercusión que pueden tener sobre los usuarios y viceversa.

La inteligencia emocional es muy beneficiosa para estas profesionales, pero dada la complejidad del trabajo social y de las redes que conectan con la disciplina, es preferible tener una perspectiva más amplia, proporcionada por la ecología emocional. “Las personas formamos parte de un sistema mayor. Nuestro equilibrio y bienestar personal como seres humanos ya no depende solo de nosotros, sino que depende de la salud del mundo en el que vivimos, de la naturaleza también” (P. Gelpi, comunicación personal, 5 de junio de 2019).

12.3.2. Comparativa entre los modelos de Goleman, Salovey y Mayer, y Seligman

Mejor que esperar a que aparezca el *burnout* para tratarlo, es preferible adentrarse en la psique para conocerse a sí misma, aprender a autogestionarse, y así, evitar la aparición de los síntomas del *burnout*, o al menos, hacer que el daño que este síndrome puede provocar sea menos perjudicial.

La salud mental siempre se ha fijado más en las patologías que en las personas sanas. La salud mental siempre ha puesto el foco en las patologías, sin embargo, es fundamental poner atención a las personas sanas para evitar que enfermen (Ted talks, 2004). De hecho, las disciplinas de la salud en

general están orientadas a la enfermedad en lugar de a la salud. Sólo hay que ver cuándo cobran los profesionales; cuando la gente está enferma, en lugar de cobrar mientras los ciudadanos se mantienen sanos.

Mayer y Salovey, ni en su definición de 1990 ni en su actualización incluyeron lo que Goleman sí tuvo en cuenta; la posibilidad de regular las emociones de los demás (Mayer, 2009). Algo que sí que ambos colaboradores y Goleman tienen en común es la creencia de que la IE es más importante que el CI (Goleman & Cherniss, 2005). Años más tarde de la creación del concepto de IE, Martin Seligman habla en su discurso de inicio en el cargo de presidente de la APA (American Psychological Association) sobre la psicología positiva, marcando este suceso el nacimiento formal de la disciplina (Psicología positiva, s.f.). Su creación supuso un gran avance para la psicología, puesto que, según el propio Seligman, ésta se preocupaba más por quienes presentaban patologías y no prestaba la atención necesaria a las personas sanas, cosa que sí que hace la psicología positiva, potenciando sus fortalezas y haciendo más felices a las personas (Ted talks, 2004).

12.3.3. La cuestión del desarrollo y mejora de la inteligencia emocional

Goleman y Cherniss (2005) aseguran que las emociones de los demás pueden conocerse y regularse, y desde la ecología emocional se dice que, mediante el propio autoconocimiento y el manejo de las emociones, siendo personas psicoecoafectivas (sostenibles emocionalmente), es posible influir positivamente en las personas del entorno. Si como afirmó Jesús Montero Marín, el *burnout* puede contagiarse, ¿por qué no iba a poder contagiarse la psicoecoafectividad?

Si es cierto que puede desarrollarse la inteligencia emocional, lo ideal sería que todas las trabajadoras sociales, antes de ejercer, aprendiesen a potenciarla en la universidad -e incluso mucho antes, ya que el conocimiento y la regulación de las emociones no solo son importantes para los trabajadoras sociales, sino que lo es para todas las personas, y en cualquier etapa de la vida- siendo ya entonces conscientes de la importancia que el conocimiento y manejo de las emociones va a tener para desempeñar una buena labor profesional para reducir el *burnout* y para sentirse mejor consigo mismas y con los demás ya no solo como trabajadoras sociales, sino también como seres humanos.

12.4. Ecología emocional

Paula Gelpi, miembro del equipo de profesorado del Instituto de Ecología Emocional de Barcelona y coordinadora del Instituto de Ecología Emocional de Zaragoza, en la entrevista que se le realizó para este trabajo aportó su definición de ecología emocional:

“La ecología emocional es un modelo de gestión de emociones y de crecimiento personal, así como de trabajo en valores. Entonces, el punto de donde parte no es tanto de nuestras emociones, sino más bien, de todos nuestros recursos internos, que son energía en las personas. Entonces, lo que propone la ecología emocional es que tú seas capaz de dirigir esa

energía de una manera creativa y amorosa para crecer a nivel personal para aumentar la calidad de las relaciones con las demás personas, y para cuidar, respetar, y mejorar el mundo en el que vivimos, ¿no? Eso sería la ecología emocional. Para mí, la ecología emocional es como una forma de vivir, y también, de orientarte en la vida. [...] La ecología emocional te ayuda a manejar tu ira, tu falta de confianza, tu tristeza... todas las emociones desadaptativas que se te ocurran. Entonces, lo que la ecología emocional ofrece son caminos para que puedas transformar las emociones desagradables en emociones agradables. [...] Y, sobre todo, lo que propone es una coherencia entre lo que piensas, sientes y haces. [...] Es muy importante cómo me relaciono yo conmigo misma para después, desde una comprensión más profunda de lo que es el ser humano, yo me relaciono contigo teniendo una mirada más profunda sobre ti” (P. Gelpi, comunicación personal, 5 de junio de 2019).

Tras la lectura del libro “Ecología emocional, el arte de transformar positivamente las emociones”, de Jaume Soler y M. Mercè Conangla, y la entrevista a Paula Gelpi, la adición del adjetivo “ecología” a la palabra “ecología emocional” puede entenderse como una necesidad de pensar en el entorno o en los distintos ecosistemas (como se les llama desde la ecología emocional a los diferentes entornos cercanos y menos cercanos). Estos ecosistemas influyen en las personas, y al mismo tiempo, también las personas influyen en ellos. El papel en la sociedad es activo y desde una buena autogestión emocional se proyecta el equilibrio emocional resultante en los ecosistemas más próximos. La ecología emocional, fácilmente puede relacionarse con el trabajo social. Así como las trabajadoras sociales pueden proyectar un equilibrio emocional hacia los usuarios, no se ha de olvidar que las trabajadoras sociales también pueden aprender mucho de ellos, porque de la misma manera que ellas pueden hacerlo, ellos manifiestan su estado emocional sobre las profesionales pudiendo no solo contaminarlas, sino también ayudarlas a equilibrar su propio estado emocional.

Jesús Montero Marín, las dos trabajadoras sociales y la investigadora que ha entrevistado a otras trabajadoras sociales coinciden en la importancia de la ecología emocional para la disciplina. Según Jesús, cambiar la queja por reflexiones constructivas puede suponer la mitad del trabajo para librarse del síndrome. Él mismo, también aporta que la ecología emocional puede alcanzar el nivel organizativo, de comunicación, y el individual. Según él, sí que podría ser una forma transversal de tratar el *burnout*. Sandra Romero lo tiene claro y dice que sin duda esta es una buena herramienta para combatirlo.

A pesar de los beneficios que se prometen a través de la ecología emocional, Teresa Ruíz, concedora del tema dice que, sigue “llevándose el trabajo a casa” o pensando en sus casos más tristes cuando no está trabajando, aunque reconoce hacerlo con menos frecuencia ahora que pone en práctica sus nociones de ecología emocional.

12.5. Diferencias entre la ecología emocional y la inteligencia emocional

Aunque puedan parecerse y confundirse, la ecología emocional y la inteligencia emocional no son lo mismo. Según comentó Paula Gelpi en una entrevista, la ecología emocional no sólo se trata de desarrollar habilidades intrapersonales e interpersonales -que ya es mucho-, sino que ésta comprende la vida como un sistema. Nuestro equilibrio y bienestar personal dependen de una misma y de la salud del mundo en el que se habita. Según Paula, es un modelo integral (P. Gelpi, comunicación personal, 5 de junio de 2019).

Otra diferencia de las muchas que tienen se encuentra en la terminología. En ecología emocional, en lugar de hablar de autoconocimiento y conciencia emocional, se habla de territorio. Al desarrollar nuestra autonomía a nivel físico, mental y emocional, las personas son más capaces de expandir su territorio personal.

12.6. Deficiencia de educación emocional en el sistema educativo

El sistema educativo está separado de la emocionalidad de las personas y los centros educativos no han puesto la mirada en las habilidades personales para la vida.

Según palabras textuales de Paula Gelpi: “Las emociones te dicen qué es lo que sucede y te dirigen hacia lo que tienes que hacer. Lo que pasa es que hemos vivido muy desconectados de esta sabiduría interna, y lo ideal sería ser personas senti-pensantes” (P. Gelpi, comunicación personal, 5 de junio de 2019).

Recordando el origen del sistema educativo, el cual ya se ha comentado en el marco teórico de este trabajo, no es de extrañar que las conclusiones a las que llega Paula sobre el sistema educativo sean negativas. Con esta información obtenida se comprende que el sistema educativo, tal y como funciona, no está orientado al beneficio de los estudiantes.

“El sistema educativo se ha separado tanto de lo que las personas somos que desde pequeños no han puesto la mirada en este tema de habilidades personales para la vida, y estamos tan separados de eso, que nos dedicamos a una educación orientada a la profesión y a los mercados, pero sin saber siquiera quién eres tú, y la persona que sabe ha aprendido a base de tortas y mucho dolor, o está totalmente desconectada de sus emociones y no quiere sentir. Las personas vamos funcionando como podemos de una manera totalmente autogestionada” (P. Gelpi, comunicación personal, 5 de junio de 2019).

La educación emocional debería ser transversal, un aprendizaje para toda la vida, y debería enseñarse, sobre todo, a estudiantes de trabajo social, quienes van a acompañar a colectivos vulnerables. Lo primero que las trabajadoras y trabajadores sociales se encuentran al conocer a estas personas es con toda su emocionalidad, no con su situación -aunque no por ello esta última deja de ser importante-.

Tras las entrevistas realizadas, tanto Paula como Teresa, recalcaron la importancia de la formación en ecología emocional. Para Paula supuso comprender la vida como un sistema y conocerse mejor a sí misma, y para Teresa una muy buena herramienta para trabajar más humanamente con los usuarios. Además, a esta última, la ecología emocional la ha ayudado a saber decir que no cuando no es capaz de continuar con un caso.

El objetivo principal de esta investigación era probar cualitativamente a través de cinco entrevistas a diferentes profesionales si se les proporciona la suficiente educación emocional a las futuras y presentes trabajadoras sociales desde la base de su educación hasta el final de su carrera para evitar el *burnout* y afrontarlo en el caso de que lo padezcan. Con estos datos, puede observarse que la educación emocional proporcionada a las futuras y presentes trabajadoras sociales no es suficiente para gestionar sus propias emociones, para reducir los síntomas relacionados con el *burnout*, y tampoco lo es para gestionar las crisis de la mejor forma posible a causa de una falta de autoconocimiento y gestión emocional por parte de las trabajadoras sociales.

Continuando con el objetivo principal y abordando al mismo tiempo el objetivo específico sobre el cuestionamiento del sistema educativo se ha observado que es necesario situarse en los orígenes del sistema educativo actual, que se encuentran en el despotismo y en el control ciudadano de Prusia para comprender que no es de extrañar que la educación emocional sea deficiente. Ante este hecho, Paula Gelpi, experta en ecología emocional y educación, explica la mala situación actual del sistema educativo argumentando que éste se ha separado de la esencia de las personas y que no ha puesto la mirada en las habilidades personales para la vida, estando pues la educación orientada a la profesión y, sobre todo, a los mercados. También recalca que el método por el que aprende la gran mayoría de las personas a autogestionarse es a base de prueba, error y sufrimiento innecesario, como sucede con las trabajadoras sociales con *burnout*. Ella además señala que este déficit ha llevado a que las personas estén desconectadas de sus emociones y a no querer sentir, lo cual puede conducir a mayores problemas.

La inclusión de la ecología emocional en el sistema educativo y en las instituciones en las que trabajan las trabajadoras sociales proporcionaría a las futuras y presentes profesionales las herramientas necesarias para reconocer las emociones y sus causas contextualizándolas y reconduciéndolas hacia estados emocionales más positivos dotando de esta manera a las trabajadoras sociales de una herramienta para detectar mejor cuál es su estado emocional y tener así más facilidades para reconocer y reconducir los síntomas relacionados con el *burnout*.

Tras no sólo la obtención de los resultados y su análisis, sino también a través de una revisión de la literatura ya disponible y comparación de ambos, se ha llegado a la conclusión de que la calidad de la educación emocional proporcionada a las trabajadoras sociales es muy baja.

Este hecho queda probado por Jesús Montero, quien comentó en la entrevista que las trabajadoras sociales no disponían de las herramientas personales necesarias para identificar su estado emocional y que también existía mucho desconocimiento sobre el síndrome. Por su parte, Sandra Romero, aportó al desarrollo del objetivo principal del trabajo, que las trabajadoras sociales a las que había investigado para su tesis no disponían de las herramientas emocionales para aliviar o superar los síntomas del *burnout*.

Tras la recogida de datos y el análisis de estos para desarrollar el objetivo principal de probar cualitativamente a través de las cinco entrevistas a diferentes profesionales si se proporciona la suficiente educación emocional a las futuras y presentes trabajadoras sociales se observa que existe un déficit de educación emocional tanto en el sistema educativo como en las instituciones o entidades en las que trabajan las trabajadoras sociales que impide a las profesionales evitar y solucionar los síntomas relacionados con el burnout porque no saben identificar, clasificar y gestionar adecuadamente sus propias emociones y tampoco las de sus usuarios. En cambio, se concluye que superar y evitar el síndrome no depende enteramente de las trabajadoras sociales, sino que se trata de un problema mayor. No existe un diagnóstico oficial de burnout y las trabajadoras sociales se ven expuestas a grandes cargas de trabajo, siendo esta también una de las causas que genera el burnout y que habría que solucionar para hacer más sencilla la ya de por sí complicada tarea de gestión emocional que requiere tratar con la emocionalidad de personas en situación de crisis.

A pesar de la complejidad de las problemáticas que azotan a las trabajadoras sociales, la ecología emocional sigue siendo un buen modelo que implantar para sobrellevar de la mejor forma posible los problemas presentados y ayudarse a sí mismas en la medida de lo posible y a los usuarios con los que trabajan. Un mejor conocimiento de una misma y de las herramientas emocionales para la autorregulación y reconocimiento de las emociones y de sus causas como las que ofrece la ecología emocional reduciría el riesgo a sufrir los síntomas del *burnout*. Comparando las respuestas de Teresa Ruíz, trabajadora social conocedora de la educación emocional con herramientas emocionales, con las respuestas de Cristina López, trabajadora social no conocedora de estas herramientas, es Teresa la trabajadora social que menos síntomas asociados al síndrome de *burnout* presenta.

Tras las entrevistas realizadas se ha visto que el tema del burnout es muy complejo, que las causas que lo generan son complejas y múltiples, y que la ecología emocional es una buena herramienta para que las trabajadoras sociales puedan reducir los síntomas relacionados con el *burnout*. Por ello, este podría ser un trabajo interesante que diese pie a seguir investigando, tomando como base la emocionalidad sin perder la vista de los demás problemas estructurales causantes del síndrome.

12.7. Método que usa Paula

Paula Gelpi es formadora y educa emocionalmente. Las actividades que ella hace son muy diferentes a las que se realizan en las escuelas o en las universidades. En sus formaciones, siguiendo la ecología emocional, integra todas las dimensiones de las personas: el cuerpo, las emociones, la mente, lo social, y lo más esencial o espiritual. Utiliza mucho las metáforas y los relatos. Paula da mucha importancia a que las dinámicas sean activas, participativas, lúdicas y que inviten a la reflexión y a la expresión emocional. Mediante este método se lanzan, como dice Paula, “preguntas despertador”, las cuales despiertan la conciencia de las personas.

“Normalmente se trabaja con metáforas. La metáfora es una imagen que está asociada a una idea fuerza sobre la que queremos hacer reflexionar a la persona o a los grupos con los que trabajamos. Por ejemplo, una metáfora muy sencilla es la del puzle. La idea del puzle habla de

que todos somos uno, del principio de unicidad y del principio de responsabilidad. La idea fuerza sería que todos somos uno” (P. Gelpi, comunicación personal, 5 de junio de 2019).

Teresa Ruíz, en su práctica profesional, aplica el modelo de resolución de problemas porque dice encontrarse muchas veces con usuarios que no saben resolverlos, y por lo tanto hace una labor de guía. Añade que utiliza la escucha y la empatía y que a lo que más se dedica es a cuidarse a sí misma.

Cristina López dice utilizar la escucha activa y hacer de guía, pero que, respecto a cuidarse, no sabe cómo hacerlo bien y que es consciente de tiene una carencia de herramientas emocionales para actuar mejor contra el *burnout* y serles de más ayuda a sus usuarios.

12.8. Cómo aconseja Paula actuar ante los 3 subtipos de quemado

Se le preguntó a Paula Gelpi qué les diría a las trabajadoras sociales con alguno de los tres subtipos de quemado. Respondió que lo primero es preguntarles cuál es su nivel de autoexigencia con ellas mismas y qué creencias les sostienen. Le da mucha importancia a relativizar, a replantearse la importancia de lo que se está haciendo y cuál es el origen de las emociones contaminantes. Quizá el nivel de exigencia sea demasiado elevado, insostenible. Ella, Paula, en este último caso, considera necesaria la movilización de los estudiantes y de las trabajadoras sociales. Puntualiza que las cosas no se solucionan con silencio y quietud. Lo peor que puede hacer una trabajadora social con *burnout* o con síntomas de este es reprimirse. De lo contrario, terminará volcándose toda la basura emocional sobre sí misma, llegará el rencor, el odio, y finalmente, la depresión. Lo que se debe hacer al sentir cualquier emoción es escucharla y tomar acción.

13. Conclusiones

- Las causas del *burnout* en las trabajadoras sociales que más se destacan son la sobrecarga de trabajo, la falta de herramientas de gestión emocional, y la influencia de un entorno laboral y/o personal negativo.
- La educación emocional en el sistema educativo y en las instituciones donde trabajan las trabajadoras sociales es deficiente.
- La ecología emocional es una herramienta efectiva para reducir los síntomas del *burnout*.

14. Anexos

14.1. Anexo 1. Tabla de contingencias de Jesús, Sandra y Cristina

| PREGUNTAS | JESÚS | SANDRA | CRISTINA |
|--|--|---|--|
| ¿Cómo definirías el <i>burnout</i> ? | <ul style="list-style-type: none"> -Es un estado de agotamiento total. -Se confunde con estados depresivos. -La persona con burnout suele defenderse de las agresiones sentidas. -Se separa de las personas que le acompañan. -Suele agravarse la situación. -Trabaja tres perfiles diferentes de burnout. | <ul style="list-style-type: none"> -Reacción que surge cuando se superan todas las estrategias de afrontamiento. -Se presenta agotamiento emocional y desidentificación. -Las herramientas que se tienen para evitar el síndrome no son suficientes. | <ul style="list-style-type: none"> -Dice haber sentido más de una vez que el trabajo la agota emocionalmente. - Meterse muy de lleno en un caso y querer apoyar mucho agota la energía para continuar. |
| ¿Cuáles son las causas más comunes del síndrome? | <ul style="list-style-type: none"> -Las causas son múltiples. Este es un tema muy complejo. -No sólo depende de la sobrecarga. | <ul style="list-style-type: none"> -Saturación de trabajo. -Presión. -Excesivo trabajo administrativo -Antigüedad laboral. | Cristina se identifica con el perfil frenético. |
| ¿Cuáles son los síntomas y actitudes que más presentan las personas con <i>burnout</i> ? | <ul style="list-style-type: none"> -Su equipo y él trabajan tres perfiles de <i>burnout</i> (frenético, sin desafíos y desgastado). -Estas personas están agotadas emocionalmente. | <ul style="list-style-type: none"> -Saturación. | |
| ¿Es el trabajo social una disciplina foco de <i>burnout</i> ? | <ul style="list-style-type: none"> -Sí, porque es un trabajo de servicio a otras personas y además se tratan situaciones complicadas. | <ul style="list-style-type: none"> -Sí, es una población vulnerable, está expuesta a muchas situaciones difíciles. | |

| | | | |
|---|---|---|--|
| <p>¿Las trabajadoras/es sociales son conscientes de que están quemadas?</p> | <p>-La gente no sabe que está quemada. Cuando la gente habla de que está quemada habla de otra cosa y no de <i>burnout</i>. -No, porque los sistemas de diagnóstico no son buenos. -El <i>burnout</i> no aparece en el DSM-V. -Está el cuestionario MBI (<i>Maslach Burnout Inventory</i>), pero no parte de premisas clínicas. -No hay entrevistas diagnósticas clínicas que lo puedan objetivar. -Estamos en una mala situación.</p> | <p>-Muchas personas con las que he podido hablar sí son conscientes de que están quemadas.</p> | <p>-No sabe si tiene burnout, pero se siente quemada.</p> |
| <p>¿Dirías que el <i>burnout</i> es contagioso?</p> | <p>-Sí es contagioso, hay estudios que lo afirman. -Se adoptan las actitudes que se ven por aprendizaje observacional.</p> | <p>-Sí que se puede contagiar, sobre todo cuando la persona se encuentra en la fase de despersonalización y desidentificación y no hace su trabajo de forma adecuada. En ese caso lo puede transmitir a su entorno laboral.</p> | <p>-Una persona negativa sí que influye, es contagioso. -Es más fácil contagiarse cuando una no se siente bien.</p> |
| <p>¿Falta concienciación sobre el problema?</p> | <p>-Se habla de <i>burnout</i>, pero como una especie de nebulosa que no se acaba de concretar. -En las empresas no interesa concienciar porque sus trabajadores están quemados y reconocerlo es perjudicial para ellos. -Por ello existe un cierto tabú al hablar de <i>burnout</i>.</p> | <p>-Se tiene consciencia del problema, pero falta conocimiento sobre las herramientas de ayuda.</p> | |

| | | | |
|---|--|--|---|
| <p>¿Qué influencia tiene el entorno en el estado psicosocial del profesional?</p> | <p>-La familia puede ser un colchón o un activador de <i>burnout</i>. -El entorno de la persona es muy influyente. Si es negativo, influirá negativamente, y al contrario si es positivo.</p> | <p>-Sí, influye el entorno. -Depende de la forma de ser y de las actividades que se realicen, el entorno laboral influirá más o menos. -El entorno siempre marca para bien o para mal.</p> | |
| <p>¿Cambia la autopercepción de las personas que están quemadas?</p> | <p>-Sí que cambia. Ellos se sienten ineficaces en el trabajo y también desarrollan sentimientos de culpa.</p> | <p>-Sí, les cambia su sensación de realización personal y se sienten decepcionados consigo mismos.</p> | <p>-Cuando está más agotada, tiene una autopercepción de inseguridad y se pregunta si está haciendo bien su trabajo.</p> |
| <p>¿Crees que el conocimiento y práctica de la ecología sería bueno para estos profesionales?</p> | <p>-Tener la capacidad de cambiar esa onda de queja por otra constructiva y de cooperación significa mucho. -Seguro que la ecología emocional puede alcanzar el nivel organizativo, de comunicación, y el individual. -Desde el individuo hacia afuera abarca todos los niveles. Sí, podría ser una forma transversal de trabajar sobre el <i>burnout</i>.</p> | <p>-Sin duda. Cualquier herramienta o técnica que sirva para el bienestar, sin duda va a ser beneficiosa. -Va a ser beneficioso para cualquier persona, y sobre todo para las personas que trabajan bajo presión y con otras personas.</p> | <p>- Piensa que sí, pero no sabe cómo hacerlo. - Considera que les han enseñado pocas habilidades sociales y educación emocional.</p> |
| <p>¿Qué me recomendarías a mí como futura trabajadora social?</p> | <p>-Tener unas expectativas lo más realistas posibles sobre el propio desempeño. -Procurar no entrar en la trampa del perfil frenético para poder evitar los demás.</p> | <p>-Escucharse y no hacer caso a la voz crítica. -Disfrutar de las cosas grandes y pequeñas cada día. -Saber que no todo es alegría y que una tiene que gestionarse cuando no está bien.</p> | <p>-Mucha calma. -Cuantas más herramientas o pautas tengamos para trabajar día a día, mejor. -Tener la cabeza fría para poder ayudar a la persona que está demandado ayuda.</p> |

14.2. Anexo 2. Tabla de contingencias de Paula Gelpi, Teresa Ruíz y Cristina Romero

| PREGUNTA | PAULA GELPI | TERESA | CRISTINA |
|--|---|--|---|
| ¿Por qué te interesaste/interesarías por la ecología emocional? | -Viene por una búsqueda personal. - Ya no es sólo un modelo de inteligencia personal, sino que empieza a comprender la vida como un sistema. | -Para ella surge como una necesidad de trabajar con los usuarios. | - Todo lo que haga mejorar, que sea bienvenido. -Existe una falta de herramientas de equilibrio emocional. |
| ¿Cómo aplicas tu formación a tu trabajo? (¿cómo haces para tratar a los usuarios?) | -Trabaja para desarrollar habilidades emocionales que mejoren el clima laboral, en el desarrollo de programas didácticos, en salud y en educación”. | -Ve todo tipo de problemas y muchas veces su diagnóstico se basa en el modelo de resolución de problemas porque muchísimas veces se encuentra con gente que no sabe resolverlos y ha de guiarlos para poder resolverlo. -El método que aplica siempre es la escucha y la empatía. -Dice que realmente a lo que más se dedica es a cuidarse a sí misma. | -Ella escucha activamente a los usuarios y les presta palabras de apoyo y les guía en el proceso. |
| ¿Cómo son los encuentros con los usuarios? | Trabaja invitando a la reflexión y a la expresión emocional. | -Dice que muchos pacientes llegan sin saber si el despacho de la trabajadora social es donde tienen que ir. -Dice estar continuamente recibiendo emociones de tristeza y que por ello, tiene que aprender a gestionar bien las emociones. | -Ella escucha lo que los usuarios sienten y ella les ayuda escuchándolos y ayudándoles con la prestación que proceda si es que procede. -Hay usuarios con los que es más difícil trabajar porque no ponen de su parte o porque no aceptan un no por respuesta cuando no se puede hacer nada. |
| ¿dirías que la ecología te ha ayudado a hacer una mejor intervención?/¿dirías | -La ecología emocional le ha ayudado a trabajar desde una | -Para ella es una de las herramientas más importantes. | - Dice que sí que le ayudaría y que deberían hacerse cursos que les |

| | | | |
|--|---|--|---|
| <p>que la E.E. te ayudaría a realizar una mejor intervención?</p> | <p>sostenibilidad emocional mejor desde una misma hacia los demás. -La ecología emocional propone la gestión de los intangibles. Cuanto más se conoce el ser humano en sus necesidades, en sus deseos, en sus verdades, emociones, historia de vida... mejor puede una relacionarse.</p> | <p>-Dice que está casi siempre recibiendo emociones de tristeza, de rabia, de impotencia... y que todo eso hay que aprender a gestionarlo y a manejarlo adecuadamente.</p> | <p>proporcionasen a las trabajadoras sociales las herramientas suficientes para poder gestionar sus emociones.</p> |
| <p>¿hay veces que te hayan surgido emociones contaminantes? ¿qué has hecho cuando ha pasado?</p> | <p>-Primero hay que contextualizar bien la intensidad de lo que las haya generado. Lo mejor es ver cada situación por separado. -Los pasos ante un clima contaminante son, primeramente, identificar qué emociones son las que están en ese clima emocional tóxico. -Los pasos son diferentes para transformar una emoción en otra. -Muchas veces, lo que impacta siempre en el clima emocional es el estilo de pensamiento. -Primero tiene que contemplarse por dentro. Si eso mejora, lo demás saldrá solo.</p> | <p>-Busca un pensamiento de rescate. -Toma como clave el autoperdón. -Dice que es común exigirse a uno mismo más de lo que puede.</p> | <p>- Si que dice haber sentido emociones contaminantes. - Cuando le sucede dice intentar respirar profundamente y pensar en otra cosa para atender lo mejor posible a la siguiente persona.</p> |
| <p>¿Dirías que te prestas los cuidados necesarios?</p> | <p>-Dedica tiempo a ello y es muy cuidadosa con sus emociones y con su entorno.</p> | <p>-Dedica tiempo a autoexplorarse interiormente y sabe decir que no a los usuarios cuando no se encuentra en condiciones de seguir.</p> | <p>-Dice intentarlo dentro de sus posibilidades. -Dice no saber que es cuidarse, pero que lo intento para que no le afecte ni a ella ni a sus usuarios.</p> |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | | -Hace senderismo, pilates y pasa tiempo con sus mascotas para sanarse emocionalmente. |
| ¿es común que los trabajadores sociales se lleven el trabajo a casa? ¿te ha pasado? | | -Cree que sí. En su caso sucede menos, pero dice que todavía le pasa. -Dice que el ser humano es muy complejo y pura sorpresa. | - Es inevitable que un caso duro e injusto no afecte. |
| ¿Qué consejo me darías como futura trabajadora social? | -Hay que disfrutar de lo que se hace y apostar por el propio crecimiento interior y personal. -Rodearse de buena gente y ser promotora de gente que quiera sacar buenas cualidades. -Da importancia a saber que una no es la salvadora del mundo. | -Protegerse del sufrimiento y darse el tiempo necesario para cambiar lo que sea necesario con el fin de ser feliz. | -Mucha calma. -Cuantas más herramientas o pautas se tengan para trabajar día a día, mejor. -Tener la cabeza fría para poder ayudar a la persona que está demandado ayuda. |

14.3. Anexo 3. Cronograma

| Actividades | 2019-2020 | | | | | | |
|---------------------------------|--------------|--------------|---------------|----------|---------------|---------------|--------------|
| | En.- Feb. | Mar.- Ab. | May.- Jun. | Jul.-Ag. | Sep.- Oct. | Nov.- Dic. | En.- Feb. |
| Presentación de propuesta | | | | | | | |
| Entrevistas | | | | | | | |
| Lectura de libros | | | | | | | |
| Búsqueda de información | | | | | | | |
| Marco teórico | | | | | | | |
| Recogida de datos cuantitativos | | | | | | | |
| Metodología | | | | | | | |
| Resultados | | | | | | | |
| Discusión | | | | | | | |
| Conclusiones | | | | | | | |
| Entrega del TFG | | | | | | | |

14.4. Anexo 4. Entrevistas

14.4.1. Anexo 4.1. Entrevista a Jesús Montero Marín

Alba: Ya sabemos lo que es el *burnout*, pero me gustaría empezar la entrevista preguntando ¿cómo definirías tú el *burnout*?

Jesús: El *burnout* es un estado de agotamiento total. La consecuencia de haber sufrido estrés durante un periodo excesivo de tiempo. Ese agotamiento lleva consigo otra serie de actitudes que le acompañan a través de las cuales, el sujeto que lo está padeciendo o sufriendo trata de defenderse de su entorno estresante. Es un estado de agotamiento muy muy grande. Tal es el estado de agotamiento que muchas veces se confunde incluso con estados depresivos, para que nos hagamos una idea de hasta dónde llega el asunto. El *burnout* no es ninguna tontería. Cuando hablamos de *burnout* estamos hablando de una cosa realmente seria. Es un estado de agotamiento muy grande en el que la persona no tiene ganas de levantarse por la mañana e ir al trabajo porque no tiene energía para hacerlo. Es algo serio, ¿de acuerdo? Una vez que la persona está en ese estado de agotamiento total, suele defenderse de todo aquello que siente como una agresión que le estresa en el ámbito laboral mediante actitudes despersonalizadas, cínicas... tratando de separarse un poco del resto de personas que le acompañan en el trabajo, de quienes tiene que atender o del resto de los compañeros. Entonces, eso hace que se agrave más su situación y que pase a un siguiente estado que sería el estado de ineficacia en el trabajo. O sea, sería un punto en el que no cumple con sus obligaciones, básicamente. No desempeña un buen rol profesional. Y ese sería, más o menos, en resumen, el cuadro del síndrome del *burnout*, aunque esto se ve acompañado de muchas otras cosas en función de las características de cada sujeto en particular. Precisamente, mi modelo de *burnout*, lo que hace es tratar de definir cuáles son esas características particulares de cada sujeto en función del ambiente en el que se encuentra trabajando. Yo he defendido, por ejemplo, tres perfiles diferentes de *burnout*: el perfil frenético, el “sin desafíos” y el desgastado. ¿Te interesa? ¿Quieres que continúe hablando de esto?

Alba: Sí, sí, continua, me parece muy interesante.

Jesús: Pues esa es una definición que queremos en nuestro grupo y que hemos trabajado. Precisamente nuestros estudios van en esa línea. En caracterizar esos tres perfiles de *burnout*. El frenético: son sujetos muy ambiciosos, sobrecargados de trabajo, y muy implicados. Es decir, que, ante el estrés, reaccionan con más implicación, con afrontamiento activo sobre los problemas. Entonces, son gente que se van sobrecargando cada vez más, pone en riesgo su salud y su vida personal por hacer frente a las dificultades del trabajo. Son sujetos, en general, que se quejan mucho de las dificultades que encuentran en las organizaciones donde trabajan, son sujetos que por ejemplo se relacionan mucho con el estado de agotamiento de la definición clásica del *burnout*, pero no tanto con los otros componentes o factores como sería la despersonalización o el cinismo y la ineficacia. Es decir, son sujetos eficaces, muy activos, que no son especialmente cínicos, pero que están agotados ya. Ya empiezan a sentir las consecuencias de un estrés crónico. Un símil parecido sería el patrón de conducta tipo A, por ejemplo, sería algo muy similar a este perfil de tipos quemados. Y también sería muy similar, por ejemplo, aquí convergen varias cosas ¿no?, por ejemplo, cierta adicción en el trabajo. La adicción en el trabajo a largo plazo también provoca *burnout*. Pues esto sería un área en la que convergen el compromiso -que es algo sano en principio- con la adicción al trabajo, ¿verdad? y con un

estado de agotamiento. Es un perfil muy complejo de estudiar y de tratar porque es muy reactivo y no se deja ayudar muy fácilmente porque para él no tiene ningún problema, en principio porque él no se ha visto derrumbado como se han visto los otros perfiles de *burnout*, ¿vale? Ese es el primero de ellos. Al segundo de ellos, yo lo he llamado, “sin desafíos”, porque es un sujeto que ha pasado a otra etapa. Es decir, para defenderse de todas las agresiones, del estrés crónico en el trabajo, lo que hace es desimplicarse de las tareas y entonces deja de desarrollarse personalmente en lo que hace. Por lo tanto, se aburre, le resulta indiferente, y no se desarrolla.

Alba: Esto es peligroso para los usuarios, ¿no? Porque si no te implicas de ninguna manera y eres muy objetivo...

Jesús: Claro, dejas de prestar una atención adecuada en tu servicio. Este perfil está muy muy relacionado con el cinismo de la definición clásica, porque claro, este sujeto lo que hace es distanciarse, toma distancia para no sentirse tan agredido, pero a consecuencia de empezar a sentir frustración en el supuesto trabajo. Ves un poco la idea, ¿no?

Alba: Habría que buscar un equilibrio, ¿no? Intentar no ser muy objetivo y aislarse del usuario, pero tampoco ser demasiado subjetivo. Es algo que vas a estar haciendo 8 horas al día y 5 días a la semana.

Jesús: Claro. Hay factores de personalidad, estrategias de afrontamiento del estrés... Hay tantos componentes y factores que están actuando a la vez para desarrollar una línea u otra, por dónde vas a salir. Es complicado, es complejo, porque estamos moviéndonos en un ambiente psicosocial; o sea, complejo, organizativo, ¿no? en el que hay un montón de factores. Para que veas, por ejemplo, factores muy importantes son los que nos desvelan el tercer tipo de *burnout*, al que yo llamo “desgastado”, porque sería el que más se aproxima a la definición clásica. Es el que en peores condiciones está. ¿Por qué? Porque tiene una historia de sentirse que no le han reconocido los esfuerzos de su trabajo, fíjate. Y que no controla los resultados de sus esfuerzos, que al final, lo que ha desarrollado es una actitud de negligencia en el trabajo, y de pasar de los problemas. Éste se aproxima mucho a un estado depresivo, eh. Porque eso, el afrontamiento es pasivo completamente. El estilo de afrontamiento. Y ahí hay una historia detrás que ha llevado a esa persona a actuar de esa manera y que es muy difícil de desmontar desde la psicología. Pues lo que hablamos, que es una cosa muy compleja a nivel psicosocial y no es fácil de intervenir, eh. La definición clásica que se centra tanto en el agotamiento únicamente y un poco acompañado de cinismo y la falta de eficacia, para nosotros se queda un poquito coja porque hay muchos factores muy interesantes y necesarios de tratar, aunque sea a nivel individual, como son todos los que os he descrito caracterizando a estos tres perfiles de sujetos quemados.

Alba: ¿Cuáles son las causas más comunes de *burnout*?

Jesús: Múltiples. Es que esto es múltiple. No hay una sola causa. O sea, es una acumulación de factores que va haciendo que una persona al final desarrolle el síndrome. No es sólo sobre carga, por ejemplo, sino sobrecarga con una falta de habilidades de hacer frente a las exigencias de tu trabajo. Si tú estás sobrecargado pero tú sientes que estás reaccionando bien y vas llevando bien esa carga de trabajo, aunque sea muy grande, no te tienes por qué quemar. Por ejemplo, dos personas con el mismo nivel de carga pueden tener sentimientos muy distintos en cuanto al *burnout*. En función de eso, de la

percepción de autoeficacia que sienten a la hora de hacer frente ante esos niveles grandes de estrés. Entonces, a la pregunta que tú me decías, es multifactorial, y depende de muchos factores, tanto organizativos, de la propia empresa u organización en la que se trabaja; interpersonales, a nivel de comunicación entre compañeros, clientes, superiores, jerarquías... pues eso, formas de establecer la comunicación, etcétera. Como intraindividuales, por los factores de personalidad, sobre todo, ¿no?, la gestión de las emociones, el control de la ira, un montonazo de cosas. Entonces, eso, es un dibujo realmente hecho de trazos de muchísimos colores. Es complicado. Es super complejo, sí.

Alba: Eso parece. ¿Y una persona con *burnout* suele reconocer pronto que lo tiene?

Jesús: No. No se reconoce pronto porque los sistemas diagnósticos que tenemos no son buenos. O sea, no hay una entrevista clínica diagnóstica en el DSMV o DSMVI que te diga “esta persona tiene *burnout*”, sino que, a lo sumo, lo puedes caracterizar como que tiene problemas de estrés transitorio o problemas de tipo laboral, pero no es capaz de concretar más allá de eso. O sea que son categorías demasiado abiertas y laxas. Y luego, los cuestionarios que tenemos hasta el momento, el estándar, que es el MBI, el *Maslach Burnout Inventory*, está desarrollado a partir de una serie de preguntas y un análisis factorial realizado sobre ellas. Es decir, que no parte de premisas clínicas de una observación clínica de los sujetos. Entonces, la definición de *burnout* basada en ese cuestionario no parte de premisas clínicas, y no tenemos entrevistas diagnósticas clínicas que lo puedan objetivar. Por lo tanto, estamos en una situación difícil. Cuando se hacen estudios de prevalencia en relación a este síndrome y se habla de “un 40% de los sujetos, yo que sé, trabajadores sociales, presentan altos niveles de *burnout*”, por ejemplo. Pues eso está basado en una escala en la que divides a los sujetos en función de los niveles que se dan en la población general de distintos cuartiles y tú estableces un punto de corte más o menos arbitrario y tú consideras que aquellos que presentan puntuaciones por encima de ese punto presentan *burnout*. Pero eso no está contrastado clínicamente. Entonces es un problema. Es un problema serio. Y luego, para rematar de complicar el problema del diagnóstico, al estar fundamentado en tres dimensiones básicas -el agotamiento, cinismo y la ineficacia-, ¿Cuál de ellas consideras para establecer el diagnóstico? ¿Sólo el agotamiento? ¿agotamiento y cinismo? ¿o agotamiento y cinismo e ineficacia? ¿dos de ellas de las tres? ¿las tres a la vez? ¿una puntuación única sumando las tres? O sea, fíjate, eh. Es muy complicado. Y todo eso está todavía sin resolver, eh. Gran parte de lo que te estoy contando está sin resolver todavía.

Alba: ¿Y las personas piden ayuda rápido o tardan en pedir ayuda?

Jesús: Eh... es que aquí se juntan muchos factores. Por ejemplo, ahora en los momentos en los que estamos de crisis económica, imagínate tú dejar un trabajo, o cógete la baja. O sea, la gente aguanta todo lo que puede y más. Yo no trato clínicamente a la gente, yo soy investigador y me dedico básicamente a la investigación básica, pero yo entiendo que la gente no va a acudir a la consulta por un trastorno de *burnout*, y en todo caso, lo que los psiquiatras o psicólogos se van a encontrar van a ser casos de depresión. O la gente va a ir pensando que está deprimida, más que otra cosa. Yo creo, eh. Porque ya depresión y el *burnout* ya te he dicho que están super solapados. El *burnout* sería algo así como una depresión localizada o restringida al ámbito laboral. A la persona la quitas del ámbito laboral y más o menos se desenvuelve bien en el resto de las facetas de la vida.

Alba: Bueno, pero, de todas formas, sí que influirá mucho tu autopercepción a la hora de desenvolverte en tu ámbito más cercano. ¿No?

Jesús: Claro, pero si tú no tienes conocimiento de la existencia de este síndrome, en qué consiste, tú te encuentras fatal, no tienes energía para ir a trabajar, estás fatal en el trabajo, te querrías ir a tu casa y no saldrías de la cama incluso, pero a eso la gente no sabe ponerle la etiqueta de burnout, ¿entiendes? La gente no sabe que está quemada. Cuando la gente habla de que está quemada, habla de otra cosa. Habla de que no está a gusto con su trabajo o de que le gustaría cambiarse a otro trabajo porque ya no está tan motivada. No habla exactamente del *burnout* de su sentido clásico.

Alba: O sea que tú dirías que haría falta concienciación sobre esto, ¿no?

Jesús: Sí, claro. Sí. Lo que pasa es que, ostras, es un tema comprometido porque imagínate, tú eres empresaria, sabes que hay que concienciar a la gente para evitar el *burnout*, pero tú, empresaria, poner de relieve por ejemplo que el 50% de tus trabajadores están quemados, es algo que no te haría demasiada gracia, ¿entiendes? En el fondo hay un freno porque los datos de *burnout* reales no salgan demasiado a la luz. Se habla de *burnout*, pero como una especie de nebulosa difuminada en el que no se acaba de concretar y en el que sí sabemos que está ahí, pero es cierto tabú referirse al *burnout* porque en realidad hay niveles muy grandes, pero es complicado reconocerlo porque habría que poner medios y es costoso y no es sencillo. Hay que cambiar las políticas a nivel organizativo, mucho, y por ejemplo en Europa hay mayor concienciación en relación con esto, pero en España estamos en la prehistoria. Es pesimista, pero es que es así. Lamentablemente es así. A veces hemos trabajado con empresas y no les importa que midamos los niveles de estrés cuando hacemos intervenciones, pero el *burnout* prefieren no evaluarlo; prefieren no evaluar los niveles de *burnout*.

Alba: Pero luego realmente les va a rentar mejorar el bienestar de sus trabajadores para que luego trabajen mejor.

Jesús: Claro, son recursos humanos. Sí, sí, pero es que hay que cambiar la perspectiva. O sea, hay que cuidar a las personas para que rindan y estén en un ambiente laboral con calidad.

Alba: Y sobre todo porque son personas.

Jesús: Claro, claro. Pero eso no se está mirando en la mayoría de los sitios, eh. En la mayoría de los sitios, únicamente uno se está encerrando en buscar el beneficio económico a corto plazo y no ven más allá. Entonces, si mirásemos a largo plazo, se podría ver fácilmente la rentabilidad de estas intervenciones y de trabajar sobre el *burnout*. A corto plazo hay que hacer inversiones para tratar de intervenir sobre esto, ¿no?

Alba: ¿Cuáles dirías que son los síntomas y actitudes que más se dan en las personas que tienen *burnout*?

Jesús: Yo creo que un poco ya te lo he descrito antes cuando te describía la definición clásica y los tres tipos de *burnout*. Sí, básicamente es eso, eh. O sea, son personas pues que, ya te digo, básicamente se sienten agotadas -agotadas a un nivel emocional, sobre todo-; emocionalmente agotadas. Sobre

todo, trabajos que tienen cierta carga emocional en el servicio es donde más se presenta este síndrome, y es precisamente por eso, porque el agotamiento tiene cierta raíz emocional. O sea, es un agotamiento emocional lo que sufren estas personas.

Alba: Entonces, ¿el trabajo social podría ser una de las disciplinas en las que más se sufre *burnout*?

Jesús: Podría ser una de ellas, sí, tranquilamente, porque es un trabajo de servicio a otras personas y además imagino que te encuentras casos difíciles de resolver. Por lo tanto, sí, tiene todas las papeletas. Es decir, todo lo que sea servicios humanos, tiene todas las papeletas de desarrollar *burnout*, pero especialmente la medicina, enfermería, enseñanza, y trabajo social, psicología, psicoterapia, todo eso, está muy de la mano.

Alba: Es que ahí trabajas con las emociones de las personas.

Jesús: Claro, claro. Sí, sí.

Alba: ¿Dirías que el *burnout* se contagia entre los trabajadores?

Jesús: Sí. De hecho, se ha estudiado y es así. El *burnout* se contagia. Si tú te juntas con un grupo que está todo el día quejándose de todo en el trabajo, acabas quejándote de todo en el trabajo. Acabas desarrollando esas mismas actitudes, pero simplemente por aprendizaje observacional, eh. O sea, simplemente por eso. Aunque tú en un principio no estés sufriendo de esas condiciones, al final aprendes esas actitudes, eh. Y me imagino que también, por coherencia cognitiva acabas desarrollándolas. Sí, sí. Ese punto es interesante, ¿verdad? Siempre recomiendo a la gente que huya de los grupos de compañeros de trabajo que están todo el día quejándose de todo. ¡Que huya!

Alba: Por esto creo que es tan importante la ecología emocional. Tu estado emocional afecta a las personas que te rodean y viceversa.

Jesús: Si tú eres capaz de cambiar esa onda de queja por otra más constructiva y de cooperación, desde luego que tienes la mitad del terreno ganado para trabajar sobre esto. El ámbito interpersonal, que sería en el que nos movemos con la ecología emocional que habéis comentado, estaría en el trabajo de la comunicación entre las personas. Es fundamental, eh. Cuando quieres intervenir sobre *burnout*, lo ideal es intervenir sobre esos tres pilares, no dejarse ninguno de ellos. Sobre la organización seguro que hay que cambiar cosas. En los patrones de comunicación entre los compañeros, clientes, supervisores, seguro que también hay cosas que cambiar, y ahí entraría lo que comentamos. Y en el individual, por supuesto que también. Pensándolo bien, aunque no conozco mucho el tema de la ecología, seguro que la ecología puede llegar a alcanzar esos tres niveles. Seguro. El individual, el interpersonal y el organizativo. En un primer momento me ha chocado el interpersonal, pero es algo que se expande, ¿no? Desde el individuo hacia afuera abarca todos los niveles. Sí, sí. Podría ser una forma transversal de trabajar sobre el *burnout*. Mira qué interesante.

Alba: Volviendo un poco a lo de antes, ¿cambia mucho la autopercepción de las personas que tienen *burnout*?

Jesús: Claro, ellos se sienten ineficaces en el trabajo y también desarrollan sentimientos de culpa. Esas dos cosas, fundamentalmente. Se sienten ineficaces porque ven que no desarrollan adecuadamente las tareas de su trabajo. Y se sienten culpables, pues fíjate, por ejemplo, el perfil frenético se siente culpable de no poder hacer todo lo que le gustaría hacer en el trabajo. El perfil sin desafíos se siente culpable de no tomar la decisión de cambiar el tipo de trabajo si es necesario para poder desarrollarse personalmente. Todo el mundo tiene derecho de sentirse plenamente desarrollado en lo que hace. Si para eso tienes que tomar la decisión de dejar un trabajo, tal vez habrá que hacerlo. Entonces, esos sujetos no dejan el trabajo, pero se sienten culpables de no hacerlo porque no se desarrollan personalmente en lo que hacen. Y obviamente, el desgastado se siente culpable porque está siendo negligente en relación con sus responsabilidades. Un poco sería eso, esas percepciones de sí mismos.

Alba: ¿La familia esto cómo lo nota?

Jesús: La familia puede ser un colchón o un activador del *burnout*. Si la familia está estructurada y es un colchón en el que uno se siente en refugio a la hora de amortiguar el nivel de estrés que está sufriendo en el trabajo, pues eso es un ... contra el *burnout* y lo amortigua. Pero si la familia está desestructurada, es problemática, y hay niveles de estrés grandes dentro de la propia familia, pues imagínate. Al final es un saco al que vas echando ingredientes y el nivel de estrés sube hasta que se hace insostenible, ¿no? Por eso, los resultados son ambivalentes, en relación a si estás casado o no estás casado, o en relación a si tienes hijos o no. La familia puede jugar esos dos tipos de roles. Igual que la edad, por ejemplo. La edad se ha dicho que normalmente uno desarrolla el *burnout* en etapas medias de su vida laboral. Cuando todavía no ha aprendido lo suficiente sobre el ambiente de trabajo y todavía tiene unas expectativas que no son reales, de lo que va a poder realmente desarrollar en su puesto. Cuando ya has superado esa etapa y has aprendido más sobre tu puesto y has ajustado tus expectativas a la realidad, los niveles de *burnout* descienden. O sea, que hay una especie de curva invertida en relación a la edad. Respecto al género, antes de que me lo preguntes tú, te contesto yo. El género también es ambivalente, aunque parece que los chicos suelen desarrollar mayores niveles de cinismo; y las chicas, mayores niveles de agotamiento emocional. Esto puede ser porque los chicos tienen mayores expectativas de logro y cuando se ven truncadas enseguida se ponen cínicos como estrategia de afrontamiento. Las chicas suelen estar sobrecargadas de labores -no solo en lo laboral, sino en lo doméstico, etcétera-, entonces tienen un nivel de estrés más grande, y acaban más agotadas emocionalmente. Por ahí irían los tiros. Y esto está un poco cogido con pinzas.

Alba: ¿Y sabes si ha habido grupos de debate sobre el *burnout*?

Jesús: Seguro que sí. A nivel cualitativo se habrá estudiado. Ahora no sé decirte un estudio concreto sobre esto, pero seguro que sí que se ha hecho. A nivel individual sí que se ha trabajado, se han hecho muchas entrevistas, se ha escuchado a los afectados... Y a partir de ahí, yo, por ejemplo, me he basado para desarrollar la tipología, en entrevistas de individuos que estaban afectados por el síndrome y a partir de ahí, a nivel fenomenológico hemos ido estudiando cuáles eran esos estados de conciencia que esas personas tenían y hemos desarrollado características de cada perfil. También hemos visto, por ejemplo, que es el nivel de dedicación a las tareas del trabajo lo que diferencia a unos perfiles y otros de *burnout*. Pero a nivel grupal, que es un poco lo que me venías a preguntar, yo particularmente no he estudiado ese tema, pero seguro que si buscas encontrarás que otra gente sí que lo ha hecho, eh.

Alba: Yo estoy pensando en hacerlo porque me parece muy interesante ver lo que tienen para aportar, ver que sale de ahí. Aunque imagino que ya habrán hablado entre ellos.

Jesús: El problema va a ser, ¿cómo seleccionas a esos sujetos? ¿cómo seleccionas a esos sujetos para saber que son sujetos que realmente padecen el síndrome? Esa va a ser la primera dificultad que te vas a encontrar. ¿Utilizando el cuestionario estándar con puntos de corte? Bueno, es una medida objetiva que está ahí. Quiero decir, que tiene sus problemas y dificultades, es de lo poco que uno puede utilizar para poder hacer eso. ¿Entiendes?

Alba: Veo que es complicado.

Jesús: Es complicado. Tendrás que pasar algún tipo de test para valorar un poco el nivel de esa persona porque si no, ¿cómo lo vas a hacer? ¿cómo vas a seleccionar a la gente?

Alba: Claro.

Jesús: Y yo te preguntaría, ¿qué les vas a preguntar a esos sujetos? Es decir, tú tienes un grupo de 8, 10, 12 personas, con altos niveles de *burnout*, ya no vamos a decir que están quemados o no, pero que por lo menos tienen altos niveles en esa característica. ¿A ti qué te interesaría preguntarles? ¿Qué quieres saber de ellos?

Alba: Me gustaría saber cómo se sienten ellos consigo mismos, ¿no? Y si son capaces de autoperdonarse, ver el sufrimiento que generan por lo que están viviendo, ver cómo lo afrontan, y si tienen algún método para poder tener resiliencia, cómo salen del todo eso, ¿no? Sobre todo, eso, cómo hacen para salir de eso.

Jesús: No te van a saber responder a esas preguntas. Intuyo, eh. Ahora sí, lo que me ha gustado mucho es eso del autoperdón. Eso me ha gustado mucho, eh. Porque en el fondo esas personas, yo estoy convencido que tienen muy poca compasión de sí mismos, y eso en parte les ha hecho llegar a ese estado, eh. Y a lo mejor, trabajar ese tema de la compasión de sí mismo y del perdón consigo mismo, puede ser muy terapéutico. Esa cosa me ha gustado, eso que has dicho. Los dos hicimos un estudio [Jesús Montero Marín y Javier García Campayo] en el que observamos que los sujetos frenéticos estaban muy relacionados con actitudes de autojuicio. Los sujetos sin desafíos estaban muy relacionados con actitudes de aislamiento. Aislamiento en el sentido de que pensaban que lo que les pasaba a ellos era única y exclusivamente de ellos, y no todo el mundo estaba pasando por situaciones semejantes, ¿no? y los sujetos desgastados, sobre todo, eran sujetos que estaban muy identificados, super sobreidentificados con lo que les pasaba. Es decir, que le daban más importancia de la que tenían. Entonces, esos tres aspectos de la autocompasión estaban presentes diferencialmente en cada uno de los perfiles, fíjate que interesante para trabajar. Y esto está muy ligado al tema del perdón y de entender el perdón hacia sí mismo.

Alba: Sobre esto he leído en un libro de Jaume Soler y Mercè Conangla sobre ecología emocional y me parecía muy interesante. Ya estamos terminando y para finalizar me gustaría preguntarte qué consejo me darías como futura trabajadora social.

Jesús: Para no quemarte o para que la gente no se queme.

Alba: Para no quemarme (risas).

Jesús: Pues lo primero, intentar tener unas expectativas lo más realistas posibles sobre tu desempeño. Es decir, no tratar de hacer o intentar hacer más de lo humanamente que puedes hacer en tu trabajo. Eso para empezar, porque cuando uno trata de hacer más de lo que buenamente puede hacer en el trabajo, ya él mismo es el que se está provocando la situación de estrés. O sea, tú mismo te estás obligando a mantener un nivel de compromiso en el trabajo que deja de ser saludable. Entonces, lo primero sería ajustar el nivel de expectativas a la realidad y a lo que buenamente puedes hacer. Es decir, tratar de desempeñar tu trabajo todo lo mejor que seas capaz, pero sin por ello abandonar tu salud ni tu vida personal porque el *burnout* es una cascada que va detrás de todo eso. Se van precipitando acontecimientos hasta que al final te ves en esa situación. Estamos desarrollando una nueva definición de *burnout*, y aquí es donde a lo mejor si os apetece podríais colaborar pasando alguna encuesta en la facultad o lo que sea.

El perfil de *burnout* es un perfil muy difícil de definir porque es un tío comprometido que de alguna manera es eficaz, aunque esté agotado todavía. Es difícil encajarlo en la definición de *burnout* clásica. Se aproxima al *burnout*, se aproxima a la adicción al trabajo, al compromiso, -lo que os comentaba antes-. Está ahí en una convergencia entre esos tres conceptos. Es un poco difícil. Bueno, el caso, que estoy proponiendo una nueva definición de ese perfil que tenga en cuenta la necesidad de reconocimientos de una persona, que no solo la sobrecarga, sino en la necesidad de reconocimientos de esa persona. Es decir, para sentirse bien. Algo así como una autoestima que esté basada en los logros que eres capaz de alcanzar. Eso es un error garrafal.

También viene ligado a lo que te aconsejaría que trataras de no hacer cuando seas profesional. Es decir, no fundamentar tu estima profesional en los logros que seas capaz de alcanzar, porque si no, entras en ese bucle pernicioso de necesitar cada vez conseguir más y más logros entrando en el estado ese del tipo frenético. Y había otra característica de este perfil, a ver si me acuerdo de ella porque hace días que no lo trabajo esto, que era sobrecarga y la falta de reconocimiento de las propias limitaciones, y los errores. No ser capaz de reconocer tus propios errores y limitaciones también te puede llevar a desarrollar ese perfil. Esta sería la nueva definición que estamos trabajando en este momento de ese perfil y está ajustando muy bien psicométricamente. Necesitamos más muestras todavía para desarrollarla. Por ejemplo, está desarrollada con niveles de mindfulness, con niveles de compasión, de autojuicio, y hay cositas interesantes. Y con sobrecarga, sobre todo, de los tres componentes clásicos de la definición de *burnout*, estaría muy desarrollado con la parte de sobrecarga también. Como eres joven, todavía estarías cerca del perfil frenético más que de los otros dos. Yo te diría que no trataras de entrar en esa trampa que supone el perfil frenético de *burnout*.

Alba: Tomo nota. Es muy interesante todo esto.

Jesús: Sí, podríamos hablar largo y tendido.

14.4.2. Anexo 4.2. Entrevista a Sandra

Alba: Antes de nada, voy a contarte de qué va mi TFG para que te pongas en contexto. Contacté con Jesús Montero y he estado haciendo cuestionarios sobre *burnout* y compasión en estudiantes de trabajo social. Así que no solo me enfoco en trabajadores sociales, sino también en estudiantes, pero vaya, que la hipótesis es la que te he contado antes, que la ecología emocional sirva para mitigar los efectos del *burnout* y evitarlo. ¿Comienzo con las preguntas?

Sandra: Claro, sí.

Alba: La primera y más básica ¿Cómo definirías tú el *burnout*?

Sandra: Yo creo que el *burnout* es la reacción que surge cuando todas las estrategias de afrontamiento se han superado. Entonces, tienes por una parte agotamiento emocional y desidentificación. Tras un tiempo prolongado de estar en una situación laboral que no es la mejor, tu intentas poner una serie de estrategias y toda esa serie de estrategias terminan por no funcionar. Entonces, entras en esa fase de quemado profesional. Diferentes autores hablan de diferentes órdenes de las fases, pero vamos, que básicamente es eso, cuando la situación que se da cuando estás sobrepasada y las herramientas que tienes para afrontar esa situación no son suficientes. Yo la definiría así.

Alba: Vale. Muchas gracias. Y bueno, ¿cuáles crees que son las causas más comunes del *burnout*?

Sandra: Pues en el trabajo social últimamente... bueno, ya en los últimos años, en lo que a mí me expresan, es la saturación de trabajo que hay. Cada vez más casos, mucha diversificación de perfiles, perfiles que han ido llegando nuevos a raíz de la crisis y que son personas que a lo mejor tienen sus habilidades sociales de búsqueda de empleo perfectas. La cuestión es que no encuentran un empleo, pero sí tienen muchos conocimientos de sus derechos, etcétera. Eso estaría por un lado, y la carga de trabajo en muchas ocasiones no se reemplazaba. Depende de los centros y del momento, pero no se sustituía a las personas que estaban de baja. Entonces, esos casos revertían en las personas que quedaban ahí y se hacía como una especie de bola de nieve. Esto es lo que a mí me han contado desde que empecé a investigar esto. El tiempo de antigüedad en el trabajo puede ser también un factor... No sé. Quiero investigar, estoy pasando cuestionarios, pero sí, yo creo que sobre todo la carga de trabajo, la presión, y luego a lo mejor, la sensación de que el trabajo que haces es tal vez demasiado administrativo, no es trabajo social... ya empiezas un poco a sentirte que tu trabajo no te representa, por así decirlo. Entonces ya empieza ese quemado.

Alba: O sea que influye mucho el entorno, ¿no? el entorno laboral.

Sandra: Claro, y también esa última fase en la que a lo mejor no tengas las herramientas suficientes para afrontar esas situaciones. Habrá quien las tenga, a lo mejor, y sea capaz de salir del trabajo y tener herramientas que le sirvan, y quien se sature más. Depende también un poco del rasgo que tú tengas, que te venga ya de nacimiento o de educación o lo que sea, y luego el que tú hayas desarrollado. Si haces actividades, todas estas cosas.

Alba: Vale. ¿O sea, que se puede discriminar el peso del aspecto laboral y del personal?

Sandra: Yo creo... a ver, lo que te digo son cosas preliminares, porque yo todavía estoy empezando con la investigación, pero yo creo que sí que hay un componente que sí que tiene que ver con la carga de trabajo y con todo el entorno laboral, etcétera, y otro que tiene que ver con tus herramientas personales. Entonces, yo entiendo que si existe una compensación no te saturarás. Si tienes muchas herramientas... En cualquier caso, yo creo que las herramientas personales siempre son un plus, que servirán para poder mitigar ese *burnout*, aunque evidentemente puede ser que, si la circunstancia laboral se prolonga, aun así termines desarrollándolo, pero yo pienso que sí que se puede separar.

Alba: Vale. ¿Cuál es el perfil psicosocial más frecuente en los trabajadores sociales quemados?

Sandra: Esto en concreto todavía no te lo puedo responder porque estoy en la fase de trabajo de campo de la tesis, entonces estoy todavía pasando los cuestionarios. He diseñado un cuestionario de datos sociodemográficos precisamente para entender y analizar los perfiles, pero ahora mismo todavía no te lo puedo decir.

Alba: Vale.

Sandra: Tendría que ser ya revisión bibliográfica, pero claro, depende también dónde tu acotes tu investigación, pues pueden variar las características. De momento no te lo puedo decir.

Alba: Vale, gracias. ¿Y cuál es la población de trabajadores sociales que estás analizando?

Sandra: Pues estoy analizando trabajadores sociales de Aragón que trabajen en la actualidad como tal. Incluyo también personas que estén en equipos de orientación y docencia. Ya sabes que con trabajo social puedes ser profesor universitario y también trabajar en servicios a la comunidad. Puedes hacer ciertas formaciones profesionales, o trabajar en los equipos de orientación. No obviamente como trabajador social, pero sí que lo he considerado para el estudio. En principio consideré sólo a los colegiados, porque el cálculo de la muestra lo hice a través del colegio, pero luego me di cuenta de que era complicado encontrar una muestra representativa, la que yo necesitaba, sólo de trabajadores sociales colegiados. Entonces, lo he ampliado a un nivel más general. Trabajadores sociales de Aragón, vamos.

Alba: Vale. ¿Y cuáles son los síntomas que más presentan los trabajadores con los que tú estás trabajando?

Sandra: Pues como te digo. Como todavía estoy con los cuestionarios te puedo hablar un poco de lo que me han dicho en algunas entrevistas exploratorias, quizá al principio. Y bueno, pues mucha saturación, mucha sensación de que no llegan a todo, y mucha sensación de que hacen un trabajo muy de gestión, muy administrativo. Pero vamos, que no es nada que no puedas leer en montones de artículos. El denominador común de trabajo social es esa sensación de que haces mucho trabajo administrativo y poca intervención. También depende de dónde estés trabajando, pero yo creo que el denominador común suele ser la saturación en la carga de trabajo, que es muy alta.

Alba: Cuando hice las prácticas, que estuve en servicios sociales, vi que la cantidad de papeles era enorme y que estamos constantemente haciendo IAI, AU...

Sandra: Esa es la cuestión. Mucho papeleo, muchas personas, muy poco tiempo... Y claro, te llega justo en tempo en los centros municipales igual para recoger la documentación, valorarla un poco, pero igual no puedes hacer un seguimiento, visitas domiciliarias... Lo que, en definitiva, a lo mejor te hace sentir que estás haciendo realmente trabajo social.

Alba: Claro, claro. A mí me decía la trabajadora social con la que estaba, la que tenía de referencia, que sería buena idea que hubiese un operario que ayudase con el tema más administrativo para poder hacerse cargo las trabajadas sociales de las cuestiones que has comentado.

Sandra: Sí, se comenta mucho. Porque al final muchas tareas son administrativas. Pero eso, claro, depende de la organización a otro nivel ya, ¿no?

Alba: ¿Podrías decirme cuáles son los síntomas que más presentan los trabajadores sociales?

Sandra: Esto todavía no te lo puedo decir. Lo que puedes ver por la bibliografía serían los tres aspectos: despersonalización -te desvinculas del trabajo-, una desidentificación, y luego una sensación de falta de identificación con lo que haces. Como que sientes que lo que haces no te representa. Sería un poco eso, y sobrecarga, estrés, etc. Pero eso, ya te digo, eso es a nivel de lecturas, a nivel teórico.

Alba: ¿Y consideras que es alto el porcentaje de trabajadores sociales que tienen *burnout*?

Sandra: Por lo que he podido leer, sí. Es un campo de análisis que, aunque no se ha investigado tanto como otros, parece ser que sí que es... ten en cuenta que es una profesión de ayuda y que es una profesión muy expuesta a muchas situaciones difíciles, y con toda la carga de trabajo que hemos hablado antes. Entonces, a priori, sin todavía haber analizado los datos, te diría que sí, que es una población vulnerable o con riesgo de sufrir *burnout*, sí.

Alba: Te voy a hacer una preguntita más. Esta no sé si me la vas a poder contestar, y es el tema de los datos. Quería preguntarte si podrías proporcionarme datos. Ante todo, yo te citaría y te nombraría en el trabajo.

Sandra: A lo mejor más adelante. Es que ya te digo que no tengo todavía datos. Probablemente, cuando tú acabes el TFG yo todavía siga con la tesis, porque estoy en segundo aún, y me quedan otros dos años, pero, no obstante, si tuviese algún dato preliminar o algo yo te lo pasaba. Pero, ya te digo que todavía estoy a mitad. Entonces, datos todavía no te puedo dar. Estoy pensando si puedo tener algo, pero en realidad no he analizado nada. Estoy recogiendo cuestionarios todavía, y aún me queda bastante.

Alba: ¿Para septiembre podrías tener algo avanzado?

Sandra: No lo sé, pero si para septiembre tengo algo avanzado, te lo hago llegar a ti.

Alba: O si no, si conocieses a alguien que me pudiese proporcionar datos, también me vendría de ayuda. Y te agradezco mucho la ayuda. Muchas gracias.

Sandra: Nada.

Alba: Vale. Ya te he comentado que estuve con Jesús Montero Marín, un experto en *burnout*, y me explicó tres perfiles de *burnout*. Estos serían el frenético, el desgastado, y el sin desafíos. Textualmente, tal y cómo él me explicó en la entrevista, ya que la tengo transcrita, te lo voy a explicar a ti. El perfil frenético corresponde a trabajadores ambiciosos, sobrecargados de trabajo y muy implicados. Es decir, que ante el estrés reaccionan con más implicación, con afrontamiento activo sobre los problemas, y entonces son gente que se va sobrecargando cada vez más y que pone en riesgo su salud y su vida personal. Son sujetos en general que se quejan mucho de las dificultades que se encuentran en las organizaciones donde trabajan. Sujetos que por ejemplo se relacionan mucho con el estado de agotamiento de la definición clásica del *burnout*, pero no tanto como los otros componentes o factores como serían la despersonalización o el cinismo y la ineficacia. Es decir, sujetos eficaces, muy activos, que no son especialmente pero que empiezan a sentir las consecuencias de un estrés crónico. El siguiente perfil es el perfil sin desafíos porque es un sujeto que ha pasado a otra etapa. Es decir, que, para defenderse de todas las agresiones, del estrés crónico en el trabajo, lo que hace es desimplicarse de las tareas, y entonces, deja de desarrollarse personalmente en lo que hace, y por tanto se aburre, le resulta indiferente y no se desarrolla. El tercero sería el desgastado, que sería el que más se aproxima a la definición clásica. Es el que en peores condiciones está porque tienen una historia de sentirse que no le han reconocido los esfuerzos en su trabajo y que no controla los resultados de sus esfuerzos, y que al final lo que ha desarrollado es una actitud de negligencia. Pasa de los problemas y se aproxima mucho a un estado depresivo. También dice Jesús que su afrontamiento es pasivo. Respecto a esto, mi pregunta sería, cuál crees que sería el más común de los perfiles. Si quieres te dejo ver lo que te acabo de leer por si no lo recuerdas.

Sandra: La verdad es que es un poco como la definición clásica. En realidad, creo que las tres etapas, más o menos, se podrían dar en la misma persona.

Alba: Habla de ellos como perfiles, no como etapas.

Sandra: Yo creo que estos diferentes perfiles son momentáneos. Una persona puede comenzar en un perfil e ir cambiando. Entonces, en ese sentido, yo lo veo como etapas. Por ejemplo, si yo te entrevisto a los diez años de trabajar igual estás en una, pero si te entrevisto el primero, estás en la primera. ¿Entiendes? Son perfiles, pero desde mi punto de vista, van variando. Yo creo que al principio, las personas encuentran un choque entre lo que ellos consideraban que iba a ser su trabajo y lo que luego se encuentran, y empiezan con una resistencia activa. Yo quiero sacar esto adelante, voy a poder cambiar las cosas... Se esfuerzan mucho más... Hay gente que a lo mejor continua allí y entonces igual desarrollan ese primer perfil. Igual luego avanzas y es el siguiente. Poco a poco te vas agotando cada vez más, empiezas a desimplicarte, empiezas a desmotivarte con la organización... Es un choque con la realidad. Y ya la última

Alba: Desgastado, ¿no?

Sandra: Sí. Ya la última sería cuando llega un momento en el que ya te agotas. Se cronifica ese estado en el que tú te has estado desidentificando, pero si eso no va con tu forma de ser, probablemente, si yo soy una persona implicada que ha estudiado trabajo social, por ejemplo, con muchas ganas, que llega a una organización y quiere cambiar las cosas y eso... pasa un tiempo, veo que esto no cambia y prefiero pasar e ir a lo mío, y a lo mejor, independientemente de que creas de que esta es una forma

de protegerte, a la larga, te acaba agotando, porque tu energía no está acorde con tus valores o con lo que tú consideras que es el camino que quieres llevar. Entonces, para cuando todas esas fases se cumplen, llegaríamos a un estado ya de quemado, por así decir, de agotamiento total. Entonces, no te sabría decir exactamente en qué fase están más los trabajadores sociales, porque dependería de lo que te digo, de sus características personales, de sus herramientas personales, y del entorno de trabajo en el que están, y probablemente, de tiempo que llevan trabajando, o del bagaje previo. Yo lo veo como algo secuencial.

Alba: Vale. O sea que, para ti, independientemente de la personalidad del trabajador, ¿éste va a pasar por diferentes fases?

Sandra: A ver, probablemente habrá personas que, si ya tienen un cansancio previo y no han desarrollado las herramientas, tal vez desarrollen uno de estos perfiles directamente, pero puede ser que también se genere todo ese proceso, ¿sabes? No lo sé, esto son cosas que yo todavía estoy intentando reorganizar en mi mente. No es algo que te pueda asegurar, pero para mí es algo así.

Alba: Vale. ¿Dirías que los trabajadores sociales son conscientes de que están quemados?

Sandra: Muchas de las personas con las que yo he podido hablar sí son conscientes de que están quemados en mayor o menor medida y son conscientes de que a lo mejor no están haciendo todo lo posible porque podrían dar más en su trabajo. Y eso es como un círculo, de alguna manera. Que sienten que están cansados. Tienen que generar ellos sus propias herramientas.

Alba: Estos serían frenéticos, ¿no? Porque ante la carga de trabajo se implican todavía más.

Sandra: Claro. Tú ten en cuenta que -estoy generalizando-, pero se suele decir que es una profesión vocacional y hay de todo, pero hay un fuerte componente de valores en esta profesión. Hay gente que lo hace para ser un funcionario más y tener un trabajo, pero oye, y es legítimo, pero siempre los profesionales sienten que tienen una responsabilidad para con las personas que realmente están sufriendo una situación dura. Entonces tienen esa presión también de estar ahí.

Alba: O sea que sí se implican más las personas con vocación, ¿no? se implican más por ese tema, ¿no? porque claro, están trabajando con otra persona, y lo que hacen y cómo lo afrontan va a afectar a la otra.

Sandra: Exacto. Entonces a lo mejor es por eso que se exigen más, porque si tú estás haciendo un trabajo de gestión o estás en una oficina son números, pero si están trabajando con personas... Entonces, por eso las profesiones que normalmente más *burnout* tienen son pues enfermería, educación, trabajo social... Personas que están en contacto con la gente. Y obviamente por, evidentemente por los choques y las historias que se generan cuando te relacionas con los demás. Eso también quema muchas veces.

Alba: Vale. ¿Y lo reconocen rápido y con facilidad o lo reconocen ya cuando están muy quemados?

Sandra: A ver. Un poco pensando en las entrevistas exploratorias que he hecho... aunque claro, he hecho poquitas, he hecho como seis o siete antes de comenzar, entonces tampoco me atrevo a... si ll reconocen o no. No te sabría decir. Depende supongo un poco como todo lo demás. Depende supongo

un poco también del trabajo que traigas de casa, ¿no? Si tú te conoces bien y has hecho un trabajo previo... pero esto depende también de cada persona, y la verdad es que no he llegado a tener resultados de eso todavía. No te lo puedo asegurar. Esto tardaré en tenerlo bastante.

Alba: ¿Y piden ayuda? ¿Crees que personas tanto a profesionales como quizá a sus familiares?

Sandra: A mí lo que me han trasladado es que cada uno a su manera intenta buscar sus herramientas de desconectar, pero no me han expresado si piden, si no piden ayuda... No lo sé. A veces la ayuda es simplemente que te ayuden. No una ayuda específica, sino desconectar un rato con tus amigos, con tu familia, y no contarles otra vez todo el tema de trabajo. Simplemente que estén ahí y que te sirvan como ... pero no me han expresado específicamente que vayan a sus amigos y amigas y les digan "mira, estoy quemado, ayúdame".

Alba: Entonces, dirías que el entorno les ayuda mucho, ¿no?

Sandra: A ver, el entorno, evidentemente, pues somos seres sociales y el entorno siempre nos marca para bien o para mal, y también lo que nosotros hacemos del entorno. Puedes tener unos amigos maravillosos, pero si estás todo el día hablándoles de tu trabajo no te van a ayudar a desconectar. Puedes tener un solo amigo, pero con esa persona desconectas, estás plenamente con él y te olvidas de todo. Es también lo que cada uno saque de ese entorno, que tiene que ver también con las herramientas personales que uno tenga, creo.

Alba: ¿Tú dirías que falta conciencia sobre el problema?

Sandra: Yo creo que sí. Bueno, no sé si falta conciencia sobre el problema en sí o sobre las herramientas..... A lo mejor la gente no dice "tengo *burnout*". En ese sentido a lo mejor no son conscientes de hasta qué punto están quemados, pero yo creo que sí que hay conciencia sobre que lo están, aunque igual no hasta esos niveles. Lo que no sé si hay conciencia es sobre que se pueda solucionar y sobre qué herramientas se puede tener, que es un poco lo que yo estoy intentando trabajar. Son herramientas de autocuidado para evitar estas cosas.

Las herramientas estar están... A ver, yo no sé de psiquiatría ni de psicología como para mostrar la eficacia de ninguna intervención. Entonces, yo voy a mostrar la aplicabilidad en el caso de la atención plena. Pero, claro, las herramientas están, lo que hay que hacer es tener conciencia de en qué situación estás y poner de tu parte para salir de ahí. A veces no depende sólo de uno, porque si estás en un marco institucional o de organización hay cosas que no puedes cambiar. Precisamente, esas son las que más te hacen chocar con tu... porque claro, la estructura de la empresa igual no la puedes cambiar.

Alba: ¿Crees que se transmite el *burnout* entre trabajadoras sociales o compañeros?

Sandra: Pues no sabría decirte si se transmite.

Alba: Si yo soy trabajadora social y estoy quemada, si ese quemado te lo puedo transmitir a ti en el ámbito laboral como compañera de trabajo.

Sandra: Yo creo que se puede transmitir en la medida que cuando estás en la fase de despersonalización y desidentificación no estás haciendo tu trabajo de una manera adecuada, y por lo tanto puede revertir en el equipo, también, en ese sentido a nivel práctico sí, e incluso a nivel de

ambiente laboral, el hecho de que haya una persona que esté muy quemada, evidentemente puede repercutir en el ambiente. Pero sobre todo yo creo que a nivel práctico... Lo mismo, a lo mejor hay personas que están desidentificadas y aprenden a sistematizar el trabajo. Pero claro, cuando estás con personas no puedes sistematizar el trabajo. Cada caso tiene matices. En ese sentido yo creo que puede llegar a afectar. No te sabría afirmar, pero, lo que a mí me parece es que sí que podría afectar.

Alba: ¿Qué influencia tiene el entorno de las y los trabajadores sociales en su estado psicossocial?

Sandra: Con entorno te refieres a lo extralaboral, ¿no?

Alba: Sí.

Sandra: Pues yo supongo que como cualquier otra persona. Somos personas que estamos constantemente relacionándonos con el entorno y un entorno que ya desde el inicio te ha favorecido herramientas que te han facilitado hacer frente a según que situaciones, será favorable. Claro, las trabajadoras sociales también son seres humanos y han vivido su infancia, su proceso de aprendizaje, sus historias... y estas repercuten luego en su forma de afrontar la vida y su trabajo, y todo lo demás. Entonces, influye, y como hemos comentado antes, si tienes una buena red de amistades o familiares con los que puedas desconectar... Que el trabajo será un aparte importante de tu vida, pero no el centro, yo entiendo que eso te ayudará a mitigar ese *burnout*.

Alba: Vale. ¿Cambia la autopercepción de las personas que están quemadas?

Sandra: Por lo que yo he podido leer, porque, una vez más, no he llegado a aspectos tan psicológicos y todavía no he llegado a analizar los cuestionarios, pero por lo que he leído, sí que cambia la sensación de realización personal. Su percepción es que no se identifican con lo que hacen en un sentido de valores. "Lo que hago no tiene sentido, no está aportando nada...". Entonces, es posible que eso sí les haga cambiar su percepción, como que se están traicionando. Eso es lo que creo yo que puede ser el mecanismo que se haga. Esa sensación de decir, "no he hecho lo que quería en la vida", y todo ese rumiar.

Alba: ¿Y consideras que hay apoyo interprofesional?

Sandra: Sí que se en los centros municipales se están intentando adoptar programas de supervisión. No sé si son programas, o al menos, supervisión. Si quieres buscarlo, son como reuniones, no sé muy bien en qué consiste, pero se trata de tener un espacio de desahogo, de compartir. Y no sé si en centros del tercer sector se hará. Supongo que depende, cada centro es diferente. Es positivo que haya espacios de compartir y de apoyo entre compañeros. Es importante.

Alba: Vale. ¿Qué es lo que más suelen o tienen a hacer cuando se sienten quemados? ¿Cuáles son las técnicas de autocuidado que más suelen adoptar?

Sandra: Todavía estoy viendo, pero por lo que me han expresado, pasear, yoga... Lo que he podido hacer han sido las entrevistas exploratorias. Y también hice un curso en el colegio de trabajo social, en el que les enseñé un curso de mindfulness para trabajadores sociales. Entonces son, esas 13

personas que estuvieron en el curso y esas 6 o 7 que entrevisté. Entonces, tampoco podría generalizar. Lo que hacen va desde irse a tomar algo con amigos hasta meditar algunos, que son en los que más me he centrado yo, yoga, o hacen deporte... O bueno. Algunas te dicen que se sientan a reflexionar y pensar para organizarse la mente. No hay ninguna generalidad.

Alba: ¿En qué consiste el protocolo de atención plena que estás elaborando?

Sandra: Pues, a ver, de momento, como no es una tesis de psicología, no es un protocolo en el que vaya a mostrar la eficacia con un grupo experimental de control. Sí que es algo que me gustaría hacer en el futuro, pero al ser trabajadora social y al estar en el departamento de psicología y sociología, lo he tenido que reorientar hacia políticas públicas.... Pues hacia una vertiente más sociológica. Pero, las prácticas que estoy haciendo son las prácticas básicas de mindfulness, que se basan en el BDRS, un programa que se llama mindfulness basado en reducción del estrés, con las siglas en inglés, he puesto alguna práctica de compasión, que también me parece que son bastante importantes, y he intentado centrarme en la forma de resolver los problemas que te van surgiendo. También hacer registro de situaciones agradables, de situaciones menos agradables, cómo las he gestionado, cómo las he sentido, en qué manera. Es un poco tomar conciencia de lo que nos sucede y desidentificarnos con eso que nos sucede y entender que lo podemos ver desde otro lugar y no estar ahí en la aboráginé, ¿no? Han sido seis semanas, dos horas semanales, y luego he pasado unos test pre y test post para ver los cambios que ha podido haber, o también depende mucho de las personas, del compromiso que adquieran con practicar en casa. Porque hay según que herramientas como estas, que no son mentales, que no es una pastilla que te la tomas y ya está. Tienes que tener un proceso como de asimilación, y esto depende de cómo uno en su casa y en sus ratos libres lo lleve, de si lo continua, de si se le olvida... Y eso básicamente es lo que he planteado hacer.

Alba: Vale, o sea que ahora estás con mindfulness.

Sandra: Sí. Lo he intentado orientar hacia los problemas que pueden surgir en las intervenciones, concretando, porque es algo muy amplio, y también es un curso de seis semanas, que es muy básico, y luego esto, que me ha parecido interesante introducir prácticas de compasión, que van muy unidas al mindfulness y son muy potentes. En mi vida, no te digo que me han salvado la vida, pero me han dado mucha fuerza en muchos momentos.

Sandra: Yo lo estoy haciendo porque a nivel personal llevo años meditando y empecé la carrera, trabajaba y estudiaba. Empecé tarde, y entonces, era muy autoexigente, y las mejores notas de la promoción y me dieron muchas crisis de ansiedad. Ya llevaba tiempo meditando y me salvó mucho el mindfulness y entonces me di cuenta... a la vez iba investigando sobre los efectos de la crisis en la intervención de los profesionales de trabajo social y decía, madre mía, yo esto lo puedo unir de alguna forma. Entonces, por eso, cuando hice la tesis me pareció que era la manera de unirlo todo. A mí me está yendo bien porque lo he vivido.

Alba: A mí me ha pasado parecido, pero con la ecología emocional. Y dese que he arrancado con el TFG, estoy en plenos exámenes, y me lo he tomado con mucha más calma. De hecho, ahora estaría pensando que tengo que estudiar y estoy aquí entrevistándote en lugar de estudiar. Pero claro, es que hay más vida más allá de los exámenes o lo laboral. A mí me está viniendo muy bien.

Sandra: Claro. Si lo llevas desde tu vivencia lo vives más, lo vives mejor. No es lo mismo hacer un trabajo de cualquier otra cosa que de algo en lo que realmente crees.

Alba: Y se nota mucho. Estoy muy contenta. A ver qué tal sale.

Sandra: Me encanta ver gente como tú, motivada, porque a veces en trabajo social no todo el mundo tiene tanta motivación.

Alba: Te quería preguntar también si conoces la ecología emocional.

Sandra: La conozco un poquito, un poquito. Si que es un tema que lo tengo pendiente porque me parece muy interesando por lo que he ido leyendo, pero no he profundizado del todo.

Alba: ¿Y tú crees que los trabajadores sociales con los que vas saben que existen o la conocen?

Sandra: Es que específicamente no les he preguntado, así que no lo sé.

Alba: ¿Y la inteligencia emocional o sobre mindfulness? ¿Eran conscientes de todo eso?

Sandra: Sí, a ver, últimamente ya sabes que en los últimos años el mindfulness como que ha sido un auge. Ahora sí que ya la gente va sabiendo lo que es. Un poco en general. Hay gente que sí que ha practicado alguna vez, o gente que lo ha escuchado y dice “es eso de cuerpo y mente, ¿no?”, pero no realmente. Pero sí, creo que el mindfulness se conoce más que la inteligencia emocional y que la ecología emocional, que ojalá.

Alba: La ecología emocional es muy reciente, de hecho, es que los precursores, Jaume Soler y Mercè Conangla son las únicas personas que han escrito sobre ello todavía. No hay más.

Sandra: Es algo muy incipiente, ¿no?

Alba: Sí.

Sandra: Entonces también hay mucho que hacer, también está bien.

Alba: Sí, la verdad es que eso es positivo para quienes estemos interesadas. Vale. Continuo con las preguntas ¿Y qué otro tipo de técnicas podrían servir para paliar los problemas? No sé si con lo que hemos hablado ya estaría respondida o si podrías contarme alguna cosa más.

Sandra: Yo lo planteo fundamentalmente desde la atención plena. Estar conscientes de cada cosa que se hace, con atención plena, plenamente presentes en lo que se hace, y aprendes un poco a no tomártelo todo personal, a tomar distancia. Para mí esa sería una muy importante, y seguro que las de ecología emocional también son importantes.

Alba: Y ya la última pregunta. ¿Crees que el conocimiento de la ecología emocional, mindfulness y todo esto y su puesta en práctica será beneficioso para estos profesionales?

Sandra: Yo creo que sin duda, cualquier herramienta o técnica que sirva para el bienestar, sin duda va a ser beneficiosa, eso segurísimo. Y todo lo que tenga que ver con autoconocerse, poner tus límites, que necesitas un espacio para ti, yo creo que es muy importante. O sea, seguro que es beneficiosa. Para cualquier persona, sin duda. Y mucho más para las personas que trabajan bajo presión y que además trabajan con otros y que tienen que estar dando respuesta a personas que también están sufriendo y que requieren ayuda e intervenciones de calidad. Yo creo que es básico y que sí que sirve. Es lo que yo también creo y definiendo e intentaré mostrar con mi trabajo.

Alba: ¿Crees que haría falta una mayor educación emocional tanto desde el colegio, instituto, universidad, cursos en el entorno laboral...?

Sandra: Yo creo que sí porque estamos muy acostumbrados a ir hacia afuera y nos descuidamos mucho la parte interior y creo que lo que vivas hacia afuera es básico, pero siempre desde tu persona, como con esa visión de observador y de conocerte, de explórate, de saber tus límites, de saber de dónde vienen tus emociones... Todas esas cosas son básicas, y en esta sociedad occidental no se les da mucha importancia. Se le da más al modo hacer, a hacer, hacer, hacer, todo el tiempo. Pero yo creo que sí, que es muy importante, y desde luego que el tema de mindfulness con niños es muy importante. Y supongo que, con ecología emocional, exactamente igual. Los niños son esponjas y si tu les enseñas unas rutinas... más que enseñarles es que no se olviden de lo que ya llevan dentro, porque los niños son maestros. Lo importante es que conforme vayan creciendo no se metan en estructuras mentales tan rígidas que se olviden de conectar con lo que tienen dentro, y eso es muy importante. Y esas herramientas habría que enseñarlas. Ojalá se enseñaran más. Yo creo que estamos en la línea de que se enseñe cada vez más. Espero.

Alba: También lo espero. Ya sé que te he dicho que era la última pregunta, pero, para rematar. Tu cómo investigadora y trabajadora social, qué consejo me darías como futura trabajadora social para enfrentarme a las complicaciones con las que me pueda encontrar.

Sandra: Yo te diría que te escuchases, que no hagas caso a esa voz crítica que todos tenemos todo el tiempo. Esa voz crítica está ahí siempre, pero desde mi opinión no hay que hacerle mucho caso, y que siempre trates de disfrutar de las cosas pequeñas y grandes que te vayan pasando en cada momento. Y que las cosas que no sean tan positivas, que las relativices, porque creo que el proceso vital es muy largo y nos van a pasar muchas cosas. Al final no es tanto estar siempre bien, que parece que hay como que hay que sonreír siempre, sino aprender a gestionarse cuando no estás siempre bien. A darte tu espacio, a cuidarte, y quererte, como harías con un niño pequeño cuando está mal. Esto me parece muy importante. No exigimos cada vez más, nos machacamos mucho, y cuando te quieres dar cuenta estás en situaciones en las que te cuesta más salir. Yo te diría desde ahí, y desde lo profesional, en general, que somos una profesión que tenemos mucho complejo de inferioridad, creo, que te atrevas a hacer cosas, que bueno, que al final yo creo que lo que hace buena a la gente es que haya gente como tú que tenga motivación, que tenga ganas, y que diga, oye, los trabajadores sociales estamos aquí también y hacemos bien nuestro trabajo. Hacer bien nuestro trabajo es la mejor manera de demostrar lo que es el trabajo social. Que algún día se sepa lo que es, porque hay mucha gente que lo sabe.

14.4.3. Anexo 4.3. Entrevista a Teresa Ruiz

Alba: ¿Qué es lo que haces aquí?

Teresa Ruiz: La ecología emocional surge en mí como una necesidad de trabajar con los usuarios y sobre todo, como tengo que relacionarme conmigo misma a nivel profesional, para que las emociones de ellos otros no me afecten a la hora de dar una respuesta lo más sana y ecológica posible. No es que en mi caso El Salud me haya formado en ecología emocional o que mi formación se pronunciara como una didáctica del conocimiento, sino que ha ido a nivel personal y posterior.

Alba: ¿De qué te encargas en este centro?

Teresa Ruiz: Aquí se hace un trabajo social sanitario, un trabajo social clínico, donde el enfoque no está tanto en los recursos institucionales externos como en los propios recursos del usuario, así como todo lo que afecta en su salud personal. Entonces, en la mayoría de los casos su recurso soy yo, el profesional que está aquí. El tipo de trabajo es un trabajo clínico, un trabajo social terapéutico de modificación de hábitos, conductas tanto a nivel de salud alimentaria, higiénica, de higiene mental, etc. Trabajo con familias, hago terapia familiar, donde la ecología emocional la incluyo prácticamente en cada uno de los casos. Yo suelo hablar del alfabeto emocional. Entonces, desde el trabajo social, lo que hago es un trabajo de respuesta terapéutica, de trabajo terapéutico con los pacientes. Para ello, una de las herramientas que utilizo es la ecología emocional. Trabajamos mucho lo que es el alfabeto emocional porque la persona primero tiene que identificar qué es lo que le pasa. Somos pura emoción. En estos momentos, se está planteando una ley en la cual biólogos y trabajadores sociales entren dentro de las profesiones sanitarias. Obviamente, eso lleva a cabo el trabajo que realizamos específico con problemas de salud y para la salud. Todo lo que yo identifico desde la medicina natural es que somos todo somático, es decir, todo lo que el cuerpo nos está manifestando tienen que ver siempre con algo emocional. Ahora mismo hay una ciencia que se llama la psiconeuroendocrinoinmunología. ¿Esta ciencia que nos dice? Pues que depende de lo que pensamos, nuestras neuronas tienen unas conexiones con el cerebro u otras y todos los órganos de nuestro cuerpo, el sistema endocrino y nuestras hormonas se ponen en reacción con esos pensamientos y nuestro sistema inmunológico sube o baja en relación a todo ese proceso.

Alba: Qué interesante.

Teresa Ruiz: ¿Qué veo aquí, Alba? Yo veo todo tipo de problemas relacionados con violencia de género, sobre todo dependencia, también enfermedad mental, salud mental, discapacidades, problemática familiar, problemática de separaciones con problemas judiciales, y luego, muchas veces mi diagnóstico, o mi plan de intervención más bien, se basa en el modelo de resolución de problemas. ¿Eso qué significa? Significa que muchísimas veces la persona tiene un conflicto y si no lo resuelve puede ocasionar un problema, pero si a la persona le enseñan a buscar un camino, una solución, eso se resuelve y no tiene por qué crearte ningún problema. Un conflicto que resolvemos ya no tiene problema.

Teresa Ruiz: Realmente a lo que más me dedico es a cuidarme a mí misma. Como trabajadora social he dado charlas a mis compañeros del sector de trabajo social sobre ecología emocional porque somos

profesionales en los que el *burnout* es muy resistente a cualquier tipo de terapia. La principal característica que nos define es “profesionales de ayuda”. Sin darnos cuenta nosotros mismos necesitamos esa ayuda. Entonces, sí que he dado clases, charlas, a otros profesionales, incluidos de medicina, enfermería... Este año he dado dos cursos donde entre he mencionado la ecología emocional. Son cursos de formación que El Salud tiene y que plantea.

Alba: Vale. Otra pregunta que me gustaría hacerte es cómo haces para tratar aquí con los usuarios.

Teresa Ruíz: A ver, toda persona que llega aquí tiene alguna dificultad, incapacidad o problema y pide ayuda en esa resolución. El método que empleo es siempre un método de escucha. Lo primero, escucha, empatía con la persona que viene. También hago una recogida de datos del problema que esté manifestado y luego hago una hipótesis de trabajo, una impresión diagnóstica o social, sociosanitaria más bien. Con esa impresión diagnóstica se hace un plan de intervención. En concreto, cuando es un trabajo de terapia de resolución de problema la ecología emocional siempre la tengo presente, igual que la terapia familiar sistémica o igual que mi posgrado de medicina naturista. También tengo dos años de estudio en la facultad de medicina. Todo eso, realmente, desde la ecología emocional, sobre todo, que es lo que a ti te interesa, siempre está presente en una de las áreas de intervención con el usuario, con la persona, con el paciente. Aquí los llamamos pacientes porque son del Salud. Todos los que vienen, vienen porque pertenecen a una zona básica de salud.

Alba: ¿Cómo son los encuentros con los pacientes?

Teresa Ruíz: Muchos pacientes vienen sin saber. Dicen: “no sé muy bien si es aquí donde tengo que venir”, “no sé muy bien si usted me va a poder ayudar”. Entonces siempre suelo empezar: “usted comente lo que en principio quiera plantear y yo le diré si puedo acompañarlo o si sería mejor dirigirlo hacia otra intervención terapéutica.

Alba: ¿Dirías que la ecología emocional te ha ayudado a hacer una mejor intervención?

Teresa Ruíz: Sin duda, para mí es una de las herramientas más importantes. Nada es la panacea, desde mi perspectiva ahora ya experiencial, y sin embargo si que hay cosas que son claves. La ecología emocional, en estos momentos es realmente sostenibilidad de las emociones. Cuando me dicen “¿qué es eso de la ecología emocional?” yo respondo que es sostenibilidad de las emociones. Nosotros aquí estamos casi siempre recibiendo emociones de tristeza, de rabia, de impotencia... de la persona que acude, y todo eso hay que aprender a manejarlo y a gestionarlo adecuadamente. También tienes que aprender a gestionar tus emociones, que tú a veces no tienes una respuesta para todo, y aprendes a decir “lo siento, hasta aquí llego, no puedo ayudarle más” o “esto no lo sé”. Cuando esto te resulta desde la humildad, empiezas a no cansarte ni a agotarte tanto.

Alba: ¿Dirías que es conocida vuestra labor dentro del mundo de los cuidados de los cuidadores a través de la ecología emocional?

Teresa Ruíz: Poco. Es poco conocida todavía. Sí, poco. Yo pienso que poco.

Alba: Vale. Los trabajadores del cuidado cuidan a los demás, pero ¿quiénes les cuidan a ellos?

Teresa Ruíz: Tienen que aprender a cuidarse bien ellos mismos. He hecho un par de años, y este año lo he vuelto a plantear, un curso de ecología emocional en las horas que nos dan de formación en El Salud para compañeras y para los propios trabajadores sociales.

Alba: ¿Y en qué dirías que te ha afectado más y en qué ha cambiado más tu vida desde que empezaste en la ecología emocional?

Teresa Ruíz: Pues yo creo que sobre todo a entenderme yo como profesional de ayuda y a saber gestionar mis propias emociones para ayudar a gestionar las emociones de los demás. O sea, ha cambiado en la consciencia, en tener conocimiento y consciencia sobre mis propias emociones. Me ha ayudado a ser más audaz. Me ayuda cuando realmente me veo triste o sobre todo con la emoción del miedo. He visto que es la emoción [el miedo] donde todas las personas tenemos o tienen una barrera. Una emoción que tiene que ver con muchas creencias limitantes, ¿no? En vez de empoderar, limita.

Alba: Tiene que haber un trabajo personal muy intenso, ¿no?

Teresa Ruíz: Sí. Tiene que haberlo. Y mira, luego te enseñé un libro que he escrito que se titula “sabia decisión escucha al corazón”, y precisamente es un libro donde yo explico que mis primeros diez años, yo pensaba que ayudaba a todos los que venían a la consulta. Los siguientes diez, pensaba en cómo me ayudan a mí todos los que vienen aquí a la consulta. Y estos últimos diez, pienso en cómo nos ayudamos mutuamente los que vienen y yo.

Alba: Qué importante es saber aprender de los demás. Creo que es muy importante partir de esa mira porque además muchos profesionales, y no lo digo desde la voz de la experiencia, caen en paternalismos y actitudes que son muy negativas para las personas usuarias.

Teresa Ruíz: Sí, sí. Al principio, cuando empezamos, yo creo, Alba, que es casi normal que el ego, nuestro ego, esté presente cuando escuchamos a la gente que nos pide ayuda, pero justamente hay un momento profesional en el que te das cuenta de que has elegido una profesión de ayuda porque tú también la necesitabas, y entonces ese ego desaparece. Con el tiempo te das cuenta. Es una profesión que hemos elegido, y los clientes te van ayudando a conocerte porque cada persona es un espejo que te está diciendo algo. Yo, desde la ecología emocional y desde el budismo, he aprendido muchísimo. Y también desde lo natural, desde la medicina natural. Ahí también he indagado mucho. Todo nos va ayudando. Todo. Y bueno, el poder compartir lo que sabemos, al final, siempre es lo más bonito.

Alba: ¿cuáles dirías que son los momentos más complicados que has vivido tanto contigo misma como con los usuarios a la hora de relacionarte con ellos?

Teresa Ruíz: Bueno, vamos a empezar conmigo misma. Lo momentos más difíciles conmigo misma han sido empezar a trabajar en un sistema sanitario donde era un profesional desconocido y donde yo tampoco sabía qué podía hacer. Cuando entras y está el médico o la enfermera de toda la vida y nadie sabe para qué está la trabajadora social y tú misma tampoco lo sabes. Fue un momento duro. El segundo momento complicado en mi vida fue la adolescencia de mi hija, una adolescencia difícil.

Luego, el tercero podría ser cuidar de mis padres mayores ya fallecidos. Cuidarlos. Y el cuarto ha sido una separación de pareja que no se si decirte si ha sido muy difícil. Ha sido dolorosa pero no la veía difícil.

Con los usuarios, lo más difícil ha sido aprender que no tengo las soluciones para todo, que no puedo cambiar el mundo, sino mi propio mundo, y que no hay recursos que puedan paliar todas las necesidades sociales que he tenido que escuchar. Otro importante sería la falta de entendimiento de los profesionales sanitarios de lo social, de la problemática social.

Alba: O sea que consideras que la implicación social de los profesionales de la salud no es la suficiente, ¿no?

Teresa Ruiz: No es entendible. No entienden que la problemática psicosocial del ser humano está afectando directamente en la enfermedad y en la salud. La relación tan intensa que hay en el entorno, la problemática de vivienda, de paro, de alcoholismo... Cómo está afectando eso a la salud. Hasta que no hemos tenido una forma muy clara que se nos ha puesto delante de la cara como lo es el tema geriátrico, la dependencia, no hemos sido conscientes de que tenemos unos servicios sociales muy pobres para responder a esas necesidades.

Alba: Me he dado cuenta durante las prácticas de que, con los demandantes de dependencia, lo único o lo mejor que podíamos hacer era, a veces, darles un abrazo.

Teresa Ruiz: Has dicho algo importantísimo. A mí me parece que dar un abrazo -yo también me levanto muchas veces de esta silla y doy un abrazo- es lo único y más importante terapéuticamente hablando que se les puede dar. Hay un paciente que puede irse con una receta médica y puede irse mucho peor así que con sólo un abrazo nuestro.

Alba: O sea que dirías que el contacto es imprescindible.

Teresa Ruiz: Por supuesto que sí. Hay una necesidad imperiosa en todos los seres humanos de amar y de ser amados. Ante esa necesidad, si tú puedes acercarte desde una perspectiva afectiva y empática sin que te esté influyendo lo que la persona está viviendo, o sea, teniendo muy claro que esa persona está viviendo eso pero que yo no y que me corresponde estar en este lado para que siga adelante, es maravilloso. Yo creo que el amor es la energía que mueve el mundo.

Alba: Qué bonito y qué verdad al mismo tiempo. ¿Cuáles dirías que son las claves para entablar una buena relación profesional-usuario?

Teresa Ruiz: Pues la principal clave es el respeto absoluto a ese ser humano, el agradecimiento a todo lo que te trae para tú aprender, y el no considerarte ni superior ni inferior a esa persona.

Alba: ¿Hay veces que te hayan surgido emociones contaminantes?

Teresa Ruiz: ¿tóxicas?

Alba: Sí.

Teresa Ruíz: Seguro que sí, segurísimo, Alba. Vaya, sin ninguna duda. Claro.

Alba: ¿Y qué has hecho cuanto te ha pasado?

Teresa Ruíz: Pues cuando soy consciente de eso, normalmente busco un pensamiento de rescate. La primera ley mental es la ley de la sustitución, que dice que no vas a poder resolver ningún pensamiento si no es sustituyéndolo por otro positivo. No vas a convertir nunca un pensamiento negativo queriendo combatirlo, sino sustituyéndolo por otro positivo. Entonces yo siempre digo que hay que tener un pensamiento de rescate y que ese pensamiento de rescate te lleve a perdonarte a ti mismo también, porque, sobre todo, el problema que tenemos es la rabia cuando tenemos esos pensamientos contaminantes y nos damos cuenta de que nos hemos contaminado. Yo parto de una praxis y una teoría, que es que el ser humano siempre hace lo que sabe y puede. La clave después del amor es el perdón, el autoperdón. No exigirnos más de lo que podemos, no querer ser perfectos, y perdonarnos mucho.

Alba: ¿Dirías que las cuidadoras se cuidan bien a sí mismas?

Teresa Ruíz: En general no. No, porque cuando uno está cuidando es muy fácil caer en un sentimiento de culpa o del deber cuando dejas de cuidar. El caso que voy a tener después de esta entrevista es de un síndrome de cuidador. Estos cuidadores quemados no se dan cuenta de que lo están hasta que les haces ver que están con depresión, con problemas gástricos, con sensaciones de culpa cuando se dedican un mínimo de tiempo, etcétera. No, no es fácil. Y creo que profesionalmente tampoco es fácil que nos demos cuenta de cuándo estamos agotados. Mi ejemplo personal es que mi madre se estaba casi muriendo y yo seguía viniendo aquí a trabajar cuando realmente yo estaba muy baja de ánimos en aquellos momentos. Hasta que alguien no te llama la atención no te das cuenta. Nos cuesta. Las profesionales de la ayuda, uno de nuestros problemas personales es que nos cuesta pedir ayuda para nosotros porque siempre nos hemos puesto en el rol de ayudadores. Te cuesta pedir ayuda a los demás.

Alba: ¿y cómo describirías el síndrome del cuidador?

Teresa Ruíz: El síndrome del cuidador se caracteriza fundamentalmente por la sensación de que lo que hago no lo hago todo lo mejor que lo puedo hacer, no respondo a las expectativas, tengo que estar siempre con la persona que cuido... Entonces los signos del síndrome del cuidador serían normalmente la tristeza por la impotencia que sienten, y también la rabia, ¿no? Porque en el fondo son cosas que no gusta vivir pero que en el fondo tienes que vivir. Aprender a gestionar tus tiempos y tus emociones es básico.

Alba: Lo veo un poco complicado porque hay muchas personas que son cuidadores únicos. Si no encuentran tiempo para apoyarse a sí mismo porque tiene que estar pendientes de la persona cuidada incluso cuando se está duchando para que, por ejemplo, no se caiga su padre, madre, o quién sea, ¿cómo lo hacen? ¿Cómo puedes cuidarte a tí mismo si no tienes tiempo para ti mismo?

Teresa Ruíz: Lo primero es tomar consciencia. No hay ningún problema en la vida que podamos resolver si está en el subconsciente, si el cuidador no tiene consciencia de ello. O sea, lo primero es

tomar consciencia. No negar las emociones, no reprimir el llanto. El llanto siempre nos da una información sutil de que hay tristeza, rabia e impotencia.

Alba: O sea que las emociones negativas no son tan negativas.

Teresa Ruiz: No. Yo suelo decir que no hay emociones negativas ni positivas. Hay emociones que nos gustan más y otras que nos gustan menos, pero todas nos informan de algo. Lógicamente, nos gusta más estar alegres que tristes y siempre hay que intentar buscar la alegría. Siempre.

Alba: ¿qué les dirías a los cuidadores únicos que no tienen tiempo para sí mismos?

Teresa Ruiz: Les diría que buscaran sus valores, que vean cuáles son sus valores porque en esos valores vamos a encontrar las creencias. Y si tienen la creencia de que si se van un día al cine se sienten culpables por dejar al dependiente solo, hay que rescatar de dónde viene esa creencia, el sentirse culpable por eso. Normalmente es porque consideran que la autoestima es egoísmo. Cuidarse a uno mismo a veces parece que tiene que ver con una creencia judeocristiana relacionada con el egoísmo. En realidad, hay que ser responsables de nuestra vida antes que de la de nadie.

Alba: Qué importante es eso. ¿Dirías que es común que los trabajadores sociales “se lleven el trabajo a casa”?

Teresa Ruiz: Pues yo creo que sí. En mi caso ya no sucede, pero algo siempre sale. Algo te queda. Hay días que son más normales, pero siempre hay algún caso que te sorprende. En 32 años yo no he dejado de sorprenderme. Somos pura sorpresa el ser humano porque somos muy complejos, Alba. Podemos incluso estar pensando en una cosa y decir otra contraria, y todo al mismo tiempo.

Alba: En esos momentos de rumiación, ¿qué es lo que te dices a ti misma?

Teresa Ruiz: Buscar la paz, la serenidad mental. Yo tengo una receta mágica que aprendí de una entrevista que di personalmente al Dalai Lama que es “mente en calma y corazón cálido”.

Alba: ¿Ha habido algún momento en tu vida en el que te haya cambiado el chip?

Teresa Ruiz: Sí, hay un momento en tu vida en el que ves que no tiene ningún sentido el sufrimiento, aunque sí el dolor porque es un termómetro que te enseña algo. Hubo un momento en mi vida en que dije “se acabó de sufrir” y empecé a disfrutar mucho más de la vida.

Alba: ¿Qué dirías que marcó ese cambio?

Teresa Ruiz: No sabría decirte. Yo creo que lo causaron un conjunto de cosas. He sido muy buscadora de esa sensación de paz, de equilibrio personal. Hay cosas que me han ayudado mucho, pero ha sido un continuo. No podría decir que hay un hito específico, no.

Alba: O sea que esto es algo de por vida, ¿no?

Teresa Ruiz: Sí, es un camino en el que no te puedes despistar ni un solo día. Yo lo llamo movimiento pacífico. Suelo estar en esa línea.

Alba: ¿Dirías que esa paz es progresiva?

Teresa Ruiz: Sí. Sí. Primero, es una elección personal. Y segundo, una disciplina. Y que eso sea lo más importante en cualquier situación en tu vida.

Alba: ¿Qué consejos me darías como futura trabajadora social?

Teresa Ruiz: Varios. Que siempre te protejas del sufrimiento, que te des el tiempo que necesites para cambiar lo que sea necesario con el fin de ser feliz. Cambia de camino las veces que sea necesario. No tengas miedo, ama todo lo que te venga en la vida, lo que te gusta, lo que no te gusta... Ámalo. Ama porque eso va a hacer que seas quien eres. Que no luche, que tu mente esté serena. Hoy no tienes por qué saberlo todo, Alba. Hoy sabes lo que sabes. No quieras ir donde no estás, sino estar donde estás, presente.

Alba: Muchísimas gracias.

Teresa Ruiz: De nada. Despidámonos con un abrazo, pero con uno de verdad, de esos que duran mínimo 6 segundos.

14.4.4. Anexo 4.3. Entrevista a Cristina López Pastor

Alba: Eres trabajadora social. ¿Dónde trabajas?

Cristina: En los Centros Municipales de Servicios Sociales de Casetas y Monzalbarba.

Alba: ¿Qué es lo que haces? ¿En qué programa estás?

Cristina: Como estamos en rurales trabajamos en varios programas. En el programa de atención, información y valoración; en el programa de prevención e inclusión; en el de autonomía y cuidados en relación a las prestaciones y ayudas domiciliarias de teleasistencia y servicio de ayuda a domicilio; comida a domicilio; ayuda de vivienda para personas mayores; y luego en el programa de infancia, en concreto, en la valoración de las situaciones de posible riesgo de maltrato a los menores.

Alba: Vale. Muy bien. Antes de nada, voy a comentarte de qué va mi trabajo, qué es lo que estoy haciendo.

Cristina: Vale.

Alba: Estoy haciendo mi trabajo de fin de grado sobre *burnout*. ¿Sabes lo que es?

Cristina: Sí.

Alba: Vale. Sigo. Lo hago sobre *burnout* y ecología emocional. La ecología emocional es una herramienta que propongo para prevenir el *burnout* o para hacer que este se mitigue. Es como la inteligencia emocional, pero va más allá. Según la ecología emocional, la inteligencia emocional aboga por la autogestión de las emociones y por el aprendizaje y conocimiento de las emociones de las personas de las que nos rodeamos. Entonces, va más allá porque nuestras emociones, afectan a las de las personas de nuestro entorno, las de ellos afectarán a las de su entorno, y así sucesivamente. Es algo que se extendería y sería beneficioso para, bueno, para todo el mundo. Entonces, propongo la ecología emocional como herramienta contra el *burnout* y te quiero hacer unas cuantas preguntas sobre *burnout* y sobre cómo haces tú en el trabajo cuando ves que te sobrepasa. Básicamente eso.

Alba: ¿Has sentido alguna vez que el trabajo te agotaba emocionalmente?

Cristina: Sí. Sí. Más de una vez.

Alba: ¿Eso ha sucedido durante un periodo prolongado en el tiempo o ha sido más bien puntual?

Cristina: No sé si estamos hablando de lo mismo, pero si te metes muy de lleno en un caso y quieras apoyar mucho, te agotas, y ya no te queda energía para los demás casos. Cuando te das cuenta, con pena, porque igual te gustaría trabajar cada caso mejor y meterte de lleno, pues tienes que parar y controlarte a ti mismo, y hacer lo justo, desgraciadamente, metiéndote poco para guardar energía para los siguientes casos porque son muchos a lo largo del día. Entonces, igual, si tuviéramos poquitas citas no tendríamos desgaste emocional y podríamos meternos más de lleno en el caso, pero si te

metes muy de lleno y lo vives mucho, si quieres ayudar mucho a esa persona, porque a veces no solo es una demanda, sino que son varias demandas en cada cita, hay que controlar porque te desgastas. Aprendes a controlarte tú para que te quede energía para los siguientes casos. Que ya no se si es a costa de no atender bien a la persona o a costa de qué.

Alba: ¿Piensas que parte de la culpa de ese desgaste emocional lo tiene la institución?

Cristina: Hombre, sí. La carga de trabajo es muy alta, sí. Y también hay problemas a nivel macro, por la sociedad en la que estamos, la situación de crisis, las situaciones que están viviendo las personas y lo complicadas que son... Ya no es solo culpa de la institución. Hay mucha demanda y se intenta llegar a todo el mundo lo antes posible sin que haya tiempos de espera. Yo creo que es una mezcla. La situación desborda y ya no sé, a nivel de la institución, entiendo que quieran atender estas situaciones, entonces nos cargan de más trabajo. Porque la solución no es solo de servicios sociales o de políticas sociales. Para que no hubiera tantas cargas de trabajo ni tantos problemas, es a nivel de más políticas, y no solo a nivel de España, sino también a nivel mundial. Entonces, estamos viviendo una situación actual... la crisis yo entiendo que sigue. Y ya no es solo la crisis. Hay muchos recursos para personas mayores por la sociedad en la que vivimos, que cada vez, la familia extensa no se hace cargo de estas personas mayores o no pueden. En infancia hay muchos problemas. Van creciendo nuevas necesidades y no hay recursos. No sé si es porque no hay motivación política, porque no hay dinero o por qué, pero cada vez hay mayores necesidades, mayores demandas, y no hay suficientes recursos.

Alba: Vale.

Cristina: También imagino que como sea cada persona psicológicamente influye en la forma de llevar los casos. Si te implicas, si no te implicas y cómo sea tu personalidad. Eso influirá en tu desgaste emocional. Y como tú dices de la ecología emocional, lo de fuera también te afecta a ti, en tu trabajo es muy difícil separar... ¿me explico?

Alba: Sí, te entiendo. Continuo. Un profesional de *burnout* al que le hice una entrevista me explicó que había, según él, tres tipos de perfiles o subtipos diferentes de *burnout*. Estos serían el frenético, el sin desafíos y el desgastado. Te los explico un poco por encima, ¿vale?

Cristina: Yo no sé si soy desgastada o frenética.

Alba: El *burnout* es complicado. De hecho, se confunde con la depresión. Es algo serio. Tu puedes sentir que estás estresada, pero no llegar a tener *burnout*.

Cristina: Yo no sé si tengo *burnout*, pero quemada estoy seguro. Me siento quemada.

Alba: Te explico los perfiles. Sobre el frenético, las personas que tienen este perfil son trabajadores muy ambiciosos, sobrecargados de trabajo, que se implican mucho. Ante el estrés reaccionan con todavía más implicación. Son personas que ponen en riesgo su salud para hacer frente a las dificultades de su trabajo. Empiezan a sentir las consecuencias del estrés crónico. Sobre el sin desafíos, es un apersona que ha pasado ya a otra etapa, que se desimplica de las tareas y deja de desarrollarse profesionalmente en lo que hace. De esta manera, deja de prestar la atención adecuada en su trabajo y este sujeto toma distancia para no sentirse agredido. En cuanto al desgastado, este no se siente

desconocido en el trabajo por sus esfuerzos, y tampoco controla los resultados de sus esfuerzos. Esta persona ha desarrollado un estado de negligencia y se aproxima a un estado depresivo. Digamos que este perfil es el más serio. Quería preguntarte si te identificas o en algún momento te has identificado con alguno de ellos.

Cristina: Pues un poquito con el frenético, en el sentido de que cuanto más agotada estoy más trabajo tengo. Igual es algo de esto, ¿o qué? Igual inconscientemente me busco más trabajo, me creo más trabajo, no lo sé. Sí que me he sentido identificada. Cuando te entran pocas ganas te intentas dar tú más ánimos para implicarte más, para estar a gusto trabajando. Te das ánimos a ti misma para seguir adelante y atender a la siguiente persona, aunque cansa, intentar atenderla bien. No sé si tiene que ver.

Alba: Sí que tiene que ver, sí. Igual no tienes un nivel muy alto, pero sí que está relacionado, sí. Es uno de los subtipos o perfiles que presenta Jesús Montero Marín. Yo entre compañeros había identificado los dos últimos, pero en el primero no había pensado. No me había dado cuenta de que trabajar más es una forma de *burnout* también.

Alba: Sí. Sí porque te implicas mucho y puedes poner en riesgo tu salud sobreimplicándote en tu trabajo. No es bueno ni ser demasiado objetivo sin implicarte con los usuarios y pasar de ellos intentando evitar quemarse, y también está el caso de involucrarse demasiado. El equilibrio estaría en encontrar eso, el equilibrio; un punto intermedio entre no ser demasiado objetivo ni demasiado subjetivo. Pero claro, es un equilibrio que es difícil de conseguir. Es algo complicado. Yo veo que es complicado, que no es algo que puedas conseguir de la noche a la mañana, sino que es más algo que puedes ir trabajando, desarrollando con el tiempo, poco a poco, hasta el final de nuestros días. Que es una cosa de por vida.

Cristina: Sí, sí. Me parece que sí.

Alba: Vale. Entonces, continuo. ¿Crees que el entorno personal y de trabajo influye en el bienestar personal del trabajador?

Cristina: Sí. ¿Fuera o dentro del trabajo?

Alba: En las dos. Empecemos por el externo al trabajo. ¿Crees que influye?

Cristina: Mucho. Yo creo que sí. A ver, hay que intentar que no te influya, igual que te influye el ambiente en el trabajo, te influye fuera tu ambiente personal externo al trabajo. Ya no sé si mucho o poco, pero creo que influye. No sé en qué tanto por cien, pero yo creo que sí que influye, aunque intentes que no te influya. Es muy difícil aparcar los problemas, aunque lo intentes.

Alba: ¿Y crees que es relevante cómo vitas tú tu vida personal a la hora de afrontar estos problemas en el trabajo?

Cristina: Yo creo que sí que ayuda, porque igual que afrontamos los problemas en el trabajo afrontas tus problemas en la vida diaria. Yo creo que la forma de afrontar no es muy diferente, ¿no?

Alba: Me explico. Hay investigaciones que aseguran que, si tienes una pareja estable y una vida más o menos estable y obviamente, si tu vida es más sana y enriquecedora, en el trabajo va a ser menos probable o más llevadero el *burnout*, si ves que hay algún indicio o sientes que te quemas. Entonces eso te quería preguntar, si tú consideras personalmente que la vida personal, valga la redundancia, ayuda a llevar mejor todos los problemas que se puedan presentar en el trabajo.

Cristina: Sí. Lo que has dicho tú es verdad. Si tienes estabilidad fuera del trabajo, tienes mucho apoyo personal, familiar y emocional, claro que te ayuda a llevar tu trabajado. Sí, todo influye para bien, claro.

Alba: ¿Tú crees que el ambiente en el trabajo entre compañeros, el conserje, portero... puede influir en tu bienestar emocional?

Cristina: Mucho. Influye mucho. Sobre todo, con los compañeros con los que trabajas más mano a mano o de los que depende tu trabajo. Por ejemplo, trabajadores sociales con técnicos socioculturales.

Alba: Los TAS, sí.

Cristina: Si estás como yo, por ejemplo, el equipo de menores, pues con el técnico de infancia, con la psicóloga o psicólogo... pero también influye si hay mal ambiente, por ejemplo. Nosotras que estamos en el centro cívico... Influye todo. Incluso la relación con el conserje, que piensen de forma parecida. Que el barco vaya en la misma dirección ayuda. Y también que haya buena relación con compañeros también te influye, y que entre ellos estén bien también influye, porque si entre ellos hay conflictos, aunque no te afecte a ti, pues te rebota todo y también e influye. Yo creo que, en nuestro trabajo, yo por lo menos, necesito mucha tranquilidad y poco conflicto externo, porque ya hay bastante conflicto a veces con los usuarios o con lo que tenemos que trabajar... La energía no se puede desgastar en otros aspectos no relevantes para el trabajo social. Es muy importante que haya un clima estable, agradable y bueno. Es muy muy importante. Ayuda mucho.

Alba: Vale. ¿Crees que el burnout es contagioso entre compañeros? Que, si una persona está quemada y te relacionas mucho con ella, siendo que esa persona habla constantemente de lo mal que está, puede influir negativamente al resto de compañeros.

Cristina: Mucho. Yo creo que sí. Sí. Yo creo que sí que influye, y si no tienes que tener mucha capacidad para que no te influya. Tienes que tener mucha... no sé, tienes que estar muy equilibrada para que no te influya, pero yo creo que sí que influye. Es como las personas positivas o negativas. Una persona negativa al final sí que influye; es contagioso. Es muy complicado que no contagie. Yo creo que sí que contagia. Entiendo que intentas que no te contagie. Si tú estás bien y no estás quemado, intentas que no te contagie. Algo sí que incluye. Y, sobre todo, si tú estás un poco quemado, yo pienso que es más fácil que te contagie. ¿Sabes? Yo intento que no me contagie, pero sí que te afecta. Te afecta y te contagia. Si tiene a la otra persona deprimida, quemada o estresada... Sí.

Alba: Yo creo que eran ideales esos almuerzos en la cafetería de arriba con las tostadas de pan con tomate en las que se hablaba de todo. Eso era ideal. Y los cafés de por la mañana. Yo creo que eso era una herramienta muy buena y que no se lo tendría que perder nadie.

Cristina: Pues ahora el café de la mañana lo hemos abandonado.

Alba: Vaya.

Cristina: Sí que se mantiene el café de mitad de mañana, pero ahora, en lugar de salir fuera, nos quedamos en el edificio. A mi ese rato de descanso me va muy bien, vuelvo renovada al despacho.

Alba: Bien, bien. ¿Dirías que cambia la autopercepción de una misma cuando te encuentras quemada?

Cristina: Sí, yo creo que sí. ¿Puede ser que pienses que no haces bien tu trabajo al estar quemada, que empieces a tener dudas o inseguridades?

Alba: A ver, eso depende de cada persona, creo yo.

Cristina: Imagino que sí. Pero no sería descabellado.

Alba: ¿Tú alguna vez has sentido algo parecido?

Cristina: ¿Sentir que no hago mi trabajo bien?

Alba: No. Si ha cambiado de alguna manera tu autopercepción cuando te has sentido quemada en el trabajo. Si ha cambiado tu autopercepción en los momentos en los que te has encontrado quemada. De la manera en la que sea.

Cristina: Es que no sé si estoy quemada y hasta qué punto estoy quemada. Que igual eso sería lo primero, pero yo, alguna vez que estoy más agotada tengo percepción de inseguridad, de si estoy haciendo... hay veces, no sé si está relacionado con estar quemada, pero cuando estoy peor, sí que tengo inseguridad sobre si realizo mi trabajo bien. No sé si está relacionado. Pero yo creo que cuando estoy quemada, puede ser que tenga más inseguridad.

Alba: Lo veo lógico.

Cristina: Igual es por la sobreimplicación, yo me identifico con el tipo frenético. Cada vez estoy más cansada, no llego y no sé si estoy haciendo mi trabajo bien porque cada vez tengo más trabajo. No sé. No es exactamente eso, pero sí, puede ser.

Alba: Vale, entiendo por dónde quieres ir. ¿Consideras que para cuidar a los demás tienes que cuidarte a ti misma?

Cristina: Hombre, yo creo que, si te cuidas tú y sabes cuidarte, vas a cuidar mejor a los demás, pero tampoco lo sé seguro, porque las cuidadoras de todas las vidas han cuidado sin cuidarse a sí mismas y

cuidaban estupendamente, o eso es lo que hemos pensado toda la vida, pero yo creo que sí que es mejor cuidarte para cuidar.

Alba: Sí, cuidarse es muy importante. Desde luego.

Cristina: O si te cuidas tú vas a tener más consciencia o vas a permitir más que los otros tengan más espacios de desahogo. Igual que tú los necesitas entenderás que otras personas también.

Alba: No había pensado en eso, la verdad. Me gusta. Vale. ¿Tú dirías que te prestas los cuidados necesarios para que tu bienestar emocional influya positivamente tanto en ti como en tus usuarios?

Cristina: Lo intento dentro de mis posibilidades. Tampoco sé que es cuidarse, pero lo intento para que no les afecte ni a ellos ni a mí.

Alba: Está claro que lo primero eres tú. Si un cuidador no está bien. Somos personas, y como seres sensibles tenemos que encontrarnos bien con nosotros mismos, y luego ya está el cuidar bien a los demás, proporcionar bienestar a los demás, como es el caso de las trabajadoras sociales. La base está en nosotras, lo demás depende de nosotras.

Cristina: Yo lo que sí que igual he hecho en algún curso, he prestado mucha atención en algún curso que hacen para cuidarnos, intento coger ideas. Pues, por ejemplo, salir a pasear, hacer deporte... Yo hago pilares, que lo hago porque me sienta bien y me desestresa.

Alba: Qué bien.

Cristina: Pues intentar desconectar el fin de semana o cuando veo que estoy muy mal en el trabajo cambio de actividad o voy a hablar con la compañera.

Alba: Qué bien, eso está muy bien.

Cristina: Sí.

Alba: Vale. Me gustaría que profundizases un poco más en qué es lo que haces tú para desestresarte y encontrarte mejor contigo misma en tu tiempo libre. ¿Qué actividades realizas?

Cristina: Pasear por la naturaleza, hago pilates... Pasear por la naturaleza me ayuda mucho. Como tengo una perra me voy con ella y me ayuda mucho. Pilates también, y hay veces que las tareas domésticas también me ayuda a relajarme. Leí en un sitio que hacer tareas domésticas ayudaba a relajar y quitar el estrés, hay veces que lo he hecho y sí que me ha ayudado. Me relajo. Debe de ser que la mente, cuando vengo de trabajar, después de comer, pues quizá, al cambiar, o me centro en las tareas domésticas, de debo relajar y me olvido. Eso también me relaja.

Alba: Vale. Interesante. Vale.

Cristina: Luego, el fin de semana, intentar hacer algo que te guste. Que ya no es solo por el *burnout*, que cuando lees algunas cosas siempre te recomiendan. La psicóloga nos mandó 10 decálogos para la trabajadora social. Pues dedicar un tiempo a la semana para algo que te guste, un periodo de tiempo con tu pareja, hacer algo de ejercicio... Intentar sacar en la semana tiempo. Estar con la familia...

Alba: ¿Notas mejoría cuando realizas esas actividades?

Cristina: Sí. En general, sí. Y sí que es verdad que el tener una relación estable fuera del trabajo y estar con una persona a gusto, a mí sí que me ayuda también a cambiar... Que te ayuda. El tener una estabilidad y estar a gusto en tu vida personal yo creo que también ayuda. No sé si se si era lo que me preguntabas.

Alba: Sí, sí, perfecto, me está sirviendo la entrevista.

Cristina: Yo antes era un poco más, pues, entre semana trabajar, estudiar... las cosas de casa y todo muy rutinario. Sólo dedicaba mi tiempo libre al fin de semana. Me he dado cuenta de que entre semana también hay que hacer cosas de fin de semana, darle a cada día algo, un toque. Igual no todos los días, pero, por ejemplo, irte a tomar un café por la tarde. Igual lo haces el fin, de semana, pues entre semana también. Igual no tanto rato porque no tienes tiempo, pero ya haces una actividad más de fin de semana o más de verano, aunque no sea entre semana ni de vacaciones. No solo obligaciones, rutinas.

Alba: Yo eso lo veo muy importante. Me parece muy muy importante e interesante lo que has dicho, porque, qué pena, ¿no? estar cinco días a la semana deseando que lleguen dos días. No suena nada bien estar cinco días deseando que se acaben esos días para sólo estar disfrutando dos días a la semana. Lo ideal sería disfrutar el mayor tiempo posible siempre, claro.

Cristina: Yo eso lo leí también. Que hay veces que esperamos con tantas ansias las vacaciones... hay que intentar no solo dejar el ocio para vacaciones, sino que es mejor no sólo hacerlas en vacaciones.

Alba: ¿Cuánto tiempo realmente lo hemos vivido de verdad? Me estoy poniendo un poco filosófica, pero pienso que es interesante preguntarse por cuánto tiempo hemos vivido de verdad en nuestra vida. Hay un pueblo, no recuerdo cual, en el que las lápidas, cuando los niños nacen y van teniendo consciencia, van apuntando en una libreta cuánto tiempo ha durado un momento en el que han sentido felicidad plena. Los habitantes de ese pueblo van haciendo eso desde que tienen consciencia hasta que mueren y al final, sus familiares les entierran y en lugar de poner su edad cronológica ponen su edad vivida. Puede decirse que, por ejemplo, han vivido de esa manera años cinco años, y esos cinco años son todos los tiempos que han ido sumando en los que han estado plenamente felices.

Cristina: Eso es un poco deprimente, eh.

Alba: Depende de la persona. Puede ser deprimente y da que pensar. Lo leí en un libro y me pareció muy interesante.

Cristina: Es verdad. La realidad es que, lo que dices tú, igual seríamos más conscientes y nos comportaríamos de otra forma.

Alba: ¿Cuánto tiempo vivimos realmente en nuestra vida? ¿Tenemos 85 años cuando morimos o tenemos siete?

Cristina: Tengo aquí a mi gata y los animales me ayudan mucho a desestresarme. Como tenemos animales, a mí me dan mucha paz y tranquilidad. Vivimos en un primer piso con un patio abierto y tenemos flores. Regarlas y prestarles atención también me desestresa, también.

Alba: Qué bien. Con la experiencia que tú tienes al trabajar en dependencia, ¿tú dirías que las cuidadoras se cuidan bien a sí mismas?

Cristina: En general yo creo que no. No porque se vuelcan, o porque no hay recursos y no les queda otro remedio o... Yo no sé si es porque no pueden o porque no saben. Llegan hasta el punto de olvidarse por completo de ellas mismas. Yo creo que no se cuidan. Igual ahora con las nuevas generaciones va cambiando, pero hasta ahora, las que yo he conocido no. No lo suficiente. Yo creo que no.

Alba: ¿Qué les dirías tú a los cuidadores que no tienen tiempo de cuidarse a sí mismos? O que no tienen herramientas o ninguna de las dos cosas. ¿Qué les dirías a ellos?

Cristina: La teoría es muy bonita. Les diría que intentasen buscar espacios de relajación porque si ellas están bien van a cuidar mejor a la otra persona, pero es muy complicado. Si no les ofrecemos recursos a nivel administrativo o privado, o gratuitos, porque si no tienen con quien dejar a la persona dependiente, es muy fácil decirle que se tiene que cuidar. Lo primero es ofrecerle recursos y servicios. Hay que ofrecerles la posibilidad de que puedan cuidarse y de que también puedan dejar a la otra persona para poder cuidarse a ellas. Si viven con una persona dependiente y no al pueden dejar sola... La teoría es muy bonita y es lo que debería ser, pero si luego no acompañamos con recursos o posibilidades, ¿qué les vamos a decir? Te van a decir, sí, sí, tienes razón, pero... o también a veces es cosa psicológica, ayudarles para que no se sientan mal. El espíritu del sacrificio que se nos ha inculcado, principalmente a las mujeres. Hay que ver cuando es por una causa de no poder o por una psicológica o cultural o es un poco las dos. Yo creo que igual hay una mezcla. Eso es lo que creo.

Alba: Vale. O sea que, si hubiese más recursos, estarían mejor.

Alba: ¿Crees que tendrían que existir recursos para los profesionales del cuidado al igual que vemos que son necesarios para las personas cuidadoras con las que trabajas? Porque el caso es diferente, pero nosotras también somos de alguna manera cuidadoras.

Cristina: No entiendo bien la pregunta. Si están quemados en su trabajo o para fuera.

Alba: Si están quemados en su trabajo, si tú dirías que tendrían que existir recursos que ofreciese la institución para que estos profesionales estuviesen mejor consigo mismos.

Cristina: Hombre, pues sería ideal, pero para todo el mundo que estuviera quemado. Yo no sé qué recursos o servicios hay, pero lo ideal sería que para todo el que lo necesita hubiera. Pero para todo el mundo que esté quemado. Ojalá, sí.

Alba: De momento tenemos nuestro tiempo libre y a nosotras mismas para gestionarnos y actuar.

Cristina: A nivel público suele haber actividades gratuitas o de coste económico. Igual también te ayudan a desestresarte, pero además de esas, por ejemplo, que te den charlas, orientaciones, pautas...

Alba: Sé que hay una profesional, una trabajadora social en Torrera, que sabe mucho de ecología emocional. Es sanitaria. Teresa Ruiz, se llama. Ha dado algún curso y ha incluido en él la ecología emocional.

Alba: ¿Te plantearías incluir en tu vida la ecología emocional?

Cristina: Sí. No tengo muy claro cómo hacerlo, pero sí. Es algo bueno. Cuando es algo bueno para uno mismo no le pongo problemas.

Alba: Vale. ¿Tú crees que algún tipo de entrenamiento emocional como la ecología emocional te ayudaría a mejorar tus intervenciones más?

Cristina: Claro, sí. Cuantas más herramientas, mejor. Tampoco nos han enseñado muchas habilidades sociales o la ecología emocional. Para mí esto es más nuevo.

Alba: La ecología emocional es muy nueva, sí.

Cristina: Yo creo que nos han enseñado poco.

Alba: Estoy de acuerdo, sí.

Cristina: Tuve contacto con el mindfulness. Hay veces que también he meditado fuera del trabajo cuando hay una carga muy grande de estrés. También ayuda. La calma ayuda mucho en tu trabajo y en tu vida personal.

Alba: Vale. Ahora me gustaría hacerte una pregunta que quizás podría ser algo más personal. Te la voy a hacer porque se la hice ya a otra trabajadora social y te la hago, como otras, por que se asemejen las entrevistas, ¿vale?

Cristina: Vale.

Alba: ¿Cuáles dirías que son los momentos más complicados que has vivido tanto contigo misma como con los usuarios a la hora de relacionarte con ellos? ¿Cómo los has resuelto?

Cristina: Algún momento de agresión verbal que he vivido con ellos han sido de los más duros. Y también momentos de estrés y de tirantez en las entrevistas y en las citas. Eso se vive muy mal cuando

ves que la otra persona no te hace caso, no sigue tus indicaciones, y hay veces que tú tampoco sabes hasta dónde puedes llegar y hasta dónde no puedes llegar. Entonces, hay veces que por tu forma de ser o por la de los usuarios que hay mucha tensión en las entrevistas. La demanda que te hacen o que tu veas o no esa demanda. No se si es algún dilema ético. Cuando ha habido agresiones porque no estás de acuerdo con lo que te piden se ponen violentos. Eso te crea tensión y te pone nerviosa.

Alba: ¿Cómo has sabido salir de esas situaciones?

Cristina: Hay veces que no sales. Pues la cosa termina, pero no termina bien. Se van o les dices que se van. Sí que la teoría dice o les tienes que decir que si gritan no les vas a atender. En otras ocasiones acaba con una reclamación que te ponen. Que nosotras tampoco reclamamos nunca. Que a veces no sabes si la culpa la tienes tú o la han tenido ellos. A veces no sabes si has sabido llevar bien el conflicto. Cuando hay conflicto en las citas y en las entrevistas se crea mucha tensión.

Alba: ¿Dirías que el contacto con los usuarios es importante? Hablo de lo que podría ser un abrazo.

Cristina: Con algunos usuarios si que es bueno para ellos. Yo lo hago porque pienso que a la otra persona le va a hacer bien. Hay otras veces que pienso que hay que guardar las distancias porque tú no eres un amigo, aunque sí que te tienen que ver como alguien con el que puedan contar, porque si no nuestra relación de ayuda no se forma y no vamos a poder realizar nuestro trabajo. Aunque también a veces nuestro trabajo es de mucha burocracia, mucha prestación social, hay veces que hay que mantener las distancias sin ser maleducados, aunque a veces sí que hay que ser más fríos, por ejemplo, con una notificación de maltrato a un menor. Ahí tiene que haber una distancia y una frialdad. Depende. Es mejor que la relación no sea fría y sea cordial. No veo mal los gestos de afecto. Si se puede, está bien, pero hay que saber manejar esa situación y que por el otro lado no interpreten mal una muestra de afecto. Pero vamos, no lo veo mal. Es que también depende de cómo sea la persona. O sea, hay veces que, si que me sale dar dos besos, sobre todo a mujeres y a personas mayores. Yo tengo una compañera que ella en su vida diaria tampoco da besos, con lo cual ella no tiene esas muestras de afecto, y no por eso la relación va a ser fría. Va a depender de la situación y el profesional.

Alba: ¿Cuáles dirías tú que son las claves para tener una buena relación profesional-usuario?

Cristina: La empatía, la ayuda, el afecto... de primeras, pues intentar ponerte en el lugar del otro, tratar a la otra persona de igual... Pues, pues respetar al que tienes enfrente, tratar de ayudar, y ya da... y tener una actitud de apoyo, de ayuda hacia la otra personal. Yo creo que eso de primeras ya abre las puertas, porque hay que intentar que hay una buena relación para poder ayudar. Si no es muy difícil llegar a acuerdos o poder ayudar.

Alba: Vale. ¿Hay veces que te hayan surgido emociones negativas en el trabajo? Las voy a llamar negativas, aunque no las reconozca como tal. Preferiría llamarlas contaminantes. Emociones como tristeza, rabia, impotencia...

Cristina: Sí, sobre todo en las situaciones violentas que antes he comentado en el trabajo. O también cuando no hay recursos para una persona o ves que no puedes ayudar, sí. Muchas veces. Yo creo que esos sentimientos, desgraciadamente, no son tan inhabituales.

Alba: ¿Cuándo te has encontrado mal emocionalmente cómo has conseguido salir de esas situaciones?

Cristina: Intentar respirar, cambiar el chip... O pensar en otra cosa. O intentar cambiar. Intentarte tranquilizar para la siguiente persona. Tienes que intentar que no te afecte para la siguiente persona, que no tiene nada que ver con lo que ha pasado.

Alba: ¿Dirías que las trabajadoras sociales os lleváis el trabajo a casa?

Cristina: A veces sí, porque como trabajamos con personas hay veces que te toca más. Hay veces que ves una injusticia o un caso de menores en riesgo y sí que te afecta. Porque somos humanos y no somos un poste. Yo creo que a cualquier profesión que trabaje con personas o de cara al público, es muy difícil que no te afecte. Yo creo que siempre te afecta algo. Yo creo que siempre nos llevamos a casa.

Alba: Ya para terminar, ¿qué consejo me darías tú como futura trabajadora social?

Cristina: Pues mucha calma. Cuantas más herramientas, pautas tengamos, mejor para nuestro trabajo diario. Y no sé, buscar a la hora de trabajar y a la hora de intentar ayudar calma y tranquilidad. Ahora mismo es lo primero que me ha venido a la cabeza porque estoy pensando en una entrevista, a la que la persona te viene con mucha ansiedad, con mucho estrés, para poder intentar primero que no te lo pegue, tener la cabeza fría, de poder estructurar o organizar lo que la otra persona te está demandando para tú poder ayudarle. Y luego que te guste la profesión y que te guste trabajar por personas, que eso es muy importante en nuestra profesión. Esto es esencial en nuestra profesión.

Alba: Pues muy bien. Te doy las gracias porque me has ayudado.

Cristina: Me alegro, ya me irás contando, y me enseñas cosas de ecología emocional, que me interesa mucho.

Alba: Claro que sí. Cuídate mucho, Cristina.

Cristina: Tú también, Alba. Estamos en contacto.

14.4.5. Anexo 4.5. Entrevista a Paula Gelpi

Alba: Para empezar, voy a contarte que la hipótesis de la que parto para hacer el TFG es que la ecología emocional es una herramienta para paliar o evitar el *burnout*. Quiero que me digas qué piensas sobre la hipótesis.

Paula: Siempre que estemos trabajando sobre habilidades emocionales en una persona sobre crecimiento personal, esas herramientas, y que tú hayas entrenado en ese sentido, te da como estrategias de prevención que en general van a traer equilibrio a tu vida. En ecología emocional decimos mucho: ¿cuándo hay que aprender a nadar? ¿Cuándo estás en un barco y ese barco se hunde y te estás ahogando o aprendes a nadar antes de que aparezcan esas situaciones? Entonces, ecología emocional sería un modelo de prevención, y tiene diferentes áreas en las que si tú pones atención. Estás trabajando directamente el equilibrio de la persona. Entonces, esas áreas coinciden con las diferentes áreas emocionales de la persona, lo que pasa es que en ecología emocional se hace este paralelismo con la gestión del medio ambiente. Se hace este paralelismo con la gestión del mundo interno-mundo externo. Entonces, por ponerte un ejemplo de una de las áreas, en vez de hablar de autoconocimiento o de conciencia emocional, nosotros hablamos de territorio. Esta parte que habla de la vida de la persona, de quién soy yo, de cuáles son mis habilidades, cuáles son mis capacidades, cuáles son mis valores esenciales... Entonces, a partir de ahí, es la idea de desarrollar la competencia de la autonomía personal. Es decir, cuando yo desarrollo mi capacidad de autonomía a nivel no solo físico, sino mental y emocional, soy más capaz de expandir mi territorio personal. Es decir, de hacer crecer mi vida hacia el camino que yo quiero, y así en cada una de las áreas, pero ahí ya nos meteríamos más a fondo.

Alba: ¿Y cómo definirías tú la ecología emocional?

Paula: Primero me gustaría saber cuál es la idea de la que tú partes del *burnout*.

Alba: A ver, sé que el *burnout* no es simplemente mero estrés, sino que se asimila mucho a la depresión, pero localizada con lo laboral, y eso se puede expandir en diferentes, como vosotros decís, ecosistemas.

Paula: Vale, era por orientar también la respuesta.

Alba: Esto, en mi trabajo, estaría centrado en las y los estudiantes de trabajo social, que algún día, también, serán profesionales.

Paula: Nosotros tenemos una formación en concreto que se llama “cuidarse para cuidar”, precisamente va en la línea del trabajo que tú estás proponiendo. Es decir, hacemos un análisis de aquellos entornos, de aquellas profesiones en las que hay un cuidado a otras personas, una atención a otras personas, que normalmente son colectivos vulnerables, y entonces, si tú haces un análisis del clima emocional en el que vive esa población, digamos que, los trabajadores sociales o las personas que acompañan a esa población, que también pueden ser sanitarios, tienen más probabilidad de desarrollar una sobrecarga a nivel emocional, una contaminación emocional. Es como, por ejemplo, nosotros trabajamos mucho en el ámbito sanitario con el tema de enfermedad. Pues ahí ya sabes que hay como un triángulo emocional (el miedo, la tristeza, la ira y la soledad), que son como emociones y sentimientos que una persona que pasa por una enfermedad va a transitar con mayor o menor intensidad sí o sí. Eso, más el estrés o la sobrecarga de trabajo, etc. De los cuidadores y las cuidadoras, séase, enfermeros, médicos... eso hace que se sume el clima emocional interno que tiene que gestionar el propio profesional, mas el clima externo que tiene unas características bastante

desadaptativas, desequilibrantes, ¿no? Es decir, tu trabajas en un jardín de infancia y tienes otras emociones a tu alrededor. ¿Me explico?

Alba: Sí. El trabajador cuida a la persona, pero ¿quién cuida al trabajador?

Paula: Claro, eso es. Ese es el argumento del curso. Es que va todo totalmente en la línea con esto. Entonces, me habías preguntado que qué es la ecología emocional.

Alba: Exacto.

Paula: La ecología emocional es un modelo de gestión de emociones y de crecimiento personal, así como de trabajo en valores, y entonces, del punto de donde parte, no es tanto nuestras emociones, sino más bien, de todos nuestros recursos internos, que son energía en las personas. Entonces, lo que propone la ecología emocional es que tú seas capaz de dirigir esa energía de una manera creativa y amorosa para crecer a nivel personal para aumentar la calidad de las relaciones con las demás personas, y para cuidar, respetar, y mejorar el mundo en el que vivimos, ¿no? Eso sería la ecología emocional. Para mí, la ecología emocional es como una forma de vivir, y también, de orientarte en la vida.

Alba: ¿Por qué decidiste estudiar ecología emocional?

Paula: Pues viene por mi historia de vida. No es por moda, porque cuando empecé yo a estudiar sobre educación emocional no había prácticamente nada de esto en España. No se hablaba de esto. Entonces, yo era muy buena estudiante y sacaba muy buenas notas, pero cuando llegué a la adolescencia y juventud pasé una época a nivel personal muy difícil, y estuve enferma, y tuve depresión... Entonces, bueno, ahí reflexioné.

Sentía que había entregado mucha parte al sistema educativo, pero sentía también que había recursos personales que no tenía y que necesitaba haber aprendido. Entonces, a partir de ahí, como además me gusta muchísimo todo el tema de educación, dije, pues me adentro aquí.

Primero fue por una búsqueda personal, de yo mejorar a nivel personal, de sentirme mejor, de estar más sana, y a partir de ahí, fue mi sentido interior el que habló. Dije, pues de alguna manera yo quiero contribuir al sistema educativo a que cambie y a que realmente sea más para las personas y para la vida, ¿no? No para una carrera profesional de un futuro que a lo mejor ni llega, ¿no? Y entonces, a partir de ahí, paralelamente a la formación que yo hice, -porque yo vengo del mundo de la danza, de la educación física y el deporte. Yo había hecho muchísimo trabajo corporal- también tenía una perspectiva como más terapéutica, danza terapia o de crecimiento personal, por decirlo de alguna manera. Y entonces, ahí había dos ámbitos que se complementaban muy bien y empecé a buscar educación emocional, y entonces la encontré en Barcelona también a través de la universidad de Barcelona, ¿no? Y a partir de ahí fue cuando seguí indagando y encontré la ecología emocional que sobre todo me cautivó por su metodología, por su manera de hacer. Y por lo que tú has dicho antes, porque ya no es solo un modelo de inteligencia personal que se queda en “vamos a desarrollar habilidades intrapersonales e interpersonales”, sino que empieza a comprender la vida como un sistema. Las personas formamos parte de un sistema mayor. Nuestro equilibrio y bienestar personal como seres humanos ya no depende solo de nosotros, sino que depende de la salud del mundo en el que vivimos, de la naturaleza también... Entonces lo veo como con mucho más sentido, mucho más global, ¿no? Mucho más integral.

Alba: ¿Y cómo aplicas tu formación a tu trabajo?

Paula: Yo, para empezar, estoy trabajando con la fundación en el ámbito de la ecología emocional. Yo soy asesora pedagógica y formadora dentro de la fundación. Cuando yo terminé el máster, ellos me pidieron que entrara a formar parte del equipo pedagógico. Entonces, ahí desarrollamos programas

específicos de ecología emocional para organizaciones como *Hospital Clinic*, en Barcelona, que está siendo uno de los pioneros dentro de su plan estratégico 2016-2020, para precisamente desarrollar habilidades emocionales que mejoren el clima a laboral y también la atención a los usuarios en el hospital. Y estamos hablando de 4.000 personas.

Entonces, yo, trabajo en el desarrollo de programas didácticos, en salud Y en educación. En educación también trabajo dentro de un proyecto que se llama “pedagogía de interioridad en la escuela”. Este es un programa que es para, sobre todo, chicos de la ESO y de bachillerato, pero también, a veces, algo con primaria y con ciclos formativos, y esto es en horario escolar. Normalmente lo llaman convivencias, y estamos entre 4 o 5 horas y hacemos actividades de auto conocimiento desde una intervención muy indisciplinar. Pues desde el cuerpo, desde la plástica... La ecología emocional te da la base, te da el itinerario hacia donde tienes que trabajar.

Alba: ¿Cómo son esas actividades? ¿qué es lo que hacéis?

Paula: Las actividades pueden ser muy variadas en el sentido de recursos. Ecología emocional utiliza a nivel metodológico desde el relato hasta las metáforas. Utiliza muchísimo las metáforas, es decir, las imágenes, dinámicas de grupo, escritura... O sea, digamos que el formato es muy variado porque solo lo acoplas al grupo. Lo interesante es que sean dinámicas que son activas, participativas, lúdicas, que invitan a la reflexión, invitan a la expresión emocional... ¿sí? Si coges los libros de la serie de “exploradores emocionales”... te podría haber traído para que los vieras. Ahí, por ejemplo, tienes actividades tipo, ¿vale? Hay un libro que se llama “las 25 metáforas de la ecología emocional”. Las metáforas y los relatos, esta metodología que te he estado explicando, la ecología emocional la usa porque digamos que, no va tan al concepto ni tan a lo elemental de las personas, sino que cuando tú haces un relato, directamente vas a lo más emocional. Y después, por otro lado, las imágenes, lo que hacen, es que, de una manera muy sencilla, una persona pueda integrar y reflexionar sobre una idea fuerza de la ecología emocional, pero que esa idea fuerza. Es algo como mucho más complejo...

Paula: Normalmente se trabaja con metáforas. La metáfora es una imagen que está asociada a una idea fuerza sobre la que queremos hacer reflexionar a la persona o a los grupos con los que trabajamos. Por ejemplo, una metáfora muy sencilla es la del puzle. La idea del puzle habla de que todos somos uno, del principio de unicidad y del principio de responsabilidad. La idea fuerza sería “todos somos uno”. Y a partir de ahí, de esa metáfora, se desarrolla toda esa idea fuerza que está asociada a conocimientos, a contenidos de la ecología emocional, en este caso habla de estos dos principios. Imagínate que para un grupo yo le empiezo a hablar del principio de unicidad y del principio de responsabilidad.

Según el grupo que sea, al minuto o a los dos minutos, las personas ya han desconectado, pero si yo les presento una imagen y a través de esa imagen les contamos un relato que está asociado a esa idea fuerza, como por ejemplo el de Martin Luther King, que está en un estadio, que entre todos dicen que apaguen las luces, que cómo podríamos hacer luz, al final todos se encienden, cada uno enciendo su mechero ¿no?

En resumen, para que lo entiendas. A partir de ahí, de todo esto, lo que se lanzan no es una chapa aburrida, se lanzan preguntas despertador. Las preguntas despertador son como unas preguntas muy concretas, muy potentes, que van precisamente a despertar la conciencia de la persona poniendo el foco en aspectos en concreto sobre esa temática que queremos trabajar. Y a partir de ahí se plantean dinámicas. Una dinámica en la que, imagínate que ellos tienen que experimentar que son parte de un grupo, de un colectivo... cómo se quieren posicionar, si son más activos, más pasivos, si son más proactivos... Toda esa dinámica puede darse a través de la plástica, a través de la escritura, a través de lo corporal, a través de lo que sea. Eso, sumado con todo lo anterior, hace que las personas puedan

entrar en un nivel de reflexión personal de comunicación interpersonal sobre ese asunto, y entre todos se construye el conocimiento.

Es decir, esto no es un área en la que unos sepamos más que otros. Sobre la vida, vamos teniendo cada uno nuestras experiencias y nuestras propias conclusiones. Nosotros lo llamamos como una frase faro o una frase perla, es decir, que lo que tú has dicho, a mí me sirve para mi momento personal o para mi propio camino o para la propia situación en la que yo estoy trabajando.

Y después, siempre, lo que trabaja la ecología emocional es no quedarse en la reflexión. Imagínate que nosotros estamos trabajando con un colectivo que trabaja desde la desconfianza entre unos y otros están muy fragmentados. Precisamente estamos trabajando la confianza y este principio de unicidad. La idea sería, una vez que hemos reflexionado el por qué, los motivos que se dan, etc. Ahí, cada persona y el grupo en sí tendría que encontrar acciones muy muy concretas y muy muy sencillas a aplicar a nivel personal y a su colectivo. Es decir, insistimos mucho en que es un modelo en el que te quedas en la reflexión. Si de la conciencia no pasas a la acción no hay cambio, ¿no? No hay equilibrio. Entonces, digamos que esa sería un poco, en resumen, la metodología de la ecología emocional.

Alba: ¿Cómo podemos conseguir estar a gusto con nosotros mismos?

Paula: La ecología emocional en este sentido propone un modelo de persona que se llama “la persona emocionalmente ecológica” y se llama “la persona CAPA”. No sé si lo has leído. Estas siglas son, la persona creativa, autónoma, pacífica y amorosa. Esto surge, no porque sí, sino porque hace bastantes años, la universidad de Barcelona se cuestionó cuáles serían las mejores cualidades o las cualidades más idóneas que una persona del siglo XXI tendría que desarrollar precisamente para la pregunta que tú me has dicho. Para poder sentirse más íntegra, para poder sentirse más fuerte, para poder vivir digamos en toda esta sociedad, ¿no?, que requiere más resiliencia, que es una sociedad que requiere mucha gestión de la incertidumbre porque hay muchos cambios, que requiere en general también bastante autoliderazgo y también todo el tema de liderazgo ético, una sociedad más orientada a valores positivos, que no los de antiguos paradigmas.

Entonces, a partir de esta cuestión, para que una persona viviera de una forma mucho más sostenible, más resiliente, etc., surgió el modelo CAPA.

Hay una definición del doctor Jordi Gol, quien es un médico humanista alucinante, que dice que la salud es una manera de estar en la vida de forma autónoma, solidaria y gozosa. Gozosa quiere decir que está orientada al júbilo, ¿no?, a la felicidad. Entonces, esta definición vinculada con la ecología emocional dice que tienes que tener en cuenta diferentes áreas, que son las que propone la ecología emocional, para precisamente, trabajar para esa coherencia personal, para esa integridad en la vida, y para ese equilibrio que cada persona buscamos.

Entonces, tú vas a estar más sano y equilibrado cuando eres capaz de resolver los retos que la vida te plantea utilizando tus propios recursos personales y los recursos que encuentras alrededor para darle solución a esos retos, ¿no? Además, lo orientas a valores positivos y tienes la capacidad de flexibilidad mental, ¿no? Y siempre en la vida optas por crear y no por destruir.

Por ejemplo, si tienes en cuenta tu propia autorealización, sería un camino, es un ingrediente que suma a tu bienestar personal. Esto sería un ingrediente. Persona creativa. Bueno, claro, para desarrollar tu proyecto de sentido en la vida, debes tener resiliencia y automotivación, por decirlo de alguna manera. Por lo tanto, la persona creativa está vinculada al área de energías, que nosotros llamamos, que es la competencia emocional de la automotivación. ¿Vale? Es que no es fácil. Entonces, otra manera de que nosotros nos sintamos en equilibrio en la vida es ir poco a poco y valorar cada pequeño paso. ¿Tú cómo te sientes cuando avanzas en tu trabajo de fin de grado?

Alba: Muy bien.

Paula: Eso. Te vas sintiendo alegre, contenta, ¿sí? Realizada. Entonces, eres una persona autónoma cuando trabajas por tu propia autonomía personal. Eso te va dando además más autoconfianza, que lo llamamos la gestión de los intangibles. Cómo tú te conoces, conoces cuáles son tus capacidades y tus habilidades para poder ir dando pasitos en la conquista de ese territorio personal, profesional, y que paralelamente está relacionado con tu sentido en la vida, ¿no? Con la parte creativa. Y entonces ahí vas desarrollando, ahí estaría la habilidad emocional del autoconocimiento y todo el tema de la autoestima. ¿Sí? Esa sería otra segunda área.

O sea, ¿cuándo una persona se siente más feliz? Pues cuando por ejemplo tienes unos vínculos sanos, unas relaciones solidarias y adaptativas con los demás, porque las personas somos seres sociales. Entonces, desarrollar toda esta área de vínculos, decir cómo yo me relaciono primero conmigo misma para después, desde esa comprensión más profunda de lo que es el ser humano, yo me relaciono contigo, teniendo una mirada más profunda sobre ti. No me quedo en la relación superficial, ¿no?

A través de las conductas, nosotros nos podemos quedar en una imagen muy pobre de por qué está sucediendo eso. Entonces, lo que propone la ecología emocional es la gestión de los intangibles. Cuanto más conoces el ser humano, en sus necesidades, en sus deseos, en sus valores... ¿sí? En sus emociones, en sus sentimientos, historia de vida... entonces, ahí, mejor te puedes relacionar ¿vale? Y después, por otra parte, digamos que otra patita, sería la de cómo gestiono de manera equilibrada estos desequilibrios emocionales que yo misma me puedo generar en mi relación con los demás o con el entorno. Ahí estaríamos hablando de gestión emocional. Esta parte pertenece al área de clima. Es decir, es otra patita que suma en el equilibrio, en el bienestar personal, porque entonces ahí tu aprendes a cómo gestionar tus emociones, ¿sí?

Cómo puedes manejar tu ira, tu falta de confianza, tu tristeza... todas las emociones desadaptativas que se te ocurran. Entonces, lo que la ecología emocional ofrece son como caminos para que puedas transformar las emociones desagradables en emociones agradables. Entonces, si tú pones la atención en todas estas áreas, puedes vivir de una manera más equilibrada. Y lo que propone sobre todo la ecología emocional es una coherencia interna entre lo que piensas, sientes y haces. Y eso es como una viga interna. Te da solidez, ¿no? Cuando tú haces una cosa que no pensabas o que no querías hacer pero lo acabas haciendo, esa fragmentación genera mucho sufrimiento y mucho dolor personal. Entonces, la idea es cómo nosotros podemos trabajar en lineal. Y ese es uno de los ejes de la ecología emocional. Entonces, si tienes en cuenta todo esto, esta sería una manera de ser y estar en el mundo de una manera emocionalmente ecológica.

Para nosotros, por ejemplo, el área de gestión de clima; clima emocional, estaría ligado a la persona pacífica o proactiva dentro del CAPA, ¿no? Persona creativa, autónoma, pacífica y amorosa. Entonces, la pacífica es aquella persona que no rehúye de los problemas que se le ponen delante, ¿no?, que tampoco es una persona pasota o pasiva y amorfa, sino una persona proactiva que es capaz de afrontar esto, pero hacerlo de una manera más calmada, ¿no?, y ahí hablamos mucho de la gestión de los significados. Es decir, de la comunicación. Nos meteríamos mucho también en habilidades interpersonales. Pero sobre todo gestión, gestión emocional. Sí, y persona amorosa es una persona amorosa. Ese modelo de la persona CAPA estaría relacionado con los vínculos, que ya te lo he explicado. Sería muy bueno verlo por escrito.

Alba: Tengo papel.

Paula: ¿Sí? Vale. De todas formas, si te metes en la web, ecologiaemocional.org, ahí tienes un montón de documentación. Lo que pasa es que a veces la ruedita que tú ves, que es el modelo de ecología emocional resumido, es difícil de entender si no has navegado por ella, o sea, si no sabes traducirla. La persona CAPA nosotros la representamos en ecología emocional a través de la metáfora de una

cometa, ¿vale? una cometa al estilo antiguo de estas de cuatro ejes. Entonces, ¿por qué con una cometa? Porque cuando una persona despliega todas estas áreas de manera sincrónica, todas estas que yo te he dicho para sentirte más íntegra, más en equilibrio, eres más dueña de ti misma, puedes volar... Esta es la idea. Entonces, a ver, por dónde empiezo. Entonces digamos que aquí estaría la persona CAPA. Estaría también la persona creativa, la persona autónoma, la persona pacífica y la persona amorosa o afectiva, también depende del contexto donde trabajamos. Entonces, para poder llegar a ser una persona creativa, esta que te he descrito antes. Entonces, hemos dicho que tenemos estas áreas, ¿vale? esto se llama la persona emocionalmente ecológica y responde a eso que te he explicado. No nace por azar, sino que viene de un estudio psicológico de diferentes profesionales de diferentes áreas reflexionando al respecto.

Entonces, a partir de ahí es como si nosotros queremos desplegar en una persona su área creativa. Cuál será el camino que vamos a usar para desplegar esta área. Entonces, lo que propone la ecología emocional son rutas de trabajo para poder desplegar esta área y así con cada una de las áreas que tenemos. Son como rutas. Son las que te he intentado resumir un poquito. Por ejemplo, en la persona creativa sería rutas que van en la dirección de gestionar las posibilidades, porque en la vida tenemos muchas posibilidades y tenemos que saber aplicar recursos internos para que tus posibilidades pasen a ser visiones y acciones para crear tu proyecto como tú quieres. Esta área de persona creativa se llama "energías", sería la automotivación, de manera muy resumida.

Lo que otros modelos de inteligencia emocional llaman automotivación, en ecología emocional se llama energías -ya puede ser una emoción, un afecto, un sentimiento-. Por ejemplo, ¿tú a qué fuente de energía emocional te has conectado para estar desarrollando este proyecto? Puede que sea a la obligación, pero si tu no estuvieras motivada con tu proyecto final y estuvieras solo enfocada a la obligación, tu proyecto final sería mucho más pesado, te desgastaría mucho... No tendrías energía para tener resiliencia en este camino de crear. En cambio, tú a lo mejor has optado por la curiosidad o por el interés de aprender sobre esto o por el interés de generar un área nueva.

Eso te conecta con otras emociones. La persona autónoma se llama territorio, que en otros modelos de ecología emocional es el autoconocimiento. Y dentro de esto, la conciencia emocional, pero en ecología emocional es mucho más amplio. Aquí, todas estas herramientas y el camino que se ofrece de exploración irían en el sentido de gestión de la incertidumbre, porque uno cuando va caminando en la vida sabe a dónde va, pero no sabe lo que va a suceder, y te genera nerviosismo y ansiedad.

El ser humano necesita gestionar la incertidumbre y lo hace con la confianza. Aquí sobre todo sería desarrollar actividades y estrategias que conectan a la persona con su propia confianza. Persona pacífica sería en este caso, clima, porque es el conjunto de misiones emocionales y se comparte en un lugar o en un mundo.

Puede ser en un lugar o en un clima interno. Ahora, por ejemplo, tu y yo estamos generando un clima emocional. Todo eso sería un caldo y eso sería el clima emocional. Las personas tenemos que generar climas que sean adaptativos, que no sean tóxicos, tanto a nivel social como a nivel interno. Aquí estaríamos hablando de lo que se llama gestión de emociones.

Entonces, ¿por qué persona pacífica-clima? Pues porque nosotros pensamos que la persona que a nivel interior es capaz de trabajar por su cultura de la paz interna, es capaz de generar fuera climas pacíficos, que serían los que permiten vivir con mayor equilibrio, progreso, creatividad...

Nosotros aquí, todas estas herramientas y todo este camino, estaría sobre todo dirigido hacia la gestión de los significados. Esto está relacionado con el tema de prevención de conflictos también. Normalmente, un clima es más violento o desadaptativo cuando las personas no se entienden. Imagínate que estamos debatiendo sobre política y tu utilizas un valor, la corrupción, y puede ser que

no tengamos un punto de entendimiento porque lo que tu entiendes por corrupción no es lo mismo que yo entiendo.

Gestión de significados es indagar en lo que el otro entiende por lo que me está queriendo decir. No significa que tenga que estar de acuerdo. Digamos que en clima trabajamos emociones de adaptativas a desadaptativas y todo el tema de gestión de conflictos. La ecología emocional es compleja, no solo son emociones; es todo el territorio de lo que una persona es, incluidos sus sistemas de creencias. Si quieres comprender el modelo esto es básico.

Una persona amorosa realmente es una persona afectiva para ti, para los demás y para el mundo. Trabajamos las capacidades relacionadas con los vínculos, que serían las habilidades interpersonales en otros modelos, pero no solo porque está la tercera pata del taburete porque hablamos de la relación con el mundo, la más sistémica.

Los intangibles están relacionados con el territorio. Es todo aquello que nos conforma como personas, lo que necesitamos, lo que deseamos, nuestros anhelos, nuestros sueños, historia de vida... no los vemos, pero nos están influyendo mucho.

Cuando somos capaces de gestionar esto de una manera más sostenible estamos dando pasos a poder relacionarnos con los demás de una manera más amorosa, acercarnos más, generar vínculos más profundos y respetuosos. Esto sería el CAPA. A esto lo llamamos la visión, es decir, que ecología emocional no es un pegote de actividades.

Lo que a nosotros nos mueve cuando hacemos una intervención, nos mueve porque tenemos clara la visión de la persona a la que queremos llegar. Se ha estudiado y la estamos estudiando. Esta es la visión hacia la que confluye toda nuestra intervención. Necesitamos desarrollar de manera sincrónica los cuatro ejes. Imagínate que fuera muy creativa y nada amorosa. Podría hacer mucho daño. Hay que encontrar siempre un equilibrio.

Digamos que estos son los ejes: pensamiento, emoción, acción, tener coherencia como persona o como grupo que tiene unos valores... Es decir, si un trabajador trabaja en una entidad, ésta va a tener unos valores, y cuanto más sienta como suyos los valores de la organización, mejor se sentirá. Esto es una fuente de muchos conflictos. Imagínate que tienes unas ideas porque respondes a valores de respeto y que tu entidad te pídalo contrario. Esto genera mucho estrés. Más o menos, esta es la idea. Está puesto como una rueda porque el modelo de ecología emocional trabaja con el interior de las personas y el interior de las personas es sensible. Entonces, es un modelo que pretende ser muy respetuoso al manejar los contenidos. Toda esta propuesta está bañada por un código ético de intervención, que son principios. Hay 11 principios, que son principios en los que se basa toda intervención de ecología emocional para poder hacer el acompañamiento. Te he resumido en 15 minutos algo muy complejo.

Alba: En el caso de los estudiantes. Un estudiante que se encuentra frustrado en su ámbito escolar, en la universidad, ¿cómo podría hacer esa persona para sentirse mejor en la universidad?

Paula: Cada situación de desequilibrio es única. Esa persona tendría que hacerse muchas preguntas. Lo primero que tendría que preguntarse es si la carrera que ha elegido está en coherencia con lo que quiere hacer en la vida. Si no tiene sentido, esa va a ser la primera frustración. Si tú quieres ser trabajadora social, pero has elegido la carrera de matemáticas porque tus familiares son grandes matemáticos todos... Es un error atacar a la coherencia interna.

Segundo, hay que estar conectado bien al sentido. Quieres ser trabajadora social, pero a nivel de automotivación durante la carrera te vas a encontrar con cosas que no te gustan, dificultades y retos. Cuando tú, si no quieres que, durante esta carrera, tu batería personal, tu capital emocional se baje,

tienes que buscar recursos para automotivarte. El primero es volver a hacer la pregunta inicial: “¿esto tiene sentido para mí?” Si es así, tengo cosas que superar y hacer, aunque no sea mi plato de gusto.

La responsabilidad es interna, no externa. Yo he decidido estudiar esto. Eso sería uno a nivel de automotivación, o seguir eligiendo las mejores asignaturas. Elegir aquellas que más tengan que ver con tus valores o curiosidad o con tu idea de lo que quieres hacer en el presente para empezar y en el futuro para continuar.

También te puedes sentir mal por la carga de estudios, porque no estas sabiendo hacer una buena gestión emocional y no sabes gestionar bien el estrés, o hay situaciones que te generan frustración e ira y estas en la queja constantemente. Eso hay que aprender a gestionarlo. A lo largo de la carrera también hay momentos de desánimo, de tristeza, porque no es lo que esperabas o porque querías conseguir algo y no lo has conseguido.

Dentro de la gestión de las emociones, pero ligado con el autoconocimiento es la autoconfianza. Hay personas que no se sienten capaces de afrontar una carrera. También, lo que es un factor de éxito o no son las relaciones que tú tienes, con la gente que te rodeas. El clima. Si eres proactiva, optimista, ilusionante... Ese clima suma en el aprendizaje, pero si formas parte de un sistema en el que las relaciones interpersonales son frías, distantes, competitivas, se da parasitismo... Si los vínculos no son buenos y esto esta sumado a un clima contaminado, esto hace que estés en la carrera de forma más desequilibrada. Poner atención hacia estas cosas está bien, pero no mirando solo hacia fuera sino pensando en el clima que estamos generando. ¿Soy yo la persona competitiva que genera estos vínculos? La ecología emocional no es un análisis de lo que sucede fuera de nosotros, sino respecto a eso, cómo vives y qué generas. Se podría poner atención en cada una de estas cosas.

Alba: Imagino que en el ámbito laboral será más de lo mismo. También se enfocarán en la cometa.

Paula: Sí. Cuando nosotros trabajamos con un grupo o con una organización, primero hay un cuestionario y una serie de preguntas o entrevistas para saber hacer un diagnóstico de lo que les pasa. Muchas veces, para subir la automotivación y gestionar todo esto tienes que conectarte a tu autoconfianza, a tu valor, al valor de ti mismo. Y, sobre todo, por ejemplo, si estás quemado, preguntarte por qué estás aguantando en este ambiente, que te hace estar aguantando, que valoras. Hay que preguntarse: ¿Qué quiero conseguir? ¿tiene sentido para mi mantenerme en esa situación? A veces hay necesidades imperiosas, pero normalmente de fondo hay más cosas. El estar quemado influye mucho las relaciones con los demás. Es como con el mapa, lo interesante sería hacer un análisis de *burnout* en cada una de las áreas de ecología emocional: ¿Qué energías se dan en el *burnout*? ¿Qué territorio es el que, digamos, describe una persona que está quemada? ¿cómo está su confianza? ¿Qué tipo de habilidades o personales le dejan poner o no? En el clima, sobre todo hacer el balance emocional. Podría haber muchas cosas.

Alba: Soy consciente de que en la carrera hay mucha gente que está quemada y genera un clima contaminante.

Paula: ¿Por qué se da? ¿Qué observas tú?

Alba: Cada persona, como tú dices, tiene sus circunstancias, y eso lo transmite a sus diferentes ecosistemas, en este caso a la carrera.

Paula: Lo que estás diciendo, donde nos lleva es que en el sistema educativo se ha separado tanto de lo que las personas somos que desde pequeños no han puesto la mirada en este tema de habilidades personales para la vida, y estamos tan separados de eso, que nos dedicamos a una educación orientada a la profesión y a los mercados, pero sin saber siquiera quién eres tú, y la persona que sabe ha aprendido a base de tortas y mucho dolor, o está totalmente desconectada de sus emociones y no

quiere sentir. Las personas vamos funcionando como podemos de una manera totalmente autogestionada, pero precisamente desde hace bastantes años se conoce mucho más desde el terreno de la psicología, humanidades... lo que la persona es. Entonces, podemos poner luz, podemos aprender a utilizarnos de mejor manera y de vivir con más humanidad, con más alegría, con más sentido...

Alba: El aprendizaje emocional no solo debería aprenderse si buscamos ecología emocional o aprendiendo a base de golpes, sino que esto se tendría que enseñar.

Paula: Esto tendría que ser transversal, un aprendizaje transversal, para toda la vida. Y, por ejemplo, en carreras como trabajo social que se van a dedicar a acompañar y a desarrollar proyectos, colectivos vulnerables... con más razón. Estas personas tienen primero que aprender a gestionar sus propias emociones, y segundo, a acompañar emocionalmente en los procesos que sus colectivos tienen. Lo primero que te encuentras con un colectivo no es su situación, sino toda su emocionalidad. Con eso hay que lidiar.

Alba: ¿Crees que en la universidad se educa en valores y en lo que es verdaderamente importante?

Paula: Nos educan, sobre todo, para formar a profesionales. Se tiene que poner el foco en el tema ético, en todos los principios éticos. Es importante que un profesional haya indagado hacia dentro de su propio código ético, a parte del código deontológico de la profesión, porque los valores están en la base esencial de la persona, en lo que soy, lo que a mí me sostiene en la vida.

Aunque yo no tenga valores conscientes, muchas veces, nuestras acciones están orientadas a nuestros valores, y toda esta parte de gestión de emociones, pues, por supuesto, falta en todas las carreras. Por ejemplo, en medicina o enfermería falta. En todas las carreras que están orientada al cuidado de otras personas falta. Totalmente. Y en educación, por ejemplo, en algunas facultades se da porque algunos profesores hemos tenido esta visión y esta búsqueda personal y consideramos que es necesario. Lo metemos en las asignaturas de forma personal, pero todavía no está en los planes de estudio. Ahora, por ejemplo, la universidad de zaragoza tiene un máster de habilidades socioemocionales a posterior de la carrera. Está fenomenal, menos mal que lo hay, pero esto tendría que ser más accesible. Todo esto pasa por un cambio de plan de estudios y en la metodología. No se puede mantener un paradigma antiguo cuando quieres trabajar el crecimiento personal.

Alba: ¿Crees que está más cerca de conseguirse que mejore en este sentido el sistema educativo?

Paula: Se está dando muy poquito a poco. Creo que se está haciendo más rápidamente en lugares más pequeños, en pequeñas escuelas y organizaciones, donde puede generarse un cambio más rápido. La universidad tiene que mover mucho. Quizá vaya más lento. Estoy hablando con una amiga que está haciendo educación infantil y me dice que al plan de estudios le falta renovación. Yo siempre he tenido la visión de que el sistema educativo tiene que cambiar. Si que he visto cambios desde que empecé con esto. Antes, la educación emocional era una secta. Antes, cuando hablabas de emociones eras la persona más rara que había. Ahora, en los colegios te buscan. El propio contexto busca al profesional, ya no tenemos que ir nosotros a convencer de que esto es necesario. Es decir, ha cambiado mucho. También han cambiado las necesidades sociales y hay carencias brutales en la sociedad en la que vivimos, y hay muchos profesionales que no saben cómo sostener tanto el mundo del trabajo social... Es la propia necesidad de cómo está la gente la que hace que la gente busque la educación emocional. Esto antes no era así.

Alba: También quería preguntarte por cuál sería la mejor forma de diseñar, o si tenéis alguna propuesta de implementar la ecología emocional en el ámbito educativo.

Paula: La mejor forma de enseñar en el mundo de la didáctica y las metodologías, hay muchos como que están muy bien hechos. Cuando estudié la licenciatura de educación física y deporte había una profesora que trabajaba por el tema de motricidad orientado desde la creatividad, todo lo que eran metodologías activas, lúdicas, creativas, exploratorias, cooperativas, colaborativas....

Es decir, yo trabajo desde hace muchos años con metodologías que tienen que ver con que todo lo que planteas. Es importante que al alumnado les motive, les haga pensar, experiencia de forma activa y lúdica, y sobre todo que sea significativa. Si lo que estás aprendiendo tiene sentido para ti en tu presente y en tu vida, entonces, vas a querer aprender, vas a integrar ese aprendizaje, no lo olvidas.

Entonces, nosotros trabajamos con esa metodología, todo lo que es experiencial, vivencial... Integramos todas las dimensiones de las personas a la vez: el cuerpo, las emociones, la mente, la parte social, y la parte más esencial o espiritual en el sentido de que trasciendes de ti mismo. Ya no eres una persona individual, sino que formas parte de algo mucho más grande. Entonces, hay muchas experiencias didácticas y metodológicas. Por ejemplo, "incorporarte", que es el programa que yo tengo... Para la educación emocional y crecimiento personal, la metodología en ese sentido es un pilar muy importante, y sobre todo una metodología que esté basada en unos principios que permitan desarrollar el ser, trabajar esas cualidades, permitir que la persona sea, pero existen un montón de planteamientos y propuestas que van todas en esta misma línea y hay que tener voluntad para aplicarlas. Muchas veces no necesitas tanta... no sé, yo llevo trabajando así desde los años 90 y no necesito tanto dinero, que muchas veces en los sistemas parece que se necesitan recursos externos para implementar innovaciones. No. La innovación está dentro. O sea, cuantos más recursos de fuera tienes apoyando una cosa, mejor, pero un cambio en la forma de aprendizaje está en las personas, en el cómo lo planteas.

Alba: Nos salimos un poco del tema con esta pregunta, pero igualmente te la quiero hacer. ¿Piensas que se puede salir de una nube de emociones contaminantes y en ese caso, cuál sería la mejor forma de hacerlo?

Paula: Sí que se puede salir. Habría que contextualizar muy bien. Si esa nube de emociones contaminantes depende de la intensidad de lo que lo haya generado y del grado que tenga, puede ser un proceso más corto u otro que requiera mucho más camino. Lo mejor es ver cada situación, pero los pasos ante un clima contaminante son, primeramente, identificar qué emociones son las que están en ese clima emocional tóxico, cuáles son, porque digamos que no es lo mismo que estés en la tristeza y el desánimo y desconfianza y falta de autoestima que en la ira. Hay que hacer una gestión, pero los pasos son diferentes para transformar una emoción en otra. Por ejemplo, de la ira se iría a la calma, y del estrés también se iría a la calma, pero del estrés se iría a la alegría, ¿no? Y de la falta de autoestima se iría la confianza personal.

Muchas veces, lo que impacta siempre en nuestro clima emocional es nuestro estilo de pensamiento. Cómo pensamos. Porque según lo que pensamos generamos emociones. Eso sería un recurso sobre el que habría que poner atención, cuál es mi diálogo interno, ¿no? o cuál es el diálogo externo que me está viniendo de fuera y me está machacando. Después, por ejemplo, también, cuando una persona está secuestrada por sus emociones hay un clima emocional muy contaminante.

Las emociones, sobre todo, son energías, son estados energéticos, fisiológicos en el cuerpo con toda una serie de reacciones a nivel hormonal, etc. Entonces, la persona tiene que buscar estrategias que sean equilibradas desde lo corporal para poder ir dando salida a todo lo que se está sintiendo. Poder relajarme, poder canalizar la ira, poder sentirme más fuerte o motivado cuando estoy bajito de energía... Si tú estás secuestrado por un clima emocional es muy difícil tomar decisiones adecuadas para cambiar. Es decir, no sales del pesimismo. Hay que poner muchas estrategias. Para pensar mejor, nuestras emociones han de estar un poquito más calmadas.

Y, sobre todo, los caminos de gestión emocional siguen todos lo mismo. Primero, sentir. ¿Me permito sentir, o no? porque hay personas que no se permiten sentir. Segundo, qué estoy sintiendo, cuál es esa emoción de todas esas emociones que hay en esa nube emocional. Cada una de esas emociones me va a dar una información general, ¿no? La tristeza es una pérdida de algo. A lo mejor he perdido una expectativa que no se ha cumplido. O la ira, porque me siento atacada, a lo mejor, en mis valores. Cada emoción tiene su significado general. Eso hay que conocerlo. Lo siguiente sería, “vale, si estas emociones aparecen en mi vida y generar la tristeza quiere decir, pérdida, pues la cuestión es bajarlo a tu mapa de realidad”. Vale, mi mapa de realidad hoy por hoy, imagínate, yo, Paula, qué está sucediendo para que yo sienta tristeza. Esta cuestión puede parecer una chorrada, pero no lo es. En situaciones más complejas hay que identificar el porqué de que esa emoción se está dando. Esto requiere bastante reflexión. Después de eso es empezar a poner acciones. Acciones que a lo mejor de primeras sean de soltar y de relajar, paralelamente a acciones para ir construyendo.

Las emociones te dicen qué es lo que sucede y te dirigen hacia lo que tienes que hacer, lo que pasa es que hemos vivido muy desconectados de esta sabiduría interna, y lo ideal sería ser personas sentipensantes.

Alba: Hay tres perfiles de burnout. Está el que se desimplica, el que se implica demasiado, y el que está tan frustrado que deja de lado lo que está haciendo.

Paula: Las tres tienen el perfil de trabajar mucho. Yo, lo primero que les preguntaría es su grado de exigencia con ellos mismos. Qué creencias sostienen eso. Nuestras creencias están detrás de nuestras acciones. A veces nosotros mismos somos los que nos ponemos presión por las cosas. Tenemos que aprender a relativizar. Tenemos que replantearnos la importancia de lo que hacemos y cuánto nos estamos autoexigiendo. A lo mejor lo que hay que revisar es que te están exigiendo demasiado y es absurdo, que hay un volumen de trabajo exagerado. Entonces, si hay un volumen de trabajo exagerado, a lo mejor el alumnado tendría que movilizarse para que esa situación, de alguna manera se regulara. Las cosas no se cambian callándonos, ¿no? Esto tiene mucho que ver con ser personas asertivas.

Alba: ¿Qué es lo peor que podría hacer ese alumno o trabajador social con toda esa frustración?

Paula: Reprimirla. Si la vas reprimiendo, primero, eso repercute en ti a nivel de salud, y después, normalmente, cuando llevas reprimiendo una emoción durante mucho tiempo, acabas haciendo lo contrario. A lo mejor te meten un poco más de presión y hay una tontería y vuelcas toda tu basura emocional y pasas a la ira, al rencor y al odio o a la depresión. Cuanto más reprimas una emoción va a suceder el extremo opuesto. Va a haber un desbordamiento. Lo ideal cuando empiezas a identificar emociones, es escucharlas y tomar acción para poder prevenir. Hacer lo que nosotros llamamos “higiene emocional diaria”.

Alba: ¿Y si el trabajo te supera emocionalmente y tienes mucho trabajo?

Paula: Si no estoy bien emocionalmente para llevar una cosa, primero tengo que contemplarme por dentro. Si eso mejora, lo demás saldrá solo. Si yo soy realista con mi estado personal. A veces los estudiantes se ponen mucha presión a sí mismos. No, es que necesito sacar 15 asignaturas en un año. ¿Lo necesitas? Igual, por tu salud mental, necesitas extender en el tiempo esa formación. Cuando estamos en un clima negativo de mucho estrés, nuestros pensamientos son muy rígidos. Nuestras creencias también son muy rígidas. Entonces, hay que ver cuáles son las palabras que nos decimos a nosotros mismos. Si me estoy diciendo todos los días que no puedo o me estoy alimentando de que “tengo que ser el mejor”, vamos mal. Son ejemplos. A lo que voy es a que muchas veces alimentamos nuestras emociones con la idea de cómo nosotros pensamos que tienen que ser las cosas. Tenemos que salir de ese pensamiento tan rígido. ¿Pueden ser las cosas de otra manera? A veces nos anclamos en ideas muy fuertes sobre nosotros mismos.

Paula: Yo entiendo que en una profesión como la vuestra no puedas aflojar el ritmo, hay cosas que dependen de ti. En el ámbito social, los colectivos y personas tienen sus propios procesos. Por mucho que tenga un grupo de niñas que no hacen caso y que vea que lo mejor que pueden hacer es participar. Cada una de esas niñas tiene su contexto. El trabajo social lidia mucho con la frustración porque uno tiene que aceptar que hay cosas que no puede cambiar. Hay un punto en el que tienes que soltar. Tenemos que aceptar lo que no se puede y reconocer lo que hacemos bien. En vuestro colectivo, el tema de la frustración es un gran tema.

Ante ese trabajo, cómo es tu estilo de pensamiento, qué actividades hacer para evitar el quemado, reconectar con por qué haces lo que estás haciendo... Hay que reconectar con el sentido de por qué estoy haciendo lo que hago, y hay que buscar proyectos en los que veas procesos de transformación. La vida es un amplio territorio. Hay que nutrir todo el territorio personal. Si no, toda la energía se desgasta en una dirección.

Alba: ¿Cómo podríamos ayudarnos entre compañeros?

Paula: Hablando de emociones. Abriéndonos. Eso nos salva. Nos da muchas pistas de cómo tratar a las personas. Hay que bajar al plano emocional. El apoyo y el vínculo entre las personas ha hecho que los vínculos sean más resilientes. Hay estudios que dicen que la generosidad hace que las personas sean más eficientes en su trabajo y vivan más felices y que estén con más alegría de estar en ese puesto el trabajo. La generosidad, la gratitud y el agradecimiento te hacen más fuerte como organización y como individuo. Son valores que en las organizaciones de ecología emocional defendemos y trabajamos mucho.

Alba: ¿Qué es lo que le dirías tú a un estudiante de trabajo social que tiene mucho burnout?

Paula: Que pare. Para, detente, stop. Tu cuerpo te está diciendo que este camino no es sano para ti. Para, suelta, deja. Y a partir de ahí, ese cuidado personal; autoescucha. El autocuidado requiere de mucho respeto, de mucho amor propio. Y eso es un compromiso consigo mismo. Para sanarse o sentirse mejor hay cosas internas y externas que tendría que replantearse. ¿Qué es lo que le dice esa situación? ¿De qué le está hablando? De su hiperexigencia... Todas las situaciones en la vida que te ponen en crisis te están dando la oportunidad de mirarte y crecer y de replantearte qué es lo que haces o por qué no dejas de hacer lo que haces.

¿Por qué he llegado yo a este nivel de crisis? Igual es porque no sé poner límites o no se decir que no. Las causas pueden ser muy diversas. A algunas situaciones, se llega por responsabilidad personal. Muchas veces pensamos que son situaciones muy ajenas a nosotros, "las circunstancias me han llevado a eso", pero por las elecciones o no elecciones que también nosotros a nivel personal hemos hecho. Esto puede sonar muy duro, pero ponemos la mirada en la responsabilidad personal. Somos sistemas abiertos de energía, claro que lo de alrededor me va a influir mucho. El ser humano somos 75% ambiente, el ambiente nos influye muchísimo.

Alba: Para terminar, ¿qué me dirías a mí como futura trabajadora social?

Paula: Que disfrutes lo que hagas, que apuestes por tu propio crecimiento interior y emocional; es un pilar fundamental que te puede ayudar en tu profesión. Sigue cultivándolo, rodéate de buena gente, y sé líder de eso, promotora de gente que quiera sacar buenas cualidades. También es importante que sepas que no eres la salvadora del mundo. Quítate ese peso de encima. Es decir, queremos ayudar, queremos acompañar, mejorar... y hay que hacerlo. Por eso estamos aquí, pero no somos los salvadores de nadie, y querer cambiar a la otra persona es un desgaste de energía brutal. Es decir, nosotros podemos acompañar, educar para que personas o colectivos vayan creciendo y tomen sus decisiones para avanzar, pero llegados a un punto hay una parte que ya no es campo de control de los trabajadores sociales o educadores. Creo que a veces los educadores chocamos con esta frustración.

Dedícate con corazón a lo que quieres hacer, pero que sepas que, en determinados momentos, en el acompañamiento de las personas hay un punto en el que se vida es de ellos y tu no puedes hacer más. Lo que sí que puedes hacer es amar, y a veces el amor es presencia.

15. Bibliografía

Corbeta, P. (2007). Metodología y técnicas de investigación. Italia: McGrawHill.

Costas, G. (2 de Marzo de 2019). *¿Qué es la ecología?* Obtenido de cienciaybiologia.com:<https://cienciaybiologia.com/que-es-ecologia/>

Comité Ejecutivo de la Federación Internacional de Trabajadores Sociales, y Junta de la Asociación Internacional de Escuelas de Trabajo Social . (s.f.). *Consejo General del Trabajo Social*. Obtenido de [cgtrabajosocial.es](https://www.cgtrabajosocial.es): <https://www.cgtrabajosocial.es/DefinicionTrabajoSocial>

Cowen. A. S., Keltner. D. (5 de septiembre, 2017), Self-report captures 27 distinct categories of emotion bridged by continuous gradients, *Proceedings of the National Academy of Sciences of the United States of America*, doi: <https://doi.org/10.1073/pnas.1702247114>

datosmacro.com. (2019). *PIB de España - Producto Interior Bruto*. Obtenido de [datosmacro.com](https://datosmacro.expansion.com/pib/espana): <https://datosmacro.expansion.com/pib/espana>

El País. (30 de octubre de 2019). *El Constitucional avala el despido por baja temporal aunque esté justificada*. Obtenido de El País: https://elpais.com/economia/2019/10/29/actualidad/1572360361_420266.html

Escuela Europea de Coaching. (s.f.). *FAQ - ¿Qué es el coaching?* Obtenido de Escuela Europea de Coaching: <https://www.escuelacoaching.com/que-es-coaching-ser-coach/>

Freud, S. (1895). *Estudios sobre la histeria*. Madrid: Amorrortu editores.

Gobierno de Aragón. (s.f.). *Estatutos del Colegio Profesional de Trabajo Social de Aragón*. Obtenido de [aragon.es](https://www.aragon.es): https://www.aragon.es/documents/20127/674325/Estatutos_Colegio_Trabajo_Social.pdf/804749da-2058-00aa-02ec-96a0b9041711

Goleman, D., & Cherniss, C. (2005). *Inteligencia emocional en el trabajo*. Barcelona: Kairós.

Grawitz, M. (1984). *Métodos y técnicas de las ciencias sociales*. México, Editia mexicana.

Herbert W. Marsh & Richard Shavelson (1985) Self-Concept: Its Multifaceted, Hierarchical Structure, *Educational Psychologist*, 20:3, 107-123, DOI: [10.1207/s15326985ep2003_1](https://doi.org/10.1207/s15326985ep2003_1)

Ley nº 255. Real Decreto Legislativo 2/2015, de 23 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores. Ley consolidada. BOE, 24/10/2015. <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2015-11430>

Maslach, C. (1986). *Burnout- The cost of caring*. New York: Pentice Hall Press.

Mayer, J. (septiembre de 2009). *Entrevista a John Mayer IE2009*. Obtenido de youtube: https://www.youtube.com/watch?v=s_GILd3Rgv0&t=138s

Montero, J. (2012). *The "Burnout Clinical Subtype Questionnaire" (BCSQ-36/BCSQ-12): A new definition of burnout through a differential characterization of the syndrome* (Tesis doctoral). Universidad de Zaragoza.

Moreno, J. R. (2019). *El mundo no empezó ayer. Breve historia del crecimiento económico moderno*. Zaragoza, España.

Mouzo Quintáns, J. (28 de mayo de 2018). *El "burnout" toma peso en la lista de dolencias de la OMS*. Obtenido de ELPAÍS: https://elpais.com/sociedad/2019/05/27/actualidad/1558956228_933147.html

NACIONES UNIDAS (1948): *"Declaración universal de los derechos humanos"* https://www.ohchr.org/EN/UDHR/Documents/UDHR_Translations/spn.pdf

Navarro-Segura, L., Riberas, G., & Rosa, G. (2015). *SciELO*. Obtenido de https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-50062015000500009&script=sci_arttext

Organización Mundial de la Salud. (s.f.). *¿Cómo define la OMS la salud?* Obtenido de Organización Mundial de la Salud: <https://www.who.int/es/about/who-we-are/frequently-asked-questions>

Psicocode. (8 de Abril de 2018). *Qué son las emociones: definición, características y tipos*. Obtenido de Psicocode: <https://psicocode.com/psicologia/que-son-las-emociones-definicion-caracteristicas-tipos/>

Psicología positiva. (s.f.). *Nacimiento de la psicología positiva*. Obtenido de Psicología positiva: <http://www.psicologia-positiva.es/nacimiento-de-la-psicologia-positiva/>

Rogers, C. (1961). *On becoming a person: A therapist's view of psychotherapy*. Boston: Houghton Mifflin, p. 17.

Seligman, M.E.P. (1999). *The presidents address*. APA. 1998. Annual Report. *American Psychologist*, 54, p.559-562.

Scottish Executive (2005). *National Programme for Improving Mental Health and Well-Being Addressing Mental Health Inequalities in Scotland*. Edinburgo: Scottish Development Centre for Mental Health.

Soler, J., & Conangla, M. (2015). *Ecología emocional. El arte de transformar positivamente las emociones*. Amat.

Ted talks. (Febrero de 2004). *Martin Seligman habla sobre la psicología positiva*. Obtenido de TED: https://www.ted.com/talks/martin_seligman_on_the_state_of_psychology?language=es

Universidad de Jaen. (s.f.). *Metodología cualitativa*. Obtenido de [ujaen.es: http://www.ujaen.es/investiga/tics_tfg/enfo_cuali.html](http://www.ujaen.es/investiga/tics_tfg/enfo_cuali.html)

Vautista, J. (Dirección). (2012). *La educación prohibida* [Película].

