




VNIVERSITAT  VALÈNCIA



**IUE** *d* INSTITUT UNIVERSITARI  
D'ESTUDIS DE LA DONA

Programa de doctorado: Género, subjetividad, conocimiento y cultura

Tesis doctoral

**Incidencia del humor en el *burnout* y  
*engagement* en profesionales de Trabajo Social  
desde la perspectiva de género y la crisis  
socioeconómica actual (2007-2014)**

Presentada por: Nuria Baeza Roca

Dirigida por:

Dra. Amparo Bonilla Campos

Dra. Begoña Carbelo Baquero

Dr. Alberto Sanz Cazorla

Valencia, Octubre 2015



*In memoriam*  
*Daniel Rabinovich*



## AGRADECIMIENTOS

Son muchas las personas a las que debo agradecer haber llegado hasta aquí. Han sido dos años duros de intenso trabajo y no hubiera sido posible sin el apoyo y soporte de mis padres y mi familia. Soporte vital y emocional. En Valencia, en Madrid, en Guatemala, desde Barcelona y desde Indonesia.

Tengo que dar las gracias a mis tres directores; Amparo, Begoña y Alberto, que han trabajado intensamente conmigo, enseñándome, aconsejándome, dándome aliento y ánimo, sin desfallecer y hasta altas horas de la noche.

No me puedo olvidar de mis compañeros y jefes en Cáritas Diocesana de Valencia, por todas las facilidades y flexibilidad que han mostrado conmigo durante este tiempo. Sobre todo Fani Raga, que ha creído en mí y en este proyecto desde el principio. Así como a mis compañeros de Cáritas Española que me aportaron ideas y apoyo. En especial a Francisco Lorenzo.

He de agradecer también la colaboración desinteresada de las y los colegas profesionales que respondieron a mi petición de colaboración y también a las instituciones que me apoyaron; el Colegio Oficial de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales de la provincia de Valencia, el Departamento de Trabajo Social y el Institut Universitari d'Estudis de la Dona.

Hay muchas personas que han colaborado conmigo allanándome el camino. Marisol en Zaragoza consiguiéndome bibliografía imposible. Jose Manuel que me adentró en el mundo de los gestores bibliográficos. Bernar, Ramón y Quique con todo su saber hacer audiovisual. Diego y David saliendo al quite de los bretes y reveses informáticos. Sento que es rápido y eficaz buscando soluciones.

Muchos amigos que me han animado, me han hecho pensar, me han hecho esforzarme y no abandonar. Roberto, Aurora, los Carlos, Patricia, Begoña...y muchos otros que me han acompañado este tiempo, sacándome a pasear y de vinitos para despejarme. Y sobre todo, para no olvidarme de lo más importante en esta tesis; El sentido del humor.

En especial, a Cristina Sánchez, que me demuestra día a día que por muy lleno de barro y polvo que esté el camino, siempre se puede seguir caminando en la vida con dosis de humor.

Y en especial a Xavi, que apareció en el momento justo y sin él, no sé qué hubiera sido de mí estos últimos tres meses.

A todas estas personas, con las que me río y me divierto y que me aportan tanto y me soportan. Gracias.



# ÍNDICE

<b>AGRADECIMIENTOS.....</b>	<b>2</b>
<b>I. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>1</b>
Preguntas y objetivos de la investigación:.....	5
<b>II. RESPUESTAS DESDE LA TEORÍA Y ESTADO DE LA CUESTIÓN.....</b>	<b>9</b>
<b>1.-Modelo Interaccionista.....</b>	<b>10</b>
1.1.-El Modelo Transaccional de Richard Stanley Lazarus .....	12
1.1.1.-Antecedentes causales personales; variables de personalidad, recursos personales. ....	15
1.1.2.-Antecedentes causales ambientales .....	18
1.1.3.-Mediadores en el Modelo Transaccional.....	21
1.1.4.-Consecuencias en el Modelo Transaccional .....	26
<b>2.-Contexto de crisis socioeconómica 2007-2014.....</b>	<b>35</b>
2.1.-Los Servicios Sociales y el Trabajo Social en el contexto de crisis .....	56
2.2.- La situación de las mujeres en este contexto socioeconómico actual.....	61
2.2.1.-Datos de pobreza desde la perspectiva de género. ....	62
2.2.2.-Perspectiva de género sobre las crisis socioeconómicas.....	64
2.2.3.-Feminización de la pobreza .....	73
<b>3.-Profesionales del Trabajo Social.....</b>	<b>77</b>
3.1.-Trabajadores y Trabajadoras Sociales .....	78
<b>4.-Burnout y engagement profesional. Relevancia de su estudio. ....</b>	<b>105</b>
4.1.1.-Evolución del concepto de <i>Burnout</i> . ....	107
4.1.2.- <i>Burnout</i> y perspectiva de género .....	119
4.1.3.- <i>Burnout</i> en Trabajo Social.....	125
4.2.1.-Evolución del concepto de <i>Engagement</i> .....	133
4.2.2.- <i>Engagement</i> y perspectiva de género .....	142
4.2.3.- <i>Engagement</i> en Trabajo Social.....	145
<b>5.-El Humor; Concepto y perspectiva de género. Contextualización en la profesión del Trabajo Social y relación con el burnout y engagement profesional.....</b>	<b>147</b>
5.1.- Conceptualización del Humor.....	148
5.1.1-Breve historia del humor o el humor en la Historia .....	150
5.1.2.- Perspectivas teóricas sobre el humor .....	152
5.1.3.-El humor en la Psicología Positiva.....	161
5.2.-Humor y Trabajo Social .....	169
5.3.- El humor desde la perspectiva de género.....	178
5.4.-Humor y <i>Burnout</i> y <i>Engagement</i> .....	187
<b>III TRABAJO EMPÍRICO .....</b>	<b>191</b>
<b>6.-Fundamentación del estudio. ....</b>	<b>193</b>
<b>7.-Hipótesis de investigación. ....</b>	<b>199</b>
<b>8.-Método .....</b>	<b>205</b>
8.1.-La aproximación cualitativa al estudio del <i>burnout</i> y el <i>engagement</i> .....	207
8.2.-La aproximación cuantitativa al estudio del <i>burnout</i> y el <i>engagement</i> .....	211

8.3.-Diseño de la investigación.....	213
8.4.- Operacionalización e instrumentos de medida.....	214
8.5.-Técnicas de análisis y contraste de hipótesis .....	237
<b>9. Resultados .....</b>	<b>239</b>
9.1.-Análisis cualitativo. ....	239
9.1.1.-Valoración del contexto socioeconómico y su incidencia en la profesión .....	241
9.1.2.- Perspectiva de género en esta valoración. ....	258
9.1.3.- Síntomas de malestar laboral. <i>Burnout</i> .....	260
9.1.4.- Estrategias de afrontamiento de las situaciones de malestar laboral .....	263
9.1.5.-El uso del humor desde la perspectiva de género .....	276
9.1.6.- Conclusiones de los grupos triangulares.....	277
9.2.-Análisis cuantitativo .....	279
9.2.1.- Valoración del puesto de trabajo 2007-2014 .....	279
9.2.2.- <i>Burnout</i> y <i>engagement</i> en los profesionales del Trabajo Social de la provincia de Valencia .....	282
9.2.3.-Análisis de los antecedentes de <i>burnout</i> .....	286
9.2.3.1.-Análisis de la interacción de variables independientes sobre <i>burnout</i> .....	292
9.2.3.2.-Análisis de la intermediación de la Valoración del puesto entre el Humor (disposición y estrategia) y el <i>burnout</i> .....	294
9.2.3.3.-Un análisis detallado de las dimensiones del síndrome de <i>burnout</i> : Agotamiento, Despersonalización y Realización personal .....	303
9.2.4.- Análisis de los antecedentes de <i>engagement</i> .....	309
9.2.4.1.-Análisis de interacción de variables independientes sobre <i>engagement</i> .....	313
9.2.4.2.-Análisis de la mediación de la Valoración del puesto entre el Humor (disposición y estrategia) y el <i>engagement</i> .....	316
9.2.4.3.-Análisis detallado sobre los componentes de <i>Engagement</i> .....	324
<b>10.-Discusión .....</b>	<b>329</b>
<b>11.-Conclusiones .....</b>	<b>345</b>
<b><i>Bibliografía</i>.....</b>	<b>353</b>
<b><i>Índice de Figuras y Tablas</i>.....</b>	<b>381</b>
<b><i>Apéndices</i> .....</b>	<b>387</b>
<b><i>Apéndice 1 Procedimiento de Grupos Triangulares</i> .....</b>	<b>389</b>
<b><i>Apéndice 2.1 Transcripción vídeo Grupo triangular 1. Administración Pública</i>.....</b>	<b>393</b>
<b><i>Apéndice 2.2 Transcripción vídeo Grupo triangular 2. Universidad</i>.....</b>	<b>421</b>
<b><i>Apéndice 2.3 Transcripción vídeo Grupo triangular 3. Tercer sector</i>.....</b>	<b>451</b>
<b><i>Apéndice 3 Procedimiento cuestionario Socio Laboral a Profesionales</i>.....</b>	<b>475</b>
<b><i>Apéndice 4 Encuesta Sociolaboral Profesionales</i>.....</b>	<b>477</b>
<b><i>Apéndice 5 Estadísticos descriptivos de las variables de la investigación</i>.....</b>	<b>487</b>
<b><i>Apéndice 6 Estadísticos descriptivos sobre la variable humor</i>.....</b>	<b>489</b>
<b>Anexo 1 Documento de cesión de datos .....</b>	<b>497</b>
<b>Anexo 2 Consentimiento informado .....</b>	<b>499</b>



# **I. INTRODUCCIÓN**



## I. INTRODUCCIÓN

Como trabajadora social y socióloga, he tenido el privilegio de ejercer mi profesión en muy distintos ámbitos y con funciones muy diversas; desde la acción social directa con colectivos en exclusión social, la investigación y el análisis social, la implementación de sistemas de gestión de calidad, la actividad colegial profesional, la docencia universitaria, hasta la gestión y gerencia de programas de intervención con personal a mi cargo. En todos y cada uno de estos ámbitos, he podido comprobar como el ejercicio de la profesión se hacía más fácil si el sentido del humor estaba presente; ya sea en la relación con las personas beneficiarias, con los equipos de trabajo, con el alumnado o con las y los colegas de profesión. No sólo es útil el humor como facilitador de la relación con otras personas, sino en la relación conmigo misma y en el modo de enfrentarme a los problemas y las dificultades.

He asistido con tristeza y preocupación (pero con humor) en los últimos años, al desánimo y desesperación de las personas beneficiarias de los programas y prestaciones de los servicios de acción social, a la pauperización de las instituciones y al desgaste de profesionales que en algún momento no han resistido los duros envites ya cotidianos y se han desvinculado de su profesión dejando de encontrar sentido a lo que hacían. Muchas de estas personas, no contaban con el humor como una estrategia para afrontar los problemas y sobreponerse. El humor no era una de sus características de personalidad. No habían adquirido ni entrenado el sentido del humor para ver la vida de una forma más amable. En el momento actual y ante este panorama no es fácil salir indemne si no pones en juego todas tus fortalezas. Y en cambio, en el mismo escenario, he conocido y admirado a personas sin hogar, enfermos de SIDA, inmigrantes sin recursos, madres de familia a las que no se les reconocen sus derechos básicos, trabajadores y trabajadoras sociales, profesionales directivos, jefes y jefas de equipo, voluntarios y voluntarias, alumnos y alumnas con una capacidad de trabajo, empatía y resistencia, a las que, sin ninguna duda, la característica que les unía era que poseían y utilizaban el humor. Este era su salvavidas y a él también se aferraban los que les rodeaban.

Así pues, mantengo que el humor merece ser estudiado dentro del contexto de mi profesión. En el marco de la tesis doctoral, he iniciado la investigación al respecto de la

utilidad del uso del humor por los y las profesionales del Trabajo Social como factor de vinculación profesional (*engagement*) y de prevención de sentirse quemado y quemada por el trabajo (*burnout*). Y dejo para más adelante su utilidad en la práctica profesional con participantes y en la intervención social, donde mi experiencia me ha demostrado lo útil y gratificante que es.

Estudiaremos qué factores que pueden repercutir en la sensación de estar quemado y quemada en el trabajo y cuáles inciden en la sensación de sentirse vinculado o vinculada al trabajo. Y estudiaremos también si el humor puede formar parte de esos elementos y qué papel desempeña frente al *burnout* y al *engagement*.

Combinaremos técnicas cualitativas y cuantitativas, a través de grupos triangulares y análisis estadísticos.

A pesar de todas las bondades que le encuentro al tema objeto de mi investigación, reconozco que en sí mismo, presenta muchas dificultades. El humor en el Trabajo Social es un aspecto poco investigado y no se cuenta entre las herramientas propias de la profesión y otra cuestión, más compleja si cabe, es que uno de los factores que lo limitan viene determinado por los atributos de género femenino de la profesión misma y porque la mayoría de profesionales somos mujeres. Como desarrollé en el proyecto de investigación germen de esta tesis, elaborado en 2007, el género atribuido a la profesión y a sus profesionales condiciona el uso del humor.

Pretendo con esta investigación, reivindicar las bondades y revalorizar el humor como competencia profesional deseable en los y las trabajadoras sociales, para su desempeño profesional y para su salud laboral. Promover su uso adecuado en las intervenciones sociales y capacitar a los profesionales para ello, así como sugerir que sea incluido en los planes de estudios de la enseñanza del Título de Grado en Trabajo Social.

En el actual contexto de crisis socioeconómica en el cual nos encontramos comenzado en 2007, se ha pauperizado el sistema de protección social y el Estado de Bienestar tal y como lo conocíamos. Los colectivos de ciudadanía situados en las franjas de vulnerabilidad y exclusión social aumentan y los recursos económicos y el reconocimiento de sus derechos disminuyen. La desigualdad social es cada vez mayor y la fractura social se instala en nuestra sociedad. La profesión del Trabajo Social, se encuentra en una encrucijada donde el escenario de su acción se está desmoronando. Cuando los recursos económicos merman, es la propia persona profesional su propio (sino único)

recurso. En este sentido es en sí mismo un valor precioso y que debe serpreciado. Los y las profesionales de la acción social deben ser cuidados y cuidadas para poder seguir siendo útiles y poder seguir cumpliendo su misión de cohesionadores sociales, de minimizadores de desigualdades, de garantes de las acciones de protección y reparación del Estado de Bienestar.

Cuidar su salud laboral es fundamental. Buscar los medios para prevenir el impacto de los factores de riesgo psicosociales que les pueden afectar (*burnout*), así como elaborar estrategias que les hagan vincularse a su trabajo (*engagement*) son dos caras de la misma moneda que inciden en buscar el bienestar y salud laboral de los y las profesionales y su mejor rendimiento para atender con excelencia a los colectivos de la sociedad a los que dirigen su trabajo. Y en el humor, puede que encontremos algunas soluciones.

El síndrome de *burnout* (síndrome de estar quemado en el trabajo), como respuesta a los estresores psicosociales en el colectivo de trabajadores sociales en España, tiene una incidencia que oscila entre el 20-25% según los estudios (de la Fuente y Sánchez, 2012; Facal, 2012; Falgueras et al., 2015; Gil-Monte, Salanova, Aragón, y Schaufeli, 2005; Gómez, Tovar, Alonso, y Llamazares, 2014). Con lo que la investigación de los factores que intervienen en su desarrollo es relevante. Asimismo, estudiar qué factores favorecen el *engagement* (vinculación al trabajo), puede dar claves para la elaboración de estrategias en los ámbitos laborales del Trabajo Social que minimicen las posibilidades de padecer malestar en el trabajo.

Por esta razón, nuestras aportaciones se centran sobre todo en la novedad de vincular la investigación a la profesión del Trabajo Social y especialmente, contextualizarla en este periodo histórico acaecido entre 2007 y 2014, donde la crisis socioeconómica ha golpeado de forma directa al público objetivo del Trabajo Social y a sus profesionales. Esta contextualización puede ser de utilidad en la prevención y apuesta por cambios en la profesión ante circunstancias similares. Nuestra investigación contribuye a su vez a visibilizar, desde otra óptica, el impacto de la crisis en la sociedad española.

Profundizar en el estudio del humor en este doble sentido, como amortiguador del *burnout* y promotor del *engagement* laboral, en el contexto feminizado de la profesión del Trabajo Social que en este periodo de crisis socioeconómica se ha visto sometida a factores estresantes, es la mayor contribución de esta investigación. No existe ninguna

investigación que vincule estos elementos en el panorama español ni más concretamente en la Comunidad Valenciana.

Así pues, pretendemos demostrar que el humor, en el contexto profesional del Trabajo Social, puede desempeñar esta doble función. De esta manera, consideramos que el desarrollo de esta competencia personal y profesional, debería formar parte del repertorio curricular de los y las trabajadoras sociales en proceso de formación.

Preguntas y objetivos de la investigación:

En la estructuración de la presente tesis, partimos de dos preguntas de investigación que pasamos a enunciar:

- 1.- ¿De qué depende que los y las trabajadoras sociales estén quemados y quemadas en el trabajo (*burnout*) o estén vinculados y vinculadas (*engagement*) al mismo?
- 2.- ¿El humor ejerce un efecto amortiguador frente al *burnout* y promotor del *engagement* en estos profesionales?

Estas preguntas de investigación se operativizan en una serie de objetivos:

1.- Estudiar la valoración del puesto de trabajo, en el momento actual, y los efectos que esta valoración puede tener en la probabilidad de desgaste o conexión, tanto de forma directa, como a través del efecto moderador de variables asociadas al ejercicio (sector, antigüedad) y otras características personales (sexo, edad) sobre esa relación.

Estudiar los efectos de la valoración de la incidencia de la crisis en la probabilidad de desgaste o conexión, tanto de forma directa, como a través del efecto mediador de variables asociadas al ejercicio (sector, antigüedad) y otras características personales (sexo, edad) sobre esa relación. Y su relación con la valoración del puesto actual.

1.1.- Describir la valoración del puesto en 2014 y de la incidencia de la crisis, en función de variables personales (sexo, edad) y asociadas al ejercicio (antigüedad, sector).

1.2.- Describir las diferencias en los niveles de *burnout* y *engagement*, en función de variables personales (sexo, edad) y asociadas al ejercicio (antigüedad, sector).

1.3.- Comprobar el efecto de la valoración del puesto de trabajo, y de la incidencia de la crisis, en la probabilidad de *burnout* y *engagement*.

1.4.- Estudiar el efecto moderador de variables asociadas al ejercicio (sector, antigüedad) y otras características personales (sexo, edad) sobre la relación entre la valoración del puesto y el nivel de *burnout* y *engagement*.

1.5.- Analizar la relación entre la valoración del puesto actual y la valoración de la incidencia de la crisis como medidas directas e indirectas del impacto de la crisis.

2.- Estudiar el efecto que el Humor, como disposición y como estrategia de afrontamiento, puede tener, por sí mismo o conjuntamente con otras estrategias, en la probabilidad de desgaste o implicación en el trabajo, de manera directa, o como mediador o moderador de la incidencia que sobre la salud laboral tienen las condiciones experimentadas en el trabajo.

Estudiar el efecto moderador de variables asociadas al ejercicio (sector, antigüedad) y otras características personales (sexo, edad) sobre la relación entre el humor y las consecuencias del estrés en la salud laboral.

Estudiar el efecto mediador de la valoración del puesto de trabajo entre el humor y las consecuencias del estrés en la salud laboral.

2.1.- Describir las diferencias en el humor (como disposición y estrategia de afrontamiento), en función de variables personales (sexo, edad) y asociadas al ejercicio (antigüedad, sector).

2.2.- Comprobar el efecto del humor, en la probabilidad de *burnout* y *engagement*.

2.3.- Analizar el efecto moderador de variables asociadas al ejercicio (sector, antigüedad) y otras características personales (sexo, edad) sobre la relación entre el humor y el nivel de *burnout* y *engagement*.

2.4.- Comprobar el efecto mediador o moderador del humor, en la valoración del puesto de trabajo actual y en el *burnout* y *engagement*.

2.5.-Comprobar el efecto mediador de la valoración del puesto actual entre el humor y el *burnout* y *engagement*.



## **II. RESPUESTAS DESDE LA TEORÍA Y ESTADO DE LA CUESTIÓN**



## II. RESPUESTAS DESDE LA TEORÍA Y ESTADO DE LA CUESTIÓN

La aprehensión de la realidad en su totalidad es imposible y es necesario renunciar a la pretensión de investigar todos los factores influyentes en la misma y elaborar un constructo en el que se tomen en cuenta sólo los aspectos que la investigación en ese momento estime relevantes. En la decisión de qué o no es relevante para la investigación, quien la ejecuta no escapa a la realidad misma que le influye, marca, forma, dialoga y moldea.

Así pues, la elección de los objetos de estudio, aun debiendo estar razonada y construida de forma coherente, siempre puede ser cuestionada por otra persona investigadora o supervisora, ya que, la trayectoria vital y el contexto de cada cual será, con total seguridad diferente y su construcción social de la realidad, también.

Queda en manos de quien investiga, darle forma y sentido a la elaboración del marco de referencia y la decisión de qué elementos serán objeto de estudio. Pero no es necesario partir cada vez del maremágnum de variables que pueden formar parte de la realidad y para ello las investigaciones anteriores, y todo el saber y la ciencia acumulados, ofrecen paradigmas simplificados y esquemas de cómo podemos aprehenderla y analizarla.

En nuestra delimitación conceptual, la influencia de la psicología, la sociología y el trabajo social confluyen enmarcando el modelo teórico del que partiremos en nuestra investigación.

## 1.-Modelo Interaccionista

El *construccionismo* de los sociólogos Berger y Luckmann (Luckmann y Berger, 1968) cimentó las bases de una corriente de pensamiento donde la interacción constante entre el sujeto y su medio social es el constructo sobre el que cada persona individual considera su “realidad”. Los procesos de socialización primaria, secundaria y externalización, que configuran la concepción del propio sujeto como diferente de los demás y que articula lo que cada uno de nosotros concebimos como real, nos configura como personas. Esta es la visión sociológica de lo que en psicología podríamos encontrar en el *interaccionismo moderno*. Este modelo psicológico es un intento por resolver el cisma entre la visión conductista donde la personalidad es una variable dependiente y la concepción tradicional de que la personalidad es la causa de la conducta de un individuo. Desde este enfoque, el sujeto y la situación se determinan mutuamente, formando una unidad indivisible. El sujeto interactúa con el contexto, dándole significado en función de su propia historia y características; y el contexto influye en la conducta del sujeto.

Estos son los elementos básicos del Modelo interaccionista que describen los autores en *Toward an interactional psychology of personality* (Endler y Magnusson, 1976);

- 1.-La conducta actual es una función de un proceso continuo de interacción multidireccional o de *feedback* entre el individuo y las situaciones en las que se encuentra.
- 2.-El individuo es un agente activo e intencional en este proceso interactivo.
- 3.-Por parte de la persona, los factores cognitivos y motivacionales son determinantes esenciales de la conducta.
- 4.-Por parte de la situación, el significado psicológico de la percepción de las situaciones por parte del sujeto es un factor importante y determinante. (p.958).

En nuestra investigación, esta dialéctica de los elementos nos resulta imprescindible, pues entendemos que el objeto de estudio está influido por múltiples factores y que la visión desde la cual queramos abordarla, de entrada, no podrá abarcar toda la complejidad y mutuas interrelaciones que se suceden simultáneamente.

La importancia que desde el interaccionismo se da a los factores motivacionales como determinantes de la conducta nos sumerge en la polémica acerca del papel que las emociones juegan en el funcionamiento del ser humano y el rol del humor.

Aunque históricamente las emociones no parecen haber recibido una atención específica, es a partir de los años 80 cuando cobra importancia su estudio, aunque son muchas las discusiones que surgen en cuanto a la centralidad de las emociones como organizadoras de la personalidad o a si ocupan un lugar secundario. Otra discusión enfrenta también las perspectivas neurofisiológicas que buscan en la biología las bases de las emociones frente a las teorías de la personalidad que buscan la consistencia y estabilidad de las respuestas emocionales, o la clasificación y ordenamiento de las mismas (Sánchez-Cánovas y López, 1999). El interaccionismo moderno aporta una visión conciliadora e integradora de las diversas orientaciones y algunos trabajos e investigaciones (Pervin, 1993) concluyen:

Estos resultados han sugerido que la gente utiliza los términos relativos a los afectos para describir no sólo a las personas, sino también las situaciones. Además los datos indican que las personas organizan su conducta alrededor de situaciones categorizadas en términos afectivos. Así pues, los datos sugieren que los individuos tienen patrones de estabilidad y cambio en su conducta y que estos patrones pueden comprenderse mejor en función del significado afectivo que las personas dan a las situaciones. (pp. 306-307).

Pero ¿cómo asignamos ese significado afectivo a las situaciones? ¿Cuál es el mecanismo para que les asignemos una emoción? La psicología propone una explicación desde el Modelo Transaccional.

### 1.1.-El Modelo Transaccional de Richard Stanley Lazarus

Richard Stanley Lazarus, psicólogo cuyas teorías e investigaciones tienen un impacto importante en la Psicología del siglo XXI, comenzó una actividad notable después de los años 60 en que se dedicó al área de las emociones humanas, y sobre todo a los procedimientos de afrontamiento del estrés.

El centro de la obra de Lazarus fue su teoría que él denominó *evaluación cognitiva*. Antes de que ocurra una emoción, él argumenta, las personas hacen de forma automática, frecuentemente inconsciente, una valoración de qué ocurre y esto permite significar para ellos que grado de estrés le puede ocasionar. En suma, ante cada alternativa o circunstancia aparecerán pensamientos que pueden dar origen a una gama de emociones tanto positivas como negativas. El foco central de la teoría coloca el pensamiento como un mediador entre la circunstancia y las reacciones emocionales de la persona. En este sentido Lazarus le confiere un grado de independencia elevado a los procesos de cognitivos. En realidad, este grado de independencia no está totalmente justificado ya que los procesos cognitivos forman una unidad indisoluble con los procesos afectivos y tanto las emociones dan lugar a determinadas vivencias y reflexiones como el pensamiento ocasiona visibles huellas en las emociones.

Una colaboradora suya fue la Dra. Susan Folkman coautora junto a Lazarus de un libro en 1984, *Stress, Appraisal and Coping* editado en España en 1986, que afianzó las bases de la Teoría Transaccional. Los autores argumentan que cuando los problemas surgen, hay dos vías para afrontarlos (Lazarus, Folkman, Zaplana, y Valdés, 1986): Una es tratando el problema directamente, la otra es tratar de reducir la ansiedad que causa el problema. Ambas vías son beneficiosas. Lazarus reconoce que el pensamiento positivo tiene sus límites y algunas personas no logran ser optimistas. Ratificar sus esperanzas requiere de la ayuda y los cuidados del psicoterapeuta. En la obra citada de Lazarus y Folkman se explicita que diferentes tipos de enfrentamientos están más asociados a demandas situacionales que a características de personalidad.

La concepción teórica de la emoción de Lazarus parte de dos principios: el primero indica que la emoción no puede ser definida externamente de forma

adecuada en términos de variables ambientales o como una simple respuesta a estas variables, ni internamente como un impulso o conflicto entre impulsos; y el segundo afirma que la cualidad y la intensidad de la emoción depende de un conjunto de procesos mediadores diversos. La pretensión del modelo es especificar las variables y procesos de interés y los patrones de influencia e interdependencia que pueden estar afectando a todos los elementos del mismo.

Un aportación importante de Lazarus fue la distinción entre tres grandes bloques de elementos presentes en la emoción; antecedentes, mediadores y efectos, todos ellos recursivos, interrelacionados y que interactúan constantemente.

Hemos decidido establecer una relación lineal: antecedentes, mediadores y consecuencias como metodología de estudio, para facilitar el análisis y la ubicación de las variables, pero somos conscientes de que todos los elementos están interrelacionados y que no está del todo claro qué es antecedente, mediador y/o consecuencia. En la Figura 1 presentamos un esquema de estos componentes y sus relaciones.

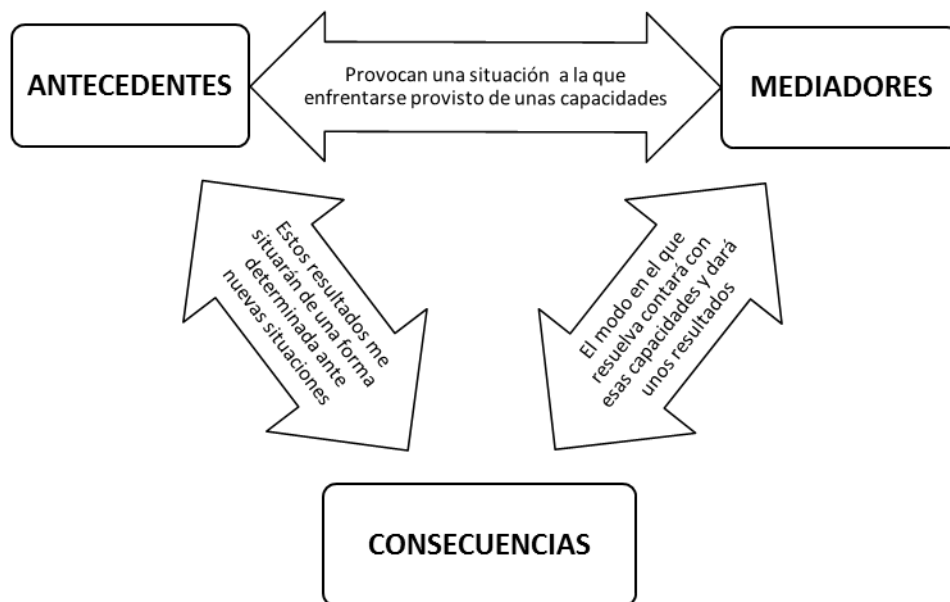


Figura 1. Esquema componentes Modelo Transaccional Lazarus.

Si nos interesa este modelo es porque en su primer diseño, estudia el estrés como el resultado de que el individuo evalúe el entorno como amenazante o desbordante de

sus recursos poniéndose entonces en juego su bienestar. En este modelo se afirma que el estrés tiene tres procesos: evaluación primaria, secundaria y afrontamiento. El estrés es pues una relación entre el individuo y el entorno. Se asume que las variables son recursivas. El enfoque y esquema de trabajo nos parece esclarecedor metodológicamente hablando y entendemos que la ampliación del paradigma que el mismo autor propuso junto a Folkman poco tiempo después (Lazarus y Folkman, 1987) nos es tremendamente útil al no detenerse en las relaciones negativas personas-ambiente (estrés) sino que contempla en su Modelo Transaccional toda la variedad de relaciones, emociones y evaluaciones también positivas. Lazarus y Folkman apuntaron: “Consideramos que ahora deberíamos hablar menos de estrés y más de emoción (...) que también incluyen relaciones positivas, evaluaciones y emociones tales como alegría, felicidad, orgullo, amor y confianza.” (p.142).

Esta ampliación de la perspectiva de Lazarus, nos invita a incluir junto a la alegría y la felicidad, el concepto del humor, que como ya veremos, a partir del desarrollo de la Psicología Positiva, va ocupando un lugar cada vez más destacado en la investigación científica de las emociones. Como iremos detallando a continuación, el humor es considerado como antecedente y mediador, también como rasgo de personalidad, como recurso personal, fortaleza y estrategia de afrontamiento. A partir de este momento, veremos cómo se inserta dentro del esquema del proceso emocional de Lazarus y veremos cómo está presente en todo él. Es decir, dado que antecedentes, mediadores y consecuencias son recursivas y se retroalimentan, encontramos que el humor, puede aparecer en todos los momentos del Modelo Transaccional, lo que hace su investigación aún más sugerente.



1.1.1.-Antecedentes causales personales; variables de personalidad, recursos personales.

Como antecedentes causales relativos a la persona, se habla de los valores, compromisos, metas y creencias. Siguiendo la revisión realizada en *Psicología de la diversidad humana* (Sánchez-Cánovas y López, 1999), las principales características de la personalidad más influyentes en el proceso emocional son: patrón de conducta Tipo A, definido como una acción-emoción compleja que puede ser observada en cualquier persona que esté implicada en un esfuerzo incesante crónico para conseguir más en menos tiempo; autoestima, concebida como concepto global que se refiere a un sentimiento de amor propio positivo y de autopercepción; locus de control, referido a la expectativa que las acciones personales serán efectivas para controlar el ambiente; autoeficacia, que es la creencia de las personas acerca de sus capacidades para movilizar su motivación, sus recursos cognitivos y los cursos de acción necesarios para ejercer el control sobre las exigencias de una tarea y firmeza, entendida esta como orientación optimista en la existencia, compuesta por tres elementos; el compromiso, el desafío y el control.

Con la aparición de la Psicología Positiva, el repertorio de características de la personalidad definidas como fortalezas y contribuyentes a encontrar la verdadera felicidad se ha visto descrito, sobre todo por los autores del manual *Character strengths and virtues: A classification and handbook*, (Peterson y Seligman, 2004) . Ellos han creado toda una corriente de investigación con múltiples instrumentos y herramientas para potenciar y avalar el estudio de la felicidad y el bienestar humano<sup>1</sup>.

Estos autores caracterizan 24 rasgos positivos o fortalezas de la personalidad que se subdividen a partir de 6 grandes grupos o “virtudes”<sup>2</sup>, como podemos ver en la Figura 2.

---

<sup>1</sup> En el año 2000 Seligman y su colega Neal H. Mayerson crearon el *VIA Institute on Character*, organismo desde el que se siguen produciendo investigación en torno a las fortalezas gracias al trabajo colaborativo y en red. [www.viacharacter.org](http://www.viacharacter.org) El *Values in action Inventory Strengths* (VIA-IS) es el cuestionario que valora las fortalezas humanas. Existen otras muchas versiones disponibles en el *VIA Institute on Character*.

<sup>2</sup> Las seis grandes virtudes a partir de las cuales se desarrollan las 24 fortalezas, guardan cierto paralelismo con las “virtudes cardinales” griegas. La areté (“excelencia”) política (“ciudadana”) de los griegos consistía en el cultivo de tres virtudes específicas: andreia (Valentía), sofrosine (Moderación o equilibrio) y dicaiosine

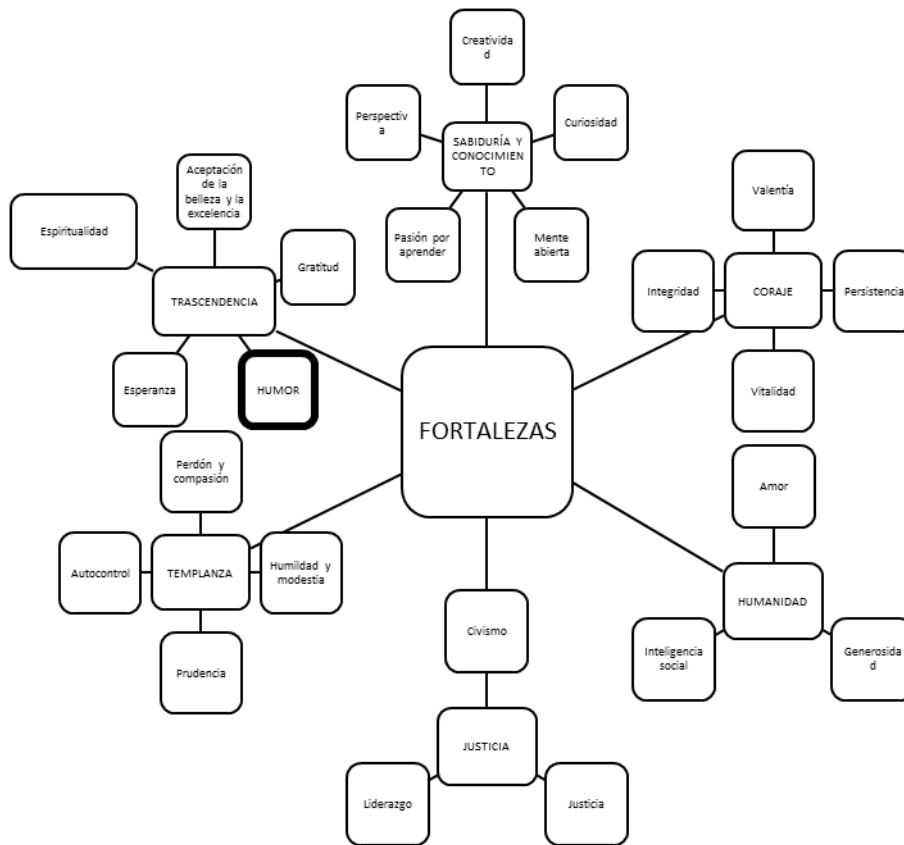


Figura 2. Esquema de Fortalezas de Seligman y Peterson (2004)

1) Sabiduría y conocimiento contiene los siguientes rasgos positivos:

- Creatividad: pensar en formas nuevas y productivas de hacer las cosas.
- Curiosidad: poner interés en todas las experiencias que están teniendo lugar.
- Mente abierta: pensar en las cosas con profundidad y desde una variedad de ángulos.
- Pasión por aprender: buscar el desarrollo de nuevas destrezas, temas y conocimientos.
- Perspectiva: tener la capacidad de proporcionar sabios consejos a otras personas.

2) Coraje compuesto por:

- Integridad y autenticidad: decir la verdad y mostrarse uno y una misma de forma genuina.

---

(Justicia): estas virtudes formaban un ciudadano relevante, útil y perfecto. En La República, Platón añadió una cuarta, la Prudencia.

-Valor y valentía: no acobardarse ante las amenazas, los desafíos, las dificultades y el dolor.

-Persistencia: Terminar siempre lo que se empieza.

-Vitalidad, pasión y entusiasmo: afrontar la vida con determinación y energía.

3) Humanidad constituida los siguientes rasgos:

-Generosidad: favorecer y ayudar a los demás.-

-Amor: mostrar afecto positivo en las relaciones íntimas con las otras personas.

-Inteligencia social (emocional y personal): ser consciente de los sentimientos de los demás y de los propios.

4) Justicia:

-Justicia e imparcialidad: tratar a todos de la misma manera, con equidad y ética.

-Liderazgo: organizar y facilitar las actividades de grupo.

-Civismo, Trabajo en equipo, lealtad: trabajar bien como miembro de un grupo o un equipo.

5) Templanza, compuesta por:

-Perdón y clemencia: saber perdonar a las personas que nos han dañado.

-Humildad y modestia: no vanagloriarse, dejar que los propios logros hablen por sí mismos.

-Prudencia y discreción: evitar decir cosas de la que luego uno se puede arrepentir.

-Autocontrol: regular y saber gestionar lo que se siente y se hace.

6) Trascendencia que está compuesta por los siguientes rasgos positivos:

-Apreciación de la belleza y la excelencia: saber percibir y apreciar la belleza y el buen hacer en todos los ámbitos de la vida.

-Gratitud: ser consciente y agradecido de las cosas buenas que le suceden a uno.

-Esperanza y optimismo: esperar lo mejor en la vida y esforzarse para que suceda.

-Espiritualidad y religiosidad: tener creencias coherentes sobre un propósito más elevado y un sentido en la vida.

*-Humor: encontrarse a gusto con el sentido del humor, las risas y las bromas; saber generar sonrisas en los demás.*

El humor como veremos más adelante, tiene otras consideraciones dentro de la Psicología Positiva, pero en este punto, lo destacamos como un rasgo de personalidad, una fortaleza del carácter, un recurso personal y antecedente causal personal siguiendo la propuesta de Lazarus.

### 1.1.2.-Antecedentes causales ambientales

Las variables externas al individuo (ambientales) participan en el proceso emocional descrito en el Modelo Transaccional en la medida que plantean exigencias, ofrecen recursos o marcan límites. Evidentemente, la evaluación de si un acontecimiento es considerado o no “impactante” dependerá, dentro del proceso emocional descrito por Lazarus, de la percepción e interpretación del mismo por parte del sujeto.

Un elemento externo al sujeto que actúa como antecedente causal ambiental es el *apoyo social*. En un artículo de la Revista de Psicología Social: *Perspectiva psicosocial en la conceptualización del apoyo social* (Martínez y García, 1995) los autores, haciendo una revisión de la literatura científica definen el apoyo social como;

Todo proceso de transacciones interpersonales, basado en los recursos emocionales, instrumentales e informativos perteneciente a las redes sociales de pertenencia, dirigidos a potenciar, mantener o restituir el bienestar del receptor; el cual es percibido como transacción de ayuda tanto por el receptor como por el proveedor. (p.66).

También especifican que el receptor y su perfil psicosocial determinará el grado de inclusión o marginación en las redes sociales y, por tanto, la posibilidad o no de generar recursos soportativos. Está ampliamente contrastado que estos procesos están mediados por la procedencia socio-cultural de los sujetos, por su estadio evolutivo, por la aceptación y/o similitud de creencias, valores y normas tanto de los individuos

interesados como de la propia comunidad, etc. Además, ciertas variables del perfil psicosocial intervienen de forma relevante en los procesos de recibir o proveer apoyo.

Se refieren a ciertas características de personalidad; humor y estilos de afrontamiento, habilidades sociales, etc., que pueden influir en la percepción, procesamiento de la información, necesidades y comportamiento de apoyo (Sarason et al., 1990).

En relación al humor y su capacidad de facilitar el apoyo social, nos resulta interesante el trabajo de Rod Martin y sus colaboradores al tipificar cuatro dimensiones en los estilos de uso del humor en la vida cotidiana, dos de ellos son considerados que conducen al bienestar y otros dos lo deterioran. Los ejes en los que se configura la matriz están divididos en lo intrapsíquico y lo interpersonal por un lado y su signo positivo o negativo en relación al bienestar. Este autor desarrolló un cuestionario el *Humor Styles Questionary* (Martin, 1996) para medir estas variables, consciente de que dejaba otras muchas relativas al humor fuera de su medición.

El resultado son estos cuatro estilos de humor que presentamos en la Tabla 1 y donde evidenciamos la relación directa que el humor afiliativo tiene con la consecución de apoyo social y por ende, determinante en los antecedentes causales ambientales.

Se han encontrado evidencias empíricas acerca de la relación entre el humor, la inteligencia emocional y la competencia social. Los estilos positivos de humor (afiliativo y de autoafirmación) están relacionados con algunas habilidades sociales y componentes de Inteligencia emocional (Yip y Martin, 2006). La competencia social es entendida como la capacidad para establecer redes y estar adaptado de manera satisfactoria al medio social, en este sentido encontramos que está relacionado con el apoyo social. Así pues, de forma más o menos indirecta, encontramos de nuevo encajado, dentro del esquema de Lazarus, como el humor, además ya de un rasgo o fortaleza de personalidad, en su dimensión afiliativa, también puede contribuir a reforzar el apoyo social, considerado un antecedente ambiental.

Así, observamos como diferentes estilos de humor, vincularnos o separarnos del resto y cómo pueden influir en la percepción y valoración de los hechos estresantes.

Tabla 1 Estilos de humor.

	Intra- psíquico <b>Humor de auto-afirmación</b>	Interpersonal/social <b>Humor afiliativo</b>
Positivo	Se refiere a una visión humorística del mundo, en que prevalece el deseo por dejarse sorprender por la vida y mantener una perspectiva humorística frente a las cosas. Sería la medida más cercana al humor como forma de afrontamiento, pues permite tomar distancia de los estímulos que estresan o generan problemas (Lefcourt et al., 1995). En general, permite disminuir emociones negativas y mantener visiones positivas y realistas en situaciones adversas. Se ve relacionado de manera negativa con emociones negativas como ansiedad, depresión y, en general, con el neuroticismo, así como asociado al bienestar eudaimónico y hedónico <sup>3</sup> , y a formas de afrontamiento adaptativas (Mendiburo, 2012)	Se relaciona con contar chistes, hacer bromas lúdicas y bien intencionadas, con el afán de relacionarse con otros, entretener y facilitar relaciones. Al hacerlo, se deja saber que <b>se está en un plano social lúdico, con la intención de involucrarse de este modo con otros</b> . Se relaciona con la extroversión, la atracción inter personal, la autoestima, satisfacción con las relaciones y, en general, con sentimientos y emociones positivas. Tiene relaciones positivas con el bienestar.
Negativo	<b>Humor de auto descalificación</b> Se refiere a utilizarse uno y una misma como objeto de humor, de manera tal que se llame la atención de los otros. Para Martin (2007) se relacionaría hipotéticamente con la negación defensiva, ocultando los sentimientos negativos y evitando enfrentar los aspectos de sí mismo que son rechazados, existiendo necesidad y dependencia emocional, evitación y baja autoestima. Este estilo se asocia a ansiedad, depresión y es el que más se asocia negativamente al bienestar en numerosos estudios (Mendiburo, 2012).	<b>Humor agresivo</b> Se relaciona con el sarcasmo, el ridículo, la ironía, así como también con el uso del humor como forma de manipulación utilizando amenazas tácitas de ridículo (Janes y Olson, 2000, en Martin et al., 2003). Se refiere a un tipo de uso del humor en el cual existe bajo control del posible impacto en otros, lo que la relacionaría con agresión, hostilidad y neuroticismo. Sin embargo, no tiene fuertes relaciones negativas con el bienestar.

Fuentes Martin, Mendiburo, Lefcourt, Janes y Olson. Elab. Propia.

<sup>3</sup> La felicidad podría clasificarse en dos tipos: hedónica y eudaimónica, pero sus efectos sobre la salud no son los mismos, puesto que, si bien la felicidad eudaimónica puede mejorar la salud, la hedónica produce el efecto contrario. La felicidad eudaimónica es aquella que está asociada con la sensación de que la vida tiene sentido y de que tienes un propósito en la vida. La felicidad hedónica, en cambio, es aquella que se obtiene a través de la autogratificación, como la compra de determinados objetos, la comida, etc.

### 1.1.3.-Mediadores en el Modelo Transaccional

Los procesos mediadores en el Modelo Transaccional, contienen las distintas evaluaciones y el afrontamiento, que como se viene describiendo, estarán en constante interacción con los antecedentes y las consecuencias en una evaluación y reevaluación continua, se definen diferentes momentos en este proceso mediador.

#### 1.-Evaluación o valoración (appraisal).

Lazarus distingue dos momentos en esta valoración; la evaluación primaria y la secundaria. En ella, los recursos personales disponibles y la situación ejercen un papel determinante.

En la *valoración primaria*, el sujeto valora si el encuentro puede afectar o no su bienestar, en qué grado es vulnerable a este o no. Los resultados posibles de esta evaluación primaria según los autores pueden ser cuatro: perjuicio, amenaza, beneficio o desafío. En el esquema propuesto por Lazarus ya hemos visto que no podemos hablar sólo de emociones o riesgos “negativos”, sino también de emociones positivas, una alteración del bienestar, es cualquier cambio que se origine, incluso si es positivo. En realidad, la búsqueda de la felicidad es la búsqueda del aumento de bienestar (Lazarus y Folkman, 1987).

Así pues, esta valoración primaria pone de manifiesto la importancia que el sujeto otorga al impacto, lo vulnerable que es ante él. Se trata del balance entre los recursos personales y las posibles consecuencias. Así pues, esta valoración será única en cada momento y situación dada y en este sentido, podemos aprender de nuestro proceso emocional y conseguir ir mutando perjuicios en beneficios (desplazamiento afectivo).

La evaluación secundaria, tienen que ver con los juicios evaluativos acerca de lo que debe y puede hacerse frente a la situación. En esta evaluación secundaria, que vendría a responder a la pregunta (*¿Y ahora...qué?*) son importantes tres elementos; las tendencias de acción, la experiencia subjetiva y la respuesta fisiológica. Es decir, en nuestra evaluación secundaria, se hace presente, de alguna manera, alguna experiencia pasada que asemejamos y que nos provoca algún recuerdo que acabará por ayudarnos a decidir y evaluar qué debemos hacer a continuación. No podemos evaluar de forma aislada, aunque cada situación es insólita y única. Nuestra historia,

qué es lo que habitualmente hemos hecho, cómo nos afectó y qué sentimos en nuestro cuerpo, determinarán también en algún sentido, la estrategia de afrontamiento que vamos a utilizar ahora, en este momento, para reproducirla o cambiarla.

De nuevo, en este proceso mediador, tanto en la evaluación primaria como en la secundaria, el humor será un elemento que pueda relativizar, mitigar (*buffer* en inglés) el impacto o grado de vulnerabilidad que puede producir en nosotros la situación. Es decir, la valoración cognitiva que proporciona el humor, como perspectiva o visión de la vida entra en juego como elemento mediador. (Abel, 2008; Carbelo y Jáuregui, 2006; Kuiper, Martin, y Olinger, 1993; Martin y Lefcourt, 1983).

Según estos autores y sus investigaciones, el humor juega un papel amortiguador en las evaluaciones de las situaciones, sobre todo en aquella que tiene un valor, potencialmente negativo, estresante. Son numerosos los artículos que refieren este papel moderador del humor ante el estrés e incluso algunos autores proponen que el sentido del humor es una diferencia individual que puede incidir en que la valoración de una potencial amenaza cambie a una valoración de oportunidad (Kuiper et al., 1993).

Según el resultado de las investigaciones (Abel, 2008), se corrobora lo que otros estudios han sugerido acerca de la relevancia del humor en las valoraciones cognitivas, en el desplazamiento afectivo y en ciertas estrategias de afrontamiento.

El humor en este sentido puede ser utilizado en la relación psicoterapéutica tal y como relatan Carbelo y Jáuregui, (2006):

Finalmente, el sentido del humor permitir al paciente observarse de una manera más objetiva y distanciada, sin sentirse amenazado, ayudándole a superar un drama y verlo desde un punto de vista cómico. Puede ayudar al paciente a crear una distancia psicológica entre sus problemas y su identidad personal, creando un “yo” más resistente al cambio. (p.25)

Ya desde las aportaciones del psicoanálisis, el humor ha sido considerado un instrumento para liberar tensiones, exteriorizar sentimientos y como mecanismo de defensa ante la angustia, el miedo y la tristeza. (Freud y Echeverry, 1986).



Carbelo en su libro *El Humor en la relación con el paciente* (Carbelo Baquero, 2008) citando a Ellis, fundador de la Terapia Racional Emotiva enumera un catálogo de virtudes del humor en psicoterapia, algunos de ellos directamente relacionados con el *appraisal*:

El Humor clarifica muchos comportamientos autodestructivos del paciente.

Proporciona nuevos datos para hallar mejores soluciones.

Sirve como medio de distracción que interrumpe, al menos temporalmente, las ideas autodestructivas.

Desinfla esa construcción del hombre que es la grandiosidad humana.

Ayuda a pensar paradójicamente y a actuar de forma opuesta a lo que se suele hacer.

Hace desaparecer la monotonía de temas repetitivos necesarios en las sesiones.

Interrumpe viejos modelos trastornados en su forma de pensar y comportarse, facilitando la adquisición de otros nuevos.

Demuestra lo absurdo de las ideas irracionales y lo divertido que es disfrutar la vida. (pp. 171-172).

Así pues, el efecto mediador del humor en el proceso emocional, nos refiere de nuevo a la importancia de este elemento y a su incidencia en las estrategias de afrontamiento por las que optemos.

## 2.-Estrategias de afrontamiento

El afrontamiento ha sido definido como “aquellos esfuerzos cognitivos y comportamentales constantemente cambiantes que se desarrollan para manejar las demandas específicas externas o internas que son valoradas como que exceden o desbordan los recursos de un individuo” (Lazarus et al., 1986, p.141)

Estos autores, a partir de sus investigaciones con el cuestionario *Ways of coping questionnaire* (Folkman y Lazarus, 1988) e investigadores posteriores que han desarrollado otros cuestionarios como el *Coping orientations to problems experienced COPE* (Carver, Scheier, y Weintraub, 1989) han llegado a distinguir ocho posibles estrategias de afrontamiento, subescalas de dos grandes categorías: Estrategias centradas en el problema o estrategias centradas en la emoción.

Pasamos a enumerarlas:

Estrategias de Afrontamiento centradas en el problema: son formas de afrontamiento centradas en la acción, intentan hacer algo para alterar la fuente del problema.

1.-Confrontación: Intentos de solucionar directamente la situación mediante acciones directas, agresivas o potencialmente arriesgadas.

2.-Planificación: Pensar y desarrollar estrategias para solucionar el problema.

Estrategias de afrontamiento centradas en las emociones: están dirigidas a dirigir o manejar el estrés asociado a la situación, incluyen pensamientos más que acciones.

3.-Distanciamiento: Intentos de apartarse del problema, no pensar en él o evitar que le afecte a uno.

4.-Autocontrol: esfuerzos para controlar los propios sentimientos y respuestas emocionales.

5.-Aceptación de responsabilidad: Reconocer el papel que uno haya tenido en el origen o mantenimiento del problema.

6.-Escape-evitación: empleo de un pensamiento irreal o improductivo.

7.-Reevaluación positiva: percibir los posibles aspectos positivos que tenga o haya tenido la situación estresante.

Existe una última estrategia de afrontamiento a caballo entre ambas:

8.-Búsqueda de apoyo social: Acudir a otras personas para buscar ayuda, información, comprensión o apoyo emocional.

Más tarde, el propio Carver, en el desarrollo de su cuestionario sobre estrategias de Afrontamiento, *Coping orientations to problems experienced* (COPE) (1997), llega a definir 14 estrategias, entre las que se encontrará el humor como una estrategia más. En nuestra investigación, entenderemos el humor desde esta vertiente, como estrategia de afrontamiento, aunque no es la única acepción que le daremos.

Algunos investigadores han relacionado el humor y sus estilos con las estrategias de afrontamiento (Abel, 2008; Hawkins, 2008; Lillo, 2007) encontrando las siguientes correlaciones; todos concluyen que los estilos de humor considerados positivos; Humor de autoafirmación (*self enhancing*) y Humor afiliativo, (*affiliative*) son los más útiles para hacer frente a situaciones problemáticas, contribuyen al bienestar y suelen relacionarse también con determinadas estrategias de afrontamiento.

En el artículo *Estilos de humor y estrategias de afrontamiento* (Lillo, 2007) propone qué estrategias de afrontamiento correlacionan con qué estilos de humor.

Tabla 2 Estrategias de afrontamiento asociadas a estilos de humor.

	Intra- psíquico	Interpersonal/social
Positivo	Humor de auto-afirmación	Humor afiliativo
	✓ Reevaluación cognitiva	✓ Evasión
	✓ Planificación	
	✓ Búsqueda de apoyo emocional	
Negativo	Humor de auto descalificación	Humor agresivo
	✓ No afrontamiento	✓ Fatalismo

Fuente Lillo (2007)

La investigación *Comparing the use of humor to other coping mechanisms in relation to Maslach's theory of burnout* (Hawkins, 2008) corrobora también que la reevaluación positiva, la planificación, la confrontación y la búsqueda de apoyo emocional, son las estrategias más utilizadas por las personas. Concluye a su vez, que el humor de autoafirmación y afiliativo son los más relacionados con estrategias de afrontamiento útiles y adecuadas para hacer frente (en el caso de su investigación) al *burnout*.

El humor, desde esta perspectiva, queda inserto también y correlaciona mejor con ciertas estrategias de afrontamiento, dentro de su dimensión de humor positivo, pero como dice (Lillo, 2007):

El humor puede ser saludable o perjudicial, por eso depende en cómo es utilizado en interacciones interpersonales. Las personas bien ajustadas, con relaciones personales satisfactorias, tienden a usar el humor de forma tal, que incrementa su bienestar y apertura a los demás. En cambio, las personas menos ajustadas que son más agresivas y/u hostiles, o aquellas con baja autoestima o vulnerables a estados emocionales negativos, tienden a usar el humor para comunicar su agresión y cinismo, para manipular, demandar o controlar. Ridiculizándose u ocultando sus sentimientos verdaderos. El hecho es que el humor no es completamente saludable o completamente perjudicial, la mayor parte de la gente lo usa en algún grado, en diferentes formas o contextos. (p. 107).

Así pues, el papel del humor como mediador en el Modelo Transaccional vemos que queda plenamente definido.

#### 1.1.4.-Consecuencias en el Modelo Transaccional

En el esquema del modelo de Lazarus que venimos describiendo, las consecuencias del proceso emocional dependientes de los antecedentes y mediadores pueden tener efecto a corto y largo plazo, afectando la salud y el bienestar.

Como efectos a corto plazo, Lazarus alude a lo que tradicionalmente se ha denominado emociones o afectos.

La revisión de la literatura y de las investigaciones a partir de 1991, nos ofrece un abanico muy amplio de perspectivas y definiciones acerca de lo que es la emoción, cuáles son las emociones, cómo se clasifican, para qué sirven y dónde se sitúan neurológicamente.

A partir de Lazarus, (1991) y de su definición de la emoción como el resultado de un proceso de evaluación cognitiva sobre el contexto, los recursos de afrontamiento y los posibles resultados de dichos procesos, se han venido multiplicando los estudios acerca de las emociones, centrando el foco de interés en algunas áreas o facetas como aspectos fisiológicos, cognitivos y comportamentales, coincidiendo las líneas de investigación en la confluencia de estos componentes.

Las recientes aportaciones de la neurociencia han permitido conocer mejor el funcionamiento cerebral de las emociones. Así, por ejemplo, saber que las emociones activan respuestas fisiológicas (taquicardia, sudoración, tensión muscular, neurotransmisores, etc.) que una vez producidas son difíciles de controlar, o que una disminución en el nivel de serotonina puede provocar estados depresivos, aporta datos valiosos para la intervención. Igualmente son interesantes las aportaciones de la psiconeuroinmunología que indican cómo las emociones afectan al sistema inmunitario. Las emociones negativas debilitan las defensas del sistema inmunitario, mientras que las emociones positivas lo refuerzan (Damasio, 2000).

La componente cognitiva o vivencia subjetiva es lo que a veces se denomina sentimiento. Sentimos miedo, angustia, rabia y muchas otras emociones. Para distinguir entre la componente neurofisiológica y la cognitiva, a veces se emplea el término emoción, en sentido restrictivo, para describir el estado corporal (es decir, el estado emocional) y se reserva el término sentimiento para aludir a la sensación consciente (cognitiva). La componente cognitiva hace que califiquemos un estado emocional y le demos un nombre. El etiquetado de las emociones está limitado por el dominio del lenguaje. Dado que la introspección a veces es el único método para llegar al conocimiento de las emociones de los demás, las limitaciones del lenguaje imponen serias restricciones a este conocimiento. Pero al mismo tiempo dificulta la toma de conciencia de las propias emociones. Con la llegada de la investigación científica desde la psicología cognitiva de la emoción (Izard, 1991; Izard, 1993; Lazarus, 1991b) esta ha experimentado una revitalización que ha aportado un conocimiento del concepto de emoción y sus aplicaciones para la práctica de la educación. La teoría de las inteligencias múltiples de (Gardner, 2005) en particular por lo que se refiere a la inteligencia interpersonal e intrapersonal son un referente fundamental. La inteligencia interpersonal se construye a partir de la capacidad para establecer buenas relaciones con otras personas; la inteligencia intrapersonal se refiere al conocimiento de los aspectos internos de sí mismo. Esta distinción nos parece íntimamente relacionada con los tipos de humor afiliativo y de autoafirmación y las estrategias de afrontamiento que se correlacionan con ellos.

El concepto de inteligencia emocional difundido por Goleman, ha tenido muchos continuadores en psicología y educación, con múltiples aplicaciones a la empresa y a la educación (Bisquerra, 2000) y más adelante veremos que también se relaciona con el humor.

La observación del comportamiento de un individuo permite inferir qué tipo de emociones está experimentando. Las expresiones faciales, el lenguaje no verbal, el tono de voz, volumen, ritmo, movimientos del cuerpo, etc., aportan señales de bastante precisión sobre el estado emocional. Esta componente puede intentar disimularse. Por ejemplo, las expresiones faciales surgen de la actividad combinada de unos 23 músculos, que conectan directamente con los centros de procesamiento

de las emociones, lo que hace que el control voluntario no sea fácil; aunque, siempre es posible "engañar" a un potencial observador. Aprender a regular la expresión emocional se considera un indicador de madurez y equilibrio que tiene efectos positivos sobre las relaciones interpersonales (Ekman, Friesen, y Ellsworth, 2013) y el bienestar subjetivo.

Existen muy diversas clasificaciones de las emociones y en la revisión bibliográfica, encontramos diferentes enfoques y perspectivas;

Este es el caso de Goleman (1996) y Bisquerra (2000), que a continuación tomamos como ejemplo. Estos autores identifican las emociones básicas y sus correspondientes familias.

- a. Emociones negativas: son desagradables, se experimentan cuando se bloquea una meta, ante una amenaza o una pérdida, estas emociones requieren energía y movilización para afrontar la situación de manera más o menos urgente. Conviene tener presente que “emociones negativas” no significa “emociones malas”.

- Ira: rabia, cólera, rencor, odio, furia, indignación, resentimiento, aversión, exasperación, tensión, excitación, agitación, acritud, animadversión, animosidad, irritabilidad, hostilidad, violencia, enojo, celos, envidia, impedancia.
- Miedo: Temor, horror, pánico, terror, pavor, desasosiego, susto, fobia, ansiedad, aprensión, inquietud, incertidumbre.
- Ansiedad: Angustia, desesperación, inquietud, estrés, preocupación, anhelo, desazón, consternación, nerviosismo.
- Tristeza: Depresión, frustración, decepción, aflicción, pena, dolor, pesar, desconsuelo, pesimismo, melancolía, autocompasión, soledad, desaliento, desgana, morriña, abatimiento, disgusto, preocupación, desesperación.
- Vergüenza: culpabilidad, timidez, inseguridad, vergüenza ajena, bochorno, pudor, recato, rubor, sonrojo, verecundia, perplejidad, desazón, remordimiento, humillación, pesar.

- Aversión: hostilidad, desprecio, acritud, animosidad, antipatía, resentimiento, rechazo, recelo, asco, repugnancia, desdén, displicencia, disgusto.

b. Emociones positivas: son agradables, se experimentan cuando se logra una meta.

El afrontamiento consiste en el disfrute y bienestar que proporciona la emoción.

- Alegría: entusiasmo, euforia, excitación, contento, deleite, diversión, placer, estremecimiento, gratificación, satisfacción, capricho, éxtasis, alivio, regocijo, diversión.
- Amor: afecto, cariño, ternura, simpatía, empatía, aceptación, cordialidad, confianza, amabilidad, afinidad, respeto, devoción, adoración, veneración, enamoramiento, ágape, gratitud.
- Felicidad: gozo, tranquilidad, paz interior, dicha, placidez, satisfacción, bienestar.
- *Humor: sonrisa, risa, carcajada, hilaridad.*

c. Emociones ambiguas: algunos autores las denominan problemáticas, o *borderline* Lazarus (1991) y otros neutras Fernández-Abascal (1997), es decir, aquellas que no son ni positivas ni negativas; o bien pueden ser ambas según las circunstancias. Por ejemplo, la sorpresa. Estas emociones se parecen a las positivas en su brevedad temporal y a las negativas en cuanto a la movilización de recursos para el afrontamiento. De hecho, una sorpresa puede ser positiva o negativa.

- Sorpresa: es una reacción provocada por algo imprevisto o extraño, como: estímulos novedosos, inesperados, interrupciones, cambios bruscos, etc...
- Esperanza: consiste en temer lo peor, pero ansiar mejorar. Las personas con un elevado nivel de esperanza, como es lógica, tienden a motivarse significativamente por encima de las personas desesperanzadas; tienen menos estados depresivos; son menos ansiosas y tienen menos perturbaciones emocionales.
- Compasión: es una preocupación altruista por el sufrimiento de otros con el deseo de ayudarles y aliviarles.

d. Emociones estéticas: se dan cuando reaccionamos emocionalmente ante ciertas manifestaciones artísticas (literatura, pintura, escultura, música, arquitectura, danza, cine, teatro, etc.).

Como vemos en la siguiente Tabla 3, el humor va ganando terreno en la investigación científica y va teniendo un lugar diferenciado y destacado. Su diferenciación y significación corre en paralelo con el desarrollo de la Psicología Positiva y el estudio de las emociones, así como su aplicación práctica tanto en la terapéutica como en la socialización y divulgación de la ciencia.

Tabla 3 Clasificaciones de emociones

	<i>Adaptation and emotion</i> (Fernández-Abascal y Vindel, 1997; Lazarus, 1991a)	<i>The psychology of emotions</i> (Izard, 1991)	<i>Emotional intelligence</i> (Goleman, 1996)	<i>Psicología general: motivación y emoción</i> (Fernández-Abascal, 1997)	<i>Educación emocional y bienestar</i> (Bisquerra, 2000)	<i>La educación del ser emocional</i> (Casassus, 2007)
EMOCIONES	ira	ira	Ira	ira	ira	rabia/ira
	ansiedad	ansiedad		ansiedad	ansiedad	
	vergüenza	vergüenza	vergüenza		vergüenza	
	tristeza		tristeza	tristeza	tristeza	tristeza
	envidia					
	disgusto	disgusto				
	felicidad /alegría	alegría	alegría	felicidad	felicidad/ alegría	alegría/ <b>humor</b>
	estar orgulloso					
	amor/afecto		amor	amor	amor	amor
	alivio					
	esperanza					
	compasión					
	emociones estéticas					
		sorpresa	sorpresa	sorpresa		
		desprecio				
		excitación				
		miedo		miedo	miedo	miedo
	culpa	aversión		aversión		
			asco			
			<b>humor</b>	<b>humor</b>		

Fuente Autores reseñado. Elaboración propia

Así pues, el Humor es considerado una emoción que dentro del esquema de Lazarus, tendría cabida entre los efectos a corto plazo del proceso emocional.

Los efectos a largo plazo pueden ser de signos opuestos; positivos y negativos, bienestar o malestar, salud o enfermedad. Desde la perspectiva de la salud, el concepto que ha ido ganando terreno en relación a la idea de salud global, no sólo física o mental, sino también referida a adaptación social, es el concepto de



Bienestar Subjetivo. Con él se alude al modo con el que una persona valora su propia vida, el resumen de estados emocionales recurrentes. La mayor parte de los investigadores coinciden en que este concepto es multidimensional, abarcando componentes relativamente independientes.

Alcanzar el bienestar subjetivo es lo que dirige nuestro comportamiento. Todo lo que hacemos son pasos para intentar conseguirlo. Es curioso observar que las principales fuentes de bienestar subjetivo coinciden. Las investigaciones sobre el bienestar subjetivo, realizadas por autores como (Csikszentmihalyi, 2012; Veenhoven, Strack, Argyle, y Schwarz, 1991), etc., han introducido un constructo de gran incidencia social. Conviene distinguir entre bienestar objetivo (material) y bienestar subjetivo (emocional). Entre los factores que favorecen el bienestar subjetivo están las relaciones con las causas de conflicto y malestar y el concepto de *fluir (flow)*.

El *fluir* se refiere a las ocasiones en que sentimos una especie de regocijo, un profundo sentimiento de alegría o felicidad, que lo habíamos estado buscando y deseando durante mucho tiempo y que se convierte en un referente de cómo nos gustaría que fuese la vida. (Bisquerra, 2003, p.27)

La felicidad es una condición vital que cada persona debe preparar, cultivar y defender individualmente. No se puede comprar con dinero o con poder. No parece depender de los acontecimientos externos, sino más bien de como los interpretamos. Si bien la gente que vive en la pobreza apunta sistemáticamente a niveles inferiores de bienestar subjetivo en comparación a la gente que se encuentra por encima del umbral de la pobreza, la relación entre riqueza y felicidad acaba perdiéndose una vez se ha superado determinado umbral de riqueza<sup>4</sup>.

---

<sup>4</sup> Por ejemplo, en un país como Estados Unidos, este umbral se halla entre los niveles de renta anuales de 60.000 dólares; después de ese punto la renta no parece influir en la felicidad, según el estudio del psicólogo y Premio Nobel de Economía Daniel Kahneman. 60.000 dólares en una renta, igualmente, muy elevada para la mayoría de los ciudadanos norteamericanos. Sin embargo, cuando Kahneman interrogó a los individuos acerca del conjunto de su vida, dicho umbral deja de existir. El éxito en la vida y en los negocios produce felicidad, pero es algo que el propio dinero no puede comprar. La realización personal en el trabajo supone una fuente inagotable de bienestar, con independencia del incremento de la renta.

Entonces cabe preguntarse: ¿por qué la sociedad actual parece concentrarse en alcanzar una riqueza cada vez mayor? La causa podría ser un fenómeno ilusorio que descrito en 2006, en la revista *Science*:

Cuando la gente considera el impacto de un único factor en su bienestar (como los ingresos), es propensa a exagerar su importancia; llamamos a esta tendencia ilusión de foco. Estos resultados concuerdan, además, por los señalados por la Pirámide de Maslow, una teoría psicológica propuesta por el psicólogo Abraham Maslow en su obra: *Una teoría sobre la motivación humana*, de 1943: una vez satisfechas las necesidades más básicas, la felicidad no procede de mayores ingresos económicos, sino del desarrollo individual y la realización en un entorno social donde impera la justicia. (Kahneman, Krueger, Schkade, Schwarz, y Stone, 2006, p.1908).

La afirmación de Maslow acerca de la felicidad procedente de un entorno de desarrollo individual y de un contexto social donde impera la justicia, nos da que pensar... como veremos en el capítulo del actual contexto socioeconómico, no parece haber mucho margen para la realización y desarrollo de muchas personas, y desde luego, no impera la justicia...

Calidad de vida, bienestar subjetivo, satisfacción vital, bienestar social, son todos parte de una terminología que se relaciona con la felicidad, y que pretenden adquirir un status ontológico a través de la clarificación del concepto y de su capacidad para ser medido. A partir de innumerables controversias, actualmente existen ciertos consensos:

- 1.- El bienestar tendría una dimensión básica y general que es subjetiva.
- 2.- El bienestar estaría compuesto por dos facetas básicas: una centrada en los aspectos afectivos-emocionales (referido a los estados de ánimo del sujeto) y otra centrada en los aspectos cognitivos-valorativos (referido a la evaluación de satisfacción que hace el sujeto de su propia vida), (Cuadra y Florenzano, 2003).

Como hemos visto, si el humor es una emoción e interfiere en la valoración de los acontecimientos, su relación con el bienestar subjetivo es clara. (Esteban, 2014)

Las investigaciones sobre el bienestar subjetivo han ido evolucionando. En una primera etapa, las investigaciones se centraron en correlacionar el bienestar y características demográficas tales como edad, sexo, ingreso, salud, etc. Actualmente las investigaciones se enfocan en entender los procesos que subyacen al bienestar. En un comienzo las investigaciones utilizaron los mismos métodos con los que se investigó la enfermedad. Actualmente se requieren metodologías más sofisticadas que permitan definir, medir, comprender y explicar los rasgos positivos humanos. La búsqueda de qué es la Psicología Positiva llevó a explorar los rasgos personales tales como el bienestar subjetivo, el optimismo, la felicidad y la libre determinación.

Estos resultados tienen directa relación con lo señalado en investigaciones como *Structure of subjective well-being among the elderly*. (Stock, Okun, y Benin, 1986) en la que se concluyó que existían tres componentes en el bienestar psicológico que son: la presencia de humor positivo, la ausencia de humor negativo y por último la valoración cognitiva de lo que uno significa para sí mismo y para los demás.

De nuevo, en la valoración de lo que una significa para sí misma y para los y las demás, podemos estar haciendo referencia al humor auto afirmativo y afiliativo.

Así, el humor influirá en nuestro bienestar subjetivo y en nuestra felicidad, no sólo como algo efímero y de reacción en el momento, sino como una variable estable. Podemos colegir, según las investigaciones, que el humor positivo contribuye a nuestra felicidad. Y circunscrito a nuestro ambiente laboral, podemos hablar de la sensación de vinculación, de *engagement* en el trabajo.

Pero el efecto a largo plazo puede no ser positivo, puede producir malestar o enfermedad, de hecho, el *burnout* podemos catalogarlo como la respuesta negativa a largo plazo a los estresores y riesgos psicosociales del entorno laboral.

La revisión de la literatura alrededor de estos conceptos, nos muestra como el ambos constructos están en evolución constante. Su conceptualización y estudio es clave para la presente investigación.



## 2.-Contexto de crisis socioeconómica 2007-2014

Los antecedentes, siguiendo el modelo propuesto por Lazarus, en los que los profesionales desempeñan su trabajo, en este momento histórico, tienen unas características determinadas. El actual contexto socioeconómico en el que nos encontramos, con un progresivo deterioro de los derechos sociales y una distribución de la riqueza cada vez más desigual y polarizada, va minimizando el Estado de Bienestar y cada vez más parte de la población se ve desprotegida y en situación de pobreza y exclusión social.

Es nuestro interés mostrar cómo el panorama socioeconómico, si bien afecta a todos los ciudadanos y ciudadanas españolas en muchas esferas de su vida, en el colectivo de trabajadores/as sociales incide de manera directa en su vida laboral, ya que trabajan cada vez en condiciones más precarias y con menos recursos, con las personas más afectadas por esta crisis, con sus angustias, penurias, desesperanzas y temores. Es este colectivo profesional el que ejecuta las políticas sociales y da la cara ante las ciudadanas más desesperadas y desamparadas, que son el perfil mayoritario que acude a los servicios sociales. La pobreza y la exclusión tienen rostro de mujer, como mujeres son la mayoría de trabajadoras sociales.

Nuestra intención es dar unas pinceladas acerca de los indicadores más significativos que pueden dar idea de qué estamos hablando cuando decimos que la crisis erosiona y menoscaba el Estado de Bienestar y cómo esto afecta a la ciudadanía y a las profesionales de servicios sociales que deben atenderles.

Trataremos de exponer indicadores y opiniones de varios actores sociales que desde 2012, hasta la actualidad, han elaborado Informes y Estudios al respecto de la situación socioeconómica española. Hemos tratado de incluir informes y datos procedentes de:

- Organismos Públicos Europeos: Informe de la visita de Nils Muižnieks, comisario para los Derechos Humanos del Consejo de Europa<sup>5</sup>, estadísticas de Eurostat<sup>6</sup>.

---

<sup>5</sup> Nils Muižnieks realizó una visita a España en Junio año 2013 y posteriormente elaboró un informe acerca de la situación de vulnerabilidad de derechos en España y de dura crítica a las medidas impuestas por el gobierno, muchas entidades de Acción Social se hicieron eco de este informe, que pone el dedo en la llaga de muchos puntos calientes de la sociedad española, como la ley de seguridad ciudadana.

- Organismos Públicos Españoles: Instituto Nacional de Estadística.
- Organismos Privados: Consejo Económico y Social de España.<sup>7</sup> Instituto Valenciano de Investigaciones Económicas<sup>8</sup>, Fundación BBVA.
- Organizaciones No Gubernamentales: Fundación FOESSA, Cáritas, Cruz Roja, Amnistía Internacional, Fundación Secretariado Gitano, UNICEF, EAPN-Red de Lucha contra la Pobreza, CERMI...<sup>9</sup>
- Asociaciones Profesionales vinculadas al Trabajo Social: Consejo General de Trabajo Social y Asociación Estatal de Gerentes y directores de Servicios Sociales.
- Economistas y pensadores.

Con todos ellos queremos dar una visión lo más plural posible y abordar las diferentes perspectivas.

Según Cáritas Española (Equipo de estudios, 2013) en los últimos años el contexto socioeconómico ha sido especialmente complejo, cambiante y con consecuencias negativas para la sociedad, en la que se va consolidando una nueva estructura social, donde crece la espiral de la escasez y el espacio para la vulnerabilidad.

No vamos a hacer aquí una descripción de las causas de la crisis, ni de su evolución, existen multitud de referencias al respecto, pero para nosotras, una de las

---

<sup>6</sup> El portal estadístico Eurostat pone a disposición de los ciudadanos el acceso a todas las estadísticas elaboradas sobre los países miembros, establece protocolos, afina indicadores y trata de homogeneizar los procedimientos estadísticos de forma que los datos puedan ser comparados. El acceso gratuito a los datos elaborados o en bruto, me ha permitido la confección de los análisis y de los gráficos que he requerido para esta investigación. <http://epp.eurostat.ec.europa.eu/portal/page/portal/eurostat/home>

<sup>7</sup> El Consejo Económico y Social de España (CES) creado en 1991 es un órgano consultivo del Gobierno formado por organizaciones empresariales sindicales y otras representativas de los intereses de la ciudadanía con el objetivo de hacer escuchar los intereses de estos sectores. <http://www.ces.es/inicio>

<sup>8</sup> El IVIE creado en 1990 por la Generalitat Valenciana es actualmente una institución que cuenta con el apoyo de Bankia, la Fundación BBVA, la Fundación Cultural CAM, Ford-España, la Fundación de las Cajas de Ahorros y la Fundación Cañada Blanch. Para el desarrollo de sus investigaciones, el IVIE trabaja en estrecha colaboración con las universidades valencianas. Un grupo de profesores de la Universitat de València, la Universidad de Alicante, la Universitat Jaume I y otras universidades dirigen los estudios e investigaciones del Instituto, garantizando con su prestigio académico la calidad de los trabajos desarrollados. <http://www.ivie.es/es/>

<sup>9</sup> El Informe conjunto al Comité de derechos económicos, sociales y culturales con motivo del examen del 5<sup>a</sup> informe periódico a España fue redactado por 19 plataformas (federaciones, agrupaciones, redes) que aglutinan a más de 500 entidades de acción social en España de todos los ámbitos: discapacidades, minorías, personas sin hogar, infancia, mujer, enfermedad mental, pobreza y exclusión... En este informe se “completa” la información aportada por el gobierno en su Informe de 2009 para el Comité de derechos económicos, sociales y culturales de Naciones Unidas.

mejores síntesis es la que se presenta en el libro *Hay Alternativas* (Navarro, López, Espinosa, y Chomsky, 2011) donde se expone con claridad qué ha ocurrido en la economía mundial y cómo ha afectado especialmente a España.

La crisis que estamos viviendo es, por tanto, una consecuencia inevitable de este proceso de conversión de la economía capitalista en un gran casino financiero que convierten la inversión en papel y en capital puramente ficticio (si es que a eso se le puede considerar inversión) en el uso más rentable del capital. Los bancos y los grandes fondos de inversión se han convertido en una maquinaria de creación constante de deuda a través de la titulización y de los sofisticados procedimientos de la ingeniería financiera que llevan a cabo para encontrar continuamente nuevas fuentes de beneficio. Pero todo ello lo llevan a cabo al margen de la actividad productiva, de modo que ésta no puede sino debilitarse de forma continuada y terminar exhausta ante la falta de capital o de demanda real suficiente (p.34)

El colapso financiero y las estrategias para superarlo, evidentemente han sido muy diferentes según países, políticas financieras y políticas sociales. Los resultados evidentes en nuestro país son de sobra conocidos; fractura social y empobrecimiento económico.

A continuación, mostraremos algunos de los indicadores de desigualdad, pobreza y exclusión que nos ayudarán a situar a España en el panorama europeo y a la Comunidad Valenciana en relación al resto del Estado español.

El informe temático de Oxfam, *Tenerlo todo y querer más* (Hardoon, 2015) muestra la secuencia mundial en cuanto a crecimiento de desigualdad, tan sólo uno de sus datos nos parece abrumador: “Actualmente, 80 personas poseen la misma riqueza que la mitad más pobre de la población mundial, en comparación con las 388 de 2010” (p.4)

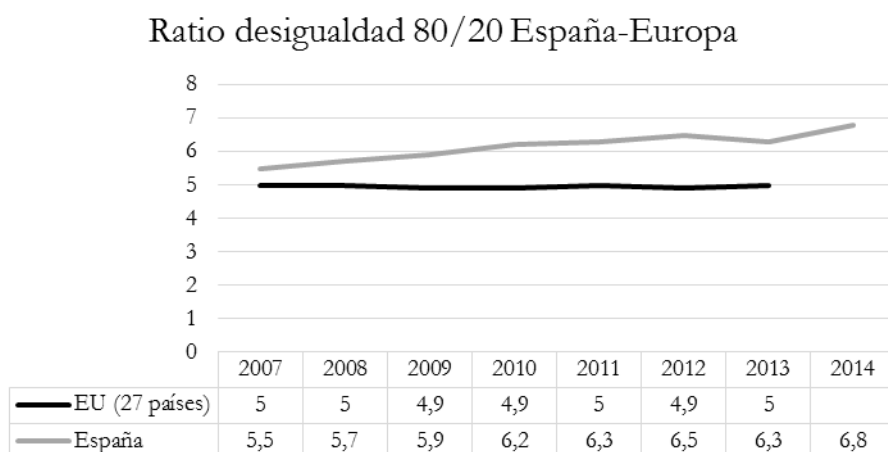
Dentro de este panorama mundial, la desigualdad en Europa es también significativa. La ratio 80/20<sup>10</sup>, es uno de los indicadores europeos de desigualdad más utilizados en los últimos años. Una comparativa europea muestra un fuerte aumento de la desigualdad en España entre 2007 y 2013 (último dato disponible

---

<sup>10</sup> La Ratio 80/20 es un indicador estadístico que mide la posición relativa del grupo de personas con la renta más baja, en relación al grupo de personas con la renta más alta, comparando la proporción de renta total del 20 por ciento más rico con el 20 por ciento más pobre.

para la mayoría de los países en Eurostat), mientras que en ese periodo en la Unión Europea los niveles de desigualdad se mantuvieron o aumentaron pero de manera más atenuada. Y es que España, junto a Irlanda, es el país de la UE que ha experimentado el aumento más acusado en términos de desigualdad en el último periodo de la crisis (Consejo Económico Social (CES), 2013).

Concretamente en España, en 2007, el 20 por ciento de la población más rica concentraba 5,5 veces más riqueza que el 20 por ciento de los más pobres, y tras estos años de crisis, en 2014, el porcentaje de los más ricos, concentran 6,8 veces más riqueza. Existe un aumento de 1,3 puntos. Desde el inicio de la crisis, siempre hemos estado por encima de la media europea, pero nos hemos ido despegando desde el medio punto de 2007 a los 1,3 en 2013, cuestión que nos sitúa como uno de los países con más desigualdad de la Unión Europea.



*Figura 3* Evolución ratio de desigualdad 80/20. Fuente EUROSTAT 2015. *Income social inclusion database*.

El panorama europeo en 2013 situaba a España (6,3), entre los peores puestos de Europa, sólo superados por Bulgaria, Grecia, Rumanía (6,6) y Serbia (8,0).

Como indica el *Informe del estado de la Nación 2015* (García, Barriga, Santos, Ramírez, y Lamata, 2015) “según datos de Eurostat, España es el país de la UE que más rápido ha deteriorado sus números relativos a desigualdad en los años correspondientes a la crisis y especialmente desde que aplicamos los criterios exigidos por la troika (2010).” (p.49).

Esta desigualdad creciente polariza y fractura la sociedad española. Otro de los indicadores más utilizados es el que mide la desigualdad de rentas (el conjunto de



ingresos monetarios de los hogares a lo largo de un año) llamado Índice de Gini<sup>11</sup>. En España estos datos proceden de la *Encuesta de Condiciones de Vida* que realiza el INE anualmente. La desigualdad se ha incrementado continuamente entre 2009 y 2014, pues el índice aumentó desde 32,9 hasta 34,7, lo que supone un incremento del 6,8 por ciento de la desigualdad de rentas. En la Comunidad Valenciana el incremento de la desigualdad también ha sido acusado, con un índice de Gini en 2009 del 30,6 por ciento pasamos en 2014 al 32,13 por ciento, la variación producida para el mismo periodo es del 5 por ciento. (Lluch, E. et al, 2015).

Si sólo analizamos la distribución de la renta no percibimos la magnitud real de las desigualdades. Porque las diferencias de riqueza (el total del patrimonio acumulado) son cinco veces mayores que las de renta (lo que se ingresa cada año). Además, éstas son aún mayores que lo que nos indican las fuentes, pues una parte de las riquezas se halla oculta en paraísos fiscales o en la economía sumergida. En definitiva, las desigualdades reales son mayores de lo que indican las estadísticas y durante esta crisis se registra una creciente polarización social, tanto en la distribución de la renta como de la riqueza. Como nos indica el Barómetro Social de marzo de 2015<sup>12</sup> (Colectivo IOÉ, 2015).

En conjunto, la media de riqueza neta de los hogares españoles creció un 40% entre 2002 y 2011, una tasa que casi dobla el crecimiento del PIB entre dichos años (21,5%). Sin embargo, el reparto de ese crecimiento fue asimétrico en todas las etapas. Mientras el cuartil (25%) de hogares más ricos aumentó su patrimonio en un 45%, el cuartil más pobre lo redujo en un 5%; de esta manera, la ratio de desigualdad (que se obtiene de dividir el patrimonio de los cuartiles más rico y más pobre) subió de 33 en 2002 a 39 en 2005, 48 en 2008 y 51 en 2011 (parr.5)

---

<sup>11</sup> El coeficiente de Gini es un número entre 0 y 1, en donde 0 se corresponde con la perfecta igualdad (todos tienen los mismos ingresos) y donde el valor 1 se corresponde con la perfecta desigualdad (una persona tiene todos los ingresos y los demás ninguno). El **índice de Gini** es el coeficiente de Gini expresado en porcentaje y es igual al coeficiente de Gini multiplicado por 100.

<sup>12</sup> El Barómetro social de España, realizado por Colectivo Ioé con el apoyo de CIP-Ecosocial es una herramienta de análisis de la sociedad española a partir de 189 indicadores que se agrupan en 35 dimensiones y 11 ámbitos de la vida social. En su última edición en línea se han incorporado los datos correspondientes a 2013, con lo que se cubre un período de 18 años (1994-2013). Como novedad se ha introducido una nueva metodología que trata de captar no sólo la evolución de los indicadores sino su nivel de calidad en relación al contexto europeo. Véase [www.barometrosocial.es](http://barometrosocial.es) . <http://barometrosocial.es/archivos/1183#more-1183>

Pero además de tener la riqueza distribuida muy desigualmente, somos más pobres de media que en 2009. Los hogares españoles tienen unos ingresos medios anuales que en 2014 se sitúan en 26.154 euros, con una disminución del 13 por ciento respecto a 2009. Como podemos ver en la Figura 4 se evidencia una bajada progresiva de los ingresos medios.

Evolución de los ingresos medios por hogar en España (2009-2014)

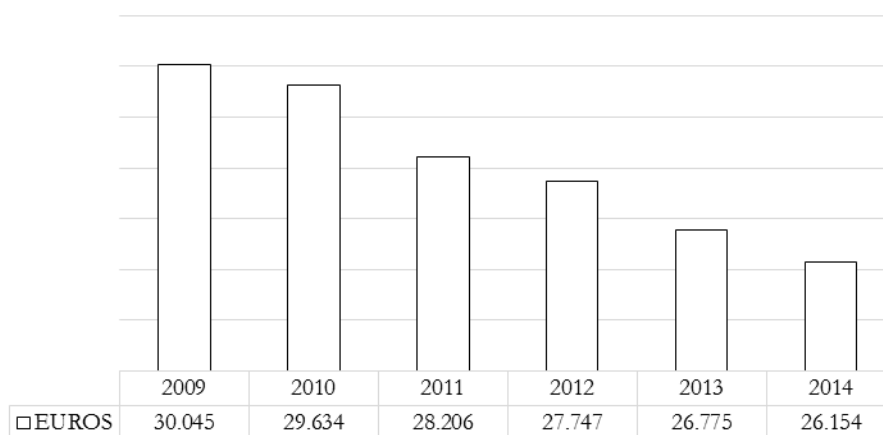


Figura 4 Evolución ingresos medios por hogar 2009-2014. Fuente ECV 2015.

Si atendemos a los datos desagregados por sexos, encontramos que el ingreso medio por persona desde 2009 ha ido disminuyendo progresivamente, con una pérdida media relativa de 927 euros. La renta disponible de las mujeres siempre ha estado por debajo de la de los hombres, pero el descenso y la pérdida ha sido menor que la de éstos, que han dispuesto de una renta de casi 1000 euros menos, en cambio las mujeres, solo han perdido unos 700 euros, pero aun así, siguen con una media de ingresos inferior.

### Evolución renta por persona en España 2009-2014

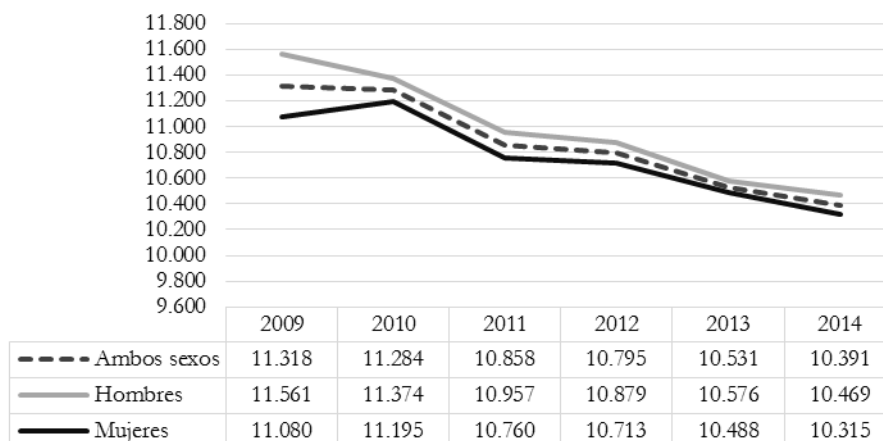


Figura 5 Renta disponible por persona. 2009-2014. Fuente ECV 2015.

Según los datos facilitados por la *Encuesta de Condiciones de Vida de 2015*, el umbral de riesgo de pobreza<sup>13</sup> en 2014 para los hogares de una persona se fija en 7.961 euros, un 1,9 por ciento menos que el estimado en el año anterior. Así pues, la población española que se sitúa por debajo de este umbral y que son considerados pobres es el 22,2 por ciento. En la Comunidad Valenciana, para este mismo año, superamos la media nacional y nos situamos en un 26,2 por ciento de la población, 4 puntos por encima. Pero esta situación no es nueva, desde 2009 siempre nos hemos situado por encima de la media como muestran los datos de la tabla siguiente:

Tabla 4 Comparativa tasas de pobreza 2009-2014

	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Tasa de riesgo de pobreza España	20,4	20,7	20,6	20,8	20,4	22,2
Tasa de riesgo de pobreza C.V.	20,9	22,7	22,0	25,0	23,6	26,2

Fuente INE

El Instituto Nacional de Estadística en su nota de prensa publicada al respecto de la explotación de los resultados de la *Encuesta de Condiciones de Vida 2015*, destacan

<sup>13</sup> El umbral de riesgo de pobreza, siguiendo los criterios de Eurostat se fija en el 60% de la mediana de los ingresos de las unidades de consumo (personas que viven solas =1, dos adultos en un mismo hogar= 1.5...). Como indicador, se suele escoger la unidad mínima de consumo de una persona sola.

el aumento de esta tasa entre los menores de 16 años (de 3,4 puntos) y la disminución para los mayores de 65 años (de 1.3 puntos). La tasa de riesgo de pobreza para los menores de 16 años se situó en el 30,1 por ciento siendo 7,9 puntos superior al del conjunto de la población del Estado español (INE 2015, p.2). Para la Comunidad Valenciana esta tasa alcanza el 26,1 por ciento de los jóvenes menores de 16 años. La medición por Comunidades Autónomas sitúa a la Comunidad Valenciana para este año 2014 a 4 puntos por encima de la media española en cuanto a tasa de riesgo de pobreza, que es del 22,2 por ciento a una distancia considerable de Navarra y el País Vasco. En cifras de población, los y las valencianas bajo el umbral de la pobreza alcanzan la cifra de 1.311.269 personas.

Tabla 5 Comparativa tasa de pobreza 2009-2014. CC.AA.

	2014	2013	2012	2011	2010	2009
Nacional	<b>22.2</b>	<b>20.4</b>	<b>20.8</b>	<b>20.6</b>	<b>20.7</b>	<b>20.4</b>
Andalucía	33.3	29.1	28.3	30.7	28.3	28.8
Aragón	16.9	16.1	14.5	15.5	14.2	11.3
Asturias	16.7	14.1	13	14.1	11.5	13
Balears. Illes	17.9	19.8	19.9	21	22.7	18.1
Canarias	27.6	28.4	33.6	30.1	29.7	30.4
Cantabria	20.6	17.8	17.7	16.7	20.1	13.9
Castilla y León	20.4	17.5	15.9	17.6	19.5	18.8
Castilla - La Mancha	28.4	31.3	30	29.4	28.3	24.8
Cataluña	15.8	13.9	15.8	14.2	14.7	15.2
<b>Com.Valenciana</b>	<b>26.2</b>	<b>23.6</b>	<b>25</b>	<b>22</b>	<b>22.7</b>	<b>20.9</b>
Extremadura	33.1	30.9	29.4	31.7	35.7	30.9
Galicia	15.4	17.2	18.3	16.1	18.1	20.6
Madrid	14.7	13.4	14.2	14	14.4	15.9
Murcia	37.2	26.8	25.2	25.8	29.8	29.1
Navarra	11.9	9.9	7	8.1	10.7	7.8
País Vasco	10.2	10.5	13.3	13.8	11.7	10
Rioja. La	16.2	19.3	16.8	20.6	21.2	17.2
Ceuta	44.3	40.8	32.2	26.3	31.3	36.4
Melilla	19.2	21.7	8.6	26.5	25.8	30

Fuente INE

El indicador tradicional en la estadística española para medir la pobreza, generalmente ha sido la tasa de pobreza económica que se ha venido utilizando para calcular el número de personas pobres, que a su vez se subdividía y categorizaba en distintas pobrezas. La pobreza severa, en este caso, son las personas que se encuentran por debajo, no ya del 60% de la mediana, sino por debajo del 30% de la mediana de ingresos. En el caso español y según La Red Española de Lucha contra la Pobreza (EAPN) y Cáritas Española, hablamos de cerca de **3 millones de personas que sobreviven con menos de 339 euros** al mes. El porcentaje de españoles en pobreza severa está situado en torno al 7,4 por ciento, una cifra que se ha duplicado desde 2007, en la que era del 4,4 por ciento. Entonces, si la mediana de ingresos de la población es de 13.523€, están en pobreza severa todas aquellas personas que viven en hogares cuyo total de ingresos por unidad de consumo es inferior a 4.057 € al año, como hemos dicho, 339 euros al mes (Equipo de estudios, 2013; Equipo de estudios, 2015; Llano, 2015).

No disponemos de este dato para la Comunidad Valenciana, pero otros indicadores que se muestran en el Informe *Crisis y Derechos Sociales: Análisis y Perspectivas Comunitat Valenciana 2014* (Lluch et al., 2014) indican que:

Más allá de que el proceso de recuperación se haya iniciado o no, hayamos tocado fondo o no, debemos poner nuestra mirada en quienes no pueden esperar, aquellos y aquellas que siguen dentro del túnel de la exclusión social. Los datos que presentamos siguen confirmado que demasiadas personas continúan viendo disminuir su capacidad adquisitiva, con una desigualdad creciente, un empleo que no llega, una calidad de vida que se va deteriorando y unos derechos sociales menguantes. (p.4)

Si utilizamos los indicadores recomendados por Eurostat, la situación es todavía peor. Así como el umbral de pobreza y la tasa de pobreza sólo tienen en cuenta aspectos económicos, desde Europa en la llamada Estrategia Europa 2020<sup>14</sup> se defiende

---

<sup>14</sup> Europa 2020 es la estrategia de crecimiento de la UE para la próxima década. En un mundo en transformación, que queremos que la UE posea una economía inteligente, sostenible e integradora. Estas tres prioridades, que se refuerzan mutuamente, contribuirán a que la UE y sus Estados miembros generen altos niveles de empleo, productividad y cohesión social. Concretamente, la Unión ha establecido para 2020 cinco ambiciosos objetivos en materia de empleo, innovación, educación, integración social y clima/energía. En cada una de estas áreas, cada Estado miembro se ha fijado sus propios objetivos. La estrategia se apoya en medidas concretas tanto de la Unión como de los Estados miembros. José Manuel Barroso Presidente de la Comisión Europea [http://ec.europa.eu/europe2020/index\\_es.htm](http://ec.europa.eu/europe2020/index_es.htm)

un nuevo indicador socioeconómico *At risk of poverty or Social exclusion* (AROPE<sup>15</sup>) de riesgo de pobreza o exclusión social donde se incluyen aspectos como tasa de pobreza, carencia material y baja empleabilidad.

Consultada la base de datos Eurostat a fecha 27/6/2015, aún no constan los datos de todos los países europeos para poder establecer una comparativa, pero de acuerdo con este indicador, el 29,2 por ciento de la población española en 2014 está en riesgo de pobreza según el INE en la *Encuesta de Condiciones de Vida* (2015). En relación al resto de países europeos, estamos por encima de la media en lo que respecta a la tasa de riesgo de pobreza AROPE, superados (según los datos disponibles por Eurostat) por países como Italia, Croacia, Hungría, Lituania, Grecia y Letonia.

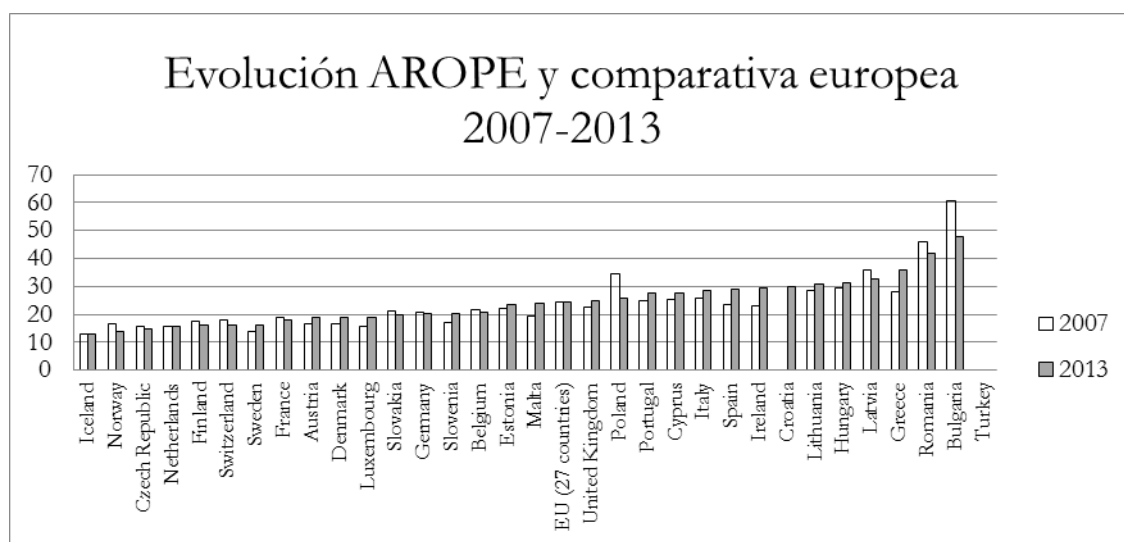


Figura 6 Evolución AROPE y Comparativa. Fuente Eurostat 2015

Este dato nos alerta del porcentaje de la población en riesgo de pobreza, pero este dato es relativo a la población de cada país. ¿De cuántas personas estamos hablando? ¿Qué posición ocupa España en cuanto a número de personas en esta situación? Siguiendo este indicador AROPE estamos hablando de 12.750.276 personas en España en 2013.<sup>16</sup>

<sup>15</sup> AROPE (At risk of Poverty or Social Exclusion) es uno de los indicadores de la estrategia Europa 2020 de la Unión Europea. Está definida según unos criterios establecidos por Eurostat. Es aquella población que está en alguna de estas tres situaciones: 1.-En riesgo de pobreza (tasa de pobreza) 2.-En carencia material severa (aquella en la que se dan al menos cuatro de nueve conceptos establecidos como: comer carne, pollo o pescado al menos cada dos días, no poder irse de vacaciones, no disponer de teléfono, o de lavadora...) 3.-En hogares sin empleo o con baja intensidad de empleo (donde los miembros en edad de trabajar lo hicieron el 20% o menos de su potencial de trabajo)

<sup>16</sup> Los últimos datos publicados por el Instituto Nacional de Estadística del 1 de enero de 2014 y que ofrecen las cifras de población a partir del último censo celebrado en España en 2011, indican que somos 46.771.341 habitantes en España. Dado que los datos de la tasa AROPE están calculados sobre 2014 mantenemos estas

A continuación presentamos una tabla con el cálculo de personas en riesgo de pobreza según el indicador AROPE, España es el sexto país más poblado, pero ocupa el cuarto lugar en cuanto a número de personas en riesgo de pobreza... pero por delante de nosotros, aunque con tasas inferiores, encontramos países como Alemania e Inglaterra que nos superan en número de personas en esta situación de vulnerabilidad. En el momento de dimensionar los problemas, el tamaño sí importa. Pues definitivamente no van a ser necesarios los mismos recursos para poblaciones tan dispares. Dentro de los países llamados PIIGS (Portugal, Italia, Irlanda, Grecia y España) las poblaciones en riesgo de pobreza oscilan muchísimo: de los casi 17 millones de italianos al apenas millón y medio de irlandeses.

Tabla 6 Habitantes en riesgo de pobreza entre países PIIGS y los tres más poblados.

Países	AROPE	Hab. Riesgo de pobreza
Italia	28,4	16.950.604,5
Alemania	20,3	16.346.320,4
Reino Unido	24,8	15.844.221,0
España	27,3	12.750.276,1
Grecia	35,7	3.949.315,4
Portugal	27,5	2.884.004,5
Irlanda	29,5	1.354.370,7

Fuente Eurostat

En una comparativa completa, la población en riesgo de pobreza de algunos países muy poblados es casi el total de la población de otros países europeos. Por ejemplo, la tasa AROPE española es mayor que toda la población de Bélgica. Y las personas belgas en riesgo de pobreza son aproximadamente la población de la provincia de Valencia (con 2,5 millones de personas aprox). Así pues, los esfuerzos económicos y de recursos humanos no pueden ser similares. Pero como todos sabemos, las políticas sociales difieren bastante entre estos países. No es lo mismo ser pobre en Alemania que serlo en Turquía... o en España.

---

cifras de población, pese a que el 25 de Junio de 2015 El INE publica una nueva cifra de población a 1/01/2015 en la que los habitantes en España somos 46.439.864, una variación del 0,6% menos.

Y algo similar ocurre en el Estado español. Vistos los datos para la Comunidad Valenciana comparados con la media nacional, nos encontramos aún peor, de nuevo siempre por encima de la media del resto de Comunidades Autónomas, para 2014 este indicador se sitúa en 34.7% de la población de la Comunidad Valenciana, es decir, 1.736.680 personas.

Tabla 7 Evolución AROPE en España según ECV 2015

	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Indicador AROPE España	24,7	26,1	26,7	27,2	27,3	29,2
Indicador AROPE CV	26,5	29,6	27,9	30,6	31,7	34,7

Fuente INE

Ante este panorama, las políticas económicas de austeridad, los reajustes y la mínima inversión social que se ejecutan desde los Gobiernos que han presidido la nación y la Comunidad Valenciana desde 2007, no han hecho sino empeorar la situación. Cuando ha quedado demostrado, un gobierno altamente protector, como en los países nórdicos, minimiza la pobreza, en España, seguimos sin actuar en este sentido, resintiéndose, sobre todo, el acceso a los derechos de sanidad, educación, cuidados de la dependencia y servicios sociales. Y seguimos sin atajar otros problemas subyacentes que no hacen sino agravar la desigualdad.

En el *Informe sobre el estado de la Nación 2013* (García, Barriga, Santos, y Ramírez, 2013) se incide en otro aspecto importante que afecta a nuestra economía y situación actual: la fiscalidad y el fraude. Exponen algunas características fundamentales:

1. Existe una injustificada dualidad de trato fiscal de los ingresos procedentes de las rentas del trabajo y las que lo hacen de las rentas de capital, con un trato fiscal claramente peor para los primeros.
2. Las constantes bajadas fiscales que se han producido en los últimos años favorecen a las personas privilegiadas y ricas y perjudican a las clases trabajadoras.
3. La solidaridad a través de impuestos se produce entre trabajadores y trabajadoras de las clases medias. Es horizontal, no redistribuye la riqueza.
4. La fiscalidad es cada vez más regresiva. Cada vez paga menos el que más tiene. A la brecha social se le añade una



brecha fiscal. La presión fiscal en España es del 32% frente al 41% de media de la Unión Europea, y al 43% de algunos países nórdicos. 5. Todavía hay mucho margen en la fiscalidad española para obtener ingresos. (p.32).

A esta realidad sobre la fiscalidad concreta hay que añadir el inmenso fraude fiscal que se viene produciendo en nuestro país, que no es investigado por falta de medios e impulso político; sólo en el IVA se calcula que la pérdida fiscal del impuesto anualmente en España es de 15.197 millones de euros. Claro que disponemos de una de las agencias tributarias más reducidas de Europa. A lo que hay que añadir la cantidad de dinero que se acaba ocultando en paraísos fiscales (García et al., 2013).

Por su parte, el Informe Conjunto de las plataformas y redes de ONGs presentado al Comité de derechos económicos, sociales y culturales, aporta datos y comentarios muy elocuentes en esta línea: La evasión fiscal por parte de personas físicas y de empresas españolas ocasiona una gran pérdida de recaudación de impuestos, y por lo tanto de recursos, lo cual repercute negativamente en la calidad de los bienes y servicios públicos. Según el Sindicato de Técnicos del Ministerio de Hacienda<sup>17</sup> (GESTHA), que el 29 de enero de 2014 publicaron un resumen para la prensa de su Informe *La economía sumergida pasa factura. El avance del fraude en España durante la crisis*<sup>18</sup> (Sardà, 2014) expone:

La tasa de economía sumergida en España es del 24,6% en 2012, lo que supone 253.000 millones de euros que escapan al control de Hacienda. Este porcentaje supone un aumento de 6,8 puntos desde que se inició la crisis (17,8%) y se prevé que siga en aumento por ineficacia de Administraciones tributarias. Durante la crisis, la economía sumergida ha engordado en 60.000 millones de euros, a razón de casi 15.000 millones de euros anuales (entre los ejercicios 2008-2012). (p.24).

En la Comunidad Valenciana nos situamos en cualquiera de las 3 provincias en un porcentaje por encima del 23 por ciento. Un nivel deseable de economía

---

<sup>17</sup> Este sindicato deja en abierto muchas de sus publicaciones y puede visitarse en <http://www.gestha.es>

<sup>18</sup> El Informe puede consultarse directamente en [http://www.gestha.es/archivos/actualidad/2014/2014-01-29\\_INFORME\\_LaEconomiaSumergidaPasaFactura.pdf](http://www.gestha.es/archivos/actualidad/2014/2014-01-29_INFORME_LaEconomiaSumergidaPasaFactura.pdf)

sumergida se situaría entre el 6 y 8 por ciento del PIB, cifra a la que ni tan siquiera llegan países como Alemania o Francia. Aun así sería una cifra alta.

*Tax Justice Network*<sup>19</sup> ha situado a España como uno de los diez países con mayor pérdida económica absoluta por evasión fiscal. Otros estudios han calculado que el coste del fraude fiscal equivale al presupuesto sanitario español. GESTHA estima que el 72 por ciento del fraude fiscal lo cometen las grandes empresas y grandes fortunas, y que España es uno de los países con mayor porcentaje de economía sumergida (el 24,6 por ciento del PIB anual). Este mismo sindicato propuso en 2013 una serie de medidas alternativas en su comunicado *Sí hay alternativas*<sup>20</sup> de recaudación cuyos ejes principales eran la lucha contra el fraude fiscal y un impuesto a la riqueza.

Recientemente, el nuevo gobierno español ha aprobado un plan de prevención de fraude fiscal. Sin embargo, este plan sólo pretende rescatar 8.171,7 millones de euros, una décima parte de estas pérdidas para 2012. (Red de organizaciones no Gubernamentales, 2012).

A este desbarajuste fiscal, hay que añadir además los datos publicados (Octubre 2013) por el banco Suizo *Credit Suisse*<sup>21</sup> en su *Informe sobre la riqueza mundial 2013* donde se afirma que en España hay 47.000 nuevos millonarios, un 13 por ciento más que el año anterior, siendo 402.000 personas. Ocupamos el octavo lugar mundial en relación a este incremento. El dato global que ofrece la entidad no deja lugar a dudas: el 1 por ciento de la población mundial atesora el 46 por ciento de la riqueza... sin palabras.

Según el último *Informe anticorrupción* publicado por la Unión Europea para 2014<sup>22</sup> publicado el 3 de Febrero de 2014, y el Eurobarómetro, el 95 por ciento de las y los españoles considera que la corrupción es un fenómeno extendido, el 72 por

---

<sup>19</sup> Es una red independiente creada en 2003 dedicada a estudios de alto nivel de análisis de políticas internacionales. El estudio mencionado está disponible en

[http://www.tackletaxhavens.com/Cost\\_of\\_Tax\\_Abuse\\_TJN\\_Research\\_23rd\\_Nov\\_2011.pdf](http://www.tackletaxhavens.com/Cost_of_Tax_Abuse_TJN_Research_23rd_Nov_2011.pdf)

<sup>20</sup> Puede consultarse en [http://www.uam.es/personal\\_pdi/ciencias/bernardo/pan/alternaGestha.pdf](http://www.uam.es/personal_pdi/ciencias/bernardo/pan/alternaGestha.pdf)

<sup>21</sup> Puede consultarse en <https://publications.credit-suisse.com/tasks/render/file/?fileID=BCDB1364-A105-0560-1332EC9100FF5C83>

<sup>22</sup> Para un acceso a los datos resumido y traducido [http://ec.europa.eu/dgs/home-affairs/what-we-do/policies/organized-crime-and-human-trafficking/corruption/anti-corruption-report/docs/2014\\_acr\\_spain\\_factsheet\\_es.pdf](http://ec.europa.eu/dgs/home-affairs/what-we-do/policies/organized-crime-and-human-trafficking/corruption/anti-corruption-report/docs/2014_acr_spain_factsheet_es.pdf) Para un acceso completo al Informe [http://ec.europa.eu/dgs/home-affairs/e-library/documents/policies/organized-crime-and-human-trafficking/corruption/docs/acr\\_2014\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/dgs/home-affairs/e-library/documents/policies/organized-crime-and-human-trafficking/corruption/docs/acr_2014_en.pdf)

ciento considera además que se produce en las instituciones públicas nacionales y autonómicas y locales, seguida de los partidos políticos y de los bancos. Es decir, la confianza en la Administración y los partidos políticos deja mucho que desear. Este informe pone de manifiesto que el fraude y la corrupción es un asunto de moralidad y de valores y que las campañas económicas por sí mismas no son completas ni eficaces.

La desprotección social de las familias y las personas más vulnerables y la falta de recursos y de ayudas para hacer frente a necesidades básicas y urgentes, está agravada porque se han restringido las condiciones de acceso a derechos como la sanidad, la educación, los servicios sociales y la dependencia.

Los nuevos cambios legislativos relativos a las políticas sociales tienen unas consecuencias negativas directas sobre estos colectivos:

El RD 16/2012 del 20 de abril de medidas urgentes para garantizar la sostenibilidad del Sistema Nacional de Salud y mejorar la calidad y seguridad de sus prestaciones y el Real Decreto 1192/2012, de 3 de agosto, por el que se regula la condición de asegurado y de beneficiario a efectos de la asistencia sanitaria en España, con cargo a fondos públicos, a través del Sistema Nacional de Salud, vinculan el derecho a la asistencia sanitaria y la financiación pública de los medicamentos con el origen y la situación administrativa o laboral de las personas, rompiendo con el modelo de Sistema Nacional de Salud hasta ahora existente, y ha supuesto un aumento en el gasto sanitario, situaciones de desatención sanitaria, abandono de tratamientos médicos, miedo y estrés en inmigrantes en situación de irregularidad<sup>23</sup>. A pesar de la reciente aprobación del DL 3/2015 y el compromiso del nuevo gobierno valenciano, se siguen sin conseguir los mínimos establecidos antes de la implantación del Real Decreto Ley.<sup>24</sup>

Por su parte, la Ley Orgánica para la Mejora de la Calidad Educativa 8/2013 del 9 de diciembre, o LOMCE y también denominada "Ley Wert" supone el cambio en la financiación del sistema educativo e incide en el aumento del gasto

---

<sup>23</sup> El impacto de esta medida en la Comunidad Valenciana está siendo seguido muy de cerca por ODUSALUD, una agrupación de ONGs -52 a Agosto de 2013- que desde el inicio de la implantación del RD, recogen las incidencias sanitarias, casos de desatención, mala praxis, desinformación a los ciudadanos y elaboran informes de denuncia que se presentan ante la Conselleria de Sanidad y ante los medios de comunicación. Puede consultarse en <http://odusalud.blogspot.com.es/>

<sup>24</sup> Desde ODUSALUD valora muy positivamente la aprobación del Decreto Ley 3/2015, de 24 de julio, del Consell, por el que regula el acceso universal a la atención sanitaria en la Comunitat Valenciana.

en educación para las familias, el acceso restringido a becas de estudio, la falta de atención a necesidades educativas especiales, situaciones de desigualdad.<sup>25</sup>

Cambios en el funcionamiento de los requisitos administrativos para el acceso a las prestaciones conllevan un aumento de tarifas o la entrada en vigor de tasas para presentar solicitudes u obtener documentos; extranjería, dependencia, trámites jurídicos...

Estos cambios legislativos, cercenadores de derechos, van acompañados además de un insuficiente gasto social. Los indicadores de gasto social, ya sea en términos de PIB o per cápita, sin que representen una medida directa de mejoras sociales, revelan al menos, el largo trecho que le queda a la sociedad española para acercarse a los niveles medios de otros países europeos en la inversión de recursos que favorezcan la igualdad social. Así, pese al obligado incremento del gasto por el crecimiento de las prestaciones por desempleo derivado de la crisis, los niveles de gasto social en España están todavía muy por debajo de los de la mayoría de los países de nuestro entorno y de los países con mayor nivel de renta dentro de la Unión Europea. El dato más reciente disponible muestra que la distancia respecto a los países del euro todavía es superior a 15 puntos (Fundación FOESSA y Cáritas Española, 2012).

Es decir, España está más empobrecida, es más desigual, se han multiplicado las personas pobres y duplicado las más pobres. La pobreza es más extensa, más intensa y más crónica, como indicó Sebastián Mora, Secretario General de Cáritas Española en la rueda de prensa de presentación del *Informe Exclusión y desarrollo social 2012* de Cáritas Española y FOESSA en 2012.

Según otro organismo de la misma entidad, que realiza informes periódicos sobre la acción de Cáritas, en su *VIII Informe de la Realidad Social* (Equipo de estudios, 2013) de Cáritas Española, la pobreza no afecta por igual a todas las personas; el proceso de empobrecimiento está afectando especialmente a los grupos más vulnerables de la sociedad, que son:

---

<sup>25</sup> Muchas han sido las denuncias en contra de la puesta en marcha de esta ley, como ejemplo, la plataforma <https://www.yoestudienlapublica.org/stopvers.php>

- 1.-Personas donde la intensidad laboral del hogar es muy baja (<20% del año), tienen una tasa del 60,4% de pobreza y un aumento de 6,3 puntos porcentuales entre 2007 y 2011. El doble del registrado en la UE.
- 2.-Los ciudadanos extracomunitarios aparecen en segundo orden, con un 43,5% de personas bajo el umbral de la pobreza y una variación de 13,5 puntos entre 2007 y 2011. Casi 4 veces más que en la UE.
- 3.-La familias monomarentales, con un 38,9% de pobreza, un incremento de 4,4 puntos para este periodo y siendo el triple que en la UE.
- 4.-Las personas con estudios primarios o inferiores, ocupan el cuarto lugar con una tasa de pobreza del 28,8%, un aumento de 7,1 puntos para el periodo dado y comparado con el resto de países de la UE, una subida del doble.
- 5.-Por último, la pobreza infantil, que afecta a un 26,7% de la población menor de 16 años en 2011, habiéndose incrementado el triple con respecto a Europa con 3,1 puntos. (p.8)

La situación de especial vulnerabilidad de ciertos colectivos ha sido denunciada con claridad y contundencia por muchos agentes sociales, tanto europeos como nacionales.

El Informe del comisario de derechos humanos para el Consejo de Europa (Muižnieks, 2013) expresa su preocupación por las altas tasas de pobreza infantil, la desprotección de las personas con discapacidad intelectual y psicosocial, la salud mental y las personas dependientes:

El Comisario expresa su preocupación por el incremento de la tasa de pobreza infantil, que alcanzó el 30.6% en 2011 y que tiene unas repercusiones potencialmente devastadoras tanto en los niños como en el país. Los niños se han visto desproporcionadamente afectados por los recortes en los presupuestos sociales, de salud y educativos, y la disminución de las prestaciones familiares ha conducido a que algunos niños vivan en la indigencia y tengan problemas de nutrición. (p.2)

Asimismo, otros organismos ponen de manifiesto las dificultades a las que se enfrentan inmigrantes, madres con hijos menores, personas enfermas crónicas y dependientes, mujeres traficadas. El *Informe Conjunto al comité de derechos económicos*,

*sociales y culturales* (Red de organizaciones no Gubernamentales, 2012) en su resumen ejecutivo explicita:

Este informe pone de relieve el creciente deterioro en las condiciones de vida de gran parte de la población y las importantes repercusiones que este tendrá en el disfrute de los derechos humanos a mediano y largo plazo. Un número creciente de hogares tiene a todos sus miembros en situación de desempleo, provocando que muchas familias se encuentren por debajo del umbral de pobreza. La elevada tasa de pobreza infantil puede tener efectos negativos en el desarrollo infantil y provocar consecuencias permanentes e irreversibles en el disfrute de los derechos económicos, sociales y culturales en la edad adulta. El enorme porcentaje de desempleo juvenil, de casi el 50%, supone que una generación entera tenga que posponer su desarrollo profesional y personal, o bien que se vea obligada a emigrar o vivir en situaciones de precariedad. (p. 2).

España se sitúa muy por debajo de otros países de la UE en gasto público dedicado a prestaciones económicas, servicios o desgravaciones fiscales a las familias, obteniendo una calificación por debajo de Rumania, con una inversión del 1,5 por ciento del PIB en comparación con el 2,2 de media en el conjunto de países en la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) en 2007.

### Porcentaje del PIB invertido en España en diferentes sistemas de protección social

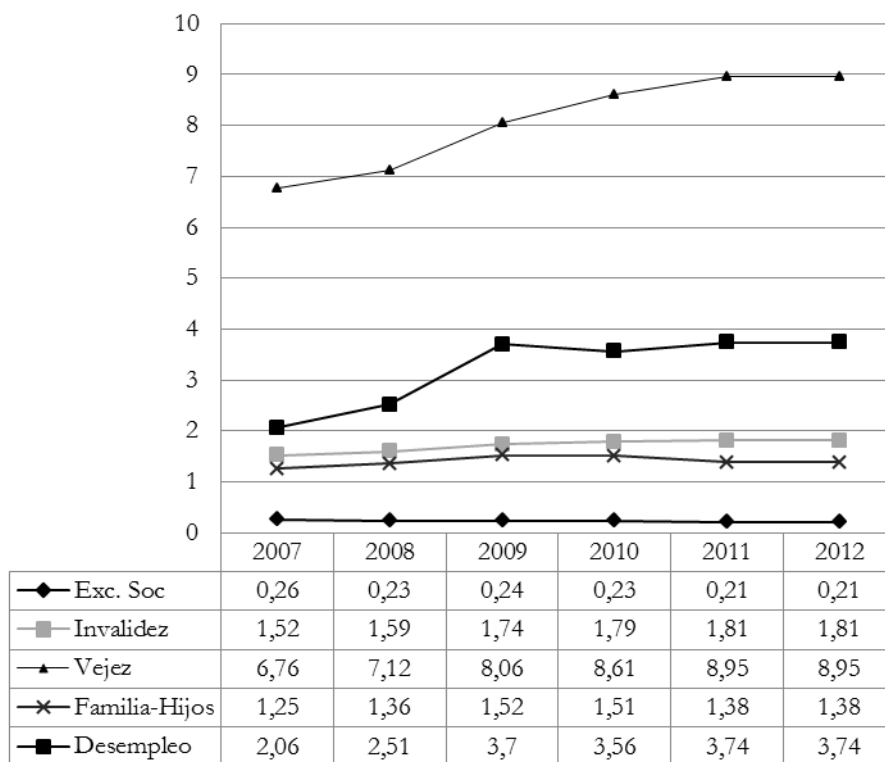


Figura 7 Porcentajes PIB protección social. Elab. Propia. Fuente Barómetro Social de España

Según se argumenta en el *Informe del estado social de la Nación 2015* (García et al., 2015)

El gasto en protección social se sitúa en España para 2012 en torno al 17,7% del PIB frente al 20,5% de la zona euro o el 19,9% de la UE. Países como Dinamarca, Finlandia o Francia dedican a protección social porcentajes cercanos o incluso superiores a un 25% del PIB. Esta realidad no ha hecho sino empeorar en estos últimos dos años. Los recortes, con un perfil claramente ideológico, han deteriorado de forma continuada las bases del Estado de Bienestar español. (p.76)

Como observamos, en cada uno de estos ámbitos, en contra de producirse un esfuerzo económico y una inversión por aumentar estas prestaciones de protección, se ha producido el efecto contrario, contención e incluso descenso. Las partidas más afectadas son las que procuran protección a la familia-hijos y a la exclusión social. Es decir, las capas poblacionales más vulnerables no son

compensadas con sistemas de protección más generosos, al contrario, en época de escasez, los esfuerzos no se redirigen hacia ellos.

Los datos muestran un continuo retroceso de las prestaciones desde el inicio de la crisis: en 2007 el 77,5 por ciento de los desempleados tenía alguna prestación y predominaban las contributivas (42,5 por ciento), mejor dotadas, sobre las asistenciales (35 por ciento). En cambio, desde 2013 la situación es radicalmente peor: menos de la mitad de los desempleados tiene alguna prestación y ahora predominan las de carácter asistencial (25,8 por ciento) por encima de las contributivas (21,7 por ciento). Por tanto, el sistema de protección pública por desempleo deja sin cobertura el 52,5 por ciento de los parados (algo más de 3.1 millones de personas) y mantiene a un gran número (otro millón y medio) con prestaciones que no superan los niveles de pobreza. (Colectivo IOÉ, 2015)

Los datos de reducción de la Partida de los Presupuestos Generales del Estado destinada a financiar los servicios sociales básicos de las corporaciones locales (Centros de Servicios Sociales, Albergues y Centros de Acogida), a través de las Comunidades Autónomas (Plan Concertado), expresan con rotundidad este abandono de las políticas de servicios sociales, en particular por parte del Gobierno central, precisamente en un momento en el que el número de sus usuarios no para de aumentar, siendo ya más de seis millones de personas. Tras mantenerse en la misma cuantía entre los años 2008 a 2010 (96,2 millones de euros), comienza un continuo y acusado descenso hasta situarse en 2013 en 27,5 millones de euros, lo que significa un recorte del 71,3 por ciento, (García et al., 2013).

La precaria situación socioeconómica de nuestro país fuerza a muchas personas a tener que solicitar ayuda a los Servicios Sociales que ven como su demanda crece de forma incesante, al ritmo que los recursos que desde el Estado se dirigen hacia ellos se van mermando paulatinamente. Es decir, el panorama de escasez en que desarrollan su trabajo los y las profesionales es cuanto menos, desalentador.

El número de personas que han presentado solicitudes ante los Servicios Sociales se ha disparado en el último año según el *I Informe de los servicios sociales de España (2013)* elaborado por el Consejo General de colegios profesionales de Trabajo Social.



Porcentaje de incremento de la demanda en servicios sociales  
año 2013

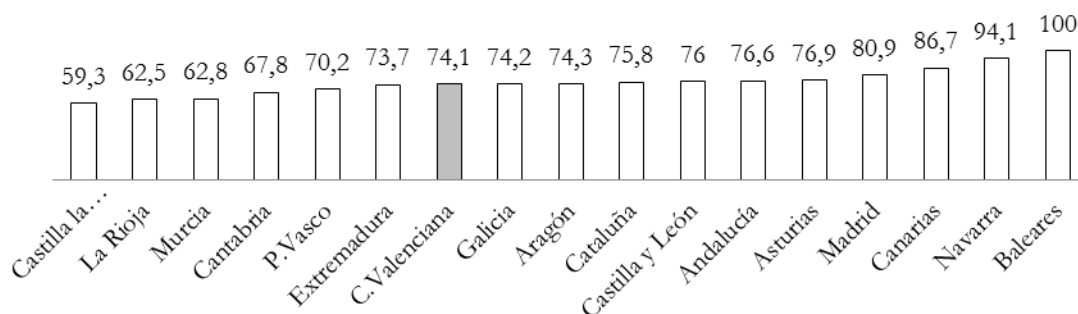


Figura 8 Incremento de la demanda de servicios sociales 2013. Fuente I ISSE

En la Comunidad Valenciana, el índice de 74,1 por ciento es muy importante, aunque conociendo los problemas de transparencia y rigurosidad de los datos que se manejan en esta comunidad, es muy posible que el índice sea mayor. Los datos sobre atención en nuestra comunidad no cuentan con cifras oficiales, ya que las memorias de los organismos públicos no son publicadas desde hace años y los sistemas de recogida de información no garantizan que no existan fallos de contabilización. En muchos servicios sociales, no se discrimina el número de personas en relación al número de veces que es atendido, así como es posible que una misma persona sea contabilizada cada vez que acude a un servicio diferente, incluso dentro del mismo ayuntamiento.

La valoración del impacto de la crisis, situados ya en 2014, con una perspectiva histórica, no es muy alentadora; como concluyen los autores de *El desplome de los ingresos de los pobres y la intensificación de los procesos de exclusión social* (Laparra et al., 2014):

Los dispositivos de protección social han mostrado fuertes limitaciones para afrontar la expansión de las necesidades y su prolongación en el tiempo. Los mecanismos tradicionales de la solidaridad familiar y de las redes primarias dan muestras evidentes de agotamiento y no hay muestras todavía de que una hipotética recuperación del crecimiento vaya a traducirse en una mejora del empleo en general, y mucho menos para los sectores de baja cualificación, los más afectados hasta el momento. (p.104).

## 2.1.-Los Servicios Sociales y el Trabajo Social en el contexto de crisis

En el *Informe del estado social de la Nación 2015*, (García et al., 2015) los datos sobre recortes en el Estado español, en las Comunidades Autónomas y en las Entidades Locales, ponen de manifiesto lo que en este Informe se ha llamado el *vaciamiento del derecho a los servicios sociales*; graves deficiencias del sistema de Servicios Sociales, precariedad de oferta de servicios y prestaciones, inconsistencia y bajo efecto protector de las rentas mínimas de inserción. Un panorama lamentable y oscuro.

Nos hacemos eco de sus palabras cuando dicen:

Los servicios sociales en España están en un acusado proceso de deterioro, precisamente cuando son más necesarios ante la crítica situación que viven cientos de miles de personas y familias empobrecidas, y por los riesgos de que se produzca el demoledor paso de la pobreza a la exclusión social para muchas de ellas; riesgos que los servicios sociales deben y pueden impedir o minimizar. Resulta además contradictorio que el deterioro de los servicios sociales coincida en muchas Comunidades Autónomas con la promulgación de Leyes de nueva generación, que proclaman el derecho subjetivo a los servicios sociales. En lugar del impulso que de estas leyes cabría esperar, la práctica evidencia acusados retrocesos en las prestaciones y servicios a través de los cuales deberían hacerse efectivos estos derechos. De ahí que nos atrevamos a calificar de “fraude” esta práctica institucional, que además de generar frustración y desapego hacia las instituciones, constituye una peligrosísima práctica antisistema, al incumplir de manera impune la esencia del Estado Social y Democrático de Derecho: el respeto a las leyes. (p.83)

El desarrollo de los servicios sociales en el territorio español es muy dispar y la descentralización y transferencia autonómica de competencias ha agudizado estas diferencias. Este modelo es complejo, desigual y con un precario reconocimiento de derechos:

No existe a nivel estatal una legislación de mínimos o al acceso a los servicios sociales. Algunas comunidades autónomas sí han ido reconociendo derechos ciudadanos de acceso a rentas condicionadas o servicios sociales básicos. Esto está generando un mapa de protección muy diverso, no solo en cuanto niveles de reconocimiento de derechos, coberturas y eficacia, sino también en su nivel de relación con los sectores mercantil y lucrativo. (Pérez, 2015, p.41)

La repercusión de la crisis económica es directa sobre el desarrollo de los Servicios Sociales públicos, prestadores de los recursos y servicios, donde las y los profesionales del Trabajo Social desarrollan mayoritariamente su labor. Repercusión que también se ha traducido en pérdida de puestos de trabajo, como ha sido recogida por el *I Informe de los Servicios Sociales en España 2013* (elaborado por el Consejo General de Trabajo Social), que arroja datos muy preocupantes acerca de la disminución del número de personas empleadas en servicios sociales por comunidad autónoma en ese mismo año.

Tabla 8 Disminución estimada empleo en SS.SS.

CC.AA.	Porcentaje estimado de disminución del número de empleos en SS.SS.
Asturias	12
Cantabria	13,3
Navarra	13,3
La Rioja	16,7
Castilla y León	25
P.Vasco	25,7
Galicia	26,3
Cataluña	27,4
Baleares	33,3
Extremadura	33,3
Andalucía	34,4
Aragón	36,7
C.Valenciana	<b>38,8</b>
Madrid	40,2
Cast. la Mancha	44
Canarias	44,6
Murcia	52,2

*Fuente* I ISSE (2013)

En este ítem, la Comunidad Valenciana disminuye en más de una tercera parte sus efectivos para atender a una creciente demanda. Con un ratio muy inferior a la media estatal, esta disminución precariza aún más los servicios.

Para seguir ilustrando las pésimas condiciones de trabajo de las y los profesionales del Trabajo Social en la Comunidad Valenciana, son especialmente relevantes los datos que publica la Asociación estatal de gerentes y directores de servicios sociales, que elaboró un índice de desarrollo de servicios sociales, el índice DEC<sup>26</sup> (García y Ramírez, 2012). Este índice mide sobre todo tres aspectos de los servicios sociales de todas y cada una de las Comunidades Autónomas españolas: Derechos, Economía y Cobertura. El primero hace referencia a decisión política y derechos (si existe o no un reconocimiento de derechos, una cartera de servicios...), el segundo sobre relevancia económica (porcentaje del PIB autonómico destinado a servicios sociales, gasto consolidado...) y Cobertura de derechos a través de servicios y prestaciones.

A pesar de la disparidad de fuentes, la nula homogeneización entre las estadísticas y datos que se generan en cada una de las CC.AA., la escasa transparencia, la falta de publicación de datos, consiguieron elaborar esta valoración, en la que se medían varios indicadores de cada uno de estos aspectos y se puntuaban de forma que cada comunidad Autónoma obtuvo una puntuación final y un puesto en el ranquin. Este informe, a su vez, hace recomendaciones de mejora.

Estos son los resultados para 2014:

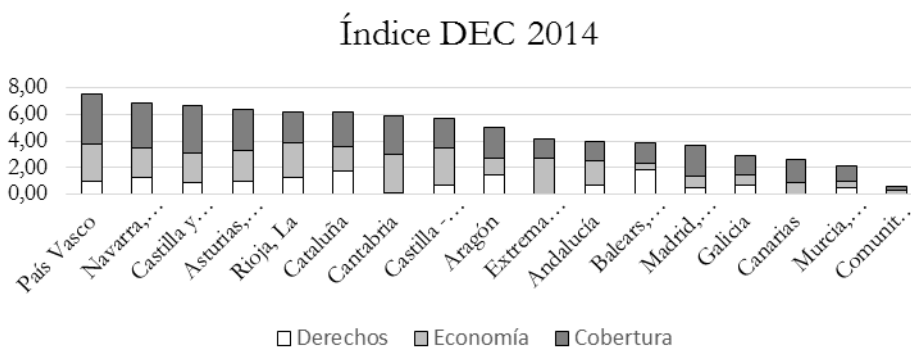


Figura 9 Índice DEC por CC.AA. Fuente Asociación de Gerentes y directores de Servicios Sociales (2014)

<sup>26</sup> Una explicación detallada de los ítems que componen este indicador y de la metodología utilizada se puede consultar en <http://www.directoressociales.com/documentos/servicios-sociales.html>

En la Tabla 9 podemos apreciar mejor las diferencias entre las distintas comunidades autónomas:

Tabla 9 Índice DEC 2014				
	Derechos	Economía	Cobertura	índice DEC
País Vasco	0.95	2.80	3.75	7.50
Navarra.	1.25	2.20	3.40	6.85
Castilla y León	0.85	2.20	3.60	6.65
Asturias	0.95	2.30	3.10	6.35
La Rioja	1.25	2.60	2.35	6.20
Cataluña	1.70	1.90	2.55	6.15
Cantabria	0.15	2.80	2.90	5.85
Castilla - La Mancha	0.65	2.80	2.25	5.70
Aragón	1.45	1.30	2.30	5.05
Extremadura	0.00	2.70	1.45	4.15
Andalucía	0.70	1.80	1.50	4.00
Balears. Illes	1.80	0.50	1.55	3.85
Madrid	0.50	0.90	2.30	3.70
Galicia	0.65	0.80	1.40	2.85
Canarias	0.00	0.90	1.70	2.60
Murcia	0.50	0.50	1.10	2.10
Comunitat Valenciana	0.00	0.30	0.30	0.60
Ceuta	-	-	-	-
Melilla	-	-	-	-

Fuente Asociación de Gerentes y directores de Servicios Sociales (2014)

La valoración que reciben los servicios sociales de la Comunidad Valenciana es pésima, situados en el furgón de cola de todo el Estado español. Según este mismo informe de 2012 (García y Ramírez, 2012) la Comunidad Valenciana no alcanzaba la excelencia en ninguno de los tres aspectos contemplados, de hecho la calificación era de *irrelevante*:

1.-En materia de derechos y decisión política se evidencia la falta de un marco normativo que garantice derechos ciudadanos y de un catálogo o carta de servicios que evidencia estos derechos. Carece de instrumentos de planificación y ordenación

del sector y no ha sabido integrar eficazmente la protección a la Dependencia en los servicios sociales.

2.-La relevancia económica es claramente deficiente, por debajo de la media del resto de CCAA, su gasto por habitante en materia de servicios sociales es de 129,6 euros, menos de la mitad que el resto de CCAA. El porcentaje del PIB dedicado el 0,6% cuando la media estatal está en 1,25%. El gasto Social de la Comunidad Valenciana es de 4,28% frente al 6,39% estatal.

3.-Elocuente déficit de cobertura; en cuanto a estructura, 1 trabajador/a social por cada 6.573 habitantes, frente a la media estatal de 3.858. En cuanto a provisión de recursos, faltan plazas residenciales, servicios de ayuda a domicilio, plazas para personas sin hogar y un escasísimo desarrollo de las Rentas Mínimas de Inserción, que en la Comunidad Valenciana la reciben 1 de cada 567,5 personas, mientras la media estatal está en 1 de cada 147,6.<sup>27</sup> (p.70)

El informe sentencia que la Comunidad Valenciana se encuentra en el lugar más atrasado en materia de servicios sociales de toda España, que es como decir de toda Europa.

Sólo estos últimos datos, ya dejan de manifiesto el precario, desorganizado, opaco y desalentador panorama en el que están insertos los servicios sociales de la Comunidad Valenciana. Así pues, la incidencia de la crisis en el contexto socioeconómico próximo donde los y las trabajadoras sociales ejercen su profesión es clara. Algunos de estos elementos bien pueden ser indicadores de un ambiente laboral estresante y favorecedor de malestares en el trabajo y posibles desencadenantes de *burnout*.

---

<sup>27</sup> El informe añade una serie de recomendaciones, así como una denuncia acerca de la falta de transparencia del Gobierno Valenciano, ya que se negaron a facilitar los datos requeridos para completar el informe y no existen datos publicados.

## 2.2.- La situación de las mujeres en este contexto socioeconómico actual

En esta investigación, la perspectiva de género tiene una importancia fundamental ya que de forma transversal atraviesa, define e influye en cada uno de los elementos que forman parte de este marco conceptual. En cuanto al contexto socioeconómico de los últimos años y la actual crisis económica, la perspectiva de género nos fuerza a analizar el impacto desigual que ésta tiene en las mujeres.

Las dificultades de acceso al mercado laboral, la precarización del empleo femenino, la brecha salarial entre hombres y mujeres, el techo de cristal de los salarios y la feminización de la pobreza, son algunas de las variables que analizaremos.

Las mujeres y la exclusión social son conceptos que siempre han estado ligados y en la definición de nuestro marco conceptual es imprescindible analizarlos con detenimiento. Hemos recurrido a fuentes oficiales estadísticas y a informes y análisis de asociaciones de mujeres y organizaciones feministas, tratando de ser plurales y de conseguir una perspectiva amplia de análisis; la acumulación de diferentes indicadores nos pueden ayudar a dar una idea más o menos completa del fenómeno, pero son muchas las mujeres invisibilizadas y que no constan en ningún registro... No sólo hablamos de las mujeres que no constan como demandantes de empleo, sino de las mujeres traficadas o las mujeres inmigrantes irregulares o de las niñas menores de 16 años que abandonan la escuela.

Además, recientes estudios como *La pobreza en España desde la perspectiva de género* (Valls y Belzunegui, 2014) en el VII Informe FOESSA ponen de manifiesto la invisibilización de la pobreza femenina debido a los métodos de análisis estadístico cuyas presunciones ocultan a las mujeres. De nuevo, el sistema patriarcal hegemónico ha contaminado el modo de analizar y estudiar los fenómenos sociales, en este caso, la pobreza. Estos mismos autores proponen un sistema alternativo de análisis.

### 2.2.1.-Datos de pobreza desde la perspectiva de género.

Siguiendo a Valls y Belzunegui (2014) procedemos a exponer algunos indicadores de pobreza tradicionales en los que la unidad de análisis es el hogar, lo que presenta muchas limitaciones:

A estas limitaciones hay que añadir que en muchos casos la información que se recaba es sobre el hogar como unidad de análisis, hecho que no permite conocer con exactitud las relaciones de desigualdad que se producen entre los miembros del hogar, bien de forma intergeneracional como intrageneracional. Este conjunto de limitaciones (que forman parte de un mismo enfoque) afectan especialmente al conocimiento de la situación de vulnerabilidad de sectores de población que a priori presentan situaciones de mayor dependencia. (p.3)

De hecho, como muestran en su análisis, los datos oficiales de pobreza y desarrollo que utilizan el hogar como unidad de medida y reparten equitativamente los ingresos de la renta total entre sus miembros, han ido apuntando a la inexistencia de una feminización de la pobreza, puesto que en el periodo 2004-2012 los indicadores de pobreza monetaria, tasa AROPE y exclusión social, apuntan a unos niveles homogéneos entre hombres y mujeres. En relación a la tasa de pobreza por sexos, los datos oficiales que maneja el INE muestran los siguientes resultados para el periodo 2010-2014.

	2010	2011	2012	2013
Mujeres	21,3	21,4	20,9	19,9
Hombres	20,1	19,9	20,7	20,9

Fuente INE

Según estos datos, no podemos hablar de feminización de la pobreza, puesto que progresivamente se han ido invirtiendo los términos, debido sobre todo a la pérdida de empleo de los hombres. En relación al indicador AROPE, ocurre de forma similar:

	2009	2010	2011	2012	2013
Mujeres	25,6	26,7	27,4	27,2	26,7
Hombres	23,8	25,5	26,1	27,3	27,9

Fuente INE



La tendencia no marca una feminización, al contrario, progresivamente se da una equiparación entre sexos hasta que en 2013, son los hombres los que superan a las mujeres. Así pues, según estos indicadores (los que se manejan oficialmente) no podemos hablar de que la crisis haya afectado en mayor medida a las mujeres, más bien al contrario.

Estos autores muestran que incluso otros datos oficiales indican que:

Sin contabilizar las transferencias públicas el riesgo de pobreza entre las mujeres (47.5%) se mantendría por encima del de los hombres (44.9%). Es decir analizando básicamente la relación con el mercado de trabajo la situación de las mujeres sigue siendo peor que la de los hombres y lo es de manera ininterrumpida, si bien las diferencias se han reducido. En este sentido el impacto de la crisis mediante el deterioro del mercado de trabajo habría supuesto un aumento del porcentaje de mujeres pobres de 6.3 puntos entre 2007 y 2012 (de un 41.1% a un 47.5%) y de 8.8 puntos entre los hombres en este mismo periodo (de un 36.1% a un 44.9%). (Valls y Belzunegui, 2014, p.7)

Por lo que, de nuevo, serían los hombres los que estadísticamente habrían salido peor parados de la crisis. Este fenómeno los autores lo explican a partir de conceptualizar el hogar como unidad de análisis y en su trabajo muestran cómo aplicando los mismos indicadores pero con la nueva metodología, cuando la unidad de análisis es la persona de referencia del hogar y no todos los miembros del hogar (supuesto de autonomía), sí se visualiza la existencia de una feminización de la pobreza.

Los autores continúan su análisis y demuestran cómo:

Casi la mitad de mujeres españolas (47,4%) serían pobres si vivieran en solitario, un porcentaje dos veces superior al de los hombres (23,8%). Que la intensidad de la pobreza sería muy superior entre ellas en caso de vivir solas, puesto que un número sustancial de mujeres no tiene acceso ningún tipo de ingresos. Que este riesgo de pobreza latente se expande a lo largo de su ciclo vital y especialmente a partir de la instauración de la familia de procreación. Que las desigualdades por sexo son extrapolables al conjunto de la geografía española, con independencia de la región analizada y que bajo el supuesto de autonomía incluso las mujeres de las CCAA económicamente más desarrolladas tendrían un riesgo de pobreza superior al de los hombres de las CCAA económicamente más débiles. (Valls y Belzunegui, 2014, p.35)

Así pues, entrevemos de nuevo cómo presunciones a la base de criterios científicos y metodológicos (que no asumen la posibilidad de independencia económica y social de las mujeres) inducen a error y ocultan fenómenos sociales de importante trascendencia. La posición de las mujeres era peor que los hombres antes y después de la crisis, si bien es cierto que ellos han visto empeorada su situación en mayor grado.

Como indica Teresa Yeves (2013) “La situación de las mujeres en el Estado de Bienestar es diferente y desigual con respecto a la de los varones porque mantenemos una relación diferente con el Estado, el mercado y con la familia” (p. 78) y esta diferente relación siempre juega en nuestra contra.

Pero esto no es nuevo, las crisis siempre han golpeado más duramente a las mujeres.

#### 2.2.2.-Perspectiva de género sobre las crisis socioeconómicas.

Históricamente, las mujeres siempre han salido peor paradas en las crisis socioeconómicas, como dejan de manifiesto Lina Gálvez y Paula Rodríguez en su artículo “La desigualdad de género en las crisis económicas” (Gálvez y Rodríguez, 2012), en el que destacan tres pautas repetidas a lo largo del tiempo:

La primera es que de las crisis se sale con una intensificación del trabajo de las mujeres, incluyendo el trabajo remunerado y sobre todo, el no remunerado. La segunda que tras la crisis el empleo masculino se recupera siempre antes que el femenino y éste último acaba siempre aún más precarizado que cuando se inicia la crisis; y la tercera que de las crisis se sale con retrocesos en los avances en igualdad conseguidos en épocas de bonanza en lo relativo a la regulación, las políticas de igualdad y las reglas de juego en general. (p.114).

Siguiendo el esquema de análisis que nos plantean estas autoras, encontramos claros indicadores que confirman sus tres ideas:

a) Intensificación del trabajo de las mujeres. Como bien señalan en un trabajo previo (Gálvez y Torres, 2009) los efectos desiguales de las crisis según el género no sólo afectan a los trabajos remunerados, sino, sobre todo, a los trabajos no remunerados:

En la medida en que no se modifican los parámetros de reparto del uso del tiempo ni los valores en los que se basa la distribución de las tareas domésticas y de cuidado familiar, lo que se produce es, al mismo tiempo, una intensificación del trabajo no remunerado que principalmente asumen las mujeres en el seno de los hogares. Y finalmente hay que destacar que en épocas de desempleo y pérdida de ingresos aumenta la violencia de género<sup>28</sup> y el *mobbing* laboral sobre las mujeres, especialmente el maternal, así que la crisis va asociada también a un notable aumento de la discriminación de género y del *mobbing* de todos los tipos contra las mujeres. En particular, la crisis económica ha provocado un aumento de la persecución a la mujer embarazada en países como España. (p.11).

El dossier *El desigual impacto de la crisis en las mujeres* (Vicent, Castro, Agenjo, Herrero, y Fernández, 2013) muestra que las mujeres dedican cuatro horas y cuatro minutos a tareas domésticas y familiares (mantenimiento del hogar, compras, cuidado de hijos/as y personas ascendientes) en un día promedio, lo que representa dos horas y cuarto más de lo que dedican los hombres al mismo trabajo (cuya dedicación solo ha aumentado 45 minutos en los últimos 7 años)

En este dossier, las autoras inciden en que:

La orientación de las políticas de austeridad, en países como España, está provocando una reprivatización de los cuidados hacia el ámbito familiar, reforzando el modelo “familiarista” en el que se espera que sea a través de la “solidaridad familiar” que se llegan a cubrir las necesidades de atención y cuidado de quienes integran un núcleo de convivencia. En la práctica, son las mujeres quienes cargan con la mayor parte de tales obligaciones que antes eran consideradas como una responsabilidad pública a hacer efectiva. Es decir, la austeridad está alejándonos del horizonte de la igualdad (p. 15).

En otros trabajos (Larrañaga, 2009) se sostiene que la crisis afecta no sólo al trabajo remunerado sino también al no remunerado, porque el trabajo no mercantil tiene un carácter contra cíclico y normalmente suele adaptarse a la situación económica. Así, en épocas de bonanza económica se agudiza la tendencia a la mercantilización de algunos trabajos domésticos y de cuidados y en épocas de crisis

---

<sup>28</sup> Según el Avance de resultados de la macroencuesta de violencia contra la mujer 2015 realizada por la Delegación del Gobierno para la Violencia de Género, el 12.5% de las mujeres residentes en España mayores de 16 años han sufrido violencia física y/o sexual en algún momento de su vida. 54 víctimas mortales en 2014.

sucede lo contrario. Es probable, pues, que en situaciones de desempleo y disminución de la renta el bienestar de las familias se deteriore menos de lo que reflejan los datos económicos, pero a costa de una mayor cantidad de trabajo en el hogar y este aumento de la carga de trabajo no remunerado continúa recayendo muy mayoritariamente sobre las mujeres.

Hemos analizado algunos datos de la última Encuesta de Población Activa (EPA) del segundo trimestre de 2015 (últimos datos disponibles) en el que encontramos que la tasa de paro masculina baja 1,78 puntos y se sitúa en el 20,96 por ciento, mientras que la femenina se reduce casi un punto hasta el 24,01 por ciento.

La EPA clasifica a las personas mayores de 16 años en Activas e Inactivas y a su vez hace subclasificaciones en cada uno de estos grupos. De las desagregaciones posibles nos hemos quedado con una simple pero muy ilustrativa: la población de personas inactivas y activas, estén paradas u ocupadas. De ahí podemos analizar diferentes cuestiones.

Tabla 12 Indicadores EPA 2 trimestre 2015 (miles)

	Hombres	Mujeres
Activos	12.349,90	10.665,70
Ocupados	9.761.40	8.105.20
Parados	2.588,50	2.560,50
INACTIVOS	6.407.50	9.073.60
Tasa de actividad	65,8	54
Tasa de paro	21	24
Tasa de actividad 16-64 años	81	70,.
Tasa de empleo 16-64 años	63,9	53,5
Tasa de paro 16-64 años	21,1	24,.

Fuente INE

La tasa de inactividad en las mujeres alcanza el 46 por ciento del total de mujeres en edad laboral, un porcentaje bastante más elevado que en los hombres. Estas son

las mujeres que ni trabajan de forma reconocida, ni están en búsqueda de empleo. El perfil de inactividad es muy ilustrativo de la realidad de las mujeres, como podemos ver en la figura siguiente:

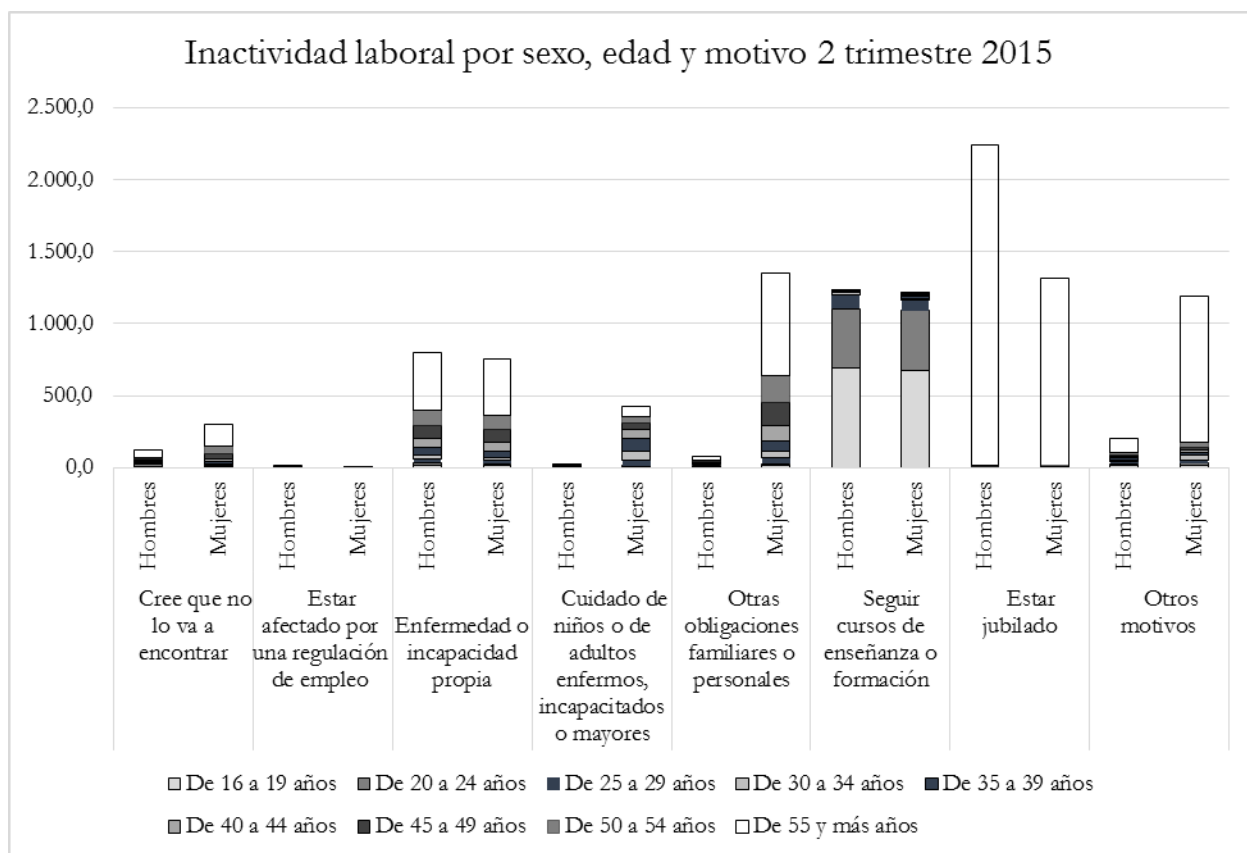


Figura 10 Motivos inactividad por sexos. Fuente EPA 2015.

Claramente, se refleja la disparidad de género en cuanto a la dedicación a cuidado de niños o adultos enfermos y otras obligaciones familiares como motivo de inactividad laboral. Aunque las diferencias se disparan en la franja de edad que va de los 55 años en adelante, es claramente mayor esta dedicación en las mujeres en todas las edades descritas.

Frente al 41 por ciento de las mujeres inactivas por motivos de labores en el hogar, el peso de este motivo en los hombres es sólo del 7 por ciento. Así pues, el 41 por ciento de las mujeres inactivas en edad laboral que no están ni ocupadas ni paradas, se mantienen en la inactividad laboral para poder atender sus hogares.

Como se argumenta en el *Informe del estado de la Nación 2013* (Vicent et al., 2013) el desigual reparto de responsabilidades a la hora de asumir el trabajo no remunerado ya explicaba, antes de 2007, que la maternidad es un factor de penalización sobre el empleo de las mujeres. Esta penalización se produce, por una

parte, de manera indirecta y extensiva a todas las mujeres, como efecto de la percepción de mayor riesgo en su contratación; el factor de discriminación estadística, que consiste en asociar como futuro comportamiento individual el que estadísticamente se muestra como característico del grupo de referencia, afecta a todas las mujeres. Por otra parte, la penalización ocurre también de manera directa, tanto por la menor tasa de empleo de las madres con hijos/as menores de 12 años (que se ha reducido en más de 12 puntos porcentuales respecto a la que había en 2008) como por la mayor incidencia del trabajo a tiempo parcial.

Según el informe *Mujeres ante la crisis económica: Impacto y oportunidades* (UGT. Secretaría General de la Igualdad. Departamento de la Mujer Trabajadora, 2013b) “El énfasis en la corresponsabilidad, en las medidas de igualdad empresariales y en los servicios de atención y cuidado a menores y dependientes son variables fundamentales para amortiguar los efectos de la crisis económica en las vidas de las mujeres” (p.20).

b) Precarización del trabajo de las mujeres.

Siguiendo este informe: “Los índices de actividad femenina siguen siendo menores, la tasa de paro entre las trabajadoras supera a la de los trabajadores y la temporalidad y parcialidad siguen afectando de forma especial a los colectivos femeninos con la consiguiente desprotección social y el posicionamiento deficitario de las mujeres ante el mercado de trabajo.” (p.4).

Como vemos en la figura siguiente, la tasa de paro femenino siempre se ha mantenido por encima de la tasa masculina desde 2009. Y desde 2013, la diferencia con los hombres se va acrecentando. Se puede apreciar cómo la curva de disminución que viene ocurriendo desde 2014 no tiene la misma pendiente para las mujeres.

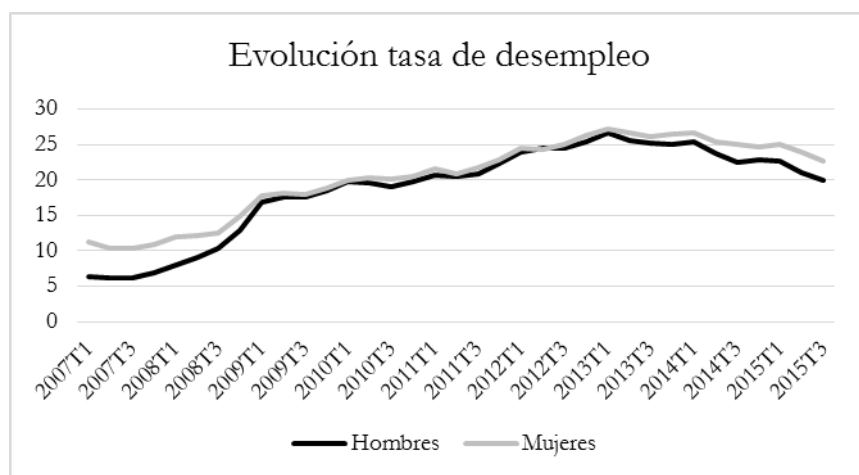


Figura 11 Evolución tasa de desempleo. Fuente EPA IIIT 2015

Somos menos las mujeres que trabajamos que los hombres, pero si lo hacemos, es en peores condiciones; trabajos a jornada parcial y en general peor retribuidos que si el mismo trabajo lo realizase un hombre.

### Tipos de contratos y jornadas por sexos (miles)

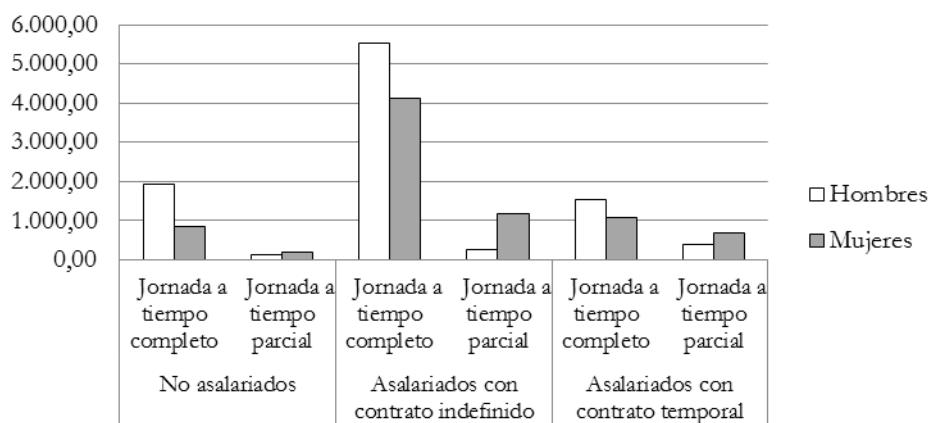


Figura 12 Tipos de Jornadas laborales y contratos por sexos. Fuente EPA 2015

Para muestra, los datos obtenidos de la EPA 2015 en cuanto a distribución por sexos de tipos de jornada y modalidad de contratos Figura 17. Queda demostrado que accedemos de forma superior que los hombres a los contratos a tiempo parcial, tanto indefinidos como temporales.

En el *Dossier sobre desigualdades salariales* (Vicent et al., 2013), se señalan las implicaciones del trabajo a tiempo parcial.

El trabajo a tiempo parcial implica unos menores ingresos respecto del trabajo a tiempo completo y también una menor protección social. A medida que aumenta la edad de la población trabajadora, las diferencias entre mujeres y hombres se acentúan, con la repercusión consiguiente en la protección social y concretamente en las pensiones de jubilación contributivas, aumentando el riesgo de pobreza. Consecuencia del cúmulo en las diferencias retributivas, son las menores cotizaciones a la Seguridad Social de las mujeres con incidencia directa en las prestaciones sociales contributivas, llegado el caso la prestación por desempleo, y para todas la pensión de jubilación. Baste recordar que más del 70% de quienes reciben una prestación no contributiva son mujeres, y que su importe medio está por debajo del umbral de pobreza. (p.18)

Pero es que además, cobramos menos que los hombres, según la nota de prensa del INE publicada el 24 de junio de 2015<sup>29</sup> La *Encuesta Anual de Estructura Salarial 2013* señala “En todas las ocupaciones las mujeres tuvieron un salario inferior al de los hombres. La menor diferencia se dio en los Trabajadores cualificados de la construcción, excepto operadores de máquinas.” (p.3). En el apartado referido a los salarios por tipo de contrato, la misma encuesta continúa “Por sexo, los hombres con contrato de duración indefinida tuvieron un salario superior un 22,3% al medio y los de duración determinada un 28,4% inferior a la media. En las mujeres, el salario fue inferior al medio independientemente del tipo de contrato (del 9,1% para los contratos indefinidos y del 35,8% para los de duración determinada)”. (p.6).

Así pues, la relación de las mujeres con el mundo laboral las viene situando en una clara posición de desventaja, tanto en el corto plazo, como en el largo, ya que la posibilidad de encontrar en el empleo la solución para mantenerse a flote en estos tiempos de crisis, si eres mujer, es mucho menos halagüeña que si eres hombre, unido además a que a la jornada que sea posible encontrar, habrá que sumar todo el trabajo no remunerado que se espera que realices en el hogar.

---

<sup>29</sup> Puede consultarse en: <http://www.ine.es/prensa/np916.pdf>



Y como venimos viendo a lo largo de estas páginas, las intervenciones de los diferentes gobiernos en el Estado español no van a ser intervenciones protectoras o favorecedoras de la inserción laboral o de la igualdad.

c) Retrocesos en las Políticas de Igualdad.

Lina Gálvez en su artículo titulado “*Una lectura feminista del austericidio*” (2013) realiza un repaso por las diferentes políticas de austeridad a las que reiteradamente y desde diferentes frentes, están sometiendo a las personas y su economía; y donde siempre las peores perjudicadas son las mujeres.

Las políticas de austeridad están suponiendo una reprivatización de los cuidados al tiempo que limitan las oportunidades laborales, especialmente para las mujeres. Frente a un Estado que se inhibe y reprivatiza los cuidados es necesario que parte de la población se encargue de manera completa o parcial del cuidado de las personas dependientes y las independientes, de ahí que se estén tratando de imponer códigos culturales que ensalzan la maternidad, la vuelta a la familia y la comunidad como medio de control social.

Las mujeres dependemos más de las políticas públicas, porque su inexistencia recae sobre nuestras espaldas: la educación infantil, la atención sanitaria primaria, los cuidados asistenciales, los cuidados a la dependencia. Cuando las políticas sociales son pobres, el sobreesfuerzo recae sobre las mujeres, que se encargan, dedicando tiempo, sin remuneración y sin derechos reconocidos, a ocuparse de toda una serie de tareas que no provee el Estado y que, por la progresiva privatización de los servicios, sólo son accesibles si dispones de capital.

Los gobiernos han realizado diferentes acciones para salir de la crisis, pero ninguna cuestionando las razones de fondo que la producen, el patriarcado y la división sexual del trabajo está a la base de todo el sistema. Las soluciones, una vez más, parchean y sobrevuelan sin aportar ningún cambio significativo y duradero.

Así, una de las grandes medidas, como se indica en la *Respuesta patriarcal a la crisis: Un nuevo timo para las mujeres* (Nuño, 2011), el rescate financiero:

Pretendía –amén de salvar la estabilidad de las entidades bancarias y financieras– activar el crédito al consumo. Pero no un crédito indiscriminado, no. Se trataba de salvar el modelo tal y como estaba. Y como estaba respondía a un modelo donde las mujeres tenían un acceso restringido al crédito, porque suelen carecer de las garantías o avales necesarios para su concesión (ingresos inferiores, mayor precariedad laboral, limitaciones legales o en la posesión de propiedad, etc.). Claro, en el mejor de los casos, en caso de concesión, con “ingresos basura” se accede a “préstamos basura” y de “alto riesgo”, es decir, más costosos o de intereses más elevados. Además de en las hipotecas basura, la presencia femenina era también significativa en los denominados microcréditos destinados, en el caso español, a “proyectos de autoempleo o de microempresas para mujeres que al carecer de avales y garantías, o que por su propia situación social, están excluidas de la financiación convencional”. (p.214)

En la etapa de recesión no solo se intensifica el trabajo femenino por tener que atender las mismas necesidades domésticas en peores condiciones, sino que incluso aumenta la demanda de cuidados que atienden las mujeres porque la pérdida de ingresos, de autoestima y, en general, el empeoramiento de las condiciones de vida incrementan el stress, las enfermedades crónicas (especialmente el cáncer), la desnutrición y otras carencias psicosomáticas (tendencia y propensión al alcoholismo por ejemplo).

Y a estos efectos analizados hay que añadir otros no menos importantes como consecuencia de la disminución de las rentas salariales directas, indirectas y diferidas. Al reducirse la renta en etapas de recesión, disminuye también el consumo de educación, salud y otros bienes públicos o servicios de bienestar y son las mujeres las que primero salen de la escuela, las que renuncian en mayor medida a los cuidados sanitarios y los beneficios de bienestar más o menos abundantes según el caso.

Es particularmente relevante la pérdida de bienestar de las mujeres de menor nivel de renta en etapas de recesión económica como la actual como consecuencia de la disminución que sufren en su nivel de uso de los servicios educativos al disponer de menos ingresos, de menos horas de trabajo libres y, en general, de más responsabilidades de cara a la satisfacción de las necesidades familiares. Además, las

crisis no solo provocan un efecto inmediato de alejamiento de la enseñanza sino que implica una discriminación formativa y una pérdida de capital humano a medio y largo plazo en las mujeres que resulta decisivo más adelante, cuando la situación cambia y se abren de nuevo posibilidades de incorporarse a los empleos remunerados (Gálvez y Torres, 2009).

Con todos estos datos, no es difícil vaticinar qué personas salen peor paradas de la crisis socioeconómica actual y quiénes son las que más van a necesitar de ayudas para hacer frente a la pobreza y la exclusión social.

### 2.2.3.-Feminización de la pobreza

Tanto el *VIII Informe del Observatorio de la Realidad Social* de Cáritas, como el *I Informe de los Servicios Sociales en España* del Consejo General de Trabajo Social, ambos publicados en 2013, coinciden en describir el rostro de la pobreza en femenino: mujer, con estudios primarios, con cargas familiares, desempleada y extranjera.

Desgraciadamente, este perfil no es novedoso. Las mujeres siempre se han llevado la peor parte entre los pobres, aunque son ellas, como siempre han sido, las que han ahorrado a los Estados ingentes cantidades de dinero al ocuparse de los niños, los enfermos y los discapacitados. Incluso estos ahorros han sido cuantificados y fijados en indicadores; el trabajo de M<sup>a</sup> Ángeles Durán Heras, *Los costes invisibles de la enfermedad*, (2002) es un libro referente en este tipo de análisis, que cada vez más, con los sucesivos recortes en materia de dependencia y el copago, cobra una mayor actualidad. Como se desprende del artículo de la misma autora *“Los costes de salud para las familias”* (Durán, 2003), son y serán las mujeres las principales encargadas del cuidado de las familias, si no se produce un cambio de valores.

El dato más positivo de estos cambios, por lo que a la enfermedad y la discapacidad se refiere, es la existencia de varios millones de varones jubilados en buenas condiciones de salud, que aunque carecen del hábito y la tradición de encargarse del cuidado de enfermos, constituyen al menos potencialmente una gran reserva para el cuidado de sus familiares y otros enfermos a través de organizaciones de voluntariado. No obstante, para que esta posibilidad se lleve a la práctica es necesario

un fuerte cambio de valores y actitudes que por ahora apenas se ha iniciado en la sociedad española. (p. 363)

Los datos del artículo “*Los efectos de la crisis en los hogares: nivel de integración y exclusión social*” (López y Renes, 2011) ya marcaban esta tendencia, como bien refleja un artículo de ese año:

La crisis ha acentuado el perfil femenino de la exclusión social, especialmente en algunas de sus formas más severas. Ya antes, la exclusión moderada incidía más en los hogares encabezados por mujeres, pero no las formas de exclusión más extrema. Ahora, también la exclusión extrema afecta más a los hogares en los que el sustentador principal es mujer. Aun así, es necesario recordar que dos de cada tres hogares excluidos están encabezados por un varón. Esto tiene que ver con las características asociadas a los hogares encabezados por mujeres (la edad, el nivel de estudios, la relación con la actividad económica, la estructura de los hogares...). Los hogares monoparentales y de estructura más compleja, con más de un núcleo familiar y mayor tamaño, se han visto más afectados. El carácter femenino de la exclusión social también está relacionado con una incidencia muy fuerte en las mujeres cabezas de hogar más jóvenes. Además la presencia de menores en el hogar no tiene incidencia cuando el sustentador principal es varón, pero duplica las probabilidades de exclusión para las mujeres. También la presencia de minusvalías tiene un mayor impacto negativo en los hogares encabezados por mujeres (p. 192)

La pobreza es mayoritariamente femenina, pues todos los factores de riesgo tienen una incidencia mayor si se trata de mujeres. Mientras las reglas del juego no cambien, las soluciones siempre serán parciales, pero nunca abordarán las injusticias que el patriarcado y la división sexual del trabajo producen. Si en épocas de bonanza son tímidos los avances, los retrocesos durante las crisis y recesiones económicas son más que notables.

Después de todo lo analizado en este capítulo, consideramos fundamental destacar que es en este medio donde desarrollan su trabajo los y las profesionales del Trabajo Social.

La recesión socioeconómica que hemos sufrido en el periodo de 2007 a 2014 ha tenido unas consecuencias muy negativas para amplias capas de población y

con especial incidencia en las mujeres. No sólo ha aumentado la pobreza, también la desigualdad, se han visto recortados los mecanismos de protección del Estado, y por ende, no se han consolidado, sino que se han visto derogados, los avances que en materia de igualdad se habían conseguido.

Es a estos colectivos a quienes dirige su acción el Trabajo Social. Hemos visto cómo la carga de trabajo, la dificultad de los problemas, la cronicidad de las soluciones se ven aumentadas y cómo, a su vez, los esfuerzos económicos en provisión de recursos o estructuras legales que amparen los derechos se han ido recortando.

Así el medio laboral en el que los y las profesionales trabajan no goza de las mejores condiciones. Hemos visto las características de los servicios sociales, como instrumento del Estado, que se ven cercenados e incapaces de amortiguar los devastadores efectos de esta crisis. Los indicadores relativos a la Comunitat Valenciana nos sitúan en una situación socioeconómica más deteriorada, respecto a otras comunidades.

Mantener una buena salud laboral en estas circunstancias de estrés no es sencillo. Consideramos que el contexto socioeconómico en esta profesión ejerce una especial influencia y debe tomarse en consideración, tanto en los factores de orden estructural, como de sentido de la profesión. La pobreza y la exclusión, la justicia y el cambio social, son elementos principales en el Trabajo Social. La batalla de los y las profesionales en este contexto es dura y compleja. Es probable que este periodo de crisis haya pasado factura y que la salud laboral del colectivo profesional se haya visto resentida. Analizar sus niveles de *burnout* y *engagement* y si el humor juega algún rol en la salud laboral de los y las trabajadoras sociales es el objetivo de nuestra investigación.



### 3.-Profesionales del Trabajo Social

Tras esta exposición de datos, consideramos que el contexto socioeconómico que se ha venido produciendo en los últimos siete años y en el cual estamos todos y todas inmersas, contiene suficientes elementos como para estimar que tiene una incidencia muy importante en los y las trabajadoras sociales, y por partida doble.

Por un lado, directamente como ciudadanos y ciudadanas, porque sufren las consecuencias del empobrecimiento y fractura social y comparten todos los elementos comunes al resto de la ciudadanía. Y por otro, porque están inmersos e inmersas en un entorno laboral que está sujeto a las políticas sociales y económicas y se ha ido viendo empobrecido, minimizado y reducido en recursos económicos y humanos. Además con una demanda cada vez mayor de personas necesitadas de ayuda, con situaciones mucho más complejas y cronificadas, con problemas multidimensionales y con una necesidad de intervención mucho más larga en el tiempo y coordinada con muchos recursos y servicios... que no existen.

Los y las profesionales del Trabajo Social son el rostro, ante las personas en situación de exclusión, de las inexistentes posibilidades de ayuda, de unos recursos que se agotan, de una tramitación pesada, ineficaz, descoordinada y sobre todo, asisten al progresivo deterioro de los derechos de las personas a la cobertura de las necesidades más básicas.

En la Comunidad Valenciana, la situación todavía es más sangrante; los servicios sociales, marco del trabajo de los y las profesionales, son un sistema desorganizado, poco transparente, sin planificación, sin recursos y sin soporte legislativo ni reconocimiento de derechos.

El ambiente es claramente hostil, estresante, negativo...se dan todos los ingredientes para que los y las profesionales presenten altos índice de *burnout*...

Además la preparación de los profesionales, no contempla aspectos preventivos ante las situaciones de estrés y quizás las competencias que más se desarrollan en la Universidad, no son las más adecuadas para el mercado laboral.

En este capítulo, veremos también, como el hecho de que esta sea una profesión feminizada, y autodefinida con atributos poco beligerantes y poco críticos,

no contribuye a una preparación eficaz ni adaptada a la realidad que el desarrollo del Trabajo Social necesita.

¿Cómo resisten los y las profesionales ante este panorama? ¿Qué estrategias utilizan? Desde luego... hay que tener humor para acudir cada día al puesto de trabajo...

### 3.1.-Trabajadores y Trabajadoras Sociales

El Trabajo Social no se constituyó en carrera universitaria en España hasta hace relativamente poco, fue creada en 1980, cuando el Congreso de los Diputados aprobó la proposición no de Ley sobre "Transformación y clasificación como universitarios de los Estudios de Trabajo Social, creación del Título de Diplomado en Trabajo Social, y transformación de las Escuelas de Asistentes Sociales" (Boletín Oficial de las Cortes Generales, de 28 de Febrero de 1980, nº 161-II). Posteriormente, en 1981, el Gobierno aprobó por Real Decreto 1850/1981 de 20 de agosto "La incorporación a la Universidad de los Estudios de Asistentes Sociales como Escuelas Universitarias de Trabajo Social".

En 1983, por Orden del Ministerio de Educación y Ciencia se establecieron las directrices para la elaboración de los planes de estudios de las Escuelas Universitarias de Trabajo Social. Estas directrices, fueron modificadas en el marco del Decreto 1431/1990 de 26 de octubre, en el que se definen la relación de materias troncales y sus correspondientes áreas de conocimiento.

En 1990 se crea el área de conocimiento de "Trabajo Social y Servicios Sociales" por parte del Consejo de Universidades, por Acuerdo de 19 de junio, basándose en la comprobación de la existencia de una homogeneidad en el objeto de conocimiento, una tradición histórica común y comunidades investigadoras nacionales e internacionales.

Desde el año 1998, conjuntamente con el Consejo General de Colegios de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales, la Conferencia de Directores de Escuelas de Trabajo Social vino trabajando para conseguir la transformación de la actual Diplomatura en Trabajo Social en Licenciatura.



Por este motivo, el 8 de mayo de 2000 se presentó, en el Consejo de Universidades la “Memoria justificativa de la solicitud de Licenciatura en Trabajo Social”. Posteriormente, el 13 de febrero de 2002, se aprobó por parte de la Subcomisión de Ciencias Sociales y Jurídicas, la elaboración de una ponencia/dictamen para la transformación de la actual Diplomatura en Licenciatura de 4 años.

Y en 2004, se realizan las gestiones que inician la convergencia con el espacio europeo, en 2005 se publica el Libro Blanco del Título de Grado de Trabajo Social y en el año 2014, se graduará la segunda promoción de Graduados en Trabajo Social de la Universitat de València.

A pesar de que el Trabajo Social atesora una larga historia, de orígenes muy antiguos, de tradiciones y modelos, es una disciplina joven. Quizás aún en constante definición y en proceso de transformación. Como señalaba Jose Vicente Pérez Cosín en 2003:

En el momento actual, nuestra identidad colectiva está en construcción, en una sociedad que está en tránsito a causa de la ruptura de la relación social, hemos pasado de una sociedad de relaciones cara a cara, en donde los procesos de identidad de los trabajadores sociales se caracterizan por la atención directa, a una sociedad informacional donde la identidad de los trabajadores sociales tiene como eje central el control de la información, como estereotipo de las representaciones sociales más comunes entre los grupos de referencia, y que se incorporan a la realidad virtual que preside nuestro entorno social y cultural. La estrategia consiste en recuperar los espacios necesarios para identificarnos colectivamente como sujetos, y ofrecer esa identidad a nuestro objeto social, que también son sujetos a la vez, configurando un proyecto común de recuperación del sujeto. (Pérez Cosín, 2003, p.139)

Pero algunos rasgos característicos del Trabajo Social están claramente definidos desde los inicios: somos una profesión de ayuda y feminizada; ambas circunstancias, condicionan a esta profesión y a sus profesionales.

En el análisis de la feminización de profesión de Trabajo Social es necesario tener presente el proceso de división sexual del trabajo y el cambio que se opera en las mujeres europeas y norteamericanas del siglo XIX, en el contexto de surgimiento de la profesión. La feminización es un término de gran utilidad para analizar la

asignación de valores culturalmente considerados femenino a las relaciones sociales y por esa vía a las profesiones. La feminización apunta a un proceso de larga duración en el que pueden identificarse los acontecimientos y fenómenos que provocan la génesis, consolidación y transformaciones sociales relacionadas con lo que culturalmente es asignado a lo femenino, presupone un modo de construcción de las identidades de género y concreta sentidos en la organización de las relaciones entre los géneros. (Nebreda, 2009, p.70)

La perspectiva de género tiene gran utilidad en el análisis del Trabajo Social, su historia está configurada por grandes mujeres que tuvieron que trasgredir las normas establecidas y profesionalizar lo que “naturalmente” les había sido asignado.

Como señala Josefa Fombuena:

Las tareas de las trabajadoras sociales son de dos órdenes. Por una parte, son tareas consideradas «naturales y «propias» de las mujeres. Forman parte de la vida íntima de las personas: sus tareas consisten en ayudar a una madre a cuidar de sus hijos, en ocasiones enfermos o con problemas de relaciones sociales, en apoyar para administrar adecuadamente un presupuesto familiar reducido, en «orientar» paciente y adecuadamente a un esposo en paro o alcohólico. En definitiva, el trabajo social tiene que ver con funciones y disfunciones sociales que se han producido, fundamentalmente, en el hogar, en el espacio privado de las relaciones familiares. (...) La trabajadora social se convierte en una figura doblemente peligrosa: pretende «profesionalizar» lo «natural»; además pretende ocupar un espacio que no es el suyo, no sólo desafiando la organización social creada por varones, sino descalificándola, por ser injusta. (Fombuena, 2006, p.135)

Son muchos los intentos por definir quiénes somos y qué hacemos. La Profesión en España realiza grandes esfuerzos por consolidar una posición y una visibilización pública clara y definida, pero aún falta mucho.<sup>30</sup>

---

<sup>30</sup> El Consejo del Trabajo Social, y los diferentes colegios profesionales tiene una intensa actividad y cada vez una mayor presencia en medios de comunicación social. Las denuncias a la actual situación son constantes y su poder de convocatoria, cada vez mayor. Ver [http://www.cgtrabajosocial.es/consejo/el\\_consejo\\_en\\_los\\_medios](http://www.cgtrabajosocial.es/consejo/el_consejo_en_los_medios) y <http://trabajosocialvalencia.es/>

Según el Código Deontológico del Trabajo Social, aprobado de forma unánime por la Asamblea General extraordinaria celebrada el 9 de junio de 2012, en su artículo 5, este se define como:

Artículo 5.-El Trabajo Social es la disciplina científico-profesional que promueve el cambio social, la resolución de problemas en las relaciones humanas y el fortalecimiento y la liberación de las personas para incrementar el bienestar. Mediante la utilización de teorías sobre el comportamiento humano y los sistemas sociales, el Trabajo Social interviene en los puntos en los que las personas interactúan con su entorno.<sup>31</sup> (Consejo General del Trabajo Social, 2012)

Asimismo, la Asociación Internacional de Escuelas de Trabajo Social (AIETS) define los siguientes propósitos del Trabajo Social:

- Facilitar la inclusión de los grupos de personas marginalizadas, socialmente excluidas, desposeídas, vulnerables y en riesgo.
- Dirigirse y desafiar las barreras, inequidades, desigualdades e injusticias que existen en la sociedad.
- Asistir y movilizar a individuos, familias, grupos y comunidades para aumentar su bienestar y su capacidad para solucionar problemas.
- Fomentar que la gente se comprometa en la defensa de asuntos pertinentes internacionales, locales, nacionales y/o regionales.
- Abogar por, y/o con la gente, la formulación e implementación de políticas coherentes con los principios éticos de la profesión.
- Abogar por, y/o con la gente, cambios en aquellas condiciones estructurales que mantienen a las personas en condiciones marginales, desposeídas y vulnerables. Trabajar por la protección de las personas que no están en condiciones de hacerlo por sí mismas, por ejemplo, niños que necesitan cuidado y personas que sufren de enfermedades mentales o retardo mental, dentro de los parámetros de una legislación aceptada y éticamente razonable.

---

<sup>31</sup> Esta definición fue la adoptada por la FITS (Federación Internacional de *Trabajadores Sociales*) en la Asamblea de Montreal de 2001.

Tras estas definiciones oficiales, es claro que se trata de una profesión de ayuda y claramente vocacional<sup>32</sup>, ya que tanto su definición y sus propósitos hablan de enfrentarse continuamente a “problemas” y trabajar con personas “problematizadas”. Es decir, no es una profesión cómoda o con lustre; se trata de trabajar al lado de las personas desposeídas y lanzadas fuera del sistema, que por sí mismo, es injusto y al que hay que intentar cambiar. Y desde una visión con perspectiva de género encontramos razones para entender por qué el Trabajo Social es entendido como una disciplina científica de segunda categoría;

El feminismo y la perspectiva de género me han dado herramientas para aplicar, como dice Celia Amorós, la cultura de la sospecha. Por esto me pregunto: ¿No será que tiene que ver con aquello a lo que nos dedicamos?, ¿No será que el objeto, objetivo y ámbito donde trabajamos no tiene valor social?, (ya sé que para nosotras y nosotros sí tiene valor, pero hablo del valor en el modelo hegemónico). Trabajar en y con la exclusión social, en la pobreza, con las y los marginadas/os, en la periferia y la estigmatización social (cuanto título nobiliario para realidades que al propio sistema le interesan en su objetivo de mantener la lógica de dominio impecable, pero que a su vez son invisibilizadas, no reconocidas e infravaloradas) no da relevancia y vistosidad. (Albertos, 2008, p.60)

La tarea que se nos presenta no es sencilla, y menos aún con las premisas de las que partimos, por esta razón el esfuerzo de la profesión de redefinición del perfil de sus profesionales ha de ser muy serio

Para conseguir los logros que se pretenden, no basta con que los y las profesionales estén vocacionados/as, han de ser “competentes”.

La convergencia europea fuerza a las instituciones universitarias a definir cuáles son las competencias y las capacidades en las que van a formar a su alumnado, y efectivamente, el mercado laboral marca cada vez más claramente que la evaluación del desempeño y las competencias son parte del currículum y de los elementos a valorar en una selección de personal. Pero existe una marcada diferencia

---

<sup>32</sup>La investigación que se realizó a partir de la encuesta de inserción laboral de la ANECA en 2004, y que queda reflejada en el Libro Blanco del Título de Grado de Trabajo Social, mostraba como el 75% de los alumnos, había elegido la carrera de Trabajo Social por vocación. No se ha repetido un estudio de esas características desde entonces, pero podría inferirse que, si en época de bonanza económica la vocación era el motivo principal para elegir esta carrera, más vocacionados aún deberán estar los que la eligen ahora.

entre el ámbito académico, que presumiblemente ha de formar a los alumnos y el ámbito laboral... en muchas ocasiones no hay demasiada correspondencia entre la capacitación adquirida en las universidades y la requerida en el mercado.

Siguiendo el trabajo de Ángeles Sánchez-Elvira y su equipo, el objetivo de la formación por competencias no es otro que:

La necesidad de que la educación superior debía replantearse, entre otras muchas cosas, su objetivo final, que no era otro que la preparación de los ciudadanos para los nuevos retos del siglo XXI. Estos nuevos retos y demandas perfilaban una formación más integral, que obligaba a incorporar en los diseños de las titulaciones, no solo competencias profesionales específicas, sino también lo que se viene denominado competencias genéricas o transversales, como piezas clave de la nueva formación universitaria en su apuesta por potenciar la empleabilidad y el aprendizaje a lo largo de la vida. El enfoque de la formación basada en competencias permitiría, pues, al estudiante, desempeñarse de forma eficaz en un mercado laboral dinámico, adaptarse de forma flexible a los rápidos cambios y demandas sociales y, en definitiva, constituirse en agente activo en la construcción de la sociedad del conocimiento.(Sánchez-Elvira, M<sup>a</sup> A. et al, 2010, p.8)

En un intento por converger, no sólo con el espacio europeo, sino también con el mercado laboral, muchas instituciones realizan investigaciones y analizan la coincidencia o no de las competencias que se desarrollan en los estudios y las que se piden en el mercado laboral. Hemos realizado un análisis de varias de estas investigaciones e informes, elaborados desde distintos foros; desde la definición clásica de Spencer (1993), a las que recoge el estudio de Sánchez-Elvira (2009) que incluye datos de otros análisis (Corominas 2005), junto al Observatorio Navarro de empleo (2012), la Cátedra de Inserción de la Universidad de Salamanca (2013) y la start-up más utilizada en las redes sociales, Talentous<sup>33</sup>, vinculada a Linked In<sup>34</sup> (2014).

---

<sup>33</sup> Talentous es una start-up auspiciada por grandes empresas como Microsoft, La Caixa, La Escuela de Organización Industrial, Bankinter, Universidad Complutense de Madrid y ENISA, que valora el talento de los profesionales, proporcionando un índice que puede vincularse al currículum, de manera que se completa la evaluación de las competencias profesionales <https://www.talentous.com/>

Con este análisis, componemos una tabla con las competencias laborales más estables a lo largo del tiempo, quedando como sigue:

---

<sup>34</sup> LinkedIn, es la mayor red profesional del mundo con más de 250 millones de usuarios en más de 200 países. Es una de las mayores plataformas on line de búsqueda de empleo e intercambio profesional <http://www.linkedin.com>

Tabla 13 Competencias profesionales generales

Spencer y Spencer (1993)	Corominas y equipo (2005)	Proyecto EA 2009. Sánchez Elvira (2009)	Observatorio Navarro de empleo (2012)	Cátedra de Inserción Profesional Universidad de Salamanca (2013)	Talented (2014)
Trabajo en grupo y cooperación.	Trabajo en equipo,	Capacidad para trabajar en equipo/trabajo colaborativo	Capacidad para trabajar en equipo	Trabajo en equipo y cooperación	Trabajo en equipo
Hábitos de organización	Organización y gestión	Manejo adecuado del tiempo	Capacidad para usar el tiempo de forma efectiva /Capacidad para coordinar actividades	Organización y planificación	Planificación
Espíritu de iniciativa.	Iniciativa	Pensamiento creativo e innovador	Capacidad para detectar nuevas oportunidades	Innovación y emprendimiento	Creatividad/Proactividad/Autonomía
Búsqueda de la información.	Gestión de la información,	Habilidad en la búsqueda de información	Conocimientos de otras áreas o disciplinas/Capacidad para utilizar herramientas informáticas		Comunicación
Flexibilidad.	Adaptación al cambio,		Capacidad para adquirir con rapidez nuevos conocimientos	Capacidad de aprendizaje y adaptación/Flexibilidad	Curiosidad
Atención al orden, calidad y perfección.	Disposición hacia la calidad,	Preocupación por la calidad		Búsqueda de la excelencia	Toma de riesgos
Liderazgo de grupos	Liderazgo	Liderazgo	Capacidad para movilizar las capacidades de otros	Liderazgo	
Autocontrol.	Control y gestión personal.			Conciencia de uno mismo	Autocontrol
Persuasión e influencia.		Capacidad para negociar eficaz	Capacidad para negociar de forma eficaz		Negociación/Influencia
		Capacidad de resolución de problemas/actuar en entornos nuevos	Capacidad para encontrar nuevas ideas y soluciones	Resolución de conflictos y técnicas de negociación	Solución de problemas
Pensamiento analítico		Juicio crítico ( del trabajo personal y de otros)	Pensamiento analítico/Capacidad para sintetizar y extraer conclusiones generales	Análisis, Síntesis y crítica	
	Comunicación	/Comunicación y presentación escrita	Capacidad para hacerte entender Capacidad para redactar informes o documentos	Habilidades de comunicación	
Actitudes de mando: asertividad			Capacidad para hacer valer tu autoridad		Asertividad
Confianza en sí mismo.			Dominio de tu área o disciplina		Confianza en uno mismo
Orientación al resultado.			Capacidad para rendir bajo presión	Motivación por el logro	Eficacia
				Capacidad para trabajar bajo presión	Resistencia al estrés
Conciencia organizativa.		Compromiso ético, ética profesional.		Compromiso con la organización	
	Toma de decisiones	Toma de decisiones		Toma de decisiones	
Sensibilidad interpersonal.	Relaciones interpersonales,				Empatía
Orientación al cliente.				Responsabilidad y Perseverancia	Perseverancia
				Orientación a clientes	Entusiasmo
					Sentido del humor

Como vemos, siempre han estado presentes competencias como: Trabajo en grupo y cooperación, Hábitos de organización, Espíritu de iniciativa, Búsqueda de la información, Flexibilidad, Atención al orden, calidad y perfección, Liderazgo de grupos/Capacidades técnicas, profesionales y directivas, Autocontrol, Persuasión e influencia, Comunicación, Pensamiento analítico/ Pensamiento conceptual.

Con el tiempo, y consideramos que seguramente, bajo la influencia de la Psicología Positiva y el desarrollo en las empresas de las funciones y atribuciones de los departamentos de Recursos Humanos, van cobrando importancia otras competencias más emocionales; como la asertividad, la empatía, la orientación al cliente, la perseverancia, la responsabilidad, la confianza, el compromiso ético, el entusiasmo, la capacidad de trabajar bajo presión... y de forma tímida e incipiente... aparece el humor. El humor como competencia deseable en un/a trabajador/a que además de saber hacer las cosas, debe ser, de determinada manera. Nos parece especialmente significativa que sea una competencia valorada por la red Talentous, que está vinculada a LinkedIn, es decir... a nuestro juicio, cuenta con una buena representatividad. Es decir, si una red tan amplia y consolidada como LinkedIn, confía en Talentous para la valoración de las competencias de sus usuarios y estos incluyen el Humor como una de las 20 competencias deseables en los *trabajadores*... puede que no estemos tan equivocadas.

Como podemos observar, las competencias más estables y deseables a lo largo del tiempo, definen a un/a profesional que sabe trabajar en grupo, organizado/a, con iniciativa, líder, que sabe influir y comunicar, orientado/a a la calidad (mejora continua, excelencia), crítico/a, buen/a comunicador/a.

¿Estas competencias son deseables en un/a Trabajador/a Social? ¿En qué medida se consideran importantes?

El ingente trabajo realizado por la ANECA (Agencia Nacional de evaluación de la calidad y acreditación) que dio como resultado la edición del Libro Blanco del Título de Grado de Trabajo Social (2005), tras realizar una exhaustiva consulta a alumnos/as, profesores/as, egresados/as y profesionales, construyó una baremación de las competencias deseables para cada uno de estos colectivos y unificó una clasificación de competencias genéricas (23) y específicas (25) para el Trabajo Social.



Tras una consulta a un total de 25.994 personas.<sup>35</sup> Todo este trabajo, contemplado bajo el Proyecto Tuning<sup>36</sup> de convergencia europea en el marco de las instituciones universitarias, busca la convergencia de los estudios de Trabajo Social en Europa, Tuning proponía 23 competencias que se recogen en el listado de competencias genéricas del Trabajo Social, de una forma aproximada.

En este mismo documento, se definen las competencias profesionales que ha de atesorar un Trabajador Social y que se adquieren a lo largo de los estudios de la carrera, entendiéndose por competencia profesional:

La capacidad del trabajador social para poner en juego su saber adquirido con la experiencia. De esta forma, se entiende como una interacción dinámica entre distintos acervos de conocimientos, habilidades, destrezas, actitudes y aptitudes movilizados según la característica del contexto y desempeño en que se encuentre el profesional del trabajo social y de la conceptualización diaria que el trabajador social lleva a cabo en su trabajo, sumando y mezclando permanentemente nuevas experiencias y aprendizajes, basado todo ello en los principios éticos del trabajo social. (Agencia Nacional de evaluación de la calidad y acreditación, 2005, p110).

---

<sup>35</sup> Para ver datos completos de la estructura del estudio y del Universo consultado. Ver (Agencia Nacional de evaluación de la calidad y acreditación, 2005) Anexo II, pág. 377 y siguientes.

<sup>36</sup> Puede consultarse la totalidad de documentos y publicaciones en <http://www.unideusto.org/tuningeu/>

El resultado de las competencias más importantes, por orden, en el desempeño de la profesión del Trabajo Social, según este estudio, son las siguientes:

---

Tabla 14 Competencias profesionales del Trabajo Social

---

1. Resolución de problemas
  2. Habilidades en las relaciones interpersonales
  3. Capacidad de organización y planificación
  4. Trabajo en equipo de carácter interdisciplinar
  5. Capacidad de análisis y síntesis
  6. Compromiso ético
  7. Trabajo en equipo
  8. Toma de decisiones
  9. Razonamiento crítico
  10. Reconocimiento a la diversidad y la multiculturalidad
  11. Adaptación a nuevas situaciones
  12. Comunicación oral y escrita en la lengua nativa
  13. Capacidad de gestión de la información
  14. Iniciativa y espíritu emprendedor
  15. Motivación por la calidad
  16. Creatividad
  17. Conocimiento de otras culturas y costumbre
  18. Conocimiento de la lengua extranjera
  19. Aprendizaje autónomo
  20. Conocimientos de informática relativos al ámbito de estudio
  21. Trabajo en un contexto internacional
  22. Liderazgo
  23. Sensibilidad hacia temas medio ambientales.
- 

*Fuente* Libro Blanco del Título de Grado de TS (2005)

Llama la atención como en la definición de la competencia y el listado posterior, asistimos a una incongruencia; si el trabajador/a social debe integrar continuamente nuevos conocimientos y experiencias, si esto es así, la competencia del “aprendizaje autónomo” no debería estar entre los últimos cinco puestos de la lista de competencias.

Entendemos que analizar estos resultados puede arrojar luz acerca de cómo se presenta el Trabajo Social a la sociedad y cómo se capacita a sus profesionales... ¿Sus competencias son las más adecuadas? ¿Se forja a profesionales competentes? ¿Hay lagunas? ¿Se adecúa su formación a las necesidades del mercado y de la vida laboral?

Consideramos que en la autodefinción de los/as profesionales existe el mismo sesgo del que siempre nos quejamos... y las competencias que les deseamos a nuestros/as profesionales, son, ante todo, resolutivas y de eficacia, de abnegación (compromiso ético), y sobre todo, de buena relación...casi casi...las cualidades de una “buena esposa”.

En este estudio, se pidió una valoración por orden de importancia de las competencias y se asignó una puntuación según ocupaban el primer puesto, segundo, tercero...hasta quinto.

El resultado es una tabla con una puntuación final, que va del valor más alto (1.956) para “resolución de problemas”, al más bajo (31) para “sensibilidad hacia temas medioambientales”, en mitad de la tabla, con 919 puntos, se sitúa la competencia “razonamiento crítico” que es puntuada con aproximadamente la mitad de puntuación que la primera competencia...es la mitad de importante.

Un primer elemento a destacar es la disparidad entre las valoraciones de las primeras competencias y las últimas. Es decir, no sólo las primeras competencias son estimadas por más personas, sino que además, son siempre puntuadas entre las cinco primeras por orden de importancia.

Las últimas 5 competencias, tienen unas puntuaciones bajísimas, desde 120 a 31, es decir, muy pocas veces nombradas y muy pocas veces elegidas. Entre estas cinco últimas competencias, se sitúan a nuestro entender dos competencias muy importantes; el aprendizaje autónomo y el liderazgo.

Si los y las trabajadores/as sociales han de ser motor de cambio, han de animar y lograr cambios en los otros, deben ser diestros en el liderazgo, deben saber entusiasmar, encabezar, arrancar el ímpetu de los otros. Nos preocupa enormemente que esté tan poco valorada esta competencia.

Igualmente ocurre con el aprendizaje autónomo. Una queja constante en la profesión es que no hay corpus teórico ni desarrollo científico, que evidentemente, debemos generar nosotros/as mismos. Si no es un valor a potenciar, tan sólo 120 puntos, menos de la décima parte que la primera competencia seleccionada, no creo

que se valore la investigación, el aprendizaje, ser autodidacta, adquirir nuevas capacidades técnicas y conocimientos por uno mismo/a.

En la siguiente Figura, podemos ver las competencias ordenadas y las diferencias en la valoración, muy significativa.

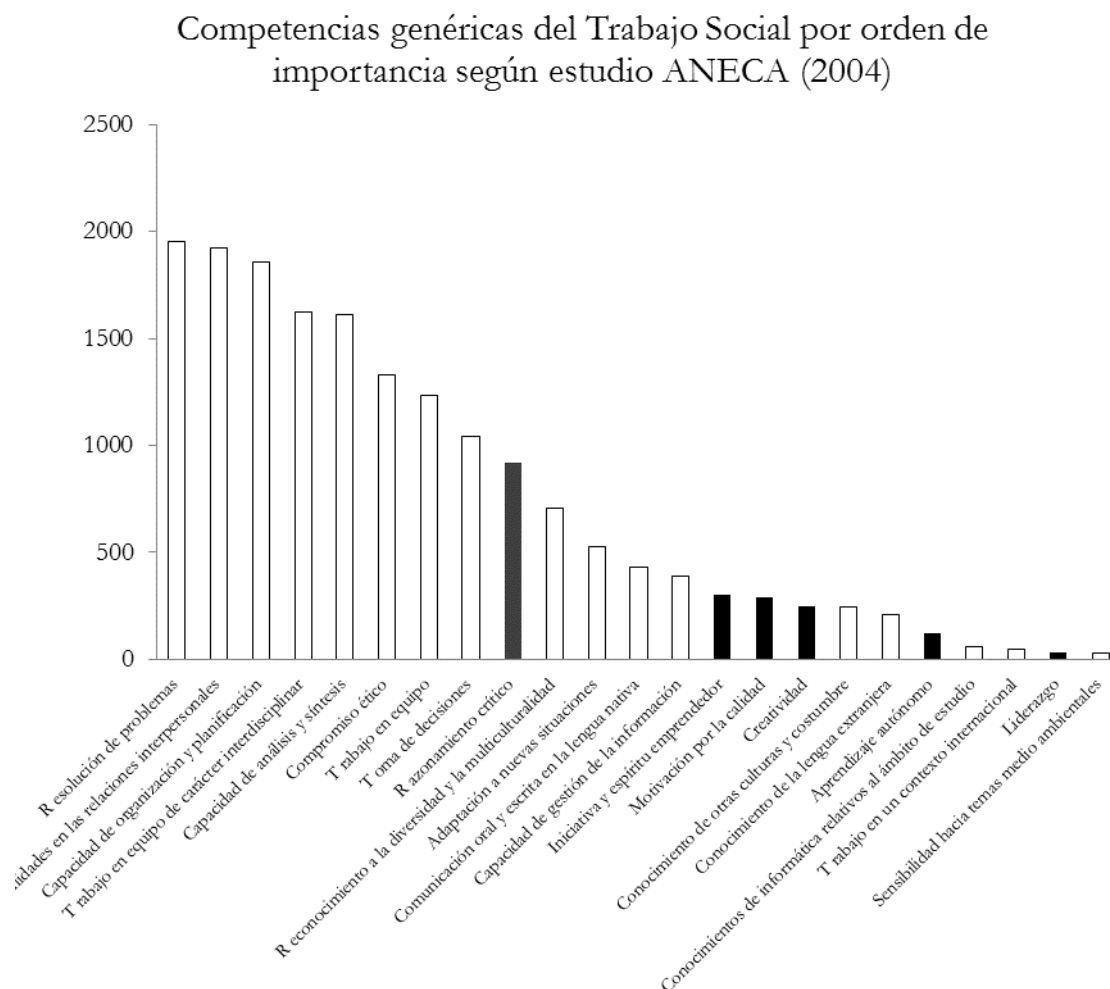


Figura 13 Competencias genéricas del Trabajo Social por orden de importancia, según estudio ANECA (2004)

El pensamiento crítico, la iniciativa, la búsqueda de la mejora continua, la creatividad, la autonomía, están a partir de la mitad de la tabla y el liderazgo... en penúltimo lugar. Y con puntuaciones que van del 50 por ciento (con respecto a la primera) al 1,5 por ciento de la última.

Estos atributos son ¿masculinos?, lamentablemente, puede parecer que sí. Lo peor de todo es que ésta es la definición de los/as propios/as *trabajadores* sociales

dan de sí mismos/as, no creen que sea importante que sus profesionales sean líderes, con imaginación, con iniciativa, con pensamiento crítico, que busquen la excelencia.

Parece pues, que la profesión está condenada por sus propios profesionales, que quieren escapar de discursos patriarcales, pero que perpetúan estereotipos, de colaboración y sumisión, eso sí, con profesionales muy organizados/as y eficaces y que saben tratar a la gente con mucha sensibilidad y trabajar en equipo.

Por ello las cinco competencias más valoradas son la resolución de problemas, las habilidades en las relaciones interpersonales, la capacidad en la organización y la planificación, el trabajo en equipo interdisciplinar y la capacidad de análisis y síntesis. Es decir, se busca un/a profesional que haga su trabajo y se organice bien, que no de problemas (porque los resuelve), que sepa manejarse con los usuarios/as y otras profesiones y que sepa analizar las situaciones... pero no es importante que critique lo que analiza, que tenga iniciativa y creatividad y cree algo nuevo y lo lidere. Esta definición, nos remite a estilos muy conformistas, disciplinados, cumplidores, pero nada trasgresores o innovadores.

Y además, se da de bruces con los propósitos que se describían más arriba: *Dirigirse y desafiar las barreras, inequidades, desigualdades e injusticias que existen en la sociedad, asistir y movilizar a individuos, familias, grupos y comunidades para aumentar su bienestar y su capacidad para solucionar problemas...*

En este estudio, se desagregan los grupos y se analiza su valoración por separado de las competencias genéricas. Nos hemos centrado en los/as profesionales (no profesorado, alumnado o egresados/as) pues entendemos que esta figura es la más directamente implicada en el ejercicio de la profesión y en el contraste de las competencias que son requeridas.

Cuando analizamos sólo a los/as profesionales, a las que se pidió que ordenaran las competencias, los resultados no son halagüeños. Estos resultados se dividieron entre profesionales del sector público y del privado (Tercer Sector), sus valoraciones son dispares; Para empezar, las puntuaciones en general son más altas en el sector privado, podría inferirse que se exigen profesionales con más competencias, pero lo que nos parece especialmente significativo es que existe una diferencia muy acusada en las competencias de liderazgo, iniciativa y creatividad,

altamente puntuadas en el Tercer Sector y ocupando las últimas posiciones en el Sector Público. Donde se gestan las políticas sociales... muy llamativas y desalentadoras.

En la Universidad de Valencia, se publican<sup>37</sup> las competencias del Grado de Trabajo Social, adaptadas del Libro Blanco. Hemos compuesto la siguiente tabla en la que las enumeramos y hemos agrupado las competencias que define Tuning dentro de las que define la Universidad. Como veremos la redacción y la definición de las competencias parte de perspectivas muy distintas y no es sencillo adaptarlas. Aun así, hemos realizado el esfuerzo por asignar a cada competencia descrita en el Grado, las competencias que a nuestro criterio, la conformarían según la lista de Tuning. Desconocemos por qué no se ha adaptado una nomenclatura homogénea dentro del Libro Blanco en el que se nombran como competencias descripciones muy diferentes. El análisis de las competencias Tuning no se corresponde después con las competencias que se describen para el Trabajo Social, complicando su evaluación. En ninguno de los tres ámbitos (básicas, generales o específicas) se adapta la redacción a las competencias propuestas por Tuning ni a las que se utilizan habitualmente en las descripciones de puestos de trabajo o en la evaluación del desempeño.

De esta forma, es complejo evaluar y unificar criterios, puesto que cada una de las competencias descritas para el grado de Trabajo Social, puede estar compuesta por un número indeterminado de competencias descritas desde la otra perspectiva. Dependerá de la ideología de cada profesional interpretar qué competencias “Tuning” caben en cada competencia. Si la concepción de partida es muy inconformista, podría incluirse en cada una de estas competencias “el razonamiento crítico”, por ejemplo.

Nos resulta confuso acabar dibujando el perfil de profesional que resultará de la formación en el Título de Grado, más allá de algunas de sus funciones. Consideramos que las competencias específicas, han desarrollado sobre todo esta idea, la de funciones del/a Trabajador/a Social.

---

<sup>37</sup> Ver <http://www.uv.es/uvweb/universidad/es/estudios-grado/oferta-grados/oferta-grados/grado-trabajo-social-1285846094474/Titulacio.html?id=1285847315808yplantilla=UV/Page/TPGDetaillyp2=3-1>

Tabla 15 Relación de las competencias descritas en el Grado de TS (UV) y Proyecto Tuning.

COMPETENCIAS BÁSICAS GRADO TS UV	COMPETENCIAS GENÉRICAS	COMPETENCIAS ESPECÍFICAS	ADAPTACIÓN TUNING
<p>CB1: Que los estudiantes hayan demostrado poseer y comprender conocimientos en un área de estudio que parte de la base de la educación secundaria general, y se suele encontrar a un nivel que, si bien se apoya en libros de texto avanzados, incluye también algunos aspectos que implican conocimientos procedentes de la vanguardia de su campo de estudio.</p>	<p>CG1: Capacidad para trabajar y valorar de manera conjunta con personas, familias, grupos, organizaciones y comunidades sus necesidades</p>	<p>CE1: Capacidad para establecer relaciones profesionales al objeto de identificar la forma más adecuada de intervención.</p>	<p>Habilidades en las relaciones interpersonales Trabajo en equipo de carácter interdisciplinar Trabajo en equipo</p>
<p>CB2: Que los estudiantes sepan aplicar sus conocimientos a su trabajo o vocación de una forma profesional y posean las competencias que suelen demostrarse por medio de la elaboración y defensa de argumentos y la resolución de problemas dentro de su área de estudio.</p>	<p>CG2: Capacidad para planificar, implementar, revisar y evaluar la práctica del Trabajo Social con personas, familias, grupos, organizaciones, comunidades y con otros profesionales y circunstancias.</p>	<p>CE2: Capacidad para intervenir con personas, familias, grupos, organizaciones y comunidades para ayudarles a tomar decisiones bien fundamentadas acerca de sus necesidades, circunstancias, riesgos, opciones preferentes y recursos</p>	<p>Capacidad de análisis y síntesis Habilidades en las relaciones interpersonales Toma de decisiones</p>
<p>CB3: Que los estudiantes tengan la capacidad de reunir e interpretar datos relevantes (normalmente dentro de su área de estudio) para emitir juicios que incluyan una reflexión sobre temas relevantes de índole social, científica o ética.</p>	<p>CG3: Capacidad para apoyar a las personas para que sean capaces de manifestar las necesidades, puntos de vista y circunstancias.</p>	<p>CE3: Capacidad para valorar las necesidades y opciones posibles para orientar una estrategia de intervención.</p>	<p>Capacidad de análisis y síntesis Capacidad de organización y planificación</p>
<p>CB4: Que los estudiantes puedan transmitir información, ideas, problemas y soluciones a un público tanto especializado como no especializado</p>	<p>CG4: Capacidad para actuar en la resolución de las situaciones de riesgo con las personas así como para las propias y las de los colegas de la profesión.</p>	<p>CE4: Capacidad para responder a situaciones de crisis valorando la urgencia de las situaciones, planificando y desarrollando acciones para hacer frente a las mismas y revisando sus resultados.</p>	<p>Toma de decisiones Adaptación a nuevas situaciones Capacidad de análisis y síntesis</p>
<p>CB5: Que los estudiantes hayan desarrollado aquellas habilidades de aprendizaje necesarias para emprender estudios posteriores con un alto grado de autonomía</p>	<p>CG5: Capacidad para administrar y ser responsable, con supervisión y apoyo, de la propia práctica dentro de la organización.</p>	<p>CE5: Capacidad para interactuar con personas, familias, grupos, organizaciones y comunidades para conseguir cambios, para promocionar el desarrollo de los mismos y para mejorar sus condiciones de vida por medio de la utilización de los métodos y modelos de Trabajo Social, haciendo un seguimiento con regularidad de los cambios que se producen al objeto de preparar la finalización de la intervención.</p>	<p>Habilidades en las relaciones interpersonales Capacidad de síntesis y análisis Capacidad de organización y planificación Conocimiento de otras culturas y costumbres Reconocimiento a la diversidad y</p>

<p>CG6: Capacidad para demostrar competencia profesional en el ejercicio del trabajo social.</p>	<p>CE6: Capacidad para preparar, producir, implementar y evaluar los planes de intervención con personas y con profesionales negociando el suministro de servicios que deben ser empleados y revisando la eficacia de los planes de intervención con las personas implicadas al objeto de adaptarlos a las necesidades y circunstancias cambiantes.</p>	<p>multiculturalidad</p> <p>Capacidad de síntesis y análisis Razonamiento crítico Capacidad de organización y planificación Trabajo en equipo Trabajo en equipo de carácter interdisciplinar Adaptación a nuevas situaciones Capacidad de síntesis y análisis Habilidades en las relaciones interpersonales Habilidades en las relaciones interpersonales Capacidad de análisis y síntesis Capacidad de organización y planificación Capacidad de análisis y síntesis Capacidad de organización y planificación Razonamiento crítico</p>
	<p>CE7: Capacidad para apoyar el desarrollo de redes para hacer frente a las necesidades y trabajar a favor de los resultados planificados examinando con las personas las redes de apoyo a las que pueden acceder y desarrollar. CE8: Capacidad para promover el crecimiento, desarrollo e independencia de las personas identificando las oportunidades para formar y crear grupos, utilizando la programación y las dinámicas de grupos para el crecimiento personal y el fortalecimiento de las habilidades de relación interpersonal. CE9: Capacidad para trabajar con los comportamientos que representan un riesgo para las personas, grupos y comunidades, identificando y evaluando las situaciones y circunstancias que configuran dicho comportamiento y elaborando estrategias de modificación de los mismos.</p>	<p>Capacidad de gestión de la información Adaptación a nuevas situaciones</p>
	<p>CE10: Capacidad para analizar y sistematizar la información que proporciona el trabajo cotidiano como soporte para revisar y mejorar las estrategias profesionales que deben dar respuesta a las situaciones sociales emergentes. CE11: Capacidad para utilizar la mediación como estrategia de intervención destinada a la resolución alternativa de conflictos, en las circunstancias que así lo requiera. CE12: Capacidad para diseñar, implantar y evaluar proyectos de intervención social.</p>	<p>Habilidades en las relaciones interpersonales Resolución de problemas Capacidad de síntesis y análisis Razonamiento crítico Creatividad Capacidad de organización y planificación Trabajo en equipo de carácter interdisciplinar</p>
	<p>CE13: Capacidad para preparar y participar en las reuniones de toma de decisiones al objeto de defender mejor los intereses de las personas, familias, grupos, organizaciones y comunidades.</p>	<p>Toma de decisiones Resolución de problemas Razonamiento crítico</p>
	<p>CE14: Capacidad para potenciar a las personas, familias, grupos y comunidades a fin de que sean capaces de resolver las situaciones en las que se encuentren.</p>	<p>Habilidades en las relaciones interpersonales Liderazgo</p>
	<p>CE15: Capacidad para desarrollar e incorporar a las prácticas profesionales</p>	<p>Resolución de problemas Reconocimiento a la diversidad y</p>



las actitudes y habilidades necesarias para incorporar la perspectiva de género.

CE16: Capacidad para establecer y actuar para la resolución de situaciones de riesgo previa identificación y definición de la naturaleza del mismo.

CE17: Capacidad para establecer, minimizar y gestionar el riesgo hacia uno mismo y los colegas a través de la planificación, revisión y seguimiento de acciones para limitar el estrés y el riesgo.

CE18: Capacidad para administrar y ser responsable de su propio trabajo asignando prioridades, cumpliendo con las obligaciones profesionales y evaluando la eficacia del propio programa de trabajo.

CE19: Capacidad para contribuir a la administración de recursos y servicios colaborando con los procedimientos implicados en la obtención, supervisando su eficacia y asegurando su calidad.

CE20: Capacidad para gestionar, presentar y compartir historias e informes sociales manteniéndolos completos, fieles, accesibles y actualizados como ayuda en la toma de decisiones y valoraciones profesionales.

CE21: Capacidad para trabajar de manera eficaz dentro de los sistemas, redes y equipos interdisciplinarios y multiorganizacionales con el propósito de colaborar en el establecimiento de los fines, objetivos y tiempo de duración de los mismos contribuyendo igualmente a abordar de manera constructiva los posibles desacuerdos existentes.

CE22: Capacidad para participar en la gestión y dirección de entidades de bienestar social.

CE23: Capacidad para investigar, analizar, evaluar y utilizar el conocimiento actual de las mejores prácticas del Trabajo Social para revisar y actualizar los propios conocimientos sobre los marcos de trabajo.

CE24: Capacidad para adquirir y dominar los conocimientos disciplinares necesarios para el análisis de la sociedad contemporánea, su estructura y su dinámica, entre los que se incluye analizar la complejidad de los fenómenos sociales adoptando una perspectiva multidisciplinar (Economía, Derecho, Sociología, Antropología, Historia, Psicología y Salud).

CE25: Capacidad para identificar, organizar y usar la información de manera ética y eficaz en el aprendizaje autónomo que contribuya a la producción de nuevos conocimientos disciplinares y a sus aplicaciones profesionales

multiculturalidad

Resolución de problemas  
Capacidad de síntesis y análisis  
Capacidad de planificación y organización  
Capacidad de síntesis y análisis  
Resolución de problemas  
Capacidad de organización y planificación  
Compromiso ético  
Capacidad de análisis y síntesis  
Motivación por la calidad

Capacidad y gestión de la información  
Comunicación oral y escrita en lengua nativa  
Trabajo en equipo de carácter interdisciplinar  
Resolución de problemas  
Capacidad de organización y planificación

Toma de decisiones  
Liderazgo  
Capacidad de organización y planificación  
Habilidades en las relaciones interpersonales  
Trabajo en equipo  
Aprendizaje autónomo  
Capacidad de síntesis y análisis  
Razonamiento crítico  
Capacidad de síntesis y análisis  
Trabajo de carácter interdisciplinar  
Aprendizaje autónomo

Aprendizaje autónomo  
Capacidad de gestión de la información

Como hemos dicho anteriormente, queda demasiado ambigua la definición de la competencia específica (que nosotros asimilamos a función) y de esta forma, nos es confuso analizar su adaptación o no al mercado laboral, pero de todas formas, seguimos constatando que no se define una figura profesional especialmente innovadora, creativa, líder, autónoma y con pensamiento crítico.

Aunque es justo decir que una competencia se dirige al autocuidado y prevención del estrés (CE17), queremos asimilarla a su paralelo en Tuning “Capacidad para rendir bajo presión” “autocontrol” “confianza en sí mismo/a” pero no estamos seguras de que esta haya sido la interpretación que se le haya querido dar.

Después de analizar las competencias con las que nos describimos y que articulan los planes de estudios del Título de Grado, podemos concluir: Somos una profesión feminizada y con atributos femeninos que nos autoimponemos y con los que nos definimos. Volviendo a las aportaciones de Fina Fombuena, somos *cómodas* al sistema.

No sólo eso, sino que nos quejamos de nuestra escasa influencia e incidencia política, pero no somos capaces de entender que las exigencias profesionales de este siglo XXI, requieren de profesionales más completos/as y con una serie de características. Si comparamos las competencias genéricas más demandadas en el conjunto de la sociedad, y las definidas en el Trabajo Social, vemos grandes disparidades.

Un análisis comparado de la tabla 15 y en la Figura 13, es decir, de las competencias más estables a lo largo de tiempo y las definidas bajo la nomenclatura Tuning para el Trabajo Social, nos lleva a componer la siguiente tabla donde hemos agrupado las competencias genéricas del Trabajo Social bajo el epígrafe más aproximado que entendemos con las demandas de la sociedad y del mercado. En ocasiones realizamos interpretaciones pues como ya hemos dicho, las competencias se van fusionando, atomizando, renombrando, según las perspectivas y corrientes.

Como veremos a continuación en la Tabla 16, competencias que en Trabajo Social no son muy importantes, sí lo son en el mercado y otras, a las que damos

importancia en la profesión, no parecen tan relevantes. Hay algunos aspectos olvidados entre las competencias del Trabajo Social y otros, novedosos. Veamos:

Tabla 16 Comparativa de competencias valoradas en Trabajo Social y requeridas en el mercado laboral

Competencia	Puesto en TS (de 23)
Trabajo en grupo	7°
Organización y planificación	3°
Iniciativa	14°-16°
Búsqueda/gestión de información/comunicación	13°-19°
Liderazgo	22°
Flexibilidad	11
Autocontrol	No aparece
Persuasión/influencia/negociación	4°
Pensamiento crítico/analítico	5°-9°
Comunicación oral/escrita /idiomas	12°-18°
Solución de problemas	1°
Confianza en sí mismo	No aparece
Atención al orden, calidad y perfección	15°
Orientación al resultado/eficacia	No aparece
Conciencia organizativa/compromiso	6°
Toma de decisiones	8°
Capacidad para rendir bajo presión	No aparece
Sensibilidad interpersonal/empatía	2°
Asertividad/uso del poder formal	No aparece
Orientación al cliente	No aparece
Responsabilidad/perseverancia	No aparece
Entusiasmo	No aparece
Sentido del Humor	No aparece

Analizando tan sólo las cinco primeras; Trabajo en grupo, organización y planificación, iniciativa, búsqueda/gestión/comunicación de la información y liderazgo, comprobamos la disparidad entre las más recurrentes en los documentos consultados y el orden de importancia que ocupan en la tabla de las competencias del Trabajo Social.

El trabajo en grupo y la organización y planificación, ocupan posiciones relativamente parejas en ambas tablas (entre las 10 primeras), pero en cambio, las otras tres competencias demandadas se distancian mucho; la iniciativa, que en el mercado es muy importante, entre los/as *trabajadores/as* sociales, se va a los puestos 14° y 16° de la tabla (recordemos que de 23), también la búsqueda, gestión de la información/comunicación, ocupa puestos por la mitad y final de la tabla (13° y 19°)

y como ya hemos dicho, el liderazgo, importante en el mercado, ocupa la penúltima posición.

Es decir, los y las profesionales del Trabajo Social, no se adaptan al perfil de las competencias más requeridas. Esto por si solo podría no ser grave, que sí lo es a nuestro juicio, ya que se podrían argüir, como seguro que se hace, que nuestra profesión es especial, nuestros valores diferentes y cuestiones así... lo más grave a nuestro parecer, es que no aparecen competencias como el autocontrol, la confianza en uno/a mismo/a, la orientación a la eficacia, la responsabilidad/perseverancia/entusiasmo... y más grave aún... ni la capacidad para rendir bajo presión... ni el humor...

Y precisamente estas competencias son requeridas en momentos como los acontecidos en el periodo de crisis que estamos padeciendo.

Pero se escuchan voces desde dentro de la propia profesión que reclaman cambios y nuevas adaptaciones, las organizaciones colegiales nacionales e internacionales coinciden en que es necesario ser algo más que “gestores de prestaciones”, se ha de imponer una nueva forma de Intervención Social.

El número 100 de la revista *Servicios Sociales y Política Social* de Diciembre de 2012 que edita el Consejo de Colegios de Trabajo Social, lleva por título precisamente *Intervención Social*. En ella, profesionales de reconocido prestigio reflexionan acerca de la historia y del futuro de la Intervención Social y coinciden en que hay que superar ciertos límites y realizar otro tipo de Intervención Social.

Las representaciones sociales de los *trabajadores* sociales sobre la intervención social, en líneas generales, y salvo excepciones importantes de profesionales que han adquirido una amplia y profunda formación, tienden a verse a sí mismos como “meros gestores de recursos”, imagen que reporta no pocas frustraciones. Más si seguimos entendiendo la gestión como tramitación administrativa, hoy (...) ya casi no tenemos nada que hacer. Así pues, es preciso cambiar la cosmovisión de la intervención social, lo cual no quiere decir que podamos trabajar con las personas sin las ayudas sociales; más al contrario, sabemos de las dificultades que están viviendo los trabajadores sociales en estos momentos y el sufrimiento que también supone para ellas. (Zamanillo, 2012, p.111)

La propia presidenta del Consejo de Colegios de Trabajo Social, Ana Isabel Lima, en una reflexión acerca de la intervención social, publicada en ese mismo número, tras hacer un repaso al panorama internacional del Trabajo Social, expone algunos retos y la renovación de la profesión en el futuro.

La intervención de los profesionales debe estar vinculada a una mejora de la praxis profesional, pero también debe estar abierta a realizar propuestas organizativas concretas sobre políticas sociales que den cobertura a las necesidades sociales a través de la garantía de derechos. Por ello debemos participar en la creación de redes de intervención social, potenciar la presencia en las redes sociales y los medios de comunicación, desarrollar más intensamente los sistemas de calidad en los servicios donde trabajamos, profundizar en la evaluación del impacto de las acciones de la intervención social, así como la garantía de la ética en la gestión. Además, no podemos perder de vista la importancia de la coordinación interinstitucional y la visión integral que ponga a la persona en el centro de la intervención, desde el claro concepto de ciudadanía y reflexionar sobre el papel que deben ocupar las organizaciones del Tercer Sector en el escenario de las políticas sociales. (Lima, 2012, p.77)

Como vemos, la realidad exige que algunas de las competencias profesionales que no estaban tan valoradas, adquieran un valor principal, como el razonamiento crítico, la motivación por la calidad, la iniciativa y el espíritu emprendedor y el liderazgo. Y parece, que la profesión se está dando cuenta.

Aun así, siguen sin aparecer descritas competencias que se desvelan vitales; si es imprescindible poner a la persona como centro, es necesario un cambio de valores.

Como indica Amparo (Moreno, 2012), en la revista *TS Nova* en 2012:

Hay que recordar que todo comenzó por una crisis de valores que antecedió y potenció la crisis económica. Todo empezó cuando la persona dejó de ser lo que importaba, cuando se implantó el individualismo y el dinero se situó muy por encima de las personas. Por tanto, no podemos abordar la crisis económica si no abordamos primero la crisis que la potenció. Se impone la necesidad de un cambio de valores: Que la persona vuelva a ser lo primero, lo más importante, el centro de cualquier

actuación; crear una sociedad más justa; hacer un mundo más habitable. (p.80)  
(traducción nuestra)

Este cambio de valores (¿o no se trata más de recuperar los valores intrínsecos del Trabajo Social?), implica redefinir el perfil profesional y “poner a la persona como centro” en términos de competencias, recibe el nombre de “orientación al cliente”. Una de las competencias bien definidas en los perfiles demandados por el mercado, pero ni siquiera mencionada entre las que definen los y las profesionales del Trabajo Social. (Ver tabla 15).

Otras exigencias, señaladas por los autores, implican competencias no contempladas hasta ahora;

Cambiar nuestra cosmovisión, nuestro pensar, sentir y hacer, nuestra escucha del mundo de la vida, supone otro tipo de formación en las escuelas, hoy todavía consolidadas en general, en una concepción positivista de la sociedad. En este punto entra ¡cómo no! Cambiar nuestras ideas sobre la autoayuda. Porque si pensamos que las personas pueden ayudarse a sí mismas ¿para qué la intervención social? El trabajo social con grupos y comunidades, es una tarea pendiente del trabajo social que, por ahora, no forma parte de nuestra formación especializada por mucho que exista algún título de máster en intervención comunitaria. Es urgente y fundamental implementar estas especializaciones. Y, en relación con esto último tratar de cambiar el entorno social de las personas implica formarse en una ética personal de las relaciones con los ciudadanos. Más, eso sólo no basta: una intervención extensiva supone pasar de la ética personal a la ética social, tarea también pendiente en la formación para la intervención social. (Zamanillo, 2012, p.112)

El Trabajo Social comunitario, se desvela de nuevo, como ya lo fue en otros tiempos y lugares, el paradigma de la intervención y el espacio en el que desarrollar nuevas formas de hacer Intervención Social. La investigación-acción (la producción científica a partir de la práctica), cobra importancia. ¿Aprendizaje autónomo? ¿Iniciativa y espíritu emprendedor?...

Sería la investigación-acción en la intervención comunitaria lo que nos abriría el camino de nuevos estilos de vinculación entre los individuos que pudieran, respetando la individualidad y las diferencias, luchar por intereses comunes. Dicho

esto, la comunidad que deberíamos construir junto con los ciudadanos, es aquella que se asienta en una filosofía que ayude a los más débiles a “practicar la individualidad de facto”, en palabras de Bauman, para contrarrestar los efectos no deseados de las comunidades tradicionales que se fundamentan en la homogeneidad y la falta de diferencia de sus habitantes, en la falta de respeto a la individualidad de las personas. Se trata de defender, además, a aquellos que cita Bauman “cuyo destino se ha convertido en la condena a una miseria sin perspectivas debido a una ideología meritocrática.”(Martín, 2013, p.140)

El trabajo social comunitario, la denuncia política, la movilización social, la concienciación política exigen profesionales líderes, gestores de la comunicación, perseverantes, entusiastas, asertivos/as, con fuerte confianza en sí mismos/as, que sepan trabajar bajo presión, con iniciativa, con capacidad de autocontrol...y con sentido del humor. Ninguna de estas competencias aparece recogida en el Libro Blanco del Título de Grado en Trabajo Social. Urge pues, incluir también estas competencias en el mundo académico y en el reciclaje profesional.

El esfuerzo que se le exige al Trabajo Social no está exento de dificultades y salir al mundo y defender los derechos de la ciudadanía no es tarea sencilla. Siguiendo a Lázaro, nos parece imprescindible iniciar acciones que preparen a los y las profesionales a enfrentarse a la Intervención social con las mayores garantías y herramientas que les ayuden a gestionar y gestionarse de manera eficaz. Y eso significa, preparar a los y las trabajadores/as sociales a prevenir el desgaste laboral, el estrés y el *burnout*.

Son múltiples las áreas en las que debería contemplarse la prevención del desgaste profesional. En primer término, en la formación básica de los estudiantes de Trabajo Social. Una adecuada formación práctica que permita el conocimiento realista del futuro campo profesional acompañada de supervisiones docentes en las que se realice un trabajo de análisis en profundidad de los aprendizajes realizados y una labor de entrenamiento en habilidades de comunicación, control de estrés y manejo eficaz de las emociones; es decisiva para la buena preparación de los futuros *trabajadores* sociales. (Lázaro, 2004, p.504)

Porque no olvidemos, que lo que está pidiendo es algo subversivo, revolucionario, generador de cambios, movilizador de voluntades y con incidencia política. Un campo hasta ahora vedado a las mujeres.

De visitadoras sociales a asistentes sociales, de la caridad a agentes de cambio y a gestoras/es de recursos, de asistentes sociales a trabajadoras/es sociales...En cualquier caso, la mayoría de veces al servicio de políticas y acciones sociales paliativas y no transgresoras ni transformadoras. Pero sabemos que esta profesión nuestra tiene un fuerte potencial para impulsar cambios y transformaciones personales y sociales, es ahí, desde donde quisiera ubicarme para proponer alternativas que nos guíen hacia el bienestar y la equidad social. (Albertos, 2008, p.57).

En su artículo presentado en 2009 en las II Jornadas de Trabajo Social: *Hacia una intervención social con perspectiva de género*, Neus Albertos hace un repaso a la profesión desde el análisis y la perspectiva de género, su recorrido histórico y unas perspectivas de futuro que van de la caridad al empoderamiento.

Tristemente el modelo hegemónico ha colocado la profesión del trabajo social en una posición de subordinación e inferiorización con respecto a otras ciencias y disciplinas sociales para poder mantener la lógica de dominio y la jerarquía patriarcal, dando mayor relevancia, significado y posición a unas disciplinas que a otras, creando dependencias que nos llevarán a una infravaloración y subordinación con respecto de otras ciencias reconocidas y hegemónicas. (...) Es doble el trabajo que tenemos que realizar desde la profesión, por un lado empoderarnos con respecto de otras profesiones, áreas de conocimiento y áreas en las políticas públicas y sociales pero también y quizás más importante desdominizar (de momento no tengo otro término espero poder encontrarlo y compartirlo) por otro desjerarquizar nuestra intervención profesional, nuestro quehacer cotidiano. (Albertos, 2008, pp.60-63)

Son muchas las voces de diferentes profesionales que inciden en la importancia de incluir la perspectiva de género en el análisis del trabajo Social, tanto en el germen mismo de la disciplina y producción científica como en el ejercicio de la profesión.



El complejo escenario cargado de incertidumbres, nos obliga a incorporar modificaciones e insertar la actualización de aportes teóricos, para mirar la realidad social y definir la modalidad de abordarla. De esta manera, incorporar la perspectiva de género, nos puede abrir un abanico de posibilidades de reflexión y comprensión de la situación de cada sujeto, desde su singularidad y situándolo/a en un contexto social (universalidad). La lucha por los derechos de las mujeres, implica reconocer a esa otra con sus potencialidades, sus limitaciones y con sus acciones que reproducen o se resisten al modelo social vigente, estableciendo la solidaridad de género con sus pares y con nosotras mismas. Esto facilitará el desarrollo de un modelo integrador, para la intervención con organizaciones familiares que atraviesan conflictos, más aún en situación de vulnerabilidad social. (Guzzetti, 2012, p.113)

Y no solo como perspectiva de análisis, sino como aportación de soluciones a la crisis que venimos padeciendo:

Solo saldremos de la crisis si ponemos en primer lugar a las personas, a la vida, si resolvemos la calidad de vida de nuestros niños y niñas, de mayores y dependientes, y eso va unido a liberar a las mujeres de la obligación sagrada del cuidado de los demás, mientras eso llega y por lo que tenemos que luchar todos y todas, los varones tienen que arrimar el hombro, tienen que incorporarse al cuidado, no sólo de los hijos e hijas, también de los mayores y dependientes. (Yeves, 2013, p.82).

La actualidad urge a la profesión a tomar nuevas posiciones, a cambiar estilos y concepciones. El contexto socioeconómico que nos ha tocado vivir, ha agudizado esta urgencia. El desmantelamiento del Estado de Bienestar, la progresiva individualización de la sociedad y el patriarcado que sigue imperando, son obstáculos para el desarrollo del Trabajo Social, pero no impedimentos.

El perfil de los y las profesionales necesita actualizarse, necesita dotarse de nuevas herramientas para poder hacer frente de forma eficaz a las necesidades de las personas y grupos con los que decimos trabajar. Es necesario renovar nuestro catálogo de competencias y reflexionar desde la perspectiva de género acerca del papel que hemos mantenido hasta ahora y pensarnos sin miedo como profesionales nuevos y nuevas, sabiendo componer una combinación de características y

competencias que nos acerquen a conseguir los propósitos que siempre hemos definido para el Trabajo Social.

Y entre las herramientas nuevas que hemos de adquirir, se hallan todas esas capacidades que nos faciliten resistir el trabajo bajo presión, que prevengan nuestro desgaste, que nos ayuden a superar el estrés. En este momento son especialmente necesarias estas herramientas, por diferentes razones; el ambiente en el que se debe desarrollar nuestro trabajo está resquebrajado y lleno de tensiones, es un ambiente hostil; necesitamos romper con una imagen que hasta ahora hemos definido y reubicarnos va a producir tensiones, en las entretelas de la profesión y en su dimensión externa; y por último, tenemos que aprender a trabajar de nuevo en escenarios que teníamos abandonados y de forma diferente.

Es decir, en el actual contexto de empobrecimiento y carestía, y con las condicionantes que por razones de género sitúan a la profesión del Trabajo Social (por las atribuciones de género que le son impuestas), los estresores laborales a los que se enfrentan los y las trabajadoras sociales, con mucha probabilidad, desencadenen procesos de estrés laboral y posiblemente, a largo plazo, algunos profesionales, hayan experimentado síntomas de estar quemados y quemadas. Y es probable también, que otro grupo de profesionales haya respondido de forma diametralmente opuesta, desarrollando una mayor vinculación al trabajo.

Conocer de qué estamos hablando cuando nombramos el *burnout* y el *engagement* es el contenido del siguiente capítulo y conocer si el humor puede jugar un rol amortiguador frente al *burnout* y promotor del *engagement*, será lo que tratemos de contrastar con la teoría en el siguiente.

#### **4.-*Burnout* y *engagement* profesional. Relevancia de su estudio.**

El ambiente laboral es uno de los escenarios vitales más importantes donde nos desarrollamos y donde vivimos muchas situaciones que van configurando nuestra personalidad en función de la afectividad con las que las caracterizamos.

Es en este escenario, es donde inscribimos el *burnout* y el *engagement* en la presente investigación. Entendemos el *burnout* y *engagement* como posibles respuestas a situaciones de estrés crónico en el trabajo. La relevancia de este tema, viene determinada, entre otras cuestiones, por la creciente preocupación sobre los factores de riesgo psicosocial en el trabajo que incide directamente en la salud y bienestar de los trabajadores y trabajadoras.<sup>38</sup>

La preocupación por la seguridad y salud en el trabajo en el panorama europeo, es una de las prioridades en materia de empleo de los países de la UE, de hecho, nos encontramos en el *II Marco estratégico de la Comisión Europea en materia de salud y seguridad en el trabajo 2014-2020*, que se desarrolla en varias instituciones y organizaciones de ámbito europeo y estatal, como la Agencia Europea para la seguridad e higiene del trabajo<sup>39</sup>. Dentro de este marco, desde 2007 se vienen realizando los informes del Observatorio de enfermedades profesionales (CEPROSS) y de enfermedades causadas o agravadas por el trabajo (PANOTRATSS)<sup>40</sup> dependientes del Ministerio de Empleo y Seguridad Social. En el último informe sobre 2014 publicado en marzo de 2015, la cifra total es de 22.949 patologías causadas por el trabajo, 17.260 expedientes de enfermedades profesionales y 5.689 expedientes de patologías no traumáticas causadas o agravadas por el trabajo. Francia y España son los países con mayor número de enfermedades causadas por el trabajo declaradas en Europa. El impacto económico es importante para las empresas y para el Estado, por lo que constituye una preocupación grave.

Al coste económico derivado de estas enfermedades declaradas, se suman los cerca de 9.000 millones que han supuesto los costes del absentismo en España en

---

<sup>38</sup> El 23 de Septiembre de 2015 se ha publicado la nueva norma ISO de gestión de Calidad 9001:2015 en la que se incluye la gestión de riesgos, con una vertiente claramente preventiva en la que se habla de reducción del estrés, síndrome de agotamiento y cuidado de las emociones.

<sup>39</sup> Esta Agencia, con una de sus sedes en Bilbao, elabora interesantes estudios y estadísticas relativas a estrategias preventivas y de observación del comportamiento de las empresas en materia de Seguridad e Higiene del Trabajo <https://osha.europa.eu/es> (último acceso 12/07/2015)

<sup>40</sup> Los informes de carácter anual, pueden consultarse en la siguiente página (último acceso 12/07/2015) [http://www.seg-social.es/Internet\\_1/Estadistica/Est/Observatorio\\_de\\_las\\_Enfermedades\\_Profesionales](http://www.seg-social.es/Internet_1/Estadistica/Est/Observatorio_de_las_Enfermedades_Profesionales)

2014 según el *IV Informe Adecco*<sup>41</sup> sobre absentismo, donde se contabilizan los costes de Incapacidades laborales temporales (IT).

El coste asociado al *burnout* es difícil de calcular. Este síndrome no está reconocido como enfermedad profesional según recoge el Real Decreto 1299/2006 del 10 de Noviembre, por lo que no consta como tal en los informes oficiales. A pesar de las críticas que recibe este Real Decreto y este listado cerrado de enfermedades profesionales, no existe desarrollo legislativo que visibilice los riesgos psicosociales. Según la investigación *Las enfermedades profesionales desde la perspectiva de la Seguridad Social* (Cavas et al., 2007) del propio Ministerio de trabajo:

En particular, resulta clamoroso y completamente injustificado el mutismo absoluto de la nueva lista en relación con los riesgos psicosociales (acoso laboral y sexual, estrés laboral, síndrome del quemado, etc.), cada vez más presentes en las nuevas organizaciones productivas e inherentes a ciertas prestaciones de trabajo (profesionales de la sanidad, la enseñanza). (p.60).

Pero a fecha de hoy, sigue sin catalogarse como enfermedad profesional, aunque los datos apuntan su importancia creciente. Según la Agencia Europea para la Salud y Seguridad en el Trabajo en su *Segunda encuesta europea de empresas sobre riesgos nuevos y emergentes* (ESENER-2)<sup>42</sup> publicada en 2015, en este contexto de cambio social, los factores de riesgo identificados con mayor frecuencia en las empresas de la UE-28 de servicios de Educación, Sanidad y Trabajo Social más comunes son los conflictos relacionales con clientes, alumnos, pacientes (75 por ciento) seguido de la presión temporal (50 por ciento), inseguridad laboral (19 por ciento) y discriminación por sexo, edad o etnia (2 por ciento). Según esta misma encuesta los factores de riesgo psicosocial se consideran más difíciles de gestionar que los demás.

Casi una de cada cinco empresas que afirman tener conflictos relacionales con clientes o sufrir presión temporal indican asimismo que carecen de la información o los instrumentos adecuados para abordar el riesgo de manera eficaz.

---

<sup>41</sup> La empresa Adecco ha publicado su IV Informe sobre absentismo (último acceso 12/07/2015) <http://www.adecco.es/SalaPrensa/EstudiosAdecco.aspx>

<sup>42</sup> Véase la encuesta en <https://osha.europa.eu/es/surveys-and-statistics-osh/esener> (último acceso 12/07/2015)

Así pues, nos enfrentamos a un problema de difícil dimensión, ya que no contamos con datos que nos den referencia real del problema, aunque todo indica que tiene una importancia cada vez más relevante. El estudio del *burnout* como uno de los posibles efectos devenidos de estos riesgos psicosociales, se hace ineludible.

Pero consideramos que no debemos estudiarlo de forma aislada, siguiendo el Modelo Transaccional que hemos propuesto, entendemos que debemos ampliar nuestra mirada, no solo a las respuestas negativas, sino también a las posibles respuestas positivas, como el *engagement*. En este sentido, la investigación entendemos que debe estudiar ambos fenómenos de forma simultánea. De esta forma, contribuimos a ampliar la escasa investigación conjunta existente de ambos fenómenos en relación al Trabajo Social

#### 4.1.1.-Evolución del concepto de *Burnout*.

Hace cuatro décadas que el término *burnout* hizo su aparición de manos de Herbert Freudenberger, que en 1974 lo utilizó refiriéndose al estado físico y mental de los jóvenes voluntarios que realizaban su labor asistencial en un centro de atención a drogodependientes y que se caracterizaba por un cansancio excesivo y progresivo, unido a una reducción drástica de energía y pérdida de motivación que a lo largo del tiempo afectaba a sus actitudes, modos y comportamiento general. La aportación del término *burnout* fue que, más allá del estrés laboral, era importante el significado que la persona otorgaba al trabajo que realizaba y que podía acabar en desatención de la tarea, de las personas y de uno/a mismo/a.

Dos años más tarde, en 1976, Christina Maslach popularizó este concepto al referirse al desgaste profesional de las personas que trabajan en sectores de servicios de asistencia, sanitarios y educativos en contacto directo con personas usuarias de tales servicios. La propia Christina Maslach ha ido reconfigurando el término *burnout*, enriqueciéndolo de otras perspectivas desde esa fecha en la que lo presentó en el congreso de la *Asociación Americana de Psicología*, hasta sus más recientes trabajos en 2011 y hoy su visión y ámbito de aplicación del concepto se han ampliado. Durante estos últimos cuarenta años, la evolución del término ha sido intensa y se han ido incorporando distintas visiones y elementos. Son numerosos los autores que

se han interesado por el *burnout*; sus desencadenantes, los colectivos más propensos a padecerlo, los elementos que lo constituyen y lo diferencian, las repercusiones sociales y económicas que genera y un largo etcétera.

Numerosas han sido las influencias que tienen que ver con las perspectivas y puntos de interés en torno al *burnout*; desde la psicología positiva o la psicología del trabajo y de las organizaciones, medicina, sociología... A lo largo de los años se ha mantenido la tensión en la definición del *burnout* entre cuáles son los factores más determinantes del mismo y la discusión se ha centrado entre si éstos se encuentran en la dimensión de la persona que padece *burnout* o en el puesto de trabajo y la organización donde lo desempeña. Es decir, se han elaborado teorías socio cognitivas del Yo, con exponentes como Chermis (1980), Pines (1993) o Page (1993), a teorías organizacionales como las de Kuk, Cox y Leiter (1993). Como es habitual, existen posiciones intermedias donde el énfasis se pone en la transacción que se genera, es decir en la interpretación que hace la persona de lo que acontece en el trabajo y de las relaciones interpersonales que ahí se suceden, como también hay teorías que inciden en que el origen del *burnout* se encuentra en el desajuste que se produce entre la persona y la organización; Gil-Monte (1995), Demerouti (2001), Leiter y Maslach (2009) son algunos de sus exponentes.

Hay un sinfín de definiciones y perspectivas en torno al *burnout*; apoyándonos en las revisiones teóricas recopiladas por Martínez (2010), Rodríguez y Rivas (2011) y Manzano y Ayala (2013), hemos compuesto la Tabla 4 que recoge el panorama de las diferentes teorías y modelos. Partiendo de Freudenberg, el orden que establecemos no es cronológico, sino parte del continuo que va desde la visión más focalizada en los factores de personalidad a la focalizada en la estructura, cultura y política de la organización donde se desarrolla el trabajo.

Tabla 17 Evolución concepto *Burnout* y perspectivas teóricas.

		Factores determinantes				
Autores	Autores y Definición	Modelo etiológico	Origen del <i>burnout</i>	Personalidad	Organización	Ámbito
	H. Freudenberger (1974): Deterioro y cansancio excesivo progresivo unido a una reducción drástica de energía (...) acompañado a menudo de una pérdida de motivación (...) que a lo largo del tiempo afecta las actitudes, modales y el comportamiento general		Cuando las personas tienen una imagen idealizada de sí mismos como individuos carismáticos y dinámicos.	Significado del trabajo, misión a realizar, capacidad para generar estrategias de afrontamiento.		Asistencial
	Cherniss (1980): Proceso en el que el profesional inicialmente comprometido con su trabajo, se desvincula debido al estrés y las presiones percibidas en su marco laboral	Tª Socio cognoscitiva del Yo.	Disminución progresiva de la autoeficacia percibida	Autoeficacia percibida		
	Edelwich y Brodsky (1980) Progresiva pérdida de idealismo, energía y propósito, experimentado por profesionales de trabajos asistenciales como resultado de sus condiciones de trabajo.		Disminución progresiva del entusiasmo, las expectativas y los intereses	Ilusión y eficacia percibida		Asistencial
	Pines (1993): Estado de agotamiento físico, emocional y mental causado por afrontar situaciones de estrés crónico junto a muy altas expectativas. Proceso de desilusión		Necesidad de pensar que nuestra vida y lo que hacemos es importante. Alta motivación y altas expectativas	Rasgos de motivación alta.		Cualquiera, no sólo asistencial
	Thompson, Page y Cooper (1993): Respuestas para reducir las discrepancias percibidas en el logro de los objetivos propuestos. 4 factores: discrepancias entre las demandas de la tarea y recursos del sujeto, autoconciencia, expectativas de éxito y autoconfianza.		La pérdida de autoconfianza tras reiterados fracasos.	Tarea y recursos del sujeto, autoconciencia, expectativas de éxito y autoconfianza.	Tarea encomendada	

Moreno-Jiménez (1997): Resultado de las respuestas emocionales dependientes de los significados relacionales construidos como fruto de la interacción entre la persona y el ambiente.	Modelo del Proceso de Desgaste profesional Transaccional	Las diferentes atribuciones que damos a los antecedentes pueden modular la interpretación, las estrategias y las consecuencias.			Todas las profesiones
C. Maslach y S. Jackson (1981): Síndrome psicológico como respuesta prolongada a estresores interpersonales crónicos en el trabajo. Caracterizado por 3 dimensiones; cansancio emocional, despersonalización y dificultad para la realización personal.	Tª Organizacional	Relación entre el proveedor y el que recibe; contexto interpersonal y transaccional		Condiciones del lugar de trabajo. Elevadas exigencias y pocos recursos.	Asistencial y otros
Cox, Kuk y Leiter (1993): Acontecimiento de profesiones humanitarias donde el Agotamiento Emocional es la dimensión principal.		Agotamiento emocional que lleva a la despersonalización como estrategia de afrontamiento y baja realización personal como evaluación cognitiva del estrés. Significado que se le atribuye al trabajo		Ajuste entre la coherencia e integración de los sistemas psicosociales de la organización	Profesiones Humanitarias.
Bunk y Schaufeli (1993)	Tª del Intercambio Social. Modelo de comparación Social	Procesos de intercambio con los pacientes y procesos de afiliación y comparación con compañeros.	Incertidumbre, falta de equidad, falta de control	La cultura de la profesión impide buscar apoyo profesional en momentos de estrés para no ser tildado como incompetente.	Enfermería
Hobfoll y Freedy (1993) Cuando la motivación Básica del trabajador se ve amenazada o negada, lleva al estrés que puede producir <i>Burnout</i> . Falta de habilidades de afrontamiento y motivación	Tª Intercambio Social. Modelo de Conservación de Recursos.	Se debe aumentar los recursos de los empleados y así disminuir el temor a perderlos. Estrategias de afrontamiento activas	Propósitos (capacidad intrínseca para afrontar) características personales, capacidad física	Condiciones laborales.	Todas las profesiones



Winnubst (1993) Sentimiento de agotamiento físico, emocional y mental producido a través del estrés crónico emocional laboral que ocurre en todos los trabajos	Tª Organizacional	Interrelaciones entre el estrés, la tensión, el apoyo social en la organización.		Estructura organizacional que posibilita el apoyo social y crea o no un buen clima.	Todas las profesiones
Gil-Monte, Peiró y Valcárcel (1995): Respuesta al estrés laboral percibido (conflicto y ambigüedad de rol) y surge como producto de una reevaluación cuando el afrontamiento es inadecuado.	Tª Estructural	Falta de equilibrio de la percepción de las demandas y capacidad de respuesta del sujeto.	Sentimientos de competencia, sentido existencial, autoconciencia. Relaciones interpersonales de los profesionales.	Disfunciones de rol, vínculo entre la estructura de la organización y el clima laboral	Todas las profesiones
Demerouti y cols. (2001) Existen dos líneas paralelas de desarrollo; 1.- demandas laborales y desgaste del profesional 2.- Recursos laborales y de implicación.	Modelo del Proceso de desgaste Profesional	Cuando las personas se encuentran en una situación donde las demandas laborales son altas y los recursos limitados, se produce una situación de desgaste energético y de desmotivación.	Resiliencia y apoyo social	Factores de sobrecarga	Todas las profesiones
Leiter y Maslach (1997) (2009): Síndrome psicológico que implica una respuesta prolongada a estresores interpersonales crónicos en el trabajo, con 3 dimensiones: Agotamiento extenuante, sentimiento de cinismo y falta de logros.	Modelo de Interacción entre individuo y Organización	El ajuste o desajuste entre la persona y su trabajo en las 6 áreas descritas son las fuentes causales clave del continuo <i>burnout</i> y <i>engagement</i> .	Baja autoestima, locus externo de control, poca resistencia y personalidad tipo A. Vinculado al neuroticismo.	Carga de trabajo, recompensa, comunidad, equidad y valores	Todas las profesiones
Manzano y Ayala (2013) Resultado de expectativas no cumplidas que generan desmotivación y llevan al sujeto a comportarse robóticamente con una falta de operatividad en su trabajo y falta de atención a las personas. Diferentes niveles de <i>Burnout</i> alteran la autoeficacia, el compromiso y la ecuanimidad y control de las relaciones interpersonales. Ocurren en las estructuras personales y de la organización	Modelo Integrador	Las potenciales situaciones estresantes que ocurren en el ambiente personal y laboral cuando son pobremente tratados, pueden llevar a problemas físicos y psicológicos. Frente a estas situaciones, los individuos adoptan comportamientos robóticos para alcanzar sus demandas personales y laborales.	Altas expectativas, excesivo involucramiento, Alto valor al trabajo, autoeficacia, compromiso, ecuanimidad, relaciones interpersonales. Estresores personales: Multi rol, experiencias personales negativas, pocas relaciones sociales	Conflicto de rol y ambigüedad, Sobrecarga de trabajo, pocas oportunidades, baja apreciación por el trabajo bien hecho.	Todas las profesiones

Fuentes Pérez (2010), Rodríguez y Rivas (2011) y Manzano y Ayala (2013). Elab. Propia.

Como podemos ver, los elementos que permanecen constantes y que dan consistencia al término son los relativos a que el *burnout* es una respuesta no sólo física, sino emocional, a estresores a largo plazo en el ámbito laboral, no reacciones a situaciones concretas. El hecho de hacer referencia a la emoción, sugiere que cada persona reacciona ante estas situaciones de forma diferente y mediada por la interpretación que hace de los diferentes antecedentes y de sus características personales. Los “síntomas” del *burnout* se refieren siempre a las esferas de autopercepción, relación con la tarea y con el entorno. Así, se habla de “agotamiento” (Pines, Perlman y Hartmann, Winnubst), “pérdida de energía” (Edelwyh y Brodsky), “cansancio emocional” (Maslach y Jackson, Kuk, Cox y Leiter), “agotamiento extenuante” (Maslach y Leiter), para referirse a la sensación física y emocional-mental que padecen las personas afectadas de *burnout*. Esta característica se considera central. Y bien puede referirse a la percepción propia de no poder dar más de sí, como a la incapacidad para afrontar las tareas. Siguiendo a Christina Maslach (2009), lo referiremos como *agotamiento extenuante*.

Otros términos de varios autores hacen referencia al segundo elemento crucial del *Burnout*, el cinismo (Maslach y Leiter), relativo a la “desvinculación” (Cherniss), “desilusión” (Pines), “despersonalización” (Maslach y Jackson), “falta de atención a las personas” (Manzano y Ayala). Es decir, la distancia emocional que se produce con la tarea o con las personas destinatarias de la misma, o con las relaciones interpersonales que se dan en el ambiente de trabajo.

Estos dos elementos se consideran el corazón del *Burnout* (González-Romá, Schaufeli, Bakker, y Lloret, 2006), por ser las dos dimensiones que más lo caracterizan (Lisbona y Salanova, 2012, p.325)

La tercera dimensión del *burnout*, la “sensación de ineficacia y falta de logros” (Maslach y Leiter) o “falta de operatividad” (Manzano y Ayala), representa el componente de autoevaluación del *burnout*. Se refiere a los sentimientos de incompetencia y carencia de logros y productividad en el trabajo (Maslach, 2009).

Como podemos ver en la Tabla 4, las diferentes teorías fijan los orígenes del síndrome bien en la percepción de pérdida de eficacia (Chermis, Gil-Monte, Peiró y Valcárcel), en la falta de sentido (Cox Kuk y Leiter), en la desmotivación por no cumplir con las expectativas autoimpuestas (Pines, Demerouti), en la pérdida de confianza tras reiterados fracasos (Thompson, Page y Cooper) o en su vertiente más organizacional, por las malas relaciones interpersonales (Maslach y Jackson), inexistente apoyo social en la organización (Winnubst) o desproporción entre demandas y recursos materiales y personales (Hobfoll y Freedy, Demerouti). Una visión más comprehensiva es la que proponen Maslach y Leiter cuando hablan de “ajuste o desajuste” entre la persona y su trabajo, o como indican Gil-Monte, Peiró, Valcárcel, “falta de equilibrio” entre la percepción de las demandas y capacidad de respuesta del sujeto.

Otro elemento presente en la variada bibliografía es el relativo al ámbito laboral donde se produce el *burnout*; aunque el origen fue circunscrito a los trabajos relacionados con la asistencia sanitaria, social, educación y ayuda humanitaria, donde el contacto con las personas destinatarias de los servicios era fundamental, se ha ido extendiendo a todo tipo de profesiones.

Así pues, muchos son los elementos que podemos analizar cuando hablamos de *burnout*, pero para facilitar el desarrollo de nuestra investigación y porque, a nuestro entender, la evolución seguida por la autora nos parece la más adecuada, nos quedaremos con la definición revisada de Christina Maslach (2009, p.37):

El *Burnout* es un síndrome psicológico que implica una respuesta prolongada a estresores interpersonales crónicos en el trabajo. Las tres dimensiones claves de esta respuesta son un agotamiento extenuante, sentimiento de cinismo y desapego al trabajo, y una sensación de ineficacia y falta de logros.

Esta misma autora conceptualiza las tres dimensiones claves del síndrome y apunta algunas de sus causas:

La dimensión del *agotamiento* representa el componente de estrés individual básico del *burnout*. Se refiere a sentimientos de estar sobreexigido/a y vacío de recursos emocionales y físicos. (...)La dimensión del *cinismo* representa el componente del contexto interpersonal del *burnout*. Se refiere a una respuesta negativa, insensible, o excesivamente apática a diversos aspectos del trabajo. (...) La dimensión de la *ineficacia* representa el componente de autoevaluación del *burnout*. Se refiere a los sentimientos de incompetencia y carencia de logros y productividad en el trabajo.

Este sentido disminuido de autoeficacia es exacerbado por una carencia de recursos de trabajo, así como por una falta de apoyo social y de oportunidades para desarrollarse profesionalmente. (Maslach, 2009, p.37-38).

Para (Golembiewski, Munzenrider, y Carter, 1983) el proceso hacia el *burnout* inicia su desarrollo con actitudes de despersonalización, como mecanismo disfuncional de afrontamiento del estrés, después los trabajadores y trabajadoras experimentan baja realización personal en el trabajo y posteriormente surge el agotamiento emocional.

La literatura científica identifica los tres elementos diferenciadores del *burnout*, agotamiento extenuante, cinismo y sensación de ineficacia-falta de logros, para diferenciarlo de otros síndromes psicológicos como el *estrés*, ya que el *burnout* se circunscribe al ambiente laboral y es crónico, no puntual. Es diferenciado del *tedio o aburrimiento en el trabajo* pues éstos no tienen por qué conllevar presiones emocionales, como presenta el *burnout*, sino que pueden resultar de cualquier presión o falta de innovación. *Burnout* tampoco debe identificarse directamente con *insatisfacción laboral*, ya que ésta puede aparecer sin que haya cansancio emocional (imprescindible en el diagnóstico de *burnout*). *Burnout* tampoco es sinónimo de *depresión*, aunque puedan estar correlacionados, y tampoco puede identificarse con la *crisis de la edad media de vida*, ya que la investigación ha determinado que el *burnout* se da más en jóvenes recién incorporados a su nuevo empleo (Martínez, 2010, p.6-8)

Siguiendo a Rodríguez y Rivas (2011) en su estudio *Los procesos de estrés laboral y desgaste profesional (burnout): diferenciación, actualización y líneas de intervención*, los diferentes estudios sobre *burnout* se han centrado bien en los factores estresantes, bien en las variables moduladoras o bien en las consecuencias, no sólo a nivel individual sino social y organizacional. Dentro de los primeros (factores estresantes), hay diferentes corrientes que se han interesado por las condiciones laborales, las relaciones interpersonales, ciertos rasgos de personalidad, el tipo de organización y liderazgo, el contexto social y económico o el diseño de la tarea.

Entre las variables moduladoras que median el efecto de los estresores se han estudiado las estrategias de afrontamiento activo y de apoyo social, el locus de control, la personalidad resistente, la estabilidad emocional, el sentido de coherencia, la autoeficacia, el patrón de conducta tipo-A, la inteligencia y competencia emocional, el

trabajo emocional y la disonancia emocional o la motivación intrínseca. En los últimos años se incorporan elementos como la meditación, la relajación, la eficacia organizacional, la creatividad y *el sentido del humor*, con autores como Talbot y Lunden (2000).

Las consecuencias del *burnout* se han estudiado tanto en un nivel individual; problemas de salud psicosomáticos, de autoeficacia, de desmotivación..., como en un nivel social: agresividad, irritabilidad, irascibilidad, aislamiento social, contagio del *burnout* entre compañeros, afectación de la vida familiar. Y también en un nivel organizacional: absentismo laboral, bajo rendimiento, pérdida de eficacia, accidentes laborales. (Rodríguez y de Rivas, 2011).

Algunos autores han catalogado los síntomas descriptivos observables del *burnout* y los han clasificado en emocionales, cognitivos, conductuales y sociales. Siguiendo a (Buendía y Ramos, 2001, p.60), hemos elaborado la Tabla 5 en la que vemos que, consecuencias y síntomas hacen referencia a los mismos fenómenos:

Tabla 18 Síntomas descriptivos del síndrome de *Burnout*.

<b>Emocionales</b>	<b>Cognitivos</b>	<b>Conductuales</b>	<b>Sociales</b>
Depresión.	Pérdida de significado.	Evitación de responsabilidades	Evitación de contactos.
Indefensión.	Pérdida de valores.	Absentismo.	Conflictos interpersonales.
Desesperanza.	Desaparición	Conductas inadaptables.	Malhumor familiar.
Irritación.	Expectativas.	Desorganización.	Aislamiento
Apatía.	Modificación autoconcepto	Sobreimplicación.	Formación de grupos críticos.
Desilusión.	Desorientación cognitiva.	Evitación de decisiones.	Evitación profesional
Pesimismo.	Pérdida de la creatividad	Aumento del uso de cafeína, alcohol, tabaco y drogas.	
Hostilidad.	Distracción.		
Falta de tolerancia	Cinismo.		
Acusaciones a los clientes	Criticismo Generalizado		
Supresión de sentimientos			

Fuente Buendía y Ramos (2001)

La evolución de la investigación científica facilita la aparición de modelos cada vez más integradores y comprensivos, donde queda patente la interrelación de muchos elementos. Un modelo integrador es el que recientemente proponen Guadalupe Manzano y Juan Carlos Ayala (2013) en su artículo *New perspectives: Towards an Integration of the concept "burnout" and its explanatory models*. Ambos autores, tras un repaso a la evolución del concepto de *burnout*, proponen un modelo con una visión inclusiva de muchos elementos. Establecen cuatro grandes categorías: Inputs, estresores personales, estresores del trabajo y outputs.

Consideran inputs las expectativas altas, la implicación excesiva, el alto valor otorgado al trabajo, la autoeficacia, el compromiso, la equidad y el control de las relaciones.

Los estresores personales son las experiencias negativas acumuladas, las escasas relaciones interpersonales y el desempeño de diferentes roles.

Los estresores en el trabajo vienen por los conflictos de rol y la ambigüedad, la sobrecarga de trabajo, la falta de oportunidades y la falta de reconocimiento por el trabajo bien hecho.

La interacción de los inputs con los diferentes estresores puede generar unos outputs que variarán en extensión y profundidad dependiendo de las experiencias personales y profesionales del individuo, pero que pueden ser: expectativas incumplidas, robotización del comportamiento, falta de habilidad para el manejo de situaciones, desmotivación y falta de atención a las personas..., elementos todos del *Burnout*.

El *burnout* es aquí entendido como el resultado de unas expectativas incompletas que generan desmotivación llevando al sujeto a comportarse de forma robótica. Diferentes niveles de *burnout* alteran la autoeficacia, el compromiso, la imparcialidad y el control de las relaciones interpersonales y ocurre tanto en la estructura personal como en la organizacional. (Manzano-García y Ayala, 2013, p.807).

Este modelo integrador ofrece una visión interesante, pero a nuestro modo de ver, incompleta, pues no contempla la posibilidad de ir más allá del *burnout*, es decir, no se trata sólo de evitar que las y los trabajadores se quemen, sino de buscar alternativas para que estén entusiasmadas y comprometidas con sus trabajos. Esta idea que va del *burnout* al *engagement*, y que nos resulta interesante y atractiva en nuestra investigación,

ha sido desarrollada por otros autores y la abordaremos tras analizar el concepto del *engagement*.

Siguiendo la definición de Christina Maslach de 2009, expuesta en *Comprendiendo el burnout*, podemos encontrar algunas tendencias sugerentes en cuanto a qué características comunes personales predisponen al *burnout*, aunque alerta de que no existen grandes hallazgos consistentes. Explica que los rasgos más comunes son: baja autoestima, locus externo de control, bajos niveles de resistencia, estilo de conducta tipo-A, neuroticismo (ansiedad, hostilidad, depresión, autoconciencia y vulnerabilidad), edad (las personas más jóvenes correlacionan con más niveles de *Burnout*), permanecer soltero/a.

Con respecto al género, Maslach indica que no hay estudios concluyentes, y que los existentes pueden bien estar contaminados por roles de género y por el estudio de determinadas profesiones donde no hay paridad sexual, por ejemplo, enfermería, con mayoría femenina.

En este artículo, Maslach asegura que el *Burnout* se debe en gran medida a la naturaleza del trabajo, más que a las características del empleado/a. Establece seis áreas del ambiente organizacional que deben analizarse para comprobar el grado de ajuste o desajuste entre el individuo y el trabajo y este ajuste o desajuste será el predictor del *burnout* o del *engagement*. Que son entendidos por la autora como un continuo en el que cualquier intervención sobre *Burnout* debe buscar promover el *Engagement*. (Maslach, 2011a)

Las seis áreas de la vida laboral (*worklife areas*) son:

1. Sobrecarga en el trabajo
2. Sensación de falta de control
3. Recompensas insuficientes
4. Quiebre en la comunidad (malas relaciones interpersonales en el trabajo, no hay apoyo y hay hostilidad y competencia)
5. Ausencia de imparcialidad (percepción de que el lugar de trabajo es injusto y poco equitativo)
6. Conflictos de valores (entre la persona y la organización).

Así pues, lo que viene a sugerir Maslach en este artículo es que la clave está en el ajuste de la persona con el trabajo, no en el tipo de persona o el tipo de trabajo.

Este marco de seis áreas de ajuste o desajuste persona-trabajo ha identificado las fuentes clave del continuo *burnout-engagement*. Dado que el *burnout* también está vinculado a importantes efectos personales y situacionales, hay suficiente evidencia para sugerir que el *burnout* media el impacto de los estresores organizacionales en los resultados del estrés. En otras palabras, los estresores (desajustes) en las seis áreas no causan el resultado (tal como desempeño deficiente), pero sí causan una experiencia de *burnout* o de *engagement*, y esto a su vez lleva tanto a consecuencias personales como organizacionales. (Maslach, 2009, p.43).

Maslach propone pues que el *burnout* tiene un rol mediador entre los estresores organizacionales y los resultados del estrés y que la meta no está en reducir el estrés, que es en sí una medida incompleta, el reto exige promover el *engagement* profesional, que como luego veremos, se define como “ese estado persistente afectivo-emocional positivo de realización en empleados/as que se caracteriza por el vigor, dedicación y absorción”. (Salanova, Schaufeli, Llorens, Peiró, y Grau, 2000, p.119). En el artículo de Maslach (2009), se expone que un análisis de las seis áreas antes propuestas puede proporcionar un buen diagnóstico y establecer líneas de actuación en las empresas para facilitar el *engagement*.

Maslach concluye en su artículo diciendo:

El *burnout* no es un problema de las personas sino del ambiente social en el cual trabajan. La estructura y funcionamiento del lugar de trabajo definen la forma en que la gente interactúa con otros y cómo realizan sus trabajos. Y cuando ese lugar de trabajo no reconoce el lado humano del trabajo, y existen grandes desajustes entre la naturaleza del trabajo y la naturaleza de la gente, entonces habrá un mayor riesgo de *burnout*. El progreso futuro al abordar de manera efectiva el *burnout* exige un enfoque en la meta positiva de promover el *engagement*, y no simplemente de reducir el *burnout*. El modelo de mediación del *burnout* con su esquema de seis áreas de ajuste persona-trabajo, proporciona una herramienta de diagnóstico importante para adaptar soluciones a problemas reales. (Maslach, 2009, p.42).

Con el tiempo, como vemos, se va convergiendo en teorías que incluyen los conceptos de *burnout* y *engagement* como componentes del bienestar o malestar laboral.



#### 4.1.2.-*Burnout* y perspectiva de género

La variable sexo se ha tratado de relacionar con el *burnout* para considerarla o no como un predictor de este síndrome, con resultados contradictorios y poco concluyentes, como indican algunos autores (Cifre, Salanova, y Franco, 2011; Grau y Suñer, 2008; Maslach, 2009). Si bien no es posible establecer una relación directa entre el *burnout* y el sexo del/a trabajador/a, la investigación científica ha tratado de profundizar en las posibles relaciones que pueden tener con el sexo las 3 diferentes dimensiones del *burnout*, recordemos; agotamiento extenuante, despersonalización (núcleos del síndrome) y realización personal.

Bajo esta perspectiva de análisis, en los diferentes estudios aparecen ciertas regularidades que se han atribuido al sexo; así, existe una tendencia a que las mujeres puntúen más alto en agotamiento y los hombres en despersonalización como lo expone el artículo *Gender differences in burnout: A meta-analysis* (Purvanova y Muros, 2010) que analiza 183 estudios sobre *burnout*. Los resultados muestran que las empleadas mujeres experimentan con más frecuencia *burnout* que los empleados hombres, revelando que las mujeres presentan más agotamiento extenuante que los hombres, que en cambio, muestran mayores índices de cinismo (despersonalización). Los autores muestran en este artículo cómo los estereotipos de género pueden haber contaminado el diseño de los estudios y su interpretación. Argumentan en su artículo que la socialización de género contribuye a enmascarar los resultados; las mujeres, socializadas con la posibilidad de expresar más fácilmente emociones, muestran su fatiga y desgaste emocional en el trabajo con más frecuencia que los hombres y esta demostración de vulnerabilidad emocional es reconocida más fácilmente como *burnout*. Los hombres, por el contrario, socializados en mostrar fortaleza y resistencia, se distancian emocionalmente, apareciendo el cinismo como respuesta. Para los hombres, mostrar agotamiento emocional sería interpretado como fragilidad y debilidad. En cambio, no exteriorizar emociones es visto como demostración de fortaleza, aunque lo que puede estar ocurriendo es que se agudiza la dimensión de cinismo, que también es *burnout*. La sociedad tiende a identificar la expresión de emociones con debilidad y feminidad y la supresión de la expresión emocional como un signo de resistencia y masculinidad. Así

pues, es posible que el *burnout* en los hombres pueda estar pasando más desapercibido por una cuestión sociocultural y de socialización.

Asimismo estos autores consideran que existen moderadores en el análisis del vínculo *burnout*-género, en concreto dos; la adscripción sociocultural de las diferentes profesiones a un sexo determinado y las políticas socio laborales de igualdad. En cuanto al primer efecto moderador, los autores, después de analizar diferentes estudios concluyeron que los factores estresantes que viven las mujeres y los hombres cuando trabajan en profesiones adscritas tradicionalmente al sexo opuesto al suyo, se multiplican. Todavía existe una desigual representación de hombres y mujeres en según qué profesiones, que se consideran o bien femeninas, o bien masculinas, como es el caso del Trabajo Social, considerada una profesión feminizada.

El estudio reflexiona acerca de los estresores añadidos de las mujeres que trabajan en profesiones calificadas como masculinas: conflictos de rol, sentimientos de inferioridad, sensación de estar siempre a prueba, y ser tratadas como representación de su sexo más que como persona individual. Estas sensaciones y la inferioridad numérica de las mujeres en profesiones masculinas crean estrés de rol. Además, por supuesto, de las consabidas diferencias salariales en desventaja para las mujeres y las dificultades de promoción, cuestiones que generan una alta frustración. Los empleados hombres que trabajan en profesiones femeninas, por el contrario, se sienten estresados por la falta de reconocimiento que se atribuye a estas profesiones y por la pérdida de estatus y de recompensa económica con respecto a trabajadores hombres en profesiones masculinas.

Así pues, los autores manifiestan que:

Las diferencias de género que existen en las diferentes profesiones agudizarán el *burnout* a los/las trabajadores/as que se desarrollen profesionalmente en profesiones que no son “típicas” de su sexo, aumentando el agotamiento extenuante en las mujeres que trabajen en profesiones masculinas y el cinismo en los hombres que trabajen en profesiones femeninas (Purvanova y Muros, 2010, p.171)

Al respecto de los índices de ocupación en España por sexos, los datos nos muestran estas diferencias muy claramente. Según el Ministerio de Sanidad a través de su portal *Mujeres en cifras* el porcentaje de mujeres en puestos directivos y gerentes es sólo del 30% respecto al 70% de hombres, y si atendemos a la actividad profesional, las

ocupaciones en las que las mujeres trabajan porcentualmente más que los hombres son: el comercio al por mayor y por menor, actividades sanitarias y de servicios sociales (donde se inscribe el Trabajo Social), educación, hostelería y empleo doméstico.

En relación al segundo efecto mediador, el relativo a las políticas de igualdad, el artículo de Purvanova y Muros (2010) demuestra que la relación entre el sexo y el agotamiento extenuante se agudiza para las mujeres cuando las políticas sociales son conservadoras y no favorecen la igualdad y por el contrario, se suaviza esta relación cuando las políticas son progresistas.

Otros estudios como *Burnout on Mars and Venus: exploring gender differences in emotional exhaustion* (Rubino, Volpone, y Avery, 2013) profundizan en el concepto de la relación entre la dimensión de agotamiento extenuante y sexo. En el artículo las autoras se centran en esta dimensión del *burnout* y desde una perspectiva de género, amplían la visión acerca de qué factores pueden estar mediando para confirmar, o no, que las mujeres presentan mayores índices de agotamiento extenuante. En su estudio manifiestan que un factor mediador en esta cuestión es el conflicto entre trabajo y familia que se puede presentar cuando una persona considera que no puede mantener un equilibrio entre estas dos esferas de su vida, la familiar y la laboral, cuando siente que le falta energía y tiempo para atender correctamente ambas esferas.

Las investigaciones precedentes, según estas autoras, muestran que existen diferencias entre sexos en la experiencia del conflicto de trabajo y familia, pero existen datos contrarios acerca de qué sexo es el que más lo padece. El sistema de socialización dominante parece indicar que las mujeres, socializadas en la atención de la familia como prioridad, se sienten emocionalmente agotadas cuando no pueden atender correctamente a su familia por causas laborales, y que los hombres, cuya socialización les empuja a dar prioridad al trabajo, no padecen tanto este conflicto. Así, las mujeres suelen ser proclives a sufrir conflicto entre el trabajo y la familia y este estresor influye en el agotamiento extenuante (y consecuentemente en el *burnout*).

Pero existe otra variable moderadora en esta relación, la experiencia de rol de sobrecarga de trabajo o de falta de trabajo. El citado estudio demuestra la hipótesis de que el conflicto entre trabajo y familia también puede verse moderado por esta circunstancia; tener sobrecarga de trabajo es un factor más determinante para las mujeres en el momento de padecer conflicto de rol en la familia, mientras que el tener

poco trabajo es lo que agudiza el sentimiento de este conflicto en los hombres. De nuevo el patriarcado dominante incide en esta cuestión: los hombres padecen mayores conflictos cuando su rol de proveedores está amenazado por un trabajo insuficiente, cuando el desequilibrio se produce porque consideran que trabajan menos tiempo del que debieran.

Las autoras manifiestan que estos resultados, tratados individualmente, a su vez han de ser explicados teniendo en cuenta las diferencias individuales de los procesos de socialización de las familias, con roles más igualitarios o reparto de tareas, es decir, contemplando otros muchos factores que pueden incidir. Las conclusiones del artículo también invitan a reflexionar acerca de las políticas de igualdad como amortiguadoras de este conflicto entre trabajo y familia y como efecto socializador igualitario. (Rubino et al., 2013, p.86)

Una visión ampliada acerca del bienestar/malestar laboral y de los riesgos psicosociales en el trabajo y su relación con el género, nos la ofrece el equipo WONT<sup>43</sup> en una investigación realizada en 2011 (Cifre et al., 2011) en la que se reflexiona acerca de la percepción por sexos de los estresores laborales y de los riesgos psicosociales definidos como:

La combinación de altas demandas laborales junto con la falta de recursos laborales y/o personales para afrontar dichas demandas, cuyo desequilibrio puede llegar a producir daños psicológicos o malestar psicosocial (ej. ansiedad, irritabilidad, *burnout*) y como consecuencia producir daños organizacionales (ej. disminución del rendimiento, absentismo, accidentes laborales) (p. 82)

En su estudio, realizado sobre una muestra de 1.444 trabajadores y trabajadoras (con una representación femenina del 61%), se muestra que efectivamente existen diferencias en la percepción de las demandas y recursos laborales. Las mujeres perciben mayores demandas procedentes de la sobrecarga mental y el conflicto familia y trabajo, mientras que las demandas para los hombres vienen por el estrés de rol laboral

---

<sup>43</sup> El equipo de investigación WONT Prevención Psicosocial está formado por el equipo directivo, el personal docente y equipo investigador del Departamento de Psicología Evolutiva, Educativa, Social y Metodología de la Universidad Jaime I de Castellón, el personal investigador adscrito a proyectos de trabajo y otros colaboradores. Coordinados todos ellos por Marisa Salanova, colaboradora habitual de Wilmar Schaufeli, realizan tareas de investigación acerca de los factores psicosociales que afectan a los y las trabajadores/as, como la aplicación de estos avances en la vida laboral a través de la evaluación de factores psicosociales. Realizan una labor de consultoría a empresas de diferentes sectores. Para más información <http://www.wont.uji.es/>

(ambigüedad y conflicto en el trabajo) y los indicadores de mobbing. Sin embargo, las mujeres perciben mayores recursos sociales, como el liderazgo y el apoyo social, e individuales, como la competencia mental y son capaces de encontrar más recursos en ambas esferas de la vida laboral y familiar que los hombres, que puntuaron más bajo en todo lo relacionado a los recursos. Según este estudio, los factores que más afectan al *burnout* en las mujeres son: la sobrecarga, la ambigüedad de rol, la rutina, el mobbing, la falta de autonomía, falta de apoyo social, falta de competencia mental y conflicto familia/trabajo. Son casi todos coincidentes con los factores del *burnout* en los hombres, a excepción de la rutina, la falta de autonomía y la falta de apoyo social que no aparecían entre los factores de *burnout* de los hombres.

Podemos concluir entonces que se perciben diferencias en algunos aspectos del *burnout* según sexo, pero éste no es predictor de la existencia de *burnout* o no; entran en juego multitud de variables personales, de socialización, del puesto de trabajo, de la organización familiar, de las políticas laborales y sociales de igualdad, que afectan a cómo hombres y mujeres perciben los factores estresantes y los recursos de los que disponen y cómo se expresan si encuentran desajustes en su entorno laboral.

De nuevo, el análisis desde la perspectiva de género atraviesa todo el desarrollo científico sobre el fenómeno, pues como hemos visto, las perspectivas de análisis, el diseño de las investigaciones y los resultados han sido sesgados repetidamente en los estudios, bien por la falta de consideración de algunas variables o bien por las manifestaciones del *burnout* atribuidas al sexo.



#### 4.1.3.-*Burnout* en Trabajo Social

El síndrome de *burnout* en el colectivo específico de los y las trabajadoras sociales no ha sido excesivamente explorado. Las revisiones y los diferentes análisis que han realizado autores (Grau y Suñer, 2008; Lázaro, 2004; Lloyd, King, y Chenoweth, 2002; Söderfeldt, Söderfeldt, y Warg, 1995) ponen de manifiesto la escasa producción científica acerca del estudio del *burnout* en Trabajo Social, además del desigual abordaje de los mismos, con muestras escasas, son diferentes los instrumentos de medición y las perspectivas de análisis. Todos los estudios coinciden en la necesaria exploración homogénea y consensuada que debería hacerse sobre este colectivo de trabajadores y trabajadoras.

Como indican Armand Grau y Rosa Suñer (2008) en su artículo *El Síndrome de Burnout en los Trabajadores Sociales*, tras analizar diferentes estudios internacionales y nacionales:

Las diferencias encontradas entre los profesionales de dos ciudades europeas occidentales de similar nivel sociocultural fueron importantes en Agotamiento Emocional y Despersonalización, constituyendo un argumento para evitar las extrapolaciones de los resultados obtenidos en una muestra a otra población. Sería recomendable que se efectuaran estudios en nuestro país que permitieran establecer el grado de *burnout* de los trabajadores sociales españoles. .

Según la *World Health Organization*, en su publicación *Health Impact of Psychosocial Hazards at Work: An Overview* (Leka y Jain, 2010). Los trabajadores sociales padecen mayores índices de *burnout* que otras profesiones estudiadas en dicha revisión. No nos ha sido posible encontrar un ranking oficial de profesiones con prevalencia de *burnout* en España, pero un reciente estudio llevado a cabo en Cataluña (Falgueras et al., 2015), compara el *burnout* de las diferentes categorías profesionales de los centros de Atención Primaria, señalando que los y las trabajadoras sociales son los que presentan más dimensiones afectadas en grado alto seguidos por el personal administrativo, odontólogos, médicos y enfermeras.

Este hallazgo coincide con el artículo *Social work, stress and burnout* (Lloyd, King, y Chenoweth, 2002) donde encontramos como el factor más afectado entre

estos profesionales es la Baja realización personal y como el Trabajo Social presenta altos riesgos de *burnout* frente a otras profesiones.

En el ámbito español, en los últimos años encontramos esfuerzos en este sentido de la mano del Colegio de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales de la Rioja, que en 2007 realizó un estudio del *burnout* dentro de su publicación *Situación Laboral de las trabajadoras Sociales de la Rioja* con una muestra de 236 profesionales (Cuesta, 2007). Años más tarde, Teresa Facal (2012), realizó un estudio denominado *Prevalencia del Síndrome de burnout en trabajadores sociales de los servicios sociales comunitarios* con una muestra de 15 trabajadores sociales. Ese mismo año, un equipo de investigadores concluyó otro estudio de *Trabajo social, síndrome de estar quemado por el trabajo y malestar psíquico : un estudio empírico en una muestra de trabajadores sociales de la comunidad de Madrid*, que analizó los datos de 100 profesionales (de la Fuente y Sánchez, 2012) y se ha publicado uno más reciente, de manos de las Universidades de Valladolid y León, *El síndrome de quemarse por el trabajo (burnout) en los trabajadores sociales*, realizado en 2013 y presentado en el XII Congreso Estatal de Trabajo Social<sup>44</sup> (Gómez, Tovar, Alonso, y Llamazares, 2014) y más recientemente la investigación *Burnout y trabajo en equipo en los profesionales de Atención Primaria* (Falgueras et al., 2015)

En el ámbito de la Comunidad Valenciana, encontramos un único estudio que se realizó en 2005 y fue presentado en el ámbito de unas jornadas de trabajo promovidas por la Diputación de Valencia, *Jornada El síndrome de quemarse por el trabajo en Servicios Sociales* (Gil-Monte, Salanova, Aragón, y Schaufeli, 2005), en la que José Luis Aragón realizó un estudio con 1.161 profesionales diversos desagregados por tipos de centros, no por profesiones, del que desconocemos cuáles son trabajadores y trabajadoras sociales, dado que no discrimina entre las diferentes figuras profesionales.

Pero según presenta el artículo de Teresa Facal (2012), los resultados de su investigación coinciden con recopilaciones anteriores en las que se señala que en Servicios Sociales las subescalas de *burnout* se comportan en forma inversa que en otras profesiones de ayuda. Los trabajadores y trabajadoras sociales presentan, en primer lugar, agotamiento emocional, baja eficacia personal y por último despersonalización. En cualquier caso, el Trabajo Social centra su objeto formal de trabajo en el malestar

---

<sup>44</sup> El XII Congreso Estatal de Trabajo Social, celebrado en Marbella del 14-16 de Noviembre de 2013, acogió a un numeroso grupo de profesionales que reflexionaron sobre *La Intervención Social en tiempos de malestares*. Toda la información relativa al evento puede encontrarse en: <http://www.xiicongresotrabajosocial.es/#>



psicosocial de los y las ciudadanas y por sí misma es una actividad ocupacional de alto riesgo para desarrollar *burnout*. En ese sentido, Grau Martín y Suñer Soler (2008) destacan que:

El objeto formal del trabajo social lo forman todos los elementos relacionados con el malestar psicosocial de los individuos ordenados según su génesis socio-estructural (problemas por situaciones de pobreza, de privaciones, de marginalidad...) y su vivencia personal (perturbaciones en las esferas de relación familiar, laboral, comunitaria e institucional). Este malestar psicosocial, objeto de la profesión de los trabajadores sociales, implica realizar una actividad ocupacional de alto riesgo para el síndrome de *Burnout*. El trabajador social se relaciona con clientes necesitados de ayudas o servicios, que le piden o exigen que les solucione sus problemas en su totalidad y con rapidez, mientras que sus posibilidades de aportar soluciones suelen estar limitadas por los recursos disponibles, las normas y los baremos elaborados para regular la distribución de estos recursos. En el trabajo habitual hay barreras para lograr los objetivos, falta de recursos, situaciones sociales complejas, ambigüedad de rol, mucho tiempo de trabajo dedicado a tareas muy burocráticas y un escaso reconocimiento social. Todas estas características pueden ser fuente de estrés y conducir al desgaste profesional o síndrome de *Burnout*. (Grau y Suñer, 2008, p.18)

Existe una abundancia de factores que en Trabajo Social pueden producir estrés y desgaste profesional; según los autores consultados (Baeza, 2007; Canet, Martí, y Martínez, 2013; Grau y Suñer, 2008; Lázaro, 2004; Söderfeldt et al., 1995), se contemplan diferentes aspectos que inciden en crear situaciones de estrés; así podemos encontrar factores procedentes de la organización donde se desarrolla el trabajo, relativos a las tareas que han de desarrollar los y las profesionales, relativos a la profesión misma y a los roles que desempeña, pertenecientes a las relaciones interpersonales con los usuarios y usuarias y con otros miembros del equipo o con otras profesiones, y las relativas a las características personales de los y las trabajadoras sociales.

Las diferentes investigaciones confluyen en una serie de factores que resumimos en la Tabla 19:

Tabla 19 Factores estresante en la profesión del Trabajo Social

Organización	Tarea	Profesional	Colectivo de atención	Personalidad del/la profesional Juventud del/a profesional
Conflicto y múltiples ambigüedades de rol	Monotonía y rutinización del trabajo	Conflictos entre los valores del profesional y de la organización. Conflictos éticos.	Personas con problemas o problemas muy complejos	
Recursos insuficientes o inadecuados Presiones de tiempo y sobrecarga de trabajo Burocracia excesiva	Escaso desarrollo de habilidades profesionales Imposibilidad de ver los resultados del propio esfuerzo Percepción de que los problemas de los usuarios son difíciles de resolver	Visión desvalorizante de la profesión Dificultad para compaginar la vida familiar y la laboral Desajuste de expectativas	Personas con problemas crónicos Personas con actitud hostil, conflictiva o que acuden obligatoriamente Personas muy indefensas o vulnerables	Poca antigüedad en el puesto de trabajo  Personas con locus de control externo baja autoestima y autoconfianza Excesiva identificación con los usuarios y sus situaciones
Falta de participación en toma de decisiones Escasa autonomía profesional Comunicación escasa y/o deficiente Supervisión insuficiente Clima organizacional negativo Relaciones insatisfactorias con los compañeros Cambios frecuentes en el equipo de trabajo Pocas oportunidades de desarrollo profesional Salario insuficiente	Intervenciones sin información o con datos ambiguos	Sentimiento de culpa	Personas en crisis	

Fuentes Baeza, 2007; Canet et al., 2013; Grau y Suñer, 2008; Lázaro, 2004; Söderfeldt et al., 1995. Elab. Propia.

Como podemos apreciar, muchos de estos factores hacen referencia a las 6 áreas de la vida laboral que apuntaba Christina Maslach (2009) como precursoras del *Burnout*, recordemos: sobrecarga de trabajo, sensación de falta de control, recompensas insuficientes, quiebre de la comunidad, ausencia de imparcialidad y conflictos de valores. Visto lo cual, parece que la profesión del Trabajo Social reúne muchos de los factores que pueden desencadenar el síndrome.

Si analizamos de nuevo esos factores desde la perspectiva de género, podemos encontrar relaciones con lo que hemos expuesto anteriormente; la desvalorización de la profesión puede que tenga que ver con que es una profesión feminizada, así con la falta de participación en la toma de decisiones, o la escasa autonomía, o el salario insuficiente. En este sentido, el conflicto familia-trabajo, las pocas oportunidades de desarrollo profesional y la percepción de que los problemas son difíciles de resolver, junto a otros muchos factores nos remiten directamente a la minusvaloración adquirida por las profesionales. Así pues, cabe la pregunta: Si el Trabajo Social y las trabajadoras sociales en tanto que mujeres tuviesen la misma consideración que otras profesiones “masculinizadas”, ¿aparecerían estos factores?

Evidentemente, la sobrecarga de trabajo, la insuficiencia de recursos, la burocratización, la monotonía, un clima organizacional negativo o una mala relación con los compañeros de trabajo, así como las personas con las que desarrolla su labor el Trabajo Social, inciden de forma notable y son precursoras de *burnout*, pero nos parece llamativa la aparición de los factores antes mencionados que encontramos íntimamente ligados a la feminización de la profesión.

Nos parece interesante destacar también la mención que se hace al escaso desarrollo de habilidades profesionales, pues entendemos que este factor correlaciona directamente con las competencias y habilidades profesionales, que expondremos más tarde. Esta percepción de falta de herramientas, de habilidades, nos remite también a las competencias profesionales que se adquieren en la formación universitaria y con el consabido desajuste que se produce en el ámbito laboral, dado que si no fuera así, no sería apreciado como un factor de estrés y malestar.

Así pues, en la Figura 14 hemos querido exponer de una forma sintética cómo podríamos agrupar algunos factores generadores de malestar laboral en Trabajo Social, en las seis áreas que proponía Maslach, y cómo no podemos perder de vista la

incidencia que con seguridad tiene el contexto socioeconómico y el sistema sexo-género establecido, así como las personas objeto y sujeto de intervención en el Trabajo Social y los y las profesionales y sus características personales.

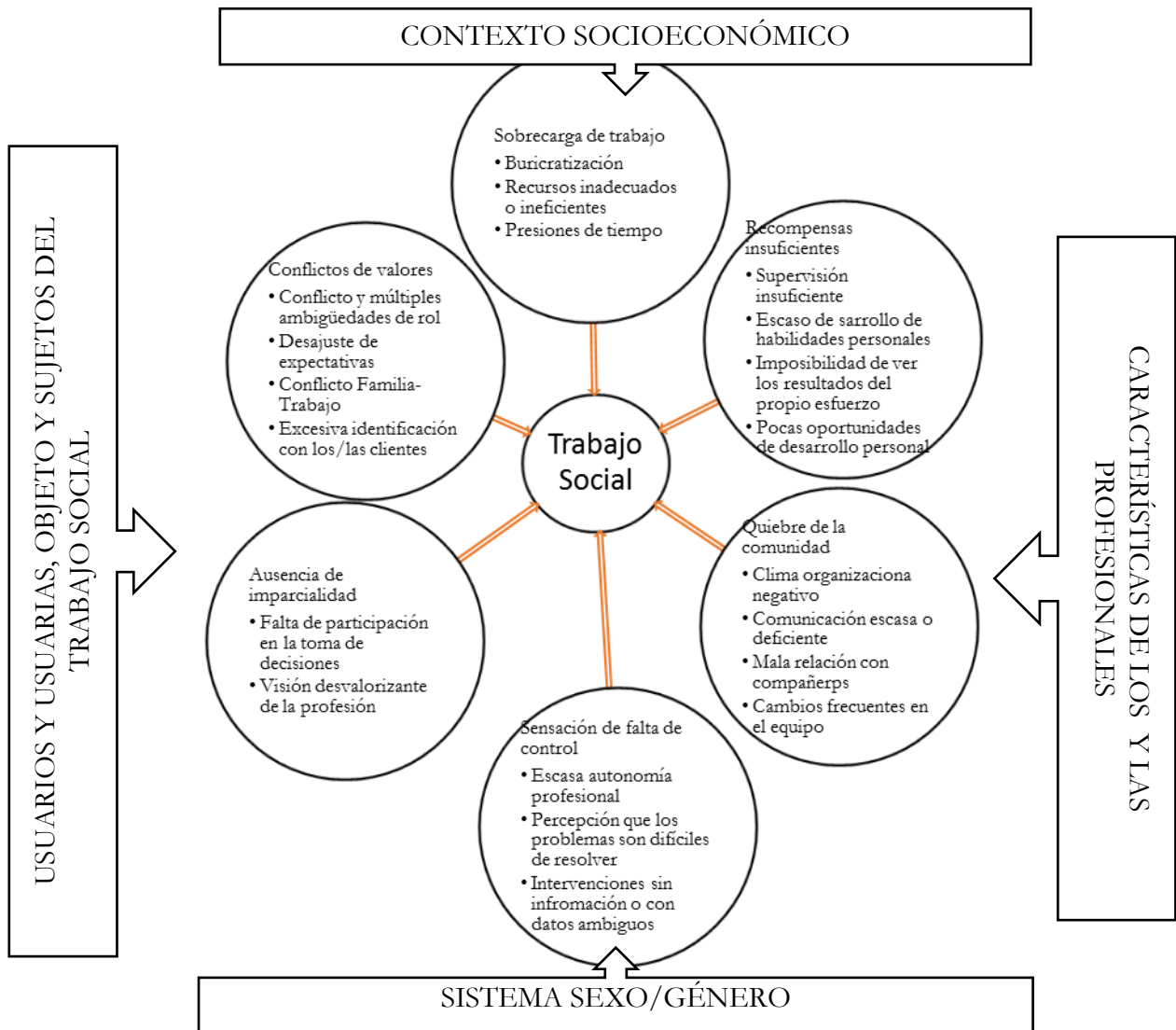


Figura 14. Áreas de la vida laboral en Trabajo Social. Fuente Maslach. Elab. Propia

Prueba de que los y las profesionales no son invulnerables a todas estas circunstancias es la proliferación de acciones, dentro de las organizaciones profesionales, para concienciar a los profesionales o aconsejarles sobre la importancia del autocuidado, entre otras cuestiones. Como muestra, la aparición de

la *Guía de autocuidado para trabajadores y trabajadoras Sociales* editada en el Reino Unido<sup>45</sup> o las ofertas formativas de los diferentes Colegios Profesionales de Trabajo Social.<sup>46</sup>

A pesar de que este fenómeno es preocupante, no existen datos oficiales acerca de la prevalencia del síndrome, ni en Trabajo Social ni en otras profesiones, al menos en España. Existe disparidad de criterios diagnósticos y de instrumentos de medida que hace muy difícil la homogeneización y comparación de resultados. La investigación científica aún ha de desarrollarse y consensuar criterios diagnósticos uniformes. En esta investigación, hemos optado por instrumentos de medida que nos permitieran establecer comparativas con la investigación acerca del *burnout* en trabajadores sociales en España. Pero incluso en los escasos trabajos que existen al respecto, existe disparidad en cuanto a tamaño de las muestras y a los criterios y puntos de corte para el análisis diagnóstico y de prevalencia, como podemos ver en la Tabla 20.

Tabla 20 Comparativa prevalencias estudios sobre *burnout* en Trabajo Social en España

	Muestra	Distribución	Agotamiento	Despersonalización	Realización Personal	Prevalencia
2012 De la Fuente	100	% alto	62,00	63,00	-	25,30%
		%medio	-	-	-	
		%bajo	-	-	52,00	
2012 Facal	15	% alto	46,70	6,70	33,30	Prevalencia por factores, no global
		%medio	13,30	20,00	46,13	
		%bajo	40,00	73,30	13,30	
2013 Gómez	947	% alto	27,10	22,10	61,40	Prevalencia por factores, no global
		%medio	24,50	22,90	32,60	
		%bajo	48,40	55,00	6,00	
2015 Falgueras et al.	28	%alto	51,70	28,00	-	21,4%
		%medio	-	-	-	
		%bajo	-	-	8,00	

Fuente Autores reseñados. Elaboración propia.

De todos, modos, las prevalencias reseñadas, no son pequeñas, ya que estamos hablando de que alrededor de un 20 por ciento de los y las trabajadoras sociales, presentan síntomas de agotamiento, despersonalización y baja realización personal. Estas investigaciones, si bien se refieren al colectivo profesional que nos interesa, sólo

<sup>45</sup> Se puede consultar en: <http://www.communitycare.co.uk/social-work-stress/>

<sup>46</sup> Se puede consultar en: <http://www.cgtrabajosocial.es/valencia/cursos>

han contemplado el *burnout* y no han estudiado si en el mismo colectivo y ante las mismas circunstancias, se pueden desarrollar otras respuestas, como el *engagement*.

En este sentido, solo hemos encontrado un estudio, realizado en 2014 por Beatriz Esteban, que plantea una investigación acerca de la inteligencia emocional asociada al *burnout* y *engagement* en trabajadores y trabajadoras sociales sobre una muestra de 45 personas, en el que no aparecen datos concluyentes acerca de la acción protectora de la inteligencia emocional con respecto al *burnout*.

Pasamos a continuación a exponer las respuestas que la literatura científica ofrece al respecto del fenómeno del *engagement*.

#### 4.2.1.-Evolución del concepto de *Engagement*

Con la creciente influencia de la Psicología Positiva de (Seligman y Csikszentmihalyi, 2000) poco a poco ha ido abriéndose paso una búsqueda del opuesto al negativo concepto del *burnout*; así diversos autores y autoras iniciaron sus investigaciones centrándose en las fortalezas humanas y en el funcionamiento óptimo más que en las debilidades. En el ámbito de la Psicología de las organizaciones se produjo un cambio de paradigma en el que era necesario introducir los aspectos positivos y centrarse en las fortalezas de los empleados y el funcionamiento óptimo de la organización, llegando a hablarse de organizaciones y empleados saludables (Salanova, 2009).

En este paradigma, se introducen conceptos como el capital psicológico, definido como un estado psicológico del individuo positivo y en desarrollo (Luthans, Youssef, y Avolio, 2007) y que se caracteriza por cuatro variables; autoeficacia, esperanza, optimismo y resiliencia. Más tarde se añadió también el *engagement* en *El engagement en el trabajo. Cuando el trabajo se convierte en pasión*.

El *engagement* tiene una de sus primeras definiciones de manos de Schaufeli, Salanova, González y Bakker en el año 2002, como:

Un constructo motivacional positivo relacionado con el trabajo que está caracterizado por el vigor, dedicación y absorción. Más que un estado específico y temporal, el *engagement* se refiere a un estado persistente en el tiempo que no está focalizado con un objeto o conducta específica.

Respecto a las relaciones de las dimensiones de los conceptos de *burnout* y *engagement*, algunos autores en principio consideraron que eran directamente opuestas, es decir, que había una correspondencia entre las dimensiones del *burnout*: agotamiento extenuante, cinismo y falta de eficacia, y las tres de *engagement*: vigor, implicación y absorción (Salanova et al., 2000), pero las investigaciones demostraron que, si bien, algunas mantenían una relación muy estrecha, otras dimensiones no se correlacionaban tan directamente.

Así, la investigación científica empezó a plantearse si *burnout* o *engagement* eran dos opuestos perfectos o dos fenómenos diferenciados. Las investigaciones precedentes habían demostrado que la dimensión de la eficacia era la que mantenía una

correlación más débil entre *burnout* y *engagement*, y por esta razón, agotamiento y cinismo fueron denominados “el corazón del *burnout*”, pero en relación a las otras dos dimensiones, cabía la pregunta anterior, ¿*burnout* y *engagement* son los polos opuestos de un continuum? En 2006, la Universidad de Valencia y la de Utrech a través de sus equipos colaboraron en la redacción de un artículo en el que planteaban esta pregunta *Burnout and work engagement: Independent factors or opposite poles?* (Romá, Schaufeli, Bakker y Lloret, 2006). En este artículo los autores criticaban que los instrumentos de medida del *burnout* y el *engagement* habían producido un efecto perverso; tal y como se planteaban las preguntas y las escalas tipo Likert de los cuestionarios, los resultados habían producido una visión de opuestos contrarios entre *burnout* y *engagement*, pero para ellos, no existe una correspondencia tan directa ni tan absoluta. El estudio que realizaron abrió la puerta a la reflexión acerca de que las dimensiones centrales de cansancio emocional-vigor y cinismo-dedicación, como opuestos de dimensiones subyacentes llamadas energía e identificación respectivamente. En dicho artículo, no se conceptualizan dichas dimensiones sino se constata el ajuste a esta propuesta teórica.

Lo que parece demostrado es que la dimensión de eficacia profesional del *burnout* funciona de forma independiente al agotamiento y cinismo y no tiene una relación directamente opuesta con la tercera dimensión de absorción del *engagement*.

De hecho, esta dimensión de absorción no tiene valor predictivo del bienestar laboral y parece funcionar también de forma independiente al vigor y dedicación (Salanova et al., 2000).

El término *engagement* ha tenido también, a lo largo de su vida, diferentes desarrollos y explicaciones teóricas. En 2011, el *European Journal of work and organizational psychology* publicó un número especial relativo al *engagement* en el que diversos investigadores e investigadoras hacían un comentario al artículo inicial propuesto por (Bakker, Albrecht y Leiter, 2011), *Key questions regarding work engagement*, en el que plantean diferentes cuestiones en cuanto a la conceptualización, medida, fluctuaciones del sentimiento de *engagement*, clima laboral proclive, influencias de los líderes, contagio del *engagement*, mantenimiento del trabajo *engagement*, las facetas o lados oscuros, la relación del *engagement* con la salud y las intervenciones efectivas para



conseguir el *engagement*. A estas cuestiones, los y las diferentes autoras invitadas comentaron en sus respectivos artículos diferentes aspectos de la propuesta inicial

Christina Maslach, entre ellos, en *Engagement research: some thoughts from a burnout perspective*, (2011) con una mirada retrospectiva, establece algunos paralelismos entre la evolución del término y concepto del *burnout* y el del *engagement* ambos constructos comparten haber sido criticados en su origen por ser algo así como un nuevo modismo que etiqueta de una forma nueva fenómenos ya estudiados y conocidos, “old wine in new bottles”, y ambos utilizan una palabra común que rápidamente es comprendida por el público, no una jerga científica, lo que lleva a una proliferación de definiciones y significados y a no depender de “expertos/as” para encontrar información o guía. Otro aspecto en común es que ambos conceptos tienen múltiples dimensiones, algunas más centrales que otras, lo que los hace complejos e interesantes (Maslach, 2011b, p.48). En este artículo, Maslach continúa hablando de la importancia de aunar investigación y aplicación práctica, pues desde su perspectiva, si no se unifican conceptos e intereses, la investigación no tendrá un impacto directo en la vida laboral, lo que hará que pierda su objetivo de solucionar los problemas del entorno laboral.

Un ejemplo de esta necesidad de unidad es la que se refiere a la reflexión acerca del “lado oscuro del *engagement*”, pues la investigación científica parece centrarse sólo en las bondades y resultados positivos del *engagement* profesional, pero poco a poco, desde la práctica, se percibe que el *engagement* puede ser utilizado con efectos perversos puede ser un modo de motivación sin dinero (Maslach, 2011b), o puede generar un mayor conflicto familia-trabajo (Sonnentag, 2011), o un alto nivel de *engagement* sin reconocimiento o reciprocidad por parte de la organización, puede devenir en *burnout* (Schaufeli y Salanova, 2011), incluso queda abierta la discusión acerca de si altos niveles de *engagement* no pueden convertirse en una especie de adicción al trabajo (Schaufeli y Salanova, 2011) versus (Bakker, Albrecht, y Leiter, 2011). Como se deja de manifiesto en esta colección de artículos, quedan muchos aspectos por profundizar en relación al *engagement* y la investigación debería centrarse en mejorar las condiciones de trabajo de los empleados y empleadas y al mismo tiempo en la productividad de las empresas.

Estas ideas de unificar las perspectivas del /la empleado/a y la organización donde trabaja, cristalizan en la psicología organizacional positiva y en concreto de las *organizaciones saludables* (Salanova, 2009) definidas como:

Aquellas organizaciones caracterizadas por invertir esfuerzos de colaboración, sistemáticos e intencionales para maximizar el bienestar de los empleados y la productividad, mediante la generación de puestos bien diseñados y significativos, de ambientes sociales de apoyo, y finalmente mediante las oportunidades equitativas y accesibles para el desarrollo de la carrera y del balance trabajo-vida privada. (Lisbona y Salanova, 2012, p.313)

Este tipo de organizaciones, con sus modos de hacer, obtendrán los mejores resultados de sus trabajadores y trabajadoras, que estarán motivados y querrán permanecer en esa organización, al tiempo que buscarán mejorar su trabajo y su desarrollo personal, mejorando el clima organizacional y siendo cada vez empleados y empleadas más saludables.

Las organizaciones saludables generan una serie de resultados relacionados con la excelencia organizacional y la salud, además de mantener excelentes relaciones con el entorno organizacional y la comunidad; se relaciona con el compromiso organizacional, con la mejora sobre el desempeño, y la fidelidad del cliente, la productividad, la rotación de puestos, la seguridad laboral, y desde luego, minimiza el absentismo, la rotación y el abandono del puesto de trabajo (Lisbona y Salanova, 2012).

En torno al tema del lugar donde desarrolla su trabajo el/la trabajador/a, son varios los autores que han tratado de estudiar y analizar las condiciones de trabajo y las organizaciones. Un esfuerzo en este sentido viene de nuevo de la mano de Maslach, que junto a Leiter desarrolló en el año 2000 todo un programa de evaluación<sup>47</sup> de las condiciones de trabajo de las empresas y de los/as trabajadores/as que permite realizar un diagnóstico de debilidades y fortalezas, que es la base para el diseño de estrategias de mejora de las áreas de vida laboral (Worklife Areas).

Este diagnóstico se realiza con la combinación de dos instrumentos, el Maslach *Burnout* Inventory (MBI) en su versión revisada de 1996, de amplia tradición y

---

<sup>47</sup> Puede contratarse el uso de ambos cuestionarios y los manuales pertinentes en <http://www.mindgarden.com/products/awsmbi.htm>

reconocida utilidad en el ámbito científico, y el Areas of Worklife Survey (AWS), creado y publicado en 2004. El uso conjunto de ambos instrumentos ofrece una imagen del clima laboral y de su interacción con el empleado/a que facilita la implementación de mejoras. Del mismo modo, el equipo WONT de la Universidad Jaume I de Castelló, ha elaborado y validado una serie de cuestionarios RED<sup>48</sup> de evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo, concretamente la identificación de factores de riesgo psicosocial, así como factores de motivación y oportunidad de mejora y desarrollo de organizaciones saludables y resilientes. Los instrumentos cubren la evaluación de los principales riesgos o peligros psicosociales establecidos en la Ley de Prevención de Riesgos Laborales (y posteriores modificaciones) de nuestro país, normativas europeas al respecto y resultados de la investigación científica. En la Universidad de Valencia, existe la Unidad de investigación psicosocial de la conducta organizacional UNIPSI<sup>49</sup> dirigida y coordinada por el profesor Pedro Gil-Monte. Fue creada para estudiar y dar solución a los problemas vinculados a la realización del trabajo y a la gestión de los recursos humanos en las organizaciones laborales. En la actualidad está dedicada al estudio de los procesos y de las variables que intervienen en la aparición y en el desarrollo de los riesgos psicosociales en el trabajo, atendiendo de manera especial al estrés laboral, al acoso psicológico (mobbing) y al síndrome de quemarse por el trabajo (SQT), para diseñar estrategias de intervención dirigidas a mejorar la calidad de vida laboral de los profesionales y de los trabajadores en general. La intervención sobre estos procesos pretende disminuir los accidentes y el absentismo laboral, así como los gastos de personal derivado de estas incidencias. Esta línea de investigación entronca con la necesidad de elaborar planes de formación e intervención para la prevención de los riesgos laborales en la organización.

Una perspectiva aún más inclusiva es la que proporcionan los sistemas de gestión de la Calidad Total (SGC) y la mejora continua, que abordan todos los aspectos organizacionales y de relación con el entorno de las organizaciones. Las normas del International Standard Organization (ISO) o las desarrolladas por organismos privados, buscan la mejora continua y han ido desarrollándose desde aspectos únicamente de producción, hasta la sostenibilidad ambiental y la responsabilidad social

---

<sup>48</sup> Puede consultarse dicho cuestionario en <http://www.wont.uji.es/FormWeb/>

<sup>49</sup> Puede consultarse en <http://www.uv.es/unipsico/>

empresarial. Denostadas muchas de ellas por la mala utilización y el mercantilismo en el que se han convertido los sistemas de certificación y acreditación, se ha desvirtuado la esencia y practicidad de estos sistemas, que han perdido enteros a lo largo de los años. Si rescatáramos su verdadero sentido, comprobaríamos que lo que se busca es la mejora continua y la excelencia de la organización que no se entiende sin el bienestar de sus trabajadores y trabajadoras.

Como indica Fernando Peñarrubia (2011) en su artículo *¿Cuáles son los beneficios que puede obtener una organización con la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad?*, concretamente hace alusión a cómo puede contribuir un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) a prevenir la aparición del *burnout* y facilitar el desarrollo el *engagement*: 1.- Proporcionando los recursos laborales adecuados para hacer frente a las demandas laborales, y 2.-Vinculando los recursos laborales con los resultados organizacionales positivos.

En este artículo se propone una relación entre los recursos laborales y las ventajas que pueden aportar los Sistemas de Gestión de Calidad:

Tabla 21 Ventajas que aportan los sistemas de gestión de calidad

Recursos laborales	Contribución de los SGC a los recursos
Recursos físicos (equipos de oficina ergonómicos, climatización, herramientas adecuadas, tecnología aplicada...)	Es uno de los elementos contemplados dentro de los SGC (en concreto si son la ISO 9001 y/o derivados en el requisito “ambiente de trabajo”)
Recursos de tarea (feedback sobre el desempeño de las tareas, claridad de rol, oportunidades para el uso de habilidades, autonomía en el puesto de trabajo)	El SGC contribuye de manera definitiva a definir con claridad el rol: objetivos, procedimientos, instrucciones. Sabiendo qué hay que hacer es más fácil que exista autonomía en el puesto de trabajo
Recursos sociales ( Apoyo de colegas, coaching, el espíritu de equipo, participación en la toma de decisiones)	La implantación de SGC requiere de la participación-colaboración-apoyo mutuo de las personas empleadas.
Recursos de la organización (Oportunidades de participar en proyectos retadores, de formación, las perspectivas de desarrollar la carrera profesional...).	La mejora continua, esencia del SGC, proporciona "retos" continuos, formación, mejora de competencias personales...
Recursos Trabajo-Familia o Familia-Trabajo (flexibilidad horaria, apoyo social por parte de la pareja...)	El SGC puede facilitar la flexibilidad horaria en ocasiones pues facilita el trabajo por objetivos y no tanto las horas de presencia.

Fuente Peñarrubia (2011)

Podemos observar que el Sistema de Gestión de Calidad puede contribuir de manera muy importante a prevenir el síndrome de *burnout* pues permitiría evitar la falta de autonomía en su puesto; indefinición de las tareas que

debe desempeñar; realizar labores por debajo de su capacidad; inseguridad sobre las condiciones laborales y el futuro; así como unas malas condiciones ambientales en su centro de trabajo. El Sistema de Gestión de Calidad, asimismo contribuye a evitar la mala actitud de los jefes (...) porque los jefes se conducen de acuerdo al mismo sistema que el resto de empleadas y empleados. (Peñarrubia, 2011, p.26-27)

Así vemos que existen coincidencias importantes entre los intereses por prevenir los riesgos psicosociales, analizar los síntomas de malestar laboral y la mejora continua. En consonancia con estas ideas, Christina Maslach (2011a) en su artículo *Burnout and engagement in the workplace: new perspectives* profundiza en algunos aspectos interesantes para nuestra investigación. Incide en la idea de que la investigación acerca del *burnout* debe tener una aplicación práctica y efectiva, por ello, considera que la investigación debe centrarse en algunas ideas: La prevención es la mejor estrategia para evitar la aparición del *burnout* y en esa perspectiva, trabajar por incrementar el *engagement* es el mejor modo de prevenir. Cualquier intervención será más efectiva y productiva si se hace en la organización, no individualmente en cada empleado/a. Focalizarse en el *engagement* como estrategia de prevención es mucho más útil que trabajar el *burnout* individual. Procurar mejores condiciones y clima de trabajo para toda la plantilla es mucho más eficiente y augura mejores resultados que cualquier otro tipo de medidas.

Los recursos laborales propiciadores del *engagement* según el propio (W. Schaufeli, 2011) en su presentación en el *International OHP workshop: Psycho-social health in organizations: research and interventions (15-17 Diciembre de 2011)* son: la autonomía en el trabajo, la supervisión y el apoyo, el feedback, las oportunidades para aprender y desarrollarse, la variedad de tareas, la responsabilidad, el liderazgo transformacional, la valoración adecuada, ajustada, la justicia de la organización

Existen otro tipo de recursos, los personales, que favorecen el *engagement* laboral; estabilidad emocional, extraversión, conciencia, optimismo, autoestima, autoeficacia, esforzados en sus logros, flexibilidad y adaptabilidad, perfeccionismo adaptativo.

Otras autoras (Lisbona y Salanova, 2012) reúnen una serie de características que han supuesto, en algunos casos, campos de estudio científicos: autoeficacia, esperanza, resiliencia, optimismo, *engagement*, flow.

La autoeficacia es definida por Bandura (1977) como las creencias en las propias características para organizar y ejecutar los cursos de acción requeridos que producirán determinados logros y resultados, y como hemos visto más arriba, también es una de las características de personalidad estudiadas en el proceso emocional descrito por Lazarus (1987), en el que la autoeficacia, se considera como la creencia de las personas acerca de sus capacidades para movilizar su motivación, sus recursos cognitivos y los cursos de acción necesarios para ejercer el control sobre las exigencias de una tarea. No se trata tanto de los recursos efectivos, como de la confianza que se tenga en el uso de los disponibles (Sánchez-Cánovas y López, 1999). Esta dimensión afecta tanto a las conductas como a los pensamientos y sentimientos; respecto a las conductas, los y las trabajadores/as tienden a evitar aquellas tareas que exceden de su capacidad y eligen las que son capaces de dominar, tratando de rentabilizar al máximo el tiempo y el esfuerzo; respecto a los pensamientos y sentimiento, las personas con poco sentido de autoeficacia consideran que tienen menos capacidades de las que realmente tienen y exageran los obstáculos a los que creen que deben enfrentarse. Tener un nivel de creencia de autoeficacia u otro, parece deberse, entre otros factores, al optimismo y emociones positivas que atesoremos. Los y las trabajadores engaged tienen un alto nivel de autoeficacia y consideran que las tareas son retos emocionantes y no insalvables.

La esperanza es entendida por las autoras como un estado emocional positivo que a su vez está basado en tres factores: objetivos, agencia y planes de acción, es decir, para conseguir los objetivos, es importante la influencia que nosotros ejercemos sobre las cosas y sobre nosotros mismos, nuestra fuerza de voluntad e impulso (agencia) y un plan bien trazado. Las personas esperanzadas, son las que trazan objetivos alcanzables, planifican de forma realista y ponen todo de su parte (tienen un locus de control interno que les hace sopesar su propia influencia).

El concepto de resiliencia<sup>50</sup> ha sido abordado desde distintas perspectivas y disciplinas teóricas. Una referencia irrenunciable, por su carácter divulgativo, es el libro de Boris Cyrulnik (2002) *Los patitos feos*, en el que se narran distintas experiencias vitales ejemplares de actitudes de resiliencia. Se centra en la capacidad de algunos niños para sobreponerse a las adversidades, y que de adultos triunfaron en la vida y dejaron atrás aquellas situaciones adversas. La resiliencia es una capacidad psicológica para sobreponerse a las circunstancias adversas y superar la adversidad, la incertidumbre, el conflicto y el fracaso (Esteban, 2014). En el ámbito laboral se extiende a la capacidad de solucionar problemas, ser una persona autónoma, estar orientado al futuro y ser competente socialmente. Nos parece relevante para esta investigación la identificación del humor como una de las características resilientes o pilares de la resiliencia, como define (Wolin y Wolin, 1995), encontrar lo cómico en lo trágico de la situación.

El optimismo, que como hemos visto, parece estar a la base de la autoeficacia, en el ámbito laboral ha sido definido como la actitud que induce a los y las trabajadoras a esperar que suceda algo bueno. Combinado con su sentido de autoeficacia, pensarán que las cosas van a salir bien porque van a poner todo de su parte y si las cosas van mal, será por causas ajenas. El optimismo facilita recordar los éxitos pasados atribuidos al esfuerzo y al trabajo y los fracasos a causas externas. Los y las trabajadoras optimistas se centran en el problema y buscan las soluciones más óptimas.

El *engagement* es otra de las características de las y los empleados saludables; como estamos viendo, en el presente capítulo presenta tres características: vigor, es decir, altos niveles de energía y activación mental; dedicación, entendida como entusiasmo, inspiración y orgullo en el trabajo; y absorción, estado de concentración y sentimiento de que el tiempo pasa muy rápidamente.

Flow es la última característica descrita por las autoras que definen a los y las empleados/as saludables, ha sido definido por (Csikszentmihalyi, 1997) como una experiencia óptima de disfrute que ocurre cuando una persona está motivada, pero

---

<sup>50</sup> El término resiliencia, *resilire*, quiere decir “volver a entrar saltando” o “saltar hacia arriba”. Curiosamente, también tiene la acepción de “apartarse”, “desviarse”. Es interesante para no olvidar el horizonte de exclusión social que condiciona el tema. En el marco de investigaciones de epidemiología social se observó que no todas las personas sometidas a situaciones de riesgo sufrían enfermedades o padecimientos de algún tipo, sino que, por el contrario, había quienes superaban la situación y hasta surgían fortalecidos de ella. A este fenómeno se lo denomina en la actualidad *resiliencia*

también capacitada para realizar una actividad que, además, debe ser desafiante. Esta actividad, además de desafiante, es satisfactoria de manera intrínseca y la persona permanece totalmente concentrada en ella hasta el punto de perder la noción temporal.

Así vemos, que el *engagement* se incluye en un concepto más amplio que tiene que ver con el estado positivo que caracteriza los y las trabajadoras y que los esfuerzos de las organizaciones, según las y los autores consultados, deberían centrarse en promover estas características en los lugares de trabajo más allá que solamente prevenir los aspectos propiciadores del *burnout*.

Es relevante para esta investigación, siguiendo este argumento, destacar que el sentido del humor, parece estar a la base de algunos de estos conceptos (resiliencia, optimismo) y en ese sentido, reconocerlo, estudiarlo y potenciarlo, puede ser, entre otros, un factor propiciador de la salud psicosocial de los y las trabajadoras y amortiguador del *burnout*, como veremos en el capítulo siguiente.

#### 4.2.2.- *Engagement* y perspectiva de género

No existe mucho desarrollo científico en cuanto al estudio de las diferencias por sexos en el *engagement* y tal y como describen algunos autores “no parecen existir diferencias sistemáticas entre géneros” (Schaufeli, 2012).

Tampoco se ha profundizado en exceso en las relaciones entre este concepto y el sistema sexo-género. Recientemente han aparecido artículos en este sentido, como el realizado por Muntaha Banihani, Patricia Lewis y Jawad Syed titulado *Is work engagement gendered?* (2013) de la Universidad de Kent, en el que reflexionan en torno a este tema. Este artículo recapacita acerca de que el concepto de *engagement* no puede dissociarse de la perspectiva de género, puesto que las condiciones en las que los y las trabajadoras ejercen sus trabajos no son simétricas ni justas. Las características del *engagement* posiblemente se verán afectadas por la organización, responsabilidades, división del trabajo y prácticas organizacionales que, en general, no son neutras con respecto al género. Como ya hemos desarrollado en otras partes de este trabajo, es evidente que la estructura del mercado laboral no facilita las cosas de igual manera a hombres y a mujeres.



En su artículo, las autoras recuerdan que no existen evidencias empíricas consistentes al respecto de si los hombres presentan mayores niveles de *engagement* que las mujeres, pero demuestran que el patriarcado dominante y en concreto en las estructuras políticas y prácticas de las organizaciones del mercado laboral, dificultan más esta experiencia de *engagement* a las mujeres, que posiblemente tendrán más condicionantes para poder sentir ese vigor, dedicación y absorción que caracteriza al *engagement*. Debido principalmente a que las mujeres están peor valoradas en sus puestos de trabajo que los hombres (ya hemos visto todo lo relativo a la brecha salarial y al techo de cristal), la división del trabajo y las altas responsabilidades y los desafíos están más alejados de las mujeres (Barberá, Ramos, y Candela, 2011; Heredia y López, 2004), que sienten que sus capacidades están infrautilizadas, y la constante tensión entre Familia-Trabajo remarcan aún más las dificultades que las mujeres encuentran en sus puestos de trabajo para poder experimentar el *engagement*, aumentando su inseguridad laboral, la limitación al desarrollo pleno de sus capacidades y la falta de igualdad de oportunidades, lo que convierte sus carreras profesionales en lo que algunos autores denominan *laberinto de cristal* (Barberá et al., 2011).

El artículo resaltan que no es baladí incluir la variable de género en el análisis del *engagement*, porque las diferencias de género están a la base de las estructuras de trabajo y de las políticas empresariales y que es necesario incidir desde esta perspectiva en análisis posteriores (Banihani, Lewis, y Syed, 2013).

Otros autores (Garg, 2014) haciendo un repaso a la investigación precedente, observa que no hay resultados concluyentes.

Así pues, con nuestra investigación, desde la perspectiva de género, trataremos de aportar algunas claves en el análisis del *engagement* en relación a esta perspectiva, dado que, de acuerdo con Banihani, consideramos que es pertinente tratar de analizar las diferencias que entendemos que pueden darse entre los sexos y entre profesiones a las que claramente se les atribuyen características de género, como es el caso del Trabajo Social.



#### 4.2.3.-*Engagement* en Trabajo Social

El estudio del *engagement* vinculado al Trabajo Social todavía es muy incipiente en el panorama internacional y en el español.

De hecho, encontramos investigaciones que se aproximan al concepto de *engagement*, pero que no lo abordan directamente, como es el caso del estudio del compromiso laboral en Trabajo Social (Carreón, 2015) o las investigaciones acerca de la satisfacción laboral de los trabajadores sociales (Gómez, 2013). En ambos casos, el sexo de los y las trabajadoras sociales, no parece tener ninguna influencia, ni tampoco el tipo de entidad (sector privado, tercer sector, administración pública), aunque la investigación de Carreón apunta que “Sin embargo, la prevalencia del compromiso institucional parece mostrar que los profesionales del Trabajo Social ajustan sus objetivos a la estructura y política de la organización para la cual trabajan” (p.22).

En cualquier caso, se trata de aproximaciones a contenidos relacionados con el *engagement*, pero no a este en concreto.

La investigación *Engagement en profesionales de la acción social. Diferencias entre Administración y Tercer Sector desde la perspectiva del modelo de demandas y recursos laborales* (A. Durán y Manteca, 2012) se centra ya directamente en el concepto que nos ocupa, si bien obtiene resultados poco concluyentes en cuanto a la existencia o no de diferencias entre sectores laborales y muestra limitaciones en relación a la muestra seleccionada.

Otro reciente estudio, relaciona, al igual que nosotros, los constructos de *burnout*, *engagement* y Trabajo Social y los vinculan a la investigación en torno a la inteligencia emocional (Esteban, 2014), en la que se encuentran evidencias que apoyan el argumento de que la inteligencia emocional, es un factor potenciador del *engagement* en los y las trabajadoras sociales.

Otras líneas de investigación relacionadas, tienen que ver con el estudio de buenas prácticas que mejoren el bienestar laboral de los y las profesionales. Algunas de estas propuestas vienen de la mano de (Barranco, 2011):

Desde el Trabajo Social se trata de potenciar las buenas prácticas de calidad, generadoras de cambios positivos, en los resultados y procesos de acompañamiento profesional a las personas, organizaciones y comunidades para aproximarnos a la utopía posible, aquella que nos permita seguir avanzando hacia el fortalecimiento de las personas, organizaciones y comunidad, la resolución de problemas, el incremento del bienestar social, la justicia social y la ética de la responsabilidad social. (p.71).

Lo que resulta evidente, es la necesidad de redefinición del Trabajo Social, de una renovación orientada a la innovación, la calidad, las fortalezas y el liderazgo. Es decir, un cambio en las competencias profesionales que han de superar viejos esquemas.

Encontramos pues, que el concepto de *engagement* está escasamente investigado en relación al género y al Trabajo Social. Consideramos que resulta interesante profundizar en las relaciones entre estos conceptos dado que la vinculación al trabajo en una profesión aparentemente vocacional puede estar contaminada por los valores intrínsecos de la profesión, ya que de sus profesionales se espera una abnegación, entrega y compromiso superiores a los que se esperan de otras profesiones. Investigar hasta qué punto, la feminización de la profesión, puede enmascarar el concepto de *engagement* resulta interesante. Nuestra investigación, si bien no va a abordar esta cuestión directamente, puede que apunte elementos para futuras investigaciones.

## **5.-El Humor; Concepto y perspectiva de género. Contextualización en la profesión del Trabajo Social y relación con el *burnout* y *engagement* profesional.**

Como hemos venido analizando en el apartado precedente, el humor ya sea entendido como rasgo de personalidad, como facilitador del apoyo social, como moderador de la valoración cognitiva, como concomitante a algunas estrategias de afrontamiento, como emoción propiamente dicha o como elemento fundamental del bienestar psicológico, ocupa un lugar reconocible en el Modelo Transaccional de Lazarus, que en este trabajo hemos tomado como referencia para analizar su papel frente al estrés. Coherentemente con este modelo, el humor es al mismo tiempo antecedente, mediador y consecuencia del afrontamiento al estrés.

En este capítulo trataremos de conceptualizar el humor y realizar una panorámica histórica acerca de la función social del mismo y de su relación con variables asociadas al género. Nos interesa delimitar cómo el humor se ha visto y se ve afectado por el actual sistema de sexo/género y en qué medida su uso en la esfera profesional de las mujeres puede llevar cierto retraso con respecto a la utilización que hacen los hombres en el Trabajo Social. Pretendemos analizar en qué medida se está infrautilizando un recurso entre las profesionales que podría ayudarles en su desempeño profesional al tiempo que podría prevenir el *burnout* y favorecer el *engagement*, cuestión que en este trabajo tratamos de esclarecer.

### 5.1.- Conceptualización del Humor

La definición y operativización del término humor presenta algunas dificultades debido principalmente a cuatro factores descritos por (Mesmer-Magnus, Glew, y Viswesvaran, 2012) en el artículo *A meta-analysis of positive humor in the workplace* como son:

- 1.-Factores semánticos: el término “humor” y “sentido del humor” son utilizados indistintamente cuando hacen referencia a constructos diferentes.
- 2.-El humor es multidimensional y sus dimensiones son aparentemente opuestas.
- 3.-El humor ha sido cuantificado de muy diversas formas.
- 4.-Hay numerosos estilos de humor, unos positivos y otros negativos. (p.156)

Así pues, nos enfrentamos a un concepto complejo y sobre el que los autores, a día de hoy, no han logrado ponerse de acuerdo. El término humor, en sí mismo, es polisémico. Sin embargo, trataremos de afinar el significado de forma que nos permita acotar lo máximo posible el objeto de estudio. Según el Diccionario de la Real Academia de la Lengua<sup>51</sup>, el humor tiene hasta siete acepciones diferentes de entre las cuales destacamos una, “*Genio, índole, condición, especialmente cuando se manifiesta exteriormente*”.

Esta acepción hace referencia a una disposición afectiva de la personalidad, remitiéndonos a una cualidad, capacidad psicológica, con una dimensión externa, social. Esta dimensión psicológica orienta muchas teorías y enmarca abundante literatura y desarrollo científico en psicología<sup>52</sup> y filosofía.

El diccionario de la RAE define también el buen humor<sup>53</sup> como “*Propensión más o menos duradera a mostrarse alegre y complaciente*”, define esta capacidad como rasgo más o menos constante del estado de ánimo. Aunque unas y otras acepciones van

---

<sup>51</sup> <http://lema.rae.es/drae/?val=humor> última visita 13/7/2014

<sup>52</sup> Las corrientes psicoanalíticas, con Freud, cognitiva-conductual, con Ellis, la logoterapia de Victor Frankl y la hipnoterapia de Ericsson, entre otros, han estudiado el concepto del humor, su posible significación y su aplicación práctica.

<sup>53</sup> <http://lema.rae.es/drae/?val=humor> última visita 13/7/2014

completando una concepción del humor, no logramos dar con una definición completa. Tampoco el sentido del humor está definido de forma unívoca:

Cuando estudiosos de la Psicología Positiva como Martin Seligman hablan del sentido del humor como una de las fortalezas del ser humano, se refieren a una capacidad para experimentar y/o estimular una reacción muy específica, la risa (observable o no), y de esta manera conseguir o mantener un estado de ánimo positivo. (Carbelo y Jáuregui, 2006)

Como vemos, unas acepciones parecen incluir a otras y no logramos encontrar una única definición comprensiva. Así que en el presente trabajo, optaremos por la definición que Eduardo Jáuregui propuso en 1998 en su tesis doctoral: *Situating Laughter: Amusement, Laughter, and Humour in Everyday Life* y que expone junto a Begoña Carbelo.

En definitiva, definiremos el humor como cualquier estímulo que pueda provocar la risa de un sujeto: juegos, bromas, chistes, viñetas, situaciones embarazosas, incongruencias, inocentadas, cosquillas. Como ya hemos mencionado, no existe una teoría comúnmente aceptada para explicar de qué manera el humor provoca la risa, qué tipos de humor pueden diferenciarse o cómo describir las relaciones y diferencias entre estos tipos. De las numerosas teorías monocausales propuestas, las más conocidas son las que identifican el estímulo de la risa con una sensación de superioridad, con la incongruencia, con la liberación de una tensión cognitiva/emocional, o con el juego. (Carbelo y Jáuregui, 2006)

La risa parece ser el único elemento en común que se establece entre los investigadores de la multidisciplinar *International Society for Humor Studies*<sup>54</sup>, y las escalas desarrolladas en este campo para medir el sentido del humor se han referido siempre a la risa como punto de partida.

---

<sup>54</sup> *International Society for Humor studies* es una organización multidisciplinar que recoge las investigaciones acerca del humor en el mundo. Tiene una revista cuatrimestral: *Humor Internacional Journal of humor research* y una publicación electrónica que puede consultarse en [www.humorstudies.org](http://www.humorstudies.org)

Así pues, el humor como objeto de estudio, viene siendo investigado por diferentes disciplinas y desvelándose como una cuestión interesante y característica de la especie humana.

#### 5.1.1-Breve historia del humor o el humor en la Historia

En este capítulo seguiremos las diferentes consideraciones históricas que se han tenido del humor desde la antigüedad a la actual delimitación conceptual de algunos autores, en especial, Gilles Lipovetsky (1986), que denominan a la sociedad actual como sociedad humorística. Autores como Pescetti, en su obra *La Mona Risa* destacan:

Al igual que los cuentos y los juegos tienen sus raíces en antiguos ritos y en los mitos, lo cómico está vinculado a esos viejos ritos de fertilidad. La comedia clásica, antes de ser una representación, donde muchos espectadores observan a unos pocos actores, fue un ritual colectivo de alegría de la vida y de fertilidad. Una celebración del retorno de la primavera, pues con ella el dios resucita y vuelve a liberar al pueblo de las prohibiciones a las que estaba sometido; un carnaval en el que se violan reglas sagradas por devoción a una divinidad más alta. (Pescetti, 2007)

Mijail Bajtin en *La cultura Popular de la Edad Media y el Renacimiento* (Bajtin, Forcat, y Conroy, 1974) estudia cómo el carnaval está presente en toda la literatura, donde la risa es la herramienta para poner en crisis el poder establecido. En este mundo al revés, lo cómico está basado en el contraste entre los sentimientos de satisfacción e insatisfacción. Como veremos más adelante, existe una conexión directa con la frustración freudiana. El cuerpo grotesco como exageración de lo negativo (lo que no debería ser) se lleva hasta los límites de lo imposible donde lo monstruoso es siempre satírico.

Alejandro Romero en *Lipovetsky: Una teoría humorística de la sociedad postmoderna* (Romero, 2004), narra además otras dos etapas en la historia del humor basándose en la obra de Gilles Lipovetsky, *La era del vacío. Ensayo sobre el individualismo*



*contemporáneo* (1986), la Edad Media y la Edad Clásica, donde el humor pasa a ser casi cuestión de élites y deja de ser popular para hacerse más sutil e individual.

Lo cómico ya no es simbólico, es crítico, ya sea en la comedia clásica, la sátira, la fábula, la caricatura, la revista o el vodevil. El humor ya no es patrimonio popular, generalizado, impersonal como lo era antes. Una invención de la modernidad entra en escena para apropiarse del humor y ponerlo a su servicio: el individuo. A partir de ahora, el humor servirá tanto para satisfacer las necesidades nuevas de esta criatura inédita como para reafirmar su realidad. (Romero, 2004)

Toma además un carácter ilustrado y crítico, sirve para atacar los lastres que ponen freno al progreso. Al tiempo, la risa se disciplina, se convierte en un acto vil y despreciable, catalogado hasta de obsceno. Romero, describe también otra etapa siguiente, la *postmodernidad*, donde el humor se vuelve hedonista y busca el placer como toda utilidad. “La denuncia burlona correlativa de una sociedad basada en valores reconocidos es sustituida por un humor positivo y desenvuelto, un cómico *teenager* a base de absurdidad gratuita y sin pretensión”. (Romero, 2004)

Entendemos que el humor también ha virado en la actualidad hacia un activismo político. Muestra de ello, pueden ser los eslóganes del movimiento del 15-M y su reivindicación, como analiza en *Humor y subversión de la doxa El humor del 15-M contra el neo-caca-pipi-talismano*<sup>55</sup> (Vivero, 2011)

En este sentido, puede ser un arma poderosa y, a veces, la única forma que tienen los dominados de expresar la contestación de manera aceptable para su entorno. Contra el espíritu de seriedad de cierto militanismo tradicional, es importante poder ejercer igualmente el humor sobre el discurso militante.

Así también muestras de este activismo político humorístico son los movimientos como *Brigade Activiste des Clowns (BAC) de Paris et d'ailleurs*<sup>56</sup> y su CIRCA: *Clandestine Insurgent Rebels Clowns Army*, y en España los programas diarios de Televisión como el Intermedio de Wyoming, Salvados de Jordi Évole o los monólogos de Andreu Buenafuente. Desde siempre, los asuntos políticos (más allá

---

<sup>55</sup> Esta frase hace alusión al eslogan ya utilizado por Aguigui Mouna, activista francés y anarquista convencido, en los años 50.

<sup>56</sup>Se puede consultar su blog y manifiesto en <http://brigadecloons.wordpress.com/le-manifeste-de-larmee-des-clowns/>

de la sátira hacia las personalidades públicas), han sido objeto de humor. Pero ahora, crean opinión, se posicionan. No se trata de ironizar sin más, el humor es un arma, es una forma de lucha política.<sup>57</sup>

El humor, como vemos, está presente en la historia de la Humanidad y su uso tiene una vinculación especial con los sectores oprimidos. La socialización que construye el género condiciona el humor y el humor desde la perspectiva de género consideramos que persigue unos fines determinados. Trataremos de desentrañar en esta investigación si el uso del humor por las profesionales trabajadoras sociales mantiene también esos condicionantes.

### 5.1.2.- Perspectivas teóricas sobre el humor

En la revisión bibliográfica que hemos realizado, hemos encontrado diferentes enfoques y teorías que han tratado de encuadrar las distintas vertientes del humor. El humor ha sido analizado desde la lingüística, la filosofía, la sociología, la psicología, la neurología, la antropología, muchas veces, además, fundiéndose los términos humor, sentido del humor y risa.

Hemos tratado de componer un cuadro sintético donde agrupar diferentes teorías y modelos para poder establecer una imagen clara de las grandes teorías del humor. Nos apoyamos en la clasificación que recoge Begoña Carbelo, de David Monro que ya en 1951 en su libro *Argument of laughther* apuntaba una clasificación comprensiva de varias corrientes filosóficas. Así pues, es la que nos parece más completa y dentro de la que podemos enmarcar las clasificaciones de otros autores; autores con definiciones o visiones parciales y que han considerado o enfatizado sólo algunos aspectos. La síntesis que hace Carbelo en su libro *El humor en la relación con el paciente: Una guía para profesionales de la salud* (Carbelo Baquero, 2008) nos ha llevado a elaborar el siguiente cuadro en el que se toma como referencia el eje motivacional, intencional y/o instrumental del humor. Es decir, se hace un recorrido que va desde el humor que ofende, destruye, hace daño, hasta el otro extremo en el

---

<sup>57</sup> Recientemente, los humoristas Berto Romero y Andreu Buenafuente participan en el debate acerca de la consulta popular catalana <http://www.lavanguardia.com/politica/20140616/54410015568/andre-buenafuente-berto-romero-documental-derecho-a-decidir.html>

que el humor tiene una clara vocación de ayuda, de autorreflexión que favorece en la asistencia y la relación de ayuda, tanto en su vertiente intrapsíquica como interpersonal. Es decir, desde el humor que no ayuda ni a los demás ni al sujeto a sentirse mejor, al humor que ayuda al sujeto y a los demás. Este eje está muy en consonancia con la práctica profesional y la deontología del Trabajo Social.

Encuadraremos teorías que aglutinan dimensiones cognitivas, afectivas, comportamentales, sociales, pero no tienen por qué contemplarlas todas, insistimos que este esfuerzo lo hemos realizado con una intención didáctica y explicativa.

Tabla 22 Teorías sobre el humor					
Platón y Hobbes	Raskin y Koesler	Freud	Savater		
<b>Superioridad</b>	Incongruencia	Liberación de tensiones	Ético-estéticas	Carbelo y Jáuregui	2006
H. Destructivo		H. Dañino	H. Favorecedor de la asistencia	Salameh	1991
Sátira	Ingenio/Locura	Tragicomedia	Humor benigno	Berger	1998
H. Agresivo-H. Autodestructivo	H. Autoafirmante		H. Afiliativo	Martin	2003
H. Proyectivo		H. Evacuativo	H. Autorreflexivo	Tizón	2005

No ayuda ni a los demás ni a mí - Me ayuda a mí y a los demás

Fuente Berger; Carbelo, Jáuregui, Martin, Salameh, Tizón.

Siguiendo a Carbelo y Jáuregui, podemos entender por qué este cuadro no tiene una correspondencia directa entre todos los autores; pues según se argumenta en *Emociones positivas: Humor positivo* (Carbelo y Jáuregui, 2006).

Dentro de la gran variedad del humor, existen muchos tipos en los que la risa resulta hostil o agresiva (una persona se ríe de otra), o se toma a la ligera temas considerados trágicos, serios o sagrados por otras personas, provocando malestar u ofensa. Algunos teóricos han dejado estos tipos de humor fuera de la definición de "humor", reservando este vocablo para referirse exclusivamente a aquellos tipos de humor inofensivos y bienintencionados. Nosotros hemos preferido incluirlos en la idea de "humor". Primero, porque los estudiosos del humor también se ocupan de la sátira (a veces cáustica), del humor negro, blasfemo u obsceno, y de la risa agresiva. Y segundo, porque la línea entre el humor "agresivo" y el humor "inofensivo" es subjetiva y cambiante –lo que hoy me ofende mañana me hace reír, y lo que a mí me divierte (o puede parecerme inofensivo) a ti puede ofenderte. (p.18).

Pasamos a continuación a tratar de definir las cuatro grandes categorías a las que se refiere Carbelo y a relacionarlas con las categorías propuestas por otros autores.

### La Teoría de la Superioridad

Esta teoría parece encontrar la razón del humor en las desgracias ajenas, en sus defectos. Juzgamos cómica una situación cuando vemos que el otro fracasa y que nosotros la superaríamos con más facilidades. Según Berger en *Risa Redentora. La dimensión cómica de la experiencia humana* (Berger, 1999)

La intención agresiva se convierte en motivo central de la expresión cómica. Todos los elementos de lo cómico se funden entonces, en cierto modo, para constituir un arma. Su tono emocional es típicamente malicioso, aunque el principio que lo motiva sea elevado. Incluye siempre la ironía, vuelve siempre los puntos fuertes de su adversario en su contra, los transforma así, en debilidades. (p. 255)

Situaremos el humor proyectivo del que habla Tizón en su libro *El Humor en la relación asistencial* (Tizón, 2005) dentro de esta teoría en la que:

Se centra o concentra en revivir y comunicar los errores, culpas o defectos de los otros. Es un proceso mental y una manifestación relacional basada en la proyección: lo malo, lo desagradable es vivido en los demás. Incluso llegamos

a sentir como ajenos nuestros propios errores, insuficiencias y defectos.  
(p.95)

Salameh en *Humor Immersion Training Manual* (W. Salameh, 1996) denominará a este tipo de humor claramente sarcástico “Humor destructivo”.

Podemos enmarcar aquí también los dos tipos de humor claramente negativos a los que aluden Rod Martin y otros en *Individual differences in uses of humor and their relation to psychological well-being*. (Martin, Puhlik-Doris, Larsen, Gray, y Weir, 2003): el humor agresivo (ridiculizar, satirizar, reír a costa de alguien) y el humor autodestructivo (reírse de uno mismo excesivamente, para “caer bien” a los demás). Tanto uno como otro en su vertiente intrapsíquica o interpersonal.

### Teoría de la Incongruencia

La Teoría de la Incongruencia pone el énfasis en que el humor lo provoca la inconsistencia entre pensamiento y realidad; cuando la realidad es imprevista y sorprende es cuando nos hace gracia, cuando sale de la norma.

Dentro de esta teoría, algunos de los autores destacados son Raskin con obras como *Semantic mechanism of humor* (Raskin, 1985) y Koestler con *The act of creation* (Koestler, 1964). Raskin la denomina teoría cognitivo-conceptual y es quizás la explicación más común del humor.

He decidido englobar, dentro de esta categoría, dos de los tipos de humor que clasifica Berger; el ingenio y la locura. Según este autor, el ingenio,

No tiene otro interés que el que ofrece en sí mismo, es desapasionado, ajeno a cualquier programa práctico. Combina de una manera paradójica aspectos de la realidad que se consideran separados desde una actitud seria. Oculta irónicamente su significado y dice una cosa pero quiere decir otra. (Berger, 1999).

En este sentido de incongruencia, la locura, como define Berger al tipo de humor procedente de lo absurdo, los sueños, la sinrazón, podríamos categorizarla

como un subgrupo dentro de esta teoría. Puesto que es una representación descabellada, grotesca de la realidad.

El humor autoafirmante que define Martin (reír de las incongruencias de la vida, mantener una perspectiva humorística incluso ante las adversidades, emplear el humor como un mecanismo de regulación emocional), lo situaríamos a caballo entre esta teoría y la de liberación de tensiones, en el sentido que las personas que utilizan este tipo de humor, mantienen una perspectiva humorística frente a las incongruencias de la vida y establecen reevaluaciones cognitivas que les permiten hacer frente a las adversidades y al estrés. No se trata solamente de “soltar lastre” sino de la capacidad de ver el lado divertido.

Como hemos visto más arriba, algunos autores ignoran este tipo de humor por inintencionado, sobre todo Salameh (1991) y Tizón (2005) cuyos estudios se han centrado en la utilidad práctica del humor en las relaciones asistenciales, sobre todo médicas y terapéuticas. Para ellos este tipo de humor “casual” no puede ser nunca asistencial ni terapéutico... Yo no estoy de acuerdo con ellos; en mi opinión, de una asociación de ideas ridícula o de un aparente sinsentido podemos extraer significados más escondidos que ni siquiera la persona necesitada de ayuda reconoce o aprovechar el momento de distensión y aparente banalidad del/la paciente, cliente, demandante para lograr nuestros intereses terapéuticos, instrumentales y /o profesionales.

#### Teoría de la liberación de tensiones

La tercera teoría a la que hacemos mención es la que define el humor como liberador de tensiones. Citando a Carbelo:

Describen la liberación de tensión como liberación física e intentan explicar el humor en términos de alivio físico, aunque la mayoría lo entiende como liberador de emociones. (Carbelo Baquero, 2008)

La corriente psicoanalítica, comenzó con Freud en su obra *El chiste y la relación con el inconsciente* (Freud, 2012) a estudiar los chistes (expresión humorística)

como parte del corpus teórico de su saber. Freud insiste en que el chiste es una formación del inconsciente, aquello que se dice con ingenio es más fácilmente aceptado en la vida psíquica por la censura aunque se trate de ideas rechazadas por la conciencia.

En la técnica del chiste, el inconsciente juega con las palabras. De ahí que una representación inconsciente reprimida retorne de una forma irreconocible, burlando la censura a través de la polisemia del lenguaje, produciendo el placer en términos de relajación de la tensión que produce la censura, relajación de la angustia, del displacer.

Según cita Liliana Chazenbalk en *El valor del humor en el proceso terapéutico* (Chazenbalk, 2005) Freud en su ensayo sobre el chiste y el inconsciente afirma;

Como los chistes y lo cómico, el humor tiene algo de liberación acerca de algo, pero tiene también algo de un sentido de grandeza y de elevación que suele faltar en las otras dos formas de obtener placer desde una actividad intelectual. Esta grandeza se basa en el triunfo del narcisismo, y en la victoriosa autoafirmación de la invulnerabilidad del ego.” En este ensayo Freud presenta el humor como un mecanismo de defensa que utilizará la condensación, la simbolización, el desplazamiento y la represión como vehículos donde se expresa el humor. Freud (1905) en “El chiste y su relación con el inconsciente” describe la risa como una descarga defensiva de tensiones, provocada por sentimientos o pensamientos asociados con el odio y la sexualidad en situaciones donde la expresión sería inadecuada. (pp. 3-4).

El chiste y el humor son fenómenos del lenguaje donde la característica primordial es la agudeza. La agudeza descansa en que el mensaje se produce en cierto nivel de la producción significativa, se diferencia, se distingue respecto del código y adquiere valor de mensaje. Elude la censura, dice más de lo que dice, y dice otra cosa de lo que dice...

Otros autores como Salameh y Fry en *Humor en la Intervención Clínica* (W. A. Salameh, Fry, y Alemany, 2004) consideran que a veces, los chistes no tienen un fin preciso. Pueden ocultar sentimientos hostiles, obsesivos o cínicos. En ese caso permiten la expresión indirecta de sentimientos reprimidos agresivos o sexuales.

Goldstein en *Therapeutic effects of laughter* (Goldstein, 1987) por su parte analiza como el humor es una buena sublimación frente a los impulsos no deseados y las necesidades inconscientes de destrucción. Resulta ser un antídoto frente a la ansiedad, la depresión y un mecanismo útil para la desexualización, y para liberar la amenaza reprimida.

De algún modo puede relacionarse con la tragicomedia de Berger, en el sentido que permite hablar de las cosas graves (que producen tensión) y permite reír a través de las lágrimas. No erradica el dolor y la tristeza, pero las hace más llevaderas.

Desde la perspectiva de Tizón y Salameh, que recordemos, centran su clasificación en la utilidad que en la relación asistencial puede tener el humor, podemos englobar en esta categoría lo que Tizón llama humor evacuativo en el sentido de que su función es echar fuera o vivir como externos a nosotros todo tipo de temores, sensaciones o sentimientos molestos (tensiones al fin y al cabo). Y su correlato en Salameh en el humor dañino, que tiene que ver con los intentos del profesional en recuperar el confort personal (deshacerse del disconfort, de la tensión) cuando ha perdido el contacto afectivo con el paciente.

De nuevo aquí, el humor que Martin denomina autoafirmante tiene cabida, en el sentido que el uso de este tipo de humor, hace posible enfrentarse a situaciones adversas u hostiles.

#### Teoría ético-estética

Para Carbelo la teoría ético-estética es la que defiende el humor benévolo frente a lo ridículo. Aporta, según Savater, citado por Carbelo otra dimensión, que se basa en:

La idea de la alegría, a la que define como emoción básica sobre la que se sustenta el buen humor. La alegría trata de aligerar la vida de su peso. Alegrarse consiste en afirmar, aceptar y aligerar la experiencia humana, encajar los absurdos de la vida y no entristecerse ante ellos, ya que el hecho de vivir es haber derrotado a la muerte, naciendo. Si uno es capaz de superar los avatares de la vida y mantener la alegría por encima de la tristeza, el esfuerzo merece la pena porque se vive la vida de mejor manera. (Carbelo Baquero, 2008)



Siguiendo a Berger estaríamos hablando del humor benigno, que es aquel: Cuya finalidad es generar placer, buena voluntad. Fortalece el devenir de la vida cotidiana en lugar de alterarlo. Sólo puede crear una parcela finita de significado, muy próxima a la vida cotidiana, pero suprime todos los aspectos dolorosos o amenazadores. (Berger, 1999)

Podemos encuadrar aquí el humor autorreflexivo, reparatorio de Tizón y los tres grados de humor favorecedor de la asistencia que cita Salameh, ya que se asientan en la percepción más o menos inconsciente de que nuestros errores, inadvertencias o intenciones participan o han participado en la situación molesta (o están simbólicamente relacionados con ella), y se asientan asimismo en nuestros deseos más o menos conscientes de arreglar, reparar o cuidar lo que hemos contribuido a estropear. Y bajo el umbral de esta teoría, situaremos el humor afiliativo de Martin (bromear para hacer reír a los demás, para facilitar las relaciones y reducir las tensiones interpersonales).

Como veíamos al principio, estos tipos de humor se situarían en el extremo del eje que tiene que ver con la utilidad que podemos darle al humor para establecer una relación de ayuda con la persona demandante. Reconocer y saber manejar este tipo de humor en la disciplina de Trabajo Social me parece fundamental y esencial, pero esta idea la desarrollaremos más adelante.

Son muchos los autores y teorías que dejamos sin analizar o incluir en este esquema, ya que, como hemos dicho, el abordaje de la conceptualización y explicación del humor es muy compleja. Un esfuerzo considerable por articular una supervisión de las corrientes teóricas al respecto del humor es el artículo de Jessica Mesmer y David Glew. *A meta-analysis of positive humor in the work place* (Mesmer-Magnus et al., 2012) donde analizan hasta 20 conceptualizaciones diferentes del humor con sus correspondientes dimensiones y escalas. Nuestra elaboración no pretende más que simplificar y arrojar algo de luz a este complejo entramado de concepciones sobre el humor.



### 5.1.3.-El humor en la Psicología Positiva

Desde la irrupción de la psicología positiva en el panorama científico, los estudios sobre el humor han cobrado un nuevo auge. Como hemos visto en el capítulo referido al Modelo Transaccional de Lazarus, el humor lo podemos ubicar en todos los estadios del proceso emocional. Desde la perspectiva de la psicología positiva, el humor se relaciona sobre todo con: las capacidades, rasgos de personalidad y fortalezas humanas, la inteligencia emocional, los beneficios psicofísicos y sociales del uso del humor, las estrategias de afrontamiento y el uso terapéutico del humor en las profesiones de ayuda y asistencia. En el caso que nos ocupa, nos detendremos sobre todo en las dos últimas relaciones: el efecto amortiguador del humor frente a procesos estresantes y su conexión con procesos de vinculación (estrategias de afrontamiento frente a *burnout* y *engagement*), y su uso terapéutico o aplicado en Trabajo Social.

De la mano de Beatriz Vera, encontramos algunas aproximaciones a la psicología positiva; su historia, evolución y un repaso a la bibliografía más significativa. En sus artículos: *Psicología Positiva: Una nueva forma de entender la Psicología* y *Acercarse a la Psicología Positiva a través de una bibliografía comentada* (Vera, 2006) expone:

La psicología positiva tiene como objetivo mejorar la calidad de vida y prevenir la aparición de trastornos mentales y patologías. La concepción actual focalizada en lo patológico se centra en corregir defectos y reparar aquello que ya se ha roto. Por el contrario, la psicología positiva insiste en la construcción de competencias y en la prevención (...) En este sentido, la relación de variables como el optimismo, el humor o las emociones positivas en los estados físicos de salud se alza como uno de los puntos clave de la investigación en psicología positiva. (p. 4)

Una aportación interesante es la que hace Chazenbalk cuando nombra algunos estadios de la evolución de la disciplina de la Psicología en *El valor del humor en el proceso terapéutico* (Chazenbalk, 2005) argumenta que:

La Psicología como ciencia durante mucho tiempo se ha dedicado casi exclusivamente al estudio de las patologías. A partir de la segunda mitad del siglo XX, algunos investigadores como Seligman se replantearon esa visión, produciendo un giro en la mirada del comportamiento humano dando lugar a un nuevo paradigma que considera y acentúa los aspectos más saludables de las personas, a este movimiento se lo denominó Psicología Positiva. Martín Seligman destaca los aspectos que nos permiten aprender a disfrutar, ser alegres, generosos, serenos, solidarios y optimistas. Indica además, que aplicar las “fortalezas personales” en los momentos y ámbitos cruciales de la vida, desarrolla protecciones naturales frente a las adversidades, la depresión y las emociones negativas, y permite que la persona tenga una visión diferente de lo que ocurre. (p.1)

Martin Seligman afirma que poner en marcha las fortalezas de cada uno es caminar hacia una vida buena y feliz.

Casas Fernández en *El enfoque de las fortalezas para enfrentar retos y desafíos en los servicios de salud* (Casas, 2004) parafraseando a Seligman afirma:

Para él la verdadera felicidad deriva de la identificación y el cultivo de las fortalezas más importantes de la persona y de su uso cotidiano en el trabajo, el amor, la recreación y la educación de los hijos. La Psicología Positiva se basa en tres pilares: Estudio de las emociones positivas como la seguridad, la esperanza, la confianza. El estudio de los rasgos positivos sobre todo fortalezas y virtudes. También “habilidades” como la inteligencia y las capacidades como la atlética. Estudio de las instituciones positivas: la democracia, familias unidas, la libertad de información. Las experiencias que provocan emociones positivas hacen que las emociones negativas se desvanezcan rápidamente. Las fortalezas y virtudes actúan a modo de barreras contra la adversidad y los trastornos psicológicos y pueden ser la clave para aumentar la recuperación. (p.2)

Anna Ramdoska presenta tres aproximaciones en su artículo *Humor from the perspective of Positive Psychology. Implications for research on development of the adulthood* (Radomska, 2011)

- a) El humor como virtud/fortaleza de personalidad basado en los trabajos de Seligman y Petersen

- b) El humor como uno de los cinco componentes de la Sabiduría, según Webster
- c) Los estilos de humor de Martin

Siguiendo su argumentación, podemos hacer un somero repaso a estas aportaciones:

- a) Christopher Petersen y Martin Seligman definen la fortaleza "*Playfulness and humor*", traducible como "Sentido lúdico y (sentido del) humor" de la siguiente manera: "Te gusta reír y hacer que los otros sonrían. Es fácil para ti ver el lado divertido de la vida." (Carbelo y Jáuregui, 2006). Los autores ven entre las funciones de esta fortaleza la capacidad de hacer que la condición humana sea más soportable llamando la atención sobre las contradicciones que contiene, manteniendo la alegría en la desesperación, mediante la construcción de lazos sociales, y lubricando las interacciones sociales. Consideran, por lo tanto, aquellos aspectos de un sentido del humor favorables para mantener las emociones positivas del sujeto y su entorno, a pesar de que eran conscientes de la existencia tanto de las manifestaciones negativas en sentido estricto del humor (por ejemplo, el sarcasmo, la burla, la humillación), como sus formas limítrofes (por ejemplo, la parodia). Aunque los autores lo incluyeron dentro de las fortalezas interpersonales, puede ser incluido también en las emocionales. (Seligman y Csikszentmihalyi, 2000)
- b) Jeffrey Dean Webster en sus diferentes trabajos sobre la sabiduría identifica el humor como uno de sus componentes clave. Entiende la sabiduría como "la competencia en, la intención de, y la aplicación de las experiencias fundamentales de la vida para facilitar el desarrollo óptimo de uno mismo y de los otros" en *Wisdom and positive psychological values in Young adulthood*. (Webster, 2010). Incluyó el humor - junto con el altruismo, la sublimación y represión (estoicismo) - entre los mecanismos de defensa maduros y atribuye propiedades salutogénicas sólo en aquellas de sus formas que no dan lugar a molestias en el sujeto, no dan lugar a sentimientos negativos y no están conectadas con la exclusión de otros. Para este autor, los cinco elementos de la sabiduría son: la experiencia, el control emocional, la reminiscencia, la

apertura a nuevas experiencias y el humor entendido como darse cuenta de los absurdos de la vida; apreciar y utilizar sus manifestaciones como estrategia de afrontamiento madura a los problemas; la capacidad y la voluntad de mejorar el bienestar de otras personas con él.

- c) Con el avance de la investigación referente a los efectos del humor sobre la salud física y psicológica, se ha demostrado que el humor en sí mismo no siempre cumple una función positiva. En *Individual differences in uses of humor and their relation to psychological well-being: Development of the Humor Styles Questionnaire* (Martin et al., 2003) desarrollaron un modelo teórico en el cual diferencian cuatro estilos de humor según las funciones que cumplen: dos son considerados adaptativos o benignos (Afiliativo y Autoafirmante) y dos desadaptativos o perjudiciales (Agresivo y Autodestructivo). Esta clasificación de estilos de humor es la más popularizada y utilizada en la posterior investigación científica. Identificaron una serie de características y asociaciones con rasgos de personalidad, apreciación del estrés y masculinidad y feminidad, asociando más a los hombres los tipos de humor agresivo y autodestructivo.

Al margen del análisis que proponía Radomska, los estudios que relacionan la psicología positiva y el humor definen este como habilidad, estrategia de afrontamiento y/o amortiguador del estrés.

En 1993 se realizan los primeros estudios que relacionan el humor con la percepción del estrés, de mano de (Kuiper et al., 1993) *Coping humor, stress and cognitives appraisals*, en el que demostraron cómo el humor es un facilitador del afrontamiento y el ajuste. Las personas con un alto sentido del humor reevalúan los incidentes estresantes de la vida y pueden llegar a categorizarlos como un reto estimulante. Recordemos que situados en el esquema de Lazarus, este enfoque incluiría el humor como mediador de la evaluación primaria.

Años después, en 1995, Lefcourt realizó un estudio recogido en *Perspective-taking humor: accounting for stress moderation* en el que analizó la eficacia del sentido del humor frente al estrés. En este estudio concluyó que la efectividad dependía de la

gravedad del factor estresante, ya que aunque es útil en todas las ocasiones, no lo es del mismo modo. Concluyó que el humor (traducción nuestra):

Es más una estrategia de afrontamiento centrada en la emoción que facilita la recuperación de las circunstancias estresantes que un medio de hacer frente a la misma tensión. En esencia, el humor, como un sistema de defensa maduro, nos permite permanecer en situaciones difíciles y reducir al mínimo la ira y/o depresión que aquellas circunstancias de otra manera podrían haber engendrado. Nos hemos referido a este tipo de humor "maduro"<sup>58</sup> como el humor que toma perspectiva, y es descrito como una disposición a asumir una visión cómica y a distancia de nosotros mismos. (p. 387)

Las investigaciones posteriores de autores como Millicent H. Abel, *Humor, stress, and coping strategies* (Abel, 2002) estudian las relaciones entre el humor, la percepción del estrés y las estrategias de afrontamiento concluyendo que tanto los hombres como las mujeres con un alto sentido del humor son más propensos a utilizar estrategias de afrontamiento positivas tales como confrontación y la reevaluación positiva. Además, los individuos con un alto sentido del humor ejercieron más esfuerzos en distanciarse a sí mismos de la situación estresante y regulación de sus sentimientos y acciones que los individuos con un bajo sentido del humor.

En otras ocasiones, la psicología positiva se ha enfocado desde el vínculo existente entre felicidad, salud, optimismo y humor. El área de las profesiones sanitarias considera desde hace muchos años esta relación y tanto en medicina como en enfermería, son numerosos los estudios e investigaciones. El sentido del humor se ha demostrado que incide de manera directa sobre el estado de salud, un resumen interesante de los más importantes estudios aparecen en el artículo de J.A. Flórez Lozano *Felicidad y Salud* (Flórez, 2007) “El sentido del humor actúa, por lo tanto, como un potente inductor de estados de alegría, deleite y felicidad. Es decir, un estado anímico que conlleva cambios neuroquímicos que compensarán los efectos inmunosupresores del estrés”

La psicología positiva también incorpora el humor en la investigación acerca del desempeño laboral, la efectividad y el bienestar subjetivo en el trabajo. Como

---

<sup>58</sup> El concepto de “mecanismo de defensa maduro” tiene su origen en los trabajos de George E. Vaillant y en su publicación *Adaptation to life* (Vaillant, 1977)

hemos venido describiendo en capítulos anteriores, la psicología positiva organizacional, las organizaciones positivas, ven en el humor un recurso, una herramienta para el mejor desarrollo del trabajo. En su artículo *Introducción a la psicología de la salud organizacional positiva* (Bakker, A.B., y Rodríguez-Muñoz, A., 2012) indican que nuevas vías de investigación son la exploración de las capacidades cognitivas de la creatividad y las capacidades afectivas del *engagement* y el humor en el lugar de trabajo.

Un ejemplo reciente de este tipo de estudios es el realizado por A pesar de estas limitaciones y la necesidad de futuras investigaciones, este estudio apoya la hipótesis de que el humor autoafirmante y humor afiliativo pueden jugar un papel en la mejora del bienestar de los (Van den Broeck, Vander Elst, Dikkers, De Lange, y De Witte, 2012) en el que concluyen:

A pesar de estas limitaciones y la necesidad de futuras investigaciones, este estudio apoya la hipótesis de que el humor autoafirmante y humor afiliativo pueden jugar un papel en la mejora del bienestar de los empleados. Se puede disminuir el desgaste y aumentar el compromiso de trabajo por encima de la influencia de varias características del trabajo. Los dos estilos de humor benignos en estudio pueden compensar la falta de recursos de trabajo, lo que aumenta los niveles de *engagement*. (p.92)

Otra investigación reciente en esta área es la realizada por (Javadi, Salehzadeh, y Poor, 2013) *Studying the Relationship between Humor and Organizational Citizenship Behavior* que avanza en la línea de los comportamientos de ciudadanía organizativos (OCB)<sup>59</sup>. Los autores analizan la relación del humor con estos comportamientos concluyendo que tener buen sentido del humor es garantía (predictor) de un mejor comportamiento en la organización (OCB).

Los trabajos más interesantes en este sentido realizados en España vienen de la mano de Eduardo Jáuregui y Jesús Damián Fernández, fundadores de

---

<sup>59</sup> Organizational citizenship behavior (OCB) término acuñado por Organ en 1988 con su libro *Organizational citizenship behavior: The good soldier syndrom*, quien considera el OCB como un comportamiento especial en la empresa, que va más allá de los meros requisitos del trabajo, y no queda recompensado directa o formalmente por las políticas organizativas. El fundamento de este comportamiento se caracteriza por ayudar a los demás de manera voluntaria, con el fin de alcanzar una fuerte relación interpersonal, incrementando con ello los índices de capital social relacional



Humorpositivo<sup>60</sup>, consultoría especializada en llevar el humor al ámbito laboral y autores de numerosos libros, como *Alta diversión. Los beneficios del humor en el trabajo* (Jáuregui, 2008) en el que se expone de manera muy clara y divertida los beneficios del sentido del humor en el trabajo, numerosos ejemplos y buenas prácticas empresariales.

Fuera de nuestras fronteras, la conveniencia del uso del humor en la relación asistencial sanitaria viene siendo estudiada desde hace años. En el artículo *Laughing Matter? The Uses of Humor in Medical Interactions* (Francis, 1994) se corroboran otros estudios muy anteriores donde ya se argüía que el humor es una herramienta de trabajo fundamental.

En España, dos claros exponentes son Begoña Carbelo (2008) y Jorge Tizón (2005) entre otros, que tanto desde el campo de la enfermería como en el de la psiquiatría enfatizan la importancia del uso del humor por parte de los profesionales. Ambos autores alientan a los profesionales a hacer un uso del humor con sentido y sensibilidad.

En la relación asistencial se dan las situaciones necesarias para que el profesional lleve a cabo una intervención basada en el humor, valorando las circunstancias idóneas y el momento adecuado. En la práctica, la intervención se entiende y planifica para disminuir la ansiedad del paciente, y en muchos casos, para controlar la agresividad. (Carbelo, 2008, p.139)

Pero efectivamente, no es lícito aplicar el humor de cualquier manera, ni es algo que deba tomarse a la ligera. Paralelamente al crecimiento del uso del humor en el ámbito sanitario, crece la preocupación de que se desvirtúe su utilización y se hace necesaria la reflexión acerca de cómo ha de formarse a los profesionales en su desarrollo. El artículo de Franzini, (2001) *Humor in therapy: The case of therapists in its uses and risks* reflexiona sobre los beneficios y peligros del uso del humor y advierte que es necesario formar a los profesionales y evaluar ese proceso formativo.

Numerosas son las organizaciones que, en el ámbito sanitario, desempeñan su labor utilizando el humor como un activo de la organización, si no su seña de

---

<sup>60</sup> Humor Positivo es una empresa de consultoría española fundada en 2004 por el psicólogo Eduardo Jáuregui y el pedagogo Jesús Damián Fernández --la única empresa, que sepamos, especializada en la aplicación del humor, la diversión y las emociones positivas en el trabajo. [www.humorpositivo.com](http://www.humorpositivo.com)

identidad, como ejemplos: Payasospital<sup>61</sup>, Fundación Theodora<sup>62</sup>, Pupaclown<sup>63</sup>, Sonrisamédica<sup>64</sup>, Asociación salut i clowns<sup>65</sup>, Terapiclowns<sup>66</sup> y un largo etcétera que se ocupan sobre todo de la asistencia humorística a los niños y niñas hospitalizados, bajo la figura del clown. Pero las apuestas de Carbelo y Tizón consideran que toda la intervención sanitaria y todos sus actores deben conocer y utilizar, entre su repertorio de herramientas, los recursos humorísticos como elementos clave que van a facilitar el trabajo con el paciente, con los compañeros y con la organización.

Los profesionales de la salud necesitamos reconocer, aceptar y comprender el sentido del humor para utilizarlo en la práctica como un instrumento de ayuda, y así afrontar constructivamente el miedo, la frustración y los problemas de salud de las personas y a la vez prevenir el desgaste y el cansancio. También sirve para dar un sentido más humano al cuidado que prestamos y para encontrar un valor añadido en el trabajo del día a día. (Carbelo Baquero, 2008).

Esta progresión no ha sido homogénea para todos los ámbitos profesionales, y en concreto, en el Trabajo Social, el humor llega con un poco de retraso, como veremos en un posterior apartado.

---

<sup>61</sup> <http://www.payasospital.org/somos/> desarrolla su labor en Hospitales de la Comunidad Valenciana

<sup>62</sup> <http://es.theodora.org/es#.U7-SfbHvVbU>

<sup>63</sup> <http://www.pupaclown.com/pupaclown/>

<sup>64</sup> <http://sonrisamedica.org/>

<sup>65</sup> <http://asociacionsaluticlowns.org/>

<sup>66</sup> <http://www.terapiclowns.org/>

## 5.2.-Humor y Trabajo Social

Una profesión tan feminizada como esta, va a utilizar el humor de manera diferente a otras profesiones con atribuciones más masculinas.

El desarrollo de la investigación relativa al Trabajo Social siempre llega con retraso al respecto de otras disciplinas... Cuando en enfermería, pedagogía o medicina, el uso del humor por parte de los profesionales es un fenómeno ya estudiado y analizado, cuando conocemos los resultados positivos de su aplicación en la práctica profesional, en Trabajo Social, aún no se han desarrollado investigaciones que relacionen de manera exclusiva estos conceptos.

En este apartado revisaremos la escasa literatura de Trabajo Social que lo consigue. Además, partiendo de la idea de que el humor es un elemento sobre el que en lo público y lo político las mujeres aún no son autónomas, trataremos de demostrar que si se utiliza el humor, va a ser como algo residual y únicamente reconocido en espacios reducidos de intimidad entre profesionales y en situaciones muy puntuales con los/as usuarios/as. Por ahora, las trabajadoras sociales no se pueden permitir el lujo de que se interprete su humor como una trivialización.

No existe demasiada investigación al respecto... y son muchos los aspectos interesantes a analizar; para empezar, sería interesante conocer si el humor es utilizado o no por las y los profesionales en su práctica, qué estilo de humor es el más eficaz tanto para la relación con los usuarios y usuarias como para amortiguar los efectos del *burnout* y para facilitar el *engagement* profesional.

La literatura científica más desarrollada en Trabajo Social tiene que ver con la relación que se establece entre profesional y demandante, ya que se concibe como elemento fundamental de la intervención social. Así pues, entre las técnicas de trabajo de la disciplina, la entrevista, las dinámicas de grupo, las asambleas, que son descritas y estudiadas por diferentes autoras, el humor nunca aparece de forma explícita.

Una referencia paradigmática en la literatura de trabajo social es Teresa Rosell (1988) cuando habla de la entrevista profesional:

La entrevista es además de una relación, de una disposición interna, de una capacidad del trabajador social para establecer contacto con el entrevistado y

comprenderle y ayudarlo, es también una técnica. En la entrevista se operativizan contenidos teóricos que se convierten en instrumentos para el estudio de la situación del cliente y para la intervención posterior. (p.59)

Otra autora de relevancia que ha reflexionado acerca de la técnica de la entrevista, dentro del marco de la relación asistencial, es Isca Salzberger-Wittenberg en su obra *La relación asistencial: aportes del psicoanálisis kleiniano* (1970) que desmenuza sus elementos desde la perspectiva del psicoanálisis de Sigmund Freud, Kart Abraham y Melanie Klein. Ella da mucha importancia a todos los componentes que forman parte de la interacción del trabajador social y el/la usuario/a. Finaliza su libro comentando los peligros de ponerse a disposición del dolor emocional del/a entrevistado/a en exceso. Como fuente de estrés o de excesiva protección frente al mismo. La autora recuerda algunas posibilidades de amortiguación de esta exposición excesiva; mayor autoconocimiento, mayor supervisión y más tiempo libre para recrearse. Pero no se nombra el humor en ningún momento, aunque quizás podamos entender “recrearse” como hacer algo divertido, ¿dónde entre el humor? En cualquier caso, se trata más de una interpretación nuestra que de una afirmación de la autora.

Una breve referencia como la que hace Stanley L. Witkin en la editorial del número 44 de la revista *Social Work* titulado *Taking Humor seriously* (1999) de un modo distendido y acorde al título, argumenta las razones por las que no parece asociarse el humor con el trabajo social. Argumenta que la profesión y su literatura habitualmente tratan sobre temas poco alegres, sufrimiento, enfermedad, exclusión social, donde no parece haber mucho margen para el humor. Otra cuestión por la que no se asocia el trabajo social y el humor es que las y los trabajadores sociales aprenden a evitar toda frivolidad en la práctica, el trabajo social es un asunto serio y el humor puede percibirse como que se toman a la ligera los problemas de los/as usuarios/as. Y la tercera, que tiene que ver con la literatura de la profesión consiste en que cualquier publicación que se precie de ser tomada en serio, debe parecer seria y respetable. Este autor concluye su editorial comentando que el humor nos recuerda que el camino con el que construimos el mundo a través del lenguaje es sólo uno de los modos. La alternativa del humor permite nuevas interpretaciones y

expresiones de la vida social. Witkin cree en la importancia del humor para las personas oprimidas y en su uso como potencial para crear un modo alternativo de discurso de las y los trabajadores sociales. El humor puede coexistir con lo serio, pero no con lo sombrío. Afirma también que los y las estudiantes de trabajo social deberían ser entrenados en el uso del humor como herramienta de trabajo. “Aprender a apreciar, comprender y utilizar de modo adecuado el humor puede ser parte del aprendizaje de los trabajadores sociales. ¿Por qué no enseñamos Trabajo Social con humor?” (p. 104)

Evidentemente estamos completamente de acuerdo con Witkin, debemos reivindicar el humor como estrategia e instrumento de trabajo, reconocerlo y estudiarlo, aprender a manejarlo y elevarlo de categoría, pero para nosotras existe además otra variable que hace que no se utilice tanto el humor en Trabajo Social. El uso del humor en el ámbito profesional está desprestigiado para las mujeres (la mayoría de profesionales). Así pues, para nosotras ésta es otra cuestión a considerar.

Una posible aproximación más reveladora es la que hacen Carmen Moran y Margaret Massam en *An Evaluation of humour in emergency work* (Moran y Massam, 1997) cuando analizan el uso del humor entre las y los profesionales de trabajos de emergencia, pero sólo analizan el tipo de humor que se da (humor negro lo definen) como estrategia para liberarse del stress que produce este tipo de práctica profesional. Añaden además que el uso abusivo del humor puede llegar a tener el efecto contrario al esperado, pues puede crear bloqueos en la comunicación. Nada que objetar. Es lógico pensar que tomárselo todo a risa puede ser interpretado como signo de inmadurez, poca conciencia profesional y excesiva despreocupación. Pero no encontramos un análisis acerca de los estilos de humor positivos, aquellos que ayudan al o la terapeuta y a quien necesita ayuda. Sus aportaciones, sin embargo, son útiles para el análisis del humor entre profesionales. Al menos si existen estudios sobre este, nos reafirman en su existencia.

Nanna Mik-Meyer en *Interpersonal relations or jokes of social structure? Laughter in social work* (2007) realiza un interesante estudio acerca del uso del humor en dos programas de rehabilitación daneses concluyendo que el humor puede jugar diferentes roles:

- a) Como medio para lidiar con situaciones de tensión y ambigüedades el trabajo,
- b) para aliviar situaciones de contradicción entre la organización y el trabajo con la persona demandante y
- c) como medio para crear relaciones informales entre las y los trabajadores y personas usuarias (que según el artículo, siempre falla).

Añade que el uso del humor nunca es casual y que, dada la diferencia de poder entre las y los trabajadores y las personas usuarias, su uso puede convertirse en un arma arrojadiza. Por un lado, los/as demandantes se pueden sentir coaccionados a participar del humor y reír las bromas de las/los trabajadores porque se saben evaluados (sirva la imagen del rey que hace reír a su corte). Al mismo tiempo puede ser un modo de poder sobre la/el trabajador que se ve sometido a una fuerte falta de confort cuando nadie ríe su sentido del humor y de ese modo se ve marcado y alejado del objetivo de camaradería y acercamiento que quería crear con las personas usuarias.

Lejos de criticar este artículo, creo que entran en juego factores que no es oportuno considerar en esta investigación. El pequeño grupo (recordemos que Mik-Meyer hace su investigación en los grupos terapéuticos de dos centros de rehabilitación) es un submundo de relaciones de poder, de prestigio, de roles. Los que han trabajado en grupos de autoayuda o de terapia saben lo complejo que es mantener un grupo de estas características “limpio de polvo y paja” de las pequeñas rencillas, confrontaciones, ajustes de cuentas, envidias, celos, mafias, luchas de poder... Por eso creemos que en este contexto es difícil aislar el humor y tratarlo de forma individual. Reír o no una broma puede ser una venganza, una condescendencia, un chantaje. Se puede discrepar con Mik-Meyer en que el humor falle en el momento de crear relaciones informales con las personas usuarias. El humor utilizado en el contexto de un grupo de terapia ha de ser dirigido con especial cuidado y de una forma hábil, pues la dinámica del grupo y las interrelaciones pueden jugarnos una mala pasada.

Por nuestra parte creemos que es un error tratar de limar las diferencias de estatus o de roles que existen entre la/el trabajador social y la persona demandante.

Nunca se debe perder la conciencia de qué lugar ocupa cada cual y cuál es su papel. Pero esto no es óbice para tratar de ayudar a la persona usuaria a enfrentarse a sus problemas utilizando el humor como herramienta.

Evidentemente, no se trata de “hacerse colega” del /la demandante, porque no lo somos, pero eso no significa que nos podamos dirigir a él o ella en un lenguaje que le sea más comprensible, que le reste severidad y le ayude a enfrentarse a los problemas de cara. Este matiz es importante para comprender la discrepancia con este artículo. Nuestra tesis es que no falla el humor para crear relaciones informales, lo que falla es pretender crear relaciones informales con las personas demandantes.

Respecto a los otros dos roles que juega el humor, son matices situacionales del humor como alivio de la tensión y el estrés. Parece ser que este uso es el más fácilmente reconocido y estudiado y por ende ¿utilizado? En ninguno de estos dos artículos la variable sexo es tomada en consideración y que nosotras creemos fundamental en el momento que se plantee una reflexión sobre el humor.

No son muchas más las reseñas que se han encontrado acerca del humor y el trabajo social. Algunos artículos breves como *The uses of humor in social work practice: Reflections, narratives of professional helping* (Gitterman, 2003), de apenas cinco páginas, en el que se apunta que el humor puede utilizarse como medio para explorar áreas consideradas tabú, para ayudar al desarrollo cognitivo de la persona usuaria y como herramienta en la resolución de conflictos.

Si ampliamos nuestro espectro de búsqueda, colateralmente aparece el humor cuando hablamos de *resiliencia* y de usuarios/as resilientes. En un interesante artículo de *El enfoque de resiliencia en Trabajo Social* (Villalba Quesada, 2006) la autora enfatiza que:

La práctica y la investigación actual en Trabajo Social requieren nuevos enfoques teóricos que permitan identificar las capacidades de los clientes para persistir frente a los obstáculos y proceder positivamente con los acontecimientos de la vida. (p. 1)

Más allá de las aportaciones a la práctica profesional, sumamente interesantes, lo relevante para esta investigación es la coincidencia que se produce en todos los autores al identificar el humor como una de las características resilientes o pilares de la resiliencia. (Cyrulnik, 2002; Melillo, 2004; S. J. Wolin y Wolin, 1993; S. Wolin y Wolin, 1995)

Por tanto, si se trata de una fortaleza o pilar de las personas resilientes que hemos de fomentar, ayudar a desarrollar y a utilizar para que las personas superen sus situaciones de dificultad, parece lógico, y a renglón seguido, argumentar que las y los trabajadores sociales pueden y deben utilizar el humor en su práctica profesional para reforzar esta misma cualidad en los/as usuarios/as y en ellos y ellas mismas.

Algunos autores reconocen de soslayo la importancia del humor y lo nombran entre las habilidades que una o un trabajador social debe desarrollar en su práctica profesional:

Asunción Carretero al referirse a las habilidades de las y los trabajadores sociales, en su artículo *Trabajo Social y Habilidades* (1996), indica que una de ellas es la habilidad de hacer reír que implica desarrollar la ironía no hiriente y el sentido del humor, exagerando provocativamente, con sugerencias paradójicas.

A continuación define algunas características del humor como un medio económico y sencillo para pasarlo bien y hacer recompensante el escenario de la comunicación, así como un amortiguador del estrés y una superación de la dialéctica optimismo/pesimismo entre cuyos polos solemos movernos. El humor, según esta autora:

Contribuye a: establecer distanciamiento de las situaciones difíciles, superar conflictos y hacer presente la dimensión lúdica fantásica de ser persona, igualando a los hombres (sic) (...) provoca la toma de conciencia, con independiente lucidez de la condición trágica e irrisoria del hombre (sic)... puede desvelar, mucho mejor que el racionalismo formal o la dialéctica automática, las contradicciones del ser humano, la estupidez, el absurdo. (Carretero, 1996).

Son muy interesantes las tres definiciones que añade puesto que podemos relacionarlas con los diferentes tipos de humor positivos propuestos al comienzo de la investigación. Provocar la toma de conciencia es en última instancia la razón última por la que consideramos que debe ser tenido en cuenta el humor. Desde la toma de conciencia es desde donde se inician los procesos de cambio, el acompañamiento a esos procesos de cambio es la esencia del trabajo social.

Siguiendo en la misma línea en la que se incide en las habilidades que debe reunir una o un trabajador social hay otras aportaciones más recientes como la



publicación: *Habilidades sociales y de comunicación del trabajo social* (Escoda, 2013) donde destacan también el humor como una cualidad deseable del estilo comunicativo de los y las trabajadoras sociales. En esta publicación el artículo *Habilidades sociales y Técnicas de comunicación* hace referencia al humor (Baeza, 2013) “como elemento indispensable en la comunicación eficaz y herramienta irremplazable para abordar situaciones tensas y suavizar conflictos”. (p.97).

Hasta ahora, los artículos expuestos hablan del humor del/a trabajador/a social que trabaja con personas en dificultad, los/as habituales demandantes; pero hemos encontrado también referencias al humor como característica deseable en el/la trabajador/a social cuando desempeña otra tarea, la figura profesional del supervisor/a; profesional de experiencia reconocida que dirige a diferentes profesionales, que se enfrentan a la realidad social y a la práctica profesional en un ambiente académico y protegido. En la comunicación que presentó Fernández Barrera *Características del supervisor de prácticas de trabajo social en el Espacio Europeo de Educación Superior* (Fernández, 2006) se resalta el humor como una de estas características, a partir de las aportaciones de Longres en *Técnica de supervisión del trabajo social* (1982) en un curso realizado en la Escuela de Asistentes Sociales del ICESB de Barcelona. Fernández Barrera escribe:

Otra característica a la que Longres hace mención y que a mi entender es sumamente importante en la supervisión de estudiantes de trabajo social es que tenga sentido del humor. La población estudiantil es joven principalmente, y esta capacidad de bromear en determinados momentos a pesar de la evidente seriedad del espacio y de poder hacer comentarios jocosos (que no irrespetuosos) en algún momento, contribuyen a romper las posibles tensiones y a aproximar al profesor/supervisor a los estudiantes. Esto no quiere decir que el supervisor deba jugar el juego siguiendo a Hawthorne, de “yo soy como vosotros” sino que, reconociéndose una mayor autoridad y conocimientos, sea capaz de bromear y reconocer la parte de joven y de niño que aún existe en él o ella.(p.14).

Coincidiendo con la reflexión hecha anteriormente, Fernández Barrera y Longres destacan esa sutil frontera que diferencia la posición de superioridad y la diferencia de estatus pero que no impide el uso del humor.

La reflexión sobre el humor y el Trabajo Social fuera de España va cobrando importancia, en 2010 la prestigiosa revista *Vie Sociale*<sup>67</sup>, publicó un monográfico titulado: *De l'humour et du rire dans le travail social*, en la que numerosos autores realizan un repaso a diferentes aspectos del humor y su uso en el Trabajo Social.

Destacamos el artículo *L'humour, ressource personnelle et collective dans l'action sociale* (Besson, 2010) donde la autora mantiene la idea de que el uso del humor en Trabajo Social tiene cabida como herramienta de trabajo y tiene dos ejes entre los que se desliza; el vertical, que se encuentra entre la jerarquía (los jefes) y la/el usuario, y el horizontal, que le vincula a sus pares profesionales y a sí mismo/a. En ambos ejes el humor juega un papel destacado y se mantiene en tensión. El humor es una cuestión de sensibilidad y utilizarlo bien requiere de destreza. Evidentemente, de este artículo nos seduce la apuesta valiente y reconocida del uso del humor en la esfera profesional, y la extensión de su utilización más allá de la relación con otros profesionales; el humor en la atención a los y las usuarias y el humor en la organización. En este artículo se nos invita a poner en práctica los recursos humorísticos en cualquier ámbito de nuestra acción social.

Así pues, aparece, aunque tímidamente reconocida en la producción científica, la necesidad del uso del humor en la práctica profesional en el Trabajo Social, pero como se ha visto anteriormente, no lo hace vinculado al género. Tan sólo mencionaremos el proyecto de investigación que realizamos en 2007 enmarcado dentro del Programa de Doctorado 'Género, subjetividad, conocimiento y cultura' del Institut Universitari D'Estudis de la Dona de la Universitat de València: *El humor en la práctica del Trabajo Social. Perspectiva de género* y que sirve de base para la presente investigación. (Baeza, 2007)

---

<sup>67</sup> *Vie Sociale* es la revista de CEDIAS-Museo Social. Esta fundación nacida en 1963 de la fusión de Museo Social y la Oficina Central de Obras de la Caridad, la CEDIAS (Centro de Estudios, Documentación, Información y Acción Social) - Museo Social es una fundación cuya misión es pensar en la acción social y en los principales problemas sociales mediante la promoción de la educación, el comercio, la información y la documentación. Es un lugar de encuentro en el marco de numerosas organizaciones públicas y privadas. Para más información: <http://www.cedias.org/page/presentationabonnement>

Desde el punto de vista de esta investigación, el género va a jugar un papel fundamental en el uso del humor en la práctica profesional del Trabajo Social. Consideramos que muchas trabajadoras sociales no recurren al humor por temor a ser catalogadas como menos profesionales y por esta razón no lo utilizan ni lo reivindican.

La burocratización, el paulatino alejamiento y enfriamiento en las relaciones personales de ayuda entre los y las profesionales y las personas usuarias hacen que las posibilidades de utilizar el humor se reduzcan. La gravedad de las situaciones sociales a las que deben asistir los y las trabajadoras sociales en estos últimos años de crisis socioeconómica y el empeoramiento de las condiciones laborales que les afectan directamente (pérdida de puestos de trabajo, recorte de recursos, incremento de demandas), unido a que no se recibe la formación ni la asistencia técnica suficiente para hacer frente a las situaciones de estrés, hace que el uso del humor en el Trabajo Social no sea “tomado en serio”<sup>68</sup>.

A la luz de toda la investigación, entendemos que el humor es un recurso eficaz para hacer frente a las situaciones de estrés, que tiene utilidades terapéuticas en la práctica profesional, que es igualmente beneficioso para cualquier esfera profesional y lo es al mismo tiempo para la persona usuaria, para el y la profesional, el equipo de trabajo y la institución. Y a pesar de todo esto, ampliamente demostrado, seguimos encontrando que no es un recurso muy explotado en la práctica del trabajo social, que no acaba de ser exprimido para obtener todos sus beneficios... y nosotras aducimos que esta falta de eficacia y de rendimiento del humor, viene determinada, en parte, por la condición femenina de la profesión y de la mayoría de profesionales trabajadoras sociales.

---

<sup>68</sup> Parafraseando el título del editorial de Stanley Witkin (1999)

### 5.3.- El humor desde la perspectiva de género.

Y es justo desde esta perspectiva que nosotras trataremos de estudiar las implicaciones psicológicas del humor en el *burnout* y el *engagement* laboral de las profesionales del trabajo social y compararlas con las de sus compañeros varones, ya que entendemos que el contexto de la profesión está atravesado por una construcción simbólica que determina el uso, socialmente correcto del humor de las trabajadoras sociales.

Nuestra realidad bio-psico-social condiciona nuestra posición y forma de relacionarnos con el mundo. El proceso de construcción de la subjetividad, articulado en torno a las identidades de la propia percepción de quién soy, cómo soy, qué se espera de mí, es un complejo devenir. Clave para entender por qué se atribuye legitimidad o no al humor como forma de relación y de interacción en las trabajadoras sociales y por extensión (en la medida que el trabajo social es una profesión feminizada) a la profesión como tal. Como construcción cultural, no se trata pues, de diferencias ontológicas entre hombres y mujeres, sino de diferencias en el universo simbólico de lo que es el género masculino y el femenino.

Un factor al que se le ha tratado de adjudicar diferencias según el sexo y que tiene mucho que ver con el posible uso y aplicación práctica del humor es la inteligencia emocional. En cuanto a la inteligencia emocional y la variable género, según el estudio de (Candela, Barberá, Ramos, y Sarrió, 2002), se concluye que no hay diferencias significativas entre varones y mujeres en inteligencia emocional general. Un trabajo posterior titulado *Inteligencia Emocional: una revisión del concepto y líneas de investigación* (Danvila y Sastre, 2012) corrobora que no se manifiestan diferencias entre sexos en cuanto a “cantidad” de inteligencia emocional, aunque se apuntan que quizás existan diferencias cualitativas ya que parece que las mujeres tienen mejores habilidades interpersonales, mientras que los varones son mejores en la tolerancia al stress y el control de impulsos. No obstante, no hay investigación científica suficiente para argumentar que existan o no diferencias significativas y menos aún el posible origen de esas diferencias.

Si se tienen en cuenta los autores citados, se puede concluir que no parecen existir diferencias sexuales en lo que se refiere a la localización del humor, su función y utilidad para el género humano. No confundamos con la risa, para la que algunos autores sí que han evidenciado diferencias empíricas aunque no niegan el papel condicionante de la socialización y de los roles de género (Mora y Ubal, 2011)

Sin embargo, más allá del sexo, el proceso de construcción de la subjetividad, el género, va a crear diferencias en el uso del humor.

Linda Naranjo-Huebl en *From peek-a-boo to sarcasm: Women's humor as a means of both connection and resistance* (1995) afirma que efectivamente existen estas diferencias ya que el humor de las mujeres sigue el mismo patrón de comunicación usado por ellas para tratar los conflictos sin dañar las relaciones interpersonales. Esta matización me parece muy importante pues tratar los conflictos sin dañar es una cualidad esencial en el trabajo terapéutico que van a tener que desarrollar los trabajadores sociales. Esta autora profundiza en la persistencia del estereotipo de que las mujeres no tienen sentido del humor apuntando tres razones. La primera explicación viene porque las mujeres han sido desvalorizadas en el uso del humor en público de la misma manera que han sido reprimidas en todas sus expresiones. Particularmente esas formas de humor consideradas desagradables y agresivas, ya que las mujeres han sido socializadas de forma que nunca pueden ser así de incorrectas. La segunda razón de que el estereotipo persista es que la mayoría de las veces las mujeres han sido censuradas o malinterpretadas. Y la tercera tiene que ver con que son los hombres los que han decidido qué es oficialmente divertido o gracioso. Afirma que el humor de las mujeres es una forma de comunicación íntimamente relacionada con el uso que dan ellas al lenguaje, para establecer y mantener las relaciones y expresar su identidad personal y colectiva dentro de su situación social oprimida. El humor y la risa subversiva son las herramientas de presión no violenta de los grupos desfavorecidos, en este caso, las mujeres.

La autora señala diferencias en el tipo de humor argumentando que los varones utilizan más las bromas cortas desdeñosas, despreciativas y con mayor frecuencia sexuales. El humor de las mujeres, en cambio, tiene que ver más con los juegos de palabras, las bromas suelen ser más largas, con más detalles y relacionadas con anécdotas cercanas y con más frecuencia auto despreciativas. Relacionando el

humor con el uso que hacen del lenguaje los varones y las mujeres, los varones en general usan el lenguaje para mostrar una buena representación de sí mismos, para mantener y establecer un status, en muchas ocasiones como demostración de inteligencia. Las mujeres, por otro lado, utilizan el lenguaje para conectar, establecer y mantener relaciones de intimidad, compartir experiencias. Durante mucho tiempo, la experiencia a compartir ha sido la de la minusvaloración, la del segundo plano, la del ninguneo; por eso, el humor autodestructivo de las mujeres es más común que el de los hombres, ya que es una forma de liberarse de la presión. Las mujeres a través del humor, toman su opresión, le dan la vuelta y crean. Es el proceso de reajuste imaginativo. Esta creatividad representa la prueba de las mujeres por golpear la situación de incongruencia que vivimos en nuestra sociedad patriarcal mientras mantenemos las relaciones con cada uno de los varones con los que nos tropezamos.

Años después, los estudios de Rod Martin y sus colaboradores confirmaron parte de las afirmaciones de Linda Naranjo-Huebl. Ya que en 2003, cuando publicaron su estudio y su teoría sobre los cuatro estilos de humor, encontraron que las mujeres puntuaban más alto en los estilos de H. Afiliativo y H. Autoafirmante y los hombres en los estilos de H. Agresivo y H. Autodestructivo. De alguna manera, coinciden en la asignación del Humor Agresivo para los varones y el Afiliativo para las mujeres.

Un estudio posterior *Individual differences in personal humor styles: Identification of prominent patterns and their associates* (Galloway, 2010) viene a profundizar en las diferencias entre los estilos de humor propuestos por Martin y su equipo aunque clasificándolos en positivos (Afiliativo y Autoafirmante) y negativos (Agresivo y Autodestructivo). Este autor establece cuatro grupos de variables y divide su muestra de 318 personas entre: 1) Aquellas que puntúan sobre la media en todos los tipos de humor. 2) Aquellas que puntúan bajo la media en todos los tipos de humor. 3) Aquellas que puntúan por encima en los positivos y por debajo en los negativos. 4) Aquellas que puntúan por encima en los negativos y por debajo en los positivos.

En relación al sexo, su muestra obtiene para los grupos 2) y 3) una mayoría femenina con porcentajes superiores al 65%.

Tabla 23 Resultados estudio Galloway 2010.

		Grupo 1	Grupo 2	Grupo 3	Grupo 4	
Mujeres	% Total	49%	67%	65%	49%	
Hombres		51%	33%	35%	51%	
% Mujeres		29%	27%	30%	14%	100%
% Hombres		39%	17%	20%	24%	100%

Si desagregamos por sexos, podemos observar que las puntuaciones de las mujeres se agruparon mayoritariamente en los grupos 1, 2 y 3 con bastante uniformidad y a bastante distancia en el grupo 4. Mientras que la distribución entre los hombres difiere ya que se agrupan más en los grupos 1 y 4. Así pues podemos inferir que ellos puntúan más alto que las mujeres en el conjunto de todos los estilos de humor, pero se decantan por los estilos negativos (agresivo y autodestructivo) mientras las mujeres están más divididas en cuanto a puntuaciones generales (ya que un tercio puntúa por encima en todos y otro tercio por debajo) pero claramente se inclinan hacia los estilos de humor positivos, afiliativos y autoafirmantes. Este experimento viene a confirmar quizás la función social del humor entre las mujeres... establecer alianzas y apoyos sociales y ganar afirmación... herramientas fundamentales en un medio hostil.

En el mismo estudio, la correlación con los cinco grandes factores de personalidad (Neuroticismo, Amabilidad, Extraversión, Apertura, Conciencia) y con la Autoestima, nos da como resultado que las personas situadas en el grupo 1) aquellas cuyas puntuaciones dan por encima en todos los estilos de humor, (distribuidos por sexos en mitades), tienen como características de personalidad más sobresalientes extraversión y apertura y por debajo en amabilidad y conciencia. En el grupo 2) (en dos terceras partes mujeres) que son aquellas cuyos resultados dieron por debajo de la media en todos los estilos de humor, puntúan por encima en conciencia y por debajo en extraversión como rasgos más destacables. Las personas del grupo 3) aquellas que obtienen puntuaciones sobre la media en los estilos positivos y por debajo en los negativos (en dos tercios mujeres) puntúan por encima en amabilidad, extraversión y autoestima. Y las personas del grupo 4) aquellas que

puntuaron por encima en los estilos negativos y por debajo en los positivos (distribuidos a medias entre sexos, pero recordemos sólo un 14% de las mujeres frente a un 24% de los hombres) puntuaron por debajo de la media en amabilidad, extraversión, apertura y autoestima.

La lectura que podemos realizar de estos datos es que el uso que las mujeres hacen del humor las decanta hacia los estilos más positivos, más útiles en su desenvolvura social. Tanto en su vertiente intrapsíquica como interpersonal. Y enmarcadas en las teorías del humor de la incongruencia, liberación de tensiones y ético-estéticas. Aunque nada nuevo, no era esperable que los estilos de humor más utilizados por las mujeres fueran los estilos enmarcados en la teoría de la superioridad.

Como se ha visto las mujeres no utilizan el humor de la misma forma que los varones, aunque bien es cierto que cada vez las diferencias se van reduciendo en esta nuestra sociedad europea-occidental humorística, según Lipovetsky en el prólogo del libro *La Mujer Placer* (Fernández-Ventura, 2004)

Durante mucho tiempo la risa y el humor femeninos estuvieron constreñidos por reglas y convenciones más o menos estrictas. En particular, en los salones burgueses, la risa femenina tenía que ser comedida, sensata, no excesiva ni delirante. La risa explosiva estaba asociada a la vulgaridad y a la obscenidad. Las mujeres podían ciertamente bromear, pero el actor principal de la risa era el hombre. Existían determinadas experiencias y situaciones que no debían ser mencionadas por las mujeres, ni siquiera para tomarlas a broma (salvo en los medios populares, donde las mujeres se reían entre ellas de las debilidades del otro sexo). Este contexto ya no es el nuestro. A partir de ahora no hay “cuestiones” prohibidas. Las mujeres pueden reír e ironizar sobre todos los temas, incluido el cuerpo, el sexo, el placer y los hombres. (p.2)

Siguiendo con el artículo de Ortiz *Carcajadas que curan* (Ortiz, 2002) en un párrafo en el que cita a Reherrmann dice:

A Carlos Reherrmann le llama la atención cómo se ríen algunas mujeres. "Muchas adoptan una curiosa actitud corporal cuando se ríen: se tapan la boca con la mano, gesto absolutamente ausente en los varones. En las plateas de los teatros y de los



cines, las voces dominantes en las carcajadas, generales suelen ser las masculinas. Siempre hay un vozarrón que se desprende de la masa sonora para hacer un solo carcajeante. ¿Por qué no hay carcajadas sopranos?". El mismo se responde: "(...) la historia les ha impedido hacer reír desde su sexualidad plena; cuando ríen, les impone la censura de no mostrar la boca, apertura metafórica; las silencia, porque una expresión directa de la corporeidad liberada sólo puede dar vergüenza. De acuerdo con Bergson, en realidad lo que se está produciendo es un terror masculino a la pérdida de la vertical que lo simboliza, un miedo a la risa. (p.2).

Las aportaciones de Rehermann (Rehermann, 2003) son significativas. La expresión del humor en público de varones y mujeres está estereotipada, sigue unas reglas. Las mujeres en público se ríen como describe Rehermann... ¿pero sucede lo mismo en privado? ¿Cuándo el otro es realmente cómplice? En la cuerda floja de salvar la censura, de transgredir, el riesgo es elevado; más relajadas estaremos cuando mayor sea la conexión con el otro. Ortiz argumenta en esta conferencia:

La escena pública, donde el monopolio del poder es masculino, no deja espacio para las mujeres, que van a utilizar en lo privado los mismos mecanismos de defensa que los varones, entre ellos el humor. Y el escenario laboral es eminentemente público, por esta razón nos resulta muy interesante estudiar si el uso del humor en el contexto laboral del ejercicio del trabajo social, que podría ser un protector frente al *burnout* y un precursor del *engagement*, está condicionado en esta profesión por la feminización de la misma.

La socialización impone a las mujeres un catálogo de lo risible o no, de la forma correcta de expresar este fenómeno e impone también unas normas para los varones, es decir, la socialización impone cómo es su humor y cómo deben usarlo.

Los varones son los primeros en tener que mantenerse siempre serios si no quieren parecer débiles, poco competitivos, despreocupados, inconscientes. En este sentido, las mujeres, escondidas en el espacio privado, gozan, dentro de su jaula de oro, con mucha más libertad para reír. Como dice Forges citado por Ortiz

El sentido del humor es un hecho absolutamente femenino. La mujer es capaz de reírse de sí misma y el hombre no; las mujeres se expresan cotidianamente con humor; los hombres hacemos chistes. Por ejemplo, agrega, las madres tratan a los hijos e hijas desde un punto de vista humorístico, con paciencia y tranquilidad, mientras que el padre ha sido el serio de la casa, y sólo ahora está aprendiendo a tratar a los pequeños y pequeñas. . (Ortiz, 2002)

Pero algunas mujeres sí han utilizado el humor en la esfera pública y lo han hecho como un modo de expresión ante la opresión social política y económica a la que se ven sometidas. El movimiento feminista se adelantó a este uso del humor, el político, como indica Asunción Bernáñez, en *Castigat ridendo mores. La función política de la risa* (Bernáñez, 2001). El feminismo en los años sesenta y setenta, realizó una serie de acciones que, como poco, causaban perplejidad, risa nerviosa, cuando no irritación y furia. En esta época las mujeres hicieron *top-less*, *moonning*<sup>69</sup>, *streptease* y toda una gama de actos protesta a través por primera vez de una exhibición des-sexualizada del propio cuerpo y ahora parecen seguir su estela, las activistas de Femen. En el postfeminismo de los ochenta y noventa las mujeres empiezan a organizarse y a utilizar una nueva tecnología para la acción política: internet. Nace el ciberfeminismo que continúa las formas anteriores de acción y rebelión intentando conseguir espacios de mayor visibilidad en los medios masivos.

Asun Bernáñez señala en su artículo *Humor y ciberfeminismo ¿Qué hay de original?*:

El ciberfeminismo consiste en un encuentro de mujeres feministas en un nuevo lugar: el ciberespacio, un vehículo totalmente diferente a las anteriores olas de feminismo. Las ciberfeministas son mujeres, frescas, ingeniosas, irreverentes con lo políticamente correcto, con una dosis de agresividad voluntariamente incontrolada e ironía que quieren apropiarse del ciberespacio. Este movimiento ha creado un nuevo grito de guerra: Grrl... Con el que se identifican en la red, y con esta clave podemos encontrar una infinidad de sitios en la actualidad. Esta definición que suena casi

---

<sup>69</sup> Mooning es la acción de enseñar voluntariamente las nalgas en público. Según el contexto, puede interpretarse como una forma de protesta, de desprecio o provocación, o realizarse por simple diversión y exhibicionismo. Normalmente esta acción carece de connotaciones eróticas. Ver <http://en.wikipedia.org/wiki/Mooning> última consulta 2/9 /2014

como un gruñido es muy significativa para lo que el movimiento quiere ser y significativo es también que la palabra elegida sea *girl*, en clara contraposición a la palabra *woman*, ya institucionalizada y reconocida por ejemplo en las universidades, donde se ha acuñado el término *Woman Studies*. (Bernárdez, 2005)

Una figura fundamental es Judith Butler en *El género en disputa* (Butler, Mosour, y Manríquez, 2001) donde habla de la necesidad de establecer una “política paródica de la mascarada”, porque si la identidad es la realidad en un proceso performativo de representación continua, es posible subvertir de manera paródica los roles de género producidos en el hacer social.

La vinculación entre las estrategias políticas humorísticas y feministas es clara para algunas autoras como Asunción Bernárdez, que indica que aunque no son patrimonio exclusivo de los movimientos feministas sí han tenido en estos una clara influencia.

La utilización del humor y la parodia es una constante entre los artistas virtuales y los movimientos antiglobalización, y no una estrategia exclusiva del ciberfeminismo, y es precisamente desde estas construcciones irónicas donde el movimiento conecta con esas manifestaciones generalizadas. Faltan desde luego trabajos aplicados que desvelen en qué medida esta estética posmoderna que circula en la red es deudora de las tácticas políticas de la tradicional lucha de las mujeres, que han tenido en muchísimas ocasiones que aliarse con el humor y la parodia para plantear una lucha en el terreno simbólico (y desde luego político). Lo irónico de todo esto es la pervivencia del estereotipo de la feminista malhumorada y alocada que todavía pervive hoy. (Bernárdez, 2005, p.58)

De hecho, en el movimiento feminista, ya hablamos de un nuevo feminismo, el feminismo irónico, ¿feminismo con humor? Gilles Lipovetsky, en el prólogo al libro de Lourdes Fernández-Ventura: *La Mujer Placer: hacia un nuevo hedonismo femenino* (Fernández-Ventura, 2004) expone:

El feminismo irónico no aparece sobre un terreno virgen, sin conexión con la dinámica cultural de las democracias occidentales. Debe ser vinculado a un fenómeno mucho más amplio, engranado a lo largo de los años sesenta y setenta, y que ha generado una relación inédita de las mujeres con el humor y la risa. Desde

esos dispositivos, los análisis de Lourdes Ventura resultan reveladores e ilustran la evolución de un feminismo exclusivamente victimista a un feminismo irónico hipermoderno. (p.2).

Si nos encontramos realmente en este momento del feminismo irónico y de nuestra cultura y sociedad humorística, siguiendo siempre a Lipovetsky, ¿es el momento de que las mujeres hagan más humor?, ¿es el momento de que el humor hecho por mujeres trascienda lo privado?, ¿es el momento de que utilicemos el humor en nuestro trabajo, en nuestra esfera pública?

Las mujeres humoristas están saliendo a la palestra y opinan sobre cuestiones políticas; un buen ejemplo de ello es el artículo sobre el conflicto familia y trabajo de Eva Hache para el periódico El País el 14 de Octubre de 2012 titulado ‘Querida señora’ del que reproducimos los últimos párrafos:

No hay manera humana de que tener hijos no sea un contratiempo para nuestras carreras profesionales y para nuestras bellezas. Es un desastre para nuestra ascensión laboral y no le digo para nuestras tetas. Así que legisle ya para que no nos sintamos fatal trabajando en nuestra casa, cuidando unos hijos que son de todos y para todos. Porque en ese tiempo, que casi consideramos inútil y perdido, estamos dándonos futuro. Y déjese de guarderías de 0 a 18, que están los chavales hasta los pelos que ya tienen. Denos unas buenas bajas maternales, cuide de que nuestros puestos de trabajo nos esperen y convenza a toda la sociedad de que criar hijos es un regalo que le hacemos. Y dígaselo a las mujeres también, porque, sinceramente, tenemos un follón.(Hache, 2012)

Pero en la esfera pública, en el desarrollo de una profesión, ¿las mujeres pueden mantener ese humor? Y si la profesión está en una lucha constante por liberarse de estereotipos de inferioridad (atribuidos a su feminidad), ¿no cuentan entonces las profesionales con una doble dificultad? Así, aunque los experimentos y estudios científicos no muestran diferencias significativas en el grado de humor por sexos, sí parecen encontrar diferencias en el uso y el estilo de humor que se utiliza con predominancia por cada sexo. Para nosotras es clara la influencia de la socialización y de los roles de género en el uso del humor y en sus consecuencias psicológicas. Si

incardinamos estas cuestiones con la relación del *burnout* y el *engagement* profesional en una profesión como el Trabajo Social, es muy posible que encontremos que el humor es utilizado de una manera determinada por las profesionales mujeres y que quizás los condicionantes de género no están permitiendo que se utilice en todo su potencial.

#### 5.4.-Humor y *Burnout* y *Engagement*

En este capítulo trataremos de hacer un repaso a la investigación que ya existe al respecto y a la vinculación del humor con el *burnout* y el *engagement* profesional. Las investigaciones que relacionan específicamente el humor con el *burnout* y/o el *engagement* no son excesivamente numerosas, aunque sí existen estudios que relacionan el humor con la percepción del estrés y las estrategias de afrontamiento.

Las primeras investigaciones a este respecto son las realizadas por Rod Martin y Herbert Lefcourt (1983) y que relatan en su artículo *Sense of humor as a moderator of the relation between stressors and moods*. Partiendo ya de la evidencia de que el humor es una estrategia de afrontamiento como se había demostrado anteriormente por numerosos autores, ellos pretenden explicar específicamente el rol del humor como amortiguador del estrés. Los resultados de su investigación demuestran que el humor reduce el impacto del estrés, puesto que las personas que puntúan alto en humor, obtienen correlaciones inferiores en estrés. No evidenciaron diferencias por sexos. A pesar de estas afirmaciones, reconocen las limitaciones de su estudio y la necesidad de estudiar ante qué tipo de estresores el humor es más o menos efectivo y qué tipos de humor son los mejores para afrontar el estrés.

Años más tarde, el mismo Lefcourt investigó el efecto moderador del estrés ante un tipo concreto de estresores, los pensamientos sobre la mortalidad, y demostró en su artículo *Perspective-taking humor: accounting for stress moderation* (Lefcourt et al., 1995) cómo las personas con un buen sentido del humor recuperan antes la presión cardiaca normal y padecen un menor impacto estresor que las que no tienen o utilizan el humor como mecanismo de defensa maduro, como había sido descrito anteriormente por otros autores como Vaillant, en *Adaptation to life* (1977).

No fue hasta 1998 que la investigadora Millicent Abel introdujo la variable sexo como variable independiente en el estudio del humor y su relación como mediador del estrés. En su artículo *Interaction of humor and gender in moderation relationships between stress and outcomes* (Abel, 1998) demostró que el humor sirve de igual modo a hombres y mujeres como moderador de los síntomas físicos del estrés, pero no es igualmente útil a hombres y mujeres cuando se relaciona con la ansiedad, donde sólo es efectivo el uso del humor para los hombres. Abel planteó la complejidad del humor como amortiguador del estrés y que los posibles efectos amortiguadores dependen del sexo para obtener ciertos resultados. Planteó los interrogantes frente a los diferentes usos del humor por hombres y mujeres en la evaluación de las experiencias estresantes y el rol del humor en las estrategias de afrontamiento.

Esta misma autora continuó su línea de investigación y en su artículo *Humor, stress and coping strategies* (Abel, 2002) y tras hacer una revisión de la literatura científica anterior demostró cómo tanto para hombres como para mujeres, las personas que puntuaban alto en sentido del humor, relataban sufrir menos estrés y ansiedad en los dos meses anteriores al experimento que las personas que puntuaban bajo en sentido del humor. Evidenciando así el efecto atenuante del humor en la evaluación cognitiva de los factores estresantes y de las consecuencias negativas del estrés. Aunque las mujeres relataban mayores percepciones de estrés y ansiedad que los hombres, coincidiendo con las investigaciones de autores anteriores. Otro descubrimiento fue que las personas con alto sentido del humor, tanto hombres como mujeres, utilizaban más estrategias de afrontamiento activas como la confrontación y la reevaluación cognitiva, es decir, el humor está presente en estrategias de afrontamiento centradas tanto en la emoción como en el problema. Abel sugiere que las investigaciones posteriores deberían establecer qué dimensiones o estilos de humor tienen más influencia en la evaluación cognitiva del estrés.

Dos años más tarde, Natahn Miczo realizó un estudio, *Humor ability, unwillingness to communicate, loneliness and perceived stress: Testing a security theory* (Miczo, 2004) en el que concluía que la habilidad del humor (para codificarlo y descodificarlo, es decir, para producir o percibir el humor) de las personas mediaba en su percepción del estrés, en su capacidad comunicativa y en su soledad, pero en

relación al estrés, dependía también de la gravedad del estresor. El humor como estrategia de afrontamiento era más útil ante estresores bajos. En esta investigación no se utilizó como variable el sexo de los participantes. Retomando los interrogantes que dejó abiertos Abel, en 2007, Matthew Mauriello y Jasmin Tahmaseb Mc Conatha desarrollaron una investigación sobre las relaciones del humor con la percepción del estrés centrándose en los estilos de humor propuestos por Martin (2007), demostraron que los estilos de humor positivos, autoafirmativo y afiliativo, relacionaban negativamente con la percepción del estrés, y no así los negativos, autodestructivos y agresivo. Dentro del humor agresivo, la correlación con el estrés era similar para ambos sexos. Otro hallazgo fue que el humor autoafirmativo es el mejor amortiguador frente a la percepción del estrés. Pero según estos autores, aún queda por desentrañar cómo hombres y mujeres utilizan los diferentes estilos de humor.

Una vez identificado el humor como amortiguador de la percepción del estrés (siendo el estilo de humor autoafirmativo el más eficaz), y como concomitante a estrategias de afrontamiento activas, se dio el paso a relacionar el humor directamente con el *burnout*. Un ejemplo de esta línea de investigación es la que presenta Hawkins (2008) en su tesis doctoral *Comparing the use of humor to other coping mechanisms in relation to Maslach's theory of burnout*. Tras la aplicación de múltiples escalas, concluyó que efectivamente el humor en general juega un papel importante en la predicción del *burnout*. Concluyó a su vez que como estrategia de afrontamiento (entre las 15 que propone el *COPE Inventory* de Carver) ocupa el puesto número 11, y que el tipo de humor más eficaz para combatir el *burnout* es el humor autoafirmativo (coincidiendo con las investigaciones anteriores que afirman que este es el estilo de humor más eficaz frente al estrés). Además, se evidenció que los estilos de humor negativos (Autodestructivo y Agresivo) elevan los niveles de *burnout*. La relación del *burnout* y el humor ha comenzado a estudiarse en ámbitos profesionales concretos; uno de ellos es el realizado por D' Anello, Koch, D' Orazio, Barreat, y Escalante, (2009) titulado *La incidencia del sentido del humor y la personalidad sobre el síndrome del desgaste profesional (burnout) en docentes*. En su muestra de 158 docentes, con un porcentaje de mujeres de 76% se establecieron correlaciones entre las dimensiones del *burnout* (Agotamiento, Despersonalización y Baja

Realización Personal), los rasgos de personalidad (Extroversión, Neuroticismo, Diligencia, Afabilidad y Flexibilidad) y los estilos de humor (Afiliativo, Afirmación, Agresivo, Autodestructivo). Estableciendo que el rasgo de personalidad Neuroticismo es el único como factor predictivo de la dimensión del Agotamiento del *Burnout*. El humor autodestructivo fue el predictor más potente para la Despersonalización. En relación a la Realización Personal, el humor Autodestructivo tiene una relación directa con el sentimiento de falta de realización personal y en cambio, el humor de Autoafirmación se presenta como el protector más potente ya que las personas que utilizan este tipo de humor, son menos vulnerables a la depresión y presentan mayor estabilidad emocional. La conclusión de este estudio indica que:

Factores estructurales de personalidad, así como algunos estilos de humor juegan un papel importante en el proceso de *burnout* y por tanto no deben subestimarse al considerar el síndrome de *burnout* en profesiones como la docencia. (...) Finalmente, en términos de prevención e intervención, los hallazgos del presente estudio ofrecen la novedosa herramienta del uso del humor para contrarrestar el *burnout*. (pp.444-445)

La perspectiva de la Psicología Positiva reenfoca el estudio del humor y su relación con el entorno laboral. En 2012 Jessica Mesmer-Magnum y David J. Glew en su artículo *A meta-analysis of positive humor in the workplace*, haciendo un repaso a la investigación y producción científica realizada hasta el momento, confirman que el humor está positivamente relacionado con el buen estado físico y mental, es un instrumento eficaz para mitigar los efectos negativos del estrés laboral y promueve la efectividad en el trabajo. Se abren tras este artículo unas líneas de investigación que siguen confirmando el papel positivo que juega el uso del humor en los puestos de trabajo. Entendemos que tarde o temprano, se relacionará el *engagement* con el humor, pero no hemos encontrado ninguna referencia específica en este tema. Como indicamos en el capítulo referido al *engagement*, aspectos como la resiliencia, el optimismo y las empresas y empleados y empleadas saludables, de alguna manera incluyen el sentido del humor entre sus características, pero aún no se ha desarrollado de manera clara y sistematizada (o no hemos tenido acceso) a ningún resultado destacable en esta línea.



### **III TRABAJO EMPÍRICO**



## 6.-Fundamentación del estudio.

La revisión de la literatura científica descrita con anterioridad deja de manifiesto los campos que aún quedan por explorar y a los cuales la presente tesis pretende contribuir, estudiando las relaciones entre algunos de los conceptos que, o bien como indican los autores no han sido suficientemente explorados, o bien no existen hallazgos científicos concluyentes.

Partiendo de la necesidad de encontrar modos para contribuir a que los y las profesionales del Trabajo Social realicen su labor de la mejor manera posible y puedan ejercer su profesión de una forma óptima cuando el entorno es claramente hostil y complejo, surge la necesidad de estudiar los factores que pueden prevenir el síndrome de quemarse en el trabajo y promover la vinculación al mismo, de modo que las personas a las que dirigen su labor reciban la calidad y calidez de los servicios que necesitan y a los que tienen derecho.

El impacto de la crisis, tanto desde una perspectiva objetiva de aspectos laborales que se han visto deteriorados, como desde la valoración subjetiva que de la misma ofrecen los y las profesionales, tiene sus efectos en la salud laboral de los y las trabajadoras sociales, y es determinante en el *burnout* y en el *engagement*, ya que como dice la teoría el *burnout* se debe en gran medida a la naturaleza del trabajo, más que a las características del empleado/a (Maslach 2011a), pero desde nuestra propuesta, el humor es determinante en esta valoración, ya que como se ha visto en la literatura (Abel, 2008; Carbelo y Jáuregui, 2006; Kuiper, Martin, y Olinger, 1993; Martin y Lefcourt, 1983), tiene un efecto mitigador en la valoración inicial de las situaciones. Por esta razón, suponemos que el efecto del humor sobre la valoración del puesto de trabajo tendrá incidencia en los niveles de *burnout* y *engagement*, tal y como empiezan a apuntar las investigaciones recientes (Mesmer-Magnum y Glew, 2012).

Los factores personales y del perfil laboral que median o moderan el desarrollo del *burnout* y el *engagement* laboral son múltiples (González, Schaufeli, Bakker, y Lloret, 2006; Maslach, 2011; Oropeza y Torres, 2013; Salanova, Schaufeli, Llorens, Peiró, y Grau, 2000; Schaufeli y Buunk, 1993), pero en nuestra

investigación hemos resaltado sobre todo cuestiones demográficas como el sexo y la edad y cuestiones laborales acerca de la antigüedad en el ejercicio profesional y el sector donde este se desempeña: Administración Pública, Tercer Sector, Entidad Privada y Universidad. En la literatura científica, los autores con frecuencia han destacado alguno de estos factores analizando su influencia. Sobre todo en las investigaciones realizadas sobre *burnout* en Trabajadores sociales en España (Cuesta, 2007; Facal, 2012; de la Fuente y Sánchez, 2012; Esteban, 2014; Gómez, Tovar, Alonso, y Llamazares, 2014).

Entendemos que la variable sexo-género está relacionada con el impacto de la crisis y la valoración que se hace de esta, ya que como hemos visto en los análisis precedentes ese impacto ha sido más intenso en las mujeres, tanto en los índices de pobreza y desarrollo como en la pérdida de derechos sociales y laborales. Consideramos que las profesionales del trabajo social como mujeres que son, tienen más probabilidades de padecer *burnout* que los hombres, dado que si es la naturaleza del trabajo la que incide en el síndrome, las condiciones generales de trabajo son peores (Barberá, Ramos y Candela, 2011; INE, 2015; Egoscozabal, 2015) por lo que ellas son las que lo experimentarán en mayor medida.

La convivencia del sector público, el privado y el denominado tercer sector en el desarrollo del Estado de Bienestar y como escenarios del Trabajo Social, ofrece una disparidad muy marcada en cuanto a disponibilidad de recursos, estructura organizativa y condiciones laborales que es importante destacar, ya que suponemos que el sector, va a ser determinante en el puesto de trabajo del profesional y recientes investigaciones los comparan entre sí (Agencia Nacional de evaluación de la calidad y la acreditación, 2005; Asociación Estatal de gerentes y directores de Servicios sociales, 2012;2014; Consejo General de colegios profesionales de Trabajo Social, 2013; Federación de mujeres progresistas, 2015).

La edad como variable demográfica, es frecuentemente estudiada en relación a *burnout* y suele asociarse más a jóvenes (Martínez, 2010). La antigüedad en el puesto de trabajo, es una variable que se asocia a estabilidad laboral, experiencia y

veteranía y desde esta perspectiva, consideramos importante incluirla en el análisis, dado que consideramos que puede ser un elemento que incida en la experimentación de *burnout* y *engagement*.

Entendemos que tal y como sugiere Christina Maslach, el abordaje del *burnout* no puede realizarse de forma aislada, sino que debe contemplar al mismo tiempo el *engagement* para proponer alternativas realmente eficaces: “el progreso futuro al abordar de manera efectiva el *burnout* exige un enfoque en la meta positiva de promover el *engagement*, y no simplemente de reducir el *burnout*.” (Maslach, 2009, p.42). Así pues, nuestra investigación trata de establecer relaciones entre ambos constructos. Pocas son las investigaciones que analizan al mismo tiempo ambas perspectivas y es nuestra intención orientar la investigación en este sentido, al menos estudiando los dos fenómenos y tratando de encontrar relaciones entre ellos.

A pesar de que no se pueden considerar como polos opuestos entendemos que su relación está más que demostrada (Salanova et al, 2000; Romá, Schaufeli, Bakker y Lloret, 2006), por lo que sugerimos que la actuación sobre cualquiera de sus dimensiones repercutirá en las demás, de esta manera, conocer en qué dimensiones de ambos constructos (*burnout* y *engagement*) tiene incidencia el humor es relevante. En base a la literatura revisada, entendemos que el humor puede estar relacionado con dimensiones del *burnout* (D' Anello Koch, S., D' Orazio, Barreat, y Escalante, 2009), pero desconocemos con cuáles del *engagement*, por lo que esta será un área a estudiar.

Asimismo, encontrar elementos que sean simultáneamente útiles para disminuir el *burnout* y aumentar el *engagement* no ha sido un área de investigación excesivamente explorada. Las estrategias de afrontamiento que utilizan los y las trabajadoras sociales para enfrentarse a situaciones de estrés y tensión en el trabajo suponemos que determinarán también sus niveles de *burnout* y *engagement*. Desde esta perspectiva, el estudio del humor como moderador de las valoraciones cognitivas, como disposición de la personalidad o como estrategia de afrontamiento en este contexto se vuelve especialmente interesante, aunque ya ha sido iniciado (Hawkins, 2008), entendemos que está poco explorado. Consideramos que enfrentarse a las situaciones de estrés con humor será determinante en el resultado a largo plazo

del efecto de los estresores, es decir, en los niveles de *burnout* y *engagement*. Nos interesa estudiar el rol simultáneo que puede ejercer esta variable, dado que si se confirmara, el humor se revelaría como un instrumento realmente útil, ya que cumpliría una función doble, como amortiguador de los efectos del estrés y promotor de la salud laboral.

Así pues, consideramos que dado que el humor puede actuar en la valoración inicial de las situaciones, en las emociones que suscitan, en la calibración de las posibilidades de enfrentarse a ellas, en la ejecución de las decisiones adoptadas y de nuevo en la valoración y consecuencias que generan los resultados de las decisiones, puede estar presente en todos los momentos del Modelo Transaccional que presenta Lazarus (Lazarus, Folkman, Zaplana, y Valdés, 1986) y que se ha adoptado como marco para el presente trabajo. Por esta razón, consideramos que su utilización puede tener consideraciones importantes en el ámbito preventivo y de intervención. Mejorar el humor de los y las trabajadoras sociales puede evitar que se quemen y les ayudará presuntamente a sentirse mejor en el trabajo, y si ya están quemados y quemadas, mejorar su humor puede hacer que mejoren y dejen de estarlo. Por lo que consideramos necesario profundizar en las propuestas de (D' Anello Koch, S. et al., 2009), en el sentido que aspectos personales relativamente estables como el sentido del humor y la personalidad deben ser considerados con el conjunto de variables contextuales como explicación del *burnout*.

La aplicación de esta investigación a la profesión del Trabajo Social es novedosa (Grau y Suñer, 2008; Lázaro, 2004; Lloyd, King, y Chenoweth, 2002; Söderfeldt, Söderfeldt, y Warg, 1995) y mucho más reciente la investigación sobre la profesión en España (Cuesta, 2007; Facal, 2012; de la Fuente y Sánchez, 2012; Esteban, 2014; Gómez, Tovar, Alonso, y Llamazares, 2014; Falgueras, 2015). Pero la mayoría de estudios se relacionan con el *burnout* o con el *engagement*, por separado y no los estudian de forma simultánea, excepto Beatriz Esteban (2014), cuestión relevante para poder buscar herramientas que mejoren la salud laboral y siguiendo la propuesta de Maslach (2009a) en la que apunta la necesidad de abordar el *burnout* desde una perspectiva más completa que contemple al mismo tiempo el *engagement*.

Así como tampoco existen estudios que relacionen al mismo tiempo el humor a ambos fenómenos.

Consideramos que el Trabajo Social tiene ciertas peculiaridades que hacen necesario su estudio diferenciado de otras profesiones de ayuda. Entre ellos, los atributos relacionados con los estereotipos de género femenino, que se le adscriben al Trabajo Social y que condicionan de manera definitiva lo que se espera de sus profesionales e incluso la autoconcepción que los y las profesionales dibujan de sí mismas (Albertos, 2008; Fombuena, 2006; Nebreda, 2009). Estos atributos, pueden a su vez incidir en las manifestaciones de *burnout*, *engagement* y humor, puesto que una profesión vocacional y abnegada como esta asume que conlleva intrínsecamente dosis de sufrimiento y frustración que se aceptan sin objeción y de una manera conformista. Entendemos que el impacto de la crisis, dada esta circunstancia, ha determinado también aspectos que no han beneficiado a las mujeres profesionales (Roldán, Leyra, y Contreras, 2012).

A pesar de que la investigación precedente no parece encontrar diferencias por sexos en el *burnout* y el *engagement*, consideramos que este es un elemento en el que hay que seguir investigando, puesto que, como hemos visto, algunas autoras (Purvanova y Muros, 2010) apuntan a que la definición de ambos constructos está mediatizada por el androcentrismo dominante. Y entendemos que esta circunstancia se da especialmente en la profesión del Trabajo Social y entre sus profesionales, debido a la feminización de la profesión en cuanto a funciones socialmente atribuidas, a las competencias profesionales valoradas y esperadas y en cuanto a que sus profesionales con mayoritariamente mujeres.

Al igual consideramos que el sistema sexo-género puede tener incidencia en el humor. El humor no es percibido ni producido, ni tiene la misma utilidad para hombres y mujeres, de acuerdo con diversas investigaciones que apuntan que las mujeres han sido desvalorizadas en el uso del humor en público, de la misma manera que han sido reprimidas en todas sus expresiones, que han sido censuradas o malinterpretadas, o cómo han sido los hombres los que tradicionalmente han decidido qué es lo oficialmente divertido o gracioso (Fernández-Ventura, 2004; Naranjo-Huebl, 1995; Ortiz, 2002). Así pues, tiene sentido plantear que su papel mediador frente al *burnout* y el *engagement* puede presentar diferencias entre hombres

y mujeres. En el caso de las mujeres trabajadoras sociales, dado que nos situamos en un ambiente laboral, en la esfera del uso público, la incidencia del sexo puede hacer que el humor no desarrolle del todo sus capacidades protectoras frente al síndrome de *burnout* ni promotoras de *engagement*. Consideramos que el humor puede perder potencia al no ser reconocido ni legitimado por la profesión del Trabajo Social y que esa circunstancia puede venir condicionada, en parte, por el carácter feminizado de la profesión.

El estudio de las competencias profesionales en Trabajo Social es muy escaso y como hemos apuntado, consideramos que las competencias definidas en la profesión no responden a las necesidades de la realidad social ni capacitan a los y las profesionales para preservar su salud laboral y bienestar. En cambio, sí parecen responder a esa imagen estereotipada de la profesión y pueden repercutir en los modos de actuar y de enfrentarse a las situaciones en el colectivo profesional. La exploración de las estrategias de afrontamiento que utilizan las y los trabajadores sociales, a la luz de las competencias profesionales que se promueven en su formación, puede ser un área de investigación que se abre ante nosotros como bien apuntan otros estudios (Sánchez-Elvira, M<sup>a</sup> A. et al, 2010).

Abundando en la profesión del Trabajo Social, consideramos que es necesario estudiar los posibles estresores a los que se enfrentan los y las profesionales y contextualizarlos en el momento histórico acaecido en los últimos años, dado que consideramos que el decrecimiento del Estado del Bienestar ha empeorado todas las áreas de la vida laboral de los y las trabajadoras sociales de manera especial. Y nos parece necesario además circunscribirlo a la Comunidad Valenciana, donde el exiguo desarrollo de los Servicios Sociales y las especiales condiciones de crisis económica que hemos sufrido, y en gran medida seguimos sufriendo, añaden elementos que no han sido estudiados hasta ahora (García y Ramírez, 2012; Lluch, 2015).

En conclusión, mantenemos la teoría de que el humor puede cumplir un rol simultáneo como mitigador del *burnout* profesional y precursor del *engagement*, pero vaticinamos que en una profesión con atributos de género femenino como es el



Trabajo Social, su efecto puede verse disminuido dado que el humor puede no ser una herramienta que se considere adecuada especialmente para las trabajadoras sociales. Tampoco se considera una competencia profesional ni se instruye a los y las profesionales en ella. Así pues, prevemos que su efecto puede ser limitado, a pesar de la necesidad de utilizar estrategias que reduzcan los efectos producidos por la crisis socioeconómica, que en el panorama de los servicios sociales de la Comunidad Valenciana, han tenido un fuerte impacto. Si nuestra teoría es cierta, al menos, deberían cumplirse las siguientes hipótesis que planteamos en la presente investigación.

### **7.-Hipótesis de investigación.**

Vista la investigación científica precedente, identificadas las áreas que consideramos poco exploradas y la teoría novedosa que exponemos, consideramos que si nuestra teoría es cierta, al menos, deberían cumplirse las siguientes Hipótesis:

A.-Hipótesis general sobre el impacto de la crisis en la valoración del puesto y en la salud laboral.

*La crisis socioeconómica del periodo 2007-2014 ha tenido un impacto negativo en el clima laboral de las y los Profesionales del Trabajo Social que valorarán peor su puesto de trabajo al final de ese periodo. Este impacto podremos observarlo a partir del cambio en la valoración del puesto entre 2007 y 2014 y a partir de la valoración subjetiva sobre la incidencia de la crisis que efectúan los y las profesionales.*

De manera específica planteamos las siguientes hipótesis:

A.H.1.- Los y las profesionales valorarán peor su puesto de trabajo en 2014 que en 2007.

A.H.2.- Los y las profesionales con peor valoración de su puesto de trabajo actual presentarán mayor probabilidad de *burnout*.

Esta relación estará moderada por el sexo y el lugar de ejercicio profesional.

A.H.2.1.-El impacto de la Valoración del puesto de trabajo sobre *burnout* será mayor en las mujeres.

A.H.2.2.- El impacto de la valoración del puesto de trabajo sobre el *burnout* será menor en las personas que trabajan en el Tercer Sector y en la Empresa privada que las de la Administración Pública.

A.H.2.bis.- Los y las profesionales con mejor valoración de su puesto de trabajo actual presentarán mayor probabilidad de *engagement*.

A.H.2.1.bis.-El impacto de la Valoración del puesto de trabajo sobre *engagement* será mayor en los hombres.

A.H.2.2.bis.- El impacto de la valoración del puesto de trabajo sobre el *engagement* será mayor para las personas que trabajan en el Tercer Sector y en la Empresa privada que para las de la Administración Pública.

A.H.3.-Los y las profesionales con mayor valoración de la incidencia de la crisis tendrán mayor probabilidad de *burnout*.

A.H.3.bis.-Los y las profesionales con menor valoración de la incidencia de la crisis tendrán mayor probabilidad de *engagement*.

H.4.- Existirán diferencias en los niveles de *burnout* y *engagement* en función de variables personales (sexo, edad) y asociadas al ejercicio (antigüedad, sector).

A.H.4.1.-Las mujeres presentan mayor probabilidad de *burnout* que los hombres.

A.H.4.2.- El incremento de edad está relacionada con menor probabilidad de *burnout*.

A.H.4.3.-Los y las profesionales de la Administración Pública tendrán mayor probabilidad de *burnout* que quienes trabajan en el Tercer Sector y en la Empresa privada.

A.H.4.4.-La antigüedad en el ejercicio profesional está relacionada con mayores probabilidades de *burnout*.

Esperamos que todas las hipótesis planteadas anteriormente para el *burnout*, presenten relaciones opuestas para *engagement*.

H.4.bis.- Existen diferencias en los niveles de *burnout* y *engagement* en función de variables personales (sexo, edad) y asociadas al ejercicio (antigüedad, sector).

A.H.4.1.bis.-Los hombres presentan mayor probabilidad de *engagement* que las mujeres.

A.H.4.2.bis.- El incremento de edad está relacionada con mayor probabilidad de *engagement*.

A.H.4.3.bis-Los y las profesionales de la Administración Pública tendrán menos probabilidad de *engagement* que quienes trabajan en el Tercer Sector y en la Empresa privada.

A.H.4.4.bis-La antigüedad en el ejercicio profesional está relacionada con menores probabilidades de *engagement*.

B.-Hipótesis general sobre el doble rol de humor en el afrontamiento del estrés laboral.

*Los y las profesionales que obtienen puntuaciones más altas en Humor presentarán menor probabilidad de burnout y así mismo, los y las profesionales que obtienen puntuaciones más altas en Humor presentarán mayores niveles de engagement. Asimismo se presentarán diferencias entre sexos en estas relaciones.*

De manera más específica planteamos las siguientes hipótesis:

B.H.1.-Las personas que puntúan más alto en humor como disposición presentarán una mejor valoración de su puesto de trabajo actual.

B.H.2.- Las personas que puntúan más alto en humor como estrategia de afrontamiento presentarán una mejor valoración de su puesto de trabajo actual.

B.H.3.-Los y las profesionales que obtienen puntuaciones más altas en Humor como disposición, tendrán menor probabilidad de *burnout*.

Esta relación estará moderada por el sexo y el lugar de ejercicio profesional del/la trabajador/a, encontrando diferencias según las variables.

B.H.3.1.- Existirán diferencias en el impacto del humor como disposición, sobre la probabilidad de *burnout* entre sexos.

B.H.3.2.- Existirán diferencias en el impacto del humor como disposición, sobre la probabilidad de *burnout* según el lugar de trabajo.

B.H.3.bis-Los y las profesionales que obtienen puntuaciones más altas en Humor como disposición, tendrán más probabilidad de *engagement*.

Esta relación estará moderada por el sexo y el lugar de ejercicio profesional del/la trabajador/a, encontrando diferencias según las variables.

B.H.3.1.bis- Existirán diferencias en el impacto del humor como disposición, sobre la probabilidad de *engagement* entre sexos.

B.H.3.2.bis- Existirán diferencias en el impacto del humor como disposición, sobre la probabilidad de *engagement* según el lugar de trabajo.

B.H.4.- Los y las profesionales que utilizan el humor como estrategia de afrontamiento, presentarán menor probabilidad de *burnout*.

Esta relación estará moderada por el sexo, la edad, el lugar de ejercicio profesional y la antigüedad del/la trabajador/a.

B.H.4.1.- Existirán diferencias en el impacto del humor como estrategia de afrontamiento, sobre la probabilidad de *burnout* según sexo.

B.H.4.2.- Existirán diferencias en el impacto del humor como estrategia de afrontamiento, sobre la probabilidad de *burnout* según el lugar de ejercicio profesional.

B.H.4.bis- Los y las profesionales que utilizan el humor como estrategia de afrontamiento, presentarán más probabilidad de *engagement*.

Esta relación estará moderada por el sexo, la edad, el lugar de ejercicio profesional y la antigüedad del/la trabajador/a.

B.H.4.1.bis- Existirán diferencias en el impacto del humor como estrategia de afrontamiento, sobre la probabilidad de *engagement* según sexo.

B.H.4.2.- Existirán diferencias en el impacto del humor como estrategia de afrontamiento, sobre la probabilidad de *engagement* según el lugar de ejercicio profesional.

B.H.5.1.- Los y las profesionales con mayores niveles de humor como disposición, valoran mejor su puesto de trabajo actual y presentarán menos probabilidad de *burnout*.

B.H.5.1.bis- Los y las profesionales con mayores niveles de humor como disposición, valoran mejor su puesto de trabajo actual y presentarán más probabilidad de *engagement*.

B.H.5.2.- Los y las profesionales que utilizan el humor como estrategia de afrontamiento, valoran mejor su puesto de trabajo actual y presentarán menos índices de *burnout*.

B.H.5.2.bis- Los y las profesionales que utilizan el humor como estrategia de afrontamiento, valoran mejor su puesto de trabajo actual y presentarán mayores índices de *engagement*.

Dado que *burnout* y *engagement* son en gran medida complementarios, esperamos que todas las hipótesis planteadas anteriormente para el *burnout*, presenten relaciones opuestas a las diseñadas para *engagement*.

B.H.6.-La relación entre la valoración del puesto actual y la probabilidad de *burnout* estará moderada por el humor como disposición.

B.H.6.bis-La relación entre la valoración del puesto actual y la probabilidad de *engagement* estará moderada por el humor como disposición.

B.H.6.1-La relación entre la valoración del puesto actual y la probabilidad de *burnout* estará moderada por el humor como estrategia.

B.H.6.1 bis-La relación entre la valoración del puesto actual y la probabilidad de *engagement* estará moderada por el humor como estrategia.

H.7.- La relación entre la valoración del puesto actual y la probabilidad de *burnout* estará mediada por el humor como disposición.

H.7.bis- La relación entre la valoración del puesto actual y la probabilidad de *engagement* estará mediada por el humor como disposición.

H.7.1.- La relación entre la valoración del puesto actual y la probabilidad de *burnout* estará mediada por el humor como estrategia de afrontamiento.

H.7.1.bis- La relación entre la valoración del puesto actual y la probabilidad de *engagement* estará mediada por el humor como estrategia de afrontamiento.

Y además, esperamos encontrar que:

B.H.8.- La incidencia del humor, tanto como estrategia de afrontamiento como rasgo de personalidad, es mayor, como promotor del *engagement* que como factor de protección frente al *burnout*.



## 8.-Método

Para poder contrastar las hipótesis planteadas en el capítulo anterior acerca del *burnout* y *engagement*, esta tesis emplea de forma complementaria técnicas cualitativas y cuantitativas.

La perspectiva cualitativa está orientada a obtener información directa de los sujetos activos y concede gran importancia al lenguaje. *En Más allá de la Sociología: Técnica y crítica* (Ibáñez, 1979) el autor expone: “El grupo de discusión argumenta que el lenguaje es el elemento constitutivo de la realidad misma objeto de estudio (...) Con el lenguaje construimos la realidad y es esa realidad la que estudiamos”. (p.42). Trataremos de indagar en aspectos concretos de las vivencias de los y las profesionales en el actual contexto de crisis y las repercusiones que perciben en su salud laboral. Esta perspectiva, en contraposición a la perspectiva cuantitativa, pretende comprender con mucha profundidad el fenómeno estudiado y tiene un marcado carácter subjetivo ya que se basa, como afirma Restituto Sierra (1989) “en la comprensión íntima de la realidad y la captación de su sentido, y por tanto, en la capacidad de intuición de los investigadores”. (p. 25). Se trata pues, de una perspectiva metodológica de gran validez interna y ecológica, pero con un marcado sesgo subjetivo en la interpretación de los resultados y un carácter intrusivo. Estas características hacen que sea la mejor manera para obtener acceso al sentido y significado que atribuyen las personas a las acciones y fenómenos. Esta perspectiva, permite la construcción de teoría de manera inductiva y es muy utilizada en ciencias sociales. Especialmente interesante para la disciplina del Trabajo social, dado que la práctica en esta profesión va por delante de la teoría. Uno de los problemas en cambio de esta perspectiva es que adolece de validez externa, lo cual queremos subsanar en esta investigación y por esta razón adoptamos de forma complementaria una perspectiva cuantitativa.

La perspectiva cuantitativa trata de objetivar tanto la medición de los fenómenos como las relaciones entre las variables ofreciendo así gran validez externa por su capacidad para la generalización de los resultados y la inferencia.

En esta tesis, la perspectiva cuantitativa resulta especialmente adecuada ya que permite una recolección de datos clara, rigurosa y confiable. En este contexto,

además, la prueba de hipótesis empíricas puede realizarse de una forma consistente y replicable. Esto resulta especialmente adecuado cuando queremos estudiar si el incremento o decremento de una de las variables independientes de la investigación se asocia con las variaciones en el fenómeno objeto de estudio. Y en nuestro caso, si las variaciones en el Humor, tienen impacto en *burnout* y en el *engagement* profesional.

Aun así esta perspectiva tiene sus propias limitaciones. En los aspectos relativos al método hipotético-deductivo, cabe mencionar que, *a priori*, resulta muy poco probable que el investigador pueda anticipar y objetivar todos los factores que entran en juego en el fenómeno a estudiar. En los aspectos relativos a la medición, las técnicas cuantitativas resultan poco adecuadas para la percepción de los matices interpretativos de los sujetos; así como de su interacción con el entorno. Resultando esto último una amenaza a su validez ecológica.

En el debate sobre la investigación cualitativa frente a investigación cuantitativa en las ciencias sociales Cabrero y Richard, (1996) afirman: “Este paradigma se caracteriza por una concepción global asentada en el positivismo lógico, el uso del método hipotético deductivo, su carácter particularista, orientado a los resultados y el supuesto de la objetividad”. (p.212).

Por ello, el valor fundamental del uso de la perspectiva cuantitativa en esta investigación estriba en su capacidad para contrastar las hipótesis de esta tesis con gran validez interna, a la vez que aumenta la representatividad de las conclusiones acerca del impacto del humor sobre *burnout* y *engagement* en los y las profesionales del Trabajo Social estudiadas. Es decir, aumentando la validez externa de las mismas.

Además, la convergencia metodológica de los paradigmas cualitativo y cuantitativo dotará de mayor consistencia a los resultados ya que cada una de estas perspectivas complementa las carencias de la otra. Así, ambas perspectivas se complementan en la selección y de las variables independientes y en el establecimiento de sus posibles efectos sobre las dependientes. En palabras de los autores citados más arriba: “El empleo combinado de técnicas cualitativas y cuantitativas en una investigación o en un programa de investigación o cualquier aproximación multimétodo puede contribuir a controlar y corregir los sesgos propios de cada método”. (Ibíd., 1996, p.216)



Por todo ello, consideramos la utilización de ambas perspectivas a fin de buscar una triangulación metodológica que permita llegar a conclusiones que resulten válidas y fiables.

#### 8.1.-La aproximación cualitativa al estudio del *burnout* y el *engagement*.

La perspectiva cualitativa de esta tesis se ha apoyado fundamentalmente en la técnica del grupo triangular. El grupo triangular se configura siempre por tres participantes + moderador/a (investigador/a). Por tanto, se trata de una técnica de investigación que se sitúa a medio camino entre la entrevista personal y el grupo de discusión. Y como la investigadora/or establece un papel más activo que en el grupo de discusión, el grupo triangular ofrece la posibilidad de indagar directamente sobre el objeto de estudio. Por todo ello, consiste en una herramienta adecuada para conformar el marco de referencia del problema a estudiar. Además, en palabras de Jorge Ruiz, (2012), resulta especialmente indicado “cuando lo que nos interesa no es tanto conocer los tópicos sociales en torno a una determinada cuestión, sino el modo como funcionan estos tópicos, el modo en el que se producen y reproducen socialmente en base a las experiencias particulares de los sujetos”. (p.149).

Por su parte, Fernando Conde incide en el protagonismo del/la moderador/a e identifica la “experiencia referida”<sup>70</sup> como forma típica y particular del discurso en los grupos triangulares. (Conde, 1993; Conde, 2008; Conde, 2009).

En nuestro caso, dado que hablamos de la situación actual de la profesión, de los avatares sufridos en estos últimos siete años, de la identidad, del perfil (competencias) profesional y de la feminización de la profesión, estamos hablando de experiencias referidas y de tópicos. Todos estos tópicos se verán plasmados en la experiencia personal-profesional de los sujetos. “Precisamente, la centralidad de las hablas individuales de los participantes en los grupos triangulares hace que abunden los argumentos centrados en experiencias”. (Conde, 2008. p. 49)

Esto hace del grupo triangular una técnica muy potente en investigaciones sobre cuestiones muy cargadas afectiva o emocionalmente, esto es, cuando los

---

<sup>70</sup> La experiencia referida es habitual en los grupos triangulares y consiste en expresar opiniones no desde la propia experiencia, sino desde experiencias ajenas, de forma que el hablante de alguna forma se desliga de la opinión que está expresando.

sujetos mantienen una fuerte implicación personal con el objeto de estudio y cuando lo que nos interesa investigar es precisamente este componente emocional. En nuestra investigación el componente emocional estará presente ya que vamos a abordar las especiales dificultades con las que se encuentran las y los profesionales, si sienten o no malestar, si creen que la situación afecta a su desempeño laboral... si están quemados/as o no. La situación de grupo reducido que plantea el grupo triangular resulta muy interesante de cara a la emergencia de las experiencias personales de los y las participantes, en la medida en que cada una de ellas se confronta con las del resto, de manera que se ven obligados/as a un trabajo de diferenciación—identificación entre las experiencias personales expuestas, lo que favorece la explicitación de la propia experiencia personal. “Además el grupo triangular presenta una tercera utilidad para abordar la investigación mediante grupos en aquellos contextos en los que estos adquieren unas características de grupo natural o casi-natural”. (Ibíd. p. 153)

Elena Roldán, (1998) afirma en esta línea, pero respecto a la aplicación específica en de los grupos triangulares en la investigación en Trabajo Social:

En los micro grupos o grupos triangulares su propia estructura hace que en lugar de predominar el sentido y sentimiento de grupo, prevalezca la transformación de cada asistente en sujeto activo, en persona concreta que, superando la posibilidad de difuminación que permite la situación grupal, se constituya en sujeto orientado activamente a expresar sus opiniones, su discurso, a afirmar sus diferencias frente a los otros asistentes, etc. (...) desarrolla una dinámica más abierta e interactiva, que no se puede enmarcar exclusivamente como grupo, dada la incidencia que lo individual y personal tienen en el mismo. (p. 138).

Además existe experiencia previa en el uso de grupos triangulares en la investigación en Trabajo Social [p.e.: Los dilemas morales de los trabajadores sociales y la técnica de los grupos triangulares (Taboada, 2009)].

Por todo ello, y dado que nos interesa precisamente la experiencia personal de los y las profesionales, enmarcadas en unos ámbitos profesionales concretos con discursos concretos, el grupo triangular consiste en la técnica más adecuada para la vertiente cualitativa de nuestra investigación.

Aunque en los grupos triangulares no existe una estructura prefijada ni estricta, en esta tesis queremos destacar los aspectos en los que incidir y que constituyen el *Guion del Grupo Triangular*. Este guion se articula en tres puntos:

Primero.-Valoración del contexto socioeconómico y su incidencia en la profesión (sobrecarga de trabajo, sensación de falta de control, recompensas insuficientes, quiebre de la comunidad, ausencia de imparcialidad y conflicto de valores). Valoración acerca de si podemos tener indicios de *burnout* o desgaste en el trabajo. Perspectiva de género en esta valoración (feminización de la pobreza, diferencias en el conflicto familia-trabajo en las profesionales...).

Segundo.-Modos de afrontamiento de esta situación; estrategias que vemos que utilizan los y las profesionales de nuestro entorno, cuáles utilizamos personalmente... ¿Encontramos diferencias significativas entre sexos?

Tercero.-El uso del humor en todo este proceso; como capacidad personal, como modo de actuar ante los problemas, como herramienta de trabajo... Análisis desde la perspectiva de género.

Siguiendo a Ruiz (2012) hemos atendiendo a los criterios que impone la metodología de los grupos triangulares. Así hemos configurado tres grupos y hemos convocado a 9 profesionales del Trabajo Social de la ciudad de Valencia<sup>71</sup>. Como premisas para su selección decidimos que los participantes debían seguir en activo desde 2007 y no debían estar trabajando en la misma institución. De esta manera se garantiza su perspectiva profesional sobre periodo de tiempo estudiado. Organizamos los grupos en relación al sector profesional donde desarrollan su labor; Administración Pública, Universidad y Tercer Sector, como criterio de diferenciación entre grupos.

Cuando en una población de estudio –como la de los trabajadores/as sociales de la ciudad de Valencia- la proporción de varones y mujeres no está equilibrada,

---

<sup>71</sup> Una de las prescripciones técnicas del grupo de discusión es que este no preexista como tal, es decir, que ni entre los participantes, ni entre éstos y el moderador, haya un conocimiento, ni mucho menos una relación previa. Aunque esta consideración es compleja de cumplir, en la estructuración de los grupos, hemos pretendido realizar combinaciones en las que los participantes no se conocieran previamente, o al menos, no hubieran trabajado juntos.

resulta complicado atender a la vez la heterogeneidad intragrupo y a la vez representar la proporción prevalente en la población. En este sentido ha sido nuestro interés que hubiera presencia masculina en cada uno de los grupos, pero sólo ha sido posible en dos de ellos, Administración Pública y Universidad, el grupo referido al Tercer Sector lo integraron únicamente mujeres.

La Tabla 24 recoge la distribución de participantes en los grupos triangulares (con su edad y su tiempo de ejercicio profesional) por sexo y sector de desempeño profesional.

Tabla 24 Distribución de participantes en los grupos triangulares<sup>a</sup>.

	Grupo triangular 1	Grupo triangular 2	Grupo triangular 3
	Administración	Universidad	Tercer sector
Mujeres	PR (55/34)		MC (40/20)
	BM (56/29)		AL (37/17)
		EE (57/37)	ME (29/9)
Hombres	RS (52/20)	XU (41/21)	
		JM (45/23)	

<sup>a</sup> Las entradas corresponden a las iniciales de los participantes (entre paréntesis, su edad y los años de ejercicio del Trabajo social).

Así pues, los participantes de los tres grupos triangulares, son 9 personas (6 mujeres y 3 hombres) con una media de edad de 45 años, y con una experiencia profesional media de 23 años de ejercicio. En las posiciones extremas se sitúa una profesional mujer de 57 años de edad y 37 de ejercicio del ámbito universitario frente a otra profesional de 29 años y 9 de experiencia profesional del Tercer sector.

La moderadora/investigadora, en el momento de realización de los grupos a su vez tiene 41 años y 21 años de experiencia en el ejercicio profesional en el Tercer sector, 5 de ellos compartidos con la docencia universitaria.

El procedimiento detallado seguido en la aplicación de los grupos triangulares se puede consultar en el Apéndice 1.

## 8.2.-La aproximación cuantitativa al estudio del *burnout* y el *engagement*

Con el objetivo de maximizar la representatividad de las conclusiones de la investigación, esta tesis adopta también una perspectiva cuantitativa. Para ello, se ha realizado una encuesta en el colectivo profesional de trabajadores y trabajadoras sociales colegiadas de Valencia. Esta decisión sitúa a esta tesis en el paradigma de investigación correlacional o cuasi-experimental.

La técnica que seleccionamos para obtener la información que precisamos es la encuesta, por diferentes motivos, siguiendo los trabajos de algunos autores (García, Alvira, y Ibáñez, 1993) es “una de las escasas técnicas disponibles para el estudio de las actitudes, valores, creencias y motivos” (p. 146). Otra de sus peculiaridades es que puede adaptarse prácticamente a cualquier grupo poblacional y permite recuperar información sobre hechos pasados.

Otra de sus ventajas, como afirman otros trabajos (p.e. Sierra, 1989):

Permite, frente al carácter particular, propio de la observación simple y experimental, mucho más limitado en los hechos que puede abarcar, una aplicación masiva (...) que puede extenderse (...) facultando además para la obtención de informaciones sobre un amplio abanico de cuestiones a la vez y no sobre un aspecto o problema definido (p. 304).

El carácter poco intrusivo de las encuestas (donde el investigador supuestamente no interfiere en las respuestas que facilitan los encuestados), “suscita respuestas sinceras y claras a las preguntas, que pueden además ser tratadas científicamente, es decir, clasificadas y analizadas” (Ibíd. 305)

Según el Manual antes citado (Clemente et al., 1992) se aplica de manera uniforme a todos los sujetos de investigación y “su objetivo es la cuantificación de las características subjetivas y objetivas de la población de la que se extrae la muestra y no el análisis del discurso de los individuos” (p. 265) y en concreto, al respecto de las encuestas por correo “evita el sesgo que a veces produce la presencia del entrevistador (...) –Permite- que el individuo tenga más tiempo para reflexionar las preguntas respondiéndolas de una manera más precisa”. (p.290)

Así pues, realizamos una encuesta anónima auto administrada que se remitió por correo electrónico al total del universo de trabajadores y trabajadoras sociales colegiadas de la provincia de Valencia que constituyen una población de 1400 personas

y al cual respondieron un total de 228 personas. Con una tasa de respuesta del 16 por ciento, este es un buen resultado, dado que la tasa de respuesta típica en este tipo de campañas fluctúa entre el 10 y el 20 por ciento<sup>72</sup> (Díaz, Flavián, y Guinalú, 2005).

A esta muestra de 228 personas se le aplicó un cuestionario orientado a medir las variables clave de esta investigación. Dado que no existía ningún cuestionario que se ajustara exactamente a nuestras necesidades, se diseñó un cuestionario ex profeso, estructurado en torno a los siguientes bloques:

- 1.-Datos sociodemográficos y de perfil laboral.
- 2.-Valoración del puesto de trabajo.
- 3.-Valoración de la Incidencia de la crisis
- 4.-*Burnout*.
- 5.-*Engagement*.
- 6.-Estrategias de Afrontamiento.
- 7.-Sentido del Humor.

El cuestionario lo constituyen 34 preguntas, incluyendo algunos instrumentos clásicos como los cuestionarios *Maslach Burnout Inventory*. *Human Services Survey*. (MBI-HSS) (Maslach, Jackson y Leiter, 1996), *The Utrecht Work Engagement* (UWES) (Schaufeli y Bakker, 2003), *Coping orientations to problems experienced* (Brief COPE-28) (Carver, 1997) y *Multidimensional sense of humor scale* (MSHS). (Thorson y Powell, 1991).

La descripción de los instrumentos de medida se detallará en la sección [9.4] dedicada a la operacionalización.

---

<sup>72</sup> Un problema de origen para calcular una muestra representativa del colectivo profesional es que no existe ningún registro oficial del número de trabajadores y trabajadoras sociales en nuestro país, y mucho menos en nuestra comunidad autónoma. No existe el dato referido a la profesión en el Servicio Público de Empleo Estatal (SEPE) al que nos dirigimos por correo electrónico solicitando información el 25 de enero de 2014. En febrero realizamos la misma consulta a la Seguridad Social con resultado nulo, puesto que no se explicita el epígrafe de “Trabajador/a Social” en las contrataciones. Consultado el Libro Blanco del Título de Grado en Trabajo Social (2005) no aparece ninguna cifra oficial y consultados datos de la Universitat de València, esta cifra tampoco está disponible para la provincia de Valencia. En nuestra investigación, otro dato que trata de dimensionar cuántos profesionales somos lo encontramos en el *I Informe sobre los Servicios Sociales de España* (2013), al cifrar los profesionales colegiados en 40000, optamos por adoptar la cifra oficial ofrecida por el Colegio de Trabajadores Sociales y Asistentes Sociales de Valencia, que cuenta para la provincia de Valencia con 1400 colegiados y colegiadas.

### 8.3.-Diseño de la investigación.

En el diseño de esta tesis encontramos dos grandes *variables dependientes* el *burnout* y el *engagement*. A su vez, y tal cómo hemos visto en las hipótesis planteadas anteriormente, existen numerosos factores que se postulan como posibles antecedentes de estos fenómenos y que constituyen las *variables independientes* de la investigación: la valoración del puesto de trabajo, la incidencia de la crisis socioeconómica, el sentido del humor como disposición, las estrategias de afrontamiento (afrontamiento activo, evitación, acomodación cognitiva, apoyo y humor), el lugar de trabajo, la antigüedad en el ejercicio profesional, el sexo y la edad. La Tabla 25 contiene la lista de variables dependientes e independientes que configuran el diseño de nuestra investigación.

En la siguiente sección se detallan los instrumentos de medida y la operacionalización de cada una de estas variables.

---

Tabla 25 Diseño de la investigación.

---

Variables independientes	Variables dependientes
Valoración del puesto de trabajo	<i>Burnout</i>
Valoración de la incidencia de la crisis	<i>Engagement</i>
Sentido del humor como disposición	
Estrategias de afrontamiento del estrés:	
- Afrontamiento activo	
- Acomodación	
- Evitación	
- Apoyo social	
- Humor	
Lugar de trabajo	
Antigüedad en el puesto de trabajo	
Sexo	
Edad	

---

#### 8.4.- Operacionalización e instrumentos de medida

En esta sección se detallan los instrumentos empleados para medir cada una de las variables así como el proceso de operacionalización final. Comenzaremos por las variables dependientes *burnout* y *engagement* y continuaremos con el resto de las variables independientes. La Tabla 16, al final de esta sección, resume los procedimientos de medida y operacionalización de las variables presentes en esta investigación

##### ***Burnout.***

Desde la aparición del concepto *burnout*, se han desarrollado muchos instrumentos de medición y análisis. Entre ellos destacan el *Staff Burnout for Health Professionals* (Jones, 1980), el *Burnout Measure* (Pines, Aronson y Kafry, 1981), el Cuestionario para la evaluación del síndrome de estar quemado en el trabajo CESQT (P. R. Gil-Monte, 2011). Pero es el *Maslach Burnout Inventory-Human Services Survey* (MBI-HSS) (Maslach, Jackson y Leiter, 1996) el que mayor volumen de investigación ha generado y el más ampliamente utilizado para medir el síndrome, independientemente de las características ocupacionales de la muestra.

Así, en nuestra investigación hemos medido el fenómeno del *burnout* mediante el MBI-HSS (Maslach, Jackson y Leiter, 1996) en su versión revisada de 1996, adaptado al castellano por Ferrando y Pérez (1996) y Seisdedos (1997).

Aunque algunos autores han señalado sus limitaciones en (p.e. Olivares y Gil-Monte, 2009), consideramos que la utilización del MBI es la más adecuada para la comparación con estudios recientes sobre trabajadores/as sociales en España (Cuesta, 2007; de la Fuente y Sánchez, 2012; Facal, 2012; P. R. Gil-Monte, Salanova, Aragón, y Schaufeli, 2005; Gómez, Tovar, Alonso, y Llamazares, 2014)

Las razones por las que se ha optado por el MBI son las siguientes. En primer lugar está ampliamente avalado por especialistas e investigadores del síndrome y es el cuestionario que tiene mayor consistencia y validez en la actualidad y una alta fiabilidad demostrada. En segundo lugar ha sido utilizado en múltiples estudios, lo que permite comparar resultados con los que han obtenido otros investigadores. Y en tercer lugar el resulta de fácil aplicación y no requiere un tiempo excesivo para su cumplimentación.



En la última edición del manual *Inventario Burnout de Maslach (MBI): síndrome del quemado por estrés laboral asistencial* (Maslach *et al.*, 1996) se presentan tres versiones del MBI. De entre ellas, elegimos el *MBI-Human Services Survey* (MBI-HSS), dirigido a los profesionales de la salud y otras actividades de relación con personas. Este instrumento es la versión clásica del MBI (Maslach y Jackson 1981). Está constituido por 22 ítems que se distribuyen en 3 escalas para evaluar la frecuencia con que los profesionales perciben *Baja realización personal* en el trabajo (8 ítems); *Agotamiento emocional* (9 ítems), y *Despersonalización* (5 ítems).

En cuanto a las propiedades psicométricas, la consistencia interna del MBI-HSS oscila en el rango de 0,70 a 0,90, siendo los coeficientes alfa de Cronbach resultantes por factor: 0,90 para Agotamiento Emocional el resultado es de 0,79 para Despersonalización y 0,71 para Realización Personal (Maslach y Jackson, 1986). Habiéndose obtenido con frecuencia índices más bajos para la escala de Despersonalización (Schaufeli y cols., 1993). Igualmente, se ha encontrado una alta fiabilidad test-retest a lo largo de los diferentes estudios (Maslach y Jackson, 1986).

La factorización de los 22 ítems arroja los tres factores que han sido obtenidos con muestras de diferentes colectivos profesionales y constituyen las tres subescalas del MBI:

- La subescala de Agotamiento emocional (*emotional exhaustion*) (AE) está formada por 9 ítems (el 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16 y 20 de la escala) que describen sentimientos de estar abrumado/a y agotado/a emocionalmente por el trabajo, con una puntuación máxima posible de 54;

- La subescala de Despersonalización (*despersonalization*) (D) está formada por 5 ítems (el 5, 10, 11, 15 y 22) que describen una respuesta impersonal y falta de sentimientos hacia los sujetos objeto de atención, con una puntuación máxima posible de 30;

- La subescala de Baja Realización Personal en el trabajo (*personal accomplishment*) (BRP) está compuesta por 8 ítems (4, 7, 9, 12, 17, 18, 19 y 21) que describen sentimientos de competencia y realización personal en el trabajo, con una puntuación máxima de 48.

Los ítems son tipo Likert con siete categorías de respuesta, desde “nunca”, que tiene valor 0, hasta “diariamente”, con valor 6.

Tabla 26 Medición de *burnout*.

*P.31.- A continuación encontrará una serie de enunciados acerca de su trabajo y de sus sentimientos en él. Tiene que saber que no existen respuestas mejores o peores. Los resultados de este cuestionario son estrictamente confidenciales y en ningún caso accesible a otras personas. Su objeto es contribuir al conocimiento de las condiciones de su trabajo y mejorar su nivel de satisfacción. A cada una de las frases debe responder expresando la frecuencia con que tiene ese sentimiento, poniendo una cruz en la casilla correspondiente y número que considere más adecuado. \**

0	1	2	3	4	5	6
Nunca	Alguna vez al año o menos	Una vez al mes o menos	Algunas veces al mes	Una vez a la semana	Varias veces a la semana	Diariamente

- 1.-Debido a mi trabajo me siento emocionalmente agotado/a.
- 2.-Al final de la jornada me siento agotado/a.
- 3.-Me encuentro cansado/a cuando me levanto por las mañanas y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo.
- 4.-Puedo entender con facilidad lo que piensan las personas que tengo que atender.
- 5.-Creo que trato a algunos usuarios/as como si fueran objetos.
- 6.-Trabajar con usuarios/as todos los días es una tensión para mí.
- 7.-Me enfrento muy bien con los problemas que me presentan las personas que tengo que atender.
- 8.-Me siento 'quemado/a' por el trabajo.
- 9.-Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros.
- 10.-Creo que tengo un comportamiento más insensible con la gente desde que hago este trabajo.
- 11.-Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.
- 12.-Me encuentro con mucha vitalidad.
- 13.-Me siento frustrado/a por mi trabajo.
- 14.-Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro.
- 15.-Realmente no me importa lo que les ocurrirá a las personas que tengo que atender.
- 16.-Trabajar en contacto directo con los/as usuarios/as me produce bastante estrés.
- 17.-Tengo facilidad para crear una atmósfera relajada a mis usuarios/as.
- 18.-Me encuentro animado/a después de trabajar junto con los usuarios/as.
- 19.-He realizado muchas cosas que merecen la pena en este trabajo.
- 20.-En el trabajo siento que estoy al límite de mis posibilidades.
- 21.-Siento que sé tratar de forma adecuada los problemas emocionales en el trabajo.
- 22.-Siento que los/as usuarios/as me culpan de algunos de sus problemas.”

Fuente: Maslach, Jackson y Leiter, 1996

La aplicación del MBI-HSS a los participantes en esta investigación mostró una consistencia interna distinta para cada uno de los componentes del *burnout*. El agotamiento mostró un alfa de Cronbach de 0,90, la Realización personal mostró alfa de 0,72 y la Despersonalización 0,33. El resultado de la menor consistencia interna del factor de Despersonalización confirma los resultados de (Schaufeli y cols., 1993) La consistencia para el conjunto de variables es de un alfa de Crombach de 0,75.

En la práctica clínica el *burnout* se define como un *síndrome* compuesto por niveles altos de Agotamiento Emocional (AE) y Despersonalización (D) y Baja Realización Personal (BRP) (Maslach, Jackson y Leiter, 1996) A pesar de que a nivel clínico no hay puntuaciones de corte para medir la existencia o no de *burnout*, los

niveles bajos, medios o altos se establecen tomando como criterio los puntos de corte propuestos por los autores, Maslach, Jackson y Leiter (1986 y 1996) que aparecen en la Tabla 27.

Tabla 27 Puntos de corte Maslach *Burnout* Inventory.

	Media Agotamiento Extenuante	Media Despersonalización	Media Baja Realización Personal
Alto	>26	>9	<34
Medio	19-26	6-9	34-39
Bajo	<19	<6	>39
Punt. máxima	54	30	48

*Fuente:* Maslach, Jackson y Leiter (1986 y 1996).

Obsérvese como el factor Baja Realización Personal, está codificado a la inversa de los otros dos factores.

Adaptando los puntos de corte aportados por (Maslach, Jackson, y Seisdedos, 1997) se establecen los siguientes criterios presentados en la Tabla 28 para la clasificación de los casos como caso de *burnout* o no en las puntuaciones directas en nuestra investigación, tomando en cuenta el valor de las tres escalas, de forma simultánea:

Tabla 28 Puntos de corte para el diagnóstico “Alto” del agotamiento emocional, la despersonalización y la baja realización personal (Maslach, Jackson y Seisdedos 1997)

Agotamiento emocional	Alto, si >21
Despersonalización	Alta, si >5
Baja Realización personal	Alta, si <36

Son numerosas las aportaciones de diversos autores (P. Gil-Monte y Peiró, 2000; Maslach, Jackson, y Leiter, 1986; Neira, 2004; Schaufeli y Van Dierendonck, 1995) en las que se añaden y justifican diferentes puntos de corte para determinar los niveles de *burnout*, como podemos ver en la siguiente Tabla 29:

Tabla 29 Distintos puntos de corte en MBI según diferentes autores.

	Maslach y Jackson (1986)			Schaufeli y Dierendock (1995)			Maslach, Jackson y Leiter (1996)			Gil-Monte (2000)			Neira (2004)		
	AE	DP	RP	AE	DP	RP	AE	DP	BRP	AE	DP	RP	AE	DP	RP
Alto	≥27	≥13	≥39	≥34	≥12	≥29	>26	>9	<34	≥25	≥9	≥40	>21	>6	>40
Medio	26-17	12-7	38-32	33-26	11-6	28-26	19-26	6-9	34-39	24-16	8-4	39-36	12-21	3-6	36-40
Bajo	≤ 16	≤ 6	≤ 31	≤ 25	≤ 5	≤ 25	<19	<6	>39	≤ 15	≤ 3	≤ 35	<11	<2	<36

*Fuente:* Elaboración propia a partir de Gil-Monte y Marucco (2008)

Incluso muchas investigaciones inciden en la comparación de los diferentes resultados que resultan de la adopción de unos puntos de corte u otros (Bracco y Reyna, 2011; Marucco, Gil-Monte, y Flamenco, 2008).

En la presente investigación, hemos optado por los puntos de corte propuestos por Maslach, Jackson y Leiter en 1996 para poder establecer comparaciones con los estudios recientes referidos a profesionales del Trabajo Social en España, que por lo general han adoptado este mismo criterio.

Hemos operativizado el factor baja realización personal de forma inversa, por lo que invertimos los valores y recategorizamos como realización personal, donde valores bajos, indican niveles bajos.

Así, en esta investigación el *burnout* se operacionaliza mediante una variable dicotómica que toma el valor 1 (*burnout*) cuando los participantes son clasificados como altos en Agotamiento personal y Despersonalización y bajos en Realización personal (Tabla 4) y toma el valor 0 (ausencia de *burnout*) en cualquier otro caso.

### ***Engagement***

En 2003, surge The Utrecht Work *Engagement* (UWES) de manos de Schaufeli y Bakker (2003).

Para la presente investigación se ha utilizado la versión reducida a 17 ítems que presenta el Manual UWES en su versión al español. (Valdez Bonilla y Ron Murguía, 2011). Según este manual, existen probadas propiedades psicométricas en

su estructura factorial. La consistencia interna de las tres escalas del UWES es adecuada. Esto quiere decir que, en todos los casos, los valores alfa de Cronbach son iguales o superan el valor crítico de 0,70, Usualmente, los valores varían entre 0,80 y 0,90. (Valdez Bonilla y Ron Murguía, 2011).

El UWES 17 se presenta con 17 ítems que miden tres factores:

- El factor de vigor (V) se evalúa mediante seis ítems (1, 4, 8, 12, 15 y 17) que se refieren a los altos niveles de energía y resiliencia, la voluntad de dedicar esfuerzos, no fatigarse con facilidad, y la persistencia frente a las dificultades.

- La dedicación (D) se evalúa mediante cinco ítems (2, 5, 7, 10 y 13) que se refieren al sentido o significado del trabajo, a sentirse entusiasmado/a y orgulloso/a por su labor, y sentirse inspirado/a y retado/a por el trabajo.

- La absorción (A) se evalúa mediante seis ítems (3, 6, 9, 11, 14, 16) y que se refieren a estar felizmente inmerso/a en su trabajo y presentar dificultad para dejarlo, de tal forma que el tiempo pasa rápidamente y uno/a se olvida de todo a su alrededor.

La escala de respuesta es de tipo Likert con siete categorías, desde “nunca”, que tiene valor 0, hasta “diariamente”, con valor 6.

El puntaje promedio de las tres subescalas del UWES-17 se obtiene sumando los puntajes de cada escala en particular y dividiendo su resultado entre el número de ítems de la subescala respectiva. Por lo tanto el UWES-17 puede arrojar tres puntajes parciales, correspondientes a cada subescala y un puntaje total dentro del rango de 0 a 6 puntos.

Con respecto a la consistencia interna de las tres subescalas, el factor Vigor muestra un alfa de Cronbach de 0,82, la Dedicación de 0,89 y la Absorción 0,83. El alfa de Cronbach para el total es 0,93. (Valdez Bonilla y Ron Murguía, 2011).

En la muestra de este estudio, la consistencia interna de la subescala de Vigor alcanza un alfa de Cronbach de 0,82, para Dedicación 0,88 y para Absorción 0,74. Para el total de la escala UWES sobre *engagement*, la consistencia interna alcanza 0,92.

La categorización de los resultados utiliza cinco categorías: “Muy bajo”, “Bajo”, “Promedio”, “Alto” y “Muy alto”.

Mostramos a continuación, en la Tabla 30, la pregunta de cuestionario que contiene el instrumento UWES.

Tabla 30 Medición de *engagement*

*P.32.-Las siguientes preguntas se refieren a los sentimientos de las personas en el trabajo. Por favor, lea cuidadosamente cada pregunta y decida si se ha sentido de esta forma. \**

0	1	2	3	4	5	6
Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Regularmente	Bastantes veces	Casi siempre	Siempre
1.-En mi trabajo me siento lleno/a de energía.						
2.-Mi trabajo está lleno de significado y propósito.						
3.-El tiempo vuela cuando estoy trabajando.						
4.-Soy fuerte y vigoroso/a en mi trabajo .						
5.-Estoy entusiasmado/a con mi trabajo .						
6.-Cuando estoy trabajando olvido todo lo que pasa alrededor de mí.						
7.-Mi trabajo me inspira.						
8.-Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar.						
9.-Soy feliz cuando estoy absorto/a en mi trabajo.						
10.-Estoy orgulloso/a del trabajo que hago.						
11.-Estoy inmerso/a en mi trabajo.						
12.-Puedo continuar trabajando largos periodos de tiempo .						
13.-Mi trabajo es retador.						
14.-Me "dejo llevar" por mi trabajo.						
15.-Soy muy persistente en mi trabajo.						
16.-Me es difícil "desconectarme" de mi trabajo.						
17.-Incluso cuando las cosas no van bien, continuo trabajando.”						

Fuente: (Schaufeli y Bakker, 2003).

La Tabla 31 muestra los estándares normalizados manual del UWES-17 (Valdez Bonilla y Ron Murguía, 2011), así como los estadísticos descriptivos obtenidos en su aplicación en nuestra investigación.

Tabla 31 Estadísticos descriptivos UWES.

	Vigor	Dedicación	Absorción	Puntaje total
Muy Bajo	≤ 2,17	≤ 1,60	≤ 1,60	≤ 1,93
Bajo	2,18 – 3,20	1,61 – 3,00	1,61 – 2,75	1,94 – 3,06
Promedio	3,21 – 4,80	3,01 – 4,90	2,76 – 4,40	3,07 – 4,66
Alto	4,81 – 5,60	4,91 – 5,79	4,41 – 5,35	4,67 – 5,53
Muy alto	≥ 5,61	≥ 5,80	≥ 5,36	≥ 5,54
Media	3,99	3,81	3,56	3,82
Media en nuestra investigación	4,16	4,40	3,83	4,11
Desviación típica	1,08	1,31	1,10	1,10
Desviación típica en nuestra investigación	1,05	1,22	1,01	,99

Fuente: (Valdez Bonilla y Ron Murguía, 2011).

Por tanto, en esta investigación la operacionalización de *engagement* se realiza a partir del puntaje de total de UWES, dando lugar a una variable a variable continua con valores entre 0 y 6

### Valoración del puesto de trabajo actual

Para la medición de la valoración del puesto de trabajo hemos empleado una batería de 14 ítems orientados a capturar las distintas facetas de este fenómeno. En su redacción se tuvieron en cuenta las llamadas áreas de vida laboral, (*work life areas*) descritas por Christina Maslach (2009). La Tabla 32 recoge la batería de preguntas tal como fue aplicada en el cuestionario.

Tabla 32 Batería para la medición de la valoración del puesto de trabajo.

P.22 Valora cada uno de estos aspectos en tu puesto de trabajo actual.

0	1	2	3	4
Muy mal	Mal	Normal	Bien	Muy Bien

- 1.- Condiciones físicas del lugar de trabajo.
- 2.- Condiciones económicas.
- 3.- Disponibilidad de recursos para dar respuesta a las demandas.
- 4.- Sentimiento de capacidad para dar respuestas adecuadas a las demandas.
- 5.- Número de demandas.
- 6.- Dificultad de los problemas presentados.
- 7.- Tiempo adecuado para la atención.
- 8.- Claridad en los objetivos y metas.
- 9.- Relación con el equipo de trabajo.
- 10.- Relación con otros profesionales.
- 11.- Coordinación entre entidades.
- 12.- Capacidad para ejercer denuncia social.
- 13.- Capacidad de incidencia política.
- 14.- Satisfacción en el trabajo.

*Fuente:* Elaboración propia.

Además, en consonancia con la propuesta de Christina Maslach en relación a las áreas de vida laboral, *work life areas* (WLA) elaboramos un análisis factorial con una solución de cuatro factores (F1 Recursos- Respuestas, F2 Comunidad profesional, F3 Carga de trabajo y F4 Denuncia política), con buenas propiedades de robustez y consistencia:

Así la valoración del puesto de trabajo se ha operacionalizado mediante un indicador construido como la media de los puntajes en de los 14 ítems presentados

en la Tabla 32<sup>73</sup>. La valoración del puesto consiste por tanto en una variable continua que toma valores entre 0 y 4.

### **Incidencia de la crisis**

Para la medición de la incidencia de la crisis hemos empleado una batería de 12 ítems orientados a capturar distintos aspectos de la misma. En su redacción se incluyeron ítems orientados sobre algunas áreas cuya relevancia se había puesto de manifiesto en los grupos triangulares. Estas áreas cubren tres dominios: los recursos y demandas, la gestión y coordinación y la Tabla 10 recoge la batería de preguntas tal como fue aplicada en el cuestionario.

Finalmente, la operacionalización de la incidencia de la crisis la hemos realizado mediante un indicador construido como la suma de los puntajes en los 12 ítems presentes en la Tabla 33, y por tanto constituye una variable cuantitativa con rango entre 0 y 36<sup>74</sup>.

---

<sup>73</sup> En consonancia con la propuesta de Christina Maslach en relación a las áreas de vida laboral, *work life areas* (WLA) elaboramos un análisis factorial con una solución de cuatro factores (F1 Recursos-Respuestas, F2 Comunidad profesional, F3 Carga de trabajo y F4 Denuncia política) con buenas propiedades de robustez y consistencia. Estas 4 dimensiones de la valoración del puesto se emplearon en análisis exploratorios de su relación como antecedentes de *Burnout* y *Engagement* empleando técnicas de regresión. El ajuste de los modelos de regresión con la valoración del puesto *desagregada* fue siempre inferior al del ajuste de los modelos que incluían el indicador *agregado* descrito en el texto. Por ese motivo, así como por razones de eficiencia estadística de los modelos finales, optamos por emplear la variable valoración del puesto de trabajo operacionalizada como la agregación de los 14 ítems. Los resultados de construcción y validez del análisis de los factores de la valoración del puesto de trabajo pueden consultarse en el anexo: Análisis factorial de la valoración del puesto.

<sup>74</sup> Estas 3 dimensiones se emplearon en análisis exploratorios de su relación como antecedentes de *Burnout* y *Engagement* empleando técnicas de regresión. El ajuste de los modelos de regresión con la incidencia del puesto *desagregada* fue muy pobre, especialmente en el caso de *engagement*. Por ese motivo, así como por razones de eficiencia estadística en los modelos finales, optamos por emplear la variable incidencia de la crisis operacionalizada como la agregación de los 12 ítems. Los resultados de construcción y validez del análisis de los factores de la incidencia de la crisis pueden consultarse en el apéndice: Análisis factorial de la incidencia de la crisis.



Tabla 33 Batería para la medición de incidencia de la crisis.

P.23 -¿Qué incidencia consideras que ha tenido el contexto socioeconómico negativo de estos últimos siete años en cada uno de estos aspectos?			
3	2	1	0
Mucha incidencia	Bastante incidencia	Poca incidencia	Ninguna incidencia

- 1.- Incremento de las demandas.
- 2.- Disponibilidad de acceso a recursos económicos.
- 3.- Cambio de funciones de mi puesto de trabajo.
- 4.- Nueva organización del trabajo en equipo.
- 5.- Capacidad de interlocución con políticos.
- 6.- Complicación de las problemáticas.
- 7.- Cronicidad de las intervenciones.
- 8.- Dependencia institucional.
- 9.- Nuevos proyectos e iniciativas.
- 10.- Autoeficacia en el trabajo (sensación de eficiencia y de capacidad para afrontar las dificultades y retos).
- 11.- Mejora en la coordinación entre agentes.
- 12.- Diseño de nuevas Políticas Sociales de actuación.

*Fuente:* Elaboración propia.

### **Sentido del Humor (disposición): Multidimensional Sense of Humor Scale. MSHS. (Thorson y Powell, 1991). Traducción al español (Carbelo, 2006).**

El objetivo central de nuestra investigación se centra en el humor y a través de este cuestionario, se analizan tres factores que componen el Sentido del Humor: El humor como competencia o habilidad personal (o sea, la facilidad de la gente para utilizar el humor), el humor como situación adaptativa a la situación o “mecanismo de control de la situación”, y la valoración social y actitudes hacia el humor. El instrumento óptimo y ya validado en una versión en español es la Escala Multidimensional del Sentido del Humor (MSHS) (Carbelo, 2006).

Existen muchos instrumentos que miden diferentes aspectos o concepciones del sentido del humor: El cuestionario del sentido del humor, *Sense of humor questionnaire* (SHQ) (Svebak, 1974) y su versión reducida SHQ-6, (1996) Cuestionario del Sentido del Humor de Ziv (1979). Lefcourt y Martin (1983) desarrollaron primeramente un cuestionario breve *The Coping Humor Scale* (CHS), que luego ampliaron y pasaron a llamar *The Situational Humor Response Questionnaire* (SHRQ).

Decidimos utilizar la Escala Multidimensional del Sentido del Humor, *Multidimensional Sense of Humor Scale* (MSHS) por varias razones: Ya ha sido aplicado al colectivo de enfermería (muy próximo al de Trabajo Social) y la disponibilidad y

accesibilidad de la Profesora Begoña Carbelo que realizó su tesis doctoral sobre la validación de este instrumento.

Según esta autora “los estadísticos descriptivos para la Escala Multidimensional del Sentido del Humor, MSHS, traducida y adaptada, muestran una puntuación media de 64,45 con una desviación típica de 11,83. Los resultados de alfa se encuentran entre .87 y .88 (estandarizado)” (Ibíd. 2006, p.117).

La consistencia interna en la muestra del presente estudio es 0,90 para el total de la escala. Por factores, el alfa de Cronbach es de 0,93 para Competencia en el uso del humor, 0,81 para Control de la situación y 0,70 para Valoración Social.

Tabla 34 Batería para la medición Sentido del Humor

*P.32.-Por favor debe contestar a cada afirmación que se hace en el cuestionario de manera rápida y marcando si está MUY EN DESACUERDO con la misma, EN DESACUERDO, le es INDIFERENTE, está DE ACUERDO o MUY DE ACUERDO con cada una de las afirmaciones del cuestionario. Muchas gracias por su colaboración. \**

0	1	2	3	4
Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Muy de acuerdo
1.-A veces invento chistes o historias graciosas. 2.-El uso de chistes o del humor me ayuda a dominar situaciones difíciles. 3.-Sé que puedo hacer reír a la gente. 4.- <i>No me gustan las lecturas tipo "comics".</i> 5.-La gente dice que cuento cosas graciosas. 6.-Puedo usar chistes para adaptarme a muchas situaciones. 7.-Puedo disminuir la tensión en ciertas situaciones al decir algo gracioso. 8.- <i>La gente que cuenta chistes es insoportable.</i> 9.-Sé que puedo contar las cosas de tal modo que otras personas se rían. 10.- Me gusta un buen chiste. 11.- <i>Denominar a alguien "cómico" es un insulto.</i> 12.-Puedo decir las cosas de tal manera que la gente se ría. 13.- <i>El humor es un pobre mecanismo para hacer frente a la vida.</i> 14.-Aprecio a la gente con humor. 15.-La gente espera que yo diga cosas graciosas. 16.-El humor me ayuda a hacer frente a la vida. 17.- <i>No me siento bien cuando todo el mundo está contando chistes.</i> 18.-Mis amigos me consideran chistoso/a. 19.-Hacer frente a la vida con humor es una manera elegante de adaptarse. 20.- <i>Tratar de dominar situaciones mediante el uso del humor es estúpido.</i> 21.-En un grupo puedo controlar la situación contando un chiste. 22.-Usar el humor me ayuda a relajarme. 23.-Uso el humor para entretener a mis amigos. 24.-Mis dichos graciosos entretienen a otras personas.				

Fuente: Elaboración propia.

La Escala Multidimensional del Sentido del Humor (MSHS) contiene 24 ítems que se agrupan en tres factores:

- Competencia/habilidad social con 12 ítems (1, 3, 5, 6, 7, 9, 12, 15, 18, 21, 23 y 24), resume la utilización del sentido de humor a través de distintos comportamientos en la vida social cotidiana y es inherente a personas que generan humor además de disfrutarlo.

- Humor como mecanismo de control de la situación con 7 ítems (2, 10, 14, 16, 19, 20, 22). El humor se contempla de manera menos activa y más valorativa. Es decir, aunque una persona no manifieste una conducta activa puede identificar el humor y apreciarlo como una ayuda, e incluso alivio para interpretar los sucesos de la vida y afrontar las situaciones difíciles.

- Valoración social y actitudes hacia el humor, con 5 ítems (4, 8, 11, 13, 17), muestra el sentido del humor como mecanismo mediador en las relaciones sociales facilitando o dificultando el uso que se hace de las distintas formas (chiste, comics y cómicos)

- 18 de estos ítems están redactados de manera positiva (1, 2, 3, 5, 6, 7, 9, 10, 12, 14, 15, 16, 18, 19, 21, 22, 23, 24) y 6 negativamente (4, 8, 11, 13, 17, 20) para reducir el sesgo de respuestas fijas<sup>75</sup>. Los ítems positivos se califican con una escala tipo Likert de cinco puntos que va de muy en desacuerdo (0) a muy de acuerdo (4). Los ítems negativos al revés, muy en desacuerdo (4) a muy de acuerdo (0). La menor puntuación total es 0 y la mayor 96

Así, la operacionalización del sentido del humor como disposición se realiza mediante la suma del puntaje de todos los del MSHS. Así se obtiene una variable cuantitativa con rango desde 0 a 96.<sup>76</sup>

---

<sup>75</sup> Las resaltamos en cursiva para facilitar su identificación

<sup>76</sup> Se pueden obtener puntuaciones por factores, con la suma directa de los ítems de cada uno de ellos, aunque la recomendación en algunos estudios es usar la puntuación global y no las puntuaciones parciales de las subescalas (Carbelo, 2006).

## **Estrategias de afrontamiento y Humor como estrategia**

El afrontamiento es considerado como un factor estabilizador que facilita el ajuste individual y la adaptación cuando se está ante situaciones estresantes. Se denominan estrategias de afrontamiento a las acciones de los individuos tendientes a frenar, amortiguar, y si es posible anular, los efectos de las situaciones amenazantes. En nuestra investigación, el uso del humor es considerado también una estrategia de afrontamiento, así que necesitábamos un instrumento que midiera este factor.

Son varias las medidas de afrontamiento que más ampliamente se han utilizado, y entre éstas se incluyen: el *Ways of Coping* (Lazarus y Folkman, 1984); el *Multidimensional Coping Inventory* (Endler y Parker, 1990) y el *Coping orientations to problems experienced* (COPE) de Carver (1997).

Nos decantamos por el COPE porque explícitamente incluye el uso del humor como estrategia de afrontamiento entre otras posibles, cuestión que no hacen el resto de cuestionarios, que lo estudian específicamente, como *The Situational Humor Response Questionnaire* (SHRQ) de Lefcourt y Martín (1983). Así que consideramos que el COPE era el más apropiado dado que queríamos situar el humor entre una batería de estrategias para ver si era más o menos utilizado que otras. La decisión más compleja fue la relativa a la versión del cuestionario. Las más antiguas versiones del COPE incluyen 68, 66 y 50 ítems en sus respectivas revisiones. Tras considerar el conjunto de instrumentos que se utilizaban en esta investigación, y en aras a la brevedad en su cumplimentación, decidimos utilizar la versión breve de este cuestionario, el Brief COPE 28, en su versión española (Morán, Landero, y González, 2010) validada por estos autores, pues temíamos que hacíamos peligrar toda la investigación si la batería de cuestionarios era demasiado larga.

La Tabla 35 recoge la pregunta en la que se presentó el cuestionario.

Tabla 35. Batería para la medición de estrategias de afrontamiento

P.33.- Las frases que aparecen a continuación describen formas de pensar, sentir o comportarse que la gente suele utilizar para enfrentarse a los problemas personales o situaciones difíciles que en la vida causan tensión y estrés. *			
Indique 0, 1, 2 ó 3 siendo 3 el número que refleja mejor su forma de enfrentarse al problema			
0	1	2	3
1.-Intento conseguir que alguien me ayude o aconseje sobre qué hacer.			
2.-Concentro mis esfuerzos en hacer algo sobre la situación en la que estoy.			
3.-Acepto la realidad de lo que ha sucedido.			
4.-Recurro al trabajo o a otras actividades para apartar la cosas de mi mente.			
5.-Me digo a mí mismo/a "esto no es real".			
6.-Intento proponer una estrategia sobre qué hacer.			
7.-Hago bromas sobre ello.			
8.-Me crítico a mí mismo/a.			
9.-Consigo apoyo emocional de otros.			
10.-Tomo medidas para intentar que la situación mejore.			
11.-Renuncio a intentar ocuparme de ello.			
12.-Digo cosas para dar rienda suelta a mis sentimientos desagradables.			
13.-Me niego a creer que haya sucedido.			
14.-Intento verlo con otros ojos, para hacer que parezca más positivo.			
15.-Utilizo alcohol u otras drogas para hacerme sentir mejor.			
16.-Intento hallar consuelo en mi religión o creencias espirituales.			
17.-Consigo el consuelo y la comprensión de alguien.			
18.-Busco algo bueno en lo que está sucediendo.			
19.-Me río de la situación.			
20.-Rezo o medito.			
21.-Aprendo a vivir con ello.			
22.-Hago algo para pensar menos en ello, tal como ir al cine o ver la televisión.			
23.-Expreso mis sentimientos negativos.			
24.-Utilizo alcohol u otras drogas para ayudarme a superarlo.			
25.-Renuncio al intento de hacer frente al problema.			
26.-Pienso detenidamente sobre los pasos a seguir.			
27.-Me echo la culpa de lo que ha sucedido.			
28.-Consigo que otras personas me ayuden o aconsejen.”			

Fuente: Elaboración propia.

La factorización de los 28 ítems del cuestionario nos proporciona 14 subescalas o estrategias de afrontamiento:

1. Afrontamiento activo: Iniciar acciones directas, incrementar los propios esfuerzos eliminar o reducir al estresor. (ítems 2 y 10)
2. Planificación: Pensar acerca de cómo afrontar al estresor. Planificar estrategias de acción, los pasos a dar y la dirección de los esfuerzos a realizar. (ítems 6 y 26)
3. Apoyo instrumental: Procurar ayuda, consejo, información a personas que son competentes acerca de lo que debe hacer. (ítems 9 y 17)

4. Uso de apoyo emocional: Conseguir apoyo emocional de simpatía y de comprensión. (ítems 1 y 28)
5. Auto-distracción: Concentrarse en otros proyectos, intentando distraerse con otras actividades, para tratar de no concentrarse en el estresor. (ítems 4 y 22)
6. Desahogo: Aumento de la conciencia del propio malestar emocional, acompañado de una tendencia a expresar o descargar esos sentimientos. (ítems 12 y 23)
7. Desconexión conductual: Reducir los esfuerzos para tratar con el estresor, incluso renunciando al esfuerzo para lograr las metas con las cuales se interfiere al estresor. (ítems 11 y 25)
8. Reinterpretación positiva: Buscar el lado positivo y favorable del problema e intentar mejorar o crecer a partir de la situación. (ítems 14 y 18)
9. Negación: Negar la realidad del suceso estresante. (ítems 5 y 13)
10. Aceptación: Aceptar el hecho de lo que está ocurriendo, de que es real. (ítems 3 y 21)
11. Religión: La tendencia a volver hacia la religión en momentos de estrés, aumentar la participación en actividades religiosas. (ítems 16 y 20)
12. Uso de sustancias (alcohol, medicamentos): Significa tomar alcohol u otras sustancias con el fin sentirse bien o para ayudarse a soportar al estresor. (ítems 15 y 24)
13. Humor: Hacer bromas sobre el estresor o reírse de las situaciones estresantes, haciendo burlas de la misma. (ítems 7 y 19)
14. Auto-inculpación: Criticarse y culpabilizarse por lo sucedido. (ítems 8 y 27)

Se responde en una escala ordinal tipo Likert de 4 alternativas de respuesta (de 0 a 3), entre el menor grado de identificación (0) o la plena identificación (3).

La puntuación en el cuestionario es la suma de los ítems de cada escala por separado.

Algunos estudios ponen en entredicho la fiabilidad de este cuestionario como (Morán, Méndez, González Ramírez, Menezes, y Landero-Hernández, 2014; Morán, 2010; Ribeiro y Rodrigues, 2004), su creador, en un artículo titulado *You want to measure coping but your protocol's too long: consider the brief COPE* (Carver, 1997), considera

que es idóneo en investigación, ya que proporciona una medida breve de afrontamiento que evalúa las variadas respuestas conocidas relevantes para un afrontamiento efectivo o ineficaz. Según estos análisis, los valores del alfa de Cronbach son bajos para la mayoría de las escalas, lo que en parte se explica por el escaso número de ítems que forman cada una de ellas (2). Los índices de consistencia interna en la muestra del presente estudio reflejan de hecho valores más bajos en algunas escalas que estudios previos, aunque confirma en general una amplia variación, y en particular, en lo que se refiere a la escala de Humor, muestra un alfa de Cronbach aceptable.

Tabla 36 Comparativa estudios alfa de Cronbach Brief COPE fiabilidad.			
	Carver (1997)	Morán (2010)	Presente estudio
Apoyo Emocional	0,71	0,78	0,61
Apoyo Social	0,64	0,64	0,72
Afrontamiento Activo	0,68	0,58	0,67
Planificación	0,63	0,60	0,54
Uso de Sustancias	0,90	0,93	0,91
Humor	0,73	0,79	0,78
Religión	0,82	0,80	0,84
Autodistracción	0,71	0,59	0,31
Negación	0,54	0,64	0,58
Desahogo	0,50	0,58	0,47
Autoinculpación	0,69	0,58	0,54
Desconexión	0,65	0,63	0,39
Reinterpretación Positiva	0,64	0,59	0,47
Aceptación	0,57	0,30	0,34

*Fuente:* Elaboración propia

En nuestra investigación, a pesar de estas debilidades psicométricas, nos resulta necesario su uso a fin de conocer si el Humor es aplicado o no como estrategia de afrontamiento entre otras posibles. En cuanto a la posibilidad de obtener puntuaciones combinadas o factores de orden superior, según el propio Carver (1997) en el artículo antes citado.

He tenido muchas preguntas acerca de la combinación de las escalas en estrategias centradas en la emoción o centradas en el problema. Por lo general no hago estas combinaciones en mi propio uso de las escalas. No

existe una calificación global en esta medida, y no es recomendable establecer una estrategia de afrontamiento dominante para unas personas. En general, se analiza cada una de estas variables en relación con las otras. Una alternativa es crear factores de segundo orden y el uso de los factores como predictores. Si se decide a hacer eso, recomiendo que utilice sus propios datos para determinar la composición de los factores de orden superior. Diferentes muestras pueden presentar diferentes patrones de relaciones. (Ibíd. p.93)

Siguiendo estas recomendaciones del autor, en esta investigación, hemos procedido a la factorización secundaria de las escalas de COPE, con vistas a la obtención de factores de segundo orden, que puedan entrar como predictores en los análisis correspondientes. Siguiendo el esquema del Modelo Transaccional de Lazarus que mostrábamos al inicio de nuestra investigación, hemos decidido agruparlas en cinco factores, puesto que se ha considerado conveniente reducir el resto de escalas a dimensiones más amplias, teóricamente interpretables, que permitieran ahondar en el análisis de las relaciones entre el Humor y otras estrategias de afrontamiento, y el efecto que puedan tener, conjuntamente o por separado, en los niveles de desgaste o implicación en el trabajo, bien de manera directa, o bien como mediadoras o moderadoras de la incidencia que sobre la salud laboral tienen las condiciones experimentadas en el trabajo.

Así, elaboramos un análisis factorial con la escala relativa al Humor escindida, con la intención de dotar al humor de una importancia específica tratándolo separadamente. Dos elementos de los 14 originales son eliminados de este factorial por diferentes razones; Uso de sustancias presenta en nuestra muestra valores de asimetría y curtosis por encima de los estándares admitidos y Religión además de presentar una asimetría elevada, es una estrategia que según diferentes estudios tiene un peso alto y similar en dos factores que definen dimensiones teóricamente opuestas: afrontamiento activo y negación-desconexión. Otros autores apuntan a esa dualidad en el uso de esta estrategia (Carver et al., 1989; Sansinenea et al., 2010; Krägeloh, 2011). Por ello, y al igual que en otros estudios, se eliminó esta escala de análisis posteriores.



Con las 11 escalas restantes componemos una solución de nuevo, de cuatro factores. Que explica el 62.13 por ciento de la varianza, casi un 2 por ciento más que una solución explorada anteriormente con la estrategia del Humor agregada, estando el último factor por debajo del criterio de la regla Kaiser ( $\lambda = 0,966$ ). La solución encontrada satisface criterios como el elevado porcentaje de varianza explicado, en conjunto y por cada factor, superior al 8 por ciento de varianza, aunque las correlaciones de los ítems internos que forman cada uno de los factores, no son excesivamente robustos, con valores que oscilan entre 0,58 y 0,10.

En la Tabla 37 se muestran las saturaciones factoriales por encima de 0,30 y se destacan los ítems que configuran cada factor.

Tabla 37 Análisis factorial de COPE sin escala Humor

	Matriz de componente rotado			
	Componente			
	Afrontamiento Activo	Evitación	Apoyo	Acomodación cognitiva
Afrontamiento activo	0,825	-0,012	0,196	0,027
Planificación	0,820	-0,081	0,030	0,020
Aceptación	0,481	-0,223	0,116	0,376
Negación	-0,149	0,779	0,092	0,107
Desconexión	-0,281	0,712	0,032	-0,137
Desahogo	0,390	0,554	0,122	0,213
Autoinculpación	0,086	0,438	0,038	0,389
Apoyo emocional	0,117	0,133	0,868	0,028
Apoyo instrumental	0,123	0,061	0,855	0,209
Autodistracción	-0,074	0,226	0,025	0,802
Reinterpretación positiva	0,275	-0,081	0,329	0,634
Autovalores <sup>a</sup>	2,813	2,035	1,059	0,928
Porcentaje de varianza explicada	25,576	18,501	9,625	8,437

Método de extracción: análisis de componentes principales.

Método de rotación: Varimax con normalización Kaiser.

a. Varianza de los componentes rotados

Esta solución presenta una buena medida de adecuación muestral (KMO = 0,707), aunque es un poco inferior a la anterior solución y la prueba de Barlett estadísticamente significativa ( $X^2 = 427,615, p < 0,000$ ). Se han comprobado otros indicadores objetivos de bondad de ajuste del modelo, en este caso, la raíz media cuadrática residual que para esta solución de 4 factores satisface el criterio de Kelley del valor medio esperado para un modelo aceptable (RMCR = 0,0679)

Esta solución establece los factores que hemos denominado y las variables de análisis siguientes; Afrontamiento activo, Evitación, Acomodación cognitiva sin Humor, Apoyo y Humor.

En la Tabla 38 se muestran las correlaciones entre factores, todas significativas y, en general, moderadas, junto a los descriptivos de cada uno de ellos.

Tabla 38 Descriptivos y correlaciones factorial COPE 5 factores

	Media	Desv . Est.	Asimetría		Curtosis		Fiabilidad		Correlaciones			
	Est.	Est.	Est.	Error est.	Est.	Error est.	Alfa de Cron- bach	Afront amient o activo	Apoyo social	Evit.	Acom. cognitiva (sin H)	Humor
Afront. activo	4,55	0,839	-0,173	0,173	-0,694	0,345	0,657		0,273**	0,025	0,284**	0,209**
Apoyo social	3,90	1,187	-0,607	0,173	0,371	0,345	0,739	0,273**		-0,030	0,331**	0,110
Evitación	2,03	0,841	0,275	0,173	0,033	0,345	0,552	0,025	-0,030		0,051	0,092
Acom. cognitiva	3,60	1,032	-0,300	0,173	0,228	0,345	0,459	0,284**	0,331**	0,051		0,460**
Humor	2,79	1,685	0,177	0,173	-0,804	0,345	0,780	0,209**	0,110	0,092	0,460**	

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0.01 (2 colas).

En esta solución desciende el alfa de Cronbach del factor de Acomodación cognitiva sin Humor ( $\alpha = 0,459$ ) pero la fiabilidad del factor Humor es muy elevada ( $\alpha = 0,780$ ).

Por todo lo expuesto, la operacionalización de las distintas estrategias de afrontamiento frente al estrés se realizó mediante cinco variables continuas. Cuatro de ellas (afrontamiento activo, apoyo social, evitación y acomodación cognitiva) provenientes del análisis factorial secundario que acabamos de describir, y la quinta (humor) proveniente del análisis factorial primario realizado sobre los ítems del cuestionario.

### **Lugar de ejercicio**

El lugar de ejercicio de la profesión de Trabajo social se midió a través de la pregunta 19.

¿Dónde estás ejerciendo la profesión actualmente?  
Administración Pública  
Tercer Sector  
Entidad privada  
Universidad  
No estaba ejerciendo  
Otros

A partir de esta pregunta 19 del cuestionario, se construyeron tres variables de indicador dicotómicas (o *dummies* en la terminología anglosajona); Tercer sector (sí / no), Empresa privada (sí no) y Administración pública (sí/no)<sup>77</sup>

### **Antigüedad**

La antigüedad en el ejercicio de la profesión de Trabajo social se midió a través de la pregunta 4 del cuestionario.

¿Desde cuándo ejerces o ejerciste como Trabajador/a social? \*  
Desde antes de 2007  
Desde 2007  
Desde 2010

A partir de esta pregunta se construyeron tres variables de indicador dicotómicas (o *dummies* en la terminología anglosajona): Antes de 2007 (no /sí), desde 2007 (no /sí) y desde 2010 (no/sí)

### **Sexo**

El sexo de los participantes en la encuesta se ha establecido mediante la pregunta 2.

Sexo  
Mujer  
Hombre

---

<sup>77</sup> Esta selección se realizó debido al escaso número de respuestas referidas la Universidad (3) y a que las personas en las categorías otros y no estaba ejerciendo no pueden presentar síntomas de *burnout* y/o *engagement* dado que no están en ejercicio.

A partir de esta pregunta se construyeron dos variables de indicador dicotómicas (o *dummies* en la terminología anglosajona): Mujer (no/sí) y Hombre (no/sí)

### **Edad**

La edad de los trabajadores sociales se midió mediante una cuestión en que se preguntaba por el año de nacimiento.

Finalmente, en esta investigación la edad se operacionalizó mediante la resta de la del año de nacimiento al año de realización de la encuesta.

Tabla 39 Operacionalización de las variables de la investigación

<i>Concepto</i>	<i>Instrumento de medida</i>	<i>Operacionalización final</i>
<i>Burnout</i>	<p>MBI-HSS. Maslach <i>Burnout</i> Inventory- Human Services Survey. Pregunta 30. Cuestionario (Ver en cap. Siguiete.)</p>	<p>Variable: <i>Burnout</i> Nivel de medida: Dicotómico Valores: No =0 / Sí =1</p>
<i>Engagement</i>	<p>UWES-17. The Utrech Work <i>Engagement</i> Pregunta 31 del cuestionario (Ver en cap. Siguiete.)</p>	<p>Variable: <i>Engagement</i> Nivel de medida: Continua. Valores: [0-6]</p>
Valoración del puesto de trabajo actual	<p>Pregunta 22 del cuestionario (Ver en cap. Siguiete.)</p>	<p>Variable: <i>Valoración del puesto</i> Media de los 14 ítems de la pregunta. Nivel de medida : Continua Valores:[0-4]</p>
Incidencia de la crisis	<p>Pregunta 23 del cuestionario (Ver en cap. Siguiete.)</p>	<p>Variable: <i>Incidencia</i> Media de los 12 ítems de la pregunta 23. Nivel de medida: Continua Valores: [0-36]</p>
Sentido del Humor como disposición	<p>MSHS. Escala Multidimensional del Sentido del Humor Pregunta 32 del cuestionario (Ver en cap. Siguiete.)</p>	<p>Variable: <i>Humor (disposición)</i> Nivel de medida: Continua Valores: [0-96]</p>
Estrategias de afrontamiento	<p>Brief COPE-28. Coping orientations to problems experienced. Pregunta 33 del cuestionario (Ver en cap. Siguiete.)</p>	<p>4 variables continuas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Afrontamiento activo</i> Valores: [0-9]</li> <li>• <i>Evitación</i> Valores: [0-12]</li> <li>• <i>Acomodación cognitiva</i> Valores: [0-6]</li> <li>• <i>Apoyo</i> Valores: [0-6]</li> </ul>
Humor (estrategia)	<p>Brief COPE-28. Coping orientations to problems experienced. Pregunta 33 del cuestionario (Ver en cap. Siguiete.)</p>	<p>Variable: <i>Humor (estrategia)</i> Nivel de medida: Continua Valores: [0-3]</p>
Lugar actual de ejercicio profesional	<p>Cuestionario Pregunta 19 “19.- ¿Dónde estás ejerciendo la profesión actualmente? Administración Pública Tercer Sector Entidad privada Universidad No estaba ejerciendo Otros”</p>	<p>3 variables de indicador dicotómicas (<i>dummies</i>).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Tercer sector</i> Valores: No =0 / Sí =1</li> <li>• <i>Admin. Pub</i> Valores: No =0 / Sí =1</li> <li>• <i>Emp. Privada</i> Valores: No =0 / Sí =1</li> </ul>
Antigüedad en el ejercicio	<p>Cuestionario Pregunta 4 “4.- ¿Desde cuándo ejerces o ejerciste como Trabajador/a social? * Desde antes de 2007 Desde 2007 Desde 2010”</p>	<p>3 variables de indicador dicotómicas (<i>dummies</i>):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Antes de 2007</i> Valores: No =0 / Sí =1</li> <li>• <i>Desde 2007</i> Valores: No =0 / Sí =1</li> <li>• <i>Desde 2010</i> Valores: No =0 / Sí =1</li> </ul>
Sexo	<p>Cuestionario pregunta 2 “2.-Sexo *</p>	<p>Variable <i>Sexo</i> Nivel de medida: Dicotómica</p>

Edad	Mujer Hombre” Cuestionario pregunta 1 “1.-Fecha de nacimiento*”	Valores: Mujer=0 / Hombre= 1  Variable <i>Edad</i> Nivel de medida: Continua Valores: [22-69]
------	--	---

---

### 8.5.-Técnicas de análisis y contraste de hipótesis

Como acabamos de revisar en la sección anterior, la medida y operacionalización de las variables se ha realizado a partir de datos de encuesta. Por ello, el diseño de la investigación se sitúa en el paradigma correlacional o *cuasi* experimental. En estos diseños, a diferencia de lo que ocurre en los diseños experimentales, los posibles factores extraños o de confusión no están controlados.

Así la perspectiva cuantitativa correlacional estudia relaciones entre variables que ya vienen dadas. Como indica (Morales, 1994), “su finalidad es estimar el grado o fuerza de covariación entre las mismas.” (p.383)

Los diseños correlacionales se realizan en situaciones naturales en las que el investigador carece de control sobre los antecedentes del fenómeno (las variables independientes) y tampoco puede asignar los sujetos de forma aleatoria a los diferentes grupos experimentales y de control.

Cuando se utilizan métodos correlacionales, los diferentes niveles de las variables bajo estudio no se obtienen manipulando las características específicas de los sujetos para lograr los valores deseados, sino seleccionando sujetos que difieran o manifiesten niveles diferentes en las variables de interés, antes de comenzar el estudio. (Ibíd. p.383).

Por ello, en los diseños correlacionales o cuasi-experimentales, es necesaria la utilización de procedimientos estadísticos multivariados, como la regresión múltiple y la construcción de modelos de ecuaciones simultáneas, para paliar la falta de control que sí es posible establecer en los modelos experimentales.

Por ello en esta investigación para contrastar nuestras hipótesis *controlando posibles efectos extraños* recurriremos a técnicas de análisis *multivariantes*; como la regresión múltiple y el análisis de ecuaciones estructurales. Con estas técnicas es posible estudiar la asociación de cada variable independiente con la variable dependiente *cuando el resto de factores permanece constante*. Es decir, estudiamos el impacto de las variables independientes sobre la variable dependiente en condiciones próximas a la situación de *caeteris paribus*<sup>78</sup>.

---

<sup>78</sup> El número de variables que hemos incluido finalmente en los modelos de regresión se ha visto limitado por las reducidas dimensiones de la muestra. Esto se debe a que el tamaño muestral debe ser siempre superior a 10 casos por covariable y aumentar en el caso de introducir variables indicadoras (*dummy*) (p.e. Ortega y Cayuela, 2002)

Así, en nuestra investigación, cuando la variable dependiente en nuestras hipótesis era dicotómica (*burnout*) hemos recurrido a la regresión logística binomial. Y cuando la variable dependiente era continua, hemos empleado a la regresión lineal de ajuste por mínimos cuadrados.

Además, para contrastar las hipótesis de moderación, hemos recurrido al cálculo de interacciones, que se han incluido en modelos de regresión específicos para este tipo de relaciones. Finalmente, para el contraste de hipótesis de intermediación, hemos recurrido a la técnica de análisis de camino mediante ecuaciones estructurales.<sup>79</sup>

---

<sup>79</sup> Los distintos procedimientos de análisis estadístico se desarrollaron con el apoyo de *software* dedicado tal como Microsoft Excel, Statistical Package for Social Sciences (SPSS), STATA, R y AMOS.



## 9. Resultados

En esta parte de la investigación, combinamos técnicas cualitativas y cuantitativas como un esfuerzo de aprehensión de las relaciones entre las variables clave en el desarrollo de esta investigación. Los grupos triangulares son la herramienta cualitativa elegida, mientras que el análisis de datos de la encuesta, la realizaremos mediante técnicas multivariantes como la regresión múltiple o las ecuaciones estructurales que configuran el análisis cuantitativo del *burnout* y el *engagement*.

### 9.1.-Análisis cualitativo.

Los grupos triangulares fueron realizados con la intención de explorar de forma cualitativa algunos de los elementos que se analizarían posteriormente en la encuesta socio laboral, así como otros distintos que completan la visión sobre el *burnout* y el *engagement*.

Se realizaron tres grupos triangulares diferenciados por el lugar de trabajo: Administración Pública, Universidad y Tercer sector. Fueron 9 los y las profesionales que formaron estos grupos, siempre moderados por la investigadora.

A pesar de la libertad de diálogo que surge en los grupos triangulares, se organizaron las preguntas en torno a un guion preestablecido, que especificaba básicamente los temas a tratar en la reunión, más que un listado de cuestiones concretas a plantear en la misma. A saber:

Primero.-Valoración del contexto socioeconómico y su incidencia en la profesión (sobrecarga de trabajo, sensación de falta de control, recompensas insuficientes, quiebre de la comunidad, ausencia de imparcialidad y conflicto de valores). Valoración acerca de si podemos tener indicios de *burnout* o desgaste en el trabajo. Perspectiva de género en esta valoración (feminización de la pobreza, diferencias en el conflicto familia-trabajo en las profesionales...)

Segundo.-Modos de afrontamiento de esta situación; estrategias que vemos que utilizan los y las profesionales de nuestro entorno, cuáles utilizamos personalmente... ¿Encontramos diferencias significativas entre sexos?

Tercero.-El uso del humor en todo este proceso; como capacidad personal, como modo de actuar ante los problemas, como herramienta de trabajo... Análisis desde la perspectiva de género.

Estructuramos el análisis del contenido de los grupos en torno a las áreas temáticas propuestas en el guion y a las que, de forma espontánea surgen en los grupos. Tratamos de encontrar elementos que nos ayuden en la interpretación y análisis del resto de los datos cuantitativos cuando se traten temáticas parecidas. Las intervenciones y opiniones de los grupos pueden servir de apoyo al planteamiento de hipótesis y a la interpretación de los resultados. Hemos agrupado las intervenciones en torno a las áreas temáticas y hemos tratado de establecer coincidencias o divergencias entre los grupos, pues consideramos que el lugar de ejercicio profesional; Administración Pública, Tercer sector y Universidad, puede ser un elemento lo suficientemente determinante como para que se establezcan diferencias. En el desarrollo del análisis indicaremos cuando aportemos ejemplos de fragmentos de los discursos, el grupo en el que se ha producido y el minuto y segundo en el que podemos encontrar la intervención en los vídeos que adjuntamos en el apéndice Vídeos de los grupos triangulares. También adjuntamos el Apéndice Transcripción literal.

### 9.1.1.-Valoración del contexto socioeconómico y su incidencia en la profesión

El panorama socio laboral en el que desarrollan su labor estos profesionales se ha visto expuesto a una gran precariedad y recortes, mientras el público potencial de atención, no ha dejado de crecer. Ante esta situación, nos planteamos escuchar las experiencias y valoraciones de los y las trabajadoras sociales y decidimos hacerlo diferenciando el contexto laboral en el que están inscritas. Cada uno de estos contextos laborales (Administración, Tercer sector y Universidad) por su propia naturaleza, se ve afectado por la crisis en algunos aspectos de forma particular, a pesar de que todos comparten el mismo deterioro y erosión de recursos, derechos y posibilidades. Todos los grupos coinciden que la crisis ha supuesto cambios en el incremento de demandas, en el perfil de las personas que acuden a sus servicios y en la complejidad de las situaciones que se presentan. Consideramos interesante explorar qué valoración y profundidad otorgan los y las profesionales al contexto de crisis en el desarrollo cotidiano de su trabajo y qué consecuencias perciben en relación al desempeño de su labor y a su bienestar laboral.

#### *Incidencia del contexto de crisis en las áreas de la vida laboral (WLA) de los y las profesionales*

En consonancia con la teoría, tratamos de inferir si las áreas de la vida laboral (worklife areas, WLA) que propone Maslach, se han visto afectadas: sobrecarga en el trabajo, sensación de falta de control, recompensas insuficientes, quiebre en la comunidad (malas relaciones interpersonales en el trabajo, no hay apoyo y hay hostilidad y competencia), ausencia de imparcialidad (percepción de que el lugar de trabajo es injusto y poco equitativo) y conflictos de valores (entre la persona y la organización).

Veremos a continuación ejemplos de cada una de estas áreas y cómo los grupos califican la incidencia de la crisis socioeconómica.

#### *Sobrecarga de trabajo:*

Los tres grupos coinciden en que los últimos siete años han tenido repercusión en el perfil de las personas demandantes. Se evidencia claramente que el lugar de trabajo determina en qué aspectos se perciben los cambios; así, aun cuando

coinciden en los cambios en **relación a la población atendida**, en el *Tercer sector* se habla más bien de cronificación y de “necesidades muy graves que antes no veíamos”, mientras que en la Administración se percibe con preocupación la aparición de “personas que jamás habían venido porque tenían su vida totalmente normalizada” por ejemplo:

Grupo Triangular 3 Tercer sector (TS)

Participante M: (3:23) “Claro, entonces, a nivel poblacional **sí que ha cambiado pues de trabajar con la gente del barrio, con raíces familiares, históricas, dentro del espacio de Velluters, a conocer todo un proceso de inmigración (...), a volver a necesidades muy básicas, a otras veces a niños con dificultades de alimentación en el hogar, con dificultades sanitarias, precarización a todos los niveles. La población cambió, la necesidad ha ido variando en ese sentido por la crisis, ahora en un momento muy complejo con familias con las necesidades muy graves que hacía años que no veíamos**”.

Grupo Triangular 1 Administración Pública (AP)

Participante P. R.: (3:09) “A ver, yo sí que he notado **una grandísima diferencia, en cantidad y además en calidad de trabajo**, porque comentaba R., la demanda ha variado, las familias que se acercan; vienen a servicios sociales **personas que jamás habían venido porque tenían su vida totalmente normalizada**, estaban trabajando, habían parejas, matrimonios que trabajaban los dos, ahora probablemente se han quedado los dos en desempleo, personas con un estatus bastante”.

Estas afirmaciones concuerdan con lo anteriormente expuesto en el capítulo referido al contexto socioeconómico adverso que se ha producido entre 2007 y 2014. La emergente situación de **pobreza infantil**, como indica la profesional del Tercer sector, la aparición de esos **nuevos sectores poblacionales** antes de la crisis, llamados “vulnerables”, pero que en la actualidad ya forman parte de los colectivos excluidos, como apuntan desde la Administración Pública y también la **cronificación**... es decir, los que estaban mal, siguen estándolo... En los estudios realizados por FOESSA, esta situación queda de manifiesto en su análisis de la pobreza y el desarrollo (2012) y es corroborado aquí.

Se identifican también los colectivos habituales, que inevitablemente, con la crisis económica han visto deteriorada su situación, pero que dentro de la precariedad, no les quedaba mucho margen de empeoramiento y se mantienen en

situaciones más o menos semejantes. Recordemos que la tasa de riesgo de pobreza en la Comunidad Valenciana ha crecido desde 2009 situándose en valores en 2015 del 22,7 por ciento (Lluch, E. et al 2015), y atendiendo al indicador AROPE del 31,7 por ciento (Llano, 2015), pero anteriormente a la crisis ya existía un gran colectivo de personas atendidas en los servicios sociales y organizaciones del Tercer sector, que han visto empeorada aún más su situación.

#### Grupo T1.AP

Participante P: (04:48) *“Entonces también en cuanto a colectivos, **porque antes teníamos pues los de siempre, los que decíamos en Servicios Sociales, dependientes institucionales que pasara la situación que pasara, ellos no tenían ninguna crisis, por ellos no pasa la crisis, ¿vale?**”*

#### Grupo T.3.TS

Participante A: (33:55) **“Son para toda la vida”**.

Participante M: (34:00) *“Exacto, familias que ya estaban cuando llegué que siguen ahí, ¿no? Y que dices ¿el objetivo de esto no era que te fueras? ¿Mejorara tu vida y no necesitaras...?”*

Las entidades del Tercer sector, menos generalistas que los servicios públicos generalmente, son las que perciben mejor las nuevas dificultades de los colectivos a los que siempre han atendido; empeoramiento de sus condiciones de vida, y mayor distancia con respecto a colectivos de inclusión, pero dentro de los márgenes de la exclusión y precariedad ya conocidos, y en cambio, para los equipos profesionales de los servicios sociales de la Administración, se ha producido un cambio mayor, tanto en número como en intensidad. Esto deberemos tenerlo en cuenta cuando analicemos la percepción de *burnout* por lugar de ejercicio profesional, pues es probable que encontremos diferencias entre los y las profesionales de un sector u otro, debido a la distinta incidencia que la situación de crisis va a tener en cada uno de ellos y que podemos apreciar en sus discursos.

Los recursos con los que realiza su labor el Trabajo Social, son muchos y diversos y no debemos pensar que sólo la disponibilidad de recursos económicos es la única herramienta de trabajo, aunque en ocasiones y en según qué servicios, parece ser determinante. Las organizaciones (ya sean públicas o privadas) en las que están más habituados a poner en práctica y a utilizar recursos no sólo económicos,

de alguna manera han podido encajar un poco mejor las estrecheces económicas. Quizás las habilidades y competencias que los y las profesionales están habituados a utilizar ante las situaciones adversas, pueden haber creado diferencias en el modo de afrontar los problemas.

Es evidente que la crisis ha hecho aumentar la demanda ante servicios sociales y eso tiene repercusiones en los recursos económicos, humanos y de tiempo disponibles... Describen en los grupos situaciones de desbordamiento, de sensación de sobrecarga, de saturación, de agresividad, de incapacidad para hacer un trabajo bien hecho. Muchos de estos elementos, pueden ser indicadores de estar en riesgo de padecer *burnout* (recordemos los factores que lo componen; agotamiento, eficacia y falta de realización personal)

El grupo de la Administración Pública acusaba sobre todo la sobrecarga de trabajo y la falta de tiempo y recursos para desarrollar bien su labor.

GT1. AP.

Participante P. R.: (6:00) *“Sí, claro, claro. Más gestión, a veces... **O sea, intervención llevamos ya muy poca, porque no puedes, porque la cantidad de trabajo es desbordante**, entonces no puedes dedicarte con total intensidad a un seguimiento adecuado de cada caso. Entonces vas un poco así, voy a dejar... Porque si no...”.* (Risitas)

Participante B: (07:01) *“Han cambiado los baremos, por tanto se han empeorado los baremos, y por lo tanto **personas que antes tenían derecho ahora ya no tienen derecho**, y eso la gente lo vive con una enorme agresividad, y claro, por mucho que sepas que es Consellería, pero bueno, piensan que eres tú quien distribuyes... Y entonces hay broncas y todo eso”.*

Participante P. R.: (17:17) *“Eso. **Yo tengo diez minutos, quince como mucho, cuando me quiero extender porque la cosa es grave, puedo hasta veinte, en veinte minutos no puedo** cambiar toda la visión que tiene en ese momento la persona ni de casualidad. Le puedo dar un punto de luz, que le haga reflexionar un poquito, pero nada más”.*

Desde la Universidad, se realiza una afirmación demoleadora que incide aún más en la situación de colapso que parecen vivir los servicios sociales públicos, haciendo referencia a la obsolescencia del diseño de los recursos y servicios que se implantaron en la década de los años 80 y que no se han revisado, repitiéndose año

tras año sin evaluar realmente su adecuación y sus resultados. La situación socioeconómica ha cambiado y con ella, deberían cambiar los mecanismos para dar respuesta a las necesidades sociales. Esta inadecuación puede ser también un factor estresante para los y las profesionales de la Administración Pública.

### GT3.UNI

Participante X: (59:30) *“Ya ya... y ese sistema, **el sistema de servicios sociales público, hoy está agotado.** Entonces como está agotado, tal y como está diseñado, tenemos programas de los 80 para responder a problemas del siglo XXI. Los programas básicos de servicios sociales son de los 80 para responder a etapas de los 80, entonces, **el modelo de los servicios sociales de los 80 se ha agotado y el trabajador social se ha agotado en ese modelo**”.*

La precariedad de la Administración Pública es percibida desde el Tercer sector con una doble lectura: comprensión de la situación de agobio y confrontación ante la “comodidad” en la que se vivía. Las condiciones laborales del cuerpo funcional, tradicionalmente siempre han sido mucho más estables, cómodas y seguras que la del resto de profesionales. Comparativamente, los y las trabajadoras sociales del Tercer sector, han sufrido una precariedad laboral mucho mayor en relación a sus salarios y condiciones laborales. Desde ahí, puede surgir la crítica o relativización de los problemas de los y las funcionarias trabajadoras sociales.

### GT3.TS

Participante Mi: (9:00) *“Sí, vamos, **tampoco quisiera estar en la piel,** la verdad, de alguien que está trabajando en servicios sociales porque supongo que su desánimo también será más grande”.*

Participante A: (24:28) *“No, que yo, por ejemplo, con los servicios sociales por ejemplo de La Coma que es con los que estoy más, **ellos ahora se dan cuenta de todo lo que podían haber hecho, ¿vale?**”.*

Participante M: (24:42) *“Cuando tenían”.*

Participante A: (24:46) *“¿Antes cuando tenían! y **ahora están descolocados.** O sea, ahora están que dicen : “¡Jo! es que yo antes con la PER, [Prestación económica reglada], con no sé qué que llegaba la ayuda todos los meses, pues se podían haber hecho tantas cosas, ¿no? y ahora tengo mucho papeleo" porque todo eso ha sido lo que sí que ha quedado yo creo en los servicios sociales, la cantidad de papeleo y de burocracia, eso se ha mantenido porque eso no cuesta dinero, ¿vale? con lo cual todo ese trabajo se mantiene sin*

*ayudas. Y yo veo que ahora están descolocados, ¿vale? por lo que decía también M., que no saben qué hacer. O sea, tienen que reinventar el trabajo social de servicios sociales porque no hay ayudas, no saben hacia dónde ir. (...) Entonces, yo creo que se deben de poner las pilas y ponerse mano a mano con todos. Pero sí que vivían en una época de comodidad, aunque tuvieran ahí sus momentos, pero ellos estaban ahí y ahora se han dado cuenta de todo lo que tenían. No sé...”.*

Pero la precariedad económica ha afectado también a las entidades y organizaciones del Tercer sector... Es curioso evidenciar cómo desde el Tercer sector se relativiza esta cuestión. Se sucede un diálogo muy revelador en este grupo:

GT3.TS

Participante N: (23:17) *“Que no es novedad, estar tan en precario no es novedad”.*

Participante M: *“Yo creo que en una entidad como la nuestra **no es novedad**, que detrás no tiene una entidad grande, ni una orden religiosa, ni un partido político, ni nada de nada... entonces no es novedad. Hubo un tiempito de “¡ay qué relax!” Pero... pues... lo sabíamos.*

Participante N: (23:38) *Pero estábamos... tú esto lo decías porque en contraposición con los que trabajan en la administración, vosotros siempre habéis estado mal, por así decirlo.*

Participante M: *¡Claro!*

Participante N: *Entonces, ¿deberíais estar más quemados!*

Participante M: ***O más adaptados...***

Participante N: *O más adaptados, ¿no?*

Participante M: (23:55)... ***A la situación. Entonces, pues los técnicos imagino que lo llevarán como lo llevarán, de haber tenido mucho presupuesto a no tener, pues de repente se tienen que recolocar mucho.***  
(...)

Participante N: (24:06) *Que vosotros habéis desarrollado una serie de estrategias para sobrevivir (...)*

Participante M: (24:15) ***Claro, yo creo que más que el que tiene su oposición aprobada, está ahí y ya está. Y no tiene que andar siempre como, pues eso, ¿no? creando, reinventando... para poder seguir haciendo”.***

Aquí aparecen algunas claves que tienen que ver con las competencias profesionales, que como surgió en el marco teórico, eran diferentes según el lugar de ejercicio de la profesión de Trabajo Social. (ANECA, 2005) Tendremos que tener en cuenta estas observaciones en el momento de analizar el *burnout* pues quizás las



competencias profesionales desarrolladas en según qué lugar de trabajo, pueden proporcionar una protección frente al síndrome de estar quemado. Competencias como la iniciativa y la creatividad sitúan a los y las profesionales en actitudes resilientes, en las que se reinventa el trabajo, se buscan soluciones, se huye de la acomodación o el desánimo. El razonamiento crítico, el aprendizaje autónomo, el humor pueden dar al profesional herramientas para buscar soluciones nuevas, sin esperar a que otro estamento las proponga. La competencia del liderazgo supone la puesta en marcha de mecanismos de activación, que al menos disminuirán la sensación de poca eficacia profesional o de falta de realización personal. Pero como hemos visto, precisamente estas competencias no son muy desarrolladas en la profesión del Trabajo Social.

En el grupo del Tercer sector, se realiza un análisis en el que se evidencia en un breve párrafo el devenir de las Organizaciones No Gubernamentales (ONG) y su tránsito por la crisis... las que han sabido adaptarse, sobreviven.

#### GT3.TS

Participante M: (20:25) ***“Hemos vivido un tiempito de felicidad, de muchísima estabilidad económica, sobre todo de parte de la administración central... bueno, autonómica, ya no local, sino autonómica. Eso se ha acabado y entonces volvemos a lo que había. Entonces, claro, estábamos más acomodaditos, más tranquilitos, ¿no? de decir "puedo trabajar porque sé que hay tanto presupuesto... además me da para hacer bien el trabajo" Y ahora volvemos otra vez a ajuste de cinturón”.***

Como vemos, la crisis económica plantea un escenario donde al menos, la sobrecarga de trabajo (WLA) y el agotamiento (*burnout*) están presentes.

#### *Sensación de falta de control*

En los grupos de la Universidad y de la Administración Pública, se evidenció el desasosiego generado por cuestiones fuera del alcance directo de los y las profesionales, fuera de su área de influencia, contra lo que poco pueden hacer. La reforma de la Ley de Bases de Régimen Local que amenaza la configuración actual de los servicios sociales de los municipios pequeños, afecta directamente al colectivo profesional y las quejas y propuestas del colectivo profesional parecen no tener toda

la repercusión deseada<sup>80</sup>. Recordemos además que los servicios sociales de la Comunidad Valenciana ocupan el último lugar (invariablemente desde 2012) según el índice DEC desarrollado por la Asociación estatal de directores y gerentes en servicios sociales.<sup>81</sup> La sensación de falta de incidencia y falta de control sobre las variables externas en el entorno de trabajo, pueden estar influyendo en los y las profesionales.

#### GR.1.AP

Participante B. M. (19:43): *“Los profesionales **estamos en estado aletargado**, (...) **Lo tenemos crudo**. Tenemos ahora la reforma de la ley local, es que hunde a cualquiera, y ahora sí que creo que muchos de los profesionales que están en el término municipal **están un poco en estado de shock y esperando a ver qué va a pasar**”.*

#### GR.2.UNI

Participante X: (02:11) *“Hay una parte del contexto del trabajo social que ahora está pesando mucho, es decir, el contexto ahora mismo negativo, complejo, difícil, sobre todo para el tema de servicios sociales, acción social, yo creo que los trabajadores sociales están perdidos. **Están perdidos** de cómo intervenir, cómo actuar y cómo desarrollar en las organizaciones”.*

En el grupo del Tercer sector, en cambio, se apunta cómo la participación en la toma de decisiones es fundamental para la cohesión y el bienestar laboral, aunque las condiciones económicas y laborales sean peores:

#### GT.3.TS

Participante M: (39:53) *“Entre... claro, en una entidad así tan pequeñita, que la junta directiva pues hace muy partícipe al equipo profesional de las decisiones, sí que permite el decir en un momento determinado "pues mira, este va a tener que cobrar. Hacedlo como queráis. Este, este y este pueden aguantar tres meses, el otro no". Pero que compartes mucho la decisión, no te viene impuesta. Y el ser partícipe pues también te hace corresponsable y facilita que no... Que no sea "no vas a cobrar tres meses, ¡te aguantas!". **Eso creo que te quema mucho más que no que tú participes también, ¿no? de esa decisión**”.*

---

<sup>80</sup> Los Colegios profesionales de Trabajo Social de la Comunidad Valenciana editaron en enero de 2015 un documento con propuestas concretas de política social  
<http://www.cgtrabajosocial.com/app/webroot/files/valencia/files/Documents/DOCSERVSOClfinalimprimir5febrer.pdf>

<sup>81</sup> Ver informe 2014

<http://www.directoressociales.com/images/documentos/novedaddiscusion/SINTESIS%20INDICE%20DEC%202014.pdf>

Quizás esta buena práctica, pueda ser en algunos profesionales un factor de protección frente al estrés y una fuente de vinculación al trabajo; ser parte activa en la toma de decisiones, ser corresponsable del devenir organizativo.

### *Recompensas Insuficientes*

Cuando hablamos de recompensas, no sólo las recompensas económicas son las que hay que tener en cuenta, de hecho, en momentos de precariedad económica, esperarlas podría ser iluso, sabemos que las puede haber de muchos tipos; reconocimiento, prestigio, consideración, mejoras en las condiciones laborales, flexibilización de horarios, conciliación de la vida familiar y laboral. De nuevo en nuestros grupos han sido los y las representantes de la Universidad y de la Administración los que acusan más que la crisis ha empeorado las cosas. La falta de reconocimiento por parte de las organizaciones, en cambio, más que las recompensas económicas parecen ser las cuestiones más significativas.

### GT.2.UNI

Participante E: (33:37) *“No sé... tienes que conformarte contigo misma porque... **la institución no te lo valora eso... entonces como no te lo valora... y la gente ahora va entrando y como lo colectivo**<sup>82</sup> **la institución no te lo valora pues ¡chica!, pues oye!”***

Participante X: (36:30) *“Sí, lo que me reía... es que estoy haciendo ahora un curso de Mindfulness y en ese sentido... también quiero decir... cómo coordinar tus valores, tus principios con lo que haces y con lo que te pide la institución... ¿no? y un elemento de felicidad es encontrar... esto lo puedo hacer, pero que puedo decir... puedo renunciar a determinada carrera... puedo decidir... estoy en el colectivo de Trabajo Social de Ca Revolta<sup>83</sup> ... **eso no me lo compensa nadie en la Universidad, es decir, he vuelto***

---

<sup>82</sup> Hace referencia a las tareas en la Universidad que van más allá de la docencia y que en una Titulación como Trabajo Social, supuso la consolidación de la carrera y el desarrollo de todo el entramado administrativo y de consolidación del Departamento de Trabajo Social.

<sup>83</sup> El Colectivo de Trabajo Social de Ca Revolta es un proyecto que está en construcción y al mismo tiempo haciendo camino. En su web se definen así: Los que damos vida a este colectivo somos profesionales y activistas del trabajo social, pretendemos dotarnos de un instrumento útil para la reflexión y debate de las políticas sociales y para la intervención comunitaria (...) Estamos comprometidos con los Derechos Humanos y los valores del Trabajo Social comunitario.

*a lo que me hace feliz en determinadas cosas... ¡ah! Eso supone renunciar en tu organización a otras...”.*

#### GT.1.AP

Participante P. R.: (58:27) *“Yo en su momento planteé un programa de voluntariado, me permitieron la administración pública llevarlo, no los había llevado nunca, era la primera vez, era una experiencia pionera desde los servicios sociales. Leí, me arriesgué y la verdad es que salió muy bien y salió fenomenal. **Pasaron los años y cambió la corporación y después ya no me dejaron hacer nada innovador, y yo necesitaba hacerlo, porque yo amo mi trabajo, lo he dicho siempre, disfruto con mi trabajo y cuando dejo de disfrutar me siento mal y cuando me siento mal, no soy capaz de ir ni a trabajar”.***

Fue interesante advertir que en los grupos públicos (Universidad y Administración), claramente se evidenciaba que había habido falta de “recompensas” por parte de los superiores, de la organización. Al no producirse esta, hay un ingrediente más que se añade al malestar laboral. Las intervenciones en el grupo del Tercer sector, en cambio, apuntan otra perspectiva, no se habla de recompensas insuficientes, esperadas desde niveles jerárquicos superiores, se habla de valorar los pequeños logros. Quizás parezca insignificante, pero esta perspectiva nos remite a las fortalezas que describían (Peterson y Seligman, 2004) que enmarcadas dentro de la Psicología Positiva, pueden ser elementos que contribuyan al *engagement* laboral. Si no espero recompensas, no puede influenciarme negativamente no obtenerlas; descubrir y decidir dónde está lo que me hace sentir feliz en el trabajo, puede ser una fuente de satisfacción que no va a depender de terceros.

#### GT.3.TS

Participante M: (37:22) *“**Queman los años, pero porque la profesión es para esto, ¿no? Lo ponía al principio en las instrucciones, "te vas a quemar. Esto no es divertido Puede ser agradable y crecerás con ello, pero divertido ya te digo que no es"** Porque tratas con muchas miserias, muchas historias muy duras. **Pero también compartes mucha vida con mucha gente, y las pequeñas alegrías las valoramos muchísimo, ¡vamos! Y cuando un chico viene y te dice "he aprobado y ¡tengo el graduado!" hacemos una fiesta loca. ¡Vamos! Y cuando viene uno y dice "¡he encontrado***

*trabajo!" eso ya es ahí unueeee! Claro, tienes que celebrar mucho la práctica para poder seguir haciendo porque si no, pues..."*

Participante A: (39:35) *"Y luego otra cosa es el tener claro que nuestro trabajo está en lo pequeño, ¿vale? **el celebrar las pequeñas cosas por muy pequeñas que sean, ¿no?**"*

### *Quiebre en la comunidad*

El profesional del Trabajo Social, difícilmente puede abordar la complejidad de las situaciones con las que trabaja de forma aislada e individual. El trabajo coordinado con otros profesionales es una práctica cotidiana. Pertenecer a un equipo de trabajo es habitual en muchos servicios de acción social y la coordinación y la necesidad de establecer acuerdos, estrategias de trabajo, pasa inevitablemente por establecer relaciones cordiales y de colaboración con otros. Cuando existen dificultades de trabajo conjunto en los equipos o mala coordinación con otras instituciones o entidades, indudablemente, se generan tensiones y situaciones estresantes que incrementan el malestar laboral. De nuevo, entre nuestros grupos, las posiciones están polarizadas. Por un lado la Administración Pública y la comunidad universitaria parecen más lesionadas que el Tercer sector. Algunos fragmentos del grupo de la Administración Pública son realmente ejemplificadores de esto. Sabemos que la búsqueda de apoyo emocional es una de las estrategias de afrontamiento más utilizadas (Hawkins, 2008), cuando este apoyo emocional no es fructífero, perdemos una de las estrategias más potentes para hacer frente a las situaciones adversas.

### GT.1.AP

Participante R. S.: (33:35) *"Lo que pasa es que en nuestra profesión **nos dedicamos mucho más a darnos puñaladas**. Que eso es muy complicado también, eso es lo que a mí me quema últimamente (...) No entiendo cómo entre compañeros de la misma profesión, que yo algunos, ya te digo, que estoy quemado porque **algunos me han llegado a faltar al respeto**"*

Participante R. S.: (34:15) *“Yo he oído a gente que, vamos a ver. Reunión de trabajo, compañeros de trabajo, diez-doce compañeros trabajadores sociales en una reunión, vamos a llegar a acuerdos, tal, te pones a hacer el acuerdo, cojo me pongo a escribir y llegamos a unos acuerdos, ¿vale? Y cuando salimos por la puerta, el 30% de los compañeros dice: **total, me da igual, voy a hacer lo que quiera, ¡pues no haber venido a la reunión, joder!**”*

Participante P. R.: (35:02) *“Creo que hay **un individualismo bestial, que un interés personal**, por lo que decía B. Sólo se mueven, si ahora con la ley del régimen local pues resulta que empiezan a eliminar puestos de trabajo, ¿qué va a pasar? Porque los municipios de menos de 20.000 habitantes va a pasar, pues entonces ya harán algo, **pero por su propio interés.***

*Con lo cual, no es realmente ni siquiera una acción desinteresada, **lo hacen porque les ha afectado ya personalmente**, entonces en este caso en concreto, esto es ya mucho más complicado”.*

En el grupo desarrollado en la Universidad tampoco es baladí el asunto. En un momento del grupo, se visualizó la posible problemática interna de la Universidad. En un diálogo cargado de ironía, quedó de manifiesto el quiebre comunitario que puede llegar a vivirse en esta institución, cuando un profesor asociado que trabaja al mismo tiempo en el Tercer sector expone cómo la relación de ayuda puede contribuir a la cohesión del grupo de trabajo... Véase la reacción de los profesores titulares:

## GT.2.UNI

Participante X: (01:06:05) *¿y esto lo aplicas en la Universidad?*

Participante J: *hombre pues yo... en la Universidad comparto poco, soy profesor asociado, vengo poco... y personalmente... el ambiente de la Universidad...*

Participantes X y E: **¡Aaaah... amigo! (risas)**

Participante J: *del departamento... no invita...*

Participante X: *... no es muy distinto en otros departamentos...*

Participante J: *Yo la visión que tengo del departamento es bastante negativa...*

*(Risas)*

Participante N: *Igual nos falta... ¿sentido del humor? (risas)*

Participante J: **Yo creo que hay muchas luchas internas...** *(Risas)*

Más adelante en el mismo grupo:

Participante X: (01:11:59) *“Cuando lo llevamos a trabajar dentro de la organización **nos convertimos en leones fieros de... eso a mí no me lo toques, que te arañe...***

Como contrapunto, en el *Tercer sector*, se apunta que el equipo de compañeros y compañeras resulta ser el apoyo fundamental, el remedio eficaz de muchos males. Todas las personas de este grupo hacen referencia al equipo como algo positivo y necesario. En la siguiente intervención, se describe como el equipo de trabajo es el soporte aunque la sensación de no poder dar todas las soluciones esté presente.

### GT.3.TS

Participante Mi: (42:27) *“Como herramienta para no quemarse, lo que decían ellas. Básicamente **el apoyo del equipo**. El tener a alguien a quien contarle o que te feliciten por un trabajo bien hecho también es muy importante, por lo menos que alguien te diga "lo has hecho bien" o "no podías hacer más" o... incluso también te puede decir para que mejores, pero tener ese apoyo es súper importante. Y dentro de lo que puedes hacer, aparte de que no podemos hacer mucho...”*

A la luz de este fragmento, parece que la estrategia del apoyo emocional del equipo ayuda a hacer frente a la sensación de poca eficacia, que recordemos es un factor del *burnout*.

### *Ausencia de imparcialidad*

Es la percepción de que el lugar de trabajo es injusto y poco equitativo y que hay decisiones que se toman de forma arbitraria, sin tener en cuenta criterios objetivos o de eficacia. La sensación de no poder actuar libremente, de que todo puede estar bajo sospecha y no saber a ciencia cierta cómo pueden ser interpretadas las cosas, genera realmente mucho estrés y un mal clima laboral. De nuevo parece evidente en las declaraciones relativas a la Universidad y a la Administración Pública que la situación es mucho más acusada en estos sectores. Hemos recopilado dos ejemplos bastante ilustrativos:

### GT.2.UNI

Participante E: (32:16) *“Sí. Eso está ahí... no creo que el que lo haga lo haga por eso. Pero sí que hay que vigilar cómo vas... tal y como está ahora el contexto que vivimos de precariedad... **todo es sospechoso... cuando hay precariedad todo se pone***

*en solfa... ¿qué has hecho hasta ahora? No sé cuántos... hay mucho nerviosismo y hay... sospechas de unos contra otros... porque cuando todo va bien, hay dinero y hay trabajo... pues hay un ambiente cordial, en general, pero cuando no, hay este otro”.*

#### GT.1.AP

Participante R. S.: (01:02:58) *“No, no, antes era técnico como yo y el orden político, ahora es director. Entonces, pero no se han dedicado a formar al personal en temas de gestión de organización que es lo realmente importante que tiene. Creo que la administración tiene problemas muy graves, pero uno de los problemas es que hay mucho incompetente dirigiendo cosas”.*

En el grupo de profesionales del Tercer sector, la conversación en ningún momento derivó por esos derroteros. Allí donde las normas o resultados esperados o modos de trabajar, pareciera que deberían ser más transparentes y explícitos, dado que se trata de una función pública, es donde encontramos que los y las profesionales encuentran mayores dificultades.

*Conflictos de valores (entre la persona y la organización):*

El conflicto de valores hace referencia directa a la Realización Personal (dimensión del síndrome de *burnout*). Un ambiente laboral en el que se fuerza a tensionar los valores, es un ambiente propicio a que sus trabajadores y trabajadoras desarrollen síntomas de *burnout*. Y en una profesión tan “vocacional” como el Trabajo Social, el conflicto de valores puede tener unos efectos mucho más significativos en el malestar laboral. En este punto, de nuevo, los grupos donde esto se manifiesta de forma más clara son: la Administración Pública y la Universidad. La coherencia y encontrar el equilibrio parecen ser las armas protectoras del Tercer sector.

#### GT.1.AP

Participante B. M.: (18:07) *“Es un proceso que además yo creo que la resignación que dice P. que tiene la gente es que no la tiene solamente la gente con la que estamos trabajando, es una resignación a nivel de toda la población.*



Participante P. R.: (18:29) *Y del colectivo profesional*

Participante B. M.: *Y ya esto es lo terrible, yo ahora mismo **estoy sintiendo bastante vergüenza de la profesión***

Participante R. S.: ***Yo también***

Participante P. R.: ***Pues mira, ¡uy! ¿Qué me decís?”***

Participante B. M.: (24:37) *“Desde que se crearon los servicios sociales, nos hemos dejado pillar, **nos hemos dejado pillar por el poder absolutamente y nos hemos puesto del lado del poder**, a ver y lo siento, pero a nivel general nos hemos puesto al lado del poder absolutamente. Después cada uno a nivel particular hemos podido hacer esto más, esto menos, pero como colectivo nos hemos puesto al lado del poder, metiéndonos en lo que es la gestión y **nos hemos olvidado de la esencia del trabajo social**.*

Participante P. R.: ***Ahí estamos”.***

En otro momento de la conversación

Participante P. R.: (26:30) *Porque **si hubiéramos hecho realmente trabajo social**, probablemente en estos momentos no estaríamos pasando una crisis, pero es que no hemos hecho trabajo social, nos hemos acomodado, a ver, estamos hablando en general R., en general, ella ya ha dicho que nos conoce y tal ¿vale?; pero hablemos en general. En mi municipio hay muchas compañeras y sé cómo trabajamos cada una. En general, no hemos hecho trabajo social, **porque ¿cuál es la esencia real del trabajo social?; promover el cambio personal**. Pero yo ¿cómo voy a promover tu cambio personal si yo no soy capaz de cambiar en mi vida todas aquellas estructuras que me impiden la evolución personal?, me impiden el desarrollo, me impiden cualquier cosa, si yo no lo hago conmigo, ¿cómo lo voy a poder hacer en otra persona?*

Participante R.: *Pues dedícate a otra cosa, P., vamos a ver*

Participante P. R.: *¡Entonces eliminamos a la mitad de la profesión!*

Participante R. S.: *Pues sí, haría falta”.*

Existe una contradicción evidente entre los principios básicos y generales que describe el Código Deontológico de la profesión<sup>84</sup> y lo que realmente se puede hacer en el trabajo cotidiano: Promoción integral de la persona (principio 7), solidaridad y justicia social (9 y 10), reconocimiento de derechos humanos y sociales (11)... todo ello se ve en conflicto cuando no se dan los medios ni los recursos para poder llevar a cabo el trabajo y el contexto sociopolítico y los servicios en los que trabajas no hace sino poner cada vez más dificultades (burocracia, falta de inversión en capital

---

<sup>84</sup> Ver Código deontológico

<http://www.cgtrabajosocial.com/app/webroot/files/valencia/files/2012%20CODIGO%20DEONTOLOGICO.pdf>

humano, políticas cada vez más restrictivas, recorte de derechos...). En el grupo de la Universidad, se hacen declaraciones en este sentido bastante reveladoras:

## GT.2.UNI

Participante E: (24:49) “**¿No os acordáis del cambio social? Tiene que provocar cambios** (el Trabajo Social)

Participante X: (24:52) *Esa es la definición de la Federación Internacional (risas)<sup>85</sup>”*

Participante X: (25:22) *Pero cuando se habla de esa definición del cambio social, la justicia... y todo lo demás... te puedes creer al final, haciendo la revolución... y el trabajador social...*

Participante E: *Es que todo esto puede tener dos acepciones...*

Participante X: (25:33) *y el trabajador social puede acabar... quemándose...”*

Participante E: (31:22) “**Yo creo que en general, hay mucha gente quemada... yo pienso que si te cuestionas... (tampoco quiero ser una...) pero pienso... si te cuestionas un poquito al margen... quiero decir... por ejemplo la Universidad, el contexto en el que estoy yo... la universidad marca unas directrices... si las vas siguiendo... ahí te vas encontrando... a lo mejor, el análisis crítico ni lo haces... porque la institución lo hace por ti... ahora si empiezas... te encuentras cómodo y bien y a lo mejor no te quemas, porque si haces lo que la institución dice... y adelante y ya está...”**

Desilusión, desmotivación, decepción... ingredientes que no contribuyen al bienestar laboral. Una solución puede ser el ajuste de expectativas que se comenta en la intervención acerca de la definición del Trabajo Social, si no “tienes” que ser revolucionaria, igual no debe incomodarte tanto que las cosas no se revolucionen y no hay motivo para decepcionarse tanto. Otra que se apunta, es la acomodación, evitar un análisis crítico y amoldarte y otra es el desapego, crear distancia... todas ellas son manifestaciones de estrategias de afrontamiento diferentes ante el conflicto

---

<sup>85</sup> La International Federation of Social Work (IFSW traducida al español como Federación Internacional de Trabajo Social FITS) define el Trabajo Social como: 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.

<http://ifsw.org/propuesta-de-definicion-global-del-trabajo-social/>

de valores que genera malestar. Las personas participantes del grupo del Tercer sector apuntan otros elementos que les ayuda a que no haya divergencia entre sus valores y su acción. En ocasiones, parece que el poder materializar el ejercicio de alguno de los principios básicos y generales de la profesión, ayuda a que no se viva con conflicto en relación a los valores, a modo de ejemplo vemos algunas intervenciones y añadiremos el principio del Código Deontológico al que hacen referencia..

### GT.3.TS

Participante M: (23:13) *“Pero vamos, esto es lo que había, esto es lo que hay y se supone que era lo deseable, la no dependencia de la administración pública para llevar adelante tus proyectos, la no dependencia de que un gobierno venga y otro cambie, **sino que puedas ir tú jugando tus bazas y haciendo lo que quieres hacer y lo que crees que hay que hacer.** –Principio 12. Autonomía ejercida desde la confianza en las capacidades propias de los profesionales, sin coacciones externas”.*

Participante M: (39:37) *“Y entonces, el darte cuenta que en lo pequeño está todo eso y que en lo pequeño también están pues sus cambios, ¿no? como cualquiera de nosotros. Yo siempre me acuerdo de lo de las historias de vida que hicimos juntas. Y también muchas veces utilizo ese tema para que mis compañeros que no han vivido esos **procesos que se den cuenta de que a veces no podemos cambiar el mundo, pero el simple hecho de que una persona en un momento dado recuerde que hubo alguien que la quiso, que confió en ella y que para él eso ha sido muy importante es fundamental y forma parte de nuestro trabajo**” –Principios 1. Respecto activo a la persona, 6. Personalización, 7.Promoción integral de la persona.*

Participante A: (41:15) *“El asumir que el otro es protagonista de su vida y tú estás ahí acompañándole y... Pues a veces se va a caer, otras veces no. **El asumir lo pequeño que eres en la vida de la otra persona, yo creo que eso también ayuda a poder llevar la práctica. Por lo menos a mí**”. –Principios 13. Autodeterminación, 14. Responsabilidad y corresponsabilidad.*

Poder materializar estos principios, y saber reconocerlos, parece ser un elemento protector frente al conflicto de valores. Este tipo de afirmaciones sólo se dieron en el grupo de profesionales del Tercer sector.

Como podemos observar, en mayor o menor medida, las áreas de la vida laboral que propone Maslach se han visto afectadas por la situación socioeconómica

del periodo 2007-2014, dejando un panorama en el que es posible que los y las profesionales del Trabajo Social puedan padecer el síndrome de *burnout*. Según las intervenciones y valoraciones que hicieron en los diferentes grupos, sí que se evidencia que la situación ha empeorado y que las y los profesionales lo acusan. Y observamos también qué apreciación tienen unos sectores profesionales frente a otros.

#### 9.1.2.- Perspectiva de género en esta valoración.

En el análisis que realizamos sobre la profesión y su situación actual, la perspectiva de género es fundamental. Es un discurso común que la profesión del Trabajo Social es una profesión feminizada y que esto determina algunos aspectos de la misma, tanto en sentido positivo como negativo. Era nuestra intención investigar sobre estos determinantes de forma que pudiésemos abordar si los efectos y modos de afrontamiento a las situaciones de crisis, se dan en el contexto laboral, pudieran estar condicionados por el sexo y por la perspectiva patriarcal de nuestra sociedad.

La profesión se inserta en un contexto sociocultural donde las mujeres no tienen incidencia política, no legislan. No son líderes y no dirigen en su mayoría las instituciones en las que trabajan, no ocupan cargos directivos en los órganos de decisión. Es decir, no tienen incidencia política ni incidencia en la propuesta de cambios organizacionales. En el ámbito laboral del Trabajo Social, esto es más evidente.

#### GT.1.AP

Participante R. S. (32:29): ***“Que la mujer no tiene el valor que tienen los hombres para mucha parte de la sociedad en general y más en la política. Hasta hace ocho años, ¿cuántas mujeres había en el parlamento español? ¿Qué porcentaje? El 10%, el 5%. Vamos a ver, los parlamentos y las prácticas sociales son el reflejo de la sociedad y las profesiones también, somos todos seres humanos, espero que ahora en el parlamento se vean muchas más mujeres, en nuestra profesión se vean cada vez más hombres, porque yo contacto cada vez con más hombres, con lo cual quiere decir que también es bueno que haya cada vez más hombres que se quieran incorporar a esta profesión. Hay muchos más, seguro que tiene que haber muchos más”***.

## GT.2.UNI

Participante N: (26:28) ¿Creéis que el género en este sentido juega en nuestra contra?

Participante X: (26:35) yo creo que sí.

Participante N: (26:38) El hecho de que sea una profesión feminizada ¿hace que no seamos tan líderes?

Participantes X, J, E: Sí

Participante N: *jah, vale!*

Participante E: (26:42) **¡Y tanto! ¡Por descontado que sí, sí sí sí, seguro!!!  
Por el rol que mismo... esto es que ¡vamos!**

Participante X: (26:51) *en las organizaciones ¡seguro!*

Participante E: (26:54) *“En el departamento, en nuestro departamento... tú ves mirando... en todos los sitios, sí... **juega un papel importante, determinante...** es así la cosa”.*

*(Risas todos)*

Cuando hablamos del conflicto Familia-Trabajo, las dificultades de las mujeres se multiplican; las posibilidades de promocionar, la imposibilidad de conciliar la vida familiar y laboral condiciona las carreras profesionales de las trabajadoras sociales mucho más que las de los hombres trabajadores sociales. El ejemplo que nos da X desde la Administración, no puede ser más contundente.

Participante X: (28:24) *“¿Por qué han promocionado? ... pues por muchas cosas... variables de género... yo recuerdo en mi institución, cuando yo promocioné, pues podían haber promocionado dos compañeras, **pero las dos compañeras no promocionaron porque tenían...***

Participante N: **hijos**

Participante X: ... *hijos, exactamente*

Participante E: *¡Aaaaaah amigo!*

Participante X: ... *Y ellas plantearon... es que... el coordinador tiene que ser capaz de venir a las 8 a una comisión... y eso... a mí... me va a resultar difícil.*

Participante N: (28:52) *Conflicto de familia trabajo.*

Participante X: *Eeehh... **me acuerdo de otra compañera más preparada, desde mi punto de vista ahora... que me decís... es que yo de 8 a 3 estoy muy cómoda... porque después tengo que acompañar a mi familia y tengo que...***

Participante E: **Conciliar...**

Estos dos aspectos arriba mencionados, son dos ejemplos acerca de otros elementos que de forma especial inciden en las áreas de la vida laboral; la falta de control, como hemos visto por la imposibilidad de llegar a puestos de gran incidencia social (sobre todo legislativa) y los condicionantes familiares que incidirán en la sensación de sobrecarga y agotamiento de las mujeres, que ven duplicado su trabajo en el hogar y en su puesto de trabajo. Estos dos elementos pueden ser importantes al analizar si son las mujeres las que pueden estar sufriendo mayor estrés laboral y quizás mayores índices de *burnout*.

Estos argumentos, nos inducen a proponer hipótesis al respecto de las diferencias originadas por el sexo.

#### 9.1.3.- Síntomas de malestar laboral. *Burnout*.

Todo lo visto hasta ahora, tiene incidencia en la salud laboral de los y las profesionales. En algunas declaraciones, se nombran directamente elementos que tienen que ver con las dimensiones de *burnout*: agotamiento, despersonalización y baja realización personal, incluso se llega a afirmar que los profesionales están quemados y quemadas. Recordemos la definición de la propia Christina Maslach en relación a las dimensiones:

La dimensión del *agotamiento* representa el componente de estrés individual básico del *burnout*. Se refiere a sentimientos de estar sobre exigido/a y vacío de recursos emocionales y físicos. (...) La dimensión de *cinismo-despersonalización* representa el componente del contexto interpersonal del *burnout*. Se refiere a una respuesta negativa, insensible, o excesivamente apática a diversos aspectos del trabajo. (...) La dimensión de la *ineficacia-baja realización personal* representa el componente de autoevaluación del *burnout*. Se refiere a los sentimientos de incompetencia y carencia de logros y productividad en el trabajo. Este sentido disminuido de autoeficacia es exacerbado por una carencia de recursos de trabajo, así como por una falta de apoyo social y de oportunidades para desarrollarse profesionalmente. (Maslach, 2009. pp. 37-38)

Analizando los factores del *burnout* en nuestros grupos encontramos referencias, por ejemplo, en relación al Agotamiento:

#### GT1.AP

Participante B. M.: (57:23) *“Vamos a ver, eso supone también ponernos en una situación de riesgo, porque cuando tú estás proponiendo cosas (esto no lo estoy diciendo en mal sentido), el hacer propuestas tú te estás haciendo visible. Tú estás haciendo una propuesta y no sabes si lo que tú estás proponiendo puede dar resultado positivo o negativo, si va funcionar o no va a funcionar; **evidentemente si estás haciendo el trabajo de siempre, tú ahí no corres ningún riesgo. Corres el riesgo del aburrimiento total y no avanzar.***

*Hay mucha gente **que aguanta mucho mejor el aburrimiento que lo otro, entonces el estar proponiendo cosas, es un trabajo de todos los días y además tienes que estar convenciendo, proponiendo a colegas, a tus jefes, ¿oye que podíamos hacer esto, podíamos hacer lo otro!, ¿qué te parece? ... que no sé qué... supone una activación que requiere mucha energía”.***

#### GT.3.TS

Participante A: (33:14) *“**¡Cansadas! Jajaja***

Participante M: (33:14) *Bueno, **cansadas sí.** Yo creo que también va por etapas. Hay tiempitos más duros que te sobrecargan más pues es muchas historias... otra, otra... y que poner los límites para no llevarte a casa las realidades pues a veces es complicado”.*

Encontramos referencias también a la Despersonalización:

#### GT.1.AP

Participante B. M.: (21:10) *“**Ahora ni nos ocupamos de la gente, entenderme quiero decir que, cuando hablas con los colegas, ¿oye que tenemos que hacer cosas por la gente? te dicen, **bastante tengo con lo mío**”.***

Y con la Baja de realización personal, elemento especialmente grave en los y las trabajadoras sociales.

#### GT2.UNI

Participante X: (38:24) *“Una **falta de ilusión y desmotivada...** con un desapego entre lo que la organización quiere, ella quiere y lo posible... y eso genere una **decepción permanente...** yo que comparto mucho con mis antiguas compañeras de servicios sociales... pues **totalmente desilusionadas en el día a día...**”*

La valoración de algunos de los componentes de los grupos triangulares llegaban a afirmar categóricamente, que existen profesionales que padecen el síndrome de *burnout* y que es una sensación extendida a un considerable número de profesionales (“en general” “muchos”).

## GT.2.UNI

Participante J: (12:55) *“Yo creo que eso no es nada nuevo, ¿qué es lo nuevo ahora? Volver a apostar por eso, sabiendo que tenemos un desgaste profesional importante y sabiendo que esa realidad nos hemos desgastado en ella todos los profesionales, los de universidad nos hemos desgastado, en Personas Sin Hogar nos hemos desgastado, en Mayores, **en servicios sociales en general estamos quemadísimos**”.*

Participante E: (31:22) *“**Yo creo que en general, hay mucha gente quemada...** (...) te encuentras cómodo y bien y a lo mejor no te quemas, porque si haces lo que la institución dice... y adelante y ya está...”.*

Así pues, como hemos visto en este apartado, encontramos ejemplos en los grupos triangulares, opiniones y experiencias que apuntan la vivencia del malestar laboral de las y los profesionales en las áreas que propone Maslach. Se advierte que la institución donde se ejerce el trabajo es determinante en el momento de que se vean afectadas unas áreas u otras y que son afectadas en diferente medida. La sensación de falta de control, el quiebre de la comunidad, conflicto de valores o de ausencia de imparcialidad, son más evidentes en ámbitos públicos.

Las recompensas insuficientes, en ningún grupo, se ha manifestado como necesidad de recompensa económica, sino más bien de reconocimiento... aunque la inestabilidad económica es una preocupación en el Tercer sector, parece asumido que las compensaciones en el trabajo no van a venir por lo económico y desarrollan todo un ajuste de expectativas que equilibra este valor. La sobrecarga de trabajo es común a los tres grupos.

En relación a los factores del síndrome de *burnout*, en los grupos se han identificado los tres factores y todos concluyen que se dan elementos del síndrome.

La conclusión parece ser que la crisis socioeconómica de este periodo (2007-



2014) ha tenido efectos sobre los recursos, el perfil y las áreas de la vida laboral, susceptibles de propiciar situaciones de *burnout* entre los y las trabajadoras sociales. Los grupos parecen coincidir en que es en la Administración Pública donde son más acusados estos efectos y probablemente donde se den mayores índices del síndrome.

#### 9.1.4.- Estrategias de afrontamiento de las situaciones de malestar laboral.

A lo largo de la realización de los grupos triangulares, procuramos que afloraran las estrategias que los y las profesionales utilizan para hacer frente a las situaciones de estrés y malestar laboral. Las personas de los grupos explicaron sus propias estrategias de afrontamiento, al tiempo que opinaban sobre las estrategias que se utilizan en general en la profesión. Recordemos que existe una clasificación de estrategias centradas en el problema, en las emociones y las que buscan apoyo social y emocional en otros, y en el análisis de los discursos generados en los grupos, podemos identificar referencias a algunas de ellas. Como siempre, nos ha resultado interesante analizar si existen diferencias entre lugares de ejercicio de la profesión; en cuanto al sexo, en los grupos no se han mencionado diferencias en el uso de distintas estrategias. La estrategia del humor la analizaremos con más profundidad más adelante, por ser objeto específico de este estudio. Hemos utilizado como guía para estructurar esta parte, la batería de estrategias que aparecen en el cuestionario Brief COPE-28 de Carver (1997), ya que es el cuestionario que hemos utilizado en el análisis cuantitativo.

Todas las estrategias pretenden disminuir la sensación de malestar y estrés, a veces con resultados exitosos y en otras ocasiones no. Las personas integrantes de los grupos comentan un abanico variado de estrategias que son determinadas no sólo por las diferentes personalidades sino también por el lugar donde se desempeña el trabajo, iremos referenciando ejemplos de estrategias y agrupándolas:

##### GT.1.AP.

Participante B.M.: (9:10) *“Las milongas para otros, ¿no? Y claro, ya empiezas a plantearte bueno, podemos intentar hacer algo, **yo no voy a estar contemplando de***

**brazos cruzados que la gente está hecha polvo, y que me cuenten sus penas y ya está, palmadita y...** No. Entonces empecé a intentar montar grupos de gente, para que la gente hablara y que empezara a organizarse, pero bueno, cuesta horrores". (Planificación y Afrontamiento activo)

Participante R.S.: (11:57) "Yo creo que **lo que hay que hacer es buscar cauces diferentes** dentro de la profesión que le faciliten a la gente hacer otras cosas diferentes". (Afrontamiento activo)

Participante P.R.: (1:10:03) "La primera era transformar el mundo, este mundo no me gusta, **pues voy a luchar contra él; y entonces emprendí diferentes luchas** que me supusieron diferentes situaciones de salud, de estrés y tal, y el resultado fue que no salí ganando". (Afrontamiento activo)

La elección de unas estrategias u otras supone también un ejercicio en sí mismo de afrontamiento activo y planificación...aunque tenemos cierta disponibilidad a aplicar de forma automática un tipo de estrategias u otras, nuestro puesto de trabajo determina en cierta medida las estrategias a adoptar. Tener en cuenta el contexto de la institución y las posibilidades de éxito va a ser determinantes en el momento que una estrategia de afrontamiento sea eficaz y disminuya el malestar. Quizás una estrategia de afrontamiento activo sin otra de apoyo emocional, puede ser que nos dirija a una situación peor que la inicial.

#### GT.2.UNI

Participante E: (35:48) "Sí... aparte **me he propuesto decir lo que pienso**, en los contextos, no en el pasillo..." (Afrontamiento activo)

#### GT.3.TS

Participante M: (24:15) "Claro, yo creo que más que el que tiene su oposición aprobada, está ahí y ya está. (Aceptación). Y no tiene que andar siempre como, pues eso, ¿no? **creando, reinventando... para poder seguir haciendo**". (Afrontamiento activo)

Participante M: (27:21) "Pero **te ves obligado a tirar para adelante, a sacar energía, a implicar a más personas, a movilizar**". (Planificación, Afrontamiento activo)

Como hemos visto, las estrategias de Afrontamiento activo y Planificación (centradas en la tarea) son comunes entre los y las profesionales y en ocasiones son casi un imperativo de los modos de las organizaciones. En el Tercer sector, casi se

trata de una estrategia de supervivencia, hay que mantenerse activa y ser creativa constantemente, planificar y abordar los problemas de forma directa.

Otro grupo de estrategias, centradas en la emoción, van a buscar modos de superar las situaciones de estrés encontrando el lado bueno de las adversidades. Esta característica es definitoria de las personas resilientes. Quizás las estrategias centradas en la emoción van a estar menos determinadas por el contexto organizacional, se trata más de una disposición interna de las personas para abordar los problemas y las personas, independientemente de su puesto de trabajo, elegirán este tipo de estrategia de afrontamiento.

#### GT.1.AP

Participante R. S.: (9:16) *“Claro, lo que pasa creo yo ¿sabes qué? Yo pienso que sí, que todo lo que estamos hablando es cierto, **pero yo no sé si por mi forma de ser o por mi carácter, yo creo que es una gran oportunidad para nuestra profesión**”*. –aquí la crisis es entendida como una posibilidad de hacer crecer la profesión, de forzar cambios en los modos de hacer-. (Reinterpretación positiva)

#### GT.2.UNI

Participante E: (33:33) *“¡Pase lo que me pase! Porque yo nunca, en última instancia... yo me he dicho... ¡bueno! Yo vengo aquí a trabajar... **¡bueno también está bien! También a mí me sirve esto... yo vengo aquí a trabajar, oye, me gano un dinero, ¡pues qué bien!** ¡No sé! Entonces yo he decidido estar bien”*. (Aceptación)

Participante E: (50:10) –refiriéndose al alumnado- *“Yo todo esto intento trabajarlo, **quiero decir, a pesar de todo, hago un esfuerzo de ser positiva y decir, ¡bueno, vamos a ver! También tiene otra parte positiva. Son más espontáneos...**”* (Risas) (Reinterpretación positiva)

#### GT.3.TS

Participante M: (23:13) *“Yo siento el cansancio igual de tener que seguir peleando euro a euro para sacar adelante una actividad, un proyecto. **Pero vamos, esto es lo que había, esto es lo que hay y se supone que era lo deseable**, la no dependencia de la administración pública para llevar adelante tus proyectos, la no dependencia de que un gobierno venga y otro cambie, sino que puedas ir tú jugando tus bazas y haciendo lo que quieres hacer y lo que crees que hay que hacer”*. (Aceptación)

Participante Mi: (42:58) *“Que aparte que es importante saber eso, que lo que podemos hacer lo podemos hacer muy bien. Es decir, tu parcelita puedes intentarla hacer lo mejor posible. **Entonces, si tu parte, aunque sea la escucha, la puedes hacer bien y dar una buena atención, pues ya eso puede ser un motivo para que estés motivada, ¿no?**”* (Reinterpretación positiva)

Estos son ejemplos de Reinterpretación Positiva (centrada en la emoción) donde las personas, reordenan su escala de prioridades y encuentran el lado positivo de aquello que les produce malestar, reordenan su emoción de forma que minimizan la sensación desagradable.

Otro grupo de estrategias tienen que ver con la aceptación de las situaciones, sin intentar modificar mi escala de prioridades. Asumir lo inevitable y descansar, sería claramente una opción por “tener paz” antes que “tener razón”.

#### GT.1.AP

Participante B.M.: (19:43) *“Los profesionales **estamos en estado aletargado**”.*  
(Aceptación)

Participante B. M.: (53:31) *“No. A ver, no es que la administración sea fácil de mover, **pero creo que muchas veces ni lo intentamos**”.* (Aceptación)

Participante B. M.: (18:07) *“Es un proceso, que además yo creo que la **resignación** que dice P. que tiene la gente es que no la tiene solamente la gente con la que estamos trabajando, es una **resignación** a nivel de toda la población.*

Participante P. R.: (18:29) *Y del colectivo profesional”.* (Aceptación)

#### GT.2.UNI

Participante E: (31:24) *“Por ejemplo la Universidad, el contexto en el que estoy yo... la universidad marca unas directrices... si las vas siguiendo... ahí te vas encontrando... a lo mejor, el análisis crítico ni lo haces... porque la institución lo hace por ti... ahora si empiezas... **te encuentras cómodo y bien y a lo mejor no te quemas, porque si haces lo que la institución dice... y adelante y ya está...**”.* (Aceptación)

#### GT.3.TS

(Referido a la Administración Pública)

Participante M: (9:20) *“¿Agobio, no? cuando el técnico que tienes delante te dice que no tiene recurso para poder dar y que cuando su presupuesto de hace 5 años ahora es una quinta parte, pues el agobio de decir no puedo hacer más, y tu llegas “urgencia!” Y te dicen “se me acabó el presupuesto en marzo, **no puedo hacer más**”.* (Aceptación)

Esta estrategia de aceptación, curiosamente, no la hemos encontrado en el grupo del Tercer sector, y en cambio, es fácilmente identificada en los otros dos grupos. Quizás tiene relación con las competencias que los y las profesionales del Tercer sector se ven obligados a desarrollar, pues la aceptación y el inmovilismo,

puede suponer el cierre de la institución, lo que obliga a no conformarse jamás y en cambio, las dimensiones paquidérmicas de las instituciones públicas, las dificultades de ejercer presión y producir cambios, quizás lleven a la aceptación como el camino más exitoso para minimizar el malestar laboral.

Las estrategias de la desconexión, autoinculpación, distanciamiento, autodistracción), aparecen en todos los grupos, en ocasiones, el o la participante la reconoce como estrategia individual o en otras, la atribuye al colectivo profesional completo. De nuevo, como estrategias centradas en la emoción, el contexto socio laboral no parece determinante y si en cambio la disposición personal del individuo.

#### GT.1.AP

Participante B. M.: (24:37) *“Pero si todo eso es posible, pero escucha que llevamos treinta y pico de años con el mismo tema. **Que no te lo estoy echando en cara, pero que no hay manera, no hay manera, nos hemos dejado pillar en todos estos años, desde que se crearon los servicios sociales, nos hemos dejado pillar, nos hemos dejado pillar por el poder absolutamente y nos hemos puesto del lado del poder**”.* (Autoinculpación)

Participante N: (37:35) *“¿Por qué dices dejarnos pillar?”*

Participante B. M.: *Pues porque nos dejamos pillar, **no nos dimos cuenta de que eso no era trabajo social**”.* (Autoinculpación)

Participante P.R.: (1:12:25) *“Todo aquello que trasciende a la mera gestión y que es un desarrollo, un crecimiento y una transformación de lo que es la profesión y lo que es realmente el trabajo social, **es lo que estoy haciendo por fuera**, con lo cual eso me permite llevarlo bien, tanto dentro como fuera”.* (Autodistracción)

Participante B. M.: (1:12:29) *“A mitad del 2007 me fui de Valencia a zona rural, y el movimiento que tengo ahora ya lo empecé entonces en Valencia, y me prometí que nunca más me iba a dedicar a trabajar casi a nivel individual, que me veía obligada a hacer aquí en Valencia.*

***Yo me focalizo ahora en dos niveles**, uno lo inicié hace siete años que es el tema de la investigación, pero la investigación para defender causas de, es decir, investigación aplicada”.* (Autodistracción)

Participante R. S.: (1:16:15) *“Yo nunca, **yo salgo por la puerta y sólo pienso en mi hijo**”.* (Desconexión)

## GT.2.UNI

Participante X: (36:30) *“Estoy en el colectivo de Trabajo Social de Ca Revolta... eso no me lo compensa nadie en la Universidad, **es decir, he vuelto a lo que me hace feliz en determinadas cosas...** ¡ah! Eso supone renunciar en tu organización a otras...”.* (Autodistracción).

Participante E: (01:15:08) *“La Universidad habla de la formación integral del estudiante, pero no pone medios para la formación integral, más bien pone pegas para la formación integral... entonces esto, claro... esto es muy contradictorio... **entonces por eso, cada uno vamos haciendo marcha... mira yo mañana, sin ir más lejos... como soy de Universidad Solidaria. Montamos una asociación de estudiantes...**”.* (Autodistracción).

## GT.3.TS

Participante A: (2:18) *“Muchas -asociaciones-han dejado de existir y han dejado un hueco muy grande. **Nos hemos dado cuenta tarde**”.* (Autoinculpación)

Participante M: (33:14) *Bueno, cansadas sí. Yo creo que también va por etapas. Hay tiempitos más duros que te sobrecargan más pues es muchas historias... otra, otra... y que **poner los límites** para no llevarte a casa las realidades pues a veces es complicado”.* (Desconexión).

Advertimos en todas estas afirmaciones un cierto tono negativo, como si se reconociera que utilizar estas estrategias no es la solución óptima a los problemas y que se trata de estrategias que hacen que nos sintamos menos mal, por un lado, pero un poco culpables de no hacer más, por otro. Quizás, incluso se entre en un pequeño conflicto de valores, pues estas estrategias nos ayudan a seguir, pero no de una forma tan activa e implicada en la resolución de los problemas y recordemos, solucionar problemas en una de nuestras competencias profesionales más desarrolladas.

Las estrategias centradas en el apoyo emocional y social son las que más claramente se identifican en las personas del grupo del Tercer sector. Como vimos antes, el valor del equipo, la necesidad de contrastar y recibir felicitaciones y correcciones desde los compañeros y compañeras, era muy valorado en el Tercer sector, tiene sentido pues que esta sea una de las estrategias de afrontamiento más utilizadas entre los y las profesionales de este ámbito laboral.

Es curioso, conociendo la trayectoria profesional de los y las integrantes de los grupos triangulares, que quien en ámbitos públicos menciona claramente la

estrategia del apoyo emocional y social son personas que han trabajado en el Tercer sector. Los dos siguientes ejemplos lo muestran:

#### GT.1.AP

Participante R. S.: (1:08:30) *“Yo disfruto de mi trabajo y ojo, me llevo muy bien con mis compañeros porque los quiero mucho.*

***Tengo un grupo de compañeros de trabajo que para mí es la vida en mi trabajo, yo cuando tengo un mal día porque estoy quemado por lo que sea, voy a una compañera/compañero y le digo, oye... tenemos un equipo que, la verdad, estoy muy orgulloso de trabajar ahí, porque disfruto mucho”.***

#### GT.2.UNI

Participante J: (12:58) *“Pues oye, nos **tenemos que seguir apoyando y tenemos que seguir creyendo en que el trabajo en red es importante”.***

#### GT.3.TS

Participante A: (37:58) *“A ver... yo una de las cosas así que valoro es el **compartir con compañeros**, ¿vale? compañeros que están trabajando en lo mismo que tú o en algo parecido, yo creo que hay una retroalimentación de "ah pues si eso a ti te ha ido bien pues mira yo lo voy a probar. Ah pues sí, pues mira... ". Eso por lo menos a mí, sí que me funciona. El tener ganas y el todavía tener curiosidad por probar cosas nuevas, por intentar llevar, por asistir a veces a jornadas a las que no sabes muy bien por qué vas... pero que luego de ahí te llevas una relación, un contacto, un compartir experiencias, y que otra persona también te transmita, ¿no? toda esa ilusión y esa energía. Entonces yo creo que la parte de compartir es fundamental”.*

Participante M: (39:50) (Risas) *“**Compartirlo** para no quedarte tú con la carga, sí”.*

Participante Mi: (42:27) *“Como herramienta para no quemarse, lo que decían ellas. Básicamente **el apoyo del equipo”.***

Parece, pues, que el apoyo emocional y social es la estrategia de afrontamiento más consolidada, sobre todo, en el Tercer sector. A lo largo de los grupos, las personas no establecieron diferencias entre sexos en los modos de afrontamiento del colectivo profesional y en el análisis de sus intervenciones, tampoco se identificaron estrategias atribuidas al sexo. En el estudio cuantitativo hemos analizado si en el conjunto de la muestra se dan diferencias.

10.3.1.- El uso del humor cómo capacidad personal, como modo de actuar ante los problemas, como herramienta de trabajo en el contexto de crisis socioeconómica.

El humor, desde el marco teórico de referencia que hemos adoptado en este trabajo, podemos encuadrarlo como antecedente, mediador, disposición de personalidad o estrategia de afrontamiento. Mantenemos que es un recurso imprescindible para enfrentarse al *burnout* y procurar estar más vinculado al trabajo. Los argumentos que nos exponen las y los expertos, nos ayudan a definir hipótesis en relación a las relaciones entre el humor y el *burnout* y *engagement*.

En los grupos triangulares, se planteaba la utilidad del mismo, sin entrar a ubicarlo bajo la etiqueta de estrategia de afrontamiento, disposición, ni diferenciarlo en preventivo del *burnout* o promotor del *engagement*. Los resultados fueron variados. Así como en el grupo del Tercer sector la referencia al humor no hubo que introducirlo por parte de la investigadora, como si estuviera integrado y presente en el ejercicio diario de la profesión, no fue así en los otros dos grupos. De hecho, en la secuencia temporal de los grupos, la primera referencia al humor se realiza, por orden: Grupo Tercer sector en el minuto (34:00), en el Grupo Universidad en (1:01:06) y en el Grupo Administración Pública en el minuto (1:16:18). Tanto en el grupo de la Administración como en el de la Universidad, hubo que realizar una pregunta directa que introdujera el concepto, no así en el grupo del Tercer sector donde apareció la referencia al humor evacuativo, cómo definiría Martin (1996) y que analizamos en el capítulo 1 del marco teórico.

#### GT3.TS

Participante M: (34:00). *“Nosotros en el equipo sí que procuramos aligerar carga y hacer un poco el bruto. Me explico, el banalizar a veces, en ciertos espacios privados, darte permiso para analizar las historias y **tratarlas con humor un poco negro**, ¿no? porque si no el drama es continuo. Entonces, ciertos momentos que luego nos autocriticamos decimos "joer, cómo nos hemos pasado"*

Participante A: (34:49) ***El humor del trabajo social***

Participante M: (39:50) *Pero **este humorcillo** a veces pues sí que te permite pues un poco válvula de escape”.*



El tono del grupo fue mucho más alegre y distendido en el Tercer sector, el humor está más presente en las intervenciones de las personas de este grupo y se evidencia que es una herramienta incorporada en el trabajo, tanto en la relación con los usuarios como en la cohesión del equipo y como apoyo y desahogo. Estas evidencias, nos enfocan a la definición de algunas hipótesis en relación a las diferencias en el humor en los diferentes lugares de trabajo.

Algunos ejemplos de la utilidad del humor en la relación con las personas demandantes son expuestos en este grupo:

### GT.3.TS

Participante M: (1:05:10) *“Y yo creo con las familias también a veces es... **salva muchas conversaciones que no acaban en drama.** El decir cuando viene “es que me pasa esto, y me pasa lo otro y me pasa tal”, y a veces les dices “¡joer! pues qué bien estás ¿no? ¡Para todo lo que tienes encima!” **Y se ríen y son capaces de relajar, de contarlo de otra manera, de llevar la situación de otra manera”.***

Participante Mi: *“**Si utilizas una ironía o un humor... pues puedes ya descolocarles más.** También es difícil. Pero a veces más que el humor es la simpatía también es importante, no solo el humor, la broma, el ser amable, simpático, y que la otra persona lo perciba para verte más cercano aunque no sea humor en sí como una broma o...”.*

Participante A: (1:03:48) *“**Yo... por ejemplo nosotros en el taller materno es fundamental.** También lo hace un poco... o sea, cuando las conoces si gastas una broma te has cargado todo porque se piensan que estás riéndote de ellas. Pero una vez ya han pasado uno, dos meses de relación o sea, es que el humor sale, y ellas mismas y... forma parte de la sesión y de todo. **De reírse, a ellas les gusta porque se ríen de ellas mismas, se ríen de ti,** que eres la... les das la opción de que se ríen como hacemos de los trabajadores sociales, ¿no? de las asistentas. **Y todo eso hace que todo eso sea mucho más humano”.***

También en la relación con el equipo (ya hemos visto que en este grupo, el apoyo del equipo y la cohesión del mismo es fundamental) el humor se utiliza como aglutinante. Así, se hace mención a lo que para algunos autores sería Humor afiliativo.

Participante A: (1:03:51) *“Y en la coordinación y de cara para adentro, que nadie nos entiende este humor. (Risas) O sea, yo no puedo llegar a casa con este humor, a casa de mis padres porque me miran con cara de “¿de qué te estás riendo? ¡No tiene ninguna gracia!”*

N: (01:04:54) *“¡no tiene ninguna gracia!” (Risas)*

A: *Entonces, hay un momento en el que **te das cuenta de que tu humor solamente funciona dentro de tu equipo”.***

Participante M: (1:05:10) *“Tenemos una de nuestras compañeras del equipo, yo siempre le digo que es muy sano trabajar con ella porque es muy alegre y es muy viva para... **siempre está riendo y a todo le saca punta y realmente es muy sano.** Yo no soy capaz de mantener ese nivel de alma vibrante continua, y digo "ay, menos mal que estás aquí y qué sano es trabajar a tu lado".*

Como vemos, el humor positivo es el que, al parecer, ponen en práctica las personas del grupo del Tercer sector. Aunque en los otros dos grupos, también admiten que es una herramienta útil y necesaria para el Trabajo Social. Y de nuevo, plantean el humor auto-afirmante, como herramienta imprescindible para “darle la vuelta” a las cosas y ofrecer otro punto de vista. Son siempre ejemplos y razonamientos de humor positivo, autoafirmante y afiliativo. Para todos los grupos estas son las bondades y usos de humor. El humor parece estar formando parte de estrategias de afrontamiento que el profesional propone a los usuarios y que tienen que ver con la reevaluación positiva.

#### GT.1.AP

Participante R. S.: (01:16:20) *“Me estoy acordando de una asamblea. **Para mí el sentido del humor ayuda mucho en el trabajo,** dependiendo de las circunstancias, hay gente que está relativamente bien y yo me río mucho, cuento chistes, me cuentan, **el humor es fundamental para mejorar la situación de crisis,** es fundamental. El sentido del humor en el trabajo con personas, **con respeto y educación es fundamental. Ojalá lo usáramos más”.***

Participante P. R.: *“Yo no solamente en el trabajo, creo **que debe formar parte de nuestra vida en general.** Evidentemente no todos los días estás igual, el estado de ánimo es fluctuante, dependiendo de muchas circunstancias, pero tenemos que mantener en nuestra esencia **algo que le dé la vuelta a lo que estamos viviendo porque si no, viviríamos amargados.***

*Si con la vida que llevamos, que pones la televisión, que oyes, que escuchas, que lees, que tal, ¿no le diéramos un poquito la vuelta y tener un atisbo de esperanza y un pensamiento siempre positivo, dándole la vuelta a todo!, no podríamos avanzar, **pero además es fundamental para la gente.***

*El martes que tuve atención, vino un chico que entró desesperado, me iba a pegar hasta una bronca por una cosa, en un momento determinado le hice la terapia consiguiente, fuerza, actívate, empoderate, tal y cuando acabó lo hice llorar, bueno lloró, pero a continuación hice*

*un comentario (no me acuerdo) y entonces se echó a reír, y entonces me dijo: ¿me has hecho reír! Y le dije... genial. Hay que soltar las emociones, las emociones tienen que fluir. Para nosotras y con las compañeras exactamente igual. **Tenemos un trabajo muy duro, tenemos un trabajo muy intenso, si no le damos el sentido del humor...***”.

Participante B. M.: *“Sí, lo que pasa es que muchas veces, **yo no sé si es humor negro o qué.** Creo que además como nos gusta mucho nuestro trabajo es más fácil, además tenemos buen rollo con la gente, nos gusta el contacto con la gente y cuando estamos con nuestra gente, con nuestras amistades, nuestra familia, intentamos entre todos crear buen rollo, pues lo mismo pasa, quiero decir que **si tú tienes buen rollo en el trabajo y crees que a la gente hay que ayudarle, la mejor manera de ayudarle es lo que has dicho tú (P.), que entren hechos polvo y salgan más contentos, por eso digo que es humor negro.** Es vital... aunque yo no tengo esperanza, esto va a ser siempre así, por la crisis, pero el tiempo que tenga que estar aquí, hay que estar bien”.*

## GT2.UNI

Participante X: (01:11) *“Igual que cuando te vas de campamento con chavales o trabajas en un centro de día con chavales... **¿qué hacemos en un centro de día con chavales si no es reírnos con ellos?** O sea... nos reímos con ellos de todo, y al mismo tiempo, le estás pegando un “carxof”... porque sabes que un rato te tienes que reír, otro rato carxof y otro rato ser afectivo... **pero el humor y el carxof forman parte**”.*

Se reconoce el humor como estrategia de afrontamiento, como un modo de relación entre los profesionales, no sólo como cohesionante del grupo, sino como un modo de ejercer el liderazgo organizacional.

## GT.2.UNI

Participante J: (01:02:34) *“**Y veo que ahí una herramienta importante es la relación de ayuda ¿no?** Utilizarla en el quehacer diario, no sólo en la intervención directa, **sino a nivel de relación con la organización,** con tus jefes o con los coordinadores, y no solo a nivel profesional. Yo pienso que es una herramienta que hemos usado mucho con los usuarios en la atención, pero que la hemos descartado a nivel de relación profesional, sobre todo... y yo sí que la relacionaría, con eso, **con el trabajo social y el humor.** Si tú estableces una buena relación de ayuda. **Salas lanzado al trabajo**”.*

Participante X: (01:09:27) *“Yo estoy de acuerdo con lo que ha dicho J.A. El humor como algo suelto sin más, pues bueno, pues bien... Yo por ejemplo cuando he trabajado de coordinador en mi organización, ahí aprendí, ahí me di cuenta de lo poco que habíamos*

*aprendido los trabajadores sociales, o sea de lo mucho que sabíamos de puertas hacia fuera y lo poco que habíamos aprendido a gestionar el buen ambiente, el buen trato, los buenos tratos, el sentimiento de compañeros y compañeras interno y no solamente trabajar sobre lo negativo... que también se trabaja”.*

Participante X: (01:10:49) *“Efectivamente. En la medida que se daba una responsabilidad colectiva, o sea una identificación colectiva en la organización con los objetivos que se tenían en ese momento. Pero si eso no se trabaja... y no se trabaja habitualmente, no se trabaja, la organización acaba convirtiéndose en lucha intestina, interna... y para trabajar lo otro, el humor es clave”.*

Como vemos, todos los grupos coinciden y otorgan un valor al humor. Fundamentalmente con esas tres vertientes: como catalizador de la cohesión del equipo y del acercamiento con el usuario, como vehículo para relativizar los problemas, distanciarse de lo negativo y ofrecer otros puntos de vista y como estrategia de liderazgo organizacional. No se diferencia con nitidez si se entiende como estrategia de afrontamiento o como disposición.

Pero el análisis de los discursos desarrollados vemos que las personas de los grupos encuentran limitaciones en el uso del humor... es decir, el humor hay que usarlo con tiento y aprender a usarlo. No es útil siempre ni en todo momento ni con todas las personas, aparte de percibirse también como una habilidad o un rasgo diferencial de personalidad.

### GT.3.TS

Participante Mi: (1:02:17) *“En parte va con la persona. Que hay personas que tienen más desarrollada esa habilidad del humor, ¿no? y saber en el momento concreto qué decir, cómo decirlo con humor para que no llegue a molestar y que pueda a lo mejor romper el hielo. Y otras personas que pues esa habilidad, aunque lo intenten no les sale. Igual lo intentan y les sale mal.*

Participante N: (01:02:46) *¡Casi mejor que no!*

Participante Mi: *Está claro que uno puede esforzarse más por intentar buscar el humor pero hasta cierto punto hay persona que igual no les sale”.*

Participante A: (1:03:48) *“Yo... por ejemplo nosotros en el taller materno es fundamental. También lo hace un poco... o sea, cuando no las conoces si gastas una broma te has cargado todo porque se piensan que estás riéndote de ellas”.*

Y un poco a la base de todas estas limitaciones, encontramos que en Trabajo Social puede añadirse también la baja consideración que tiene el humor. En palabras de una de las personas participantes, del grupo de Universidad, se reconoce el poco valor profesional que se le otorga al uso del humor, unido a las limitaciones que impone el propio entorno académico, con su ‘rigor científico’ como criterio de normalidad... aunque se reconoce su utilidad y que incluso debería entrar a formar parte de las habilidades sociales requeridas en la formación de los y las futuras profesionales.

## GT.2.UNI

Participante E: (01:07:53) *“Pero en cambio, cuando lees las habilidades sociales del profesional, no lo pone ¡eh! No lo pone... pero no estaría mal, se podría interpretar por ahí, por lo que tú has dicho... en la que hay. Tal. Yo lo veo fundamental, además pienso... cuando tú estás en positivo, vamos a decir... esto te hace positivo a ti también, es decir, eso te refuerza lo positivo. Pero digo, lo que ya dije la otra vez. **Creo que esto no se valora, el humor, porque se considera el humor. El humor se considera una persona débil, o sensible, o poco científico, o sea el humor no está considerado... a no ser que uno se salga de todos los márgenes y pueda reír, llorar o no sé cuántos y a hacer lo que le dé la gana. Pero así, la gente normalilla, por decirlo de alguna manera... si tú utilizas mucho el humor... de entre uno que está, un profesor que use el humor y otro... a veces está bien, pero uno que está serio en clase y tal, los alumnos a lo mejor, a veces.. ¿Sabes? Se considera como más científico.***

Participante N: *¿Más profesional?*

Participante E: *Más profesional y tal’.*

#### 9.1.5.-El uso del humor desde la perspectiva de género

En los grupos no se distinguió claramente esta cuestión y sólo podemos contar con una mención al humor desde la perspectiva de género, analizando la diferencia entre sexos, del grupo del Tercer sector, donde al hablar de los modos de relación de los y las profesionales con los destinatarios y en el equipo, se establecen algunas diferencias. Es interesante contextualizar que este comentario se realiza desde una asociación que trabaja fundamentalmente con madres y sus hijos. En ese momento en el grupo se habla de las diferencias en la relación que establecen los hombres trabajadores sociales con las madres en contraste con las mujeres profesionales. Los roles de género van a influir de manera clara en la disposición a la relación y en los modos de comunicación que establecerán las madres con los hombres profesionales y las dificultades que ellos van a encontrar.

Participante N: (59:57) "¿Son más serios?"

M: ***Yo no creo que sean más serios. Porque son muy divertidos, pero que a veces de la banalidad nosotras sí que sacamos mucha información que ellos no...".***

Participante M: (1:00:20) "Sí, es como... sí, hay como más registros que tú localizas y que ellos... luego vas y les dices "que te ha dicho que le ha pasado esto, y esto significa que le ha pasado lo otro" "¿Me ha dicho eso?", "Sí, ahora te vas hablas con ella otra vez y...". ***Les cuesta a veces captar cierta información velada que te van dejando caer. Les cuesta más. Y nosotras se lo decimos, insistimos. Pero les cuesta... pero no en esto sólo creo. (Risas)***

Nosotras a veces nos autocriticamos "¡Bua! es que somos súper cotillas" y luego dices "o eres muy cotilla o generas más... acoges de otra manera". No es que ellos acojan mal, ni que pongan...".

Cuando la profesional habla de banalidad, se refiere también al humor, la ironía con que las mujeres (madres) pueden estar expresándose... quizás se evidencia aquí diferencias de registros humorísticos, es decir, diferencias entre lo que es risible o no. Unos hombres insertos en un mundo de mujeres marginales, quizás necesiten una adaptación para entender el sentido que le dan al humor esas mujeres

en su ambiente. Si recordamos todas las referencias al humor y su uso por las mujeres del capítulo del marco teórico, vemos que algunos autores y autoras, identificaban diferencias que parecen ser apreciadas en el fragmento precedente.

Las afirmaciones de las personas participantes, nos orientan hacia el planteamiento acerca de las diferencias del humor en relación a la variable sexo.

#### 9.1.6.- Conclusiones de los grupos triangulares.

Los grupos triangulares, como herramienta de investigación cualitativa, nos son de utilidad para completar la visión de la teoría y ayudarnos a explicitar las hipótesis de nuestra investigación que contrastaremos de manera extensiva y con validez externa gracias al análisis cuantitativo.

En el análisis, hemos relacionado elementos del marco teórico que tenían reflejo en las afirmaciones de los y las integrantes de los grupos. Este proceso resulta de gran ayuda de cara a la elección de los elementos a estudiar: la incidencia de la crisis, la importancia del contexto institucional, la feminización de la profesión, lo que se espera de los y las profesionales, las competencias profesionales en el ámbito del trabajo, las estrategias de afrontamiento, así como la presencia y el uso del humor en el trabajo.

Los grupos triangulares ofrecen una información clave en la que se advierten argumentos que amplían el rango de las hipótesis y objetivos de la investigación:

-El impacto estos últimos siete años de la crisis económica, ha tenido repercusión en varias áreas de la vida laboral de los y las trabajadoras sociales, tanto en el perfil de las personas que acuden a los servicios, como en los recursos disponibles y los niveles de *burnout* que parecen experimentar los y las profesionales en su desempeño laboral.

-El género es reconocido como un determinante en la profesión y la feminización de la disciplina parece condicionar las funciones y

competencias esperables de los y las profesionales. La dificultad de incidencia en la toma de decisiones y la dificultad de la conciliación de la vida familiar y laboral son especialmente destacadas.

-El lugar del desempeño del trabajo, parece condicionar las posibles estrategias de afrontamiento a utilizar y las posibilidades de éxito de las mismas. Así el ajuste de expectativas en diferentes ámbitos (remuneración económica, estabilidad laboral, recompensas...) es distinto según el lugar de trabajo.

-El humor se reconoce como una estrategia útil de afrontamiento a las condiciones adversas en general, puesto que vincula y estrecha las relaciones y la comunicación con el equipo y las personas usuarias. Es reconocido también como una estrategia útil en el liderazgo organizacional.

-El humor ha de utilizarse con cautela y no cualquier tipo de humor es útil en el trabajo para conseguir vincularse al mismo o para reducir el malestar laboral.

-No parecen advertirse diferencias entre sexos en el uso del humor, tan sólo cuando se contraponen el humor de un contexto feminizado o masculinizado con el uso o interpretación del humor en ese ambiente que haga una persona de género contrario al del contexto.

Tras el análisis de los grupos, consideramos que se han puesto de manifiesto muchos elementos interesantes que se complementan con el análisis cuantitativo de los datos de la encuesta socio laboral y de los cuestionarios relacionados con el *burnout*, el *engagement* laboral, las estrategias de afrontamiento y el humor.



## 9.2.-Análisis cuantitativo

A continuación pasamos a detallar los resultados de la parte cuantitativa del estudio, encaminada a investigar –entre otros aspectos- si los y las profesionales con más humor presentan menos incidencia de *burnout* y más de *engagement* laboral que sus colegas de profesión; y si el humor les ha servido para enfrentarse de una manera más eficaz a las situaciones de estrés y malestar laboral que la incidencia de la crisis socioeconómica ha ejercido sobre su trabajo.

Así pues, analizaremos el impacto de la crisis en su contexto laboral como contexto en el que se producen los elementos estresantes, el grado de afectación de *burnout* y de *engagement* producidos como resultado de estos antecedentes y el papel mediador del humor como estrategia de afrontamiento y como característica personal, condicionada en la profesión del Trabajo Social por la fuerte feminización de la misma y las atribuciones de género limitantes que se le dan al uso del humor.

### 9.2.1.- Valoración del puesto de trabajo 2007-2014

Presentamos el análisis de la valoración del puesto a partir de los resultados de las preguntas 12 y 22 del cuestionario, en la que se proponen los mismos ítems y se pide se puntúe en relación a dos momentos históricos concretos

Recordemos que analizamos los agregados de las puntuaciones de 14 ítems que se refieren a diferentes aspectos del puesto de trabajo, relacionados con las áreas de la vida laboral.

La Tabla 40 muestra las medias de la Valoración del puesto de trabajo en 2007 y 2014 y las desviaciones típicas para ambos casos.

Tabla 40 Valoración del puesto de trabajo en 2007 y 2014.

	N	Media	Desviación estándar
Valoración puesto 2007 total	135	2,24	0,565
Valoración puesto 2014 total	135	2,08	0,604

Las medias indican que la puntuación en 2014 es inferior a 2007. Las Figuras 15 y 16 presentan la distribución de ambas. Aquí mostramos los resultados agregados. En los análisis descriptivos preliminares, descendía la valoración en 10 de los 14 ítems que aparecían en las pregunta.

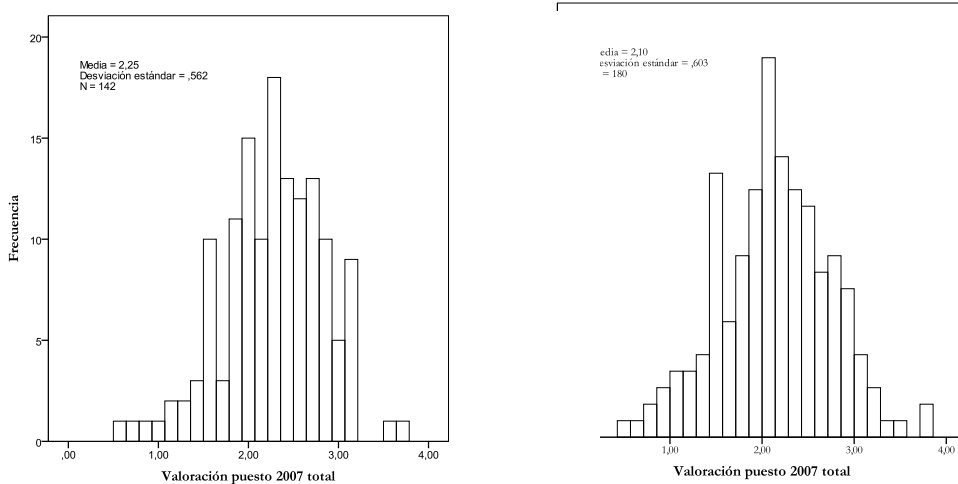


Figura 15 y Figura 16 Valoraciones del puesto de trabajo en 2007 y 2014.

La Figura 17 muestra los niveles máximos y mínimos en ambas variables y la distribución de las respuestas, más homogénea en 2014, donde el 50 por ciento de los resultados son algo inferiores al 50 por ciento de las respuestas referidas a 2007. Se aprecia también que el valor de la media es ligeramente inferior<sup>86</sup>.

<sup>86</sup> Aunque la variable Valoración del puesto en 2007 se apoya en el recuerdo de los entrevistados y no en una medición realizada en un momento anterior a la crisis (y por tanto no estamos en una verdadera comparación pre test/post test), la prueba t para muestras pareadas indica diferencias significativas en la línea de lo expuesto en el párrafo anterior con valores ( $t = 3.504$ ,  $p = .001$ ), aunque el tamaño del efecto es pequeño ( $d = .28$ ,  $r = .14$ ).

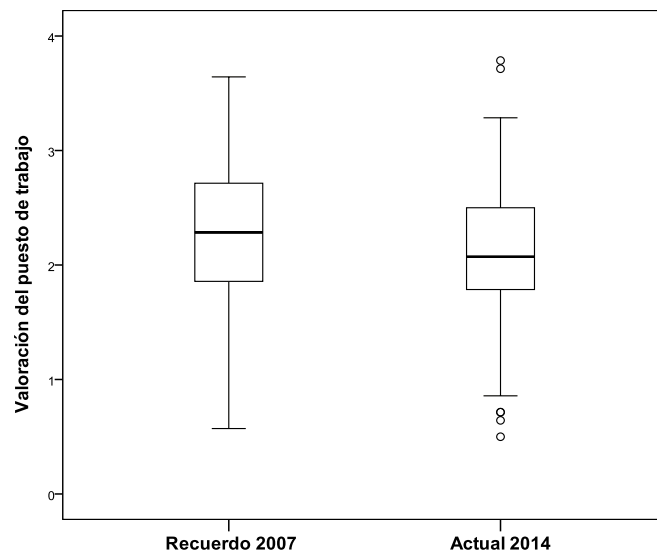


Figura 17 Diagrama de cajas sobre Valoración 2007 y 2014.

Por lo que podemos aceptar la hipótesis A.H.1. que refiere que la valoración del puesto de trabajo en 2014 es inferior a la de 2007.

9.2.2.-*Burnout y engagement* en los profesionales del Trabajo Social de la provincia de Valencia

Tal como refleja la Figura 18, el fenómeno de *burnout* tiene una prevalencia del 27,5 por ciento entre los y las trabajadoras sociales de la provincia de Valencia participantes de este estudio.

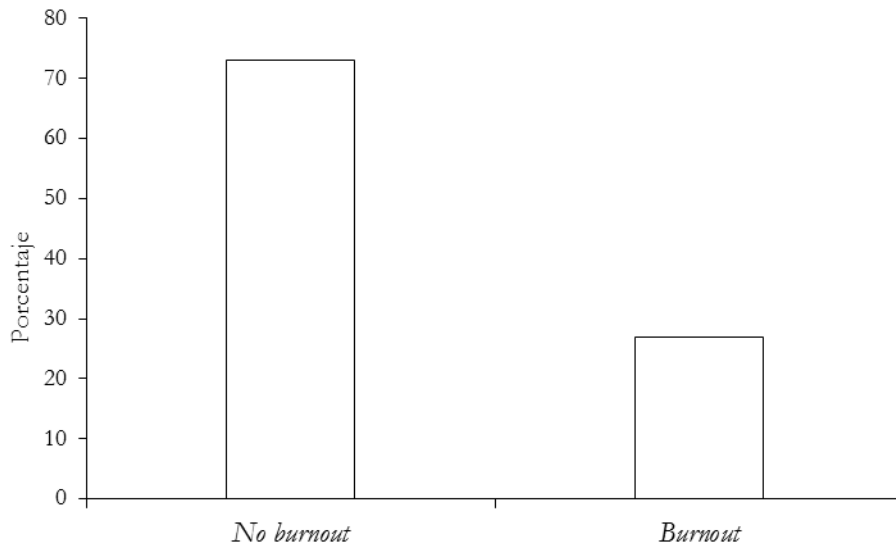


Figura 18 Prevalencia *burnout* en el colectivo de profesionales de Trabajo Social de la provincia de Valencia. n=197

Los descriptivos para cada una de las dimensiones se presentan en la Tabla 41, e indican cómo, con respecto a los valores normativos propuestos en el manual de Maslach, Jackson y Leiter (1986 y 1996), el colectivo profesional de este estudio presenta niveles altos en agotamiento y medios en despersonalización y realización personal.

Tabla 41 Estadísticos descriptivos de las dimensiones de *burnout*

	(n)	Media	Desviación típica
Agotamiento	197	20,55	11,38
Despersonalización	197	8,44	4,08
Realización Personal	197	33,95	6,06

El resultado del análisis descriptivo del fenómeno del *engagement* en los y las profesionales del Trabajo Social en la provincia de Valencia presenta la distribución que podemos ver en la Figura 19.

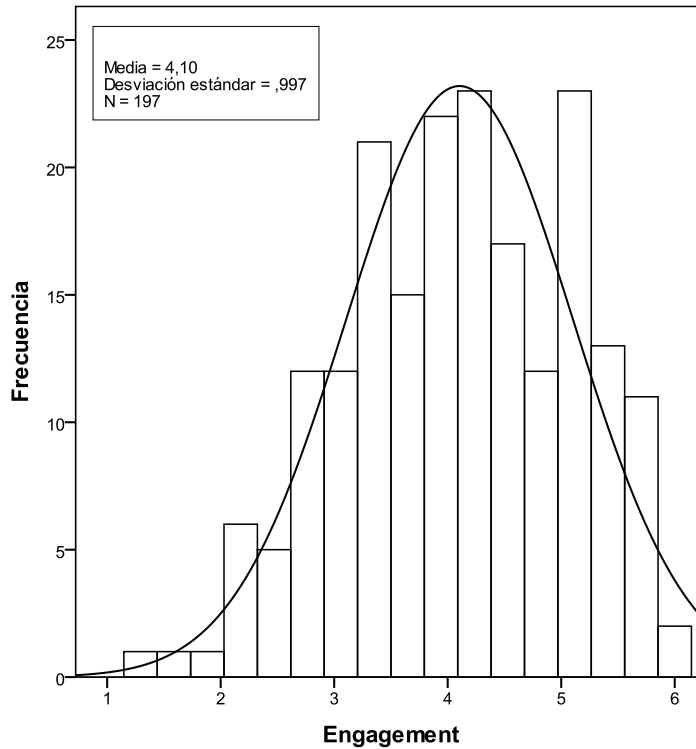


Figura 19 Distribución engagement en el colectivo de profesionales de Trabajo Social de la provincia de Valencia

La Figura 19, muestra que el *engagement* tiene una distribución próxima a la normal, con media 4,11 y desviación típica 1. Y aunque la parte alta de la distribución de *engagement* está ligeramente sobre representada (de 5 a 5,75), en general puede decirse que cerca del 30 por ciento de los Trabajadores sociales se encuentra entre los valores altos y muy altos de la escala de *engagement*, con medias por encima de 4,67.

Las medias obtenidas para cada uno de los componentes son superiores a las medias normativas que aparecen en el Manual UWES (Valdez & Ron, 2011) así como el puntaje total de *engagement*. Estos resultados se sitúan en las categorías medias, así el colectivo profesional en conjunto se sitúa en niveles medios de *engagement*.

Tabla 42 Estadísticos descriptivos de los componentes de *engagement*

	(n)	Media	Desviación típica
Engagement	197	4,20	1,05
Vigor	197	4,30	1,22
Dedicación	197	3,84	1,01
Absorción	197	4,10	0,99

La relación entre *burnout* y *engagement*

La Figura 20 muestra la relación entre *burnout* y *engagement* en la muestra de estudio. Y la Tabla 43 presenta las correlaciones que aparecen entre sus respectivas dimensiones. Comprobamos que *burnout* y *engagement* en tanto que agregados están relacionados. Si atendemos a sus dimensiones, las relaciones más fuertes y significativas aparecen entre agotamiento y realización personal (*burnout*) con todos los componentes de *engagement*. El agotamiento establece una relación inversa con los componentes de *engagement* (menos intensa en el caso de absorción) y la relación es directa en el caso de la realización personal, con valores más altos en vigor y dedicación.

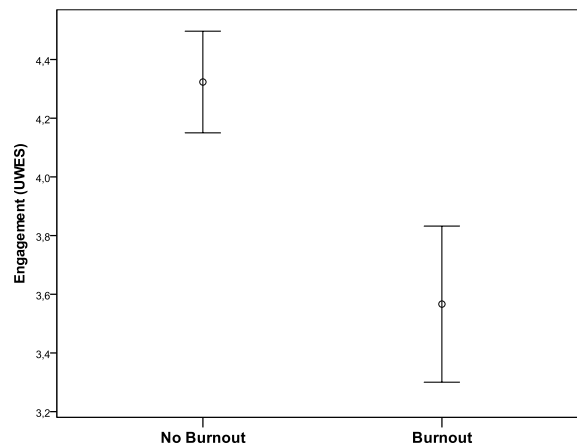


Figura 20 . Intervalos de confianza al 95 por ciento para la media de engagement, por burnout

Tabla 43 Correlaciones de Pearson entre los componentes de *burnout* y *engagement*

	Agotamiento	Despersonalización	Realización personal	Vigor	Dedicación	Absorción
Agotamiento	1					
Despersonalización	<b>,406**</b>	1				
Realización personal	<b>-,252**</b>	,086	1			
Vigor	<b>-,415**</b>	-,071	<b>,617**</b>	1		
Dedicación	<b>-,423**</b>	-0,36	<b>,601**</b>	<b>,808**</b>	1	
Absorción	<b>-,162*</b>	,051	<b>,423**</b>	<b>,722**</b>	<b>,731**</b>	1

\*\* Sig. < 0,01 \* Sig. < 0,05. (n)= 197

En cambio, la dimensión de despersonalización (*burnout*) no presenta correlación con dedicación ni con ninguna de las otras dimensiones del *engagement*. Por ello la relación de identificación que proponen los autores, no aparece en nuestros resultados. En cambio la relación que vincula el agotamiento y el vigor – y que los autores denominan energía-, sí se confirma.

Por todo ello, se confirma que aunque *burnout* y *engagement* están relacionados en algunas de sus dimensiones, y como agregados, no son opuestos perfectos.

### 9.2.3.-Análisis de los antecedentes de *burnout*.

Como ya se ha descrito en el capítulo metodológico, para poder contrastar las distintas hipótesis planteadas acerca de los antecedentes del *burnout*, en este capítulo hemos empleado técnicas de análisis multivariante. Así, la naturaleza de los datos de encuesta sitúa el diseño de la investigación en un paradigma correlacional o cuasi-experimental. Por ello, para poder establecer las relaciones entre cada una de las Variables Independientes (VI) y la Variable Dependiente (VD) y a la vez *controlar* el resto de factores implicados (condición *ceteris paribus*) se ha recurrido a la técnica de la regresión múltiple. En el presente capítulo, la variable dependiente *Burnout* es de naturaleza dicotómica, por ello, se recurrirá específicamente a la regresión logística binomial. Asimismo, se construyen variables *dummies* o de indicador para el Sexo, el Lugar de ejercicio y la Antigüedad. Todo ello da como resultado, la construcción de 11 modelos de regresión logística orientados a contrastar todas y cada una de las hipótesis planteadas anteriormente. La Tabla 44 contiene modelos sobre los efectos aditivos correspondientes a las hipótesis simples sobre las relaciones directas entre cada VI y la VD. La Tabla 46 contiene los efectos de interacción. Estos modelos permiten contrastar las hipótesis que postulan efectos de *moderación* de una tercera variable, sobre la relación de una VI sobre la VD. Por su parte, las figuras 21, 22, 23, 24, y 25 contienen sendos modelos de *análisis de camino* contruidos mediante ecuaciones estructurales orientados a contrastar las hipótesis de intermediación de terceras variables sobre *burnout*<sup>87</sup>.

Así, en la Tabla 44 comprobamos que el Sentido del humor como disposición (Modelo 1) mantiene una relación inversa y significativa con *burnout*, mientras que el Humor como estrategia (Modelo 2), muestra ciertos signos de relación inversa que no alcanzan el umbral de la significación estadística. El Modelo 3 (Tabla 44), incluye tanto la variable Humor como disposición como la variable

---

<sup>87</sup> Los modelos de ecuaciones estructurales establecen relaciones lineales entre las distintas variables presentes en los modelos, y resultan especialmente adecuados para modelos en los que la variable dependiente es cuantitativa. En el caso de *burnout*, se trata de una variable dicotómica (0-1). Así, antes de componer y estimar los modelos de intermediación, se ha procedido a validar el procedimiento replicando en paralelo el modelo básico de *burnout* mediante regresión logística binaria y ecuaciones estructurales. Los resultados ofrecidos por ambas técnicas fueron equivalentes.



Humor como estrategia de afrontamiento y observamos que se mantienen las relaciones inversas, aunque desciende ligeramente la significación del Sentido del Humor como disposición<sup>88</sup>. Es decir, cuando el resto de factores permanecen constantes, aquellos profesionales con mayor disposición de Sentido del humor, tienen significativamente menor probabilidad de experimentar *burnout* en el desempeño de sus funciones. Estos resultados suponen evidencia favorable al planteamiento de la hipótesis B.H.3

---

<sup>88</sup> Los modelos 1 y 2 (Tabla 44) se han especificado de tal manera que el Sentido del Humor como disposición y Humor como estrategia de afrontamiento se incluyen en modelos diferentes. El motivo de esta especificación mutuamente excluyente es evitar que la significación de sus posibles efectos compartidos sobre el *burnout* se cancelen entre sí debido a problemas de multicolinealidad. El modelo 3 incluye a ambos y en él, y efectivamente se comprueba cierta pérdida de significación del Humor como disposición, cuando se *controla* el Humor como estrategia de afrontamiento

Tabla 44 Modelos de regresión logística binomial de *burnout*<sup>a</sup>. Las entradas son coeficientes de regresión logística. Entre paréntesis los errores típicos de la estimación.

	Modelo 1	Modelo 2	Modelo 3
Valoración puesto de trabajo	-3.017*** (0,632)	-2.803*** (0,591)	-3.014*** (0,638)
Incidencia de la crisis	-0,753 (0,611)	-0,671 (0,592)	-0,750 (0,614)
Sentido del Humor (Disposición)	-0,055*** (0,019)	-	-0,055** (0,023)
Humor (Estrategia afrontamiento)	-	-0,304 (0,180)	-0,008 (0,215)
Afrontamiento activo	-0,806** (0,314)	-0,711** (0,301)	-0,805** (0,315)
Acomodación cognitiva	0,575** (0,291)	0,538* (0,291)	0,578* (0,308)
Apoyo social	-0,003 (0,207)	-0,047 (0,196)	-0,004 (0,207)
Evitación	-0,185 (0,296)	-0,176 (0,285)	-0,183 (0,298)
Tercer Sector <sup>b</sup>	0,662 (0,651)	0,669 (0,627)	0,660 (0,652)
Entidad privada <sup>c</sup>	-10,182 (0,823)	-10,132 (0,805)	-10,182 (0,823)
Desde 2007 <sup>d</sup>	0,375 (0,891)	0,549 (0,894)	0,372 (0,896)
Desde 2010 <sup>e</sup>	-10,236* (0,683)	-10,118 (0,659)	-10,237* (0,684)
Sexo <sup>f</sup>	0,232 (0,811)	0,040 (0,823)	0,228 (0,821)
Edad	-0,038 (0,033)	-0,029 (0,032)	-0,038 (0,033)
Constante	13.034*** -3.450	9.482*** -3.005	12.993*** 3.624
Observaciones	167	167	167
R <sup>2</sup> de Nagelkerke	0,487	0,450	0,487

\*\*\* Sig. < 0,01. \*\* Sig. < 0,05. \* Sig. < 0,1

<sup>a</sup> No *burnout* = 0 , *Burnout* =1

<sup>b, c</sup> Las variables toman los valores con referencia a Administración Pública

<sup>d, e</sup> las variables toman los valores con referencia a Antes de 2007

<sup>f</sup> La variable sexo toma los valores 0= Mujer, 1= Hombre

Por su parte, la Valoración del puesto de trabajo mantiene una relación inversa y significativa con *burnout* (Tabla 44). Por tanto, a mejor valoración del puesto de trabajo, menor la probabilidad de *burnout*. Estos resultados confirman las predicciones de la Hipótesis A.H.2.

De acuerdo a los resultados de la Tabla 44, la Incidencia de la crisis, no muestra ninguna asociación sobre *burnout*. Estos resultados indican que no podemos confirmar la predicción de la Hipótesis A.H.3

Cuando consideramos las estrategias de afrontamiento comprobamos que el caso del Afrontamiento activo, presentan una relación inversa y significativa con la variable *burnout* (Tabla 44). Así, a mayor utilización de estrategias de afrontamiento, menor es la probabilidad de presentar el síndrome de *burnout*. Este hallazgo, aunque no estaba contemplado en nuestras hipótesis de partida, resulta igualmente interesante.

Las estrategias de Acomodación cognitiva presentan en cambio, una relación directa aunque con una significación débil. Este que constituye el segundo hallazgo inesperado en la investigación, ya que a mayor uso de estrategias de Acomodación cognitiva, mayor es las probabilidades de experimentar *burnout*.

El resto de estrategias de afrontamiento, Apoyo social y Evitación, aparecen completamente desligadas del riesgo de experimentar *burnout* en el contexto del Trabajo Social.

El lugar de ejercicio, operativizado en las variables Tercer sector y Entidad privada no presenta ninguna relación significativa con *burnout*, por lo que no podemos confirmar la predicción de la Hipótesis A.H.4.3. Es decir, cuando todo lo demás permanece constante, la probabilidad de *burnout* es la misma para los y las trabajadoras de la Administración Pública que para las personas del Tercer sector o de las Entidades privadas.

La Antigüedad en el ejercicio, sólo es estadísticamente significativa con una relación inversa para los y las profesionales menos veteranas. Es decir, las personas que comenzaron a trabajar en 2010 presentan menos probabilidad de *burnout* que las que lo hicieron antes de 2007. Estos resultados confirman la predicción de la Hipótesis A.H.4.4.

En cuanto al sexo del profesional, de acuerdo a los resultados de la Tabla 44, este no tiene impacto en la probabilidad de *burnout*. Por lo que sexo y *burnout* resultan independientes. Estos resultados son contrarios a la predicción de la hipótesis A.H.4.1.

Finalmente, la edad tampoco presenta ninguna asociación estadística con la probabilidad de experimentar *burnout*, por lo que los resultados invitan a rechazar la Hipótesis A.H.4.2.

Ahora, para calcular cuál de las variables que ha mostrado asociación estadística en los modelos, tiene un impacto mayor en la probabilidad de *burnout*, hemos estudiado el incremento del ajuste de los modelos a los datos (mediante el Pseudo R<sup>2</sup> de Nagelkerke) asociado a la inclusión de cada variable en el modelo, en último lugar. Así tenemos dos medidas. La primera indica el valor absoluto de Ps.R<sup>2</sup> que se asocia a cada variable- y únicamente a ella-. La segunda medida apunta a la misma idea, pero expresada de manera relativa como porcentaje del ajuste total del modelo. En todos los casos, valores más altos indican mayor contribución a la predicción del *burnout*. La Tabla 45 resume estos resultados.

Tabla 45 Pseudo R<sup>2</sup> de Nagelkerke asociado a cada variable en los modelos de regresión de *burnout* (Modelo 3)<sup>a</sup>

	$\Delta$ Ps. R <sup>2</sup> (en valor absoluto)	$\Delta$ Ps.R <sup>2</sup> (en % de Ps.R <sup>2</sup> del Modelo)
Valoración puesto de trabajo	0,25	52
Sentido del Humor (disposición)	0,04	8
Afrontamiento activo	0,04	9
Acomodación cognitiva	0,02	5
Desde 2010	0,02	4
Ajuste Total del Modelo 3	0,49	100

<sup>a</sup> Incrementos en Pseudo R<sup>2</sup> de Nagelkerke cuando cada variable se incluía en el modelo en último lugar.

Recordemos que el Modelo 3 con un R<sup>2</sup> de Nagelkerke de 0,49, explicaba casi el 50 por ciento de la variabilidad de *burnout*. Sobre este valor inicial, se calculan los porcentajes de incremento.

Así, podemos concluir que la probabilidad de *burnout* de los y las profesionales del Trabajo Social en Valencia, se asocia, por orden de relevancia, a: la

Valoración del puesto de trabajo, las estrategias de Afrontamiento activo, el Sentido del Humor, las estrategias de Acomodación cognitiva y la antigüedad en el puesto de trabajo.

Vemos pues, como el Sentido del Humor, tiene impacto en la probabilidad de estar quemado o quemada en el trabajo y una relevante importancia.

9.2.3.1.-Análisis de la interacción de variables independientes sobre *burnout*.

Para el contraste de las Hipótesis de moderación, hemos construido los modelos de interacción que se presentan en las filas inferiores de la Tabla 46.

Tabla 46 Modelos de regresión logística de las interacciones sobre *burnout*. Las entradas son coeficientes de regresión logística. Entre paréntesis los errores típicos de la estimación.

	Mod. 1	Mod. 2	Mod. 3	Mod. 4	Mod. 5	Mod. 6	Mod. 7	Mod. 8	Mod. 9	Mod. 10	Mod. 11
<b>Factores aditivos</b>											
Valoración puesto de trabajo	-3,009*** (0,648)	-2,891*** (0,650)	-3,155*** (0,711)	-3,578 (2,418)	-3,048** (1,066)	-3,018*** (0,639)	-3,014*** (0,638)	-3,019*** (0,644)	-3,017*** (0,638)	-3,014*** (0,638)	-3,075*** (0,652)
Incidencia de la crisis	-0,756 (0,625)	-0,774 (0,613)	-0,762 (0,614)	-0,771 (0,619)	-0,752 (0,615)	-0,74 (0,617)	-0,75 (0,614)	-0,756 (0,624)	-0,751 (0,615)	-0,757 (0,621)	-0,794 (0,616)
Humor (Disposición)	-0,055** (0,023)	-0,055** (0,023)	-0,055** (0,023)	-0,072 (0,073)	-0,055** (0,023)	-0,054** (0,023)	-0,055** (0,024)	-0,055** (0,025)	-0,055** (0,023)	-0,055** (0,023)	-0,056** (0,023)
Humor (Estrat. afrontamiento)	-0,007 (0,216)	-0,005 (0,214)	-0,018 (0,217)	-0,010 (0,216)	-0,031 (0,610)	-0,007 (0,216)	-0,008 (0,216)	-0,007 (0,216)	-0,012 (0,217)	-0,014 (0,228)	-0,049 (0,225)
Afrontamiento activo	-8,04** (0,316)	-7,97** (0,315)	-8,09** (0,315)	-0,110** (0,316)	-0,806** (0,318)	-8,04** (0,315)	-8,06** (0,318)	-8,07** (0,317)	-8,05** (0,315)	-8,01** (0,318)	-8,32** (0,320)
Acomodación cognitiva	,578* (0,308)	0,560 (0,308)	0,585* (0,308)	0,576 (0,308)	0,578 (0,308)	,579* (0,308)	,579* (0,308)	,580* (0,309)	,580* (0,308)	,579* (0,308)	,585* (0,311)
Apoyo social	-0,003 (0,208)	-0,017 (0,207)	0,002 (0,208)	0,002 (0,208)	-0,003 (0,208)	-0,007 (0,208)	-0,004 (0,208)	-0,005 (0,209)	-0,001 (0,208)	-0,003 (0,208)	-0,018 (0,209)
Evitación	-0,185 (0,299)	-0,205 (0,297)	-0,174 (0,298)	-0,177 (0,297)	-0,182 (0,301)	-0,177 (0,300)	-0,183 (0,298)	-0,185 (0,300)	-0,187 (0,298)	-0,185 (0,298)	-0,195 (0,302)
Tercer Sector	0,662 (0,653)	0,594 (0,654)	-0,728 (2,778)	0,662 (0,652)	0,662 (0,653)	0,668 (0,656)	0,661 (0,652)	0,501 (2,876)	0,649 (0,655)	0,659 (0,653)	0,053 (1,143)
Entidad privada	-1,181 (0,822)	0,999 (3,411)	-1,206 (0,832)	-1,180 (0,825)	-1,181 (0,823)	-1,178 (0,823)	-1,031 (3,672)	-1,185 (0,824)	-1,188 (0,824)	-1,288 (1,566)	-1,201 (0,826)
Desde 2007	0,374 (0,897)	0,368 (0,905)	0,390 (0,899)	0,405 (0,905)	0,377 (0,904)	0,353 (0,905)	0,371 (0,896)	0,371 (0,897)	0,392 (0,905)	0,371 (0,896)	0,348 (0,906)
Desde 2010	-1,235 (0,685)	-1,307* (0,694)	-1,258 (0,682)	-1,232 (0,687)	-1,239 (0,686)	-1,243 (0,684)	-1,232 (0,695)	-1,235 (0,686)	-1,242 (0,685)	-1,236 (0,684)	-1,274 (0,689)
Sexo	0,381 (3,455)	0,19 (0,818)	0,198 (0,821)	0,252 (0,825)	0,231 (0,827)	0,839 (3,876)	0,229 (0,821)	0,226 (0,821)	0,037 (1,471)	0,223 (0,823)	0,181 (0,827)
Edad	-0,038 (0,033)	-0,041 (0,034)	-0,039 (0,034)	-0,038 (0,033)	-0,038 (0,033)	-0,038 (0,033)	-0,038 (0,033)	-0,038 (0,033)	-0,038 (0,033)	-0,038 (0,033)	-0,041 (0,034)
<b>Interacciones</b>											
Valoración * sexo	<b>-0,074</b> (1,62)										
Valoración * Entidad privada		<b>-1,337</b> (2,063)									
Valoración * Tercer Sector			<b>0,655</b> (1,274)								
Valoración* Sentido Humor (disp.)				<b>0,010</b> (0,039)							
Valoración * Humor (est.)					<b>0,013</b> (0,319)						
Sentido Humor (Disp.) * sexo						<b>-0,011</b> (0,069)					
Sentido Humor (Disp.) * Entidad privada							<b>-0,003</b> (0,062)				
Sentido Humor (Disp.) * Tercer Sector								<b>0,003</b> (0,050)			
Humor (Est.) *sexo									<b>0,109</b> (0,690)		
Humor (Est.) * Entidad privada										<b>0,04</b> (0,503)	
Humor (Est.) * Tercer Sector											<b>0,277</b> (0,422)
Constante	12,992*** (3,624)	13,082*** (3,639)	13,329*** (3,724)	14,059*** (5,744)	13,064*** (4,048)	12,933*** (3,639)	12,987*** (3,625)	13,063** (3,838)	13,039*** (3,640)	12,991*** (3,627)	13,636*** (3,817)
Observaciones	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167
R <sup>2</sup> de Nagelkerke	0,487	0,49	0,488	0,487	0,487	0,487	0,487	0,487	0,487	0,487	0,489

\*\*\* Sig. <0,01, \*\* Sig. <0,05, \* Sig. <0,1

El análisis de las interacciones en la diagonal inferior de la Tabla 46, muestra que en ningún caso estas resultan significativas. Es decir, que las relaciones básicas o aditivas identificadas en la Tabla 44, no se ven moderadas o afectadas por el impacto (o los niveles) de terceras variables.

Concretamente, con respecto a la Valoración y el sexo: el impacto de la Valoración del puesto de trabajo sobre la probabilidad de padecer *burnout*, no cambia según el sexo (Tabla 46. Modelo 1). Así pues, no encontramos argumentos para comprobar la predicción de la Hipótesis A.H.2.1.

Con respecto a la Valoración y lugar de trabajo (Modelos 2 y 3) no existe interacción entre las variables de Valoración y las referidas al Lugar de trabajo. Es decir, el impacto de la Valoración sobre la probabilidad de *burnout*, es independiente del lugar de trabajo. Falsando así las predicciones de la Hipótesis A.H.2.3.

Valoración y Sentido del Humor (disposición). Tampoco existe interacción entre estas variables (Modelo 4), por lo que para las personas con diferente Sentido del Humor, el efecto de la Valoración del puesto de trabajo, sobre la probabilidad de padecer el síndrome de *burnout* es el mismo. Falsando así las predicciones de la Hipótesis B.H.6.

Del mismo modo, entre las variables Valoración y Humor (estrategia) no se da relación de interacción (Modelo 5), por lo que tampoco se cumple la predicción de la Hipótesis B.H.6.1.

El Sentido del Humor no presenta relación de interacción con el sexo (modelo 6), por lo que se entiende, que el impacto del Sentido del Humor sobre la probabilidad de padecer *burnout*, no depende el sexo del trabajador o trabajadora social. Este resultado contradice la predicción de la Hipótesis B.H.3.1

El efecto que tiene el Sentido del Humor sobre *burnout* tampoco está relacionado el lugar de trabajo (Modelos 7 y 8). Por tanto, las predicciones de la Hipótesis B.H.3.2 quedan falsadas.

El Humor como estrategia no presenta interacción ni con el sexo ni tampoco con el lugar de trabajo, por lo que rechazamos las predicciones de las Hipótesis B.H.4.1 y B.H.4.2.

En resumen, podemos concluir que el efecto de las variables independientes analizadas, no presentan relaciones de interacción. Por ello, el impacto de cada una de ellas sobre *burnout*, no está moderado por otras variables.

#### 9.2.3.2.-Análisis de la intermediación de la Valoración del puesto entre el Humor (disposición y estrategia) y el *burnout*.

Para la comprobación de las hipótesis de intermediación, utilizaremos las ecuaciones estructurales. Esta técnica resulta especialmente adecuada ya que como indica (Casas, 2001):

[Las ecuaciones estructurales] Constituyen una herramienta útil para el estudio de relaciones causales de tipo lineal sobre los conceptos. Estos modelos no prueban la causalidad, pero ayudan al investigador en la toma de decisiones, rechazando las hipótesis causales cuando se contradicen con los datos (p.1)

En las ciencias sociales, el concepto de causalidad, es complejo. En este caso buscamos incrementar el nivel de control estadístico, teniendo en cuenta –no sólo los niveles de otras covariables- sino también las asociaciones directas e indirectas entre las distintas variables observadas en nuestra investigación. Mediante el análisis de caminos (*path analysis*) podemos explorar posibles asociaciones encadenadas a distintos niveles. Es decir, estudiamos las asociaciones de unas variables que la teoría (el propio modelo) considera como antecedentes de otras consideradas (teóricamente) como consecuentes. Para la utilización de estas técnicas, deberemos componer un modelo a partir de la teoría que hemos elaborado. Si la teoría es cierta, *al menos deberán poder observarse* las asociaciones especificadas en los modelos. En suma, los modelos de ecuaciones estructurales nos son útiles para *falsar* posibles relaciones de intermediación. Nunca para demostrarlas. Si bien pueden ofrecer evidencia favorable o compatible con dichas relaciones de intermediación.

Existen diversos indicadores para determinar el ajuste de los datos a la teoría subyacente a cada modelo. En nuestro caso emplearemos el Índice de Ajuste Incremental, el Índice de Tucker-Lewis, y el Índice del Radical del error de aproximación medio con los siguientes criterios (Byrne, 2010, p.79-81):

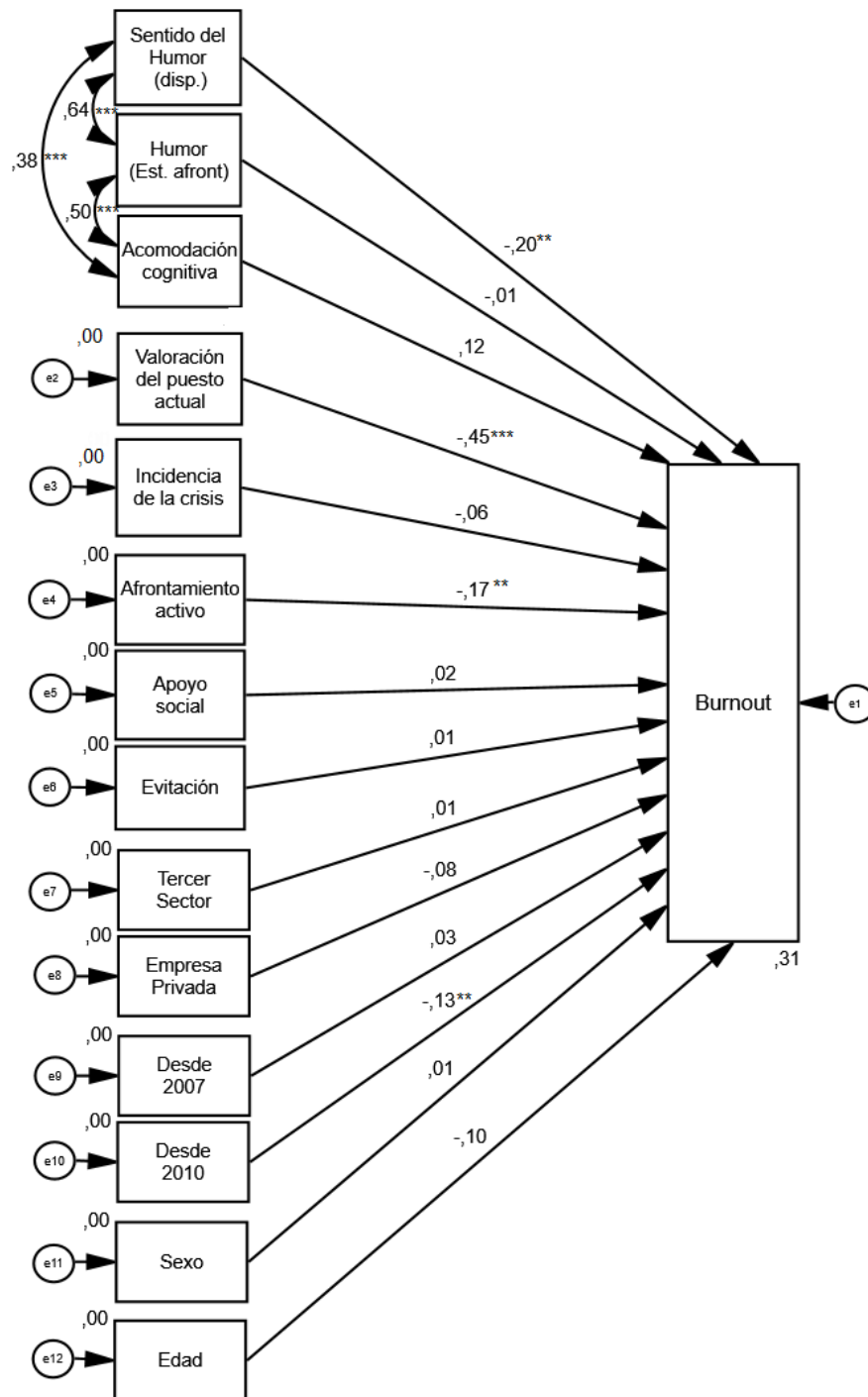


- Índice de Ajuste Incremental (IFI Incremental Fit Index) cuyo criterio es  $IFI > 0,95$  Los valores que se aproximen a 1 son indicadores de mejor ajuste del modelo en comparación con un modelo alternativo.
- Índice de Tucker-Lewis (TLI Tucker-Lewis Index)  $TLI \geq 0,90$ . Diferentes estudios demuestran que este índice es el mejor de todos y el único que no se ve influido por el tamaño de la muestra. (Ximénez & San Martín, 1998).
- Índice del Radical del error de aproximación medio (RMSEA: Root Mean Square Error Aproximation),  $RMSEA < 0,08$  que indica un buen ajuste entre el modelo de medición y la estructura de datos.

Según (Ruiz, Pardo, & San Martín, 2010) los estadísticos de bondad de ajuste se deterioran rápidamente con el aumento del tamaño muestral y muchos investigadores informan de muestras pequeñas para no deteriorar los valores de ajuste. El criterio adecuado informa de 10 casos por variable.

El Modelo 1.1 (Figura 21) (coeficientes estandarizados) constituye una réplica de los modelos básicos de regresión establecidos para *burnout* en la Tabla 44. Ahora, además se han incorporado algunas relaciones de covariación entre factores relativos al Humor. Estas covariaciones no se pueden estudiar adecuadamente en los modelos de regresión y en ocasiones, como en la Tabla 44, obligan a especificar modelos alternativos. Los factores sobre los que especificamos ahora relaciones de covariación son Sentido del humor, el Humor como estrategia y la estrategia de afrontamiento por Acomodación cognitiva. De esta forma, logramos el mejor ajuste inicial del modelo con valores  $IFI = 0,622$ ;  $TLI = 0,528$  y  $RMSEA = 0,091$ . Este es el modelo que emplearemos como punto de partida para estudiar las posibles relaciones de intermediación propuestas por las hipótesis.

En esta Figura 21 vemos como el Modelo 1.1 replica las relaciones observadas con *burnout* en la Tabla 44, para la Valoración del puesto de Trabajo, Afrontamiento activo, Sentido del Humor y Antigüedad desde 2010. Tan sólo apreciamos una ligera pérdida de significación en la variable Antigüedad.



N = 167; IFI = 0,622; TLI = 0,523 ; RMSEA = 0,091

\*\*\* Sig. <0,01; \*\* Sig. <0,05; \* Sig. <0,1

Figura 21 Modelo 1.1 básico de ecuaciones estructurales de *burnout* (coeficientes est.).

Partiendo del modelo inicial, en la Figura 22 (Modelo 1.2) (coeficientes estandarizados) se ha especificado un nuevo modelo en el que se ha incorporado la relación de intermediación entre el Sentido del Humor como disposición y la Valoración del puesto de trabajo para el *burnout*. Como vemos en la Figura 22, no

existe relación de intermediación entre estas variables. Estos resultados contradicen la predicción establecida en la Hipótesis B.H.5.1

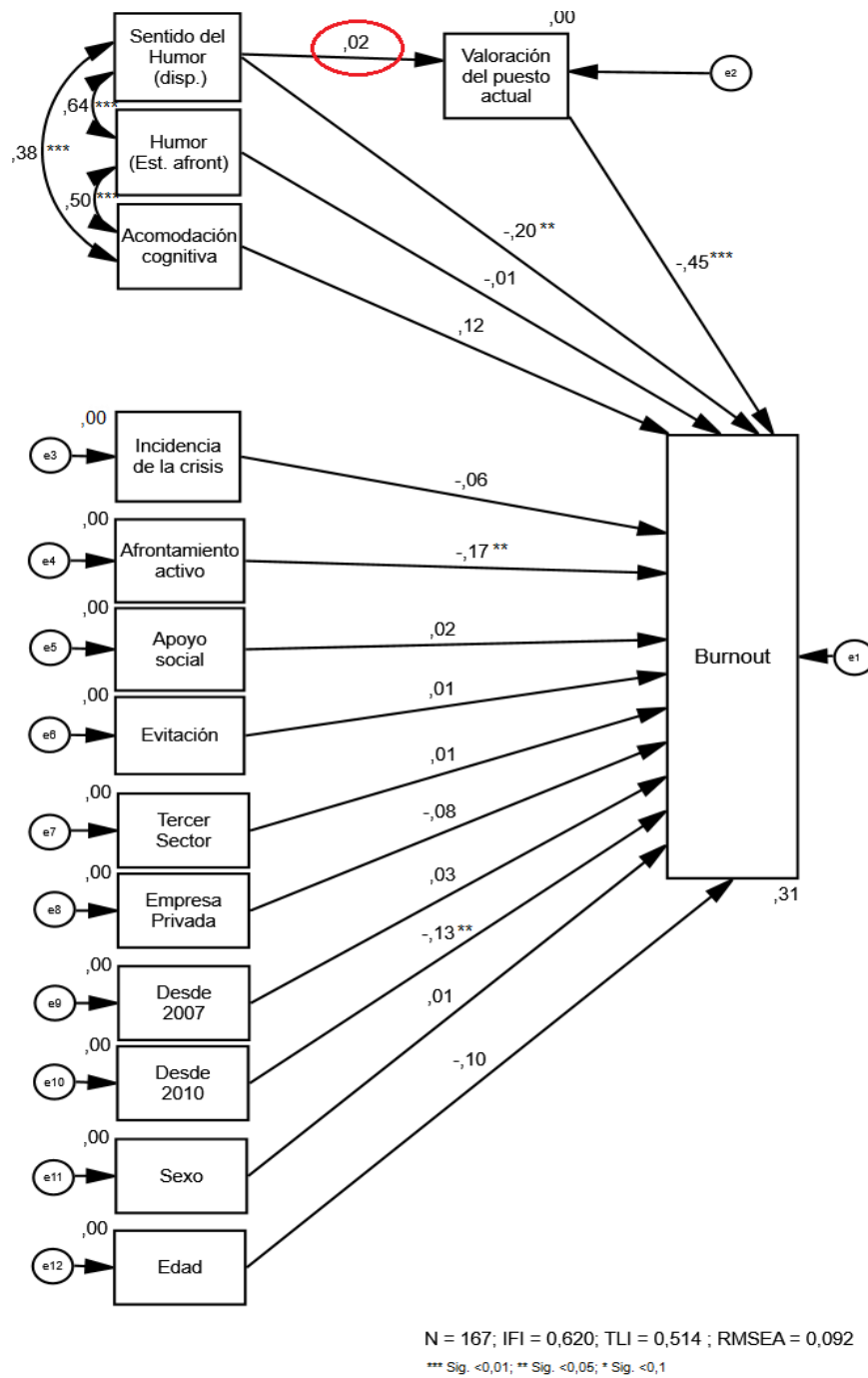
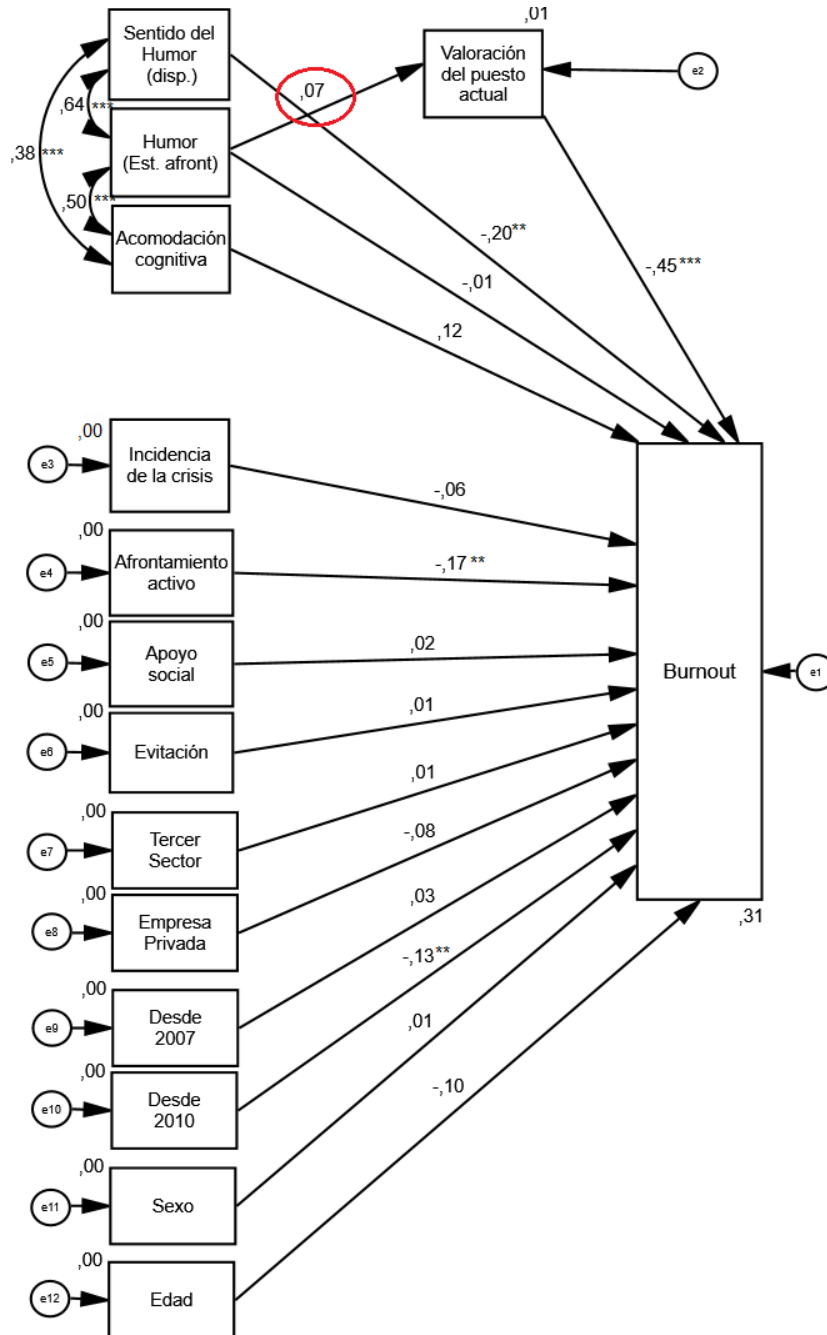


Figura 22 Modelo 1.2 de ecuaciones estructurales de *Burnout* que incorpora la intermediación de la Valoración del puesto de trabajo (coeficientes est.).

Por otro lado, el modelo de ecuaciones estructurales representado en la Figura 23 (Modelo 1.3) (coeficientes estandarizados) incorpora la relación de intermediación entre el Humor como estrategia de afrontamiento y la Valoración

del puesto de trabajo de cara a la predicción del *burnout*. Comprobamos en la Figura 23 que esta relación tampoco es significativa, por lo que de nuevo los resultados contradicen la predicción establecida en la Hipótesis B.H.5.2.



N = 167; IFI = 0,623; TLI = 0,518 ; RMSEA = 0,092

\*\*\* Sig. <0,01; \*\* Sig. <0,05; \* Sig. <0,1

Figura 23 Modelo1.3 de ecuaciones estructurales de *Burnout* que incorpora la intermediación de la Valoración del puesto de trabajo (coeficientes est.).

Así, comprobamos que ninguna de las predicciones establecidas en las hipótesis de intermediación (B.H.5) han sido refrendadas por los resultados de los análisis de camino.

Para contrastar las hipótesis relativas a la intermediación del Sentido del Humor (como disposición y como estrategia) entre la Valoración del puesto de trabajo y el *burnout* se han especificado dos modelos adicionales; Modelo 1.4 y Modelo 1.5 (Figura 24 y Figura 25) (coeficientes estandarizados)

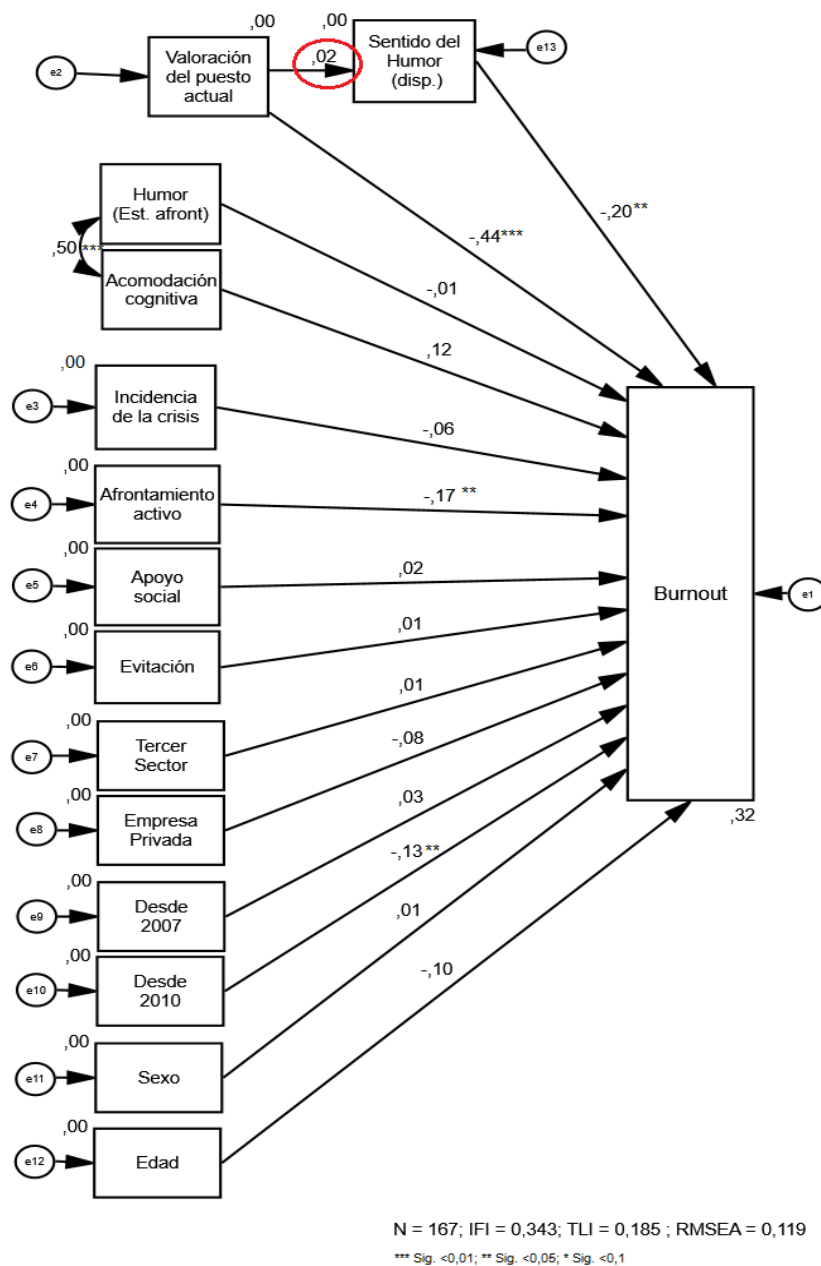


Figura 24 Modelo 1.4 de ecuaciones estructurales de *Burnout* que incorpora la intermediación del Sentido del Humor como disposición (coeficientes est.).

En la Figura 24 podemos comprobar que la relación entre la Valoración del puesto de trabajo y el *Burnout* no está en ningún caso mediada por el Humor como estrategia de afrontamiento. Estos resultados son contrarios a las predicciones de la Hipótesis B.H.7.

Finalmente con respecto al papel de mediación del Humor como estrategia de afrontamiento entre la Valoración del puesto de trabajo y el *Burnout* (Figura 25) encontramos que ésta tampoco resulta estadísticamente significativa. Por lo que, de nuevo, los datos invitan a rechazar la Hipótesis B.H.7.1

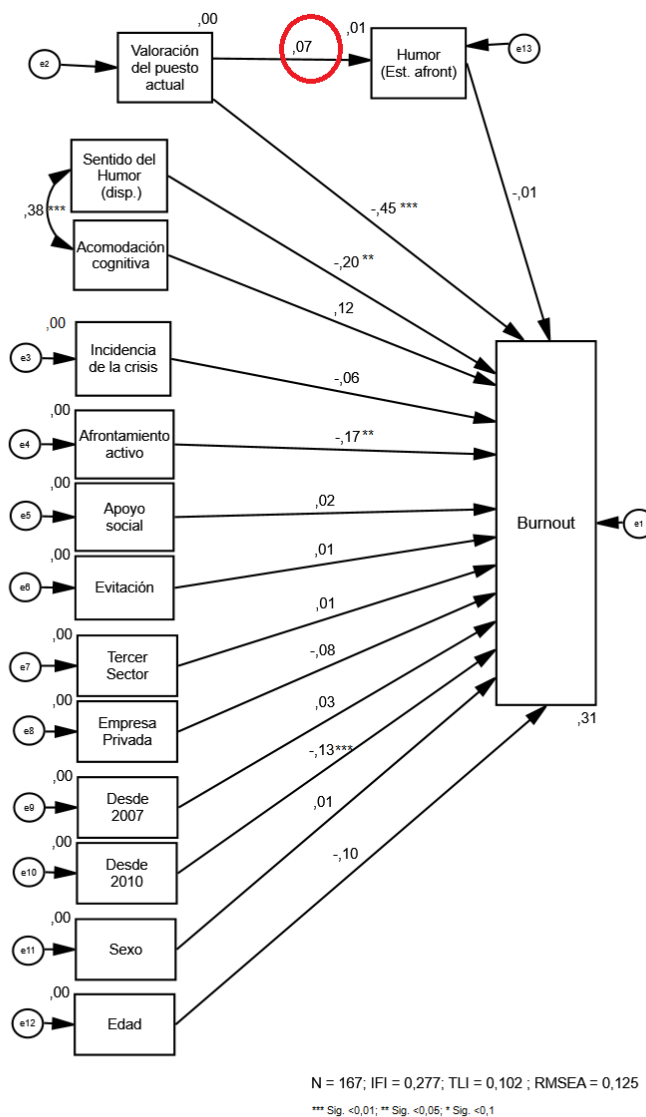


Figura 25 Modelo de ecuaciones estructurales de *Burnout* que incorpora la intermediación del Sentido del Humor como estrategia de afrontamiento (coeficientes est.).

La Tabla 47 compara el ajuste de cada uno de los modelos de análisis de camino. Comprobamos que de todos ellos, el modelo de partida sin intermediaciones (Modelo 1.1.) es el que mejor se ajusta a los datos recogidos a la muestra de 167 trabajadores sociales en la provincia de Valencia.

Tabla 47 Ajuste de los datos a los modelos de análisis de camino de *burnout*

	Mod. 1.1	Mod. 1.2	Mod. 1.3	Mod. 1.4	Mod. 1.5
(n)	(167)	(167)	(167)	(167)	(167)
IFI (óptimo >.95)	0,622	0,620	0,623	0,343	0,277
TLI (óptimo >.90)	0,523	0,512	0,518	0,185	0,102
RMSEA (óptimo <.08)	0,091	0,092	0,092	0,119	0,125

Por todo ello, y a la vista de los resultados que acabamos de revisar, cabe concluir que las relaciones entre las distintas variables independientes de nuestra investigación y el *burnout* son fundamentalmente directas. La Tabla 48 resume las hipótesis planteadas sobre *burnout* así como el resultado de su contraste con los datos. Los resultados invitan a rechazar tanto las hipótesis planteadas acerca de los posibles efectos de moderación como de intermediación. Así, en resumen y a la vista de los resultados, podemos concluir que las variables independientes con mayor impacto sobre el fenómeno de *burnout* son; la Valoración del puesto de trabajo, las estrategias de Afrontamiento activo, el Sentido del Humor y una menor antigüedad en el ejercicio profesional. Estas variables funcionan en sentido inverso, es decir, a mejor valoración del puesto de trabajo, a mayor utilización de estrategias de afrontamiento, a más sentido del Humor y a menor antigüedad, menor probabilidad de sufrir *burnout*. Y a mayor uso de estrategias de Acomodación cognitiva, mayor es la probabilidad de padecer el síndrome de estar quemado/a en el trabajo.

Tabla 48 Resumen de resultados sobre el contraste de hipótesis sobre *Burnout*

	Hipótesis sobre relaciones directas (Tabla 44)	Hipótesis sobre moderación (Tabla 46)	Hipótesis sobre intermediación (Figuras 21 a 26)
Valoración puesto de trabajo	A.H.2 Favorable		
Incidencia de la crisis	A.H.3 No favorable		
Humor como disposición	B.H.3 Favorable		
Humor como estrategia de afrontamiento	B.H.4 No favorable		
Afrontamiento activo	Hallazgo 1 Reduce <i>Burnout</i>		
Acomodación cognitiva	Hallazgo 2 Aumenta <i>Burnout</i>		
Apoyo social	Sin impacto		
Evitación	Sin impacto		
Tercer Sector	A.H.4.3 No favorable		
Entidad privada	A.H.4.3 No favorable		
Desde 2007	A.H.4.4 Favorable		
Desde 2010	A.H.4.4 Favorable		
Sexo	A.H.4.1 No favorable		
Edad	A.H.4.2 No favorable		
Valoración * sexo		A.H.2.1. No favorable	
Valoración * Entidad privada		A.H.2.3 No favorable	
Valoración * Tercer Sector		A.H.2.3 No favorable	
Valoración* Sentido Humor (disposición)		B.H.6 No favorable	
Valoración * Humor (estrategia)		B.H.6.1 No favorable	
Sentido Humor (Disp.) * sexo		B.H.3.1 No favorable	
Sentido Humor (Disp.) * Entidad privada		B.H.3.2 No favorable	
Sentido Humor (Disp.) * Tercer Sector		B.H.3.2 No favorable	
Humor (Est.) *sexo		B.H.4.1 No favorable	
Humor (Est.) * Entidad privada		B.H.4.2 No favorable	
Humor (Est.) * Tercer Sector		B.H.4.2 No favorable	
Sentido del Humor → Valoración → <i>Burnout</i>			Fig. 22. B.H.5.1 No favorable
Humor (estrategia) → Valoración → <i>Burnout</i>			Fig. 23 .B.H.5.2 No favorable
Intermediación de la Valoración (resumen)			Fig. 22 y 23 B.H.5. No favorable
Sentido del Humor → Valoración → <i>Burnout</i>			Fig. 24.B.H.7 No favorable
Intermediación Humor (est) → Valoración → <i>Burnout</i>			Fig. 25 B.H.7.1 No favorable



9.2.3.3.-Un análisis detallado de las dimensiones del síndrome de *burnout*: Agotamiento, Despersonalización y Realización personal.

En el apartado teórico de esta tesis hemos constatado que en la literatura el *burnout* se conceptualiza como un *síndrome* o conjunto de *síntomas*. Así los síntomas de que alguien está quemado o quemada en su trabajo son el Agotamiento, la Despersonalización y la falta de Realización personal. En esta sección estudiaremos en detalle los antecedentes de cada uno de ellos según el mismo esquema de análisis que el caso del *burnout*.<sup>89</sup> Es decir, consideraremos las mismas variables independientes e hipótesis principales que para el conjunto del síndrome. Mientras que ahora las variables dependientes son cada una de las dimensiones de *burnout*. Y cómo estas están medidas con variables continuas, en esta ocasión el contraste de hipótesis se realizará mediante regresión lineal.

Como podemos apreciar en la Tabla 49, el porcentaje de varianza explicado ( $R^2$ ) de cada factor de *burnout* varía considerablemente, siendo en el Agotamiento donde los modelos se ajustan mejor a los datos ( $R^2 = 0,37$ ) frente la Despersonalización ( $R^2 = 0,15$ ) y la Realización Personal ( $R^2 = 0,31$ ) donde los modelos ajustan peor.

La interpretación de los datos mantiene el mismo esquema, el signo marca la dirección de la relación entre variables y se muestran los niveles de significación.

Recordemos que la variable dependiente Realización Personal tiene un carácter positivo, es decir, su incremento es deseable, puesto que disminuye las probabilidades del síndrome, no así las variables dependientes Agotamiento y Despersonalización en las que su incremento no es lo deseable.

A continuación exponemos los siguientes resultados sobre cada una de estas variables dependientes:

---

<sup>89</sup> Durante el proceso de construcción de los modelos iniciales se comprobó que el sector sí mostraba una asociación bivariada con Burnout. Pero al incorporar al modelo la Valoración del puesto de trabajo (y por tanto controlarla) la asociación de sector con Burnout desaparece.

Tabla 49 Análisis de regresión sobre componentes de *Burnout*. Las entradas son coeficientes estandarizados de regresión. Entre paréntesis los errores típicos de la estimación.

	Agotamiento	Despersonalización	Realización personal
Valoración puesto de trabajo	-0,515*** (1,300)	-0,317*** (0,538)	0,302*** (0,721)
Incidencia de la crisis	0,133** (1,734)	0,093 (0,718)	-0,098 (0,962)
Humor (Disposición)	0,023 (0,069)	-0,030 (0,028)	0,308** (0,038)
Humor (Estrategia afrontamiento)	-0,132 (0,635)	-0,118 (0,263)	-0,177 (0,352)
Afrontamiento activo	0,078 (0,949)	0,059 (0,393)	0,300*** (0,526)
Acomodación cognitiva	0,051 (0,867)	0,121 (0,359)	0,097 (0,481)
Apoyo social	0,035 (0,658)	-0,076 (0,272)	-0,026 (0,365)
Evitación	-0,074 (0,903)	-0,065 (0,374)	-0,064 (0,501)
Sexo <sup>a</sup>	0,003 (2,774)	0,166** (1,149)	0,006 (1,539)
Edad	-0,067 (0,098)	0,027 (0,041)	0,067 (0,055)
Desde 2007 <sup>b</sup>	0,067 (3,062)	0,061 (1,267)	-0,014 (1,698)
Desde 2010 <sup>c</sup>	-0,148** (2,041)	-0,047 (0,845)	-0,010 (1,132)
Tercer Sector <sup>d</sup>	-0,101 (1,932)	0,052 (0,800)	-0,010 (1,072)
Entidad privada <sup>e</sup>	-0,024 (2,327)	0,027 (0,963)	0,119 (1,291)
Observaciones	167	167	167
R <sup>2</sup>	0,372	0,149	0,312

\*\*\* Sig. < .01. \*\* Sig. < .05. \* Sig. < .1

<sup>a</sup> La variable sexo toma los valores 0= Mujeres 1= Hombres

<sup>b,c</sup> La categoría de referencia es Antes de 2007

<sup>d,e</sup> La categoría de referencia es Administración pública

A.-Para el Agotamiento, con un porcentaje de varianza explicado del 37 por ciento, las variables con relaciones significativas son la Valoración del puesto de trabajo, la Incidencia de la crisis económica y la Antigüedad. La valoración del puesto tiene

signo negativo. En consecuencia, a mejor Valoración del puesto, menor nivel de Agotamiento, y esto disminuye las probabilidades de *burnout*, dado que desciende una de sus dimensiones. Este argumento apoya la predicción de la Hipótesis A.H.2 para esta dimensión. La Incidencia de la crisis también tiene signo negativo. Esta variable, que no ha obtenido significación en el fenómeno de *burnout*, para el Agotamiento es significativa estadísticamente, por lo que a mayor valoración de la incidencia de la crisis, mayor nivel de Agotamiento. Así pues, mientras no encontrábamos argumentos para la predicción de la probabilidad de *burnout*, sí que existen para esta dimensión, por lo que, en parte, se cumple la predicción de la Hipótesis A.H.3. Finalmente, la Antigüedad desde 2010 también tiene signo negativo. De manera que las personas que comenzaron a trabajar en 2010 están menos agotadas con respecto a las que comenzaron antes de 2007 (La categoría de referencia de nuestra comparación), por lo que encontramos argumentos a favor de la predicción de la Hipótesis A.H.4.4.

B.-En la dimensión de la Despersonalización, el porcentaje de varianza explicada sólo alcanza el 14 por ciento y aquí sólo se dan dos relaciones significativas con las variables Valoración del puesto y Sexo.

Respecto a la valoración del puesto, quienes valoren mejor su puesto, sentirán menos despersonalización (y esto disminuirá sus probabilidades de *burnout*, dado que desciende uno de las dimensiones), de nuevo, encontramos argumentos en favor de la predicción de la hipótesis A.H.2

Respecto al Sexo; recordemos que la codificación de esta variable que hasta el momento, no había alcanzado significación es Mujeres = 0, Hombres = 1, por lo que ser hombre, aumenta la probabilidad de Despersonalización. Este argumento, no apoya la predicción en torno al *burnout* que habíamos planteado en la Hipótesis A.H.4.1, dado que son los hombres y no las mujeres, los que presentan mayores niveles de Despersonalización. Este dato es congruente con la literatura analizada al respecto para esta dimensión y expuesta en el marco teórico de este trabajo y es congruente este resultado con los resultados que habíamos obtenido en el análisis exploratorio descriptivo de la muestra.

C.-Para la dimensión de Realización Personal, se explica el 31 por ciento de su varianza, contemplando las relaciones significativas siguientes con las variables: Valoración del Puesto, Sentido del Humor (disposición) y Afrontamiento activo. Recordemos que la escala de Realización personal (en positivo) mantiene una relación inversa con la probabilidad de *burnout*, por lo que a mayor Realización Personal menor probabilidades de *burnout*.

La variable Valoración del puesto de trabajo, mantiene una relación directa, por lo que, quienes valoren mejor su puesto, estarán más realizados y realizadas personalmente y esto contribuye a una menor probabilidades de *burnout*. Este resultado, también apoya la predicción de la Hipótesis A.H.2.

Afrontamiento activo; estas estrategias, aumentan las probabilidades de Realización Personal y por el contrario, disminuyen las probabilidades de *burnout*. Dado que no habíamos planteado ninguna Hipótesis al respecto, encontramos que el Afrontamiento activo para el factor de Realización personal, refuerza el Hallazgo 2 que habíamos realizado antes al respecto de *burnout*.

Sentido del Humor: Este resultado incide en la idea de utilidad del Sentido del Humor como protector frente al *burnout* dado que sí tiene relación directa con la Realización Personal. Ese resultado apoya las predicciones descritas en la hipótesis B.H.3.

La Tabla 50 resume las hipótesis acerca de *burnout*, así como el resultado de su contraste con los datos de los profesionales del trabajo social que participaron en esta investigación.

Tabla 50 Resumen de resultados sobre el contraste de hipótesis sobre *Burnout*.

Relaciones directas	Agotamiento	Despersonalización	Realización Personal
Valoración puesto de	A.H.2 Favorable	Tabla 49 A.H.2 Favorable	A.H.2 Favorable
Incidencia de la crisis	A.H.3 Favorable		
Humor como disposición			B.H.3 Favorable
Humor como estrategia de afrontamiento			
Afrontamiento activo			Hallazgo 1. Reduce <i>Burnout</i>
Acomodación cognitiva			
Apoyo social			
Evitación			
Tercer Sector			
Entidad privada			
Tiempo de ejercicio	A.H.4.4 Favorable		
Sexo		A.H.4.1 No favorable	
Edad			

Como conclusión final podemos afirmar que el Sentido del humor establece una relación inversa con el *burnout*, por lo que a más Sentido del humor, menos probabilidad de padecer el síndrome. Este resultado es crucial en nuestra investigación dado que confirma el papel del humor como factor protector frente al *burnout* y como herramienta para la prevención del síndrome.

De esta manera, ganan fuerza los argumentos a favor de que el humor ejerce un papel amortiguador frente al *burnout*. Evidentemente, mejorar las condiciones del puesto de trabajo y la valoración que se hace de este, junto con la utilización de estrategias de afrontamiento activo (planificación, aceptación y afrontamiento activo), frente a las situaciones de estrés y malestar laboral, reducirían en mayor medida el *burnout*; pero como defiende esta tesis, el humor también juega un papel

destacado. Así, los y las trabajadoras sociales de la provincia de Valencia, reducirían significativamente su probabilidad de desarrollar el síndrome de *burnout*, si aumentaran su Sentido del Humor.

En una profesión como el Trabajo social, donde –según los datos de nuestra propia encuesta- la prevalencia del *burnout* es elevada (en torno al 27 por ciento) cualquier hallazgo relativo a posibles aplicaciones que ayuden a reducirlo resulta del máximo interés.

Planteábamos al inicio de esta investigación que la potencia protectora del Sentido del humor podría estar mitigada por el sistema sexo-género que impondría unos valores y principios a la profesión del Trabajo Social y a sus profesionales entrenándolos en competencias donde el uso del humor estaría relegado a un segundo plano. La feminización de la profesión, por número de mujeres y por roles y atributos que le son adscritos (cuidado, discreción, resolución, abnegación...) dificultaría así la expresión del humor en todas sus facetas (y por ende dificultaría también su capacidad de protección frente al agotamiento extenuante, la baja realización personal y la despersonalización).

Sin embargo, nuestra investigación no ha sido capaz de encontrar diferencias significativas por sexo ni en el impacto del Sentido del humor sobre el *burnout* ni tampoco en el impacto Humor como estrategia de afrontamiento sobre el *burnout*. Consideramos que esto puede deberse al efecto estadístico de disponer de un reducido número de hombres en la muestra. Hecho que por otro lado representa adecuadamente la marcada desproporción de sexo en la profesión del Trabajo social.

#### 9.2.4.- Análisis de los antecedentes de *engagement*.

Para el contraste de las hipótesis planteadas sobre los antecedentes del *engagement* profesional utilizamos técnicas de análisis multivariante. Dado que en esta ocasión la variable dependiente es una variable cuantitativa continua, recurriremos la regresión lineal. Así, hemos construido 11 modelos de regresión lineal. La Tabla 51 muestra los modelos con los efectos aditivos correspondientes a las hipótesis directas entre las variables independientes y *engagement*. La Tabla 53 contiene los modelos con efectos de interacción que tratan de contrastar las hipótesis de moderación de terceras variables. Además, las Figuras 27-30 contienen modelos de análisis de camino mediante ecuaciones estructurales orientados a contrastar las hipótesis de intermediación de terceras variables sobre *engagement*.

La Tabla 51 contiene tres modelos de regresión lineal de *engagement* en el trabajo. Comprobamos que el Sentido del Humor como disposición mantiene una relación directa y significativa con *engagement* (Modelo 1). Mientras que el Humor como estrategia no alcanza el umbral de significación (Modelo 2). El Modelo 3 incluye tanto el Humor como disposición como el humor como estrategia de afrontamiento y observamos que mantiene para ambos las mismas relaciones y niveles de significación<sup>90</sup>. Así, cuando el resto de factores permanecen constantes, los profesionales con mayor disposición de Sentido del Humor, tiene significativamente mayores niveles de *engagement* en su trabajo. Estos resultados suponen evidencia favorable al planteamiento de la hipótesis B.H.3.bis

---

<sup>90</sup> Los modelos 1 y 2 (Tabla 51) se han especificado de tal manera que el Sentido del Humor como disposición y Humor como estrategia de afrontamiento se incluyen en modelos diferentes. El motivo de esta especificación mutuamente excluyente es evitar que en el modelo, sus efectos compartidos sobre el *engagement* se cancelen entre sí debido a problemas de multicolinealidad.

Tabla 51 Modelos de regresión lineal sobre *engagement*. Las entradas son coeficientes estandarizados de regresión. Entre paréntesis los errores típicos de la estimación.

	Modelo 1	Modelo 2	Modelo 3
Valoración puesto de trabajo	0,336*** (0,110)	0,335*** (0,114)	0,339*** (0,112)
Incidencia de la crisis	0,009 (0,149)	0,008 (0,152)	0,011 (0,150)
Humor (Disposición)	0,164** (0,005)	- -	0,172** (0,006)
Humor (Estrategia afrontamiento)	- -	0,088 (0,046)	-0,017 (0,055)
Afrontamiento activo	0,343*** (0,082)	0,335*** (0,083)	0,344*** (0,082)
Acomodación cognitiva	0,118 (0,070)	0,136 (0,076)	0,123 (0,075)
Apoyo social	-0,055 (0,057)	-0,049 (0,057)	-0,055 (0,057)
Evitación	-0,091 (0,077)	-0,08 (0,079)	-0,090 (0,078)
Sexo <sup>a</sup>	-0,026 (0,235)	-0,01 (0,240)	-0,029 (0,240)
Edad	0,085 (0,008)	0,082 (0,009)	0,085 (0,009)
Desde 2007 <sup>b</sup>	0,083 (0,263)	0,079 (0,268)	0,082 (0,265)
Desde 2010 <sup>c</sup>	0,128 (0,175)	0,118 (0,178)	0,126 (0,177)
Tercer Sector <sup>d</sup>	0,149** (0,166)	0,147** (0,169)	0,148** (0,167)
Entidad privada <sup>e</sup>	0,112 (0,201)	0,119 (0,203)	0,201 (0,113)
Observaciones	167	167	167
R <sup>2</sup>	0,407	0,391	0,407

\*\*\* Sig. 0, < 0,01, \*\* Sig. 0, < 0,05, \* Sig. 0, < 0,1

<sup>a</sup> La variable sexo toma los valores 0= mujeres 1= Hombres

<sup>b,c</sup> La categoría de referencia es Antes de 2007

<sup>d,e</sup> La categoría de referencia es Administración Pública

Por su parte, la *Valoración del puesto de trabajo* mantiene una relación directa y significativa con *engagement*, (Tabla 51) por lo que se confirma la predicción realizada en la Hipótesis A.H.2.bis en la que, a mejores valoraciones del puesto de trabajo, aumentan el nivel de *engagement*.



Al respecto de la Incidencia de la crisis, los resultados de la Tabla 51 no muestran ninguna asociación sobre *engagement*, por lo que no podemos confirmar la predicción de la Hipótesis A.H.3 bis

El Humor como estrategia, no alcanza significación estadística, por lo que no podemos mantener las predicciones de la Hipótesis B.H.4 bis

En relación a las estrategias de Afrontamiento activo, éstas están relacionadas con el *engagement* de forma directa y con significación estadística, por lo que, a mayor utilización de estrategias de afrontamiento activo, mayor nivel de *engagement*. De nuevo, como ocurría para *burnout*, estas estrategias, nos revelan un hallazgo interesante. (Hallazgo 3)

El resto de estrategias de afrontamiento, Acomodación cognitiva, Apoyo social y Evitación aparecen desligadas del *engagement* para el colectivo profesional.

El Lugar de ejercicio, sólo aparece significativamente vinculado al *engagement* para las personas que trabajan en el Tercer sector. Es decir, cuando todas las demás variables permanecen constantes, las personas que trabajan en el Tercer sector muestran mayores niveles de *engagement* que las que trabajan en la Administración pública. Estos resultados confirman la predicción de la hipótesis A.H.4.3 bis.

La Antigüedad<sup>91</sup>; en este caso, al contrario que para *burnout*, no alcanza valores de significación estadística en ninguna de sus dos variables, por lo que no podemos confirmar la predicción de la Hipótesis A.H.4.4.bis

Las variables de Sexo y Edad, no alcanzan tampoco significación, por lo que, estas variables resultan independientes y no presentan asociación con *engagement*. Estos resultados nos invitan a rechazar las hipótesis A.H.4.1.bis y A.H.4.2 bis.

Siguiendo el esquema anterior, para calcular cuál de las variables que ha mostrado asociación estadística en los modelos tiene un impacto mayor en la probabilidad de *engagement*, hemos estudiado el incremento del ajuste de los modelos a los datos mediante los cambios en el coeficiente  $R^2$  asociado a la inclusión de la variable en el modelo en último lugar. Así aparecen dos medidas. La primera indica el valor de  $R^2$  aportado únicamente a esa variable y expresado en términos

---

<sup>91</sup> En el análisis exploratorio realizado sobre los resultados de la muestra en el cuestionario UWES, realizando análisis paramétricos (ANOVA y post hoc de Tukey) encontramos diferencias significativas para las personas más veteranas.

absolutos. La segunda medida, expresa la misma idea pero de manera relativa, como porcentaje del  $R^2$  total del modelo. Recordemos que el Modelo 3, con  $R^2 = 0,40$ , explica el 40 por ciento de la variabilidad observada en los niveles de *engagement*. Sobre este valor inicial, se calculan los porcentajes de incremento. La Tabla 52 resume los resultados.

Tabla 52 Incremento de  $R^2$  asociado a cada variable en los modelos de regresión de *engagement*<sup>a</sup>

	$\Delta R^2$ (en valor absoluto)	$\Delta R^2$ (en % de $R^2$ del modelo)
Valoración puesto de trabajo	0,08	21
Sentido del Humor (Disposición)	0,01	4
Afrontamiento activo	0,09	23
Tercer sector	0,10	25
Ajuste total del Modelo 3	0,40	100

<sup>a</sup> Incrementos en  $R^2$  cuando cada variable se incluía en el modelo 3 en último lugar.

Podemos concluir pues, que los niveles de *engagement* de los profesionales del Trabajo social en Valencia, se asocian por orden de relevancia a trabajar en el Tercer sector, a las estrategias de Afrontamiento activo, a la Valoración del puesto de trabajo y al Sentido del Humor. Así observamos que el Sentido del humor, tiene impacto en la probabilidad de experimentar *engagement* y una moderada importancia.

9.2.4.1.-Análisis de interacción de variables independientes sobre *engagement*.

Para el contraste de las Hipótesis de intermediación, hemos construido los Modelos que se presentan en la Tabla 53 y que incorporan términos de interacción en la diagonal de su parte inferior.

Tabla 53 Modelos de regresión lineal sobre *Engagement* con términos de interacción. Las entradas son coeficientes estandarizados de regresión. Entre paréntesis los errores típicos de la estimación.

	Mod. 1	Mod. 2	Mod. 3	Mod. 4	Mod. 5	Mod. 6	Mod. 7	Mod. 8	Mod. 9	Mod. 10	Mod. 11
<b>Factores aditivos</b>											
Valoración puesto de trabajo	0,355*** (0,115)	0,294*** (0,120)	0,396*** (0,120)	0,859** (0,410)	0,608*** (0,182)	0,338*** (0,113)	0,338*** (0,113)	0,339*** (0,113)	0,339*** (0,113)	0,339*** (0,113)	0,339*** (0,114)
Incidencia de la crisis	0,002 (0,151)	-0,004 (0,151)	0,007 (0,149)	0,034 (0,151)	0,031 (0,147)	0,01 (0,151)	0,004 (0,152)	0,011 (0,151)	0,014 (0,152)	0,014 (0,152)	0,011 (0,151)
Sentido del Humor (Disp.)	0,176*** (0,006)	0,185*** (0,006)	0,176*** (0,006)	0,558** (0,015)	0,146 (0,006)	0,167** (0,006)	0,144 (0,006)	0,175*** (0,006)	0,170*** (0,006)	0,170*** (0,006)	0,172*** (0,006)
Humor (Est.)	-0,026 (0,055)	-0,029 (0,055)	0,006 (0,055)	-0,005 (0,054)	0,609** (0,139)	-0,015 (0,055)	-0,01 (0,055)	-0,016 (0,056)	-0,009 (0,058)	-0,009 (0,058)	-0,017 (0,059)
Afrontamiento activo	0,347*** (0,082)	0,357*** (0,082)	0,351*** (0,081)	0,346** (0,081)	0,347** (0,080)	0,342*** (0,083)	0,338*** (0,083)	0,343*** (0,083)	0,346*** (0,083)	0,346*** (0,083)	0,344*** (0,082)
Acomodación cognitiva	0,13 (0,075)	0,111 (0,075)	0,108 (0,075)	0,119 (0,074)	0,11 (0,073)	0,124 (0,075)	0,129 (0,075)	0,122 (0,076)	0,124 (0,075)	0,124 (0,075)	0,123 (0,076)
Apoyo social	-0,048 (0,057)	-0,051 (0,057)	-0,067 (0,057)	-0,063 (0,056)	-0,068 (0,056)	-0,055 (0,057)	-0,059 (0,057)	-0,056 (0,057)	-0,054 (0,057)	-0,054 (0,057)	-0,055 (0,057)
Evitación	-0,095 (0,078)	-0,08 (0,078)	-0,08 (0,078)	-0,082 (0,077)	-0,096 (0,076)	-0,092 (0,079)	-0,094 (0,078)	-0,088 (0,079)	-0,089 (0,078)	-0,089 (0,078)	-0,09 (0,080)
Desde 2007 <sup>a</sup>	0,083 (0,265)	0,086 (0,264)	0,102 (0,265)	0,09 (0,263)	0,096 (0,259)	0,085 (0,271)	0,084 (0,265)	0,083 (0,266)	0,082 (0,266)	0,082 (0,266)	0,082 (0,267)
Desde 2010 <sup>b</sup>	0,134 (0,178)	0,124 (0,176)	0,116 (0,175)	0,117 (0,175)	0,118 (0,173)	0,126 (0,177)	0,133** (0,178)	0,127 (0,178)	0,127** (0,177)	0,127 (0,177)	0,126 (0,177)
Tercer Sector <sup>c</sup>	0,152*** (0,167)	-0,35 (0,733)	0,134 (0,166)	0,143 (0,165)	0,152** (0,163)	0,148 (0,168)	-0,094 (0,719)	0,148 (0,168)	0,178 (0,307)	0,178 (0,307)	0,148 (0,168)
Entidad privada <sup>d</sup>	0,112 (0,201)	0,119 (0,201)	0,505 (0,621)	0,13 (0,201)	0,142** (0,199)	0,112 (0,202)	0,112 (0,202)	0,15 (0,872)	0,112 (0,202)	0,112 (0,202)	0,113 (0,388)
Sexo <sup>e</sup>	0,232 (0,969)	-0,034 (0,239)	-0,034 (0,238)	-0,021 (0,238)	-0,031 (0,234)	-0,086 (0,999)	-0,03 (0,240)	-0,029 (0,241)	-0,027 (0,242)	-0,027 (0,242)	-0,029 (0,241)
Edad	0,093 (0,009)	0,079 (0,008)	0,077 (0,008)	0,079 (0,008)	0,059 (0,008)	0,084 (0,009)	0,08 (0,009)	0,084 (0,009)	0,087 (0,009)	0,087 (0,009)	0,085 (0,009)
<b>Interacciones</b>											
Valoración * sexo	<b>-0,275</b> <b>(0,411)</b>										
Valoración * Tercer Sector		<b>0,525</b> <b>(0,310)</b>									
Valoración * Entidad privada			<b>-0,430**</b> <b>(0,275)</b>								
Valoración * Sentido del Humor (Disp.)				<b>-0,673**</b> <b>(0,007)</b>							
Valoración * Humor (Est.)					<b>-0,712**</b> <b>(0,056)</b>						
Sentido del Humor (Disp.) * sexo						<b>0,06</b> <b>(0,016)</b>					
Humor (Disp.) * Tercer Sector							<b>0,247</b> <b>(0,012)</b>				
Humor (Disp.) * Entidad privada								<b>-0,039</b> <b>(0,014)</b>			
Humor (Est.) * sexo									<b>-0,035</b> <b>(0,102)</b>		
Humor (Est.) * Tercer Sector										<b>-0,035</b> <b>(0,102)</b>	
Humor (Est.) * Entidad privada											<b>0,000</b> <b>(0,104)</b>
Observaciones	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167
R <sup>2</sup>	0,411	0,417	0,422	0,423	0,439	0,407	0,41	0,407	0,407	0,407	0,407

\*\*\* Sig. <0,01. \*\* Sig. <0,05. \* Sig. <0,1 <sup>ab</sup> Los valores toman referencia de Antes de 2007, <sup>cd</sup> Los valores toman referencia de Administración Pública, <sup>e</sup> Valores Mujeres =0 Hombres=1

El análisis de las interacciones en la diagonal inferior de la Tabla 53 muestra que sólo tres de las relaciones aditivas identificadas anteriormente en la Tabla 51, se ven moderadas por el impacto (o niveles) de terceras variables o factores.

En relación a la Valoración del puesto de trabajo y el sexo: el impacto de la Valoración del puesto de trabajo sobre el nivel de *engagement*, no cambia según el sexo (Tabla 53, Modelo 1). Así pues, no encontramos argumentos para confirmar la predicción de la Hipótesis A.H.2.1bis

Valoración y lugar de trabajo (Modelos 2 y 3) Existe interacción entre las variables de Valoración y las referidas al lugar de trabajo. De tal manera que, el impacto de la Valoración del puesto sobre el *engagement*, disminuye en los profesionales del Trabajo social que ejercen su trabajo en Empresa privada. Lo cual, supone evidencias favorables al planteamiento de la Hipótesis A.H.2.3bis

Existe una interacción significativa y fuerte entre la Valoración del puesto de trabajo y Sentido del humor (disposición) y de la Valoración y Humor como estrategia de afrontamiento (Modelos 4 y 5). De tal manera que para las personas con mayor sentido del humor como disposición (Modelo 4) o mayor uso del Humor como estrategia de afrontamiento (Modelo 5) el impacto de la Valoración del puesto de trabajo sobre el *engagement* es mucho menor. Este hallazgo es importante, dado que pone de manifiesto el papel precursor del Humor en el *engagement*. Así, se comprueba que para las personas con más humor, la Valoración del puesto de trabajo pierde gran parte de su relevancia de cara al *engagement*. Es decir, *las personas con suficiente humor estarán vinculadas a su trabajo independientemente de la Valoración del puesto que hagan*. Este es un hallazgo importante de la investigación, y con él encontramos evidencia que confirma las predicciones de las Hipótesis B.H.6 bis y B.H.6.1 bis. Este resultado pone de manifiesto el papel promotor del Humor en relación al *engagement*.

El Sentido del Humor y el Humor como estrategia no presentan interacción ni con el sexo ni con el lugar de trabajo. (Modelos 6 a 11). Dados estos resultados, las Hipótesis B.H.3.1 bis, B.H.3.2 bis para el Humor como estrategia y las hipótesis B.H.4.1bis y B.H.4.2 bis para el Sentido del Humor, quedan falsadas.

En resumen, podemos concluir que el efecto de las variables independientes analizadas en el modelo, presentan relaciones de interacción entre la variable Valoración del puesto y Entidad privada y con Humor, en las dos acepciones que mantenemos a lo largo de la tesis (disposición y estrategia).

En estas relaciones, la valoración del puesto de trabajo como variable predictora de *engagement*, pierde impacto para las personas de la empresa privada y para las que tiene más humor. Es decir, la vinculación a su trabajo de las personas que desempeñan su labor en el sector privado y de las personas con mayor humor, depende en menor medida de la valoración que hacen de su puesto de trabajo.

En el caso del Humor (disposición o estrategia) este resultado es especialmente importante pues muestra que, tanto para las personas con más Sentido del Humor como para las que utilizan más estrategias de afrontamiento con Humor, la experiencia de vinculación al trabajo depende mucho menos de la valoración que hacen de su puesto de trabajo.

9.2.4.2-Análisis de la mediación de la Valoración del puesto entre el Humor (disposición y estrategia) y el *engagement*.

De igual modo que hicimos con *burnout*, hemos construido un modelo 2.1 (Figura 26) (coeficientes estandarizados) que replique los modelos de regresión lineal establecidos en la Tabla 51. De nuevo, hemos incorporado las mismas relaciones de covariación que hicimos anteriormente; entre Sentido del humor, el Humor como estrategia y la estrategia de afrontamiento por Acomodación cognitiva. De esta forma, logramos el mejor ajuste inicial del modelo con valores  $IFI = 0,622$ ;  $TLI = 0,528$  y  $RMSEA = 0,091$ .

En este modelo se mantienen las relaciones directas observadas con *engagement* de la Tabla 51, para Valoración del puesto, Afrontamiento activo, Sentido del Humor y Empresa privada, por lo que aumentos en estas variables, aumentan la sensación de *engagement*. En este modelo 2.1, gracias a esta nueva y mejor especificación de los modelos mediante ecuaciones estructurales han aparecido las relaciones de Antigüedad y Acomodación cognitiva que no aparecían en los modelos de regresión, ya que los análisis de regresión no facilitan el estudio de las covaraciones.

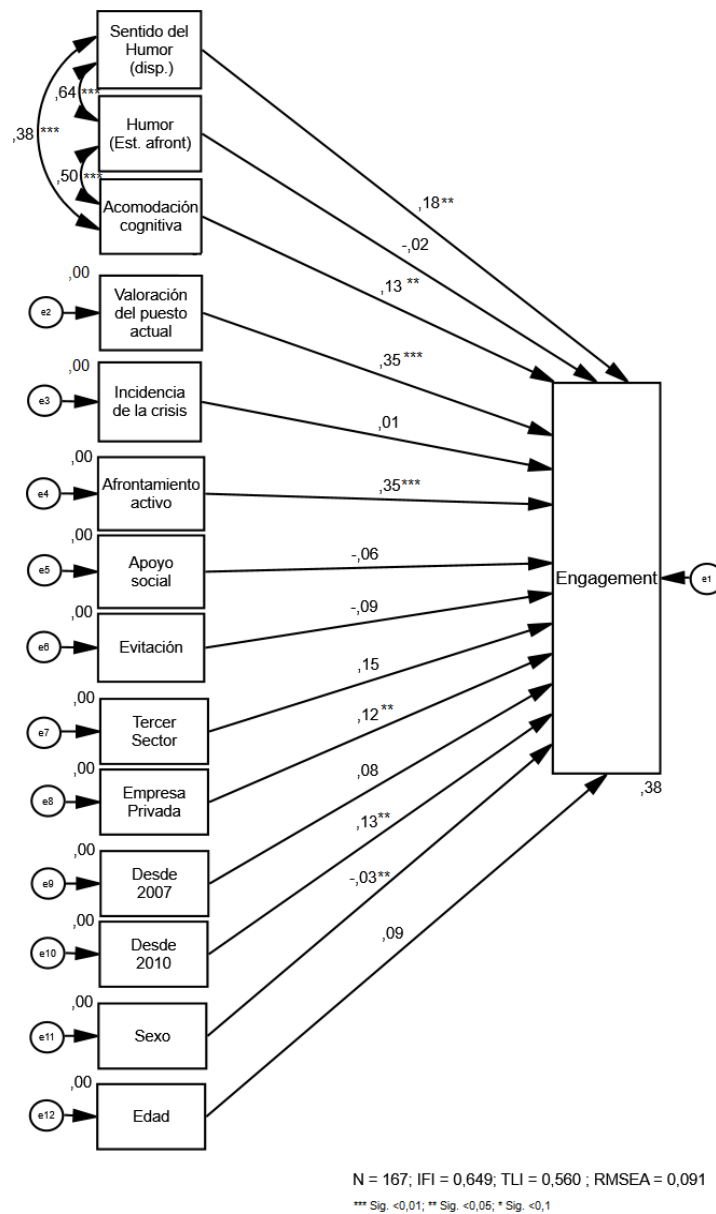
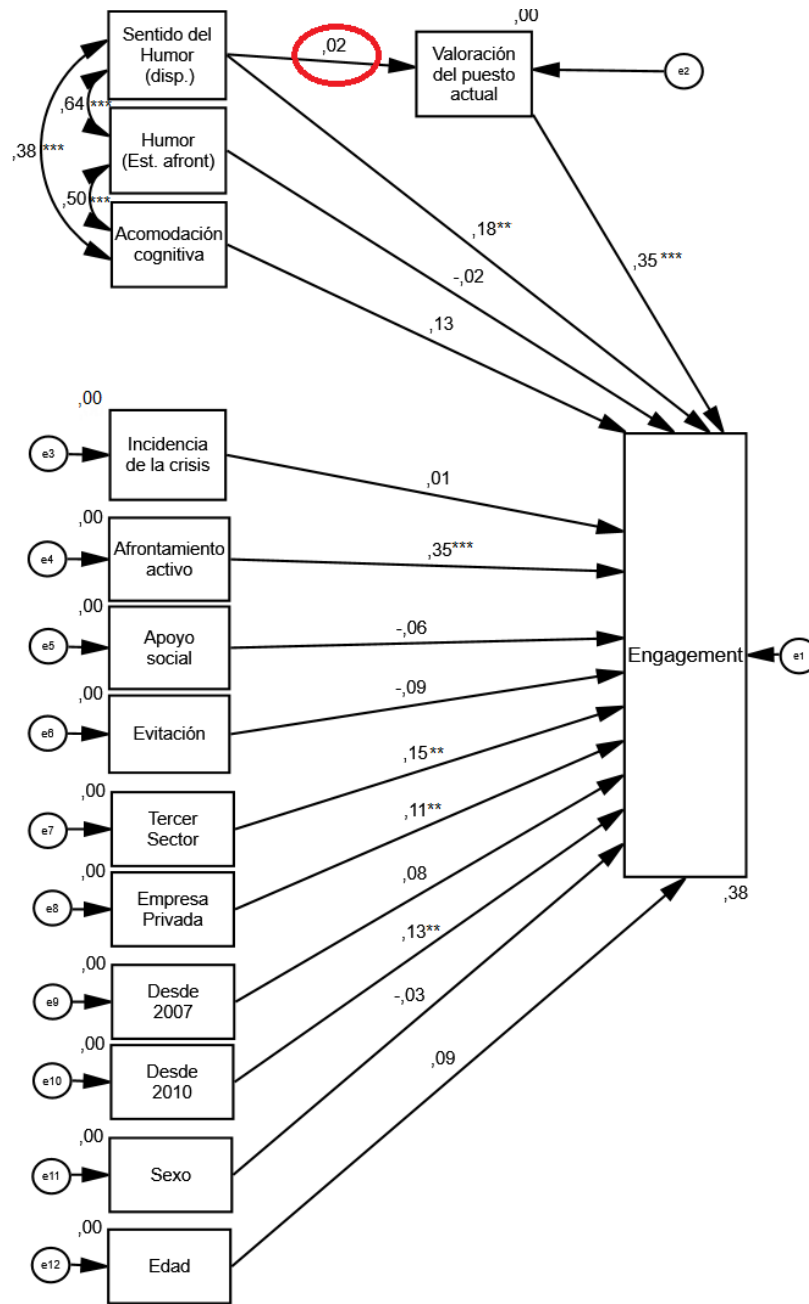


Figura 26 Modelo 2.1. Modelo básico de ecuaciones estructurales de Engagement (coeficientes est.).

Con el objeto de comenzar a contrastar las hipótesis de relaciones de intermediación entre distintas variables y burnout hemos tomado como punto de partida el modelo especificado en la Figura 26. Sobre dicho modelo inicial se han ido incorporando sucesivamente distintas relaciones de intermediación dando lugar a sucesivos modelos. La primera de ellas considera la intermediación de la Valoración del puesto de trabajo entre el Sentido del Humor y el engagement (Modelo 2.2, Figura 27, coeficientes estandarizados). Como vemos en dicha Figura 27 no

existe relación de intermediación (coeficiente =0,02, no significativo). Estos resultados, contradicen la predicción establecida en la hipótesis B.H.5.1bis



N = 167; IFI = 0,648; TLI = 0,551 ; RMSEA = 0,092

\*\*\* Sig. <0,01; \*\* Sig. <0,05; \* Sig. <0,1

Figura 27 Modelo 2.2 Mediación de Valoración entre Sentido del humor y *engagement* (coeficientes est.)

En otro sentido, el modelo que presentamos en la Figura 28 (coeficientes estandarizados) (Modelo 2.3) incorpora la relación de intermediación entre el Humor como estrategia de afrontamiento y la Valoración del puesto. Como aparece



en la Figura 28. Tampoco existe relación de intermediación entre estas variables (Coeficiente=0,07, no significativo), por lo que los resultados contradicen la predicción de nuestra Hipótesis B.H.5.2 bis.

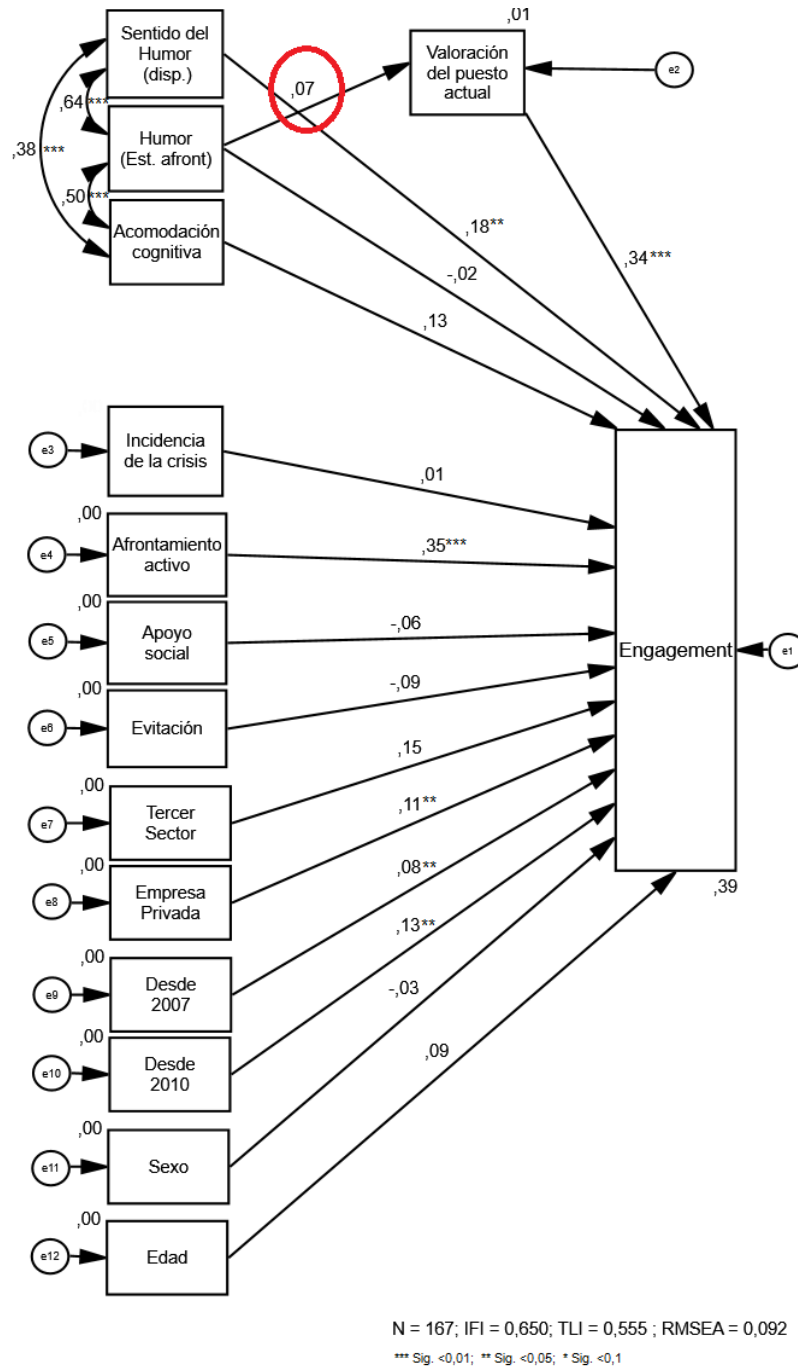


Figura 28 Modelo 2.3 Mediación de Valoración entre Humor (est) y *engagement* (coeficientes est.)

Una vez realizados ambos análisis, comprobamos que ninguna de las predicciones establecidas en la hipótesis de intermediación B.H.5.bis han sido refrendadas por los resultados de los análisis de camino.

Para contrastar las hipótesis relativas a la intermediación del Sentido del Humor (como disposición y como estrategia) entre la Valoración del puesto de trabajo y el *engagement*, hemos construido dos modelos más: Modelos 2.4 y Modelo 2.5 (Figuras 29 y 30, coeficientes estandarizados).

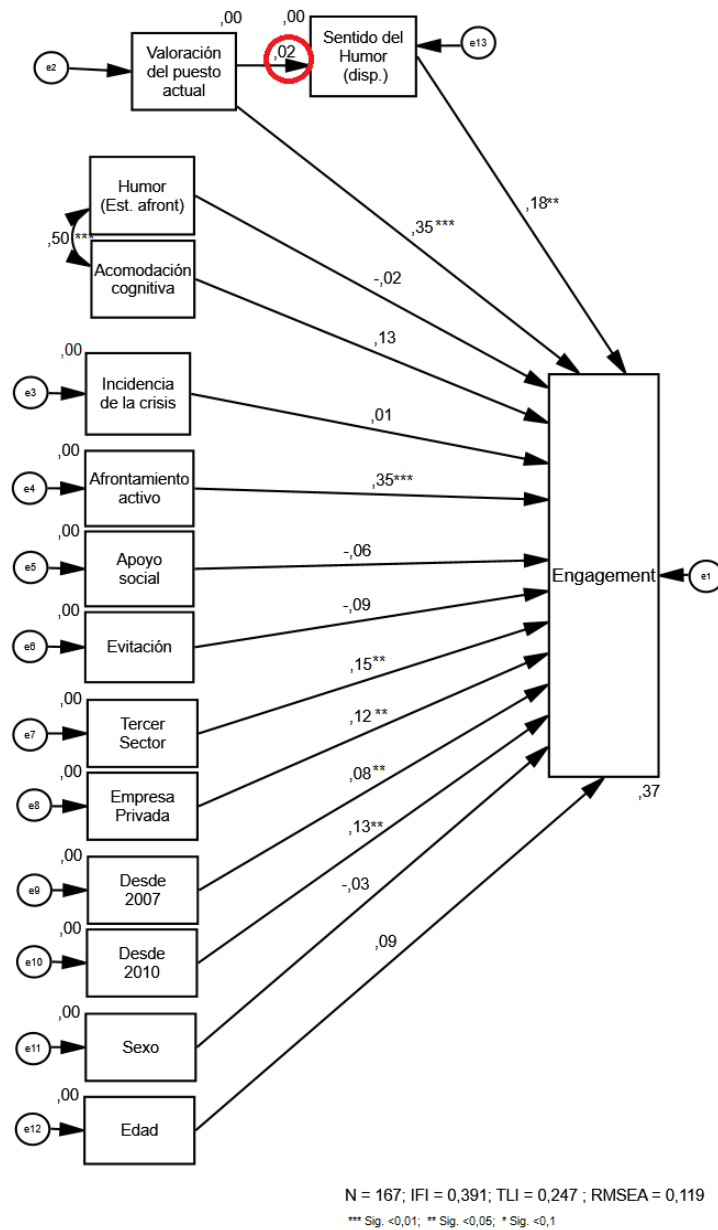


Figura 29 Modelo 2.4 Intermediación del Sentido del humor entre la Valoración y el *engagement* (coeficientes est.)

Como podemos apreciar en la Figura 29, comprobamos que la relación entre Valoración del puesto de trabajo y *engagement* no está en ningún caso mediada por el Sentido del Humor. Estos resultados son contrarios a la Hipótesis B.H.7.bis.

En relación a la intermediación del Humor como estrategia, comprobamos en la Figura 30 (Modelo 2.5, coeficientes estandarizados) tampoco resulta estadísticamente significativa (ninguno de los coeficientes implicados en la intermediación es significativamente distinto de 0), por lo que de nuevo, tampoco podemos mantener la Hipótesis B.H.7.1. Bis.

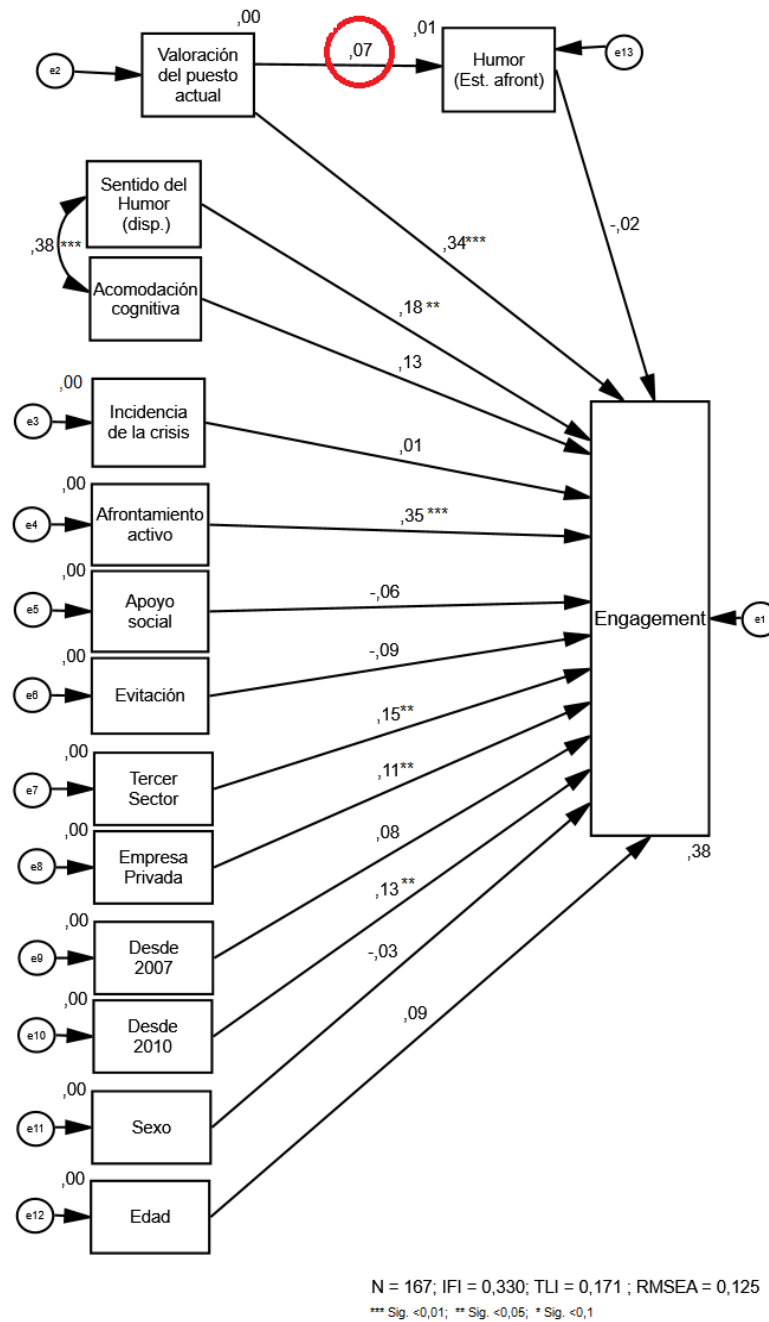


Figura 30 Modelo 2.5 Intermediación Humor como estrategia de afrontamiento entre valoración y *engagement* (coeficientes est.)

La Tabla 54 compara el ajuste de los diferentes modelos de análisis de camino. Comprobamos que en todos ellos, el modelo sin intermediaciones es el que mejor se ajusta a los datos recogidos de la muestra estudiada.

Tabla 54 Ajuste de los datos a los distintos modelos de análisis de camino de *engagement*

	Mod. 2.1	Mod. 2.2	Mod. 2.3	Mod. 2.4	Mod. 2.5
(n)	(167)	(167)	(167)	(167)	(167)
IFI	0,649	0,648	0,650	0,391	0,330
TLI	0,560	0,551	0,555	0,247	0,171
RMSEA	0,091	0,092	0,092	0,119	0,125

Así pues, tomando perspectiva sobre el conjunto de resultados presentados sobre el *engagement*, podemos concluir que las variables independientes con mayor impacto sobre el fenómeno de *engagement* son: la Valoración del puesto de Trabajo, las estrategias de Afrontamiento activo, el Sentido del Humor y el desempeño profesional en el Tercer sector.

Las relaciones entre las distintas variables independientes de nuestra investigación y el *engagement* son en su mayoría directas, aunque existen relaciones de moderación el efecto de la Valoración del puesto de trabajo. El impacto de este factor se ve atenuado si se trabaja en la Empresa privada, pero es especialmente débil para aquellos trabajadores sociales con niveles altos de humor como disposición o como estrategia de afrontamiento.

En la Tabla 55, al igual que hicimos con *burnout*, mostramos un resumen de las hipótesis planteadas acerca de los posibles efectos de moderación como de intermediación.

Tabla 55 Resumen resultados *engagement*

	Hipótesis sobre relaciones directas (Tabla 51)	Hipótesis sobre moderación (Tabla 53)	Hipótesis de intermediación (Figuras 26 a 30)
Valoración puesto de trabajo	A.H.2bis Favorable		
Incidencia de la crisis	A.H.3bis No favorable		
Humor (Disposición)	B.H.3bis Favorable		
	B.H.4bis No favorable		
Humor (Estrategia afrontamiento)	Hallazgo 3 Aumenta <i>Engagement</i>		
Afrontamiento activo	Sin impacto		
Acomodación cognitiva	Sin impacto		
Apoyo social	Sin impacto		
Evitación	A.H.4.3bis Favorable		
Tercer Sector	A.H.4.3bis No favorable		
Entidad privada	A.H.4.4bis No se confirma predicción		
Desde 2007	A.H.4.4bis No se confirma predicción		
Desde 2010	A.H.4.1bis No favorable		
Sexo	A.H.4.2bis No favorable		
Edad			
Valoración * sexo		A.H.2.1.bis No favorable	
Valoración * Entidad privada		A.H.2.3 bis Favorable	
Valoración * Tercer Sector		A.H.2.3 bis No favorable	
Valoración* Sentido Humor (disp.)		B.H.6bis Favorable	
Valoración * Humor (est.)		B.H.6.1bis Favorable	
Sentido Humor (Disp.) * sexo		B.H.3.1bis No favorable	
Sentido Humor (Disp.) * Entidad privada		B.H.3.2bis No favorable	
Sentido Humor (Disp.) * Tercer Sector		B.H.3.2bis No favorable	
Humor (Est.) *sexo		B.H.4.1bis No favorable	
Humor (Est.) * Entidad privada		B.H.4.2bis No favorable	
Humor (Est.) * Tercer Sector		B.H.4.2bis No favorable	
Sentido del Humor→Valoración→ <i>Engagement</i>			Figura 27. B.H.5.1bis No favorable
Humor (est)→Valoración→ <i>Engagement</i>			Figura 28.B.H.5.2bis No favorable
Intermediación de la Valoración (resumen)			Figuras 27 y 28 B.H.5bis. No favorable
Sentido del Humor→Valoración→- <i>Engagement</i>			Figura 29 B.H.7bis No favorable
Humor (est)→Valoración→ <i>Engagement</i>			Figura 30 B.H.7.1bis No favorable

#### 9.2.4.3.-Análisis detallado sobre los componentes de *Engagement*

En paralelo al ejercicio realizado con *burnout*. Analizamos a continuación los tres componentes del *engagement*, a saber, Vigor, Dedicación y Absorción siguiendo el mismo esquema de análisis que con *Engagement*. Mantenemos las mismas variables independientes e hipótesis principales, pero ahora las variables dependientes serán cada uno de los componentes de *engagement*.<sup>92</sup>

Como podemos apreciar en la Tabla 56, el porcentaje de varianza explicado ( $R^2$ ) fluctúa considerablemente en cada componente siendo para Vigor donde los modelos se ajustan mejor a los datos ( $R^2 = 0,42$ ), seguido por la Dedicación ( $R^2 = 0,41$ ) y a bastante distancia, la Absorción ( $R^2 = 0,26$ ).

La interpretación de los resultados mostrados en la Tabla 56, mantiene el mismo esquema expuesto hasta el momento, mostrando la dirección de la relación entre variables y los niveles de significación.

---

<sup>92</sup> Durante el proceso de construcción de modelo inicial de *engagement* se comprobó que el sector sí mostraba una asociación bivariada con algunas dimensiones de este. Pero al incorporar a los modelos la Valoración del puesto de trabajo (y por tanto controlarla) la asociación de sector a dimensión desaparece.

Tabla 56 Modelos de regresión lineal sobre los componentes de *engagement*. Las entradas son coeficientes estandarizados de regresión. Entre paréntesis los errores típicos de la estimación.

	Vigor	Dedicación	Absorción
Valoración puesto de trabajo	0,388*** (0,116)	0,417*** (0,139)	0,120 (0,128)
Incidencia de la crisis	-0,014 (0,155)	0,033 (0,185)	0,011 (0,171)
Humor (Disposición)	0,201** (0,006)	0,165** (0,007)	0,104 (0,007)
Humor (Estrategia afrontamiento)	-0,039 (0,057)	0,010 (0,068)	-0,017 (0,063)
Afrontamiento activo	0,353*** (0,085)	0,277*** (0,101)	0,311*** (0,093)
Acomodación cognitiva	0,080 (0,078)	0,064 (0,092)	0,195** (0,085)
Apoyo social	-0,080 (0,059)	0,052 (0,070)	-0,125 (0,065)
Evitación	-0,062 (0,081)	-0,066 (0,096)	-0,118 (0,089)
Sexo <sup>a</sup>	-0,061 (0,248)	0,014 (0,296)	-0,031 (0,273)
Edad	0,142 (0,009)	0,065 (0,010)	0,026 (0,010)
Desde 2007 <sup>b</sup>	0,079 (0,274)	0,020 (0,327)	0,126 (0,302)
Desde 2010 <sup>c</sup>	0,148** (0,183)	0,081 (0,218)	0,117 (0,201)
Tercer Sector <sup>d</sup>	0,130 (0,173)	0,110 (0,206)	0,167 (0,190)
Entidad privada <sup>c</sup>	0,084 (0,208)	0,137 (0,248)	0,087 (0,229)
Observaciones	167	167	167
R <sup>2</sup>	0,422	0,413	0,265

\*\*\* Sig. < .01, \*\* Sig. < .05, \* Sig. < .1

<sup>a</sup> La variable sexo toma los valores 0= mujeres 1= Hombres ; <sup>b</sup> las variables toman los valores con referencia a Antes de 2007; <sup>c</sup> Las variables toman los valores con referencia a Administración Pública

A.-Para el componente Vigor, con un porcentaje de varianza explicado del 42 por ciento, las variables con relación significativa y directa son:

La variable Valoración del puesto de trabajo. En consecuencia, a mayor Valoración del puesto de trabajo, mayor Vigor, y por ende, aumenta el nivel de *engagement*. Este resultado apoya la Hipótesis A.H.2.bis

El Sentido del Humor mantiene una relación directa con el Vigor. Los y las profesionales que obtienen puntuaciones más altas en Humor como disposición tendrán mayor nivel de Vigor y por ende, de *engagement*. Este resultado, apoya también la Hipótesis B.H.3 bis.

La variable Antigüedad en el puesto para el factor del Vigor alcanza significación para las personas menos veteranas cuando no lo alcanzaba para *engagement* total. En cualquier caso, con este análisis el resultado apoya la Hipótesis A.H.4.bis

De nuevo, las estrategias de Afrontamiento activo, alcanzan significación y sentido positivo y constituyen un refuerzo para los hallazgos precedentes relacionados con estas variables.

B.-El análisis sobre la Dedicación alcanza a explicar un 41 por ciento de la varianza del fenómeno y encontramos relaciones paralelas al factor anterior con significación estadística para la Valoración del puesto de trabajo, el Sentido del Humor y el Afrontamiento activo, aunque desaparece la relación significativa con la Antigüedad. Es decir la Dedicación es independiente de la antigüedad en el ejercicio profesional.

Puesto que no aparece ninguna relación significativa distinta, se encuentran argumentos para las mismas hipótesis que vimos para Vigor; A.H.2.bis y B.H.3 bis y de nuevo, el Hallazgo 3 referido a las estrategias de Afrontamiento se ve reforzado en relación a este componente.

C.- Para la Absorción, sólo encontramos relaciones significativas con el Afrontamiento activo. Para aumentar la absorción en el trabajo, lo único que funciona es aceptar, planificar y trabajar (Aceptación, Planificación y Afrontamiento



activo). De nuevo, las estrategias de Afrontamiento activo resultan útiles para aumentar el *engagement*.

La Tabla 57 resume los principales resultados sobre el contraste de las Hipótesis referido a los componentes de *engagement*.

Tabla 57 Resumen de resultados sobre el contraste de hipótesis sobre *Burnout*

Relaciones directas	Vigor	Dedicación	Absorción
Valoración puesto de trabajo	A.H.2bis Favorable	A.H.2bis Favorable	
Incidencia de la crisis			
Humor (Disposición)	B.H.3bis Favorable	B.H.3bis Favorable	
Humor (Estrategia afrontamiento)			
Afrontamiento activo	Hallazgo 3 Aumenta <i>engagement</i> para los tres componentes		
Acomodación cognitiva			
Apoyo social			
Evitación			
Tercer Sector			
Entidad privada			
Desde 2007			
Desde 2010	A.H.4.4bis Favorable		
Sexo		A.H.4.1 No favorable	
Edad			

De este modo, concluimos el análisis de los resultados y pasamos a continuación a la discusión de los mismos.



## 10.-Discusión

Nuestra investigación se iniciaba con dos preguntas a las cuales hemos tratado de responder en la presente tesis:

La primera interrogaba acerca de cuáles son los factores de los que depende que los y las trabajadoras sociales están quemados y quemadas, o por el contrario, vinculados y vinculadas a su trabajo. En particular, en un contexto de aguda crisis económica queremos conocer cómo las condiciones de trabajo, la valoración que se realiza del mismo, y los cambios que se atribuyen a la citada crisis se relacionan con los niveles de *burnout* y *engagement*.

La segunda pregunta se planteaba en torno al papel del humor como mitigador frente al *burnout* y promotor del *engagement* en el colectivo profesional del Trabajo Social.

Previo a la realización del estudio cuantitativo, y con el objetivo de explorar cuáles podían ser algunas de las variables de análisis y las relaciones que se establecen entre ellas, se llevó a cabo un análisis cualitativo de los discursos de profesionales de Trabajo Social en torno a la valoración del contexto socioeconómico y su incidencia en las condiciones de trabajo, los posibles indicios de estrés y de desgaste en el trabajo, los diferentes modos de afrontar estas situaciones estresantes y el papel del humor en este proceso. Todo ello sin olvidar la perspectiva de género que se aborda desde el fenómeno de feminización de la pobreza, las diferencias entre sexos y los atributos de género de la profesión.

Este análisis cualitativo ha mostrado de forma unánime que la crisis socioeconómica ha empeorado las condiciones de trabajo de los y las profesionales y sobre todo, de las personas a las que se atiende en los centros y servicios. Todas las áreas de la vida laboral que propone Christina Maslach (2011a), esto es, sobrecarga de trabajo, falta de control, recompensas insuficientes, quiebre de la comunidad, ausencia de imparcialidad y conflictos de valores, se han visto afectadas y se constata una sensación generalizada de desgaste entre el colectivo profesional, aunque en todos los grupos de discusión realizados se considera que es la Administración Pública la más afectada. Quedó de manifiesto que los estereotipos de género influyen en la profesión, sobre todo en la conciliación de la vida familiar y laboral,

en el acceso a posiciones en la organización de toma de decisiones y en la promoción profesional de las mujeres trabajadoras sociales. Las estrategias para hacer frente a esta situación laboral no son homogéneas y en los distintos grupos triangulares se narran tanto estrategias individuales como estrategias comunes al cuerpo profesional, esto es, estrategias que van desde el afrontamiento activo y la aceptación, a la evitación y la autoinculpación y sobre todo, las estrategias de apoyo social y emocional. Pero son las estrategias de afrontamiento activo y las de apoyo social las más reconocidas y aceptadas como eficaces y favorables. El humor no fue identificado únicamente como estrategia de afrontamiento, sino que en todos los grupos se le atribuyó un significado más amplio: como un facilitador de las relaciones interpersonales con las personas atendidas, sobre todo entre los y las profesionales y como un estilo de liderazgo organizacional muy eficaz.

En lo que respecta al análisis cuantitativo realizado para dar respuesta a las preguntas de investigación, hemos partido de la consideración de que, a pesar de que *burnout* y *engagement* puedan parecer fenómenos opuestos, no lo son. La literatura ha identificado relaciones entre ambos constructos, en las distintas dimensiones que los conforman, como la que vincula el agotamiento (*burnout*) y el vigor (*engagement*) y la relación entre despersonalización (*burnout*) y dedicación (*engagement*), en sentido lógicamente inverso (González-Romá, Schaufeli, Bakker, y Lloret, 2006; Lisbona y Salanova, 2012). Pero la literatura no ha identificado relaciones estables para la absorción de *engagement*. Entendemos, pues, que no son fenómenos perfectamente contrapuestos y que no son los mismos factores los que pueden desencadenar uno u otro.

En relación a la incidencia de *burnout*, en primer lugar, el análisis realizado muestra que, efectivamente, parte del colectivo profesional que ha participado en este estudio presenta niveles considerables de desgaste en el trabajo. Con una prevalencia del 27 por ciento en nuestra muestra, nuestros resultados no difieren de las investigaciones precedentes efectuadas en España sobre los y las trabajadoras sociales (Cuesta, 2007; Facal, 2012; de la Fuente y Sánchez, 2012; Gómez, Tovar, Alonso, y Llamazares, 2014; Esteban, 2014; Falgueras, 2015), en las cuales se han encontrado valores de prevalencia del *burnout* que oscilan entre 21,4 por ciento y

25,3 por ciento, para muestras de similares características en relación a la composición por sexos y por lugares de ejercicio profesional.

Dadas las dimensiones del fenómeno, y dado que la investigación sobre *burnout* en trabajadores sociales resulta escasa (Grau y Suñer, 2008; Lázaro, 2004; Lloyd, King, y Chenoweth, 2002; Söderfeldt, Söderfeldt, y Warg, 1995), es fundamental analizar qué factores pueden estar a la base de su origen. Este tercio de profesionales experimenta sobre exigencia, carencia de recursos emocionales y físicos, sensación de agotamiento, despersonalización, sentimientos de incompetencia, así como baja percepción de productividad y falta de realización personal (Maslach, 2009). Como hemos visto en los resultados, el colectivo profesional, presenta niveles altos en agotamiento y medios en despersonalización y realización personal. Este resultado concuerda con la literatura, en la que se advierte del especial comportamiento del colectivo profesional con respecto a otros colectivos, donde la dimensión más afectada es el agotamiento emocional (Barría, 2003; Facal, 2012).

Por otra parte, existe cerca de un 30 por ciento de profesionales en nuestra muestra que están muy vinculados a su trabajo; y se caracteriza por mantener niveles considerables de vigor, de dedicación y de absorción por su tarea, así como sensación de fluidez en la que el tiempo parece pasar muy rápidamente. Los y las profesionales se sitúan en niveles medios de *engagement*. Estos resultados coinciden con los de Beatriz Esteban (2014) para una muestra de trabajadores /as sociales.

Nuestros datos han mostrado relación entre *burnout* y *engagement*. Las dimensiones que se han mostrado más fuertemente relacionadas han sido agotamiento (*burnout*) con todas las dimensiones de *engagement*, con una relación directa, y realización personal (*burnout*) que establece relación inversa con todas las dimensiones de *engagement*. Así, sólo encontramos que la relación que vincula el agotamiento y el vigor – y que los autores denominan energía-, sí aparece en la muestra de este estudio.

En esta investigación, el estudio de estos fenómenos se ha enmarcado en el Modelo Transaccional (Lazarus, Folkman, Zaplana, y Valdés, 1986), dentro del cual el *burnout* y el *engagement* se pueden entender como respuestas emocionales ante situaciones contextuales potencialmente estresantes. Específicamente, *burnout* y

*engagement* constituyen el tercero de los elementos que proponen los autores en el proceso de la emoción asociada al afrontamiento del estrés, a saber: antecedentes, mediadores y efectos que conllevan distintas formas de afrontamiento. De hecho, la investigación muestra que el *burnout* y el *engagement* son posibles efectos ante estresores laborales prolongados en el tiempo que tienen relación con la salud y bienestar subjetivo (Csikszentmihalyi, 2012; Veenhoven, Strack, Argyle, y Schwarz, 1991).

Así, siguiendo el modelo de Lazarus, en esta investigación, hemos analizado la incidencia que pueden tener diversos factores como antecedentes y mediadores de dichos efectos en los y las trabajadoras sociales. Éstos han sido la valoración del puesto de trabajo, la valoración que se hace de la incidencia de la crisis, el lugar de ejercicio profesional, la antigüedad en el mismo, el sexo, la edad, las estrategias de afrontamiento y el humor, tanto como disposición personal como estrategia de afrontamiento.

En relación a los antecedentes ambientales, hemos considerado el contexto de crisis en el que han venido desarrollando su trabajo los y las trabajadoras sociales en los últimos años, como un posible factor asociado al estrés. Hemos podido constatar que la situación socioeconómica ha deteriorado el escenario de trabajo de la profesión. No sólo los indicadores macroeconómicos (Laparra et al., 2014; Hardoon, 2015; García, Barriga, Santos, Ramírez, y Lamata, 2015; Lluch et al, 2015) que señalan el empobrecimiento y la pérdida de derechos que sufre la población objeto de atención del Trabajo Social, en especial, las mujeres (Durán, 2012;2013; López y Renes, 2011; Valls y Belzunegui, 2014), sino también la situación del contexto más inmediato de los servicios sociales, expuestos en los informes del Consejo General de colegios profesionales de Trabajo Social (2013) y la Asociación Estatal de gerentes y directores de servicios sociales (2012, 2014) y que incluso describen la inoperante situación en la Comunidad Valenciana. En este contexto, se evidencia la existencia de elementos ambientales estresantes prolongados en el tiempo (Maslach, 2009), como los que enfrenta el colectivo profesional a lo largo de los últimos años (especialmente en el periodo 2007-2014, que hemos tomado como referencia en este estudio).

En la presente investigación, hemos considerado que la incidencia de dichos elementos ambientales estresantes, agravados por la crisis económica, se ve reflejada a través de la valoración de distintas características del puesto de trabajo por parte de los y las profesionales participantes en el estudio. Éstas incluyen referencias al apoyo social percibido en el entorno de trabajo, que en el Modelo Transaccional se señala como posible antecedente ambiental del proceso emocional de afrontamiento al estrés (Martínez y García, 1995), junto a otros aspectos relacionados con *las work life areas* que propone Maslach (2011a). No obstante, en este estudio, no hemos analizado su efecto de forma separada, sino integrado en la valoración global del puesto de trabajo.

Por otro lado, en consonancia con la teoría de Lazarus (1991), entendemos que en la valoración del puesto que la persona hace se encuentra incluido el balance entre sus propios recursos y las consecuencias que pudiera tener la situación percibida. En ese sentido, la valoración del puesto puede ser considerada como un factor estresor en el desempeño laboral y también como parte de la evaluación primaria de la situación (*appraisal*), que, en el modelo de Lazarus y Folkman (1986), se incluye entre los procesos mediadores que pueden determinar la probabilidad relativa de experimentar *burnout* y *engagement*. En esta investigación hemos contrastado ambas posibilidades, junto a la valoración de la incidencia de la crisis socioeconómica.

En nuestros análisis, la valoración del puesto de trabajo es el factor que ha mostrado mayor asociación tanto con la probabilidad de *burnout* como con los niveles de *engagement*. Siendo para el primero la variable que explica mayor porcentaje de la variación del fenómeno, entre los factores analizados en este estudio. Una mala valoración del puesto contribuye de forma muy importante en la probabilidad de experimentar *burnout*. Su incidencia en el *engagement* resulta también notable, aunque algo menor. La importancia de la valoración del puesto sobre el *burnout* y el resultado que hemos obtenido en nuestra investigación, van en consonancia con la propuesta de Maslach (2011a), en el sentido de que la naturaleza del trabajo, más que las características personales del empleado/a, es determinante en el *burnout* y *engagement*. En nuestros resultados la valoración del puesto y de las distintas áreas

laborales son mejores predictores del *burnout* que las variables personales, que comentamos más abajo.

Otros elementos relativos al puesto laboral, por tanto vinculados al contexto de trabajo de las y los profesionales, que pueden considerarse como antecedentes del proceso emocional, han sido el lugar de trabajo (entendido como Administración Pública, entidad privada o Tercer sector) y la antigüedad en el ejercicio, ya que entendemos que determinan en gran medida la disponibilidad de recursos económicos, organizativos, de información.

En relación al lugar de trabajo, algunas investigaciones previas sobre aspectos relacionados con el *burnout* en profesionales del Trabajo Social apuntan que esta cuestión puede ser determinante. Algunos autores como de la Fuente (2012) llegan a identificar a las profesionales de los servicios sociales públicos como las que experimentan más *burnout*. Otros autores apuntan que esta variable es significativa para algunas de las dimensiones de *burnout*, así Gómez, Tovar, Alonso y Llamazares (2015) encuentran diferencias entre sectores para las dimensiones de despersonalización y realización personal. Estos autores encontraron, en su investigación, niveles de más despersonalización entre las personas de la Administración pública y menos realización personal para las del sector privado. En cambio, nuestro análisis cuantitativo no permite corroborarlo para el fenómeno de *burnout*,<sup>93</sup> aunque sí para *engagement*. En particular, los y las profesionales del Tercer sector presentan más probabilidad de *engagement* que las personas de la Administración pública. De hecho, es esta la variable que explica por sí sola el mayor porcentaje de la varianza del fenómeno.

El hecho de que el efecto del sector se pueda hacer notar en un caso y no en otro indica que el *burnout* y el *engagement* pueden no funcionar exactamente como extremos de una misma dimensión, pese a que las relaciones entre ambos son innegables. Por otro lado, los resultados indican que el lugar de trabajo presenta una relación de moderación sobre la incidencia de la Valoración del puesto en los niveles de *engagement* que presentan las y los profesionales de nuestra muestra; en el sentido

---

<sup>93</sup> Durante el proceso de construcción de los modelos iniciales de [*burnout/engagement*] se comprobó que el sector sí mostraba una asociación bivariada con [*burnout/engagement*]. Pero al incorporar a los modelos la Valoración del puesto de trabajo (y por tanto controlarla) la asociación de sector con [*burnout/engagement*] desaparecía.



de que, para las personas que trabajan en las Entidades privadas, el efecto de la valoración del puesto sobre el *engagement* es menor, es decir, su vinculación al trabajo depende menos de la valoración del puesto que para las y los trabajadores de la Administración pública. Cabe pensar que pueden ser otros factores los que les hagan sentirse vinculados y vinculadas al mismo. Quizás habría que explorar otras cuestiones como el conflicto de rol, conflicto familia trabajo, el desarrollo profesional, la autonomía, en la línea de Manteca y Durán (2012) en el estudio que han realizado comparando diferencias entre la Administración Pública y el Tercer sector, donde sin embargo no se han incluido las entidades de titularidad privada. Para acabar de comprender este fenómeno, deberíamos ampliar nuestro estudio y contemplar más variables diferenciales entre los lugares de trabajo.

Asimismo, la antigüedad en el puesto entendemos que puede ejercer influencia en la posibilidad de experimentar *burnout* o *engagement*, ya que el hecho de llevar más o menos tiempo en el ejercicio profesional puede ayudar a tener una perspectiva más amplia de las situaciones y puede que la veteranía y la experiencia en el trabajo tengan un papel relativizador de las situaciones de estrés y de vinculación al trabajo. El resultado de nuestro análisis ha mostrado una relación directa significativa para *burnout* y antigüedad en el ejercicio. Es decir, aquellas personas que llevaban menos tiempo de ejercicio, tenían menos probabilidades de padecerlo.

Cabe pensar que la experiencia de agotamiento, despersonalización y falta de realización personal requieren un tiempo de desarrollo, que en las personas con menos años de ejercicio aún no se ha producido, y pueden ser el resultado de un proceso acumulativo de desgaste que conlleva el ejercicio mismo. Hay que tener en cuenta que la forma en que se ha medido esta variable, de acuerdo con determinados momentos de inicio del ejercicio y no como el total de años de experiencia laboral, sea o no en el mismo puesto de trabajo, ha limitado el estudio de su posible implicación en los fenómenos de *burnout* y *engagement*. Aun así, este resultado va en la línea de lo identificado en otros estudios recientes sobre el tema (Gómez, Tovar, Alonso y Llamazares, 2015), en los que se ha encontrado que a medida que aumenta la antigüedad en el puesto de trabajo, aumenta el agotamiento emocional.

En el Modelo Transaccional se conceptualizan también otros antecedentes causales personales. Según autores, se habla de valores, compromisos, creencias (Sánchez-Cánovas y López, 1999) y fortalezas personales (Peterson y Seligman, 2004), entre otros. En nuestra investigación, no hemos analizado la incidencia de este tipo de variables, a nivel personal, pero nos hemos aproximado a la conceptualización de los valores, compromisos (Código Deontológico), creencias (Pérez, 2003) y competencias profesionales (ANECA, 2005) que se asocian a la profesión del Trabajo Social. A ese respecto hemos constatado cómo existen incongruencias entre los objetivos y principios descritos en el Código Deontológico de la profesión y las competencias laborales que son esperadas y exigidas a las y los profesionales.

Y entendemos que aquí, la perspectiva de género tiene mucho que decir, en la medida en que se trata de una profesión feminizada y, como apunta Nebreda (2009), “La feminización es un término de gran utilidad para analizar la asignación de valores culturalmente considerados femeninos a las relaciones sociales y por esa vía a las profesiones.” (p.139). En ese sentido, el sistema sexo/género puede ser determinante en relación a los atributos que se asignan a la profesión y al valor que se les da a los mismos. Así, de acuerdo con Neus Albertos (2008), el objeto, el objetivo y el ámbito de la profesión no tienen valor social, dado que se asignan “tareas consideradas naturales y propias de las mujeres” (Fombuena, 2006, p.135) y atributos femeninos que entendemos pueden condicionar muchos aspectos relacionados con el desempeño del trabajo, el afrontamiento del estrés, la resolución de conflictos, la sensación de eficacia, la abnegación, el conflicto familia-trabajo, las condiciones laborales, el laberinto de cristal, el liderazgo... (Barberá y Ramos, 2004; Barberá, Ramos y Candela, 2011; Gartzia, Aritzata, Balluerca y Barberá, 2012) y por supuesto, el uso del humor, como hemos podido comprobar desde una orientación cualitativa (Baeza, 2007).

En la medida en que el ejercicio de la profesión y su representación social están atravesadas por el género, su incidencia puede tener repercusión en el modo en que hombres y mujeres viven esos aspectos, desde la percepción de la propia profesión a la valoración del puesto de trabajo o el uso de distintas estrategias para hacer frente a las situaciones de estrés que se presentan. El sexo ha sido una de las

variables que se han tomado como antecedentes personales, junto a la edad, en esta investigación. El estudio de *burnout* y *engagement* en la literatura busca diferencias entre los sexos sin encontrar resultados concluyentes (Cifre, Salanova, y Franco, 2011; Grau y Suñer, 2008; Maslach, 2009; Rubino, Volpone, y Avery, 2013; Schaufeli, 2012). Otras líneas de investigación sugieren que en la propia definición de los fenómenos existe un sesgo de género que dificulta la visualización de las diferencias tanto para *burnout* (Purnanova y Muros, 2010) como para *engagement* (Banihani, Lewis, y Syed, 2013; Garg, 2014), en el sentido de que el agotamiento en *burnout* está muy relacionado con las políticas sociales no igualitarias y de conciliación de la vida laboral y familiar y, en relación al *engagement*, las prácticas organizacionales, la división del trabajo y las responsabilidades no son neutras respecto al género. En cuanto a la edad, la investigación ha determinado que el *burnout* se da más en jóvenes recién incorporados a un nuevo empleo (Martínez, 2010).

En relación a las variables personales en nuestro análisis, hemos encontrado que ni el sexo ni la edad han mostrado relaciones significativas con ninguno de los dos fenómenos estudiados, lo cual contradice los resultados que esperábamos encontrar. Consideramos con respecto al sexo que nuestra muestra no ha permitido corroborar nuestras hipótesis, dado que apenas hay hombres en la profesión y también han participado pocos en este estudio, al igual que están subrepresentados en estudios sobre otras profesiones de servicios de asistencia sanitarios y educativos en los que suele aplicarse el instrumento de medición del *burnout* que hemos utilizado en nuestra investigación (MBI-HSS). Entendemos pues que esta limitación impide mostrar las diferencias que esperábamos encontrar, al igual que no se han demostrado en investigaciones precedentes referidas a otros ámbitos laborales. En nuestros análisis el sexo no ha mostrado ni relación directa ni de moderación con las variables dependientes ni con otras variables independientes. Consideramos que el estudio de estas diferencias debe seguir profundizándose, también en lo que respecta a la edad.

De acuerdo con la literatura, la naturaleza, las condiciones de trabajo y la valoración que se hace de este tienen más incidencia en la experimentación de *burnout* que los factores personales (Maslach 2011a). Nuestros resultados apoyan la

teoría al respecto de su alto peso específico, dado que la valoración del puesto de trabajo es la variable independiente con significación estadística que explica más porcentaje de la variabilidad de ambos fenómenos, *burnout* y *engagement*; siendo mayor su incidencia en el primero. Es decir, la valoración que se realiza del puesto de trabajo es lo que condiciona en mayor medida -más que el sexo o la edad y más incluso que el sector profesional o la antigüedad- la posibilidad de padecer *burnout* o de sentirse con vinculación al trabajo. Aunque sí es cierto que no es tan decisivo para afectar al *engagement* de las personas que trabajan en entidades privadas; dado que el impacto de la valoración del puesto sobre el *engagement* disminuye en estos profesionales.

En lo que respecta a la valoración que los y las profesionales hacen de la Incidencia de la crisis en la situación laboral del Trabajo Social, en contra de lo que esperábamos, ésta no ha resultado significativa para explicar la ocurrencia de *burnout* o *engagement*. Es posible que esta variable no haya resultado discriminativa en cuanto a las respuestas que han dado los sujetos, por el tono mismo de la encuesta y el modo en que está planteada la pregunta, pues quizá resulte una obviedad atribuir todos los males a la crisis. Por otro lado, cabe pensar que quizá, en un contexto laboral que se percibe deteriorado por efecto de la crisis, algunas personas pueden responder al desafío que la situación les plantea desarrollando nuevas iniciativas y propuestas de mejora, de ahí que no se encuentre incidencia de esa variable en los niveles de *burnout* o *engagement*.

Siguiendo el Modelo Transaccional, hemos explorado, junto al peso de los antecedentes mencionados, distintas variables mediadoras en el proceso emocional que conduce al *burnout* y el *engagement*. Entre éstas hemos considerado el papel que puede tener el humor, sea como disposición o como estrategia de afrontamiento, sobre la relación que existe entre la valoración del puesto y los niveles de *burnout* o *engagement*. Encontramos que el humor (tanto como disposición como estrategia de afrontamiento) afecta a la valoración del puesto en relación a sentirse vinculado/a a él. Se presenta una relación de interacción del humor (disposición y estrategia) entre la valoración del puesto y el *engagement*. En el caso del *burnout* esa relación no es significativa, es decir, al contrario de lo que esperábamos, en nuestros resultados el humor (disposición y estrategia) no produce diferencias entre los y las profesionales

en el momento de valorar su puesto de trabajo, ni tampoco media en la relación entre esa valoración y el *burnout* final. Pero en cambio, sí entra en juego para experimentar más o menos *engagement*, dado que para las personas con más humor (disposición y estrategia), la valoración del puesto de trabajo pierde gran parte de su relevancia. Es decir, las personas con suficiente humor estarán vinculadas a su trabajo independientemente de la valoración del puesto que hagan.

Es decir, si bien el humor no incide en la valoración del puesto que determina la experimentación de *burnout*, sí existe una interacción significativa entre la valoración y el humor de cara al *engagement*. Lo que significa que puede actuar como amortiguador de aquellos factores que limitan la vinculación al trabajo, mostrándose de forma indirecta como un elemento que puede contribuir al incremento de dicha vinculación. Es decir, el humor, tanto como disposición como estrategia, es un potente agente de vinculación al trabajo, ya que puede llegar a eliminar el efecto de la valoración del puesto sobre la misma. Así pues, consideramos que éste es un hallazgo relevante de la investigación, puesto que las acciones que mejoren el humor de las personas pueden hacer que aumente su *engagement* con independencia de la valoración que hagan de su puesto de trabajo, anulando el efecto que éste pudiera tener sobre aquél.

Este resultado es coherente con la descripción que han realizado algunos autores al respecto del papel que tiene el humor, como mitigador de la valoración cognitiva de las situaciones (Abel, 2008; Carbelo y Jáuregui, 2006; Kuiper, Martin, y Olinger, 1993; Martin y Lefcourt, 1983).

El modelo de Lazarus especifica que un importante mediador del proceso emocional está relacionado con las estrategias de afrontamiento que se adoptan frente a los eventos que se perciben como estresantes (Lazarus, 1986). En nuestra investigación, hemos analizado aquellas estrategias que se incluyen en el cuestionario Brief COPE (Carver, 1997), previa factorización secundaria de las escalas que evalúa para identificar estilos de afrontamiento más generales. En relación con éstos hemos descubierto que las estrategias de afrontamiento activo, que incluyen la planificación, la aceptación y el propio afrontamiento activo, resultan significativas para ambos fenómenos, *burnout* y *engagement*, en consonancia con la literatura (Freudenberger, 1974; Hobfoll y Freedy, 1993; Abel, 2002) que las relacionan con una disminución

de *burnout* sobre todo. Es decir, dichas estrategias establecen relaciones inversas con *burnout*, y directas con *engagement*.

En nuestra investigación, las estrategias de afrontamiento activo se han revelado como las más potentes en el momento de actuar sobre el binomio *burnout/engagement*. Asimismo, teniendo en cuenta los componentes y dimensiones de *burnout* y *engagement*, hemos comprobado que las estrategias de afrontamiento activo mantienen relación directa con la realización personal para *burnout*, y con todos los componentes del *engagement*.

Sin embargo, en lo que respecta al humor como estrategia de afrontamiento los resultados del estudio realizado son poco concluyentes; entendemos que esto se puede deber en parte a las características del instrumento que hemos utilizado, dadas sus debilidades psicométricas. En todo caso, nuestros resultados no han mostrado que exista una relación directa significativa entre el humor como estrategia de afrontamiento y el *burnout* o *engagement*, y tan sólo se muestra su efecto sobre este último en interacción con la variable valoración del puesto que hemos descrito más arriba.

Con todo, los resultados sugieren que el humor no es especialmente elegido entre los y las profesionales del Trabajo Social, entre otras estrategias posibles de afrontamiento al estrés, dado que el humor ocupó el undécimo puesto entre las catorce que evalúa el cuestionario Brief-COPE 28, lo que estaría en la línea de lo que indica la literatura precedente sobre esta medida del humor (Hawkins 2008) que obtuvo un resultado similar. Este resultado no nos ha sorprendido, puesto que defendemos la teoría de que el humor no es una habilidad que sea desarrollada como una competencia profesional en Trabajo Social, pero no ha sido posible contrastar este dato con otras profesiones asistenciales en las que habitualmente se estudia el *burnout*, por lo que no podemos concluir si se usa más o menos que en ellas. Tan sólo corroboramos que no es reconocido como una estrategia de las más utilizadas, al menos en lo que respecta a las y los profesionales del Trabajo Social que han participado en este estudio.

Aquí también el instrumento de medición, además de las limitaciones psicométricas, presenta otras limitaciones al respecto de la concepción que hace del humor, ya que las preguntas del cuestionario Brief-COPE remiten a un tipo de

humor inespecífico de los cuatro<sup>94</sup> que propone Rod Martin (1996), que se presta a múltiples interpretaciones (“Me río de las situación”, “Hago bromas sobre ello”), sin que sea posible asignarle un valor positivo o negativo.

De hecho, otros trabajos han señalado la ambivalencia que esta dimensión del COPE puede tener, en el sentido de que se puede entender como una estrategia de afrontamiento del estrés tanto adaptativa como desadaptativa (Lillo, 2007). En cualquier caso, los resultados de la investigación realizada apuntan que, al menos en la muestra de este estudio, la medida del humor con este instrumento se asocia a efectos positivos, como es una mayor vinculación al trabajo. Por otro lado, en la factorización secundaria realizada sobre el conjunto de las escalas del COPE, la del humor se ha asociado a otras estrategias de afrontamiento cognitivo: reinterpretación positiva y autodistracción, que a pesar de prestarse a la misma ambivalencia de interpretaciones, en el sentido de su capacidad adaptativa, la cual en todo caso puede variar en función de las situaciones, pueden ser entendidas como orientaciones activas en el manejo de la situación, para su solución o para que deje de generar malestar (Crespo y Cruzado, 1997). Los resultados de nuestro estudio sugieren que, de hecho, el estilo de acomodación cognitiva (en este caso, sin la escala del humor) puede tener una influencia positiva sobre la salud laboral, dado que ha mostrado relación directa significativa con uno de los factores de *engagement* (absorción). Pero al mismo tiempo, ha mostrado relación significativa con *burnout*, dado que aumenta la probabilidad del fenómeno. Vemos pues, el carácter ambivalente de estas estrategias.

Otros estudios han relacionado el humor, en sus distintos estilos, con estrategias de afrontamiento, como el realizado por Lillo (2007), en el que encontró que el humor de autoafirmación se asocia a la reevaluación cognitiva, la planificación y la búsqueda de apoyo emocional. El humor afiliativo, con la evasión, el estilo de humor de auto descalificación, con estrategias de no afrontamiento y el humor agresivo con el fatalismo. Como vemos, el estilo de humor positivo (humor de autoafirmación) se encuentra asociado a estrategias con orientaciones también activas, lo cual parece reforzar la idea de la utilidad del humor para manejar las situaciones estresantes. Esta línea se perfila como un área de investigación sugerente

---

<sup>94</sup> Humor afiliativo, humor autoafirmante, humor agresivo y humor autodestructivo.

para explorar en mayor profundidad la incidencia que distintos estilos de humor y estrategias de afrontamiento pueden tener en las probabilidades de *burnout* y *engagement* en la profesión del Trabajo Social, a la vista de la influencia que éste de hecho muestra, como una dimensión más general, en la salud laboral de las y los profesionales que han participado en nuestro estudio.

En síntesis, y respondiendo a la primera pregunta que nos hemos planteado en esta investigación, las variables que han resultado explicativas del fenómeno de *burnout* en los y las profesionales que han participado son: la valoración del puesto de trabajo, la utilización de estrategias de afrontamiento activo y el nivel de sentido del humor como disposición (todas ellas en sentido inverso o negativo) y la antigüedad en el ejercicio y las estrategias de acomodación cognitiva (en sentido directo). Por otro lado, las variables que según nuestros datos explican por qué los y las profesionales están vinculados/as a su trabajo coinciden en parte con las halladas para *burnout*, pero no son exactamente las mismas. Así, en relación al fenómeno de *engagement* las variables más relevantes son: en primer lugar, el sector profesional, en concreto el trabajar en el Tercer sector, seguido de la valoración del puesto de trabajo, el afrontamiento activo y el sentido del humor como disposición (en sentido directo). Esta falta de correspondencia en los factores predictores sugiere que no existe un paralelismo exacto entre ambos fenómenos, si bien en gran parte son coincidentes y, lo más relevante para los objetivos de esta investigación, el sentido del humor tiene incidencia en ambos.

Esto tiene relación a su vez con nuestra segunda pregunta de investigación, referida a si el humor puede tener un doble rol como amortiguador frente al *burnout* y promotor del *engagement*, para lo cual hemos encontrado argumentos confirmatorios, dado que el sentido del humor (como disposición) se ha mostrado asociado significativamente a ambos y en sentido opuesto, de modo que a mayor sentido del humor, disminuyen las probabilidades de experimentar *burnout* y aumentan las de experimentar vinculación en el trabajo.

El hecho de que el humor pueda actuar como una variable independiente significativa tanto para *burnout* como para *engagement* nos permite confirmar nuestra teoría acerca de su doble rol. Cuando hemos descendido además al análisis de las dimensiones que integran ambos constructos, el humor ha resultado relacionado de



forma directa con la realización personal para *burnout* y con el vigor y la dedicación para *engagement*. A la luz de la teoría precedente (González-Romá, Schaufeli, Bakker, y Lloret, 2006; Lisbona y Salanova, 2012), entendemos que los factores que se consideran el “corazón del *burnout*”, es decir, el binomio entre vigor-agotamiento y dedicación-despersonalización se pueden ver influidos de manera directa o indirecta por el humor, en la medida en que existe una fuerte relación entre estos elementos, de manera que el efecto del humor en uno de ellos puede influir en el otro.

Pero como hemos visto, en la muestra de trabajadores y trabajadoras sociales de este estudio, las relaciones entre las dimensiones de *burnout* y *engagement* no coinciden exactamente con la literatura precedente, sino que se establecen, por un lado, entre la dimensión de agotamiento con vigor y dedicación (y con menor intensidad, con absorción) y, por otro, entre la realización personal y todos los componentes de *engagement*.

Así, los resultados obtenidos en el estudio sugieren que se pueden establecer relaciones recíprocas entre el humor, el *burnout* y el *engagement*, de manera que si, por un lado, el sentido del humor contribuye al incremento de la realización personal, y con ello a la disminución de *burnout*, actuando como un factor amortiguador de los efectos negativos del estrés, por otro lado, el sentido del humor contribuye a elevar el vigor y la dedicación en el trabajo, promoviendo con ello el nivel de *engagement*; y dado que estos componentes, a su vez, se relacionan de forma inversa con las dimensiones de agotamiento, pueden ayudar de forma indirecta a que disminuya el *burnout*. En el mismo sentido, el incremento de la realización personal a través del humor puede hacer que aumente el *engagement* puesto que se relaciona con todos los componentes de este y con el constructo mismo. Y asimismo, el humor incrementa directamente el *engagement*, en todos sus componentes y a través de las relaciones que hemos descrito, puede contribuir de forma indirecta a disminuir el *burnout*.

Así la relación entre factores nos proporciona más argumentos a favor del doble rol simultáneo que juega el sentido del humor para promover la salud laboral y prevenir los efectos negativos del estrés. La relación entre las dimensiones de *burnout* y *engagement* fueron estudiadas ampliamente por Salanova, Schaufeli, Llorens, Peiró y Grau (2000) y después por Romá, Schaufeli, Bakker y Lloret, (2006), demostrando las relaciones que hemos descrito anteriormente, que en nuestro

estudio se han visto parcialmente corroboradas, excepto en lo que se refiere a la dimensión de despersonalización del *burnout*.

El doble rol del humor lo hace especialmente útil, dado que al mismo tiempo actúa en varias direcciones complementarias en la consecución de la mejora de la salud laboral. En una vertiente, actúa como protector frente al sentimiento de estar quemado y quemada en el trabajo y en su otra vertiente, promueve la vinculación al mismo. Bien porque ayuda a reducir los efectos del *burnout* de forma más directa, al incrementar el sentido de realización personal, o bien porque aumenta el *engagement*.

Así el rol doble del sentido del humor se completa al tener relación, de forma directa o indirecta, con cinco de las seis dimensiones del *burnout* y el *engagement*, excepto con el componente de despersonalización del *burnout*, que como hemos visto en otras partes del trabajo, es la dimensión con la media más baja en nuestra muestra.

Otro aspecto relevante es el resultado que hemos obtenido y que relaciona el humor (ya sea como estrategia de afrontamiento o como disposición) con el efecto de la valoración del puesto de trabajo en la vinculación al mismo. La potente acción del humor puede llegar a anular la importancia que la valoración del puesto puede tener en el *engagement*, consiguiendo establecer sentimientos de vinculación al trabajo, pese a la valoración que se haga de este. Este resultado manifiesta la potencia del humor en la salud laboral, pues puede actuar frente a valoraciones negativas reduciendo su efecto. Es además significativo para nuestro estudio que ejerza esa interacción con la valoración del puesto, que es una de las variables independientes que ha mostrado gran impacto tanto en *engagement* como en *burnout*.

Este doble rol del sentido del humor, que también se evidencian en relación a las estrategias de afrontamiento activo, hace que ambas adquieran importancia y relevancia para abordar el *burnout* y el *engagement* al mismo tiempo, siguiendo la propuesta de Maslach (2009), que aconseja que las acciones realmente eficaces deben dirigirse a ambas. En este sentido, en la investigación realizada, se han puesto en evidencia dos elementos que pueden cumplir esta función en la mejora de la salud laboral de las y los trabajadores sociales: las estrategias de afrontamiento activo y el sentido del humor. Así pues, este hallazgo nos parece muy importante, pues sitúa al humor en un lugar destacado, ya que si bien su papel puede parecer pequeño

en relación a uno solo de los fenómenos, su efecto se multiplica en virtud del binomio que forman *burnout/engagement* y sus respectivas dimensiones.

## 11.-Conclusiones

Al realizar esta investigación nos planteamos un doble objetivo; el primero, estudiar cómo la valoración que realizan los y las profesionales sobre su puesto de trabajo y la incidencia de la crisis, junto a otras variables personales o relativas al trabajo mismo, puede tener efectos sobre la posibilidad de experimentar *burnout* y *engagement*. Y en segundo lugar, estudiar el efecto que el humor, ya sea como estrategia de afrontamiento o como disposición personal, puede ejercer sobre la probabilidad de experimentar ambos fenómenos en el colectivo de profesionales del Trabajo Social.

Los resultados obtenidos en nuestra investigación avalan la teoría de que el sentido del humor tiene incidencia en el *burnout* y el *engagement* de los y las profesionales del Trabajo Social en la provincia de Valencia, donde la prevalencia del síndrome de estar quemado/a por el trabajo alcanza a cerca del 27 por ciento del colectivo profesional, estando un 30 por ciento de estos y estas profesionales por encima de niveles aceptables de vinculación al trabajo.

En este periodo de crisis económica, donde las condiciones de trabajo para los y las trabajadoras sociales se han visto empeoradas, la valoración del puesto de trabajo en relación a la salud laboral cobra importancia y de hecho, la naturaleza del trabajo y la valoración que se hace de este resultan determinantes en ambos fenómenos. Por lo que evidentemente, mejorar las condiciones de trabajo en todas y cada una de las áreas de la vida laboral sería, sin duda, el modo de incidir de forma más directa sobre el *burnout* y el *engagement* profesional.

Por otro lado, hemos encontrado que el humor puede actuar como un factor moderador de la incidencia que la valoración del trabajo tiene en la salud laboral de los y las trabajadores sociales de este estudio. En este trabajo hemos mantenido que estos fenómenos no se dan aislados y de forma independiente, de hecho, la relación que se observa entre sus dimensiones y componentes puede favorecer el efecto directo e indirecto del humor sobre el *burnout* y el *engagement*, reforzándose y

complementándose las influencias que el humor mantiene con cada uno de ellos. Dado que las actuaciones más eficaces pasan por incidir en ambos al mismo tiempo, identificar variables que se relacionen simultáneamente con la sensación de estar vinculado/a al trabajo y con la de estar quemado/a es un objetivo de investigación necesario, dado que si intervenimos sobre uno de ellas, su efecto se verá multiplicado.

Las estrategias de afrontamiento activo y el sentido del humor son las variables que mejor se ajustan a esta propuesta, dado que actúan al mismo tiempo sobre el *burnout* y sobre el *engagement*. Así pues, el humor tiene la capacidad de actuar directamente sobre el *burnout* y sobre el *engagement* y también de disminuir el primero a través de su acción en el segundo, dado que existe todo un entramado de relaciones entre ambos constructos que hace que la incidencia del humor sea siempre potencialmente beneficiosa.

Pero el alcance de estos beneficios consideramos que en la profesión del Trabajo Social no llegan a desplegarse del todo. El humor no es reconocido como una de las estrategias de afrontamiento más utilizadas (como sí lo han sido las estrategias de afrontamiento activo). Ya hemos apuntado cuáles podrían ser las causas y para nosotras la más determinante es que los atributos de género de la profesión destierran el uso del humor por sus profesionales, aunque en esta investigación no ha sido posible avanzar en la comprobación de este supuesto, ni en cuanto a la incidencia del género en la definición de los valores y competencias que son transmitidos y adquiridos en la formación y la práctica del trabajo social, ni respecto a la existencia de diferencias entre sexos con respecto a esa variable que pudieran corroborar su efecto. Pero estas limitaciones no disminuyen el hallazgo de la pertinencia del uso del humor para disminuir la sensación de *burnout* y aumentar la vinculación al trabajo y que su aplicación al colectivo de trabajadoras y trabajadores sociales puede tener sentido y utilidad.

Evidentemente, son varios los obstáculos a superar para que el humor deje de ser una anécdota y pase a formar parte de las competencias profesionales deseables en los y las trabajadoras sociales. La redefinición de las competencias profesionales debe liberarse de los estereotipos de género que dibujan una profesión poco audaz, poco crítica y con poca capacidad de liderazgo. Entendemos que otras

competencias podrían venir de la mano del humor. Puesto que hemos visto que las cualidades de las y los profesionales saludables se vinculan con el optimismo y el humor a través también de las fortalezas personales y las actitudes resilientes (Cyrulnik, 2002; Lisbona y Salanova, 2012; Schaufeli, 2011; Wolin y Wolin, 1995).

En conclusión, el sentido del humor puede ser especialmente útil para mejorar la salud laboral de las y los trabajadores sociales, que en sí mismos son sus propios instrumentos de trabajo cuando las prestaciones, los recursos económicos o los servicios sociales merman y se acaban los presupuestos económicos o las ayudas.

La resiliencia que en muchas ocasiones deben desarrollar las y los profesionales para afrontar situaciones de estrés y malestar, así como la impotencia asociada a la escasez de recursos y falta de apoyos, se vería reforzada mediante dosis de humor y de estrategias de afrontamiento activo (Jiménez, 2011). En estas condiciones de falta de recursos, sólo la iniciativa, la creatividad, la capacidad de crear redes, de tener una actitud crítica, de ser perseverante, de ser propositiva, pueden ayudar a superar las dificultades y en este sentido, el humor puede ser la llave para facilitar otras estrategias y desplegar otras competencias.

Urge que, junto con las medidas de reestructuración de los servicios sociales y con una dotación mínima que garantice los derechos de la ciudadanía, el Trabajo Social busque alternativas para que sus profesionales mejoren su capacitación y sus competencias profesionales y puedan adaptarse a los cambios que esta sociedad exige y a los que la crisis económica ha impuesto.

Cuando no hay recursos económicos, todavía se puede hacer mucho en la intervención social, pero una visión catastrofista o derrotista impide ver estas posibilidades. La imaginación y la creatividad vienen de aquellas personas que se divierten trabajando y de quienes mantienen la esperanza. La disciplina del Trabajo Social debe aprender de aquellos y aquellas profesionales que se mantienen vinculadas a su trabajo, es decir, que mantienen el vigor y la dedicación, que como hemos visto, están relacionados con el sentido del humor. Y también de aquellas que se sienten realizadas en el trabajo y que consiguen disminuir el agotamiento y la despersonalización, aminorando así la probabilidad de estar quemadas, y para las que el sentido del humor también está presente.

Así pues, consideramos que se deben implementar medidas en las que el adiestramiento en estrategias de afrontamiento activo y en sentido del humor se abra paso entre los y las trabajadoras sociales como mecanismos para prevenir y mitigar el *burnout* y promover el *engagement* laboral. Consideramos pues, que el diseño de estrategias para mejorar la salud laboral de los y las trabajadoras sociales que incluyan el humor y estrategias de afrontamiento activo puede ser especialmente beneficiosas y rentables dado que actúan al unísono.

La mejora en la salud laboral de los y las trabajadoras sociales, en una profesión donde los recursos humanos son la pieza fundamental, es una dimensión que no puede olvidarse, dado que los costes en calidad y calidez en la atención y los costes económicos en relación a gestión deficiente, falta de optimización del tiempo y los escasos recursos económicos en ayudas y servicios, no pueden dejar de vigilarse. Una gestión responsable y transparente de las administraciones públicas, privadas y del tercer sector, debe garantizar la eficacia en sus acciones y su eficiencia económica en la acción social. Así pues, una prevalencia de casi un tercio de sus profesionales con síntomas de *burnout* es un coste demasiado elevado sobre el que se debe actuar.

Nuestra investigación ha mostrado que el humor tiene un papel como factor de protección frente al *burnout* y promoción del *engagement*; y por tanto, debe ser tenido en cuenta a la hora de diseñar estrategias de intervención en la salud laboral de los y las trabajadoras sociales.

Cabe señalar, para concluir, algunas limitaciones del estudio realizado. La primera limitación viene de la propia muestra con la que hemos trabajado, que es pequeña y con sobrerrepresentación femenina, que aunque bien es cierto que guarda paralelismo con la falta de paridad profesional, limita el estudio de las diferencias por sexos.

En consonancia con Purvanova y Muros (2011) entendemos que quizás, la propia definición de las dimensiones y del fenómeno de *burnout* no contempla variables que podrían dar más claves para el estudio de este fenómeno desde la perspectiva de género. Si bien la elección del MBI-HSS está plenamente justificada en nuestra investigación, es cierto que, en el análisis, se muestra como un

instrumento limitado para profundizar en la influencia del género que sobre el modo y el grado en que hombres y mujeres se sienten quemados y quemadas en el trabajo. Por ejemplo, todas las cuestiones relacionadas con el conflicto familia-trabajo no aparecen en el MBI-HSS, como bien indican algunas autoras (Rubino, Volpone, y Avery, 2013) como tampoco hay preguntas que hagan referencia a los equipos de trabajo o a los niveles superiores jerárquicos. Cabe señalar que en el análisis de los grupos triangulares realizados, y desde la propia experiencia personal, estos elementos aparecen como determinantes de la sensación de sentirse vinculada al trabajo o quemada en él, particularmente en las mujeres profesionales cuando se comentan las dificultades de promoción profesional por razones de conciliación. Pero hay que reconocer que los cuestionarios MBI-HSS y UWES para *engagement* no hacen relación a estas variables que sin duda pueden incidir en la salud laboral y de forma diferencial para ambos sexos. Consideramos pues que para el análisis de las diferencias entre sexos en las experiencias de *burnout* y *engagement* estos instrumentos se muestran limitados o inadecuados, por lo que sería interesante en posteriores investigaciones elaborar instrumentos que contemplaran estas otras variables.

Otra limitación proviene de los instrumentos de recogida de información, dado que son auto informes donde en ocasiones, la deseabilidad social puede influir en los resultados, aparte de las limitadas propiedades psicométricas que presentan algunos de ellos, con el caso de las estrategias de afrontamiento.

La antigüedad en el ejercicio no es una variable habitualmente propuesta en los análisis de *burnout* y *engagement*, más allá de la caracterización demográfica, aunque los resultados de nuestro estudio sugieren que puede ser un campo a explorar. Así, los años de ejercicio pueden ser un factor evidente de desgaste acumulado en el trabajo, como parecen indicar nuestros resultados, pero también es cierto que la antigüedad dota de experiencia y quizás esta hace que los problemas o estresores en el trabajo dejen de ser novedosos o pierdan importancia, proporcionando seguridad al ejecutar las tareas y más vinculación al trabajo, lo que en todo caso hace que esta variable parezca pertinente en los estudios tanto de *burnout* como de *engagement*.

En cualquier caso, la antigüedad no es considerada como un elemento de las áreas de la vida laboral que propone la literatura (Maslach 2011a). Así pues, consideramos que esta variable debe ser tomada en consideración en posteriores

estudios sobre el *burnout* y el *engagement* pues puede aportar elementos muy significativos.

El estudio de las diferencias entre sectores donde se desarrolla el Trabajo Social, a la vista de nuestros resultados, donde trabajar en el Tercer sector (en comparación con la Administración) facilita la sensación de *engagement*, es un campo poco explorado. Existen estudios sobre *engagement* y satisfacción laboral (Manteca y Durán, 2012; Gómez, 2013) y se realizan comparativas entre sectores, pero siguen siendo escasos los estudios y los resultados no coinciden con los nuestros, puesto que señalan que no existen diferencias estadísticamente significativas. Se abre aquí un campo de investigación acerca de cuáles son en concreto los aspectos que hacen que las personas que trabajan en el Tercer Sector se sientan más vinculadas al trabajo que las que lo hacen en la administración pública. Explorar qué es lo que les mantiene vinculados y vinculadas puede ayudar a transportar buenas prácticas entre unos sectores y otros.

Para finalizar, consideramos que el estudio de las competencias profesionales que se proponen en los planes de estudios del Grado de Trabajo Social, comparado con las competencias requeridas en los puestos de trabajo (que no coincide necesariamente con las competencias valoradas por las y los profesionales), es un campo poco desarrollado y que entronca directamente con las habilidades a adquirir para preservar la salud en el entorno laboral y prevenir el *burnout* y favorecer el *engagement*. Esta investigación ha pretendido contribuir en esa línea a clarificar algunas habilidades y competencias que sería deseable fomentar, en las cuales el sentido del humor puede jugar un papel importante.



## **BIBLIOGRAFÍA**



## Bibliografía

Abel, M. H. (1998). Interaction of humor and gender in moderating relationships between stress and outcomes. *The Journal of Psychology*, 132(3), 267-276.

Abel, M. H. (2002). Humor, stress, and coping strategies. *Humor—International Journal of Humor Research*, 15(4), 365-381.

Agencia Nacional de evaluación de la calidad y acreditación. (2005). Libro blanco. Título de grado de trabajo social (1ª ed.). ANECA. Madrid.

Albertos, N. (2008). La profesión de trabajo social: Una mirada feminista a un proceso colectivo. *II Jornadas de Trabajo Social. Hacia una intervención con perspectiva de género*, Federación Internacional de Trabajo Social .Vitoria. Recuperado de: [http://www.ehu.eus/documents/1504704/1592383/II+Jornada+TS\\_Genero.pdf](http://www.ehu.eus/documents/1504704/1592383/II+Jornada+TS_Genero.pdf)

Baeza, N. (2007). El humor en la práctica del trabajo social. Perspectiva de género. Universitat de València. Institut Universitari d'estudis de la dona. Valencia

Baeza, N. (2013). Las habilidades sociales y técnicas de comunicación. En *Habilidades sociales y de comunicación del Trabajo Social: Interacción social y comunicación: Comunicación profesional*, 85-111. Valencia. Tirant Humanidades.

- Barberá, E., y Ramos, A. (2004). Liderazgo y discriminación de género. *Revista de Psicología General y Aplicada: Revista de la Federación Española de Asociaciones de Psicología*, 57(2), 147-160.
- Barberá, E., Ramos, A., & Candela, C. (2011). Laberinto de cristal en el liderazgo de las mujeres. *Psicothema*, 23(2), 173-179.
- Bajtín, M. M., Forcat, J., y Conroy, C. (1974). La cultura popular en la Edad Media y Renacimiento. Barcelona. Barral.
- Bakker, A.B., y Rodríguez-Muñoz, A. (2012). Introducción a la psicología de la salud ocupacional positiva. *Psicothema*, 24(1), 62-65.
- Bakker, A. B., Albrecht, S. L., y Leiter, M. P. (2011). Work engagement: Further reflections on the state of play. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 20(1), 74-88.
- Banihani, M., Lewis, P., y Syed, J. (2013). Is work engagement gendered? *Gender in Management: An International Journal*, 28(7), 400-423.
- Barranco, C. (2011). Buenas prácticas de calidad y trabajo social. *Alternativas, Cuadernos de Trabajo Social*, 18, 57-74.
- Berger, P. L. (1999). Risa redentora: La dimensión cómica de la experiencia humana (1ª ed.). Barcelona: Kairós.
- Bernández, A. (2001). El humor y la risa. Madrid: Fundación Autor

- Bernárdez, A. (2005). Humor y ciberfeminismo: ¿Qué hay de original? *Dossiers Feministas*, (8), 47-60.
- Besson, G. (2010). L'humour, ressource personnelle et collective dans l'action sociale. *Vie Sociale*, (2), 49-58.
- Bisquerra, R. (2000). Educación emocional y bienestar. Barcelona. Praxis
- Bisquerra, R. (2003). Educación emocional y competencias básicas para la vida. *Investigación Educativa (RIE)*, 21(1), 7-43.
- Bracco, C., y Reyna, C. (2011). Síndrome de burnout y estrategias de afrontamiento en acompañantes terapéuticos. *Revista de Investigación en Psicología*, 14(2), 31-45.
- Buendía, J., y Ramos, F. (2001). Empleo, estrés y salud. Madrid. Ediciones Pirámide.
- Butler, J., Mosour, M., y Manríquez, L. (2001). El género en disputa. México. Paidós
- Cabrero, J., y Richard, M. (1996). El debate investigación cualitativa frente a investigación cuantitativa. *Enfermería Clínica*, 6(5), 213.
- Candela, C., Barberá, E., Ramos, A., y Sarrió, M. (2002). Inteligencia emocional y la variable género. *Revista electrónica de emoción y motivación REME*, 5(10) Recuperado en <http://reme.uji.es/articulos/acandc2272105102/texto.html>
- Canet, E., Martí, A., y Martínez, L. (2013). Retallades en l'Estat del benestar i burnout. *TS Nova: Trabajo Social y Servicios Sociales*, (1), 9-16.

- Carbelo, B. (2006). Tesis Doctoral. Estudio del sentido del humor: Validación de un instrumento para medir el sentido del humor, análisis del cuestionario y su relación con el estrés. Universidad de Alcalá. Alcalá de Henares.
- Carbelo, B., y Jáuregui, E. (2006). Emociones positivas: Humor positivo. *Papeles del psicólogo*, 27(1), 18-30.
- Carbelo, B. (2008). El humor en la relación con el paciente: Una guía para profesionales de la salud (2ª ed.). Barcelona. Eselvier.
- Carreón, J. (2015). Compromiso laboral del trabajo social en el sector salud. *Contaduría y Administración*, 60(1), 31-51.
- Carretero, A. (1996). Trabajo social y habilidades. *Documentos Trabajo Social*, 7, 7-33.
- Carver, C. S. (1997). You want to measure coping but your protocol's too long: Consider the brief cope. *International Journal of Behavioral Medicine*, 4(1), 92-100.
- Carver, C. S., Scheier, M. F., y Weintraub, J. K. (1989). Assessing coping strategies: A theoretically based approach. *Journal of Personality and Social Psychology*, 56(2), 267.
- Casas, G. (2011). El enfoque de las fortalezas para enfrentar los desafíos y los retos de los servicios de salud. *Retos en Salud*. Costa Rica
- Casas, M. (2001). Los modelos de ecuaciones estructurales y su aplicación en el índice europeo de satisfacción del cliente CEU: Universidad de San Pablo.

- Cavas, F., Fernández, M. B., Ferrando, F., García, B., González, F., López, M. C., Selma, A. (2007). Las enfermedades profesionales desde la perspectiva de la seguridad social. Ministerio de Trabajo e Inmigración Madrid.
- Chazenbalk, L. (2005). El valor del humor en el proceso psicoterapéutico. *Psicodebate* 6. *Psicología Cultura y Sociedad*, 73-84.
- Cifre, E., Salanova, M., y Franco, J. (2011), Riesgos psicosociales de hombres y mujeres en el trabajo: ¿una cuestión de diferencias? *Gestión de Riesgos Laborales*, 82, 28-36.
- Clemente, M., Amerigo, M., Ayestarán, S., Camacho, C., Cano, J. I., Carrera, P., Valles, M. S. (1992). *Psicología social. Métodos y técnicas de investigación*. Madrid.: EUDEMA, S.A.
- Colectivo IOÉ. (2015). La desigualdad de riqueza se dispara un 60% en la primera década del siglo XX. Acceso en enero/ 16, 2015, de <http://barometrosocial.es/en/>
- Conde, F. (1993). Los métodos extensivos e intensivos en la investigación social de las drogodependencias. *VVAA Las Drogodependencias: Perspectivas Sociológicas Actuales*. Madrid: Colegio de Sociólogos, 203-230.
- Conde, F. (2008). Los grupos triangulares como " espacios transicionales" para la producción discursiva: Un estudio sobre la vivienda en Huelva. *Estrategias y prácticas cualitativas de Investigación Social*, 155-188.

- Conde, F. (2009). Análisis sociológico del sistema de discursos. *Cuadernos metodológicos*, 43. Madrid. Centro de Investigaciones Sociológicas.
- Consejo Económico Social (CES). (2013). Informe sobre la distribución de la renta en España: Desigualdad, cambios estructurales y ciclo. Madrid Consejo Económico y Social.
- Acceso en <http://www.ces.es/documents/10180/526241/Inf0313.pdf>
- Consejo General del Trabajo Social. (2012). Código deontológico del trabajo social.
- Acceso en [http://www.cgtrabajosocial.es/consejo/codigo\\_deontologico](http://www.cgtrabajosocial.es/consejo/codigo_deontologico)
- Csikszentmihalyi, M. (1997). *Fluir (flow)*. Barcelona. Kairós.
- Csikszentmihalyi, M. (2012). *Fluir: Una psicología de la felicidad*. Barcelona. Kairós.
- Cuadra, H., y Florenzano, R. (2003). El bienestar subjetivo: Hacia una psicología positiva subjective well-being: Towards a positive psychology. *Revista de Psicología*, 12(1), 83-96.
- Cuesta, A. (2007). Situación laboral de las trabajadoras sociales en la Rioja: Nuevos retos y propuestas de futuro. Logroño: Colegio Oficial de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales de la Rioja.
- Cyrulnik, B. (2002). *Los patitos feos*. Barcelona. Gedisa.
- D' Anello Koch, S., D' Orazio, A. K., Barreat, Y., y Escalante, G. (2009). Incidencia del sentido de humor y la personalidad sobre el síndrome de desgaste profesional (*burnout*) en docentes. *Educere. Investigación Arbitrada*, 13(45), 439-447.



- Damasio, A. R. (2000). Sentir lo que sucede: Cuerpo y emoción en la fábrica de la conciencia. Santiago. Andrés Bello.
- Danvila, I., y Sastre, M. A. (2012). Inteligencia emocional: Una revisión del concepto y líneas de investigación. *Cuadernos de Estudios Empresariales*, 20, 107-126.
- de la Fuente, I., y Sánchez, E. (2012). Trabajo social, síndrome de estar quemado por el trabajo y malestar psíquico: Un estudio empírico en una muestra de trabajadores sociales de la comunidad de Madrid. *Portularia: Revista de Trabajo Social*, (12), 121-130.
- Díaz, V., Flavián, C., y Guinalú, M. (2005). Encuestas en internet: Algo más que una simple versión mejorada de la tradicional encuesta auto administrada. *Investigación y Marketing*, 82, 45-56.
- Durán, A., y Manteca, A. (2012). *Engagement* profesionales de la acción social. Diferencias entre administración y tercer sector desde la perspectiva del modelo de demandas y recursos laborales. *Documentos de Trabajo Social: Revista de Trabajo y Acción Social*, (51), 3.
- Durán, M. Á. (2003). Los costes de la salud para las familias. *Arbor*, 176(694), 343-366.
- Ekman, P., Friesen, W. V., y Ellsworth, P. (2013). Emotion in the human face: Guidelines for research and an integration of findings. Elsevier. *Journal of Personality and Social Psychology*, 39 (6), 1125-1134.

- Endler, N. S., y Magnusson, D. (1976). Toward an interactional psychology of personality. *Psychological Bulletin*, 83(5), 956.
- Esteban, B. (2014). Una aproximación a la influencia de la inteligencia emocional percibida en su relación con los niveles de burnout y engagement en el desempeño del trabajo social. *AZARBE Revista Internacional de Trabajo Social Y Bienestar*, 3
- Equipo de estudios. (2013). Empobrecimiento y desigualdad social. El aumento de fractura social en una sociedad vulnerable que se empobrece. VIII Informe del Observatorio de la Realidad Social. Madrid. Cáritas Española.
- Equipo de estudios. (2015). en Fundación FOESSA. Empleo precario y protección social: Análisis y perspectivas. Madrid. Cáritas Española.
- Escoda, E. (2013). Habilidades sociales y de comunicación del trabajo social: Interacción social y comunicación: Comunicación profesional. Valencia. Tirant Humanidades,
- Facal, T. (2012). Prevalence of *burnout* in social workers in community social services. *Portularia: Revista de Trabajo Social*, 12(1), 59-69. doi: <http://dx.doi.org/10.5218/PRTS.2012.0034>
- Falgueras, M. V., Muñoz, C. C., Pernas, F. O., Sureda, J. C., López, M. P. G., y Miralles, J. D. (2015). *Burnout* y trabajo en equipo en los profesionales de atención primaria. *Atención Primaria*, 47(1), 25-31.

- Fernández, J. (2006). Características del supervisor de prácticas de trabajo social en el espacio europeo de educación superior. *Acciones e Investigaciones Sociales*, (1), 400.
- Fernández-Abascal, E. G., y Vindel, A. C. (1997). *Psicología general: Motivación y emoción*. Madrid. Editorial Centro de Estudios Ramón Areces.
- Fernández-Ventura, L. (2004). *La mujer placer: Hacia un nuevo hedonismo femenino*. Barcelona. Belacqva.
- Flores, R., y Ubrich, T. (2014). Informe sobre exclusión y desarrollo social en la Comunitat Valenciana. Resultados de la encuesta sobre integración y necesidades sociales, 2013. En Fundación FOESSA: VII informe sobre exclusión y desarrollo social en España 2014. Madrid: Cáritas Española.
- Flórez, J. A. (2007). Felicidad y salud. *Jano: Medicina Y Humanidades*, (1635), 44.
- Folkman, S., y Lazarus, R. S. (1988). *Manual for the ways of coping questionnaire*. Consulting Psychologists Press.
- Fombuena, J. (2006). *La influencia de la dimensión de género en el trabajo social*. Universitat de València. Institut d'estudis de la dona.
- Francis, L. E. (1994). Laughter, the best mediation: Humor as emotion management in interaction. *Symbolic Interaction*, 17(2), 147-163. doi:10.1525/si.1994.17.2.147
- Franzini, L. R. (2001). Humor in therapy: The case for training therapists in its uses and risks. *The Journal of General Psychology*, 128(2), 170-93.

- Freud, S., y Echeverry, J. L. (1986). El chiste y su relación con lo inconsciente  
Buenos Aires. Amorrortu.
- Fundación FOESSA, y Cáritas Española. (2012). Exclusión y desarrollo social.  
Madrid: Cáritas Española.
- Fundación FOESSA, y Cáritas Española. (2013). Desigualdad y derechos sociales.  
Madrid: Cáritas Española.
- Gálvez, L. (2013). Una lectura feminista del austericidio. *Revista de Economía Crítica*,  
(15), 80-110.
- Gálvez, L., y Rodríguez, P. (2012). La desigualdad de género en las crisis  
económicas. *Investigaciones Feministas*, 2, 113-132.
- Gálvez, L., y Torres, J. (2009). La crisis económica y sus alternativas: Una  
perspectiva de género. *Feminismo Ante la Crisis. Fórum de Política Feminista*,  
Madrid, 15-30.
- Galloway, G. (2010). Individual differences in personal humor styles: Identification  
of prominent patterns and their associates. *Personality and Individual Differences*,  
48(5), 563-567.
- García, G., Barriga, L. A., Santos, J., y Ramírez, J. M. (2013). Informe sobre el  
estado de la nación 2013. Personas, familias y sociedad. El incremento y  
banalización de las desigualdades. Asociación estatal de directores y gerentes de  
servicios sociales.

Recuperado en:

<http://www.directoressociales.com/images/documentos/informe%20estado%20social%202013%20octubre.pdf>

García, G., Barriga, L. A., Santos, J., Ramírez, J. M., y Lamata, F. (2015). Informe sobre el estado de la nación 2015. ¿Y si ya hemos salido de la crisis? Asociación estatal de directores y gerentes de servicios sociales.

García, G., y Ramírez, J. M. (2012). Índice DEC de desarrollo de los servicios sociales Asociación estatal de directores y gerentes de servicios sociales.

Recuperado en:

[http://www.eapn.es/ARCHIVO/documentos/recursos/5/1137\\_Indice\\_\\_de\\_Desarrollo\\_de\\_los\\_Servicios\\_Sociales\\_2012.pdf](http://www.eapn.es/ARCHIVO/documentos/recursos/5/1137_Indice__de_Desarrollo_de_los_Servicios_Sociales_2012.pdf)

García, M., Alvira, F., y Ibáñez, J. (1993). El análisis de la realidad social. Métodos y técnicas de investigación. (5ª ed.). Madrid. Alianza Editorial.

Gardner, H. (2005). Inteligencias múltiples. Barcelona. Paidós.

Gartzia, L., Aritzeta, A., Balluerka, N., & Barberá, E. (2012). Inteligencia emocional y género: Más allá de las diferencias sexuales. *Anales de Psicología*, 28(2), 567-575.

Gil-Monte, P., y Peiró, J. (2000). Un estudio comparativo sobre criterios normativos y diferenciales para el diagnóstico del síndrome de quemarse por el trabajo (*burnout*) según el MBI-HSS en España. *Revista de Psicología del trabajo y de las organizaciones*, 16(2), 135-151.

- Gil-Monte, P. R., Salanova, M., Aragón, J. L., y Schaufeli, W. (2005). El síndrome de quemarse por el trabajo en servicios sociales. Valencia. Diputación de Valencia.
- Gil-Monte, P. R. (2011). CESQT: cuestionario para la evaluación del síndrome de quemarse por el trabajo. Madrid. TEA.
- Gitterman, A. (2003). The uses of humor in social work practice. *Reflections: Narratives of professional helping*. The University Press.
- Goldstein, J. H. (1987). Therapeutic effects of laughter. *Handbook of Humor and Psychotherapy: Advances in the Clinical use of Humor*. 1-19. Sarasota.
- Golembiewski, R. T., Munzenrider, R., y Carter, D. (1983). Phases of progressive *burnout* and their work site covariants: Critical issues in OD research and praxis. *The Journal of Applied Behavioral Science*, 19(4), 461-481.
- Gómez, R. (2013). Influencia de factores personales y organizacionales en la satisfacción laboral de los trabajadores sociales. *Portularia. Revista de Trabajo Social*, 13, 25-37.
- Gómez, R., Tovar, F., Alonso, M., y Llamazares, L. (2014). *Burnout* en los trabajadores sociales: Un estudio nacional. El trabajo social ante el reto de la crisis y la educación superior (pp. 919-926). Murcia: Universitas.
- González, V., Schaufeli, W., Bakker, A., y Lloret, S. (2006). *Burnout* and work engagement: Independent factors or opposite poles? *Journal of Vocational Behavior*, 68(1), 165-174.

- Grau, A., y Suñer, R. (2008). El síndrome de *burnout* en los trabajadores sociales. *Agathos: Atención Sociosanitaria y Bienestar*, (1), 16-23.
- Guzzetti, L. (2012). La perspectiva de género. Aportes para el ejercicio profesional. Avances legislativos y demandas a los sistemas públicos de protección. *Debate Público. Reflexiones de Trabajo Social*. (4) 107-114.
- Hache, E. (2012, 14 /10/2012). Querida señora. El País
- Hardoon, D. (2015). In Oxfam House, John Smith Drive (Ed.), Tenerlo todo y querer más. Oxford: Oxfam GB para Oxfam Internacional.
- Hawkins, D. A. (2008). Comparing the use of humor to other coping mechanisms in relation to Maslach's theory of *burnout*. University of Florida.
- Ibáñez, J. (1979). Más allá de la sociología. El grupo de discusión; técnica y crítica. Madrid. Síntesis.
- Izard, C. (1991). The psychology of emotions. Handbook of emotions. New York: *Plenum*, 253-263.
- Izard, C. (1993). Organizational and motivational functions of discrete emotions. Handbook of emotions. New York, Guilford Press, 631-641.
- Jáuregui, E. (2008). Alta diversión: los beneficios del humor en el trabajo. Barcelona. Alienta.

- Javadi, M. H. M., Salehzadeh, R., y Poor, S. H. (2013). Studying the relationship between humor and organitacional citizen behaviour. *International Journal of Academic Research in Accounting, Finance and Management Sciences.*, 3(3), 146-151.
- Jiménez, G. (2011). La resiliencia, el tesoro de las personas mayores. *Revista Española de Geriatría y Gerontología*, 46(2), 59-60.
- Kahneman, D., Krueger, A. B., Schkade, D., Schwarz, N., y Stone, A. A. (2006). Would you be happier if you were richer? A focusing illusion. *Science*, 312(5782), 1908-1910.
- Koestler, A. (1964). The act of creation. Brain Function (vol. II) University of California Press
- Kuiper, N. A., Martin, R. A., y Olinger, L. J. (1993). Coping humour, stress, and cognitive appraisals. *Canadian Journal of Behavioural Science/Revue Canadienne des Sciences Du Comportement*, 25(1), 81.
- Laparra, M., Azcona, P., Pérez, B., Damonti, P., Martínez, L., Zugasti, N., y Lasheras, R. (2014). El desplome de los ingresos de los pobres y la intensificación de los procesos de exclusión social en España. *Educación Y Futuro: Revista De Investigación Aplicada Y Experiencias Educativas*, (30), 81-108.
- Larrañaga, M. (2009). Una oportunidad para impulsar cambios. ¿Cómo afecta la crisis económica a las mujeres? (pp. 10-14). Vitoria. España: *Emakunde*. Instituto Vasco de la Mujer.



Lázaro, S. (2004). El desgaste profesional (síndrome de *burnout*) en los trabajadores sociales. *Portularia: Revista De Trabajo Social*, (4), 499-506.

Lazarus, R. S. (1991). *Emotion and adaptation* Oxford University Press New York.

Lazarus, R. S., y Folkman, S. (1987). Transactional theory and research on emotions and coping. *European Journal of Personality*, 1(3), 141-169.

Lazarus, R. S., Folkman, S., Zaplana, M., y Valdés, M. (1986). *Estrés y procesos cognitivos*. Barcelona: Martínez Roca.

Lefcourt, H. M., Davidson, K., Shepherd, R., Phillips, M., Prkachin, K., y Mills, D. (1995). Perspective-taking humor: Accounting for stress moderation. *Journal of Social and Clinical Psychology*, 14(4), 373-391.

doi:<http://dx.doi.org/10.1521/jscp.1995.14.4.373>

Leka, S., y Jain, A. (2010). Health impact of psychosocial hazards at work: An overview. *Work and stress. An International Journal of Work, Health y Organisations* 24 (3), 298-307.

Lillo, P. R. (2007). Influencia de los estilos de humor sobre las estrategias de afrontamiento en entre ríos. *Revista Psicodebate: Psicología, Cultura y Sociedad*, 7 *Psicología Positiva*, 95-118.

Lima, A. (2012). Intervención social de la estructura colegial desde la década de los 90 hasta hoy. *Revista de Servicios Sociales y Política Social*, (100), 57-82.

Lisbona, A., y Salanova, M. (2012). Las organizaciones saludables. In A. Osca, F. J. Palací, G. Topa, J. A. Moriano y Lisbona A. (Eds.), *Psicología de las organizaciones*. 309-334. UNED Sanz y Torres.

Llano, J. C. (2015). Cuarto Informe: El estado de la pobreza. Seguimiento del indicador de riesgo de la pobreza y exclusión social en España 2009-2013. Madrid: EAPN España. Acceso desde:

[http://www.eapn.es/ARCHIVO/documentos/recursos/1/1423562245\\_20150208\\_el\\_estado\\_de\\_la\\_pobreza\\_seguimiento\\_del\\_aroep\\_2013\\_listo.pdf](http://www.eapn.es/ARCHIVO/documentos/recursos/1/1423562245_20150208_el_estado_de_la_pobreza_seguimiento_del_aroep_2013_listo.pdf)

Lloyd, C., King, R., y Chenoweth, L. (2002). Social work, stress and burnout: A review. *Journal of Mental Health*, 11(3), 255-265.

Lluch, E., Esteve, E., Antuñano, I., Fuentes, V., Bono, E., Monzón, J. L., . . . Domínguez, F. (2014). Crisis y derechos sociales: Análisis y perspectivas 2014. Valencia: CEU. Universidad Cardenal Herrera. Cátedra de Solidaridad.

López, J. J., y Renes, V. (2011). Los efectos de la crisis en los hogares: Nivel de integración y exclusión social. *Papeles de Relaciones Ecosociales y Cambio Global*, (113), 189-199.

Luckmann, T., y Berger, P. (1968). La construcción social de la realidad. Buenos Aires.

Luthans, F., Youssef, C. M., y Avolio, B. (2007). Psychological capital. *Investing and developing positive organization behaviour* New York,

- Manzano-García, G., y Ayala, J. C. (2013). Nuevas perspectivas: Hacia una integración del concepto de *burnout* y sus modelos explicativos. *Anales De Psicología*, 29(3), 800-809.
- Martín, M. (2013). La construcción de la identidad en Trabajo Social. Análisis De una trama hilvanada por sus personajes, Madrid. Universidad Complutense.
- Martin, R. A. (1996). The situational humor response questionnaire (SHRQ) and coping humor scale (CHS): A decade of research findings. *Humor*, 9, 251-272.
- Martin, R. A., y Lefcourt, H. M. (1983). Sense of humor as a moderator of the relation between stressors and moods. *Journal of Personality and Social Psychology*, 45(6), 1313.
- Martin, R. A., Puhlik-Doris, P., Larsen, G., Gray, J., y Weir, K. (2003). Individual differences in uses of humor and their relation to psychological well-being: Development of the humor styles questionnaire. *Journal of Research in Personality*, 37(1), 48-75. doi:[http://dx.doi.org/10.1016/S0092-6566\(02\)00534-2](http://dx.doi.org/10.1016/S0092-6566(02)00534-2)
- Martínez, A. (2010). El síndrome de *burnout*: Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. *Vivat Academia*, (112)
- Martínez, M. F., y García, M. (1995). La perspectiva psicosocial en la conceptualización del apoyo social. *Revista De Psicología Social*, 10(1), 61-74.
- Marucco, M. A., Gil-Monte, P. R., y Flamenco, E. (2008). Síndrome de quemarse por el trabajo (*burnout*) en pediatras de hospitales generales, estudio comparativo

- de la prevalencia medida con el MBI-HSS y el CESQT. *Informació Psicológica*, 91(92), 32-42.
- Maslach, C., Jackson, S., y Leiter, M. (1986). Maslach *burnout* inventory. Manual. Palo Alto: University of California, Consulting Psychologists Press.
- Maslach, C., Jackson, S., y Seisdedos, N. (1997). MBI: Inventario " *burnout*" de Maslach: Síndrome del quemado por estrés laboral asistencial: Manual Tea.
- Maslach, C. (2009). Comprendiendo el *burnout*. *Ciencia y Trabajo*, 11(32)
- Maslach, C. (2011a). *Burnout* and *engagement* in the workplace: New perspectives. *The European Health Psychologist*, 13(3), 44-47.
- Maslach, C. (2011b). *Engagement* research: Some thoughts from a *burnout* perspective. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 20(1), 47-52.
- Mauriello, M., y McConathan, J. (2007). Relation of humor with perception of stress. *Psychological Reports*, 101(3F), 1057-1066.
- Melillo, A. (2004). Resiliencia: Conceptos básicos. Recuperado en <https://docs.google.com/document/d/16fwIkYcmzK9Gbhd5ds3A9w05FlGruv4dUmU-jKjxKw/edit?pli=1>
- Mesmer-Magnus, J., Glew, D. J., y Viswesvaran, C. (2012). "A meta-analysis of positive humor in the workplace". *Journal of Managerial Psychology*, 27, 155-190. doi:10.1108/02683941211199554

- Miczo, N. (2004). Humor ability, unwillingness to communicate, loneliness, and perceived stress: Testing a security theory. *Communication Studies*, 55(2), 209-226.
- Mik-Meyer, N. (2007). Interpersonal relations or jokes of social structure? laughter in social work. *Qualitative Social Work*, 6(1), 9-26.
- Morales, J. F. (1994). Metodología y teoría de la psicología (6ª ed.) Madrid. Impresos y Revistas S.A.
- Morán, C., y Massam, M. (1997). An evaluation of humor in a emergency room. *The Australian Journal of Disaster and Trauma Studies*, 3
- Morán, C., Landero, R., y González, M. T. (2010). COPE-28: Un análisis psicométrico de la versión en español del brief COPE. *Universitas Psychologica*, 9(2), 543-552.
- Morán, C., Méndez, L. M., González Ramírez, M. T., Menezes, E., y Landero-Hernández, R. (2014). Evaluación de las propiedades psicométricas del brief COPE, su relación con el NEO PI-R y diferencias de género en Brasil. *Universitas Psychologica*, 13(4)
- Morán, C. (2010). COPE-28: Un análisis psicométrico de la versión en español del Brief COPE. Bogotá: Pontificia Universidad Javeriana, Facultad de Psicología.
- Mora-Ripoll, R., y Ubal-López, R. (2011). La risa: Diferencias según el género. *Revista Clínica Española*, 211(7), 360-366.

Moreno, A. (2012). Com afecta la crisi al sistema de serveis socials. *TS Nova: Trabajo Social Y Servicios Sociales*, 5, 72-83.

Muižnieks, N. (2013). Informe comisario para los derechos humanos del consejo de Europa. Tras su visita a España del 3 al 7 de junio de 2013. Estrasburgo: Consejo de Europa.

Naranjo-Huebl, L. (1995). From peek-a-boo to sarcasm: Women's humor as a means of both connection and resistance. *Feminism and Nonviolence Studies*, 4, 1.

Navarro, V., López, J. T., Espinosa, A. G., y Chomsky, N. (2011). Hay alternativas: Propuestas para crear empleo y bienestar social en España. Sequitur.

Recuperado en: <http://www.rebelion.org/docs/138182.pdf>

Nebreda, M. I. (2009). El trabajo social y las relaciones de género. *Genero ikuspegia duen esku-hartze baterantz*, II Jornadas de Trabajo Social .Vitoria, 65-71.

Neira, C. (2004). Cuando se enferman los que curan. *Estrés Laboral Y Burnout En Los Profesionales de la Salud*. Buenos Aires: Gambacop.

Nuño, L. (2011). La respuesta patriarcal a la crisis: Un nuevo timo a las mujeres. *Anuario 2011*, 209-218. Madrid: Fundación 1º de mayo.

Olivares, V. E., y Gil-Monte, P. R. (2009). Análisis de las principales fortalezas y debilidades del Maslach *burnout* inventory (MBI). *Ciencia y Trabajo*, 11(33), 160-167.

- Oropeza, L. R., y Torres, E. M. (2013). *Burnout y engagement*, su influencia en el capital intelectual en las organizaciones. *Revista Internacional La Nueva Gestión Organizacional*, (4)
- Ortiz, M. (2002). Carcajadas que curan. *Agenda Salud*.27, 1-8
- Peñarrubia, F. (2011). ¿Cuáles son los beneficios que puede obtener una organización con la implementación de un sistema de gestión de Calidad? *Calidad y calidez en la atención a las personas en situación de exclusión: herramientas elaboradas para una intervención más integral y global*. Madrid. Cáritas Española.
- Pérez, B. (2015). Redes de servicios sociales: Respuestas institucionales a los desafíos cambiantes de la protección social *Inter-American Development Bank*.
- Pérez Cosín, J. V. (2003). El trabajo social, sus imágenes y su público. La construcción de una identidad colectiva. Universitat de València - Sociologia i Antropologia social
- Pervin, L. A. (1993). Affect and personality. *Handbook of emotions*. 301-311. New York, NY, US: Guilford Press,
- Pescetti, L. M. (2007). *La mona risa.: Los mejores relatos de humor*. Madrid. Alfaguara.
- Peterson, C., y Seligman, M. E. (2004). *Character strengths and virtues: A handbook and classification*. Oxford .University Press.

Purvanova, R. K., y Muros, J. P. (2010). Gender differences in *burnout*: A meta-analysis. *Journal of Vocational Behavior*, 77(2), 168-185.

Radomska, A. (2011). Humor from the perspective of positive psychology. implications for research on development in adulthood. *Polish Psychological Bulletin*, 42(4), 215. doi:<http://dx.doi.org/10.2478/v10059-011-0028-4>

Raskin, V. (1985). Semantic mechanisms of humor. Holland. D. Reidel Publishing Company

Red de organizaciones no Gubernamentales. (2012). Informe conjunto al comité de derechos económicos, sociales y culturales. Con motivo del examen del 5º informe periódico de España.

Recuperado en:

[http://www2.ohchr.org/english/bodies/cescr/docs/ngos/JointSubmission19NGOs\\_Spain\\_CESCR48\\_sp.pdf](http://www2.ohchr.org/english/bodies/cescr/docs/ngos/JointSubmission19NGOs_Spain_CESCR48_sp.pdf)

Rehermann, C. (2003). Género y risa. Recuperado en:

<http://www.henciclopedia.org.uy/autores/Rehermann/Generoyrisa.htm>

Ribeiro, J. L. P., y Rodrigues, A. (2004). Questões acerca do coping: A propósito do estudo de adaptação do brief cope. *Psicologia, Saúde y Doenças*, 5(1), 3-15.

Rodríguez, R., y de Rivas, S. (2011). Los procesos de estrés laboral y desgaste profesional (*burnout*): Diferenciación, actualización y líneas de intervención. *Medicina y Seguridad en el Trabajo*, 57(Suplemento 1), 72-88.



Roldán, E. (1998). Los grupos de discusión en la investigación en trabajo social y servicios sociales. *Cuadernos de Trabajo Social*, (11), 133.

Roldán, E., Leyra, B., y Contreras, L. (2012). Segregación laboral y techo de cristal en trabajo social: Análisis del caso español. *Portularia, Revista De Trabajo Social*, 12(2), 43-56.

Romero, A. (2004). Lipovetsky: Una teoría humorística de la sociedad postmoderna.

Recuperado en:

<http://www.tebeosfera.com/1/Documento/Articulo/Humor/Lipovetsky/teoria.htm>

Rosell, T., y Bassols, R. (1988). L'entrevista en el treball social (2ª corr ed.). Barcelona: Escola Universitària de Treball Social.

Rubino, C., Volpone, S. D., y Avery, D. R. (2013). *Burnout on mars and venus: Exploring gender differences in emotional exhaustion. Gender in Management*, 28(2), 74-93. doi:<http://dx.doi.org/10.1108/17542411311303220>

Ruiz, J. (2012). El grupo triangular: Reflexiones metodológicas en torno a dos experiencias de investigación. *Empiria. Revista de Metodología de Ciencias Sociales*, (24), 141-162.

Ruiz, M. A., Pardo, A., y San Martín, R. (2010). *Modelos de ecuaciones estructurales. Papeles del Psicólogo*, 31(1), 34-45.

- Salameh, W. (1996). Humor immersion training. Titze, M., *Die Heilende Kraft Des Lachens. Mit Therapeutischem Humor Frühe Beschämungen Heilen.* , 327-353.
- Salameh, W. A., Fry, W. F., y Alemany, C. (2004). El humor y el bienestar en las intervenciones clínicas. Bilbao. Desclée de Brouwer.
- Salanova, M. (2009). Organizaciones saludables, organizaciones resilientes. *Dossier prevención riesgos laborales en tiempos de crisis.*18-23
- Salanova, M., Schaufeli, W. B., Llorens, S., Peiró, J. M., y Grau, R. (2000). Desde el ‘burnout’ al ‘engagement’: ¿Una nueva perspectiva? *Revista de Psicología del Trabajo y las Organizaciones*, 16(2), 117-134.
- Salzberger-Wittenberg, I. (1970). La relación asistencial: Aportes del psicoanálisis kleiniano. Buenos Aires: Amorrortu.
- Sánchez-Cánovas, J., y López, M. P. S. (1999). Psicología de la diversidad humana Madrid. Centro de estudios Ramón Areces.
- Sánchez-Elvira, M<sup>a</sup> A. et al. (2010). Del diseño a la evaluación de competencias genéricas: Análisis empírico e intervención mediante rúbricas. Madrid: UNED.
- Sardà, J. (2014). La economía sumergida pasa factura. Recuperado de: [http://www.gestha.es/archivos/actualidad/2014/2014-01-29\\_INFORME\\_LaEconomiaSumergidaPasaFactura.pdf](http://www.gestha.es/archivos/actualidad/2014/2014-01-29_INFORME_LaEconomiaSumergidaPasaFactura.pdf)

- Schaufeli, W. (2011). In Schaufeli W. (Ed.), *Work engagement: What do we know?* (International OHP workshop: Psycho-social health in organizations: research and interventions (15-17th of December 2011) ed.). Rumania:
- Schaufeli, W., y Van Dierendonck, D. (1995). A cautionary note about the cross-national and clinical validity of cut-off points for the Maslach *burnout* inventory. *Psychological Reports*, 76(3c), 1083-1090.
- Schaufeli, W. B. (2012). *Work engagement. What do we know and where do we go.* *Romanian Journal of Applied Psychology*, 14(1), 3-10.
- Schaufeli, W. B., y Buunk, B. P. (1993). Professional burnout. Handbook of work and health Psychology .New York. John Wiley and sons. Ltd.
- Schaufeli, W., y Salanova, M. (2011). *Work engagement: On how to better catch a slippery concept.* *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 20(1), 39-46.
- Seligman, M. E., y Csikszentmihalyi, M. (2000). Positive psychology: An introduction. .New York. John Wiley and sons. Ltd.
- Sierra, R. (1989). Técnicas de investigación social. Teoría y ejercicios. (6ª ed.). Madrid: Paraninfo.
- Söderfeldt, M., Söderfeldt, B., y Warg, L. (1995). *Burnout in social work.* *Social Work*, 40(5), 638-646.

- Sonnentag, S. (2011). Research on work engagement is well and alive. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 20(1), 29-38.
- Stock, W. A., Okun, M. A., y Benin, M. (1986). Structure of subjective well-being among the elderly. *Psychology and Aging*, 1(2), 91.
- Taboada, M. L. (2009). Los dilemas morales de los trabajadores sociales y la técnica de los grupos triangulares. *Documentos de Trabajo Social: Revista de Trabajo Social y Acción Social*, (46), 11-35.
- Tizón, J. L. (2005). El Humor en la relación asistencial. Barcelona. Herder.
- UGT. Secretaría General de la Igualdad. Departamento de la Mujer Trabajadora. (2013). Mujeres ante la crisis económica, impactos y oportunidades. Recuperado de:  
<http://www.ugt.es/actualidad/2010/marzo/INFORMEMujeresantelacrisiseconomica.pdf>
- Vaillant, G. (1977). Adaptation to life. Harvard University Press.
- Valdez Bonilla, H., y Ron Murguía, C. (2011). Escala Utrech de *engagement* en el trabajo. *Jalisco: Occupational Health Psychology Unit Utrecht University*.
- Valls, F., y Belzunegui, A. (2014). La pobreza en España desde una perspectiva de género. En Fundación FOESSA - VII informe sobre exclusión y desarrollo social en España 2014. Madrid. Cáritas Española.

- Van den Broeck, A., Vander Elst, T., Dikkers, J., De Lange, A., & De Witte, H. (2012). This is funny: On the beneficial role of self-enhancing and affiliative humour in job design. *Psicothema*, 24(1), 87-93.
- Veenhoven, R., Strack, F., Argyle, M., y Schwarz, N. (1991). Subjective well-being: An interdisciplinary perspective. F.Strack, M.Argyle, y N.Schwarz, Questions on Happiness: Classical Topics, *Modern Answers, Blind Spots*, 7-26.
- Vera, B. (2006). Psicología positiva: Una nueva forma de entender la psicología. *Papeles del Psicólogo*, 27(1), 3-8.
- Vicent, L., Castro, C., Agenjo, A., Herrero, Y., y Fernández, S. (2013). El desigual impacto de la crisis sobre las mujeres. Madrid. Fuhem.
- Recuperado de:
- [http://www.fuhem.es/media/cdv/file/biblioteca/Dossier/dossier\\_El-desigual-impacto-de-la-crisis-sobre-las-mujeres.pdf](http://www.fuhem.es/media/cdv/file/biblioteca/Dossier/dossier_El-desigual-impacto-de-la-crisis-sobre-las-mujeres.pdf)
- Villalba Quesada, C. (2006). El enfoque de resiliencia en trabajo social. *Acciones e Investigaciones Sociales*, (1), 466-496
- Vivero, M. D. (2011). Humor y subversión de la doxa. *Humor*, 107-115.
- Webster, J. D. (2010). Wisdom and positive psychosocial values in young adulthood. *Journal of Adult Development*, 17(2), 70-80.
- Witkin, S. L. (1999). Taking humor seriously. *Social Work*, 44(2), 101-104.

- Wolin, S., y Wolin, S. (1995). Resilience among youth growing up in substance-abusing families. *Pediatric Clinics of North America*, 42(2), 415-429.
- Ximénez, M. C., y San Martín, R. (1998). El análisis de la conmensurabilidad en una medida de ajuste persona-ambiente: Un estudio empírico. *Psicológica*, 19, 237-258.
- Yeves, M. T. (2013). Mujeres y hombres en el estado de bienestar. *TS Nova: Trabajo Social y Servicios Sociales*, (8), 73-82.
- Yip, J. A., y Martin, R. A. (2006). Sense of humor, emotional intelligence, and social competence. *Journal of Research in Personality*, 40(6), 1202-1208.
- Zamanillo, T. (2012). La intervención social. *Revista de Servicios Sociales y Política Social*, (100), 103-112.

**Índice de Figuras y Tablas**





## Índice de Figuras

<i>Figura 1.</i> Esquema componentes Modelo Transaccional Lazarus.....	13
<i>Figura 2.</i> Esquema de <i>Fortalezas</i> de Seligman y Peterson (2004) .....	16
<i>Figura 3</i> Evolución ratio de desigualdad 80/20. Fuente EUROSTAT 2015. <i>Income social inclusion database</i> .....	38
<i>Figura 4</i> Evolución ingresos medios por hogar 2009-2014. Fuente ECV 2015. ....	40
<i>Figura 5</i> Renta disponible por persona. 2009-2014. Fuente ECV 2015.....	41
<i>Figura 6</i> Evolución AROPE y Comparativa. Fuente Eurostat 2015 .....	44
<i>Figura 7</i> Porcentajes PIB protección social. Elab. Propia. Fuente Barómetro Social de España.....	53
<i>Figura 8</i> Incremento de la demanda de servicios sociales 2013. <i>Fuente</i> I ISSE .....	55
<i>Figura 9</i> Índice DEC por CC.AA. <i>Fuente</i> Asociación de Gerentes y directores de Servicios Sociales (2014) .....	58
<i>Figura 10</i> Motivos inactividad por sexos. <i>Fuente</i> EPA 2015. ....	67
<i>Figura 11</i> Evolución tasa de desempleo. <i>Fuente</i> EPA IIIIT 2015 .....	69
<i>Figura 12</i> Tipos de Jornadas laborales y contratos por sexos. Fuente EPA 2015 ....	69
<i>Figura 13</i> Competencias genéricas del Trabajo Social por orden de importancia, según estudio ANECA (2004) .....	90
<i>Figura 14.</i> Áreas de la vida laboral en Trabajo Social. Fuente Maslach. Elab. Propia .....	130
<i>Figura 15 y Figura 16</i> Valoraciones del puesto de trabajo en 2007 y 2014.....	280
<i>Figura 17</i> Diagrama de cajas sobre Valoración 2007 y 2014. ....	281
<i>Figura 18</i> Prevalencia <i>burnout</i> en el colectivo de profesionales de Trabajo Social de la provincia de Valencia. n=197.....	282
<i>Figura 19</i> Distribución engagement en el colectivo de profesionales de Trabajo Social de la provincia de Valencia.....	283
<i>Figura 20</i> . Intervalos de confianza al 95 por ciento para la media de engagement, por burnout.....	284
<i>Figura 21</i> Modelo 1.1 básico de ecuaciones estructurales de <i>burnout</i> . (coeficientes est.) .....	296
<i>Figura 22</i> Modelo 1.2 de ecuaciones estructurales de <i>Burnout</i> que incorpora la intermediación de la Valoración del puesto de trabajo (coeficientes est.).....	297
<i>Figura 23</i> Modelo1.3 de ecuaciones estructurales de <i>Burnout</i> que incorpora la intermediación de la Valoración del puesto de trabajo (coeficientes est.).....	298
<i>Figura 24</i> Modelo 1.4 de ecuaciones estructurales de <i>Burnout</i> que incorpora la intermediación del Sentido del Humor como disposición (coeficientes est.).....	299
<i>Figura 25</i> Modelo de ecuaciones estructurales de <i>Burnout</i> que incorpora la intermediación del Sentido del Humor como estrategia de afrontamiento (coeficientes est.).....	300
<i>Figura 26</i> Modelo 2.1.Modelo básico de ecuaciones estructurales de <i>Engagement</i> (coeficientes est.).....	317
<i>Figura 27</i> Modelo 2.2 Mediación de Valoración entre Sentido del humor y <i>engagement</i> (coeficientes est.).....	318
<i>Figura 28</i> Modelo 2.3 Mediación de Valoración entre Humor (est) y <i>engagement</i> (coeficientes est.).....	319

<i>Figura 29</i> Modelo 2.4 Intermediación del Sentido del humor entre la Valoración y el <i>engagement</i> (coeficientes est.) .....	320
<i>Figura 30</i> Modelo 2.5 Intermediación Humor como estrategia de afrontamiento entre valoración y <i>engagement</i> (coeficientes est.) .....	321
<i>Figura 31</i> Distribución Humor como disposición .....	490
<i>Figura 32</i> Intervalos de confianza al 95 por ciento para la media de Humor como disposición, por sexo. ....	490
<i>Figura 33</i> Humor como disposición, por edad.....	491
<i>Figura 34</i> Intervalos de confianza al 95 por ciento de la media de Humor como disposición, por sector de ejercicio profesional.....	491
<i>Figura 35</i> Distribución humor como estrategia de afrontamiento.....	492
<i>Figura 36</i> Intervalos de confianza al 95 por ciento para la media de Humor como estrategia de afrontamiento, por sexo. ....	493
<i>Figura 37</i> Humor como estrategia de afrontamiento, por edad.....	493
<i>Figura 38</i> Intervalos de confianza al 95 por ciento de la media de Humor como estrategia de afrontamiento, por sector de ejercicio profesional.....	494

## Índice de Tablas

Tabla 1 Estilos de humor.....	20
Tabla 2 Estrategias de afrontamiento asociadas a estilos de humor.....	25
Tabla 3 Clasificaciones de emociones.....	30
Tabla 4 Comparativa tasas de pobreza 2009-2014.....	41
Tabla 5 Comparativa tasa de pobreza 2009-2014. CC.AA.....	42
Tabla 6 Habitantes en riesgo de pobreza entre países PIIGS y los tres más poblados. .....	45
Tabla 7 Evolución AROPE en España según ECV 2015.....	46
Tabla 8 Disminución estimada empleo en SS.SS.....	57
Tabla 9 Índice DEC 2014.....	59
Tabla 10 Tasa riesgo de pobreza por sexos.....	62
Tabla 11 Evolución indicador AROPE por sexos.....	62
Tabla 12 Indicadores EPA 2 trimestre 2015.....	66
Tabla 13 Competencias profesionales generales.....	85
Tabla 14 Competencias profesionales del Trabajo Social.....	88
Tabla 15 Relación de las competencias descritas en el Grado de TS (UV) y Proyecto Tuning.....	93
Tabla 16 Comparativa de competencias valoradas en Trabajo Social y requeridas en el mercado laboral.....	97
Tabla 17 Evolución concepto <i>Burnout</i> y perspectivas teóricas.....	109
Tabla 18 Síntomas descriptivos del síndrome de <i>Burnout</i> .....	115
Tabla 19 Factores estresante en la profesión del Trabajo Social.....	128
Tabla 20 Comparativa prevalencias estudios sobre <i>burnout</i> en Trabajo Social en España.....	131
Tabla 21 Ventajas que aportan los sistemas de gestión de calidad.....	138
Tabla 22 Teorías sobre el humor.....	153
Tabla 23 Resultados estudio Galloway 2010.....	181
Tabla 24 Distribución de participantes en los grupos triangulares <sup>a</sup> .....	210
Tabla 25 Diseño de la investigación.....	213
Tabla 26 Medición de <i>burnout</i> .....	216
Tabla 27 Puntos de corte Maslach <i>Burnout Inventory</i> .....	217
Tabla 28 Puntos de corte para el diagnóstico “Alto” del agotamiento emocional, la despersonalización y la baja realización personal (Maslach, Jackson y Seisdedos 1997).....	217
Tabla 29 Distintos puntos de corte en MBI según diferentes autores.....	218
Tabla 30 Medición de <i>engagement</i> .....	220
Tabla 31 Estadísticos descriptivos UWES.....	220
Tabla 32 Batería para la medición de la valoración del puesto de trabajo.....	221
Tabla 33 Batería para la medición de incidencia de la crisis.....	223
Tabla 34 Batería para la medición Sentido del Humor.....	224
Tabla 35. Batería para la medición de estrategias de afrontamiento.....	227
Tabla 36 Comparativa estudios alfa de Cronbach Brief COPE fiabilidad.....	229
Tabla 37 Análisis factorial de COPE sin escala Humor.....	231
Tabla 38 Descriptivos y correlaciones factorial COPE 5 factores.....	232
Tabla 39 Operacionalización de las variables de la investigación.....	235
Tabla 40 Valoración del puesto de trabajo en 2007 y 2014.....	279

Tabla 41 Estadísticos descriptivos de las dimensiones de <i>burnout</i> .....	282
Tabla 42 Estadísticos descriptivos de los componentes de <i>engagement</i> .....	284
Tabla 43 Correlaciones de Pearson entre los componentes de <i>burnout</i> y <i>engagement</i>	285
Tabla 44 Modelos de regresión logística binomial de <i>burnout</i> <sup>a</sup> . Las entradas son coeficientes estandarizados de regresión. Entre paréntesis los errores típicos de la estimación. ....	288
Tabla 45 Pseudo R <sup>2</sup> de Nagelkerke asociado a cada variable en los modelos de regresión de <i>burnout</i> (Modelo 3) <sup>a</sup> .....	290
Tabla 46 Modelos de regresión logística de las interacciones sobre <i>burnout</i> . Las entradas son coeficientes estandarizados de regresión. Entre paréntesis los errores típicos de la estimación. ....	292
Tabla 47 Ajuste de los datos a los modelos de análisis de camino de <i>burnout</i> .....	301
Tabla 48 Resumen de resultados sobre el contraste de hipótesis sobre <i>Burnout</i> ....	302
Tabla 49 Análisis de regresión sobre componentes de <i>Burnout</i> . Coeficientes estandarizados .....	304
Tabla 50 Resumen de resultados sobre el contraste de hipótesis sobre <i>Burnout</i> . ....	307
Tabla 51 Modelos de regresión lineal sobre <i>engagement</i> . Las entradas son coeficientes estandarizados de regresión. Entre paréntesis los errores típicos de la estimación.	310
Tabla 52 Incremento de R <sup>2</sup> asociado a cada variable en los modelos de regresión de <i>engagement</i> <sup>a</sup> .....	312
Tabla 53 Modelos de regresión lineal sobre <i>Engagement</i> con términos de interacción. Las entradas son coeficientes estandarizados de regresión. Entre paréntesis los errores típicos de la estimación. ....	313
Tabla 54 Ajuste de los datos a los distintos modelos de análisis de camino de <i>engagement</i> .....	322
Tabla 55 Resumen resultados <i>engagement</i> .....	323
Tabla 56 Modelos de regresión lineal sobre los componentes de <i>engagement</i> . Las entradas son coeficientes estandarizados de regresión. Entre paréntesis los errores típicos de la estimación. ....	325
Tabla 57 Resumen de resultados sobre el contraste de hipótesis sobre <i>Burnout</i> .....	327
Tabla 58 Estadísticos descriptivos de las variables empleadas en los análisis .....	487

## Apéndices



## Apéndice 1 Procedimiento de Grupos Triangulares

1.-Se comprobó que se mantenían actualizadas las direcciones de correo electrónico y los teléfonos de contacto de las y los candidatos y se corrigieron errores.

2.-Se visitaron varias instalaciones y se solicitó permiso por escrito a l'Institut Universitari d'Estudis de la Dona de la Universitat de València para la utilización de su Sala de Juntas, pues se consideró que reunía las condiciones de espacio, luminosidad y acústica necesarias para realizar una buena grabación y edición de vídeo.

3.- Se remitió vía correo electrónico un mensaje de invitación a participar en el Grupo Triangular. En el correo se adjuntaron los documentos de **cesión de imagen**<sup>95</sup> y **consentimiento informado**, cuyo formulario es estándar en la Universidad y ha sido facilitado por el TAU (Taller de audiovisuales) de la Universitat de València (ver anexos a y b) para facilitar su lectura, resolución de dudas e impresión. Posteriormente, se llamó personalmente para facilitar la concreción del día de realización del grupo triangular. Así pues, no es prescriptivo el anonimato, como lo es en la Encuesta Socio laboral a Profesionales. Por esta razón, las y los participantes son identificados en el vídeo y en las transcripciones.

4.-Previamente a la celebración de los grupos, se hizo acopio de todo el material de grabación y filmación y el debido soporte informático, para el tratamiento de la imagen y sonido.

5.-Horas antes de la celebración de cada uno de los grupos, se acondicionó la sala para adecuar el espacio y la luminosidad y hacer cómoda la estancia de los y las participantes (disponibilidad de agua, regulación de temperatura).

---

<sup>95</sup> Según la LOPDP Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

6.-En cada uno de los grupos, se recibió personalmente a los participantes y se les explicó de nuevo el propósito del grupo, facilitando el Modelo de cesión de datos y el Consentimiento Informado para su firma y posterior archivo.

7.-Se realizaron los grupos triangulares en las siguientes fechas y con duración:

Grupo Administración	25 Marzo 2014	1:21 minutos
Grupo Universidad	31 Marzo 2014	1:19 minutos
Grupo Tercer Sector	2 Abril 2014	1:07 minutos

8.- Se realizaron las grabaciones audiovisuales con el soporte técnico de dos cámaras de vídeo handycam y dos micrófonos direccionales, manejados por profesionales especializados.

9.-Posteriormente se procedió a la edición de cada uno de los vídeos y grabaciones de los grupos, utilizando los programas informáticos Adobe Premiere 6, After Effects 6 y Sony Vegas.

10.-Se editaron los vídeos de manera que el producto final pudiera ser visionado a fin de tener la posibilidad de mostrar toda la riqueza de lenguaje no verbal y la proxémica desarrollada en el grupo y de difícil transcripción. Los vídeos están disponibles en el soporte informático adjunto a la tesis.

11.-Se procedió al visionado repetido del vídeo y se realizó la transcripción completa (ver apéndices 2.1, 2.2., 2.3). Se estructuraron los contenidos para la extracción de datos significativos para la investigación

12.-Se realizó a un análisis de contenido en el que se fue fragmentando los textos de las transcripciones en torno a los bloques temáticos que el guion preestablecido indicaba. Se agruparon los fragmentos en torno a esos bloques y se compararon las respuestas. A cada uno de los bloques temáticos, se buscaron y contrastaron los argumentos de cada grupo triangular y se interpretaron los datos en relación al marco teórico ya expuesto, tratando de



ejemplificar las interpretaciones con los fragmentos más significativos que se insertarán a lo largo del análisis de los resultados con la siguiente leyenda:

GT1. AP (Grupo Triangular 1. Administración Pública): R.S., P.R., B.M. y N.

GT2. UNI (Grupo Triangular 2. Universidad): E., J., X. y N.

GT3. TS (Grupo Triangular 3. Tercer Sector): A., M., Mi. y N.

Dado que en la transcripción, cada intervención va precedida del minuto y segundo exacto en el que se produce, se puede acudir al vídeo correspondiente y localizar con rapidez el fragmento indicado.



## Apéndice 2.1 Transcripción vídeo Grupo triangular 1. Administración Pública

### **GRUPO 1. ADMINISTRACION PÚBLICA.**

**25 Marzo 2014      1:21 minutos**

#### Transcripción

*Participante N:* (0:06) Buenas tardes. Bienvenidos. Muchas gracias por ayudarme en el trabajo este de la Tesis. Bueno, os voy a presentar, porque los profesores que tendrán que evaluar este grupo no os conocen.

R, B. M. y P.

Todos sois profesionales del trabajo social con una amplia experiencia, hemos estado hablando antes y todos superáis los 20 años de profesión, y este grupo se caracteriza porque los tres trabajáis en puestos muy relacionados con la administración pública. Yo quería un poco que empezásemos hablando de qué creéis que ha pasado en la profesión durante los últimos 7 años, tomando como referencia 2007, y ¿cómo ha influido la crisis, el contexto socioeconómico, en este tiempo?

Nos podemos interrumpir. Se trata de que sea un diálogo y que podamos hablar todos tranquilamente.

¿Quién empieza? ¿Quién corta el fuego?

*Participante R.S.:* (1:10) Yo corto, que quiero decir unas cuantas cosas. Yo estoy trabajando en el mismo sitio, que es en el Centro Valenciano de Orientación, en la Consellería de Bienestar Social, y a nivel personal en mi trabajo, a nivel laboral, debo de reconocer que ha habido algún cambio pero poco. Ha habido dos cambios de gestión y tal, pero realmente en mi trabajo de puertas para adentro ha cambiado poco. Lo que sí ha cambiado mucho es la situación real, sobre todo, en mi opinión, los últimos 2 años. Yo creo que más desde el 2007 a ahora, yo lo noto cotidianamente, sobre todo el 2011 finales hasta ahora.

*Participante N:* (1:45) ¿Pero en el perfil de la gente?

*Participante R.S.:* (1:47) En la situación de la gente, en el perfil, por ejemplo, el perfil con el tema de... Yo veo casi todos los días, 2 o 3 parejas, muchas veces parejas incluidas, por lo menos uno de los dos, mayores de 45 años, con hijos y los dos desempleados o uno desempleado. Y eso, antes pasaba muy de vez en cuando, y en los dos últimos años y medio es muy frecuente, es decir, todos los días veo 2-3, 2-3 y yo creo que generalmente sí, pero a nivel profesional a mí no me ha afectado.

*Participante N:* (2:20) Pero los recortes...

*Participante R.S.:* (2:22) A mí no me han afectado.

*Participante N:* (2:23) A ti no te han afectado

*Participante R.S.:* (2:24) A mí no me han afectado. Le afecta a la gente que valoro

*Participante N:* (2:26) Claro

*Participante R.S.:* (2:27) Pero a mí personalmente tengo... Hombre sí que es verdad que ahora tenemos menos bolígrafos que antes, pero bueno... (Risas) pero aparte de eso, no nada excesivo, ¿vale? Pero el tema de gestión, yo en mi despacho sigo haciendo las mismas funciones, y trabajo exactamente igual que trabajaba.

*Participante N:* (2:43) ¿No se percibe más presiones? ¿La gente no llega más...?

*Participante R.S.:* (2:46) Para nada, en contra de lo que cree la gente, porque muchos compañeros de Ayuntamientos me llaman muy quemados porque bajamos la valoración. No ha habido ninguna orden de que hemos rebajado la valoración, otra cosa es que las patologías, algunas han evolucionado de una manera, pero yo no he tenido ninguna presión de ningún tipo en el trabajo, en mi ámbito.

*Participante N:* (3:06) Muy bien. ¿El resto?

*Participante P. R.:* (3:09) A ver, yo sí que he notado una grandísima diferencia, en cantidad y además en calidad de trabajo, porque comentaba Rafa, la demanda ha variado, las familias que se acercan; vienen a servicios sociales personas que jamás habían venido porque tenían su vida totalmente normalizada, estaban trabajando, habían parejas, matrimonios que trabajaban los dos, ahora probablemente se han quedado los dos en desempleo, personas con un estatus bastante... pues eso, formado, con desarrollo profesional, y ahora en estos momentos pues se encuentran a veces; licenciados que se han quedado en desempleo y no están cobrando nada.

Entonces, para ellos mismos es un acto como de vergüenza, o sea, lo pasan fatal, y lo primero que te dicen es “yo jamás pensé que iba a estar aquí sentado”.

Entonces, profesionalmente pues tienes que tener una habilidad, un poco distinta para permitir esa cercanía y esa liberación de esa angustia que tiene en ese momento esa persona para decirle: no pasa nada, este es un servicio como otro cualquiera, que cuando uno lo necesita, tiene que venir aquí y solicitar el recurso más adecuado para la situación que está atravesando en ese momento. Entonces, eso en cuanto a calidad de atención.

Los colectivos, por supuesto, han variado también. Lo digo porque yo estoy en atención directa, entonces lo veo más que a lo mejor lo puede ver Rafa, es distinto el tipo de trabajo. Entonces también en cuanto a colectivos, porque antes teníamos pues los de siempre, los que decíamos en Servicios Sociales, dependientes institucionales que pasara la situación que pasara, ellos no tenían ninguna crisis, por ellos no pasa la crisis, ¿vale? La crisis pasa por las familias que tienen una situación de empleo, de confort, de comodidades, de lo que sea, y por culpa de todo el desempleo que hay, por toda la crisis económica, evidentemente cambia su situación, esos sí que tienen la crisis, porque a partir de ahí, tienen que recomponer totalmente su vida.

Y ha cambiado en calidad, en esa calidad, y ha cambiado también en cantidad, porque claro, ahora es desbordamiento total lo que tenemos, o sea, ya no solamente por eso, son situaciones de emergencia realmente y no solamente en cuanto a la demanda sino también en cuanto al tipo de prestaciones, porque es que tenemos... Nosotros por ejemplo, en el Ayuntamiento donde estoy, tenemos un montón de prestaciones y entonces es un montón de gestiones completamente diferentes. Entonces, sí que se ha notado, o sea, yo sí que he notado eso en cantidad, calidad y luego también en el tema de gestión burocrática.

*Participante N:* (5:59) Se ha aumentado la burocracia

*Participante P. R.:* (6:00) Sí, claro, claro. Más gestión, a veces... O sea, intervención llevamos ya muy poca, porque no puedes, porque la cantidad de trabajo es desbordante, entonces no puedes dedicarte con total intensidad a un seguimiento adecuado de cada caso. Entonces vas un poco así, voy a dejar... Porque si no... (Risas)

*Participante B. M.:* (6:25) A ver, yo también lo he notado bastante, lo que pasa es que en las escuelas depende. Es decir, hay pueblos que no se ha notado demasiado la crisis, de momento, ya veremos más adelante; y hay otros pueblos que sí que se ha notado muchísimo, entonces, mi caso es a lo mejor distinto del tuyo (Pilar) porque, claro, la gente viene con menos temor a las escuelas, ¿no?

*Participante P. R.:* (6:54) Claro

*Participante B. M.:* (6:55) Y vienen antes, a veces a hablar conmigo a ver si les puedo facilitar, que les da tanta vergüenza ir a los servicios sociales, que hay gente que viene y dice “oye ¿no me puedes poner en contacto?” y es que, claro, el que tengan que ir el mismo día que todo el resto de personas, el que se les vean, todo eso lo viven como una auténtica humillación, como una auténtica humillación.

Para mí el trabajo sí que ha cambiado, lo que pasa es que ha cambiado porque, evidentemente, pues hay más personas que vienen a pedir recursos y en mi caso han bajado mucho los recursos: becas de libros, ya no hay; becas de comedor, han cambiado los baremos, por tanto se han empeorado los baremos, y por lo tanto personas que antes tenían derecho ahora ya no tienen derecho, y eso la gente lo vive con una enorme agresividad, y claro, por mucho que sepas que es Consellería, pero bueno, piensan que eres tú quien distribuyes... Y entonces hay broncas y todo eso. Pero bueno, con ello se va haciendo. Entonces, más trabajo porque le ayudas a hacer recursos, les propones que hagan recursos, y por lo tanto pues tienes que estar ahí con ellos, con ellas, porque si no, pues eso, no están acostumbrados a esas cosas.

Y el trabajo también ha cambiado en el sentido de que yo llegó un momento en el que empecé a plantearme que ¿qué se podía hacer con estas situaciones? Es decir, porque yo hasta hace “X” años teníamos pocos recursos pero bueno, a pesar de todo, al estar en las escuelas te dedicabas bastante a trabajar con la gente, ¿no? De sus relaciones, sus situaciones. Pero claro, ahora ante situación económica, y eso en necesidades primarias pues... Las milongas para otros, ¿no? Y claro, ya empiezas a plantearte bueno, podemos intentar hacer algo, yo no voy a estar contemplando de brazos cruzados, que la gente está

hecha polvo, y que me cuenten sus penas y ya está, palmadita y... No. Entonces empecé a intentar montar grupos de gente, para que la gente hablara y que empezara a organizarse, pero bueno, cuesta horrores.

*Participante R.S.:* (9:16) Claro, lo que pasa creo yo ¿sabes qué? Yo pienso que sí, que todo lo que estamos hablando es cierto, pero yo no sé si por mi forma de ser o por mi carácter, yo creo que es una gran oportunidad para nuestra profesión. Vamos a ver, yo creo que además todos hemos coincidido por edad y por experiencia profesional el haber tenido el honor de conocer el trabajo social comunitario.

Yo creo que la solución, entre comillas, un poco pretencioso, no tanto la solución como un gran facilitador podría ser volver a poder hacer ese trabajo. Yo creo que volver a hacer trabajo comunitario, como se hizo en el barrio de Nazaret, a finales de los ochenta, a principios de los noventa, con los barrios de acción preferentes, en fin. Creo que todo ese movimiento sí que surtió efecto en su momento, lo que pasa que luego una cosa son las situaciones, y otra cosa son las políticas sociales. Las políticas sociales las hacen los partidos políticos, que ese ya es otro tema. Pero sí que es verdad que yo hasta ese momento, a principios de los noventa que se cortó el trabajo comunitario, por lo menos en la mayoría de los sitios, en algunos sitios se sigue haciendo, pero realmente de forma muy residual, yo considero que eso, eso es una oportunidad que tenemos.

*Participante N:* (10:30) Yo estoy de acuerdo

*Participante R.S.:* (10:31) Yo creo que es una oportunidad histórica para intentar volver, porque vamos a ver, de alguna manera el problema está en que cuando hablas de política actual, que no tenemos más remedio que hablar de la crisis y de la política del trabajo social, porque va todo metido en un mismo paquete, creo, ¿no? Pero yo creo que muchas veces en el tema de... Se truncaron ciertas cosas, pero ahora la gente tiene una demanda social en la calle que estamos viendo todos los días, en movilizaciones todos los días, en tal. Y la gente, yo sí que noto en el trabajo, que eso para mí es una gratificación entre comillas, yo siento, y lo digo con cierto orgullo, a lo mejor es una vanidad, que mi trabajo lo hago bien, entre mis cuatro paredes porque la gente se va, entre comillas, un mínimo motivada, ¿vale? Porque yo les hablo de la realidad.

Esta mañana, te digo: pareja, 45 años (ella), el marido 48 años, 2 hijos de 7 y 14 años y los dos en el paro. Situación patética viviendo de los abuelos, ¿vale? Y yo les decía, bueno tú estás aquí, vas a tener discapacidad y la discapacidad no es la panacea, pero sí que genera otras posibilidades de movimiento que no tienes con esto.

Yo creo que lo que hay que hacer es buscar cauces diferentes dentro de la profesión que le faciliten a la gente hacer otras cosas diferentes. Lo que pasó en Argentina en el 2001 con el “corralito”, la gente empezó a moverse a nivel interno, en pueblos pequeños, a hacer temas de empresas, tipo de inserción, tipo de tal, y a lo mejor es un momento de potenciar esas cosas.

*Participante N:* (12:00) Habéis coincidido los tres en hablar de un cambio de perfil de gente, de gente antes más normalizada, que le da apuro, que le da vergüenza, pero es gente

también con la que quizás es más fácil explicar y sintonizar en eso que es el trabajo comunitario. Tú estás teniendo la experiencia de que es muy difícil (Beatriz).

*Participante R.S.:* (12:23) ¿De qué no? ¿Por?

*Participante B. M.:* (12:24) No, a ver, yo no voy a decir, no es suficiente el tiempo que llevo. A ver, no porque las personas que tenían un estatus de clase media y que han caído están todavía en estado de 'shock'.

*Participante N:* (12:38) Sí, todavía no reaccionan

*Participante B. M.:* (12:39) Y además, como la inmensa mayoría de gente de este país, piensan que vamos a salir de la crisis, por lo tanto la gente está esperando. La gente está esperando.

Yo hablo de las personas con las que hablo todos los santos días, proponiéndoles cosas, y no. La gente está en estado de shock, es buscarse la vida como pueden, porque hay muchas personas que no tienen subsidio, por lo tanto se tienen que buscar la vida, y esas personas que se están buscando la vida ahora mismo no se sienten en condiciones de poder, porque además aunque no estén haciendo nada en algunos momentos, pero su cabeza está en otro sitio, no está en intentar, te dicen "sí, sí, dime parece muy importante. Pero sobre todo porque se tiene que juntar con otras personas y eso les sigue dando muchísima vergüenza, porque es reconocer delante de todo el mundo, estoy hablando de pueblos, a lo mejor en la ciudad es otra historia, pero en pueblos pequeños que todo el mundo se conoce, es una vergüenza absoluta para esas personas. Entonces sí hay algunas personas, hemos conseguido montar algún grupo, pero la inmensa mayoría de las personas no quieren, porque el ir a algún sitio es...

*Participante R.S.:* (13:58) Que te visualicen. Que te visualicen la pobreza, vamos.

*Participante B. M.:* (14:01) Y claro, por mucho que les digas, que no es culpa tuya que estés en el paro.

*Participante N:* (14:07) Pero eso, eso sigue siendo no tener conciencia de que tienes unos derechos

*Participante B. M.:* (14:10) No claro, claro.

*Participante N:* (14:13) Vamos, lo que sigue siendo graciable que te den una prestación o no, no es que sea...

*Participante B. M.:* (14:16) Se sigue viendo como antes que parecía una vergüenza el estar en el paro, porque trabajaba quién quería trabajar, está un poco todavía esa mentalidad. Por mucho que les digas, oye que no es culpa tuya que estés en el paro, que esto no lo has creado tú, no lo he creado yo, o sea, creado de alguna manera, te dicen "sí, sí, sí, pero a

pesar de todo para mí esto es una humillación”, entonces no, no. Y los que están muy hechos polvo de toda la vida pues están como estaban.

*Participante R.S.:* (14:44) No han variado, pero creo que el cambio de perfil cada vez es más grande. Yo sí que es verdad que yo en el trabajo, igual que hablo de las bondades de la discapacidad a la hora de intentar, que siempre digo que esto no es una panacea ¿vale? Pero la mayor parte la tiene que hacer uno. Creo que en nuestra profesión y eso no ha variado en absoluto somos facilitadores de cosas.

Yo suelo considerar mi profesión como un facilitador, y esa labor la seguimos haciendo. Se puede facilitar haciendo que la gente... yo en el trabajo, esta mañana la pareja esta que os decía, mira yo se lo mal que lo estáis pasando todo lo que quieras, pero algo tenéis que hacer, porque llevas, tú 2 años, tú uno y medio, tienes 2 hijos, yo sé que la situación es mala pero ahora tiras de discapacidad, vas a tener que moverte de una manera diferente. Yo sé que no es lo mismo un pueblo pequeño que en una ciudad, como Torrente o como Valencia, creo que es diferente, pero sí que es verdad que la gente necesita dinamizar, pero los tienes que movilizar porque si no los movilizas Beatriz...

*Participante N:* (15:53) Y una pregunta, ¿qué percibís en el resto de profesionales? En la profesión ¿hay esas ganas de dinamizar? A ver, vosotros estáis aquí porque sé cómo sois y por eso os he invitado.

*Participante R.S.:* Yo estoy muy caliente

*Participante N:* ¿Tú estás muy caliente?

*Participante P. R.:* (16:29) Yo quería decir, una cosa a Bea y luego la que has preguntado. Quería decir que estoy de acuerdo contigo Bea de lo que estás diciendo de que la gente está en shock profundo y el papel de víctima, porque me ha pasado esto a mí y la poca gente que necesita en estos momentos asumir el papel protagonista y para que asuma el papel protagonista, porque yo muchas veces lo que veo es resignación. Es como “bueno esto me ha tocado a mí, que le vamos a hacer”, se quedan así. ¿Qué tenemos que hacer nosotros? Un poco coaching, potenciar toda la capacidad que tiene esa persona para que asuma su papel protagonista, para que coja las riendas de su vida y para que diga "esta situación no va a poder conmigo", pero eso es un proceso personal.

*Participante N:* (17:16) Pero estáis diciendo que no hay tiempo para hacer ese trabajo

*Participante P. R.:* Eso. Yo tengo diez minutos, quince como mucho, cuando me quiero extender porque la cosas es grave, puedo hasta 20, en 20 minutos no puedo cambiar toda la visión que tiene en ese momento la persona ni de casualidad. Le puedo dar un punto de luz, que le haga reflexionar un poquito, pero nada más.

*Participante R.S.:* (17:39) Pero es que eso es muy importante Pilar. Yo si eso lo consigo cada día, es fundamental, es que esa chispa es lo esencial para poder funcionar, porque generalmente cuando uno está mal; mi psiquiatra siempre dice que



cuando uno está mal es más fácil estar mal que estar bien. Cuando uno está mal tiende a acomodarse, a acostumbrarse, a resignarse como tú decías, de ese proceso de estar mal a estar bien requiere un esfuerzo, un tiempo y un trabajo.

*Participante B. M.:* (18:07) Es un proceso, que además yo creo que la resignación que dice Pilar que tiene la gente es que no la tiene solamente la gente con la que estamos trabajando, es una resignación a nivel de toda la población.

*Participante P. R.:* (18:29) Y del colectivo profesional

*Participante B. M.:* Y ya esto es lo terrible, yo ahora mismo estoy sintiendo bastante vergüenza de la profesión

*Participante R.S.:* Yo también

*Participante P. R.:* Pues mira, ¡uy! ¿Qué me decís?

*Participante B. M.:* (18:44) Pero como pueblo no me siento muy orgullosa tampoco, porque es una resignación tal que dices, pero bueno caríñitos, ¿aquí adónde vamos? No sé, tenemos a los gobernantes, ¿puedo decir delincuentes?

*Participante R.S.:* Puedes decir lo que quieras

*Participante B. M.:* Que tenemos, pero es que justamente a esta gente ¿que estamos haciendo nosotros? Y yo pongo aquí a todo el mundo, porque hasta ahora estábamos esperando, pero ahora ya tenemos muchos datos de que esto no se acaba, esto sigue, empeora y se profundiza.

*Participante R.S.:* (19:28) Para los próximos cinco o seis años tenemos

*Participante B. M.:* Vale. Como mínimo, entonces es que es una pasividad increíble, es una cosa tremenda.

*Participante N:* (19:41) ¿Creéis que sólo es pasividad o es shock también, es desbordamiento? ¿Creéis que los profesionales no se les ocurren qué hacer? ¿No saben qué hacer o no quieren hacer?

*Participante B. M.:* Los profesionales estamos en estado aletargado, vamos a ponernos unos más, otros menos, estamos intentando determinadas historias y la mayor parte; además tenemos que tener en cuenta que estamos en la Comunidad Valenciana, que la Comunidad Valenciana es la que peor está a nivel de Servicios Sociales, no lo podemos olvidar, en que venimos con un historial fantástico. Lo tenemos crudo.

Tenemos ahora la reforma de la ley local, es que hunde a cualquiera, y ahora sí que creo que muchos de los profesionales que están en el término municipal están un poco en estado de shock y esperando a ver qué va a pasar.

Perdona, y acabo.

Ahora sí que además se añade ese problema, porque costaba mucho cuando hablabas con los colegas hasta hace algún tiempo y que todavía no se estaba con la reforma de la ley local, el intentar ver como movilizar al personal.

*Participante N:* (21:04) Cuando dices personal, ¿dices profesionales?

*Participante B. M.:* Sí, hablo ahora de profesionales. Porque estamos muy acostumbrados. Llevamos 25 ó 30 años, cuando se crearon los servicios sociales y se han creado de una manera y enseguida se han metido en el tema de la gestión, eso lo hemos hablado motones de veces, y nos hemos quedado mucho, nos hemos acomodado mucho, hemos abandonado a lo comunitario, unos más otros menos y entonces el hacer otro tipo de trabajo, el volver a lo comunitario esto va a costar horrores.

Pero es que ahora como ya estamos con la reforma de la ley, ahora la gente está pasmada (vuelvo a los profesionales) con que, hasta hace poco se decía, aquí no va a pasar nada, ahora ya se están oyendo muchas campanas y entonces en vez de reaccionar y decir, oye es que esto no puede ser, tenemos que ver qué pasa con la ley. No, no, todo el mundo quieto parao.

Ahora ni nos ocupamos de la gente, entenderme quiero decir que, cuando hablas con los colegas, ¿oye que tenemos que hacer cosas por la gente? te dicen, bastante tengo con lo mío.

*Participante N:* (22:15) ¿Nos estamos despersonalizando, deshumanizando?

Por la reacción que tú estás diciendo, es una despersonalización, de cinismo, de decir bueno voy a ocuparme de lo mío primero y el objeto de mi trabajo que es la gente pasa a un segundo plano, porque estoy muy ocupado y muy quemado con lo que...

*Participante R.S.:* Yo no creo

*Participante B. M.:* (22:37) No pasa en segundo lugar porque, al menos yo todos los profesionales que conozco siguen atendiendo, pero el nivel que yo entiendo que tendría que haber de otro tipo de trabajo, sí que está bloqueado.

El tema comunitario ahora mismo nada, porque la gente está con que, yo voy porque además tengo tanta demanda, porque todo el mundo viene y es una avalancha de gente, y entonces con eso ya no puedo más y además como ¿no sé qué va a pasar con mi puesto de trabajo?, vamos la gente no se está planteando otro tipo de trabajo.

*Participante R.S.:* (23:14) Beatriz eso lo entiendo, pero yo que ahora estoy trabajando en administración, pero antes he trabajado en el tercer sector muchos años y, vamos a ver, creo que también nuestra profesión, y creo que en el colegio aquí la amiga y yo lo hemos defendido alguna vez y N también, vamos a ver, el campo del trabajo social es muy amplio y yo considero que los mayores encorsetadores de la profesión somos los trabajadores sociales.

Si es que el trabajo social es público y el tercer sector es mucho más amplio. Depende de nuestra capacidad de creación, porque vamos a ver, yo las situaciones de crisis, creo que

tiene que servir para generar cambios, esto ya lo decía Marx, tampoco hay que irse muy lejos, que de toda la vida, a través de las crisis y de los momentos jodidos se pueden crear cambios que a lo mejor nos puede llevar a algún lado.

Creo que eso es un momento actual muy importante. Y que lo tenemos que trabajar, y que por ejemplo Beatriz, que está muy denostado el tema privado en nuestra profesión, creo que a través de la profesión se puede hacer redistribución y cada vez estoy más convencido. ¿Porque un trabajador social no se puede montar una empresa de inserción para generar no sé qué producto que esté hecho por personas en proceso de exclusión y tener beneficios de eso?, ¿por qué no? ¿Sabéis lo que os quiero decir? Que estamos siempre con lo público, con que la gente está no sé qué

*Participante B. M.:* (24:37) Pero si todo eso es posible, pero escucha que llevamos treinta y pico de años con el mismo tema. Que no te lo estoy echando en cara, pero que no hay manera, no hay manera, nos hemos dejado pillar en todos estos años, desde que se crearon los servicios sociales, nos hemos dejado pillar, nos hemos dejado pillar por el poder absolutamente y nos hemos puesto del lado del poder, a ver y lo siento, pero a nivel general nos hemos puesto al lado del poder absolutamente. Después cada uno a nivel particular hemos podido hacer esto más, esto menos, pero como colectivo nos hemos puesto al lado del poder, metiéndonos en lo que es la gestión y nos hemos olvidado de la esencia del trabajo social.

*Participante P. R.:* Ahí estamos

*Participante B. M.:* Y ahora nos es muy difícil, que no es imposible, claro que no, pero es que esto lo saben hacer muy bien, igual que han sabido a nivel de todo el pueblo desactivarnos por completo, porque el estado de bienestar anterior, que tanto parece que era una maravilla, pues no, porque creó unas bolsas de pobreza increíbles y ese estado de bienestar sirvió para desactivar al personal, porque ha creado individualismo, porque ha creado consumismo, porque ha creado un mogollón de historias y nosotros no vamos a ser menos. Que no somos dioses como trabajadores sociales, nos hemos dejado pillar también. Entonces ahora claro que no, claro que es una oportunidad pero nos va a costar, al igual que la crisis va a dejar de lado y va a dejar tirados, está dejando, a miles y cientos de miles de personas, porque los más fuertes serán los que podrán salir; pues a nivel de trabajo social lo mismo. Pero va a ver un impás importante hasta que podamos empezar a recuperar otro tipo de trabajo, pero ahora mismo yo no lo veo.

*Participante N:* Pilar. Luego quiero decir yo algo también.

*Participante P. R.:* (26:25) Quiero recoger un poquito porque estoy de acuerdo con casi todo lo que se está diciendo, pero enfocándolo de otra forma.

Estoy de acuerdo en que todo proceso de crisis es una oportunidad o es un peligro, ¿vale? Entonces lo entendamos como oportunidad. Y que en estos momentos cualquier profesión en principio, se tiene que reconstruir y se tiene que regenerar, hay cosas que se están cayendo, sistemas, que están cayendo porque ya no dan más de sí, porque están arcaicos, porque son del año catapún, entonces necesitan un proceso de transformación. También

las profesiones, hay profesiones que no se adecuan al modo de vida de ahora, han surgido nuevas, pero nuestra profesión, una de ellas.

¿Por qué? Porque si hubiéramos hecho realmente trabajo social, probablemente en estos momentos no estaríamos pasando una crisis, pero es que no hemos hecho trabajo social, nos hemos acomodado, a ver, estamos hablando en general Rafa, en general, ella ya ha dicho que nos conoce y tal ¿vale?; pero hablemos en general. En mi municipio hay muchas compañeras y sé cómo trabajamos cada una. En general, no hemos hecho trabajo social, porque ¿cuál es la esencia real del trabajo social?; promover el cambio personal. Pero yo ¿cómo voy a promover tu cambio personal si yo no soy capaz de cambiar en mi vida todo aquellas estructuras que me impiden la evolución personal?, me impiden el desarrollo, me impiden cualquier cosa, si yo no lo hago conmigo, ¿cómo lo voy a poder hacer en otra persona?

Rafa: Pues dedícate a otra cosa, Pilar, vamos a ver

*Participante P. R.:* ¡Entonces eliminamos a la mitad de la profesión!

*Participante R.S.:* Pues sí, haría falta

*Participante N:(28:10)* Quiero aportar un dato, haciendo la parte del marco teórico, estoy analizando las competencias profesionales que definimos en el libro blanco, a título de grado de trabajo social, y las competencias que se definen en la carrera, entonces aunque los fines del trabajo social está muy claros, las competencias que en una encuesta gigantesca que se hizo a profesores, alumnos, profesionales en activo, docentes; las competencias más valoradas eran el trabajo en equipo, la planificación y la organización, la interrelación personal; de 25 competencias la que ocupaba el puesto vigesimocuarto, la penúltima era el liderazgo, a mitad de la tabla estaba el pensamiento crítico.

Quiero decir, somos o sea nuestra profesión ha sido gestada un poco, ha sido instrumentalizada por el poder, estoy de acuerdo, y no sé si el hecho de ser una profesión feminizada, de que el género la atravesase tanto, ha influido en que no seamos proactivos, porque lo que estamos hablando ahora mismo es de pro-actividad, es decir de adelantarnos a las situaciones, estamos viendo la que cae, organicémonos, hagamos cosas, imaginemos. La creatividad está también en los últimos puestos de la tabla, o sea todas las características

*Participante P. R.:* importantes para la profesión.

*Participante R.S.:* (30:04) Yo quiero hablar de dos cosas que son importantes, voy a hacer un matiz corto, porque no me quiero extender mucho, porque me quemaba mucho.

El tema de los compañeros. Hablo desde mi experiencia personal, yo empecé tarde, empecé con 30 años a estudiar. Cuando empecé a estudiar, de los 75 que había, éramos 5 hombres y 70 mujeres. Con lo cual lo que tú acabas de comentar es un factor muy influyente.

La sociedad, a parte por la edad que tenemos aquí ahora, creo que todos hemos vivido el franquismo, aunque fuera de nanos o adolescentes; y vamos, venimos de una sociedad que era lo que era, a nivel de machismo. 40 años en la historia de un país no es nada, entonces

nosotros tenemos desde el año 75 un sistema democrático (con lo cual es poco), en esa situación que ya es importante; pero yo creo que en nuestra profesión, de los 75 que yo fui, yo juraría por mi sensación de aquella época, que la mitad no querían hacer trabajo social. El que quería entrar en medicina y no pudo, todos esos compañeros míos de clase, 3 o 4 querían haber entrado en medicina y no pudieron, yo quería haber hecho un ATS, pero como en ATS no me ha dado, pues me he quedado en trabajo social, a ver cómo queda. Entonces yo hacía trabajo social o nada, creo que eso es importante, porque cuando buena parte de la profesión está sustentada en gente que no quería hacer eso, ya de por sí significa algo.

*Participante B. M.:* (31:34) Bueno, pues si te puede servir, yo la gente con la que estudié todas, no sé si había dos chicos, queríamos ser trabajadoras sociales, pero el resultado es el mismo ¿eh?

*Participante R.S.:* (31:51) De todas maneras quería comentar una cosa que creo que es muy importante, porque creo que nuestra profesión no se diferencia del resto de las otras profesiones, al fin y al cabo es una profesión,

P.R.: Pero se debería

*Participante R.S.:* (32:02) Escucha lo que voy a decir Pilar, creo que en todas las profesiones la gente que lleva la cámara, tal, hay buenos y malos profesionales. Hay gente que trabaja, bien, mal y regular, en todas las profesiones, lo que pasa es que si tu trabajo no afecta a las demás personas no pasa nada, pero cuando tu trabajo afecta a las personas, pues sí que afecta.

*Participante N:* (32:26) Cuando he dicho que es una profesión feminizada todos habéis dicho, sí, sí, por supuesto que esto afecta. ¿En qué sentido?

*Participante R.S.:* Que la mujer no tiene el valor que tiene los hombres para mucha parte de la sociedad en general y más en la política.

Hasta hace ocho años, ¿cuántas mujeres había en el parlamento español? ¿Qué porcentaje? El 10%, el 5%.

Vamos a ver, los parlamentos y las prácticas sociales son el reflejo de la sociedad y las profesiones también, somos todos seres humanos, espero que ahora en el parlamento se vean muchas más mujeres, en nuestra profesión se vean cada vez más hombres, porque yo contacto cada vez con más hombres, con lo cual quiere decir que también es bueno que haya cada vez más hombres que se quieran incorporar a esta profesión. Hay muchos más, seguro que tiene que haber muchos más.

*Participante N:* (33:14) Estamos en un 80% - 20%

*Participante R.S.:* ¿Sí? ¿Tanto? Pensaba que era menos, la verdad me has dejado un poco sorprendido porque pensaba que era menos.

Lo que pasa es que en nuestra profesión nos dedicamos mucho más a darnos puñaladas. Que eso es muy complicado también, eso es lo que a mí me quema últimamente.

Si todos tenemos la misma profesión, y el mismo objeto de intervención, es decir las personas, ¿cómo no nos podemos entender?

No entiendo como entre compañeros de la misma profesión, que yo algunos, ya te digo, que estoy quemado porque algunos me han llegado a faltar al respeto, colegas, con lo cual me parece incorrecto, que tú me digas a mí, que yo estoy valorando menos porque me llamas de un Ayuntamiento, me estás faltando al respeto. Porque yo no digo que estás haciendo tu trabajo para la “mierda”, con perdón. ¿Sabes lo que te quiero decir?

*Participante N:* Que eso luego va transcrito, Rafa, cuidado.

*Participante R.S.:* (34:14) ¿Pero sabes lo que te quiero decir? Que estamos perdiendo un poco, no el respeto hacia las personas que trabajamos, ¡qué ya me parece!

Yo he ido a gente que, vamos a ver. Reunión de trabajo, compañeros de trabajo, 10/12 compañeros trabajadores sociales en una reunión, vamos a llegar a acuerdos, tal, te pones a hacer el acuerdo, cojo me pongo a escribir y llegamos a unos acuerdos, ¿vale? Y cuando salimos por la puerta, el 30% de los compañeros dice: total me da igual, voy a hacer lo que quiera, ¡pues no haber venido a la reunión, joder!

*Participante N:* (34:52) ¿Por qué pensamos que pasan estas cosas?

*Participante R.S.:* Yo no sé si la gente está quemada, o la gente está quemada con la administración, porque la gente... yo no lo sé.

*Participante P. R.:* (35:02) Creo que hay un individualismo bestial, que un interés personal, por lo que decía Beatriz. Sólo se mueven, si ahora con la ley del régimen local pues resulta que empiezan a eliminar puestos de trabajo, ¿qué va a pasar? Porque los municipios de menos de 20.000 habitantes va a pasar, pues entonces ya harán algo, pero por su propio interés.

Con lo cual, no es realmente ni siquiera una acción desinteresada, lo hacen porque les ha afectado ya personalmente, entonces en este caso en concreto, esto es ya mucho más complicado.

Porque tú has dicho, somos todos personas, los profesionales, como cualquier otra profesión, sí pero yo es que me creo lo del código odontológico. Creo lo de la ética profesional, sigo creyendo en todas esas cosas que en algún sitio las he leído; quiero decirte que mayoritariamente, profesionalmente ni se lo han leído, ni les interesan y van a su propio egoísmo, a su propia comodidad.

*Participante N:* (36:02) Pero esto, perdona, ¿crees que ha sido precipitado por la situación socioeconómica? o

*Participante R.S.:* Yo creo que ha influido

*Participante B. M.:* Lo que tenemos que pensar es que, aquí hemos tenido 40 años de dictadura, la profesión prácticamente no existía, era súper reducida y además asistencialismo puro y duro. Prácticamente, al final de la dictadura es cuando empieza un poco con el movimiento de conceptualización de Sudamérica y aquí llega, y se empieza un poco el movimiento comunitario, pero llega la democracia y se implantan los servicios sociales, y en pocos años ha sido un aumento exponencial, con lo cual todo el mundo súper-contento

*Participante N:* (36:55) ¿Como el boom inmobiliario?

*Participante B. M.:* Claro, es verdad. Fue una época que durante unos años, de no tener nada...

Me acuerdo al poco de empezar la carrera en el 77, y decirnos que porqué íbamos a estudiar trabajo social si no había trabajo, y antes de acabar la carrera, yo estaba trabajando sin título, porque ya tenía trabajo.

Quiero decir que, entonces fue un boom total, el trabajo social y de mogollón de puestos de trabajo y dejarnos pillar.

La creación del trabajo social, realmente el grueso del trabajo social, fue en base a la creación de la democracia y a empezar a implantar toda una serie de prestaciones.

*Participante N:* (37:35) ¿Por qué dices dejarnos pillar?

*Participante B. M.:* Pues porque nos dejamos pillar, no nos dimos cuenta de que eso no era trabajo social

*Participante N:* OK

*Participante B. M.:* Entonces era difícil, es que era difícil a nivel individual de empezar.

Tienes que tenerlo bien puesto, lo que sea, para que unos cuantos podemos decir, ¿eh que esto no nos gusta?, pero el movimiento era no, no, no; estamos en pleno boom de creación, y ahora este programa, y ahora...

En principio sí que había muchos programas creados, había muchas prestaciones nuevas y todo eso, pero los programas han ido descendiendo, descendiendo, que de todo lo que se hacía antes en los municipios, mogollón de actividades se han ido dejando.

Entonces nos hemos, no ha habido, quiero decir que cada cual individualmente en su sitio, hablo de los pueblos, porque el 85% son pueblos pequeños, por lo tanto mucho individualismo, pero creado por narices.

Después en los sitios más grandes, había ya unas estructuras creadas muy potentes que era difícil poder salirte de ahí.

La política social no ha ayudado, para nada, y después el movimiento colegial y todo eso, en general tampoco ha ayudado a crear conciencia, quiero decirte a tener un espíritu crítico, vamos a intentar a hacer otras cosas, que esto no puede ser, que ha sido todo. Entonces es difícil.

*Participante N:* (39:03) ¿Qué papel creéis que juega la formación, la universidad en todo esto? Porque sigue habiendo generaciones y generaciones de trabajadores sociales nuevos y ¿qué conciencia?, vuelvo a las competencias; ¿qué competencias creéis que se están formando en la gente y cuáles harían falta? Desde luego no estamos respondiendo a lo que se necesita.

*Participante R.S.:* Creo que no, porque desde el principio que se montó. Me están entrando unos recuerdos, porque esto lo hicimos en el colegio, ¿te acuerdas cuando le mandamos el tema del grado (*dirigiéndose a Pilar*)?, mandamos a la universidad una serie de opiniones, ¿vale? Les dieron exactamente igual, pero lo que te quiero decir es que yo hice el título de grado el año pasado no, el anterior; de las siete asignaturas, porque me convalidaron dos, de las siete asignaturas que hice, cuatro ya las conocía, no me dijeron absolutamente nada nuevo, pero nada, nada, nada.

Política social, disfruté mucho aunque ya tuve un enfoque diferente, por supuesto más medios audio-visuales y tal y vi cosas superinteresantes y disfruté mucho de la política social, pero como tú sabes la hicimos juntos y yo me quedé con que eso, no estaba bien hecho. Creo que se tenía que haber hecho el tema del grado, igual estoy equivocado pero es una opinión, el tema de grado en especialidades. Tenían que haber hecho cuatro áreas, cinco áreas me da igual, área de salud, área de no sé qué.

*Participante B. M.:* Ahora está sí

*Participante R.S.:* Menos mal

*Participante N:* (40:46) Pero la carrera

*Participante R.S.:* Me parece fantástico, porque me parece también otra forma de avanzar

*Participante N:* (40:52) Pero además de los teóricos, de los contenidos teóricos, porque después cuando uno se pone a trabajar, todas estas cuestiones de las que estáis hablando de compañerismo, de coordinación, de saber trabajar en equipo, de saber resistir la tensión, de saber enfrentarse a los conflictos, ¿yo no sé qué pensáis? pero creo que son aspectos que en la universidad no se prepara a la gente, no se trabajan.

*Participante R.S.:* (41:27) Son muy importantes, yo reconozco que la única que toqué... un poquito, fue con la actual presidenta del colegio, sí trabajamos en temas de grupo, pero creo que fue la única profesora de la escuela de trabajo social que ha trabajado algo con esos temas.

*Participante N:* ¿Vosotras qué opináis?

*Participante P. R.:* Bueno, yo opino dos cosas, primero que donde hay conflicto no se puede enseñar o transmitir algo diferente a eso, me explico. Yo decía antes que, quién no es capaz de hacer su propia transformación, no puede transformar a otra persona, eso es evidente. Pues cuando hay unas malas o conflictivas relaciones entre un equipo de profesionales, a la



hora de transmitir o impartir o de no sé, de enseñar cómo se debe de hacer trabajo social, es muy complicado, porque no lo van a hacer bien, ¿vale?

Eso no es lo que se deja recibir por parte del alumno, de hecho y estoy hablando pues porque sabemos que siempre o en algunos momentos puntuales puede haber habido conflictos entre profesionales de la enseñanza de la universidad. Eso por un lado, y luego lo segundo es que pienso que el profesorado de la universidad debería estar reciclándose permanentemente, pero no en teoría sino en la práctica, entonces un profesor que lleve diez años dedicado exclusivamente a la docencia para mí ha perdido la frescura, la inmediatez de lo que es el día a día, el trabajo de base y la atención constante, entonces eso a la hora de transmitirlo, el alumno no ve una cercanía; porque de libros podemos todos leer, pero no ve una experiencia práctica, un día a día. Creo que en ese sentido, esas dos cosas para mí son importantes.

Primero ser coherente con la enseñanza, con la materia que estamos impartiendo y sobre todo si estamos transmitiendo una ética y un código odontológico profesional, pues que seamos nosotros los que tengamos como decía antes Rafa, que tengamos una buena relación entre compañeros, porque si no, no vamos a ser coherentes con lo que estamos transmitiendo de alguna manera.

N. (43:50) Bea

*Participante B. M.:* Yo lo que echo de menos en la universidad, trabajando también en ella, ya para partir de la base es una determinada filosofía. Yo por lo menos echo de menos el decir, que para mí es muy importante, no sé, ¿yo con el trabajo social qué pretendo? Porque dependiendo qué pretendas con el trabajo social, al trabajar vas a enfocar tu trabajo de una manera o lo vas a enfocar de otra, además con una disparidad increíble, ¿no? Lo vemos entre colegas, trabajando en sitios parecidos, sitios iguales, la forma de trabajar no tiene absolutamente nada que ver.

*Participante N:* (44:29) Y el horizonte de trabajo tampoco

*Participante B. M.:* Claro, entonces por eso para mí es tan importante el que cuando digo que falta la filosofía en la universidad. Es decir, no hay una filosofía consensuada y cuando digo consensuada, no digo que todo el mundo tenga que estar pensando exactamente lo mismo, porque la diversidad de opiniones es fantástico; pero por lo menos que tuviera que haber un debate con cierta permanencia, con cierta periodicidad entre profesionales, tanto los que venimos de fuera como asociados, con la gente que está allí; porque yo con la gente que esté trabajando todo el tiempo, pues bueno, pues si estuvieses más en contacto con la realidad por supuesto. Pero el que pudiera haber debate y que en base a ese debate se diga, pues es que las grandes líneas tienen que ir por aquí y tenemos que ir enfocando. Lo vemos ahora con las etapas de crisis, con la crisis que hay ahora, no se está replanteando absolutamente nada. Cuando es una etapa increíble como para que estuviéramos discutiendo allí y decir, vamos a ver vamos a tener que reorientar un poco porque, o sea ¿nos quedamos inamovibles?

*Participante N:* (45:41) ¿Qué características creéis que tendría tener el trabajador social “feten” de hoy, para hacer frente a los problemas en la universidad?, además de esa filosofía. ¿De qué más cosas tendríamos que estar hablando o qué más competencias tendríamos que estar trabajando en la gente?

*Participante R.S.:* Yo más que nada te hablaría de características profesionales; personales más que profesionales

*Participante N:* A ver

*Participante R.S.:* Educación, compañera. Que no va reñido con el hecho de tener un título, ¿vale? Educación, simpatía, todas estas cosas, parecen tonterías

*Participante N:* (46:17) No, no, no, para nada.

*Participante R.S.:* Pero a mí me parece fundamental

*Participante N:* Cuando dices simpatía...

*Participante R.S.:* Me refiero a atender (aunque venga jorobado), la persona que viene a atenderle con una sonrisa (no con una sonrisa que parece que estés descojonándote), sino en atenderle con educación, con respeto, intentar que la gente

*Participante B. M.:* Que se vaya mejor de lo que ha entrado

*Participante R.S.:* (46:37) Por lo menos. Creo que lo que ha dicho Pilar antes, creo que somos por lo menos, en un principio una especie de paraguas, en principio somos un paraguas sobre el que le cae gente que lo está pasando horriblemente mal, y que están teniendo problemas, y luego saber que tienes que hacer tu trabajo. Y otra cosa, creo que la administración, por lo menos en mi administración es un problema. Yo llevo, voy para ocho años trabajando,... Yo lo digo es que es muy importante que haya protocolos escritos, tanto en la administración como en el tercer sector, como en tal, ¿vale?

Lo que no puede ser es, lo que yo os decía antes de la reunión de mis compañeros de trabajo, que llegamos a un acuerdo, y que cada uno hacía lo que le daba la gana, y además te lo verbaliza, que a mí eso ya me parece lo más de lo más. Yo a algún compañero sí que se lo dije, pero ¿cómo me estás diciendo después de dos horas de reunión que vas a hacer lo que te da la gana? ¿Para qué hemos estado ahí dos horas hablando?

*Participante N:* (47:47) Pero estás hablando de características personales, educación, simpatía...

*Participante R.S.:* Yo creo que esas a nivel personal son importantes, ¿vale?

*Participante B. M.:* Pero después ya tenemos que meter más. Mira, el tema de investigación es fundamental, teníamos que ser todos/todas investigadores constantes. ¿Nuestro trabajo qué incidencias tiene?

*Participante N:* (48:10) ¿Re-analizar lo que vamos haciendo?

*Participante R.S.:* Si, si

*Participante N:* Un análisis crítico

*Participante B. M.:* Lo que proponemos, dependiendo donde estemos trabajando, quiero decir propuestas que estamos haciendo, con el conjunto de profesionales con el que estamos trabajando, las políticas que se están llevando a cabo en nuestros lugares de trabajo, ¿qué incidencias tiene? Y eso tiene que ser muy importante, porque es que si no es hacer siempre lo mismo y al final echas la culpa a los demás.

Y es que nosotros lo tenemos fantástico, porque las personas con las que estamos trabajando tienen un mogollón de problemas pues la culpa queda... ¡es que no cambian! ... ¡es que no cambian, es que fíjate! Y después si intentamos hacer actividades... ¡es que fíjate!... con todo lo que me ha costado organizar las actividades... la gente no acude... encima somos pobres profesionales.

Creo que eso por una parte, por otra parte creo que tendría que haber, yo no sé cómo se tendría que hacer eso, hablo a nivel de activismo... creo que además con la época que estamos teniendo tendríamos que ser activistas mucho más. Estamos con el cambio, pero creo que ahora hay que activar a la gente. Entonces ver un poco... muchas veces dices... ¿cómo lo hago? O sea, aparte de manejar mucho más el tema de los grupos, en el trabajo...

*Participante N:* (49:30) ¿Estás hablando del liderazgo, el ser líderes?

*Participante B. M.:* Si

*Participante R.S.:* Es fundamental, lo que pasa que con todo eso...

*Participante B. M.:* Tenemos que aprender a ser líderes para que después dejemos el liderazgo, porque no es cuestión de estar liderándolo todo. Pero para empezar a mover, tanto a nivel de colegas, de movimientos de colegas, como a nivel de personas, por supuesto

*Participante N:* (49:54) ¿Hablamos de ser creativos, imaginativos?

*Participante R.S.:* Creo que eso es fundamental como tal, pero creo que siempre tenemos una barrera, me acuerdo de que mi actual mujer me enseñó una cosa muy importante, me dijo: "Uno de tus mayores problemas es que no te sabes ubicar" y eso es importante, porque en nuestra profesión estamos nosotros como profesionales, la institución que puede ser pública o privada y los usuarios.

Yo puedo ser muy creativo, pero si tú eres mi jefa y cada cosa que creo, me dices que no, llegará un momento en que el nivel de creatividad se va por los suelos, porque si te propongo hacer 10 cosas y a las 10 me dices que no, y a mí proponerte eso me supone un trabajo, porque cuando uno es creativo tiene que trabajar. Yo creo que una cosa que se hace muy difícil y sobre todo en administración, por lo menos en mi campo, es que los jefes parecen que están en un limbo, tú estás en otro limbo y el usuario en otro, entonces como ese limbo es tan grande, eso genera un problema

*Participante N:* (51:05) ¿Eso tú lo ves diferente al tercer sector? ¿Crees que la administración es más inamovible que...?

*Participante R.S.:* No, yo el tercer sector, lo digo con mucho respeto también, vamos a ver (creo que esto va a sonar fatal) creo que el estado de bienestar en buena parte lo hemos reventado nosotros.

Me voy a explicar, la organizaciones no gubernamentales, y yo he trabajado más de 11/12 años, no, no perdona, hay algunas que han trabajado fatal, que han hecho cosas fatal y han dilapidado montones de millones (yo te hablo de las pesetas), de dinero público que hemos pagado todos. Esto sé que políticamente no es muy correcto lo que estoy diciendo, pero lo he vivido. ¿Por qué? Porque yo estaré muy crítico, yo he trabajado en una ONG que la junta directiva eran todos usuarios, ninguno de los usuarios tenían una profesión delimitada que tuviera que ver mínimamente con la gestión, ni de lo más mínimo. Había gente que estaba afectada por algo y con eso pensaba que sabían gestionar, ¿vale? ¡La cantidad de barbaridades que yo he visto hacer en las ONGS! ¡Y el dinero que se ha perdido! Entonces considero que las ONGS son fundamentales, el tercer sector es fundamental pero todas las ONGS, todas las administraciones, todo el ámbito privado, todo tal, tiene que trabajar con sistemas de calidad, hasta que no le demos la vuelta al chip a ese tema, esto no va a funcionar y nos vamos a cargar el estado de bienestar. Pongo el tema, tema VIH, en el VIH hay dos organizaciones, en la misma ciudad, ¿vale? Que las dos reciben subvenciones, eso está mal hecho.

*Participante P. R.:* Totalmente, yo estoy de acuerdo

*Participante N:* (52:59) De todas maneras, yo quiero retomar un poquito...

*Participante R.S.:* El tema de la calidad no significa, tema empresarial, privado, que tenemos un concepto muy complicado

*Participante N:* Pero de eficiencia, de eficacia y eficiencia

*Participante P. R.:* De rentabilidad de recursos

*Participante B. M.:* Pero es que en la realidad no se hace eso. Es rellenar mogollón de impresos, unos protocolos que al final son fríos, que no sirven para nada

*Participante N:* (53:28) Eso no es la calidad, se ha vendido así

*Participante R.S.:* Se ha vendido así pero no es, N estoy de acuerdo contigo, para mí la calidad es, me la dijo un tipo de una empresa, la calidad es una cosa muy simple, es hacer las cosas bien.

*Participante N:* Siempre. Hacerlas mejor.

*Participante R.S.:* Hacer las cosas bien es eso, eso es la calidad, lo demás son temas. Yo lo que digo es que se ha malgastado muchísimo dinero a través de las organizaciones del tercer sector. La administración no funciona con sistemas de criterio y eficacia y esto, te lo digo como persona de izquierdas con mucho orgullo (me considero de izquierdas), suena fatal porque parece reaccionario, pero me da igual, pienso que no está para nada reñida una ideología y defenderla, con compaginarlo y hacer las cosas bien, y criticar errores que hemos cometido, porque las políticas sociales son fundamentales, pero la política social a la que yo pertenezco con mucho orgullo, ha hecho alguna cosa que no estaba bien, que tenemos que ser capaces de criticar y de cambiar para que no nos vuelva a suceder lo mismo, porque si no, saldremos de esta crisis, volverá a venir un boom de lo que sea y volveremos a generar la crisis otra vez.

*Participante B. M.:* Esto es cíclico

*Participante N:* (54:40) Pero antes estabas hablando (has abierto otro melón). A mí me interesaba retomar una cosa que estabas diciendo, estabas explicando, yo puedo ser muy creativo... pero en la administración... mi pregunta es ¿creéis que la administración es más inamovible a la hora de proponer cambios, a la hora de...?

*Participante R.S.:* Vamos a ver, la administración es un elefante ¿vale? Como tal elefante hay diferentes temas, hay genta en la administración que funciona muy bien, mi experiencia personal en los últimos 8 años es que la movilidad es poca porque las propuestas que haces se escuchan poco

*Participante N:* Pero Bea pone (dice que no) voy a, dices que no (Beatriz)

*Participante B. M.:* No. A ver, no es que la administración sea fácil de mover, pero creo que muchas veces ni lo intentamos

*Participante N:* (55:32) ¿Ah, y por qué?

*Participante B. M.:* Faltan propuestas, faltan muchas propuestas por nuestra parte. ¿Por qué, por qué? porque... porque estamos muchas personas, muchos profesionales que intentamos trabajar de otra manera, el trabajar de otra manera supone muchísimo trabajo añadido, si tú estás intentando hacer un trabajo más creativo eso supone que tienes que estar leyendo constantemente

*Participante N:* (56:05) Tienes que invertir más tiempo personal tuyo, en el fondo ¿estamos hablando de conflicto familia/trabajo un poco?

*Participante B. M.:* No.

*Participante R.S.:* Eso influye

*Participante B. M.:* Sí, en algunas situaciones sí, pero en otras no

*Participante N:* (56:19) Vuelvo a introducir el género, quiero decir, las mujeres trabajadoras sociales además muchas de ellas trabajan en casa, son madres de familia y dedican mucho tiempo... lo digo porque tú estás poniendo un poco como que la inversión de energía que hay que hacer para ser propositivo (hay que leer, hay que hacer propuestas, hay que diseñarlas, hay que tal)

*Participante B. M.:* Hay una parte del trabajo que tú haces en casa, porque evidentemente todo lo que vas a leer no te vas a poner a leerlo en el trabajo.

*Participante N:* (56:52) Porqué, si es parte del trabajo

*Participante B. M.:* La cantidad de documentos que yo tengo que leer, si los leyese en horas de trabajo a mí me impediría...

*Participante N:* No podrías hacer nada más

*Participante B. M.:* Claro

*Participante N:* Entonces, tú los lees en casa fuera de tu horario

*Participante B. M.:* Yo los leo en casa y parte de la organización de esas actividades son en casa también, a ver porque yo quiero, pero a pesar de todo...

*Participante N:* (57:20) Me estás diciendo... que no proponemos

*Participante B. M.:* Vamos a ver, eso supone también ponernos en una situación de riesgo, porque cuando tú estás proponiendo cosas (esto no lo estoy diciendo en mal sentido), el hacer propuestas tú te estás haciendo visible. Tú estás haciendo una propuesta y no sabes si lo que tú estás proponiendo puede dar resultado positivo o negativo, si va funcionar o no va a funcionar; evidentemente si estás haciendo el trabajo de siempre, tú ahí no corres ningún riesgo. Corres el riesgo del aburrimiento total y no avanzar.

Hay mucha gente que aguanta mucho mejor el aburrimiento que lo otro, entonces el estar proponiendo cosas, es un trabajo de todos los días y además tienes que estar convenciendo, proponiendo a colegas, a tus jefes, ¡oye que podíamos hacer esto, podíamos hacer lo otro!, ¿qué te parece? ... que no sé qué... supone una activación que requiere mucha energía.

P. R. :(58:25) Yo por lo que ha dicho antes Rafa, estoy de acuerdo pero a la mitad. Él estaba comentando...

Considero que el trabajo social debe de tener siempre una dosis fija de innovación y de creatividad, porque si no lo demás no es trabajo social. Es asistencia, es burocracia, es gestión pura y dura. Entonces sí que estoy de acuerdo contigo, pero yo por ejemplo siempre me he plantado cosas nuevas en el trabajo, porque a mí el tema de expedientes a mí no me va, el papel no me va.

Yo en su momento, planteé un programa de voluntariado, me permitieron la administración pública llevarlo, no los había llevado nunca, era la primera vez, era una experiencia pionera desde lo servicios sociales. Leí, me arriesgué y la verdad es que salió muy bien y salió fenomenal. Pasaron los años y cambió la corporación y después ya no me dejaron hacer nada innovador, y yo necesitaba hacerlo, porque yo amo mi trabajo, lo he dicho siempre, disfruto con mi trabajo y cuando dejo de disfrutar me siento mal y cuando me siento mal, no soy capaz de ir ni a trabajar.

Entonces yo necesitaba tener una motivación fuerte. Cuando no me permitieron o me cerraron las puertas a mi creatividad, pues entonces creé fuera y asumí la presidencia del colegio; lo cual me hizo disfrutar otra vez y relacionarme otra vez entusiastamente con la profesión.

No tenía un buen equipo, no perdón, tenía un equipo absolutamente maravilloso y no he vuelto a tener un equipo como ese, de hecho no ha sido un equipo, somos una familia, porque ha habido una relación que incluso ha trascendido a lo personal. Yo ahí disfruté y volví a enriquecerme. Y sigo en ese camino, como me impiden ser creativa en mi puesto de trabajo, pues yo en la actualidad también estoy desarrollando un tema desde la esencia del trabajo social pero ya en la política, metida en la política. Porque si estamos hablando de que las políticas sociales, están recortando, están esto, están lo otro, podemos liderar perfectamente un movimiento, un partido político que sea acorde con la esencia del trabajo social.

*Participante R.S.:* Es fundamental

P.R.: (1:01:01) Podríamos si la profesión se empoderase lo suficiente y dejase de luchar, porque esto no va a cambiar, es decir puede solucionar dos o tres parcelitas pero no va a cambiar nada, porque el sistema es el que hay y no lo van a cambiar desde arriba, está muy complicado. Entonces podríamos hacer realmente aquellas políticas sociales en las que considerásemos que se iba a lograr una mayor justicia social, una mayor igual, etc., etc. Te lo vengo a decir porque si no te dejan ser creativo, no estás atado de pies y manos (puedes hacer otras cosas), puedes buscar o bien por el tener sector o en una asociación o donde quiera que fuese para poder desarrollar todas tus habilidades.

*Participante R.S.:* (01:01:57) En eso estoy de acuerdo Pilar, pero yo lo que digo, pienso de todas maneras que la administración la pagan los ciudadanos; digamos que a la administración independientemente del color político que esté gobernando, los ciudadanos tenemos derecho a exigirles cosas. Entre otras cosas los ciudadanos tenemos que empezar a darnos cuenta que, los funcionarios, son gente que trabajan en general, hay gente que no, pero como en todas las profesiones, yo he trabajado en el tercer sector y había gente que

no trabajaba, he trabajado de camarero y había gente que no trabajaba, he trabajado en la obra y había gente que no trabajaba, gente que no trabaja hay en todos los ámbitos, los funcionarios también o lo mejor un poquito más, lo que te quiero decir es que es importante es que la gente que lleva, que tiene poder, hay gente que está en puertas en la administración (esto no lo va a ver mi jefa, ¿no?)

N (01:02:54) No lo sé, si no está en el tribunal, no.

*Participante R.S.:* Lo digo porque mi jefa y mi jefa anterior (ahora es compañera porque ha vuelto al trabajo) eran profesionales y de repente estaban dirigiendo un centro, ser profesional, aunque lo hayas sido de ese centro, no te garantiza que tengas capacidad de gestión.

*Participante P. R.:* Ser profesional... ¿ser directora?

*Participante R.S.:* No, no, antes era técnico como yo y el orden político, ahora es director. Entonces, pero no se han dedicado a formar al personal en temas de gestión de organización que es lo realmente importante que tiene. Creo que la administración tiene problemas muy graves, pero uno de los problemas es que hay mucho incompetente dirigiendo cosas.

*Participante B. M.:* Pero eso ha ocurrido siempre, seguirá ocurriendo siempre ... escucha ... pero escucha ... están los políticos que deciden siempre de poner los que le sirven a ellos, tenemos que estar los profesionales que estamos a la base, somos los que tenemos que estar ahí constantemente, al loro y reivindicando, proponiendo y protestando. Porque... pasa lo mismo a nivel de la sociedad, pasa lo mismo a todos los niveles.

Los políticos están haciendo lo que les da la santísima gana, porque nosotros hasta ahora, nos hemos dedicado únicamente a votar cada cuatro años y ya está. Y como profesionales, lo mismo. No hemos hecho propuestas, hemos hecho propuestas pero, no hemos sido profesionales colectivos que hayamos sido potentes a la hora de... y por ejemplo yo hecho mucho de menos el colegio profesional por ejemplo también, que esté dinamizando mucho... ahora con el tema de la crisis, tenemos un mogollón de colegas, lo que hemos dicho antes, que están perdidos en sus pueblos y que están más solos que la una. Ya no se sienten víctimas, es que lo están pasando horrosamente mal.

Tendría que haber un movimiento colegial que estuviese ahí, lo mismo, estamos unos cuantos que estamos moviendo la historia, pero bueno, cuesta, cuesta de aquella manera.

Pero es que siempre cualquier poder, sea el que sea, necesita del resto de la gente que esté ahí batallando. Porque si no, el Sr. Político que pone ese técnico o a esa técnica, ¡Ah, si le dejamos!

*Participante R.S.:* (1:05:36) Una noche me iluminé yo con este tema. Igual estoy rallado, pero a mí se me ha ocurrido un tema. Otra cosas es que evidentemente el director territorial, el conseller y los directores generales, por ejemplo hasta ese punto comprendo que sean políticos. Lo entiendo, pero un director de un centro como el Instituto de la Dona, un director como el del centro de Prevención y Diagnóstico, un director como tal...



*Participante N:* (1:06:01) ¿Por qué hablas siempre de un director?

*Participante R.S.:* No sé

*Participante P. R.:* Porque estamos en esta cultura. Porque estamos en esta cultura

*Participante N:* Fíjate, fíjate Rafa

*Participante R.S.:* Para que veas que yo te decía que era importante, tienes razón. En mi caso es directora ¿vale?, en mi caso es directora. Lo que te quiero decir es que ese director, esa directora tiene que ser un profesional formado.

*Participante B. M.:* No basta sólo con la formación

*Participante P. R.:* Y el liderazgo, liderazgo y gestión

*Participante B. M.:* La gestión según la ideología que sea va de una manera o va de otra también.

*Participante R.S.:* (01:06:35) Yo tengo una ideología de izquierdas y también de derechas. Lo que cambia es la forma de hacerlo. Una cosa es un liderazgo en plan de la época franquista, pero el liderazgo moderno de los años 70 de la implementación de los sistemas de calidad Beatriz, da igual la ideología que tengas. Yo he visto a gente que trabaja con calidad y son de izquierdas y de derechas y pueden ser perfectamente directores cuando trabajan el tema de calidad porque es un concepto.

*Participante B. M.:* En trabajo social no puede ser

*Participante R.S.:* ¿Por qué, por qué?

*Participante B. M.:* En trabajo social no puede ser, porque la gente de derechas que tenemos en este país es de extra-derecha, ¿cómo van a hacer una gestión del trabajo social bien? No pueden, de ninguna manera, es imposible.

*Participante R.S.:* (1:07:11) Tenemos compañeros que pueden ser de derechas perfectamente y tienen todo su derecho. A mí cuando trabajaba no me decían tienes que ser de izquierdas. No tienes porqué matar un trabajador social porque sea de derechas. Lo digo porque esto es una tendencia que a mí en la Universidad, en el Colegio me llama mucho la atención. Yo conocí sólo a dos chicas pero una dejó de venir al Colegio porque sentía cierta vergüenza la pobre, cada vez que venía la machacaban.

Lo que te quiero decir es que, una cosa es un colegio profesional y otra cosa es que en determinados ámbitos laborales se pueden hacer cosas y se puede uno formar en determinadas cosas, para hacer las cosas bien, independientemente de la ideología, por lo

menos para tener un mínimo de capacidad. Una persona que no tenga ni idea de liderar un grupo, no sabe liderar un grupo Beatriz.

*Participante N:* (01:08:04) Yo creo que en eso estáis de acuerdo

*Participante R.S.:* Lo pone a liderar un grupo y te machaca un grupo el que no tiene ni idea de liderar un grupo. Liderar un grupo parece fácil, pero yo lo poquito que he hecho me parece difícil y es difícilísimo. Y me considero medianamente formado en este tema.

*Participante N:* Yo quiero liderar este grupo

*Participante B. M.:* Inténtalo

*Participante R.S.:* Nos has pillado a tres que...

*Participante N:* (01:08:24) Os voy a hacer una pregunta directa a cada uno de vosotros, la misma.

En estos siete últimos años ¿qué estrategia habéis utilizado para sobrevivir en el trabajo? ¿Qué creéis que es lo que más os ha ayudado? ¿O cómo os lo habéis montado? Porque excepto tú (dirigiéndose a Rafa) eres el que menos claramente has dicho que no, excepto que el perfil es diferente, te ha cambiado poco. Ellas dos, sí que lo han explicitado más. Pero ¿Cómo os lo montáis para sobrevivir, qué estrategias personales utilizáis?

*Participante R.S.:* Yo disfruto de mi trabajo y ojo, me llevo muy bien con mis compañeros porque los quiero mucho.

Tengo un grupo de compañeros de trabajo que para mí es la vida en mi trabajo, yo cuando tengo un mal día porque estoy quemado por lo que sea, voy a una compañera/compañero y le digo, oye... tenemos un equipo que, la verdad estoy muy orgulloso de trabajar ahí, porque disfruto mucho.

Con el 95% de la gente me llevo bien y disfruto mucho en el trabajo, por la gente con la que trabajo, porque me encanta mi profesión y puedo hacer en mi despacho lo que yo quiera, eso es un lujo.

Yo cuando tengo una persona delante, sé cómo tengo que trabajar, sé cómo tengo que hacerlo, sé cómo tengo que orientar mínimamente y yo soy mi jefe entre mis cuatro paredes. Eso es un lujo.

*Participante P. R.:* Bueno, yo como ya hemos dicho, que nos llevamos 5 años trabajando, he pasado por diferentes fases.

La primera era transformar el mundo, este mundo no me gusta, pues voy a luchar contra él; y entonces emprendí diferentes luchas que me supusieron diferentes situaciones de salud, de estrés y tal, y el resultado fue que no salí ganando. No salí vencedora de esas luchas. Entonces después utilicé la frase de Gandhi, si no puedes cambiar el mundo, voy a cambiarme a mí misma. Quizás sea más fácil, aunque también es difícil y entonces cambié. Cambié la percepción de cómo me llegaba todo lo que había a mi alrededor, entonces como ha dicho Rafa, yo ahora disfruto, no disfruto, pero llevo muy bien mi trabajo, porque

tengo muy buena relación con todas las compañeras, porque efectivamente cierro la puerta y cara al usuario, (no siempre porque estoy haciendo asistencialismo) la gente viene exclusivamente a pedir dinero, entonces no me permiten ofrecer ningún tipo de ayuda, de ayuda de la que yo sé que es la ayuda del trabajo social; sacar lo mejor de esa persona y remover todas sus estructuras para que surja de esa persona la fuerza. Cuando pasa así, entonces lo ejerzo porque me dejan esa libertad.

Todo aquello que trasciende a la mera gestión y que es un desarrollo, un crecimiento y una transformación de lo que es la profesión y lo que es realmente el trabajo social, es lo que estoy haciendo por fuera, con lo cual eso me permite llevarlo bien, tanto dentro como fuera. Porque realmente sigo haciendo trabajo social, estoy haciendo mucha dinamización comunitaria y más que voy a hacer, entonces bueno, lo estoy haciendo y no dentro de la estructura profesional. Un poco a nivel macro, con lo cual tengo mucha capacidad de crear y de innovar estructuras nuevas.

*Participante N:* (01:12:27) ¿Y vos?

*Participante B. M.:* (1:12:29) A mitad del 2007 me fui de Valencia a zona rural, y el movimiento que tengo ahora ya lo empecé entonces en Valencia, y me prometí que nunca más me iba a dedicar a trabajar casi a nivel individual, que me veía obligada a hacer aquí en Valencia.

Yo me focalizo ahora en dos niveles, uno lo inicié hace siete años que es el tema de la investigación, pero la investigación para defender causas de, es decir, investigación aplicada. Ya estaba más que harta de ver a los niños con dificultades de relación y sufriendo de forma increíble y entonces mi caballo de batalla desde el 2007 es hacer estudios de investigación en los centros; demostrarle al profesorado lo que están viviendo los niños/las niñas, el sufrimiento que están teniendo.

¿Cómo esas relaciones tan difíciles influyen muy negativamente en los críos con dificultades de relación y muy negativamente, porque no tratan bien a sus compañeros/compañeras?, ¿cómo el profesorado está influyendo en este tipo de relaciones? y a partir de ahí ¿qué hacemos?

Yo estoy disfrutando un mogollón y a la gente le está gustado y estamos viendo cosas. Ahora estoy empezando con el tema de las familias, con el mismo tema y el otro tema que también me prometí que iba a potenciarlo mucho más, es lo que llamamos activismo. Es decir, hay que mover a la gente, esto no puede ser. Yo lo que hago es cuestionar sistemáticamente todo lo que hay, parezco un disco rayado, pero me da igual, ya llevo 34 años, me queda todavía unos cuantos, lo que tú dices de ¿cómo sobrellevar esto? No lo sé. Conciencia política, conciencia social... yo soy trabajadora social y tengo que defender a la gente frente a lo que hay y tengo que participar en remover.

*Participante R.S.:* Nos has juntado a tres que nos gusta mucho nuestro trabajo. Creo que es un tema muy esencial, me hice trabajador social porque primero intenté muchas cosas, hice muchas cosas hasta que encontré esta profesión, trabajar en lo que te gusta aparte de ser un privilegio, y más hoy en día, trabajar es un privilegio y más en lo que te gusta ya es el colmo de los colmos, creo que somos gente muy afortunada con todas las dificultades que tiene.

*Participante B. M.:* Un poquito adictos a veces ¿no?

*Participante R.S.:* Una pregunta, vosotras ¿os lleváis el trabajo a casa?

*Participante P. R.:* Yo no

*Participante R.S.:* Yo nunca, yo salgo por la puerta y sólo pienso en mi hijo

*Participante B. M.:* Además en la investigación es imposible, si me pudiese dedicar única y exclusivamente a eso, pero claro, mis jefes no me dejarían y hay que compaginarlo.

*Participante N:* (01:16:18) Ya para terminar, de refilón porque se nos ha comido el tiempo, el sentido del humor ¿Es útil, os ha servido? ¿Creéis que es algo que deberíamos potenciar?

*Participante R.S.:* ... me estoy acordando de una asamblea. Para mí el sentido del humor ayuda mucho en el trabajo, dependiendo de las circunstancias, hay gente que está relativamente bien y yo me río mucho, cuento chistes, me cuentan, el humor es fundamental para mejorar la situación de crisis, es fundamental.

Yo no soy muy gracioso, pero creo que el tema del humor es fundamental en el ámbito de la salud, yo he estado hasta no hace mucho ingresado 10 ó 12 días en el hospital y tenía una ATS que era una cachonda, que venía a verme todos los días, ¡y me lo pasé con esa mujer lo que no está escrito! ¡Lo que me ayudó esa mujer a estar ahí los 11 días!

El sentido del humor en el trabajo con personas, con respeto y educación es fundamental. Ojalá lo usáramos más.

*Participante N:* (01:17:27) ¿Y vosotras?

*Participante P. R.:* Yo no solamente en el trabajo, creo que debe formar parte de nuestra vida en general. Evidentemente no todos los días estás igual, el estado de ánimo es fluctuante, dependiendo de muchas circunstancias pero tenemos que mantener en nuestra esencia, algo que le dé la vuelta a lo que estamos viviendo porque si no, viviríamos amargados.

Si con la vida que llevamos, que pones la televisión, que oyes, que escuchas, que lees, que tal, ¡no le diéramos un poquito la vuelta y tener un atisbo de esperanza y un pensamiento siempre positivo, dándole la vuelta a todo!, no podríamos avanzar, pero además es fundamental para la gente.

El martes que tuve atención, vino un chico que entró desesperado, me iba a pegar hasta una bronca por una cosa, en un momento determinado le hice la terapia consiguiente, fuerza, actívate, empoderate, tal y cuando acabó lo hice llorar, bueno lloró, pero a continuación hice un comentario (no me acuerdo) y entonces se echó a reír, y entonces me dijo: ¡me has hecho reír! Y le dije... genial. Hay que soltar las emociones, las emociones tienen que fluir. Para nosotras y con las compañeras exactamente igual. Tenemos un trabajo muy duro, tenemos un trabajo muy intenso, si no le damos el sentido del humor...

*Participante R.S.:* Aplicar energía positiva N, fundamental

*Participante N:* ¿Qué me dices?  
(Risas)

*Participante R.S.:* Psicología positiva aplicada a un trabajo

*Participante N:* (01:19:14) Le toca a Bea, nos quedan 3 minutos

*Participante B. M.:* Sí, lo que pasa es que muchas veces, yo no sé si es humor negro o qué. Creo que además como nos gusta mucho nuestro trabajo es más fácil, además tenemos buen rollo con la gente, nos gusta el contacto con la gente y cuando estamos con nuestra gente, con nuestras amistades, nuestra familia, intentamos entre todos crear buen rollo, pues lo mismo pasa, quiero decir que si tú tienes buen rollo en el trabajo y crees que a la gente hay que ayudarle, la mejor manera de ayudarle es lo que has dicho tú (Pilar), que entren hechos polvo y salgan más contentos, por eso digo que es humor negro. Es vital... aunque yo no tengo esperanza, esto va a ser siempre así, por la crisis, pero el tiempo que tenga que estar aquí, hay que estar bien.

*Participante N:* (01:20:20) Vamos a terminar ya, porque se nos queda sin batería las cámaras. Agradeceros mucho que hayáis venido, lo he pasado muy bien.

Todos: Que te sirva

*Participante N:* Gracias

*Participante P. R.:* Además una cosa muy importante, creo que no hemos debatido sino que hemos dialogado y compartido... no, porque debatir a veces se generan añadidos...

*Participante B. M.:* Es que no teníamos tiempo

*Participante R.S.:* Sólo nos dejaban hora y media.

*Participante B. M.:* Pero debatir es bueno, no pasa nada.

*Participante R.S.:* Estamos muy de acuerdo en muchas cosas, pero es que en nuestra profesión tiene muchas cosas en común que es muy difícil discernir, muchas veces nuestra profesión es así

*Participante B. M.:* Para acabar creo que hemos dado una visión muy negativa del trabajo social. Creo que estamos con posibilidades de poder cambiar, lo que pasa es que tenemos que activarnos

*Participante R.S.:* Tenemos que activarnos y ampliar la mente. Tenemos que ampliar la mente de las posibilidades de la profesión Beatriz. Nuestra profesión tiene a lo mejor muchas posibilidades que no queremos reconocer, sobre todo para la gente joven

*Participante N:* Yo bajando el volumen y vas apagando a Rafa



## Apéndice 2.2 Transcripción vídeo Grupo triangular 2. Universidad

### **GRUPO 2. UNIVERSIDAD.**

**31 Marzo 2014:19 minutos**

#### Transcripción

*Participante N:* (00:03) Buenas tardes y otra vez muchas gracias por ayudarme en esta parte del proceso de la investigación. Agradeceros a los tres que igual que en 2007 me echasteis una mano pues volváis a participa. 7 años eh, siete años han pasado muy deprisa. Estáis aquí convocados porque los tres sois trabajadores sociales, estáis llevando una actividad en la universidad que es un ámbito de estudio que me interesa y tenéis una larga experiencia ya de trabajo social. Entonces esa es la razón por la cual coincidís en este grupo triangular, vosotros tres. Esther, José y Javi.

La primera pregunta es, bueno pues un poco haciendo repaso de estos siete años, qué creéis que ha pasado en el trabajo social en estos últimos siete años, 2007 a 2014? Tanto en un ámbito general como desde vuestra experiencia profesional individual y personal, si estáis en el mismo sitio que estabais, si la cosas son distintas, si han cambiado, si no, con libertad. Os podéis interrumpir. Que empiece alguien, que empiece alguien, que rompa el hielo.

*Participante E:* (01:24) No que como trabajo social no es aislado, no vive aislado del mundo, pues han pasado tantas cosas en estos siete años que lógicamente en el trabajo social y en nosotros mismo pues hay una influencia pues grande del contexto. Hay precariedad, hay individualismo... por otro lado, pues a lo mejor también hay ilusión en algunos colectivos, algunas personas... También puede salir algo de creatividad, pero me parece que tendrá que salir un poquito más a la larga. Yo creo que en este momento estamos viviendo una cierta incertidumbre.

*Participante X:* (02:09) Yo creo que en el trabajo social en estos siete años, claro hablamos del trabajo social en España y en lo que nosotros nos conocemos, o sea yo creo que ha habido hitos, ¿no? es decir, grados, master, doctorado... es decir, el nivel académico por un lado se ha ensanchado, se ha adquirido algo que se había querido desde hace muchos años. Por otra parte a nivel profesional, creo que el trabajo social se ha ido ampliando. Es decir, cuando yo empecé el trabajo social estaba muy centrado en servicios sociales y en la acción social. Creo que ahora ya está muy abierto a cooperación... a otro tipo de trabajo social, también más clínico... Creo que se ha ido ampliando su base. Y por otra parte, yo creo que lo que tu decías no?, hay una parte del contexto del trabajo social que ahora está pesando mucho, es decir, el contexto ahora mismo negativo, complejo, difícil, sobre todo para el tema de servicios sociales, acción social, yo creo que los trabajadores sociales están perdidos. Están perdidos de cómo intervenir, cómo actuar y cómo desarrollar en las organizaciones. Y hay una de las cosas que decir y me callo en este sentido, es lo que decías de la creatividad, yo creo que ahora deberán venir tempos de creatividad porque así no

podemos seguir. Ya ha venido el tiempo del shock, ya tiene que venir un tiempo de construir.

*Participante J:* (03:40) Sí. Bueno, yo creo que en estos siete años se ha hecho una apuesta a nivel profesional por la calidad, yo creo que importante para adaptar un poco la metodología del trabajo social a los nuevos procedimientos y procesos, y eso a nivel interno y a nivel de instituciones sí que, yo creo que se está avanzando y yo creo que ese esfuerzo profesional se está haciendo bastante, ¿no? Y orientado al usuario, y orientado a la persona con la que atendemos. Talmente aquellos departamentos o aquellas áreas que no ha apostado del trabajo social se están quedando atrás. No se están adaptando. Entonces, yo creo que en primer lugar a nivel profesional, de cara al profesional, de cara al trabajador social, hay un reto personal de apostar por la calidad de nuestro trabajo. Y en segundo lugar unido también a lo que estaba diciendo Xavi de ser creativos, y también Esther, de ser creativo, yo creo que también es época de elaborar propuestas eh. Propuestas a nivel de política social importante, porque... y eso quiere decir la capacidad que tenemos nosotros de empoderamiento, de creer que estamos tocando la realidad, que en base a la calidad sí que podemos elaborar esas propuestas concretas y luchar. Es una época, como dice, que tenemos que dar el paso de la queja o del victimismo, por decir de alguna manera, a empoderarnos y establecer también propuestas a nivel de Política Social importantes, pero concretas eh. No genéricos si no concretas.

*Participante X:* (05:33) Pero una pregunta, ¿desde dónde? Te lo digo porque yo me muevo bastante para la estructura colegial. Creo que los colegios ya no son esas grandes organizaciones de identidad profesional que aglutinaban. Me muevo bastante por eso, gente de servicios sociales. Entonces, los sindicatos, los veo también parados con propuestas de política, es decir. Estoy de acuerdo con lo que planteas pero creo que hay un vacío desde dónde. O sea, desde dónde se ejerce esa propuesta desde donde hacia dónde.

*Participante J:* (06:12) Yo creo que desde la calidad, porque la calidad sí que nos establece indicadores

*Participante X:* (06:25) Pero eso es una orientación metodológica. Desde dónde, desde qué elemento organizacional. Para que llegue la propuesta de política social, desde qué elemento organizacional.

*Participante N:* (06:28) ¿Desde la ciudadanía y el trabajo social comunitario?

*Participante E:* (06:30) No sé, yo encuentro a faltar mucho. Se habla hoy día mucho de la excelencia, por ejemplo en la universidad que es donde yo me muevo eh, ellos dos son más del campo... han estado trabajando más en el campo de los social a pie de calle. Pero yo he estado en la universidad tantos años que algunas cosas pues claro, no... Ellos están ahí más duchos en eso. Pero yo escucho hablar de la excelencia, oigo hablar de la calidad, pero a mí todas esas palabras me paran sinceramente muy vacías si no las llenamos de un contenido en el que yo crea, por ejemplo. Para mí la excelencia universitaria pasa por un profesor muy comprometido con la enseñanza, aparte de con la investigación, por ejemplo, con la



enseñanza, con la participación de los estudiantes en los diversos...en ámbitos sociales, en favorecer que los estudiantes sean voluntarios y en que los profesores, los profesionales, sean también... que estén implicados. Yo no lo tengo claro, no lo sé, tengo un interrogante. No tengo claro que el colectivo sea un colectivo que apueste a favor de los más desfavorecidos, que esté ahí a pie de calle trabajando...

*Participante N:* (07:42) ¿Cuándo dices el colectivo te refieres a los trabajadores sociales?

*Participante E:* (07:42) De los trabajadores sociales en este momento eh, y de los profesores también si quieres o de un poco todo esto... Yo esto lo encuentro a faltar, yo veo que la gente se ha posicionado un poco, no sé si elitista es la palabra... quizá no es la más... porque junto a eso también hay muchas personas que están perdiendo su puesto de trabajo, ONGs que se están quedando de 12 a 3, de tal a cual, están perdiendo... No sé cómo conjugar todo esto, pero por otro lado yo veo una gente muy poco implicada a pie de calle. Yo creo que la persona, el trabajador, se ha colocado en otro lugar que no sé si desde ahí... No sé cómo lo veis vosotros

*Participante X:* (08:27) Yo... Contestabas a lo del trabajo social comunitario y me acordaba, y ligando lo que tú decías, de los cuestionarios de la investigación que estoy llevando sobre la situación de los servicios sociales, cuando les preguntamos a los trabajadores sociales ante los retos que estás teniendo tan complejos, cómo estás tirando para adelante, los pocos que nos contestan afirmativamente y no hundidos, dicen "he reprogramado mi intervención, ahora trabajo menos individualmente, trabajo más con grupos, trabajo más comunitariamente". Es decir, ya no tengo dependencia que tramitar porque se la han cargado, tengo dos opciones o quedarme en el despacho y decir 'no tengo dependencia' o montar un grupo con familiares de chavales, de personas que están atendiendo a gente en su casa con cuidadores, pues ahora he pasado a hacer un grupo de cuidadores, y a hacer trabajo social de grupo y comunitario. Entonces sí que me resultaba interesante porque alguno sí que... pero, eso lo decía como, yo encuentro que hay un problema ahora mismo y es desde dónde. O sea, lo que tú dices, la orientación hacia la calidad, todo lo demás, pero finalmente, el trabajo social comunitario, y la expresión necesita puentes. Desde dónde. El 15M uuuuu uuuumm. Es decir, tú necesitas desde qué estructuras. Y yo creo que actualmente las estructuras no las tenemos. LA universidad yo creo que no sirve, como elemento, como estructura, está en otro lado.

*Participante E:* (09:59) Por ejemplo el trabajo en grupo, que dices tanto, no está prácticamente en ninguna asignatura, para que nos coloquemos en... o sea, para que nos ubiquemos, es tan importante el trabajo en grupo que lo están haciendo un poco rastroso y se desarrolla el asunto, se solventa en una sesión, por ejemplo, con un poco de suerte.

*Participante N:* (10:18) Hablando... preguntándoos de eso, en el Libro Blanco del título de grado se explicitan las competencias profesionales de los trabajadores sociales. ¿Cuáles creéis que son, cuáles creéis que se desarrollan y cuáles creéis que hacen falta? Porque según mi análisis para nada es coincidente, pero me gustaría saber vosotros que estáis ahí. Quiero decir, hoy en día, qué competencias, cómo debería ser un trabajador social o una

trabajadora social que saliera de la universidad, qué competencias tendría que tener maduras. ¿En qué debería ser competente? ¿Y qué competencias creemos que desarrollamos en la universidad, en el título de grado? Más allá de competencias, no habilidades, no saber hacer un informe social. Porque habéis señalado ya dos, la creatividad, la iniciativa y la elaboración de propuestas.

*Participante E:* (11:28) Y otra que veo fundamental y que no se desarrolla es el trabajo en equipo. ¡Porque venga a llenarnos la boca de trabajo en equipo y de trabajo en equipo, la universidad es más vertical imposible! No favorece mucho a un equipo... bueno vamos a... no sé...como mínimo vamos a pensar que en el contexto en el que estoy yo, en este momento, yo no veo trabajo en equipo

*Participante N:* (11:52) Trabajo en equipo como una de las cosas...ser capaz, un trabajador social que acaba la carrera tiene que ser capaz de trabajar en equipo. De qué más cosas.

*Participante E:* Trabajar en equipo....

*Participante N:* (12:05) Entiendo que adecuadas al contexto, ¿no? entiendo que deberían ser.

*Participante E:* Ser una persona crítica, muy crítica....--

*Participante X:* Debe ser capaz de hacer una lectura crítica

*Participante E:* (12:19)...para que pueda hacer un análisis de la realidad. Por lo tanto, eso de ser crítico, no es una cosa de hay que ser crítico. Es que esto hay que enseñarlo, esto es transversal y largo. Eso hay que enseñarlo desde el principio, si es que se ve claro. Pero yo pregunto, ¿esto interesa? ¿Interesa a alguien que la gente sea crítica? Ya no por el asunto de 'hazme una crítica', ¡no! ¿La gente lo ve un valor que las personas sean críticas? No lo sé.

*Participante J:* (12:44) Yo creo que sí, y eso es una de las competencias que creo que sí se desarrollan en la universidad.

*Participante E:* Yo lo veo claro, pero yo pregunto...

*Participante J:* (12:48) Otra cosa es en qué te basas para ser crítico, qué análisis haces de la realidad, qué análisis crítico haces de la realidad. Y eso, como profesional, yo creo que es importante establecerlo. No ser crítico por lo que tú estabas diciendo, simplemente porque sí, porque toca, si no en qué me baso yo para hacer un análisis de la realidad en relación por ejemplo de personas sin hogar. ¿Por qué tengo que ser crítico con esta realidad? ¿Qué necesidades nuevas hay? Un poco por ahí. Y luego, incidiendo en el trabajo en equipo, yo creo que es importante, uniéndolo también, el trabajo en red revitalizarlo de nuevo. Es una de las respuestas. La estructura lógica y normal de la profesión es seguir apostando por el colegio profesional, entiendo yo. Y la otra vertiente organizacional donde se puede impulsar o donde puede ir la profesión es revitalizar todas las redes que hay en las diversas

áreas y sectores en las que trabajamos. Yo creo que eso no es nada nuevo, ¿qué es lo nuevo ahora? Volver a apostar por eso, sabiendo que tenemos un desgaste profesional importante y sabiendo que esa realidad nos hemos desgastado en ella todos los profesionales, los de universidad nos hemos desgastado, en Personas Sin Hogar nos hemos desgastado, en Mayores, **en servicios sociales en general estamos quemadísimos**. Bien, cuál es la salida de esta quemazón, entiendo yo. Pues oye, nos tenemos que seguir apoyando y tenemos que seguir creyendo en que el trabajo en red es importante, con una debilidad, y esto es más ya a título personal, de la profesión, y es que, como profesionales, a la hora de hacer las cosas, predicamos una cosa y hacemos otra por completo, otra distinta. Predicamos la importancia del trabajo en red y el trabajo en equipo y la colegialidad, y luego pues el colegio profesional, por ejemplo, nooo... por muchos esfuerzos altruistas y bueno que todos hacemos, no son colegio profesional....

*Participante N:* (15:09) El índice de colegiación es muy bajo

*Participante J:* (15:10)....que enganche a mucha gente, que participe mucha gente, y eso es una debilidad, no del colegio, si no de los profesionales que no nos creemos el tema de la participación y que vamos un poco más por el ese individualismo de solucionar nuestro propio chiringuito, nuestro propio problema y nada más

*Participante E:* (15:27) Yo hasta le encuentro gusto, mira lo que te digo, hasta le he encontrado gusto. (Risas) Estás aquí tranquilito, tiene su qué.

*Participante J:* (15:38) Y eso es una debilidad profesional que desgasta muchísimo.

*Participante X:* (15:40) Yo creo que es la paradoja. Yo creo que vivimos en el mundo de la paradoja y la contradicción. Y es difícil, es decir, la universidad... De la universidad se espera mucho. La sociedad espera mucho de la universidad, sin embargo la universidad está construida desde parámetros individuales y de carrera individual. Entonces, cómo se puede transmitir aquello que no se practica. Tu organización te pide que no lo practiques. Es decir... ¿tengo que estar al corriente de lo que mi organización me pide? Esto es muy complejo. Luego, el trabajo social... tú ves la marea blanca de Madrid, médicos, enfermeros, pacientes, en trabajo social es imposible una marea naranja. ¿Por qué? Porque yo estoy en el ayuntamiento tal, yo estoy en Cáritas, yo estoy en la organización... es decir, estamos dispersos, cada uno. Tenemos que hacer la lectura del mapa social pero la lectura también de tu organización. No es lo mismo que 'todos estamos en el sistema sanitario de Madrid y nos quieren privatizar a todos o nos quieren...' No. Yo estoy en ayuntamiento, tú estás en tal, tú estás en organización... es decir, cada uno tiene un mapa muy concreto que igual no se corresponde con el mapa global. Un mapa global, es decir...

*Participante N:* (17:02) Pero eso no tendría por qué ser un problema si eres capaz de dimensionar en qué grado te afecta a ti, si tienes un sentido corporativo o un sentido comunitario. Es decir, desde la diferencia de cada uno habrá cuestiones comunes por las que habrá que juntarnos.

*Participante X:* (17:17) Pero es que no estamos en un sentido comunitario.

*Participante N:* (17:27) Pero que no debería ser eso un obstáculo. Desde otro paradigma no debería ser un obstáculo. Lo es porque estamos en una sociedad individualista y por lo que tú has dicho, aquí es una carrera de sálvese quien pueda, en este momento.

*Participante X:* (17:38) Yo creo que hay gente, yo lo digo por los cuestionarios que hemos enviado y por los grupos que estoy haciendo, haciendo cosas muy interesantes y muy creativas pero en sus sitios. Incluso a veces sin creer que esto puede interesar al de al lao.

*Participante N:* (17:54) Y mejor si no se enteran por si me copian.

*Participante X:* Y luego que hay mucha gente paralizada con lo que hoy en día tiene que trabajar. Creo que hay una buena parte de la profesión... o sea creo que somos una profesión de la paradoja.

N; Pero yo voy a volver...

*Participante X:* Hay una parte muy implicada. Muy sobre implicada.

*Participante N:* (18:54) Yo quiero volver a insistir en el tema de...

E y *Participante X:* De las competencias

*Participante N:* ...de las competencias porque a mí me parece muy contradictorio...

*Participante E:* Pero las tenías que haber traído aquí...

(Risas)

*Participante N:* ¡Si las tenías que tener súper empolladas!

*Participante X:* ¡A mí me preguntas por las competencias y no me las sé! (risas) ¿Tú te las sabes? ¡Qué horror! Nos ha pillado.

*Participante N:* (18:40) No, pero a ojo de buen cubero. Es que fue muy... Os las explico, os las explico. Cuando se hizo el informe para el título de grado, se hizo una macro encuesta profesionales, profes, alumnos, y alumnos acabados de terminar.

*Participante E:* Los egresados.

*Participante N:* (18:58) Exacto. El informe Tuning. Y salieron 25 competencias profesionales, que luego no se corresponden con las nuestras.

*Participante E:* (19:05) ¡Pero eso es el Tuning! no se corresponden con las nuestras

*Participante N:* (19:10) ¡Exacto! Se hizo un súper trabajo del Tuning que luego no se aplica en las universidades, otra paradoja, pero bueno. Yo me quedo con las del Tuning que me pareció más claras. Entonces...

*Participante X:* (19:18) Sí, son más clara.

*Participante N:* (19:21) Son más claras. Que ya nos vale, pero son más claras (risas). Lo dejo ahí. ¿Cuáles creéis que son las competencias profesionales que en esa encuesta se dijeron? O sea, un trabajador social lo primero que tiene que ser, o de lo que más tiene que saber, o en lo que más tiene que ser competente... Por sentido común, ¿qué creéis que cuales son? Ehhh... había competencias como eso, trabajar en equipo, como planificación y organización, como resolución de conflictos... ¿Cuáles creéis? O sea tú cuando piensas 'estoy formando personitas para ser trabajadores sociales, que quiero que además de conocimientos, quiero que tengan unas aptitudes, unas capacidades...

*Participante J:* (20:17) Pues eso, tienen que tener análisis crítico, tienen que ser persuasivos, tener capacidad de liderazgo, ser capaces de analizar y planificar el trabajo principalmente, entiendo yo, no sólo a nivel de atención directa sino a nivel más macro ¿no? Muchas veces nos centramos, en lo que decía él, en nuestro trabajo, en lo concreto, en lo nuestro... y olvidamos la capacidad que tenemos, o la suerte que tenemos de trabajar con esa realidad y elevar esas propuestas ¿cómo? Pues siendo persuasivos, trabajando la empatía y creyendo que ese liderazgo lo podemos asumir. ¿Eso qué supone? Pues supone mucho trabajo para nosotros como profesionales... yo creo que a nivel interno ese es el reto... seguir profundizando en la metodología... yo entiendo que se apuesta... seguir apostando por la calidad y la participación, ese es un aspecto importante. El Trabajo Social del futuro yo creo que pasa por estas dos palabras: por calidad y por participación en todos los ámbitos.

*Participante X:* (21:33) ¿Algo transversal?

*Participante J:* Si... algo transversal, en todo profesional, si

*Participante N:* (21:38) Y... perdonad... ¿las competencias ahora, lo que se esperaría de un Trabajador social en este contexto, son las mismas que se esperarían de un trabajador social hace siete años? El que sea bueno en...

*Participante E:* En esencia, no, en la base, no.

*Participante X:* No, yo creo que no...

*Participante E:* (21:57) Disculpad una cosa... yo es que recuerdo que leí una cosa... un articulillo muy interesante, que me gustó, que hablaba de "las 3 C": crítico, creativo y comprometido...

*Participante N:* Ajá

*Participante* E: Entonces, me pareció muy interesante... un trabajador social, crítico, creativo y comprometido... pero es que lo de comprometido es lo que yo veo que falla por todos los lados.

*Participante* N: (22:18) Pues tengo que deciros, tengo que deciros, que de esas 25 competencias profesionales...la que ocupaba el número 24 de 25...era el liderazgo, en la mitad de la tabla, estaba el análisis crítico...

*Participante* X: Mmmm

*Participante* N: (22:36) Y las primeras eran; planificación, resolución de conflictos y... trabajo en equipo... y otra más...pero vamos... ¡Nada!... era la definición, lo voy a caracterizar, la definición de la “buena esposa”... es decir, te arregla las cosas, te lo tiene todo organizado, te resuelve conflictos... pero que... no analice, que no critique, que no proponga y que no lidere... para mí fue muy revelador leer eso...

*Participante* E: (23:12) pero eso... ¿Dónde?

*Participante* N: (23:12) En el Tuning... ese es el resultado del Tuning, de esa consulta...entonces ¡claro! A lo mejor tenemos la profesión que... queremos, que definimos, porque se supone que eso es la respuesta a la pregunta que se lanza de cuáles son las competencias más adecuadas...

*Participante* E:... Y esto tú lo has casado con lo que piden los empleadores...

*Participante* N: (23:39) ¡Sí señora!... que es creatividad, análisis crítico, que es tener iniciativas...

*Participante* E: Tener idiomas

*Participante* N:... ser capaz de liderar equipos.

*Participante* X: (23:47) Pero eso que dices... ¿lo piden los empleadores?

*Participante* N: (23:57) Sí, porque de hecho cuando se hacía el análisis entre los empleadores del Tercer Sector y de la Administración... variaban las competencias...

*Participante* X:... Por eso te lo decía...

*Participante* N: (24:02) (24:12) En la Administración... variaba el perfil... era más... pasivo...

*Participante* X: Eso te decía yo...

*Participante* N: Para empezar, no sabemos si se pide o no, porque en pocos sitios se hace un análisis de competencias...

*Participante* X: (24:17) En ninguno...en la Administración no...

*Participante* N: (24:18) pero un poco, para mí era sintomático de la definición del Trabajo Social, porque no estamos autodefiniéndonos como críticos, líderes, promotores del cambio, con iniciativa, con creatividad, sino, resolutivos, majos, que planificamos...

*Participante* E: (24:38) Todo muy instrumental... que se resuelvan cositas... pero ¿y el cambio social?

*Participante* N: Ahí voy

*Participante* E: ¿No os acordáis del cambio social? Tiene que provocar cambios

*Participante* X: (24:52) Esa es la definición de la federación Internacional (risas)

*Participante* N: Ésa, ésa... para nada alcanzada, para nada

*Participante* X: (24:58) Pero ha habido mucho tejemeneje sobre si esa definición ha sido al mismo tiempo una contraindicación, es decir, el creerse agente del cambio social...o se magnifica lo que es el cambio social.... Yo ya ahora ya para mí, el cambio social es el pequeño cambio que pueda hacer con él...

*Participante* E: (25:17) ¡Hombre! ¡Y tanto!

*Participante* J: Si...

*Participante* X: (25:22) Pero cuando se habla de esa definición del cambio social, la justicia... y todo lo demás... te puedes creer al final, haciendo la revolución...y el trabajador social...

*Participante* E: Es que todo esto puede tener dos acepciones...

*Participante* X: (25:33) y el trabajador social puede acabar... quemándose... yo lo que noto cuando tú dices... me ha encantado cuando has dicho lo de la capacidad de liderazgo y todo lo demás...

*Participante* N: Y persuasión...

*Participante* X: (25:47) y persuasión...yo noto en los estudiantes... cuando les haces prácticas de este tipo... cosas que no quieren ejercer de eso...

*Participante* N: (25:51) ¿de persuasivos? ¿De líderes?

*Participante X:* (25:52) Exactamente... que les cuesta... yo les hago algunas prácticas de estas... y al final, me dicen que les ha gustado...pero al final...

*Participante N:* (26:02) ¡Hombre! yo creo que la Universidad esta para esto...para enseñar...

*Participante X:* (26:04) ¡¡¡Pero les molesta!!! Yo nombro coordinadores de equipo, que al coordinador de equipo le supone trabajar más...”no no, aquí todos decidimos igual...” es decir... les cuesta adquirir ese papel que es clave...

*Participante E:* (26:17) Bueno... yo creo que el rol de estudiante también es muy determinante

*Participante X:* (26:22) Pero en el ámbito profesional es lo mismo ¿eh? Por lo menos, por lo que me manejo en el ámbito profesional.

*Participante N:* (26:28) ¿Creéis que el género en este sentido juega en nuestra contra?

*Participante X:* (26:35) yo creo que sí

*Participante N:* (26:38) El hecho de que sea una profesión feminizada ¿hace que no seamos tan líderes?

X, J, *Participante E:* Sí

*Participante N:* ¡ah, vale!

*Participante E:* (26:42) ¡Y tanto! ¡Por descontado que sí, sí sí sí, seguro!!! Por el rol que mismo...esto es que ¡vamos!

*Participante X:* (26:51) en las organizaciones ¡seguro!

*Participante E:* (26:54) en el departamento, en nuestro departamento... tú ves mirando...en todos los sitios, sí... juega un papel importante, determinante... es así la cosa

(Risas todos)

*Participante J:* (27:09) Yo no lo veo así, pero ¡bueno! Tampoco veo motivos para contrarrestar, pero bueno...

*Participante N:* (27:17) es decir... si fuera una profesión con más hombres y con más atributos masculinos... ¿nos quedaría tan lejos hablar de liderazgo, hablar de iniciativa, hablar de creatividad...?



*Participante E:* (27:26) No, no nos quedaría tan lejos...

*Participante X:* (27:31) Yo esto de acuerdo...

X y *Participante E:* ¡Nos quedaría bastante más cerca!

*Participante E:* (27:33) Sin ninguna duda... yo lo tengo clarísimo... yo respeto al compañero... pero yo esto como mujer lo tengo clarísimo... porque yo veo... yo vivo con una pareja... que lo mismo... él trabaja, yo trabajo... y veo los roles y lo noto eso, si... y así en general... ¡hombre! Luego hay gente que cambia, que trasgrede las cosas... y me parece bien...

*Participante X:* (28:00) Si tú en clase haces equipos de trabajo y hay sesenta y nombras portavoces y hay seis chicos, los seis chicos son los portavoces... automáticamente

*Participante E:* sí, automáticamente

*Participante X:* O tú lo controlas... o si es por decisión de la clase...ellos son los portavoces.... Tú te vas a un centro de servicios sociales... yo al menos, en la Administración Pública que es lo que conozco...

*Participante N:* ... directores...

*Participante X:* (28:22) y los directores son ¡hombres!

*Participante E:* ¡Todos!... es que la chica se tiene que ir a hacer no sé cuántas cosas...

*Participante X:* (28:24)... ¿por qué han promocionado? ... pues por muchas cosas... variables de género... yo recuerdo en mi institución, cuando yo promocioné, pues podían haber promocionado dos compañeras, pero las dos compañeras no promocionaron porque tenían...

*Participante N:* hijos

*Participante X:* ...hijos, exactamente

*Participante E:* ¡Aaaaaah amigo!

*Participante X:* ...Y ellas plantearon... es que... el coordinador tiene que ser capaz de venir a las 8 a un comisión... y eso... a mí... me va a resultar difícil.

*Participante N:* (28:52) Conflicto de familia trabajo.

*Participante X:* Eeehh... me acuerdo de otra compañera más preparada, desde mi punto de vista ahora... queme decís... es que yo de 8 a 3 estoy muy cómoda... porque después tengo que acompañar a mi familia y tengo que...

*Participante E:* Conciliar...

*Participante X:* Conciliar... no comodidad en el sentido... sino que hay muchos...

*Participante E:* (29:09) Es un poco como triste, yo no sé si esto se puede cambiar o no, porque la gente joven de ahora ¡no cambian tampoco! Las chicas... las nuevas generaciones... ¡están igual! Yo digo...

*Participante X:* Sí...

*Participante E:* me decía una... si vive con su chico... eso sí ahí sí que han avanzado... algunas partes... la parte del sexual sí que se pudo haber avanzado ahí... sexual entendida como a mínimos a mínimos... per ¡bueno! Se levantan, bueno a hacer alguna cosas ellas, más que ellos, en general, en algunas cosas y ellas piensan que es así... las chavalas y yo lo veo también que es así... y es difícil muy difícil el cambio, ¡no imposible! Pero no sé por qué es muy difícil cambiar... y además tampoco creo que sea un tema de hombres y de mujeres... de culpas y tal... eso no va por ahí... no sé qué pasa chica!!!

*Participante N:* (30:09) Claro... yo esto lo vengo a decir un poco, porque todas estas cosas determinan la profesión... por eso cuando tú estás hablando Jose, del desgaste profesional, que intuyo que también queréis decir, que el contexto también ha producido todavía más desgaste e la gente, yo no sé si en parte es también porque tenemos pocas herramientas, pocos recursos en la profesión para hacer frente, para poder haber hecho frente a ese desgaste... no sé... Y también me gustaría que me dijerais... Jose lo ha dicho claramente: Todo el mundo está quemado. Lo has dicho así textualmente... y que todo el mundo está cansado... no sé qué veis... y también me gustaría... en estos grupos está también la posibilidad de hablar de la experiencia personal... como somos poquitos, como no es un grupo grande... que os sintáis con libertad, si lo creéis conveniente de explicar también... pero eso... ¿compartís con Jose también la idea de que todo el mundo está quemado?

*Participante X:* (31:12) No

*Participante E:* (31:12) Yo sí, yo sí... la comparto bastante... creo que eso también tendrá que ver con cada uno...

*Participante N:* Por supuesto... y por dónde trabaja y qué es lo que hace.....

*Participante E:* (31:22) **Yo creo que en general, hay mucha gente quemada**... yo pienso que si te cuestionas... (tampoco quiero ser una...) pero pienso... si te cuestionas un poquito al margen... quiero decir... por ejemplo la Universidad, el contexto en el que estoy yo... la

universidad marca unas directrices... si las vas siguiendo...ahí te vas encontrando... a lo mejor, el análisis crítico ni lo haces...porque la institución lo hace por ti...ahora si empiezas...te encuentras cómodo y bien y a lo mejor no te quemas, porque si haces lo que la institución dice...y adelante y ya está...

*Participante* N: (32:08)...porque no tienes un conflicto con la institución y estás haciendo lo que te toca...

*Participante* E: exacto...yo creo que eso está así...

*Participante* N:...eso es una manera de no quemarse...una estrategia

*Participante* E: (32:16) sí. Eso está ahí...no creo que el que lo haga lo haga por eso. Pero sí que hay que vigilar como vas... tal y como está ahora el contexto que vivimos de precariedad...todo es sospechoso...cuando hay precariedad todo se pone en solfa... ¿qué has hecho hasta ahora? No sé cuántos...hay mucho nerviosismo y hay...sospechas de unos contra otros...porque cuando todo va bien, hay dinero y hay trabajo...pues hay un ambiente cordial, en general, pero cuando no, hay este otro... y esto creo que se nota un poquito...unos tienen un contrato, otros tienen otro contrato unos tal unos cual, unos quieren medrar, otros no...otro le da igual...todo eso está ahí pululando...pero ¡bueno!

*Participante* E: (33:18) No sé... ¿mi experiencia personal? Mi experiencia personal es buena, porque yo soy una persona positiva de carácter, ¿sabes? (risas)

*Participante* N: Si

*Participante* E: Entonces yo siempre...

*Participante* N: He decidido...

*Participante* E: He decidido que siempre voy a estar bien.

(Risas)

*Participante* E: (33:33) ¡Pase lo que me pase! Porque yo nunca, en última instancia...yo me he dicho... ¡bueno! Yo vengo aquí a trabajar... ¡bueno también está bien! También a mí me sirve esto...yo vengo aquí a trabajar, oye, me gano un dinero, ¡pues qué bien! ¡No sé! Entonces yo he decidido estar bien. Pero miro a mi alrededor y veo un cambio...que está bien, a veces lo cambios son positivos, pero veo un cambio fruto del momento que estamos viviendo. Cambio en la Universidad donde se prima sobre todo la investigación...también hay muchas sospechas porque no hay dinero, no hay nada, entonces la gente...lo de arriba también sospechan que los de abajo lo hemos hecho mal... y yo eso también lo percibo...cuando vas a alguna charla de algún político nuestro...pues se nota este tipo de ambiente. Pero bueno, yo estoy bien, me siento bien, estoy trabajando en las cosas que me gustan y eso siempre me produce satisfacción. A veces tengo la

sensación la sospecha de decir... ¡jolín! Tanto tiempo que he podido tener para hacer un montón de cosas y me he dedicado a lo colectivo. Si te dedicas a lo colectivo, pues ya sabes... un montón de personas nos hemos dedicado a lo colectivo mientras un montón de personas estaban en sus despachos...pero bueno son elecciones que hace uno en la vida, son decisiones que toma uno y tal...pero los que hemos luchado por lo colectivo...pues bueno... no sé...tienes que conformarte contigo misma porque...la institución no te lo valora eso...entonces como no te lo valora... y la gente ahora va entrando y como lo colectivo la institución no te lo valora pues ¡chical, pues oye! Y están en una situación más precaria, porque oye, yo estoy en una situación privilegiada. Tengo mi trabajo, tengo mi tal...pero la gente que entra está en otro contexto en otra situación y yo, pues se ha cogido a esto...a lo que le dice la institución.

*Participante* N: (35:39) Pero para ti, lo que te salva, la estrategia que te sirve es no tener conflicto...de valores...de...estoy haciendo lo que creo que tengo que hacer...

*Participante* E: (35:48) Sí... aparte me he propuesto decir lo que pienso, en los contextos, no en el pasillo... en el sentido de...cosas que veo yo, de la profesión de cositas que veo yo que se hablan, no de las personas, ¿sabes? Quiero decir, cosas de las que pienso...y entonces pues...bueno, yo me considero privilegiada en ese sentido...

*Participante* N: (36:15) Xavier se iba riendo a medida que tú ibas hablando...iba asintiendo...

*Participante* X: (36:20) No, es que... a ver, yo es que... estoy de acuerdo con lo que iba planteando Ester...

*Participante* E: esto ya lo hemos hablado...

*Participante* X: (36:30) SI, lo que me reía...es que estoy haciendo ahora un curso de Mindfulness y en ese sentido...también quiero decir...cómo coordinar tus valores, tus principios con lo que haces y con te pide la institución... ¿no? y un elemento de felicidad es encontrar... esto lo puedo hacer, pero que puedo decir...puedo renunciar a determinada carrera...puedo decidir...estoy en el colectivo de Trabajo Social de Ca Revolta...eso no me lo compensa nadie en la Universidad, es decir, he vuelto a lo que me hace feliz en determinadas cosas...¡ah! Eso supone renunciar en tu organización a otras...

*Participante* E: sí sí sí

*Participante* X: (37:20) y supone topetarse...tropezarse con la incomprensión de determinado contexto...si puedes ir a hacer una ponencia a un congreso internacional ¿Por qué te vas a hacer una charla a Cáritas? Quiero decir...lo otro te va a dar curriculum y te va a subir y lo otro pues... ¡bueno! Pues yo digo, pero que en lo otro me encuentro a gusto compartiendo y agarrando elementos...o sea, que eso, que ahí coincidía y me ha hecho gracia. Pero eso necesita un rearme del trabajo social brutal...

*Participante* N: (37:55) ¿Un rearme individual del trabajador social?

*Participante* X: un rearme individual, porque toca un proceso personal de reflexión, en el que has de querer entrar, poder entrar... y un apoyo colectivo...o sea...yo no, yo creo que la gente, por los cuestionarios que nosotros hemos enviado... **quemada no está...porque para mí el sentimiento de quemado es algo ya muy profundo...pero sí con una auténtica falta de ilusión...**

J y *Participante* E: si si si...

*Participante* X: (38:24) Una falta de ilusión y desmotivada...con un desapego entre lo que la organización quiere, ella quiere y lo posible... y eso genere una decepción permanente... yo que comparto mucho con mis antiguas compañeras de servicios sociales....pues totalmente desilusionadas en el día a día.... Muchas de ellas y son profesionales que hay que quitarse el sombrero. Yo creo que hay un elemento también... yo me relaciono mucho con gente del sector público. El modelo de trabajo social en el sector público está casi acabado.

*Participante* J: Si, totalmente.

*Participante* E: Si

*Participante* X: Entonces ahí se necesita un rearme de lo público, de lo colectivo... y como ahí el trabajo social tiene que encajar... no encaja... ahora mismo.... No sé...

*Participante* J: (39:24) Si... ahí también hay un aspecto vocacional, de volver también a los orígenes, de creer en los principios...

X y *Participante* E: Si, si.

*Participante* J: (39:36)...de un Trabajo Social más ético.... ¿pero por qué? Porque... igual que como con los brotes verdes...porque volviendo a los principios ves resultados, porque cuando tú en tu trabajo diario ves que el camino es, aunque da pocos resultado pero el creer en esos principios y hacer las cosas por vocación da resultados, pues entonces hay que seguir apostando por ello. Por eso tampoco se trata de inventar nada nuevo sino de volver otra vez a los orígenes y volverlo a adaptar al contexto actual de crisis, de salida de crisis y ser más propositivos. En los años 80 y 90 vivimos una época de expansión y consolidación del Trabajo Social y ya los trabajadores sociales tendríamos que hacer cuarenta mil informes de cuarenta mil áreas, cuarenta mil estudios de cuarenta mil cosas porque estamos metidos en todas partes. Y sí que tenemos esa capacidad de...

*Participante* N: ... y los datos...

*Participante* J: (40:37)...y tenemos los datos ¿por qué no lo hacemos? Está claro que el contexto organizacional también influye, pero tampoco van detrás de nosotros todos los

días ni nos controlan cien por cien... nosotros entiendo que tenemos un margen de maniobra importante y que renunciamos a ello...

X y *Participante* E: si si

*Participante* J:... renunciamos... estoy hablando a nivel general... tampoco hay que...

*Participante* X: Sí, estoy convencido...

*Participante* J: (41:15) Podríamos decir, comentar, elaborar, trabajar en red...respetando las decisiones de nuestros superiores de no sacar a la luz esta información pero sí a lo mejor, trabajarlo de otra manera...es distinto no, pero... ¿por qué decía yo lo de género? Yo he trabajado muchos años en Cáritas y también he trabajado en Eulen...siempre he tenido a mujeres de jefas (risas) por encima de mí... y por eso decía que...la capacidad, de ser propositivas ellas, de encaminarme, de decirme...cada una dentro de su contexto...Eulen era más cañera...a otro nivel en Cáritas...yo creo que la capacidad por ser mujer de decir, de hacer...

*Participante* E: (41:59) No hablamos de capacidad... de circunstancias...

*Participante* J: (42:02) Y generas también espacios de ilusión y de esperanza... Eso más que ver con el desgaste y la realidad que tocamos, tiene que ver con algo más vocacional y de principios y pues ¡bueno! El camino a seguir es este. Por eso tenemos que volver un poco...por eso igual soy repetitivo...EL Código Deontológico... y volver a reelaborarlo, volver a masticarlo y volver a lanzarlo...si es verdad, es que no hay otra salida...

*Participante* N: (42:36) Una pregunta que os quería lanzar... ¿creéis que la edad del trabajador social...? Quiero decir... ¿vosotros podríais haber hecho esta opción por el optimismo o esta opción por el rearme del que estás hablando? ¿Creéis que esto llega con cierta edad, con cierta maduración personal? ¿La edad puede ser un factor? ¿No tiene nada que ver? ¿Es posible que la gente más joven se vea más perdida y se quemase antes? ¿Creéis que la gente que es más madura relativiza?...un poco insistir...porque ella sí que ha definido sus claves: yo he decidido que voy a estar bien, que voy a ser optimista, tú has dicho... estás en búsqueda, estás haciendo cosas, estás abriendo otro espectro que no tienen nada que ver...

*Participante* J: (43:30) sí, yo creo que la gente joven hoy en día no tiene ese espíritu crítico, no tiene esa ilusión, no tiene ese compromiso...

*Participante* N: (43:37) ¿y esos son los valores que nos salvan en los momentos difíciles? ¿Esa ilusión, ese compromiso, la vocación?

*Participante* J: (43:31) Yo creo que sí... nosotros sí que tenemos...la edad sí que te da esa capacidad de poder transmitir a las nuevas generaciones todo eso que has experimentado tú ya en la vida profesional que llevas y que un joven trabajador social lo tiene hoy en día más

difícil para empezar a ejercer la profesión que nosotros cuando... (Estoy pegando en la mesa)

(Risas)

*Participante J:* (44:10) que nosotros cuando empezamos... y empezamos igual de pardillos... igual de todo ¿no? Pero es verdad que ahora...a nivel personal yo lo veo, igual estoy equivocado, evidentemente, pero los veo con mucha menos ilusión...por todo lo que tú decías... hoy el estudiante es un estudiante pasivo, un joven pasivo, que no tiene ilusión que a lo mejor adopta actitudes más de carácter más radicales o más violentas en determinados momentos y que no tiene ese análisis adecuado...

*Participante X:* (44:44) Pero yo creo que el estudiante de hoy es un estudiante universitario como el resto de titulaciones... y el de antes, en trabajo social...no lo era.

*Participante J:* eso también es verdad...

*Participante X:* (44:52) yo, de mi generación, la gente que estudiaba Trabajo Social todo el mundo estaba haciendo voluntariado, participaba de no sé qué, participaba de no sé menos y eso NO era el estudiante universitario. YO creo que lo tenemos hoy en día es el universitario puro y duro... que algunos pueden estar haciendo Trabajo Social como podrían estar haciendo otra cosa...

*Participante E:* Yo creo que antes...seguro que tienes razón...

*Participante X:* (45:22) Yo también te digo... el otro día una estudiante también me decía: Xavi...yo quiero hacer una investigación de final de grado proponiendo esta intervención grupal...pero ¿los trabajadores sociales podemos hacer intervención grupal?

*Participante N:* ¿De cuarto? ¿De cuarto?

*Participante X:* (45:36) si si...y yo digo... ¿y en qué siglo vive? ¿Qué ley te lo prohíbe? Porque yo me eduqué en la etapa en la que los trabajadores sociales lo podíamos hacer todo a no ser que una ley nos lo prohibiera expresamente y estos están en la etapa de: puedo hacer sólo lo que la ley dice que puedo hacer. Yo cuando estudié. Estudié con un marco muy amplio en el que solo tenía prohibido esto y estos habitualmente te plantean que solo pueden hacer esto que es lo que permite la ley...o sea ¿cómo hemos cambiado esta lectura tan paradigmática?

*Participante N:* (46:05) Pero... una pregunta...muy capciosa y con muy mala baba...la gente sabe del Trabajo Social...lo que le enseñamos en la Universidad (risas)

X y *Participante E:* si si, ya ya... (Risas)

*Participante X:* ya ya. Pero yo vine a la Universidad y de la Universidad bebí este marco...

*Participante* N: (46:27) Si si, pero... ¿qué ha pasado? (risas)

E:(46:30) Yo creo que tenemos hoy día un estudiante que está falto de experiencias...

*Participante* X: Si, experiencias. Está falto de experiencias, yo utilizo esta metodología de Aprendizaje-servicio precisamente y lo noto mucho mucho mucho...lo noto en efecto positivo y también en negativo...porque a alguna persona le incomoda.

*Participante* N: (46:55) Bueno, pero mejor que se dé cuenta antes que al terminar.

*Participante* E: (46:57)...Y si si si, así también me lo estoy tomando yo... y hay algunos que dice.

*Participante* N: ¡ay! Y he ido...Y me ha dicho... Y yo me hago... y me digo: ¡ostras! ¿Y esto? ¿Cómo está esto? Y esto está muy flojo. Ósea la gente está falta de experiencias y por eso yo creo que la Universidad tendríamos que trabajar para que nuestros estudiantes tuvieran experiencias. Experiencias. Experiencias sociales.

*Participante* X: (47:25) que es lo que en definitiva les haría aprender las competencias.

*Participante* E: (47:29) Las competencias... yo hoy me estaba leyendo las competencias de la asignatura, no por esto, sino porque me las estaba leyendo y así subrayando...las que utilizando algunas estrategias y tal. Podía conseguir... y estaba mirando esto y todo lo que...si queremos que nuestro estudiante sepa analizar el contexto, sepa comunicarse con el entorno...como no los echemos a la calle...

*Participante* N:...cómo no los “entornemos”

*Participante* E: (48:45) Uuuuuuuuhhh!!! Porque ellos mismos por sí mismos no lo hacen...porque sus padres tampoco tienen experiencia... la cosa se complica, o sea, y entonces la cosa se complica.... Y es un estudiante que no sabe que todo esto es rico y no sabe que todas estas competencias personales, interpersonales, que si la autoestima... todo esto estos nooooo.

*Participante* J: (48:29) Pero porque nos hemos aburguesado en la profesión en general, a nivel de eso, de esa consolidación del trabajo social en el sistema de servicios sociales nos hemos consolidado. SI no, si toda esa experiencia que decía antes Xavi de sacar a la luz lo que cada grupo hacemos...eso la Universidad lo podría coger perfectamente y darlo en clase.

*Participante* E: (48:52) Nos hemos aburguesado. Esa frase creo que es.... Me encanta la frase. Estoy completamente de acuerdo.



*Participante X:* (48:57) Pero entonces ¿nos hemos aburguesado en la misma dirección que el resto de profesiones? Lo vuelvo preguntar. ¿Tenemos el mismo estudiante que el resto de profesiones en todos los sitios? ¿Nos hemos aburguesado en el mismo sentido que el resto de profesiones?

*Participante E:* (49:11) Yo, fíjate Xavi. Lo tenemos y no lo tenemos, porque nosotros a veces queremos interactuar mucho con ellos y no sabes porque si es bueno o si es malo, como la gente no tiene experiencias, confunden la cosa. Es que la cosa no es tan... Porque el de antes. Si tú tienes experiencias, si tú sabes controlar si un profesor te habla esto, controlar...pero como se confunden...se creen que todo el monte es orégano. No discriminan aquí. Donde hay que tener un poco de...porque el otro día, preguntarte si un ejemplo va a examen...o sea es que no saben discriminar un poco lo superficial, de lo fundamental... es que todo está en un conjunto. Yo todo esto intento trabajarlo, quiero decir, a pesar de todo, hago un esfuerzo de ser positiva y decir, ¡bueno, vamos a ver! También tiene otra parte positiva. Son más espontáneos...

(Risas)

*Participante E:* (50:12) pero ¡claro! ¿Entendéis? Son más espontáneos pero hay que entender que... la palabra respeto no me gusta porque está muy manida, pero cuando tienes una persona delante, hay que estar callado, escuchar, el móvil... es que...ufffff

*Participante J:* ¡tela!

(Risas)

*Participante X:* (50:33) pero que es lo mismo que tienen en Sociología, que tienen en Magisterio...que...

*Participante E:* (50:40) pero se junta que nosotros somos simpáticos y amables porque nos parece que es así la manera de dar la clase.

*Participante X:* Esto sí.

*Participante E:* Y esos que son iguales... y no tengo claro que esto sea ¿sabes qué te digo?

*Participante N:* (50:53) ¿Y es también...? Tú estás diciendo... esto pasa en otras profesiones... yo os devuelvo la pregunta ¿El Trabajo Social está a la altura de otras profesiones, al mismo nivel que otras profesiones?

*Participante X:* (51:03) ¿por qué no?

*Participante N:* Pregunto. En la vida real, pregunto. En la vida real.

*Participante X:* ¿por qué no? ¿Cuántos se han aburguesado en Magisterio? ¿En las aulas hoy en día, cuánto?...Y por no hablar de los profesores de secundaria.

*Participante J:* pero no es lo mismo, no es lo mismo, yo creo que no.

*Participante X:* (51:22) pero a ver, yo, cuando empecé a trabajar de Trabajador social. Primero me encontré con trabajadores sociales ilusionados, la mayoría del dep...de equipo donde yo caí. Eso te transmitía unas referencias. Pero es que me he encontrado con médicos, con enfermeros, con abogados, con maestras, que te venían a buscar y que querían comenzar un proyecto comunitario. Yo eso se lo pregunto hoy en día a mis compañeras y me dice N: no no no...el maestro no quiere ni que aparezca por allí.... El médico dice que está solo para...es decir...que no nos pasa algo diferente...

*Participante J:* (52:02) Si, ya pero...son profesiones que ya están consolidadas, un maestro sabe... socialmente esta consolidada esa profesión, un maestro, un médico... un trabajador social...

*Participante X:* (52:15) Igual tenemos los males de la consolidación...

*Participante J:* (52:16) Los trabajadores sociales tenemos que poner más carne en el asador para hacernos de respetar.

*Participante N:* Si el objetivo del Trabajo Social era ser agente de cambio... el de medicina, no...primordial...que ojalá lo tenga en su puesto, pero primordial, como central...

*Participante X:* Sí, si, no, no...podría estar de acuerdo con vosotras...

*Participante N:*...podría...pero todavía no (risas)

*Participante X:* (52:44) No no no...lo que sí creo es que al Trabajo Social se le pide más compromiso, más no sé qué... que sí, que yo estoy en esa línea que yo lo ejerzo, que lo he hecho siempre...pero que tengo también mis dudas, a veces...oye...por qué aquí sí y a estos no... es decir, es que es como cuando... yo he trabajado muchos años en un barrio de exclusión y ¡mira! De la exclusión no se sale porque el Trabajo Social lo haga mejor...porque hay socialmente una voluntad de que las personas salgan de la exclusión. Es decir es como si el Trabajador Social... yo empecé trabajando con absentismo escolar, con mucha ilusión y mucha potencia, pero si no consigo que el maestro quiera que el niño no se ausente, no consigo nada...y al maestro no se le pide eso. No sé si me...

*Participante J:* (53:32) porque aún no hemos llegado al nivel del maestro, ni al nivel del médico

*Participante X:* Si el niño falta a clase, no sólo es que el trabajador social actúe, es que el maestro quiera que el niño vaya a clase...

*Participante J:* (53:38) Nosotros tenemos que seguir aportando mucho más. Nadie se plantea... yo ahora arrimo el ascua a mi terreno. Nadie se plantea poner un consultorio médico en mitad del cauce del río, ni dar clases en mitad del cauce del río. Sí que hoy en día lo que la sociedad se plantea ahora con la crisis, es que el banco de alimentos de comida a todo el mundo sin que haya una valoración de nada...y eso se ve bien. Por eso lo digo, un médico, una enfermera, un maestro, son profesiones ya consolidadas, y respetadas a nivel general, que nosotros trabajadores sociales aún no hemos conseguido... ese objetivo esa presencia social que nosotros aún no... si una persona necesita comida en tiempos de crisis...debe haber previamente una valoración social de esa personas y no hay que darle comida simplemente porque sí... Uno cuando está enfermo, todo el mundo , hoy en día, todo el mundo dice: tiene que ir al médico...pero cuando uno tiene una necesidad social no se dice, tiene que ir al trabajador social...exagerando el tema...Yo sí que veo, haciendo autocrítica, que ese espacio profesional lo tenemos aún por conquistar nosotros y tenemos que poner nosotros de nuestra parte, mucho más de lo que estamos haciendo...Si no entramos en esa, entiendo yo, entramos en esa queja, en ese victimismo, en relación a otras profesiones, que a lo largo... el Trabajo Social tiene 30 ó 40...¡bueno! ¡Tiene años! Pero el médico y estas profesiones tienen mucha más trayectoria que nosotros y nosotros aún necesitamos...dejar nuestra vida, a nivel metafísico en la profesión. Como el maestro lo dejó en su día.

*Participante E:* (55:45) Como decía Xavi en su articulillo, cuando analizas la representación social del Trabajo Social, te das cuenta que la gente, ni sabe lo que es, lo que sabe que es. Es siempre muy instrumental, que te hace una ayuda, que tal, que cual... ¡pero todo esto! ¿No puede ser que sea porque todo el mundo esté tonto, no?

(Risas)

*Participante E:* ¿no será que no hemos sabido explicar bien?

*Participante N:* (56:10)... ¿no será todo culpa de ellos, igual es culpa nuestra?

*Participante E:* ¡Clarooo! Entonces todo esto también, entonces nuestra profesión pienso, como has dicho tú que hay que volver a los orígenes...porque estamos precisamente como en los orígenes, en el sentido de la crisis, de no sé cuántos, de no sé qué...

*Participante N:* Precariedad

*Participante E:* (56:35) Precariedad...esto me suena ¿no? Entonces hay que volverse a leer las cositas, que si el Código, que si los principios, porque son muy bonitos, muy interesantes y de ahí...salir algo. Ahora bien, aquí tiene un papel fundamental, la Universidad, muy importante, yo creo que tiene un papel muy importante, que nosotros podríamos vertebrar cosas. Nosotros y el colegio profesional podríamos vertebrar muchas cosas, muchos espacios de discusión, de tal...

*Participante X:* muchísimos

*Participante* E: Pero ahora da la sensación, de que las cosas si no tienen una valoración...

*Participante* N: O si no se dotan económicamente

*Participante* E: no se dotan económicamente o no tienen una repercusión personal de algo, si no tiene, si no se valora por alguna parte, de algo... ya no...

*Participante* N: (57:26) ¿SI no obtienes un beneficio directo...? ¿Si no te sirve para el curriculum?

*Participante* E: si no te sirve para el curriculum, para quedar bien...es complicado, tal... es decir, la gente no tiene tiempo para esto, no tiene tiempo para estas cosas... que yo creo que antes había mucho tiempo porque se veía necesario...eso por ejemplo sí que lo asocio al principio de la escuela, cuando hacíamos tantas horas, porque nos reuníamos tanto para afianzar, para ver las asignaturas cómo hacerlo y no veías momento de acabar las cosas y hacías horas y horas y ahora todos ponemos pegas, seguramente yo la primera, si puedo acabar antes mejor, si puedo... y en cambio, antes esto era gratuito de natural.

*Participante* X: (58:11) Pero a la Universidad le preocupa seis pimientos eso y ya está, es que no le preocupa absolutamente nada. Entonces el profesor está en los que a la organización le preocupa. Que es una lástima que el profesor no tenga una lectura crítica y diga; esto es la organización, esto soy yo... y yo creo que hay personas que lo vamos haciendo...nuestros tránsitos...pero el profesor es tal que si la organización no tira, el no tira. Dos: EL trabajo Social en el País Valenciano y en España, ha tenido un momento...es decir, ha tenido un elemento positivo y negativo...eso habría que verlo...es su identificación con los servicios sociales, que no debería haber producido de esa forma tan brutal. El trabajo Social es mucho más plural y si uno se va a cualquier parte del mundo y también en nuestra historia; el trabajo social de empresa, el trabajo social individual, es decir, en asociaciones...es mucho más rico. Aquí se identifica en un momento dado, el trabajo social con los servicios sociales. Servicios sociales somos la figura básica de referencia, tenemos una expansión, nos consolidamos y a lo mejor, nos viene la muerte por la consolidación.

*Participante* E: (59:29) También desde la Universidad

*Participante* X: (59:30) ya ya... y ese sistema, el sistema de servicios sociales público, hoy está agotado. Entonces como está agotado, tal y como está diseñado, tenemos programas de los 80 para responder a problemas del siglo XXI. Los programas básicos de servicios sociales son de los 80 para responder a etapas de los 80, entonces, el modelo de los servicios sociales de los 80 se ha agotado y el trabajador social en ese modelo se ha agotado en eses modelo. Los trabajadores sociales, por la investigación que yo estoy haciendo, que se salen del modelo, precisamente, te lo dicen ellos. Es que...estoy innovando por aquí, estoy innovando en trabajo en red, estoy innovando en trabajo en equipo...posiblemente en lo que son las competencias que tú dices, más fundamentales del Trabajo Social... y te

lo dicen, sin embargo, y ahora voy donde quería ir...el mismo cuestionario en los centros municipales de valencia capital, ningún trabajador social te contesta que se sale de la línea... igual sí, pero al menos, en lo que nosotros hemos recibido. Te lo contestan en pueblos pequeños, en bastantes pueblos pequeños...

*Participante N:* (01:00:42)...donde se tienen que sacar todas las castañas del fuego

*Participante X:* Donde el trabajador social se tiene que sacar todas las castañas del fuego, donde es trabajador social, agente de desarrollo local y además tiene capacidad de innovar, porque en definitiva está él...

*Participante E:* Sí, porque no tiene más...

*Participante X:* (1:01:01) ¿Nosotros nos hemos agotado con el modelo que está agotado?

*Participante J:* Si, si...

*Participante E:* Yo creo que esto podría ser un punto final, porque me parece muy bien.

*Participante N:* (01:01:06) Pues no, va a ser otra pregunta que os voy a lanzar para terminar jaja (risas) para terminar. Porque lo me interesa también mucho es que hablemos...entre las habilidades sociales y los recursos personales que debe tener un trabajador social, en este contexto de gris oscuro casi negro y en otro de colores...el papel que puede jugar el sentido del humor... Tú has hablado de optimismo... yo lo veo muy cercano. Yo creo que... Tampoco es algo que se trabaje...no formamos a los alumnos para que sean resistentes al estrés porque tengas herramientas, porque tengan esa capacidad de empatía, porque sepan no tener esos conflictos de rol, porque sepan cuál es su rol, o no tengan conflictos de valores...creo que hay toda una faceta personal de los alumnos y de los trabajadores y trabajadoras sociales que no trabajamos... y yo explícitamente os pregunto sobre el sentido del humor...si creéis que nos sería útil en este momento, o nos habría sido útil hace unos años para no llegar a estar tan desgastados. O ¿qué otras cuestiones? En el momento de relacionarse, de hablar con tus jefes, a la hora de plantear nuevas iniciativas, a la hora de...

*Participante J:* (01:02:34) Y veo que ahí una herramienta importante es la relación de ayuda ¿no? Utilizarla en el quehacer diario, no sólo en la intervención directa, sino a nivel de relación con la organización, con tus jefes o con los coordinadores, y no solo a nivel profesional. Yo pienso que es una herramienta que hemos usado mucho con los usuarios en la atención, pero que la hemos descartado a nivel de relación profesional, sobre todo... y yo sí que la relacionaría, con eso, con el trabajo social y el humor. Si tú estableces una buena relación de ayuda. Sales lanzao al trabajo. Primero por la satisfacción personal, porque ves resultados, estás contento y ves con los recursos que tú estás poniendo, que tú tienes detrás, los sabes utilizar, en la medida que esa relación de ayuda es satisfactoria y eso te empodera como profesional, te hace mucho más creíble, te hace coger más confianza y sonrías en la vida. (Risas)

*Participante E:* (01:04:09) Yo creo que es... El día que haces las cosas... es que en este momento hay mucha gente triste... normalmente se está triste también porque uno no está contento consigo mismo. O sea porque lo que haces no te satisface, no te renta a nivel personal, o no sientes que se te valora lo que se te está... hoy en día la gente está triste. Es más fácil tener humor cuando las cosas... de alguna manera... van mejor, ¿no?

*Participante N:* (01:04:41) Nosotros trabajamos siempre con gente entristecida ¿eh?

*Participante J:* (01:04:52) nosotros tenemos esa capacidad de crear ese ambiente adecuado, sí lo podemos establecer... indudablemente, hay que tragar mucho quina, pero al mismo tiempo sí que puedes tener esa capacidad de crear equipo, de creer en las personas, de darle posibilidad a tu compañero de trabajo de que crezca como profesional y todo eso parte de... transmitir esa relación de ayuda no sólo a los usuarios sino a todos... y esa capacidad de crear ambiente... lo digo porque en mi experiencia en Eulen, en una residencia, mi experiencia en el programa de personas sin hogar en los que aterricé con situaciones complicadas de trabajadores y de usuarios, pues después de unos años, esa situación ha revertido y no importa tanto... no es por ponerme medallas, no es tanto, la capacidad personal que tenga cada uno, sino también las herramientas...

*Participante X:* (01:06:05) ¿y esto lo aplicas en la Universidad?

*Participante J:* hombre pues yo... en la Universidad comparto poco, soy profesor asociado, vengo poco... y personalmente... el ambiente de la Universidad...

X y *Participante E:* ¡Aaaah... amigo! (risas)

*Participante J:* del departamento... no invita...

*Participante X:*... no es muy distinto en otros departamentos...

*Participante J:* yo la visión que tengo del departamento es bastante negativa...

(Risas)

*Participante N:* igual nos falta... ¿sentido del humor? (risas)

*Participante J:* yo creo que hay muchas luchas internas... y es lo que tú decías... yo soy profesor asociado y no tengo mucho...

(Risas)

*Participante J:* (01:06:58) pero sí en aquellas zonas donde yo sí que he tenido una responsabilidad, donde yo he tenido más... más capacidad, allí donde se me ha exigido más. Y me dirijo a ella, porque ella era coordinadora cuando yo estaba...

*Participante N:* No hace falta...

*Participante J:* y también en Eulen... sí que he visto que es posible ese cambio, y ese sentido del humor y ese crear ambientes de trabajo pues positivos y buenos.

*Participante E:* (01:07:20) yo lo creo fundamental... lo que pasa es que no lo ligo a nada... así como el compañero lo liga, por ejemplo, a la relación de ayuda... yo... no te sabría decir... si es un rasgo de la personalidad, o tendría que ser una habilidad dentro de otras para que una persona pues...

*Participante J:* (01:07:49) Es una habilidad porque empodera al profesional, eso se tiene que enseñar en el acieou de la profesión.

*Participante E:* (01:07:53) Pero en cambio, cuando lees las habilidades sociales del profesional, no lo pone ¡eh! No lo pone...pero no estaría mal, se podría interpretar por ahí, por lo que tú has dicho...en la que hay. Tal. Yo lo veo fundamental, además pienso... cuando tú estás en positivo, vamos a decir... esto te hace positivo a ti también, es decir, eso te refuerza lo positivo. Pero digo, lo que ya dije la otra vez. Creo que esto no se valora, el humor, porque se considera el humor. El humor se considera una persona débil, o sensible, o poco científico, o sea el humor no está considerado... a no ser que uno, se salga de todos los márgenes y pueda reír, llorar o no sé cuántos y a hacer lo que le dé la gana. Pero así, la gente normalilla, por decirlo de alguna manera... si tú utilizas mucho el humor... de entre uno que está, un profesor que use el humor y otro...a veces está bien, pero uno que está serio en clase y tal, los alumnos a lo mejor, a veces.. ¿Sabes? Se considera como más científico.

*Participante N:* ¿Más profesional?

*Participante E:* más profesional y tal

*Participante N:* (01:09:12) entonces lo tenemos mal...porque si ya nuestra profesión de mujeres es medio así, regular, si además vamos por ahí y usamos el humor...

*Participante X:* (risas)

*Participante E:* (01:09:20) de todas formas, yo no pienso cambiar. Me ha ido muy bien.

*Participante X:* (01:09:27) yo estoy de acuerdo con lo que ha dicho Jose Antonio. El humor como algo suelto sin más, pues bueno, pues bien... Yo por ejemplo cuando he trabajado de coordinador en mi organización, ahí aprendí, ahí me di cuenta de lo poco que habíamos aprendido los trabajadores sociales, o sea de lo mucho que sabíamos de puertas hacia fuera y lo poco que habíamos aprendido a gestionar el buen ambiente, el buen trato, los buenos tratos, el sentimiento de compañeros y compañeras interno y no solamente trabajar sobre lo negativo... que también se trabaja. Ahí me di cuenta, cuando fui coordinador y que lo que tenía en mi departamento, fundamentalmente eran personas y que esas eran las

variables que tenía que trabajar. Y entonces ahí me centré mucho y lo puse como mi objetivo inicial. Crear un buen ambiente de trabajo, que los compañeros y compañeras supieran que la coordinación estaba con ellos, los respaldaba... y por ejemplo, en ese tiempo que estuve, sí me encontré con que la gente, sí te hacía propuestas innovadoras...

*Participante E:* (01:10:48) Surge, surge... de la ilusión...

*Participante X:* (01:10:49) Efectivamente. En la medida que se daba una responsabilidad colectiva, o sea una identificación colectiva en la organización con los objetivos que se tenían en ese momento. Pero si eso no se trabaja... y no se trabaja habitualmente, no se trabaja, la organización acaba convirtiéndose en lucha intestina, interna... y para trabajar lo otro, el humor es clave. Igual que cuando te vas de campamento con chavales o trabajas en un centro de día con chavales... ¿qué hacemos en un centro de día con chavales si no es reírnos con ellos? O sea... nos reímos con ellos de todo, y al mismo tiempo, le estás pegando un "carxof"... porque sabes que un rato te tienes que reír, otro rato carxof y otro rato ser afectivo...pero el humor y el carxof forman parte...

*Participante N:* (01:11:50) Conceptos clave: Humor y carxof (risas)

*Participante X:*... luego lo traducís como podáis...

(Risas)

*Participante X:* (01:11:59) pero que forma parte de eso afectivo... eso que lo hacemos en un centro de día, en un campamento, que nos disfrazamos de lo que sea...cuando lo llevamos a trabajar dentro de la organización nos convertimos en leones fieros de...eso a mí no me lo toques, que te arañe...

J, E y N (01:12:01)...Sí...sí, sí, es así.

*Participante X:* (01:12:14) y posiblemente yo, ahí lo que falta es...proyecto. ¿Qué no tenemos en este momento en nuestros estudios de facultad y de grado, nuestro departamento? Proyecto. O sea... yo voy a mi aula, no sé lo que hacen los demás, yo no sé lo que hace el otro...porque no hay proyecto.

*Participante E:* No hay proyecto, no hay proyecto... y por eso no se trabaja en grupo

*Participante X:* No hay proyecto. Yo doy política social y él da servicios sociales y yo voy detrás de él, y no hablamos nunca, en la misma clase y nos encontramos y no sé lo que das tú... y fíjate que política social y servicios sociales van juntos y como no hay proyecto, yo no me siento obligado a hablar con él sobre el contenido ni él conmigo, sobre el contenido de la materia...



*Participante* N: (01:12:54) ¿y si no hay proyecto en lo que es claramente de contenidos académicos y tal? ¿Y qué proyecto hay en lo que es la formación humana o profesional de los trabajadores sociales?

*Participante* X: (01:13:08) y eso es clave... poder trabajar... tú lo has dicho... experiencial. Yo cada vez me doy cuenta de que no trabajamos la persona... los profesionales de Trabajo Social salen con un batiburrillo de conocimientos, pero no hemos trabajado la persona.

*Participante* N: (01:13:22) Entonces... se nos van a quemar en dos días, porque el contexto...

*Participante* E: Sí, se nos van a quemar, o los van a pillar y los van a absorber en algo... en no sé qué...

*Participante* X: O te rearmas...

*Participante* N: (01:13:36) Claro, pero eso es un ejercicio individual, pero... ¿la responsabilidad de la entidad que forma al profesional? Quiero decir, es que a lo mejor también, por esa dejación... voy a decirlo a lo mejor muy bruscamente, a ver si por esa dejación de la Universidad tampoco conseguimos después los resultados que esperamos de la profesión. Porque... ¿cómo vamos a tener gente propositiva, gente líder, gente... si... ni se le ha dicho que tiene que ser así, ni se le ha enseñado que tiene que ser así...?

*Participante* X: Ni lo ha visto.

*Participante* N: Ni lo ha visto.

*Participante* J: (01:14:13) eso es así, pero también la Universidad se nutre de la profesión... entonces también hay una responsabilidad de la profesión, de los profesores...

*Participante* N: ¿de los asociados?

*Participante* X: La Universidad en todo caso, cuestiona a la profesión

*Participante* J: (01:14:28) No sólo de los asociados... Vamos a analizar lo que pasa hoy en día a nivel de los centros municipales ¿qué análisis tenemos, qué datos de análisis, qué estudios, qué informes de lo que piensan los trabajadores sociales sobre la realidad social que atienden ellos... datos concretos...? de todo eso se nutre la Universidad, de todo eso se nutre... ¿no? pues hace falta... es también lo que tú dices... La Universidad tiene que ser... liderar todo eso, pero también tiene que retroalimentarse de la profesión y eso tampoco se da.

*Participante* E: (01:15:08) La Universidad habla de la formación integral del estudiante, pero, no pone medios para la formación integral, más bien pone pegajos para la formación integral... entonces esto, claro... esto es muy contradictorio... entonces por eso, cada uno vamos haciendo marcha... mira yo mañana, sin ir más lejos... como soy de Universidad

Solidaria. Montamos una asociación de estudiantes... vamos a hacer unas cosas con los estudiantes aquí abajo, vamos y tal... y vamos a hacer cosas... y cada uno vamos... hace su paraeta, como puede.... Y creo que esto, es formación integral, porque la gente, sale...tienen que... tienen que... antes han tenido que hacer un proyecto, trabajar equipo... muchos elementos...es que... esto es así...pero fala proyecto...si si, muy bien Xavi.

*Participante X:* (01:15:57) Y además la Universidad no tiene proyecto con la sociedad.

*Participante J:* Es todo genérico, no solo de la profesión

*Participante X:* (01:16:15) no no, y además...el mensaje de excelencia que suelta la Universidad, no tiene nada que ver con estos parámetros que estamos hablando. No tiene nada que ver. El de excelencia y calidad que utiliza nuestra casa no tiene nada que ver con lo que nosotros interpretamos con excelencia y calidad. Pero desde luego, si no hay una preparación de los trabajadores sociales en ese ámbito, que posiblemente sea lo básico, en las competencias básicas, que nos olvidamos, luego es muy difícil que sean líderes, que no se quemem en el camino, que quieran ser agentes de cambio...estoy convenido de eso.

*Participante E:* (01:16:53) A mí hay una cosa que me llama la atención con respecto de las competencias que le fui a pregunta a Isabel R. que es ahora la responsable... le dije... oye las competencias genéricas, porque me llamó la atención, porque antes teníamos una al menos, que tenía que ver con los derechos humanos y con la igualdad...pero ahora no hay ninguna...me llamó la atención...digo... a ver si yo, es que he estado un año fuera... a ver si no sé (risas). Fui a preguntar y me dice: no no... ya no hay ninguna. Pero tan tranquila. Yo pienso que la Universidad tendría que tener unas competencias genéricas a nivel de la Universidad...porque ahí es el proyecto...qué tipo de ciudadano vamos a formar nosotros y estas son las genéricas... ¿por qué hablamos de genéricas? Pues lo específico...digamos la formación específica de cada asignatura es otra cosa, la específica de cada asignatura y después...

*Participante X:* Y posiblemente la específica sea buena, para... quiero decir, que muchas veces los estudiantes tienen muy buena formación específica, pero lo global...

*Participante E:* Sí... pero a mí me extraña que no haya competencias genéricas a nivel de Universidad...

*Participante X:* porque no las hay...

*Participante E:* Una que había, se quitó.

*Participante N:* Una, una que había, se quitó...

*Participante E:* Una que estaba atada a Derechos Humanos e Igualdad se quitó, y le fui a preguntar y me dijo; nooo, como que estaba en un desfase...

*Participante* N: (01:18:22) Bueno, pues...muchísimas gracias. Creo que ha quedado bastante claro que es una necesidad importante ¿no? Y que hay camino por recorrer en lo que se refiere a la formación de los alumnos y en la formación de los trabajadores y trabajadoras sociales que después puedan responder a las necesidades reales de la sociedad y no se quemen en el intento. Yo creo que me habéis ayudado mucho. Muchas gracias.

*Participante* J: Gracias a ti por habernos invitado

*Participante* X: Yo creo que somos muy coincidentes (risas), me he dado cuenta.

*Participante* N: Eso está bien, igual era lo que necesitabais, hablarlo...

*Participante* E: Ahora cuando nos veamos por los pasillos nos saludaremos con más cariño...

*Participante* N: ¡Mira tú qué bien! Con una sonrisa...

*Participante* E: Con más cariño si cabe.

*Participante* N: Con una sonrisa. Bueno, Pues muchas gracias.



## Apéndice 2.3 Transcripción vídeo Grupo triangular 3. Tercer sector

### GRUPO 3. TERCER SECTOR

2 Abril 2014 1:07 minutos

#### Transcripción

*Participante N:* buenas tardes a las tres, gracias por venir y gracias por acompañarme en este proceso de investigación. Estáis invitadas las tres porque cumplís el perfil que andaba buscando para el tercer grupo triangular, las tres trabajáis en el tercer sector, sois menores de 45 años y ya lleváis más de 7 años de experiencia laboral. Sí... no pongáis caras de...

La primera pregunta que os quería hacer es ¿qué valoración hacéis de lo que ha cambiado en estos últimos 7 años? si habéis notado en vuestro trabajo la incidencia, sobretodo socioeconómica en estos últimos 7 años. Y en estos grupos, como somos tan poquitas podéis hablar en general desde vuestra experiencia personal, no importa, es interesante además, ¿no? podéis aportar datos de vuestra experiencia propia. Pues adelante, quién se atreva quien rompe el hielo, ha cambiado mucho la cosa o no...

*Participante A:* (1:10) Mucho, mucho. Y ha tenido como dos partes ahí, ¿vale? Una parte en la que los profesionales nos habíamos acostumbrados, al menos desde mi punto de vista, a tener ahí muchos recursos ahí a los que coger, y habíamos dejado un poco, hablo desde mi... desde donde yo estoy ahora, habíamos dejado un poco el tema de las coordinaciones y el trabajo en red como algo meramente de informar, "oye que voy a hacer esto, que voy a hacer lo otro", sin tanta necesidad de lo que está habiendo ahora de trabajar ahí conjuntamente porque están desapareciendo muchos recursos, está desapareciendo... y se está volviendo un poco, para mí, al trabajo social más de base. No sé... Eso es positivo, y lo negativo es que todos esos recursos se necesitan

*Participante N:* (2:17) Han dejado de existir

*Participante A:* (2:18) han dejado de existir y han dejado un hueco muy grande. Nos hemos dado cuenta tarde.

*Participante N:* (2:28) Nos hemos dado cuenta tarde. Porque estábamos acostumbrados

*Participante A:*(2:29) Estábamos acostumbrados a un sistema de trabajo en el que casi todas las entidades teníamos de todo, no necesitábamos tanto el trabajo a calle, o los usuarios, las personas que participan en nuestros proyectos venían un poco a esos recursos que nosotros teníamos o a esas ayudas de "yo quiero esto, toma, vale adiós".

*Participante N:* (3:00) ¿Compartís...?

*Participante M:* (3:04) Yo en los siete años... estaba intentando echar cuenta atrás... ha cambiado mucho la realidad de la población. Yo trabajo muy vinculada al modelo territorial, muy insertada en un territorio concreto.

*Participante A:* claro, es que es distinto

*Participante M:* ( 3:23) claro, entonces, a nivel poblacional sí que ha cambiado pues de trabajar con la gente del barrio, con raíces familiares, históricas, dentro del espacio de Velluters, a conocer todo un proceso de inmigración de gente que llega, que se queda vivir allí, que es un perfil nuevo y totalmente diferente, primero una oleada de personas que venían de América, de países latinos, ahora mucho retorno de inmigrante latino y un gran grueso de personas africanas, pues de Nigeria sobretodo, o del norte de África... entonces la población por un lado ha cambiado, con la población han cambiado las necesidades. No tanto como la necesidad básica, atención, en este caso, a los menores, a los niños, a los jóvenes, sino... pues que antes las familias tenían una necesidad muy integral de intervención en todos los niveles. Hubo un tiempito que era más "atendamos al niño porque la familia más o menos se apaña, y más o menos tienen al mal que bien trabajo, mal que bien vivienda", a volver a necesidades muy básicas, a otra veces a niños con dificultades de alimentación en el hogar, con dificultades sanitarias, precarización a todos los niveles. La población cambió, la necesidad ha ido variando en ese sentido por la crisis, ahora en un momento muy complejo con familias con las necesidades muy graves que hacía años que no veíamos. Hace diez años sí que había niños a los que había que decirle a mami "es que hay que comprarle zapatillas, es que dice que no ha desayunado", y ahora volvemos otra vez a esto, a "es que el nene dice que no desayuna, ¿qué pasa?". Entonces, por un lado sí que ha cambiado la necesidad.

La entidad ha ido con ello, la suerte que tenemos una entidad muy flexible al estar integrada en el barrio, pues va muy a la par que la población pues si hace falta esto, te permite esta flexibilidad pues cambio, me adapto, pues ya no hago esto y hago esto otro que cubre mejor la necesidad. Con la precariedad económica, por supuesto, sí que hemos vivido el trabajo esto que tú comentabas, el trabajo en red, no a lo mejor tanto nuestro, que siempre ha habido otras entidades en la zona con las que hemos trabajado, si no como que han surgido nuevas en un momento, había como setitas CHIU CHIU CHIU. Salían ONGs, y que ahora si han visto la necesidad de acercarse y decir "oye, esto lo hacíais... pues mira voy a cerrar el programa, te derivo gente, me derivas". Y sí que estamos teniendo una experiencia muy chula de trabajar con, pues a raíz de que la coordinadora de centros de días tiene ahora pues un peso, una fuerza, también el conocer a otros, que durante mucho tiempo hemos trabajado cada uno a nuestro rollo.

*Participante N:* (6:38) ¿Y esto crees que ha surgido por, como dice Amparo, un poco por la necesidad por la precariedad?

*Participante M:* (6:39) Yo creo que en parte si, en parte es una inquietud que siempre ha habido, cuando te encontrabas con otro decir "que bien ¿no? trabajamos haciendo lo mismo tú en Alcoy y yo en un barrio de Valencia y resulta que al final estamos haciendo lo mismo", y yo creo que la necesidad de hacerse fuerte ante las necesidades de todos, antes, pues la instituciones también del gobierno, ante la realidad de que hay menos disposición económica, ha generado esa inquietud de siempre, de querer saber qué hace otro, la alegría que te daba lo que otro hacía, pues ha ido generando esa red que ahora

facilita conocer, saber que no lo haces solo, que más gente trabaja en la misma línea y que si ha generado red. Decir "pues yo paso esto de pensarlo ¿tú no lo has hecho y te ha ido bien? pues...."

*Participante Mi:* (7:38) Yo ya me iría a los motivos de esa coordinación que ella decía y que se ha ido haciendo, el desánimo, o el poco apoyo que vemos que se puede obtener desde los servicios públicos, desde los servicios sociales, porque si antes desde ahí se podía tener más apoyos, se recibían más ayudas, igual esa necesidad tanto de coordinarse en el tercer sector pues no era tan necesaria porque igual sí que recurriamos a servicios públicos o ayudas públicas, pero ahora al ver que el sistema es tan precario y que apenas obtenemos respuestas desde ahí... no nos queda otra más que coordinarnos entre nosotros. Y eso a nivel profesional, por una parte desánimo en los profesionales, yo si he visto... pues yo diría los 3 últimos años cuando más he notado un poco el cambio en los profesionales, ese desánimo, con ese desencanto por los servicios sociales, y por otra parte enfado también. No es desánimo como pasivo de decir "no puedo hacer nada" o "o esto es así y ya está" si no también de enfado y de queja y de no querer que sea así

*Participante N:* (8:50) pero cuando dices ese desencanto y desánimo, ¿lo percibes de los profesionales que no trabajan en la administración? ¿Estás hablando de esos?

*Mi* (9:00) Si, vamos, tampoco quisiera estar en la piel, la verdad, de alguien que está trabajando en servicios sociales porque supongo que su desánimo también será más grande

*Participante N:* (9:12) No sé qué percibís en torno a ese tema, ¿creéis que la profesión hay un desencanto, desánimo generalizado?

*Participante M:* (9:20) ¿Agobio, ¿no? cuando el técnico que tienes delante te dice que no tiene recurso para poder dar y que cuando su presupuesto hace 5 años ahora es una quinta parte, pues el agobio de decir no puedo hacer más, y tu llegas "urgencia!" Y te dicen "se me acabó el presupuesto en marzo, no puedo hacer más".

Yo sí que he visto también la picardía del profesional de administración, de servicios sociales, en sanidad, o en educación, de tener que echar mano de repente de recursos que hasta entonces no necesitaban. En una escuela, en un instituto, antes no se planteaban que el educador del centro de día del barrio le fuera útil y ahora echan mano "mira tengo esta familia en clase que están fatal, me he enterado que ese niño del 4b va, este podría ir" y sí que se nota.

*Participante N:* (10:12) ¿Pero en el sentido contrario te refieres? o lo estás diciendo en el... no, me refiero a...

*Participante M:* (10:15) Yo creo que ellos buscan también recursos hacia fuera ¿¿no? lo que antes no necesitaba la administración que era apoyarse en una ONG pequeña o en una entidad externa, ahora también buscan ese trabajo en coordinación en decir "mira, yo llego hasta aquí, ¿hasta dónde llegas tú? juntemos esfuerzos". Nosotros en educación, las

coles se han abierto mucho más... Queremos poner también nuestra labor de decir nos hemos currao mucho el presentar, el decir... estamos, existimos, queremos intervenir en común... pero los institutos de secundaria que les ha costao mucho ahora, tanto tiempo oyendo "la crisis en secundaria, qué difícil es trabajar tercero o cuarto" ... los institutos ahora, sobretodo en la zona, sí que te reclaman "qué hago con este? tu puedes apoyar para que lo aguantemos hasta tercero que luego vaya le diga al otro lado que luego vosotros lo apoyéis en el trabajo externo ¿no?". También se ha dado... ellos han dado la vuelta un poco, la sensación es que ellos han girado la cara y han dicho "ah! había algo más que yo, recurso público"

*Participante N:* (10:26) Hablas de recurso, pregunto, hablas del recurso público en educación

*Participante M:* (10:28) En educación, algún cole concertado también ha descubierto...

*Participante N:* (10:31) ¡el maravilloso mundo!

*Participante M:* (10:32)...el maravilloso mundo de que hay algo más allá. Es cierto pues que también tienen menos realidad, han sufrido menos las crisis económicas las familias de esta zona concreta, pero es cierto que también se han dado la vuelta, pero para cosas tan básicas como: "¿les ayudáis a pedir las becas? ¿Les rellenáis vosotros los papeles que la secretaria del cole está colapsada?". Desde cosas tan pequeñas, hasta pues eso, que servicios sociales de zona te llame y te diga "nos sentamos y vemos que niños tienes y cuales tengo yo" eso también se ha... como algo positivo, ¿no? dentro de todo lo complejo.

*Participante N:* (12:14) ¿Vosotras lo habéis percibido en vuestros ámbitos?

*Participante A:* (12:18) Yo, incluso hasta en el ámbito más sanitario, ¿¿vale? que este año ya ha sido el bofetazo ahí impresionante de, pues eso, ¿¿no? como ella comentaba, llamadas de la trabajadora social del centro de salud que hace siete años era como...

*Participante N:* (12:38) Excepcional

*Participante A:* (12:40) Excepcional, de ¡"uy dios mío, me está llamando alguien del centro de salud, madre mía!". Pues llamarte para plantearte "oye..." incluso no solamente de no solamente "vamos a trabajar en red", si no "¿tú conoces de algún recurso que yo pueda... para yo poder apoyar a esta familia? me ha dicho esta familia que conoce, que os conoce, ¿qué es lo que pudo hacer?" que va más allá, ¿¿no? El pedir información y colaboración de las entidades y de los recursos que hay fuera de su ámbito, ¿¿no? para poder prestar esa atención. Porque claro, en el ámbito sanitario este año, o sea, se ha quedao todo súper paralizado en cuanto a ayudas, en cuanto a servicio, en cuanto a...

*Participante N:* Acceso.



*Participante A:*... posibilidades de ser atendido en el centro de salud... y claro son muchas las familias que están llegando y que están acudiendo directamente al único sitio donde les pueden atender que es la trabajadora social en el centro salud, y ellas también se están viendo de... digo ellas porque la mayoría por lo menos...

*Participante N:* (13:47) Son mamás, ¿no?

*Participante A:* (13:48)...Las que yo he hablo son mujeres, están viendo que no conocen, o sea, no saben de la asistencia de entidades sanitarias, de ONG que puedan dar ese servicio. Entonces, sí que yo veo que se han abierto los centros educativos también y servicios sociales, por lo que tu comentabas, por ejemplo, yo sí que veo la diferencia entre servicios sociales de la ciudad de Valencia a servicios sociales de un pueblo o de un barrio que es donde estoy yo ahora. Sí que la cercanía, el contacto yo sí que lo veo que es distinto, ¿vale? pero por mi parte sí que es mucho más fácil acceder a los servicios sociales del barrio, ¿no? como que ven que ya no tienen nada que ofrecer porque ya no hay ayudas, no hay recursos, no hay nada, y se está dando más la labor que comentaba ella, ¿no? de "vale, vamos a poner esta familia encima de la mesa, como vamos a trabajar todos para ver cada uno qué pone"

*Participante N:*(15:16) Mireia, ¿tú tienes...?

*Participante Mi:* (15:16) nosotros no hemos notado esa coordinación de los centros de servicios sociales con nosotros para, sobretodo, para temas de ayuda. También he estado pensado lo que decía ella que seguramente a nivel local sí que las Cáritas parroquiales se coordinan con los servicios sociales por el tema de las ayudas que perciben de servicios sociales, lo que perciben de la caritas para aunar ahí fuerzas, pero a nivel de ciudad... Nada. Porque yo creo que el trabajador de servicios sociales si no puede ofrecer una ayuda no nos va a llamar. No sé si es que resulta un poco...como... no sé si vergonzoso iba a decir, que un trabajador de servicios sociales tenga que pedirle a una asociación como caritas que haga una ayuda... entonces, lo deriva de forma verbal pero..

*Participante N:* (15:59) No te llama para avisarte.

*Participante Mi:* (16:00) No nos llama para avisarnos, claro. Y además nosotros también hemos llegado a un punto en el que derivamos, bueno decimos a las personas que su derecho de acudir a servicios sociales para pedir ayuda pero casi lo hacemos más que por una esperanza de que esa persona reciba ayuda porque en muchas ocasiones pues nos dicen "ya la he recibido este año" o "ya me han dicho..." o "ya me dijeron que..." o "alguien ha ido y ya le han dicho que no le van a ayudar y están ahí en la misma situación". Entonces, muchas veces más que por una solución casi lo hacemos por una reivindicación, ¿no? Tu derecho es ir allí y deberías ir allí aunque vayas a recibir una negativa pero al menos que la demanda se vea que está ahí.

*Participante N:* (16:41) Emmm... evidentemente yo creo que sí que hay que siempre hay profesionales que se buscan la vida y que lo que quieren es atender bien a la gente y

mueven Roma con Santiago para conseguir las cosas, pero no sé si esas personas con las que vosotras trabajáis en la administración pública ejercen algún tipo de presión dentro de casa. Quiero decir...

*Participante M:* (17:06) No, yo creo que son personas con un talante de, pues eso, de sacar adelante las cosas y de mover, pero no creo que sigan una directriz que les hayan dicho

*Participante N:* (17:17) ¡No no no! no me refiero a directrices, al contrario, sino que me parece que son esfuerzos puntuales...

*Participante M:* Exacto

*Participante N:* (17:28) Por seguir, beneficiar a familias concretas, pero no se trata de un movimiento que realmente cree una sinergia de trabajo conjunto, es decir, seguramente no habrá una coordinación desde las direcciones de estas, de estos trabajadores sociales en concreto, sino se trata de estos chanchulletes que siempre hemos hecho... bah! te buscas la vida por otro lado, pero si es una realidad que se está dando yo creo que es una pena que no se formalice. Formalice en el sentido de que...

*Participante M:* (17:58) sí, que se evidencie y que se escriba

*Participante N:* (18:00) ¡Claro! las cartas boca arriba, o sea, si servicio sociales no tiene un duro, pues por narices tenemos que trabajar conjuntamente. Pero no tanto desde... y por eso os preguntaba, creéis que es una actitud personal del trabajador social que todavía tiene energía y todavía tiene ganas de currar en todo este panorama o creéis que realmente es un movimiento consciente de "va, vamos a organizarnos las instituciones, vamos a trabajar conjuntamente" que podría ser una oportunidad, es decir, algo positivo de todo esto que nos hemos... que trabajamos más codo con codo. No sé qué sensación tenéis.

*Participante M:* (18:37) Yo creo que es una cosa puntual. Que te has encontrado con la realidad y que vas intentando solventar como puedes. No creo que haya...

*Participante Mi:* (18:45) Pero descontento tiene que estar... o sea los profesionales deben estar muy frustrados, ¿no? por no poder darle solución a todo

*Participante N:* (18:50) ¿Creéis que la administración publica esta...? pregunto eh, porque me hace gracia que está ocurriendo en este grupo que está como muy claras las posiciones: la administración pública y nosotros; los técnicos de la administración y nosotros. Y tú dices "deben estar muy frustrados, deben estar muy agobiados", ¿tú crees que incluso más que el tercer sector? ¿Que menos?

*Participante Mi:* (19:15) Yo diría que sí

*Participante N:* Que ellos estarán más quemados

*Participante Mi:* no sé... en cuanto a su trabajo, en cuanto el trabajo, las posibilidades que tienen ahora para dar respuesta, yo diría que sí. Porque... la verdad es que no tengo contacto con una persona concreta que me pueda decir cómo se encuentra pero yo en su lugar no se... me encontraría pues desbordada entre tanta petición en la que no puedes decir más que sí y no y no te permite hacer ningún tipo de intervención ni tampoco dispones de muchos recursos.. No sé...

*Participante N:* (19:48) Pero... ¿vosotras disponéis de más recursos?

TODAS: No.

*Participante N:* Porque estáis menos quemados.

*Participante M:* (18:50) Ya te digo yo que... este año un 20% menos que el anterior, el que viene un 20% menos que este...

*Participante N:* (18:52) No, es que me resulta curioso porque a lo mejor... Tú por ejemplo sí que has apuntado una cosa que quizá sí que os da un poco de aire, que es la flexibilidad. Que si no me sirve esto, pues no tengo problemas en cambiar, eso en la administración es más complejo.

*Participante M:* (20:20) Claro. A ver, nosotros en la entidad sí que hay una cierta sensación de pesadez, de "uff... ¿cobraré, no cobraré? ¿Nos pagarán, no nos pagarán? ¿Podré hacer la actividad, no podre? ¿El campamento se hará de esta manera o de otra?" Pero yo creo que si miras atrás es lo que había, ¿no? esa incertidumbre de "si me van a dar la subvención o no me la van a dar, o si esta donación me llegará o no me llegará, o si captaré socios o no..." Hemos vivido un tiempito de felicidad, de muchísima estabilidad económica, sobretodo de parte de la administración central... buena, autonómica, ya no local sino autonómica. Eso se ha acabado y entonces volvemos a lo que había. Entonces, claro, estábamos más acomodaditos, más tranquilos, ¿no? de decir "puedo trabajar porque sé que hay tanto presupuesto... además me da para hacer bien el trabajo" Y ahora volvemos otra vez a ajuste de cinturón. Pero con la posibilidad de decir "pero no vamos a cerrar el chiringuito". O sea, la entidad tiene 25 años de historia, ha pasado por muchos modelos de gestión, me refiero a: más apoyo del voluntariado, menos profesionales; luego más profesionales, crisis del voluntario... ahora volvemos un poquito a equiparar que la gente vuelve a querer participar y el profesional trabaja las horas hasta donde se va a poder seguir respirando. Pero la entidad está y sigue.

Personalmente...yo siento el cansancio igual de tener que seguir peleando euro a euro para sacar adelante una actividad, un proyecto. Pero vamos, esto es lo que había, esto es lo que hay y se supone que era lo deseable, la no dependencia de la administración pública para llevar adelante tus proyectos, la no dependencia de que un gobierno venga y otro cambie, si no que puedas ir tu jugando tus bazas y haciendo lo que quieres hacer y lo que crees que hay que hacer. Hay personas que se han quemado más, hay personas que no han vivido igual ese proceso de... sobre todo, lo vemos con los chicos de prácticas que llegan que no han vivido esos momentos de haber tenido más dinero o de haber peleado cada

subvención y que... "es que no habrá trabajo, no contrataréis..." "bueno pues... "como siempre, ¿no? nosotros partimos de un mini presupuesto que fue creciéndolo. Y ahora pues volvemos a algo un poco más realista. Que igual...

*Participante N:* (23:17) Que no es novedad, estar tan precario no es novedad.

*Participante M:* Yo creo que en una identidad como la nuestra no es novedad que detrás no tiene una entidad grande, ni una orden religiosa, ni un partido político, ni nada de nada... entonces no es novedad. Hubo un tiempito de "ay qué relax" Pero... pues....lo sabíamos.

*Participante N:* (23:38) Pero estábamos... tu esto lo decías porque en contraposición con los que trabajan en la administración, vosotros siempre habéis estado mal, por así decirlo.

*Participante M:* ¡Claro!

*Participante N:* Entonces, ¿deberíais estar más quemados!

*Participante M:* O más adaptaos...

*Participante N:* O más adaptaos, ¿no?

*Participante M:* (23:55)... A la situación. Entonces, pues los técnicos imagino que lo llevarán como lo llevarán de haber tenido mucho presupuesto a no tener, pues de repente se tienen que recolocar mucho

*Participante N:* (24:00) ¡Pero vamos! Estás un poco diciendo "pero ¡vamos! ¡Exagerados!"

*Participante M:* (24:05) Noo... exageraos no...

*Participante N:* (24:06) Que vosotros habéis desarrollado una serie de estrategias para sobrevivir,

*Participante M:* (24:10) Yo creo que sí

*Participante N:* (24:13) Y sobrevivir-os como profesionales

*Participante M:* (24:15) Claro, yo creo que más que el que tiene su oposición aprobada, está ahí y ya está. Y no tiene que andar siempre como, pues eso, ¿no? creando, reinventando... para poder seguir haciendo.

*Participante N:* (24:27) Amparo ibas a decir algo

*Participante A:* (24:28) No, que yo, por ejemplo, con los servicios sociales por ejemplo de La Coma que es con los que estoy más, ellos ahora se dan cuenta de todo lo que podían haber hecho, ¿vale?

*Participante M:* (24:42) Cuando tenían

*Participante A:* (24:46) ¡Antes cuando tenían! y ahora están descolocados. O sea, ahora están que dicen "¡o es que yo antes con la PER, con no sé qué que llegaba la ayuda todos los meses, pues se podían haber hecho tantas cosas, ¿no? y ahora tengo mucho papeleo" porque todo eso ha sido lo que sí que ha quedado yo creo en los servicios sociales la cantidad de papeleo y de burocracia, eso se ha mantenido porque eso no cuesta dinero, ¿vale? con lo cual todo ese trabajo se mantiene sin ayudas. Y yo veo que ahora están descolocados, ¿vale? por lo que decía también Mónica, que no saben qué hacer. O sea, tienen que reinventar el trabajo social de servicios sociales porque no hay ayudas, no saben hacia dónde ir. Están tramitando la renta garantizada que llega con un año de retraso y de repente se encuentran que, pues eso, ¿no? que determinadas que ellos han ido tramitando todas estas ayudas pues a día uno de diciembre aparecen 5000 euros, desaparecen a 15 de diciembre y vuelven a empezar, ¿no? Entonces, yo creo que se deben de poner las pilas y ponerse mano a mano con todos. Pero sí que vivían en una época de comodidad, aunque tuvieran ahí sus momentos, pero ellos estaban ahí y ahora se han dado cuenta de todo lo que tenían.

No sé...

*Participante N:* (26:29) Sí... ¡no! Es interesante, ¿no? Porque por lo que estáis diciendo, entiendo que consideraréis que la gente del tercer sector no, aparentemente, no está tan quemada como la administración, cuando...

*Participante A:* (26:45) A ver, económicamente sí.

*Participante M:* Claro, económicamente...

*Participante N:* (26:53) No, digo los profesionales, quemaos de... desencantados, desengañados, sin energía, sin... sin ganas de hacer, tratando ya... cansados de tanta gente que hay que atender, tratándoles mal... Que veo que estáis diciendo que eso en el tercer sector no lo veis.

*Participante Mi:* No tanto, no tanto...

*Participante N:* (27:15) No tanto como en la administración pública. Cuando, quien está más en precario

*Participante A:* somos nosotros

*Participante N:* (27:19)...es el tercer sector. Me resulta curioso.

*Participante M:* (27:21) Pero te ves obligado a tirar p'alante, a sacar energía, a implicar a más personas, a movilizar

*Participante N:* (27:29) ¿Pensáis que hay un perfil profesional que os... un perfil profesional distinto, trabajadores profesionales distintos en la administración y en el tercer sector?

*Participante A:* (27:42) yo creo que hay una práctica profesional distinta. Que se hace con los años, eh? O sea, yo creo que hay gente que llegó a servicios sociales igual que yo llegué, en su momento, a Cáritas pipiolos y conforme, con la práctica profesional, pues hay gente que se ha ido decantando hacia un lado y hacia el otro.

*Participante N:* (28:01) Pero, ¿creéis que pesa tanto el lugar de trabajo donde desarrollas tu actividad como para eso, para propiciarte un ambiente en el que te quemas más o te quemas menos?

*Participante M:* (28:15) Yo creo que en la administración... yo la verdad es que no tengo muy claro como pegamos, supongo que los protocolos te los marcan y trabajas así, haces esto y de esta manera. No creo que tengan tanta apertura para decir "este equipo que va a llevar el programa de mujer que vea que hace cada año, que lo reevalúe y que lo cambie". No, yo creo que es más constreñido, ¿no? Se enseña el plan y están ahí... o es lo que parece, ¿no? Se tiran ahí sus añitos haciendo su actividad... no sé, el centro de servicios sociales de allí que tiene su programa de mujer pues tenían un grupo de mujeres, que tienen a la psicóloga, hacen no sé qué, las reuniones de no sé cuánto... el apoyo en la búsqueda de empleo... pero como que está muy diseñado, ¿no? el protocolo. Igual pues tampoco tienen mucha más capacidad de movimiento, no sé... también te digo, tampoco conozco mucho, la impresión que yo puedo tener desde fuera. Que yo sí que puedo decir, de un mes a otro, "este grupo de trabajo no funciona" o "mira me he inventao la escuela de madre porque llevan tres meses diciendo que quieren venir y ahora se ve que van a estar y que se comprometen a ello pues ahora la hacernos" Desde la administración no creo que tengan tanta posibilidad de ajustar.

*Participante A:* (29:30) yo creo que hay una clave que es la relación con las personas con las que trabajamos, ¿vale? o sea, la relación que yo veo que tienen ya sean de mi entidad o de cualquier otra entidad, con las personas que acuden a sus servicios. Esa relación de cercanía, de estar ahí, de preocuparte, de... no sé... yo eso no lo veo en los otros ámbitos, no sé si eso es un poco la fundamentación... no, no sé

*Participante Mi:* (30:06) Pero la base del trabajador social, la motivación del trabajador social, la del inicio por lo menos es la misma. Es decir, no creo que por la personalidad que uno tenga diga "no yo me decanto o por..." porque la base es la misma y nuestro trabajo es muy vocacional y pretendemos un cambio igual, nos pongamos a trabajar en servicios sociales o en tercer sector. Cualquiera de nosotros nos pondríamos a trabajar en servicios sociales y nuestra motivación sería la misma, o las ganas serían las mismas por el cambio y por la mejora. Entonces, depende mucho del equipo con que te encuentres y de no tanto de que sea, creo yo, el sector público, sino también del entorno que te encuentres.

*Participante N:* (30:51) Hablas de equipo humano, ¿no? En tu caso

*Participante Mi:* (30:52) Sí. Yo creo que sí. Porque si te encuentras un equipo que ya tiene detrás ese desánimo o que ya está muy quemado o que el trabajo durante muchos años en el mismo sitio ha hecho que vaya cayendo su motivación y te encuentras eso es fácil que te arrastre. Y... no sé...

*Participante N:* (31:23) Sí, pero también se puede hacer la lectura al contrario, quizá desde servicios de la administración pública a lo mejor es donde se podría ser más creativo y propositivo porque se tienen más recursos

*Participante A:* ¡Debería!

*Participante N:* (31:35) Y tienes una panorámica... una visión panorámica y estás en el centro, en el cogollito. Es decir, puedes hacer "Pos ara, Taula de la solidaritat. Ahora nos montamos aquí..." Quiero decir, en principio la posibilidad de ser creativo, de tener iniciativas, sería el lugar por posibilidades y por medios... No ocurre.

*Participante Mi:* (32:01) Yo creo que sí se deber dar a nivel más local, o a nivel más de equipos de servicios sociales más pequeños. Pero...

*Participante N:* De municipios más pequeños.

*Participante Mi:* (32:07) pero en la ciudad es más difícil cuando la necesidad inminente del momento es mucha gente esperando para hacerte solicitudes y no te da paso a más y te dejas llevar por esto, y no ves más allá de eso... pues como que es difícil. Igual se crea ahí un círculo que es difícil salir de ahí. Habría que cortar y decir "vamos a cambiar la forma de trabajar. ¡Se acabó esto así" O no sé! Pero... igual se han dejado llevar por eso y ha llegado un momento que se ha desbordado y no ven más allá de eso.

*Participante N:* (32:40) Vosotras que estrategias personales utilizáis para sobrellevar la sobrecarga... bueno, pues eso, todo eso que estáis diciendo... "Ahora no sé si cobraré o no cobraré" Tu caso "Están cerrando todo lo de alrededor, nos estamos quedando solos" Vuestro caso "viene cada vez más gente"... Presupongo, por las caras lozanas que tenéis y por como habláis todavía de la profesión, que no os consideráis que estáis quemadas, cansadas...

*Participante A:* (33:14) ¡Cansadas! Jajaja

*Participante M:* (33:14) Bueno, cansadas sí. Yo creo que también va por etapas. Hay tiempitos más duros que te sobrecargan más pues es muchas historias... otra, otra... y que poner los límites para no llevarte a casa las realidades pues a veces es complicado. Nosotros trabajamos con familias durante muchos años. Ehhh... no sé. El médico que trabaja con un paciente por una intervención durante 3-4 meses y se acaba la relación, pues se acaba la relación y ya está. Con nuestras familias, que a lo mejor...

*Participante N:* (33:54) Generaciones.

*Participante A:* Son para toda la vida.

*Participante M:* (34:00) Exacto, familias que ya estaban cuando llegué que siguen ahí, ¿no? Y que dices ¿el objetivo de esto no era que te fueras? ¿Mejorara tu vida y no necesitaras...?" Entonces la implicación, encontrar el punto entre implicación y la salud mental pues a veces es complicao. Nosotros en el equipo sí que procuramos aligerar carga y hacer un poco el bruto. Me explico, el banalizar a veces, en ciertos espacios privados, darte permiso para analizar las historias y tratarlas con humor un poco negro, ¿no? porque si no el drama es continuo. Entonces, ciertos momentos que luego nos autocriticamos decimos "joer, como nos hemos pasao"

*Participante A:* (34:49) El humor del trabajo social

*Participante M:* (39:50) Pero este humorcillo a veces pues sí que te permite pues un poco válvula de escape. Es cierto que nos escuchamos mucho. Y que a veces los registros no los llevamos al día, pero lo que le ha contado el otro al otro tú te has enterado porque he venido y te lo he contado. Luego nadie lo ha escrito pero... jajaja compartirlo para no quedarte tú con la carga, sí. Y luego pues, el cuidar mucho a las personas. Pues el que le digas a un compañero que está en una situación económica delicada, este mes y el que viene y el siguiente no vas a cobrar, ves organizándote... pues no es fácil. Pues también vas un poco viendo, ¿no? Entre... claro, en una entidad así tan pequeñita, que la junta directiva pues hace muy participe al equipo profesional de las decisiones, sí que permite el decir en un momento determinado "pues mira, este va a tener que cobrar. Hacedlo como queráis. Este, este y este pueden aguantar tres meses, el otro no." Pero que compartes mucho la decisión, no te viene impuesta. Y el ser participe pues también te hace corresponsable y facilita que no... Que no sea "no vas a cobrar tres meses, ¡te aguantas!". Eso creo que te quema mucho más que no que tu participes también, ¿no? de esa decisión.

Queman los años, pero porque la profesión es para esto, ¿no? Lo ponía al principio en las instrucciones, "te vas a quemar. Esto no es divertido Puede ser agradable y crecerás con ello, pero divertido ya te digo que no es" Porque tratas con muchas miserias, muchas historias muy duras. Pero también compartes mucha vida con mucha gente, y las pequeñas alegrías las valoramos muchísimo, ¡vamos! Y cuando un chico viene y te dice "he aprobao y ¡tengo el graduado!" hacemos una fiesta loca. ¡Vamos! Y cuando viene uno y dice "¡he encontrao trabajo!" eso ya es ahí uuueeee! Claro, tienes que celebrar mucho la práctica para poder seguir haciendo porque si no pues... no queremos poner tiritas y ya está, y hacer así. Queremos que salgan las cosas bien, y como a veces salen, pues esas las recordamos continuamente y nos las...

*Participante N:* (37:26) las celebráis

*Participante M:* Claro que sí.



*Participante N:* (36:27) Vuestro caso, estás hablando de la sensibilidad, del apoyo del equipo, del celebrar las cosas, del humor para válvula de escape , y una cosa importante que has dicho es el participar en las decisiones, que estáis ahí codo con codo

*Participante M:* (37:44) Sí, las asumimos todos, y quien no pueda asumirlo pues tiene espacio para decirlo, pero en principio pues participas un poco de todo.

*Participante N:* (37:54) Y en vuestro caso ¿qué hacéis?

*Participante M:* Esas entidades tan grandes ¿qué tenéis?

(Risas)

*Participante A:* (37:58) A ver... yo una de las cosas así que valoro es el compartir con compañeros, ¿vale? compañeros que están trabajando en lo mismo que tú o en algo parecido, yo creo que hay una retroalimentación de "ah pues si eso a ti te ha ido bien pues mira yo lo voy a probar. Ah pues sí, pues mira... ". Eso por lo menos a mí, sí que me funciona. El tener ganas y el todavía tener curiosidad por probar cosas nuevas, por intentar llevar, por asistir a veces a jornadas a las que no sabes muy bien por qué vas... pero que luego de ahí te llevas una relación, un contacto, un compartir experiencias, y que otra persona también te transmita, ¿no? toda esa ilusión y esa energía. Entonces yo creo que la parte de compartir es fundamental. Y luego otra cosa es el tener claro que nuestro trabajo está en lo pequeño, ¿vale? el celebrar las pequeñas cosas por muy pequeñas que sean, ¿no? El estar ahí porque a mí me pasa un poco lo mismo, o sea, he cambiado de barrio y de entidad pero muchas familias parece que me hayan seguido... jajaja Cuando me las encuentro en la nueva digo "pero vosotras... ¿que hacéis aquí por favor? No es que de la torre me dieron un piso aquí del IVVSA... - Pues ya estamos aquí todos, vamos a..."  
(Risas)

*Participante N:* (39:36) Retomamos lo que habíamos dejado

*Participante M:* (39:37) "¿Retomamos, cómo estamos?" Y entonces, el darte cuenta que en lo pequeño está todo eso y que en lo pequeño también están pues sus cambios, ¿no? como cualquiera de nosotros. Yo siempre me acuerdo de lo de las historias de vida que hicimos juntas. Y también muchas veces utilizo ese tema para que mis compañeros que no han vivido esos procesos que se den cuenta de que a veces no podemos cambiar el mundo, pero el simple hecho de que una persona en un momento dado recuerde que hubo alguien que la quiso, que confió en ella y que para él eso ha sido muy importante es fundamental y forma parte de nuestro trabajo, a lo mejor nuestro trabajo no es que consigan un piso en yo que sé... En cualquier sitio pero que sean felices con su familia o que encuentren ahí un espacio donde alguien confíe en ellos y les quieran y todo eso... pues eso ya es una vida, ¿no? Entonces, el buscar eso y tener claro que esa es un poco la línea.

*Participante N:* (40:55) El ser un poco fiel, por lo que estoy entendiendo, una cosa que no

te quema es que sientes que estás haciendo lo que debes hacer y que no hay un conflicto entre el trabajo que realizas y lo que crees.

*Participante A:* (41:14) intentarlo por lo menos.

*Participante N:* intentarlo...

*Participante A:* (41:15) Claro, porque yo creo que también... a veces hablando con otros compañeros el tema de situarte desde la profesión en un plano superior a la persona que acude, el juzgar, el estar continuamente pensando "es que tú deberías hacer esto", el asumir que el otro es protagonista de su vida y tú estás ahí acompañándole y.. Pues a veces se va a caer, otras veces no. El asumir lo pequeño que eres en la vida de la otra persona, yo creo que eso también ayuda a poder llevar la práctica. Por lo menos a mí.

*Participante N:* (42:05) A ti te sirve.

*Participante A:* (42:06) A mí me sirve. Es decir, "yo estoy aquí para acompañarte, tú tomas las decisiones". El no creerte dueño de esa persona y de su vida y de todo, sirve.

*Participante N:* (42:26) Mireia, en tu caso ¿apuntas algo más?

*Participante Mi:* (42:27) Como herramienta para no quemarse, lo que decían ellas. Básicamente el apoyo del equipo. El tener a alguien a quién contarle o que te feliciten por un trabajo bien hecho también es muy importante, por lo menos que alguien te diga "lo has hecho bien" o "no podías hacer más" o... incluso también te puede decir para que mejores, pero tener ese apoyo es súper importante. Y dentro de lo que puedes hacer, aparte de que no podemos hacer mucho, que no somos...

*Participante A:* (42:57) No no, pero yo lo digo desde la alegría eh! Desde lo mucho que se hace... jajajaj

*Participante Mi:* (42:58) Que aparte que es importante saber eso, que lo que podemos hacer lo podemos hacer muy bien. Es decir, tu parcelita puede intentarla hacer lo mejor posible. Entonces, si tu parte, aunque sea la escucha, la puedes hacer bien y dar una buena atención, pues ya eso puede ser un motivo para que estés motivada, ¿no? "Por lo menos lo que puedo hacer, voy a intentarlo hacer lo mejor posible" Aunque no pueda ir a veces más allá porque no disponga de recursos.

*Participante N:* (43:33) Tú has dicho antes que me ha llamada la atención. Lo has dicho así a modo de caricatura, "cuando firmamos sabíamos que esto iba a ser así". Os retrotraigo todavía más atrás, a los tiempos de la Uni. La universidad. ¿Creéis que en la universidad se nos forma para después... se nos adelantan estas conclusiones? ES decir, para que no te quemes en el trabajo o en esta profesión busca a tu equipo, celebra lo pequeño... ¿creéis

que se nos forma...? Yo creo que eso son competencias profesionales que no es descabellado y sería lo responsable, el formar a la gente de manera que pudiera resistir los envites de esta profesión. ¡Porque esta profesión tiene envites! Es decir, aquí... tu misma lo has dicho, todo divertido, divertido... te lo puedes pasar muy bien pero...

*Participante M:* Pero...

*Participante N:* (44:32) Divertido no es ¿Creéis que recibimos formación en ese sentido?

*Participante M:* (44:34) Yo creo que no. Yo creo que te ponen delante la realidad de las políticas sociales, modelos de trabajo a nivel teórico muy generales que alguna vez sí que dices "pues este igual tiene que ver con aquello", pero la concreción de las cosas no son cercanas a la universidad para nada. Además, yo creo que también a veces en la universidad te quieren dar un contenido que te vendría bien después de cuatro años de profesión, que entonces ya lo entiendes y dices "ah vale esto servía para esto o esto..", pero que en el momento en el que te lo dan es de... "¿y por qué me hablas de este tipo de cosas?". También yo soy del plan antiguo.

*Participante N:* (45:27) Sí, tú y yo somos de jurásico

*Participante M:* (45:28) Pero yo creo que te intentan poner... como un poco mostrarte, decir "pues habrá mujeres que están mal, habrán niños, estarán las políticas estas, estarán las leyes, estarán... "y tú dices "bien"... y luego llega y te dice "y harás servicio social comunitario" y tú "ah qué chulo"... y luego dices "le voy a llamar servicio social comunitario a lo que hago porque me mola el nombre porque hacer aquello...en la realidad no es tan fácil, ¿no? Aplicar un modelo teórico pues sí, lo puedes ir adaptando. También es cierto que muchas veces nosotros pecamos, o yo pecho, o veo cerca, que pecamos de distanciarnos mucho de todo tipo de teoría, ¿no? Cuando ves a algún compañero que está haciendo investigación decir "anda mira se puede hacer investigación de esto... esto es material para sacar luego conclusiones de algo, para elaborar luego..."

*Participante N:* (46:29) Eso espero, eso espero.

*Participante M:* (46:30) Claro, pero como... a mí me sorprende, ¿no? me sorprendió cuando... el chico este, Manolo Tarín, sacó su libro sobre educación social que todos hemos leído y todos hemos tenido en la mano. Y dices "¡mira! un libro" y cuando lo lees y dices "uy, pero si esto es lo que yo hago todos los días, ¿no?" Como que es una cosa muy básica pero que nadie hace. Entonces, nos distanciarnos mucho. Te vas a práctica, te vas a práctica y...

*Participante N:* (46:58) Pero sería más útil, por lo que estás diciendo, el formar a trabajadores en cuestiones más personales, ¿no?

*Participante M:* (47:10) Yo es que no recuerdo si nos avisarían en su momento de todo esto, pero creo que aunque nos hubiesen avisado en ese momento en el que estás

estudiando y tienes ganas de comerte el mundo y cambiar el mundo, y aparte que todavía estás alejado de la realidad, porque todavía es todo teoría, no te has acercado todavía. Igual te están hablando del *Burnout* y te queda tan lejano que ni siquiera lo llegas a entender porque en ese momento estás en otra onda. Entonces, no sé de qué manera se podría preparar para eso en la universidad. Ni recuerdo si nos hablaron de eso tampoco.

*Participante A:* (47:48) Yo la verdad... nosotros siempre comentábamos en la universidad que el trabajo social debía ser algo de derivar (risas) Porque al final todos los proyectos, los trabajos o cualquier cosa acababas... eh... te situaban una cosa y era "derivo al centro 24h y al niño lo derivo a un centro de menores, derivo a esto a no sé dónde"

*Participante N:* (48:18) ¡Y ya otros harán el trabajo!

*Participante A:* ¡Esto se quedaba un poco así! ¡Y claro luego es que la realidad no se trata de eso, no se trata de derivar, buena parte que ahora derivas a la deriva! O sea, ¡no hay nada!

*Participante N:* No hay dónde derivar

*Participante A:* (48:30) puedes derivar, a no sé... a nada. A nada. Falta ahí, yo creo que la esencia de la relación, ¿no? Realmente si el trabajo social es en gran parte la relación que tú haces, la importancia... tiene su importancia y su cosilla, en eso no... Por lo menos cuando yo... que yo también soy de la vieja escuela. Nos centraban mucho en políticas sociales, servicios sociales uno, servicios sociales dos. Todo este tipo de cosas que luego cuando llegas al mundo real dices "ostras... ¿pero qué hago?" Y las otras personas que llevan más tiempo te miran con cara de ¿de qué estás hablando? ¿Perdona?" Te tienes que reeducar.

*Participante N:* (49:21) estás diciendo que quizá falta más formación

*Participante A:* de lo de verdad.

*Participante N:* (49:30) de lo de verdad, que es la comunicación, que es como establecer una buena relación de empatía con el otro, como mantener una distancia que no te socarre...

*Participante Mi:* yo cuando estudié sí que teníamos asignaturas especiales de eso, o sea que sí se trabaja

*Participante M:* (49:47) Igual yo también pero eso, las tuve pero no me afectaron, porque no veías en ese momento la necesidad.

*Participante Mi:* (49:56) También ahora con el grado desde el primer año creo que tienen prácticas ya, o desde el segundo, que ahora son cuatro. Y el contacto con la realidad, pues si empiezas antes yo creo que te empapas más de lo que te están contando porque lo ves más cercano que lo de, yo recuerdo trabajos como el que dices tú de a ver dónde lo

derivo, ¿no? Pero claro sí no has visto un caso así, igual.

*Participante M:* (50:14) Yo creo que hay una... esa carencia pues como en medicina les enseñan a los médicos a relacionarse con los pacientes Pues no. Les enseñan a curar las cosas que tienen pero no les dicen "hay una persona que te lo va a contar, que tiene sentimientos, que te generará sentimientos a ti"

*Participante A:* (50:29) "Que estaría bien que te presentaras" (risas)

*Participante M:* (50:30) claro, pues igual que al médico no le enseñan a relacionarse con el paciente, al trabajador social tampoco se le enseña a relacionarse. Como mucho te nombran la relación de ayuda que te sitúa en ese plano de "ah que yo te ayudo a ti" y no te permite reubicarte luego y decir "no no, nos ponemos en el mismo plano y vamos viendo que podemos hacer". Yo creo que eso es difícil de transmitir si no es desde la práctica, pero algo debe haber ¿no? Si ya está todo inventao?

Yo creo que sí, que enriquecería. Sobre todo en eso, lo que decía ella, al final acompañas, según también en qué puesto, según donde acabes trabajando, pero se acompaña en prisión, se acompaña en un piso tutelado, se acompaña en un taller con enfermos mentales... igual que mucha gente va al médico de cabecera y consigue tener esa relación de "no es que yo voy a mi médico que él ya sabe". Yo no conozco a ninguna persona que me haya dicho "no yo es que voy a mi asistenta, que ella ya sabe". No

*Participante N:* (51:50) Fíjate, porque los médicos al fin y al cabo, si tienes un constipado tienen una pastillita que te cura, pero nosotros no tenemos de eso. O sea, que para nosotros todavía es más valiosa la relación porque es realmente... y más en estos tiempos, es el instrumento de trabajo.

*Participante M:* (52:04) lo que pasa es que a mí también me hace gracia cuando vienen mamás o papás que llevas mogollón de tiempo trabajando con ellos y te dicen "¿pero tú qué eres?"

*Participante N:* "Psicóloga, ¿no?"

*Participante M:* (52:22) Sí, "yo estudié trabajo social", "¿y eso qué es?", "asistenta", "¿ah tú eres asistenta? ¡No lo pareces!"

*Participante A:* "¡Pues no lo pareces!" (Risas)

*Participante N:* ¿Por qué no lo pareces?

*Participante M:* (52:29) Porque la asistenta es la del ayuntamiento que está detrás de la mesa que es a la que le puedo decir unas cosas sí y otras no. Entonces, ellos, yo creo que también hacen esa distinción, y que ellos la hagan a ti te obliga a situarte en otro plano, ¿no? Ellos te sitúan en otro plano. A veces, dices "no es que yo quiero ser la asistenta, cuéntame y hagamos un trabajo" Como se cuele en esa relación de, pues eso, de más

acompañamiento y de ir haciendo.

*Participante N:* (52:54) Pero esa relación de acompañamiento ¿por qué no la identificas como relación del trabajador social?

*Participante M:* Yo creo que el perfil de población que hace uso de un recurso público de servicios sociales va con miedo, muchas veces, con muchas resistencias. Y de hecho a nosotros nos pasa que "tengo cita con la asistenta,.."

*Participante N:* (53:20) "¿Qué le cuento?"

*Participante M:* (52:21) "esto no se lo voy a decir", "no, te acompaño", "pero esto no se lo voy a decir, per lo otro no..." entonces tú estás ahí "Pero esto díselo porque si no se lo dices no te va a dar lo otro" Entonces como construyen un poco la relación y se acaba convirtiendo en un tira y afloja, de yo consigo tú sueltas, si tú dices la palabra mágica soltará y si no, no. "Pero que no se entere de lo otro no vaya a ser que se meta mucho"

*Participante N:* (53:48) Pobrecitos los de la administración, ¿no? (risas)

*Participante M:* (53:52) Yo creo que un poco sí

*Participante N:* Al final...

*Participante A:* Generan esa relación.

*Participante N:* Generan esa relación.

*Participante A:* (54: 09) Se genera. No sé si es el despacho, si son los papeles o qué. Pero se genera esa relación. De hecho, por ejemplo, yo alguna vez el trabajador social de servicios sociales, ha salido de su despacho y ha venido al taller materno infantil que yo estaba llevando y ella se quedaba asombrada de ese otro tipo de relación, de esa otra persona. Para ellos era descubrir. O celebrar el día de la mujer y la trabajadora social salir de ahí y quedarse alucinada de las personas que ellos atienden de normal. Pero a veces pasa que... o sea yo este ejemplo lo pongo y parece muy tonto pero los usuarios -como ellos hablan siempre de usuarios, ¿no?- los usuarios han aprendido a qué van a servicios sociales y servicios sociales también han retroalimentado de "yo vengo aquí a pedir una ayuda y tú me das la ayuda y yo me voy a mi casa, y hasta dentro de un año que no me toca la ayuda de emergencia tú no me llamas, no me preguntas, no sabes nada más de mí" La relación es de año en año. No hay otra relación. Entonces es como si dijéramos "yo voy a la carnicería por pollo, yo voy, compro pollo y me voy a mi casa." Pues yo voy a servicios sociales a por mí ayuda del año, voy y la trabajadora social no me vuelve a llamar. No se establece otra relación, ¿sabes?

*Participante N:* (55:44) ¿Y qué podrían hacer estos pobrecitos? Me están dando mucha pena.

*Participante A:* ¡A mí no me dan penal! (risas)  
Yo creo que empezar a acercarse a la gente.

*Participante Mi:* (55:57) Si sólo son gestores de ayudas, y ahora prácticamente no hay ayudas, tendrán que redirigirse, ¿no?

*Participante N:* Pero, pero...

*Participante A:* ¿Es posible?

*Participante N:* (56:08) Yo estoy convencida de que sí.

*Participante A:* Yo creo que sí.

*Participante N:* (56:20) Es tanto el peso de la administración que no es fácil salir del despacho, que no es fácil tener esa relación. Les fagocita tanto el sistema que no es posible hacer trabajo social de otra manera

*Participante Mi:* (56:33) Yo creo que en las ciudades es muy complicado. Y en los pueblos...

*Participante N:* (56:41) Es más fácil.

Os voy a hacer una pregunta mala malosa. ¿Creéis que el hecho de que la mayoría de las profesionales seamos mujeres puede tener algo que ver en ese estancamiento? Es decir, si hubiese trabajadores sociales hombres, ¿la cosa sería distinta?

*Participante A:* (57:06) ¡No! Y es que no creo que sea un tema de género. O sea, creo que es un tema del espacio, el sitio, de la tradición.

*Participante N:* De la tradición.

*Participante A:* Sí, la tradición que se ha ido llevando

*Participante M:* (57:23) yo creo que en parte sí que tiene que ver con el género pero ya no sólo dentro de la administración. En el equipo hemos tenido uno o dos chicos, ahora sólo tenemos uno, porque no nos ha dao pa más. Y los modelos de relación son diferentes, los que establece la organización hay grupos educativos y cada educador asume un grupo educativo y las familias de los niños. Si hay 'hermanos de', pues a lo mejor tú tienes trece quince chavales pero sólo tienes diez familias porque esta familia le ha tocado a otro pero bueno, más o menos cada uno tiene sus familias y tienes que relacionarte con ellos. Entonces, supongo que tendrá que ver con el modelo educativo que ha llevado a esa diferencia de genero per a veces a nuestros compañeros chicos hay que decirle "tómame con un café con la mamá pregúntale qué tal, y cuando diga bien le preguntas más", porque a veces como se quedan más en la superficie las relaciones. Incluso a veces hay mamás o papás que vienen a otro educador y le cuentan el rollo a otro. Nosotros

intentamos respetar cuando se ha generado una relación con un educador, aunque no sea el tuyo, pues no te la vas a cargar y no vas a estar diciéndole "no es que a ti te toca con... no es que te toca con...", entonces pues acabas diciendo "vale pues me la quedo, te la cambio por..." y si hay un feeling una relación pues no se rompe. Pero a los chicos, a los... ya ha habido varios educadores trabajando en la identidad, les cuesta más profundizar. Como que hay cosas que para... que tú ves que sí que es importante saber... pues "sabes que ya la mamá ha ido al médico y le ha dicho esto tal..." o que "ay se les ha roto el calentador", "¿y cómo sabes que se les ha roto el calentador?" "pues porque el otro día que llame ella me dijo: ¡ayos! se me ha roto...", "¡ay pues no lo sabía, no me ha dicho nada!", como que es una relación más pragmática o más de "el niño está bien, los deberes no tal, habla con el tutor, hemos hecho esto, quedaremos tal día" y no hay pues la fluidez es tan poco marujil que a veces nos tenemos... "aquí xica, senta't. ¿Quieres un café? pues ponme un café" y es como que acabas un poco hablando un poco de todo y facilitando que salgan otras cosas. Y a ellos es que les cuesta. Y además ellos lo reconocen...

*Participante N:* (59:57) ¿Son más serios?

*Participante M:* Yo no creo que sean más serios. Porque son muy divertidos, pero que a veces de la banalidad nosotras sí que sacamos mucha información que ellos no...

*Participante N:* 1:00:09 Codifican.

*Participante M:* 1:00:20 Sí, es como... sí, hay como más registros que tú localizas y que ellos... luego vas y les dices "que te ha dicho que le ha pasado esto, y esto significa que le ha pasado lo otro.", "¿me ha dicho eso?", "sí, ahora te vas hablas con ella otra vez y..." Les cuesta a veces captar cierta información velada que te van dejando caer. Les cuesta más. Y nosotras se lo decimos, insistimos. Pero les cuesta... pero no en esto sólo creo. (Risas) Nosotras a veces nos autocriticamos "bua es que somos súper cotillas" y luego dices "o eres muy cotilla o generas más... acoges de otra manera". No es que ellos acojan mal, ni que pongan...

*Participante N:* (1:00:59) Pero eso pasa cuando hablan con hombres o cuando hablan con... quiero decir, vuestro público mayoritario son las mamás.

*Participante M:* Mayoritario son las mamás

*Participante N:* En tu caso también son las mamás.

*Participante A:* Sí, mamás.

*Participante M:* 1:01:10 A veces, a los papás también les pasa lo mismo, que tampoco te dan tanta información como te pueda dar la mamá. Te cuentan lo mismo pero te lo cuentan de otra manera. Entonces hay detalles que se pierden.



*Participante N:* 1:01:18 Ya vamos terminando, pero solamente os quería introducir una pregunta más. Cuando habéis hablado del humor, me interesa especialmente, tú has hablado del humor de puertas adentro, en el equipo para aligerar, evacuativo no de ahhhh... de decir animalás y tal. De puertas afuera ¿creéis que es importante el uso del humor para el trabajo social en la relación con el usuario? ¿En la relación con... en la coordinación? ¿En las redes? ¿Creéis que eso solo va con la persona? El que es hábil para utilizar el humor pues los utiliza ¿y ya está? o creéis que sí que puede ser algo que puedes ser realmente ventajoso, útil, también para trivializar problemas, para prevenir el *burnout* en un momento dado, para...

*Participante Mi:* (1:02:17) En parte va con la persona. Que hay personas que tienen más desarrollada esa habilidad del humor, ¿no? y saber en el momento concreto qué decir, cómo decirlo con humor para que no llegue a molestar y que pueda a lo mejor romper el hielo. Y otras personas que pues esa habilidad, aunque lo intenten no les sale. Igual lo intentan y les sale mal.

*Participante N:* (01:02:46) ¡Casi mejor que no!

*Participante Mi:* Está claro que uno puede esforzarse más por intentar buscar el humor pero hasta cierto punto hay persona que igual no les sale. Es difícil. Ahora donde yo estoy, que estoy sobre todo con personas extranjeras también es difícil con las personas extranjeras porque...

*Participante M:* (01:03:18) Pillarles el punto, wok!

*Participante Mi:* Claro, aparte de pillarles el punto, si ellos hacen un esfuerzo por entenderte lo que estás diciendo...

*Participante M:* ¡Encima hazles la coña! (risas)

*Participante Mi:* si utilizas una ironía o un humor... pues puedes ya descolocarles más. También es difícil. Pero a veces más que el humor es la simpatía también es importante, no solo el humor, la broma, el ser amable, simpático, y que la otra persona lo perciba para verte más cercano aunque no sea humor en sí como una broma o...

*Participante N:* (1:03:38) bueno, el humor es muy amplio, no tiene por qué ser...

*Participante A:* (1:03:48) Yo... por ejemplo nosotros en el taller materno es fundamental. También lo hace un poco... o sea, cuando las conoces si gastas una broma te has cargado todo porque se piensan que estás riéndote de ellas. Pero una vez ya han pasado uno, dos meses de relación o sea, es que el humor sale, y ellas mismas y... forma parte de la sesión y de todo. De reírse, a ellas les gusta porque se ríen de ellas mismas, se ríen de ti, que eres la...les das la opción de que se rían como hacemos de los trabajadores sociales, ¿no? de las asistentas. Y todo eso hace que todo eso sea mucho más humano. Y en la coordinación y de cara para adentro, que nadie nos entiende este humor. (Risas) O sea, yo no puedo

llegar a casa con este humor, a casa de mis padres porque me miran con cara de "¿de qué te estás riendo? ¡No tiene ninguna gracia!"

*Participante N:* (01:04:54) "¡no tiene ninguna gracia!" (Risas)

*Participante A:* Entonces, hay un momento en el que te das cuenta de que tu humor solamente funciona dentro de tu equipo.

*Participante M:* (1:05:10) Tenemos una de nuestras compañeras del equipo, yo siempre le digo que es muy sano trabajar con ella porque es muy alegre y es muy viva para... siempre está riendo y a todo le saca punta y realmente es muy sano. Yo no soy capaz de mantener ese nivel de alma vibrante continua, y digo "ay, menos mal que estás aquí y qué sano es trabajar a tu lado". Y yo creo con las familias también a veces es...salva muchas conversaciones que no acaban en drama. El decir cuando viene "es que me pasa esto, y me pasa lo otro y me pasa tal", y a veces les dices "joer, pues qué bien estás ¿no? ¡Pa lo que tienes encima!" Y se ríen y son capaces de relajar, de contarlo de otra manera, de llevar la situación de otra manera. Muchas veces se lo digo, digo "si yo tuviera todo lo que te pasa a ti..", "es que claro, mírame y tal y no sé qué y tal y claro me dicen que estoy nerviosa" Digo... (Risas) Normal, ¿cómo vas a estar? Si me pasara a mí.

*Participante N:* (1:06:10) ¿Creéis que el tercer sector se ríe más que la administración pública?

*Participante M:* (1:06:16) Hombre, yo creo que... nosotras en Amaltea nos reímos bastante más que en el centro de servicios sociales de al lao ¡seguro! (Risas)

*Participante N:* (1:06:21) ¿Amparo?

*Participante A:* Sí, sí sí sí. Creo, vamos. Es que cuando entras allí es como...

*Participante N:* (1:06:36) Tanatorio, ¿no?

*Participante A:* ¡Sí! (risas) Es un poco tanatorio a veces.

*Participante Mi:* (1:06:46) Yo creo que también.

*Participante N:* Que también, que nos viene bien reírnos en el trabajo social.

*Participante M:* Menos mal.

*Participante A:* Sí, menos mal.

*Participante N:* (1:06:55) Pues muchas gracias, ya hemos terminado. No ha sido tan duro, ¿no?

*Participante M:* No no, ha estado bien.

*Participante N:* Muchas gracias, muchas gracias.

(Aplausos)

*Participante N:* las del tercer sector las que han aplaudido eh! ¡Las únicas! ¿Os habéis dado cuenta ¡eh!?



## Apéndice 3 Procedimiento cuestionario Socio Laboral a Profesionales

En la elaboración de algunas preguntas hemos contado con la colaboración de FOESSA y del Programa de Análisis de la Realidad de Cáritas Diocesana de Valencia. A partir de la documentación y de la bibliografía encontrada al respecto de la situación socioeconómica acaecida en el periodo 2007-2014, y de la profesión y los y las profesionales del Trabajo Social, para la presente investigación se decidió elaborar un cuestionario que permitiera recoger información descriptiva y valorativa de los y las trabajadoras sociales a fin de conocer su opinión

1.-Para la construcción de la encuesta, se revisaron investigaciones precedentes y se consultó a la Fundación FOESSA, el Programa de Análisis de la Realidad de Cáritas Diocesana de Valencia y al Colegio Profesional de Trabajo Social de Valencia, por si consideraban oportuno incluir alguna pregunta. Fruto de estas consultas son las preguntas 24, 25 y 26 que hacen referencia al Tercer Sector, y su vinculación con la Administración Pública.

2.-Se elaboró el instrumento técnico a partir de la herramienta Google Form gratuita que permite la confección de encuestas de administración telemática y recopilación de datos vía internet. Esta herramienta permite una difusión rápida de la encuesta a partir de enlaces informáticos y la cumplimentación de la misma, sin necesidad de invertir en formularios impresos ni en gasto de papel. Ver Apéndice 4. Encuesta Socio laboral Profesionales

Asimismo se evitan errores en el tratamiento de los datos, puesto que se pueden activar alertas de campos obligatorios que no permiten seguir avanzando si no están completos los datos. El archivo informático automático permite hacer un seguimiento del ritmo de cumplimentación y es posible realizar análisis parciales de los datos que se van obteniendo. Este instrumento permite el uso de preguntas abiertas, cerradas, escalas, selección múltiple y opciones de cumplimentación, con lo que se adaptaba perfectamente a nuestras necesidades.

A continuación detallamos el desarrollo de la difusión y recopilación de respuestas;

3.-Se confeccionó la encuesta y se realizaron distintas pruebas a fin de comprobar si la ejecución y el enlace electrónico y de la red funcionaban correctamente.

4.-Se escribió un correo electrónico al Colegio Profesional de Trabajo Social de Valencia, solicitando la difusión de la encuesta a través de la red de profesionales colegiados.

Simultáneamente, dada la baja tasa de colegiación, se remitió el enlace a todos los contactos profesionales de la investigadora, encabezado por un mensaje en el que se explicaba el contenido de la encuesta, tiempo aproximado de cumplimentación y se solicitaba que se diera difusión a la misma.

5.-Se difundió el enlace vía correo electrónico, Facebook y Twitter a partir de los contactos institucionales y personales de la investigadora.

6.-El periodo de recogida de datos fue del 24 de Enero de 2014 al 22 de Abril de 2014, con un total de 228 respuestas.

7.-Se procedió a la codificación de las respuestas de forma que pudieran ser analizados y explotados los datos con los programas informáticos adecuados. La explotación de los datos se ha realizado a partir de la matriz Excel en la que se recogen en el programa Google Form, transformándola para su tratamiento con el Programa Excel 97-2003 y posterior explotación estadística con SPSS Statistics 22.

## Apéndice 4 Encuesta Sociolaboral Profesionales

### ENCUESTA PARA PROFESIONALES DEL TRABAJO SOCIAL

*Estimado/a compañero/a: Agradecería enormemente que dedicaras 20 minutos a contestar este cuestionario cuyos resultados serán utilizados para una tesis doctoral sobre algunos aspectos del Trabajo Social. El cuestionario es anónimo, sencillo y fácil de completar, pues necesito que respondas desde tu experiencia profesional y personal. Eso sí, debes hacerlo de una vez hasta el final, porque las respuestas no se guardan si cierras la sesión sin finalizar. Las preguntas con asterisco, es imprescindible responderlas para poder seguir avanzando. Cuando termines, reenvía el enlace a 5 colegas Trabajadores Sociales. Muchas gracias.*

\* Required

#### 1.-Fecha de nacimiento \*

*Datos demográficos.*

Menos o igual a 34 años

Entre 35 y 59 años

60 o más años

#### 2.-Sexo \*

*Datos demográficos y para evitar duplicados*

Mujer

Hombre

#### 3.- ¿Cuál es tu situación profesional actual? \*

*Indica sólo una*

Mark only one oval.

Trabajador/a Social en activo

En activo pero no contratado/a como TS

En paro

Jubilado/a

Ejerzo la profesión como voluntario/a

#### 4.- ¿Desde cuándo ejerces o ejerciste como Trabajador/a social? \*

Desde antes de 2007

Desde 2007

Desde 2010

After the last question in this section, skip to question 18.

#### 5.- ¿Dónde resides actualmente?

Comunidad Valenciana

En otra Comunidad

Fuera de España

#### Ejerciendo desde 2007 o anteriormente

#### 6.- ¿Dónde estabas ejerciendo la profesión en el año 2007? (hace 7 años)

Administración Pública

Tercer Sector

Entidad privada

Universidad

No estaba ejerciendo

Otros

**7.- ¿En qué Comunidad Autónoma estabas ejerciendo la profesión en el año 2007? (hace 7 años)**

*Selecciona la respuesta que más se adecúe*

- Comunidad Valenciana
- Otras comunidades
- Fuera de España

**8.-En 2007 ¿Tu contrato era como Trabajador/a social?**

- Sí
- No

**9.- ¿Cuáles eran tus 3 funciones principales en 2007?**

*Selecciona 3 del Catálogo de funciones del Código Deontológico del Trabajo Social Aprobado el 9 de junio de 2012*

- Información
- Investigación
- Prevención
- Asistencia
- Atención directa
- Promoción e inserción social
- Mediación
- Planificación
- Gerencia y dirección
- Evaluación
- Supervisión
- Docencia
- Coordinación

**10.- ¿Qué nombre recibía el puesto que ocupabas en 2007?**

*Escribe aquí la denominación*

*(Pregunta abierta sin codificar)*

**11.- Indica cuál era el colectivo mayoritario al que se dirigía tu acción en 2007**

- Población en general
- Tercera Edad
- Menores
- Etnia gitana
- Inmigrantes
- Discapacidades
- Adicciones
- Enfermos crónicos y/o terminales
- Personas Sin Hogar
- Mujeres
- Reclusos/as y exreclusos/as
- Voluntariado
- Otros profesionales
- Políticos
- Other:



**12.-Valora cada uno de estos aspectos en el puesto que ocupabas en 2007**

	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
	Muy mal	Mal	Normal	Bien	Muy bien
Condiciones físicas del lugar de trabajo					
Condiciones económicas					
Disponibilidad de recursos para dar respuesta a las demandas					
Sentimiento de capacidad para dar respuestas adecuadas a las demandas					
Número de demandas					
Dificultad de los problemas presentados					
Tiempo adecuado para la atención					
Claridad en los objetivos y metas					
Relación con el equipo de trabajo					
Relación con otros profesionales					
Coordinación entre entidades					
Capacidad para ejercer denuncia social					
Capacidad de incidencia política					
Satisfacción en el trabajo					

**13.- ¿Qué aspecto de tu trabajo era el menos satisfactorio en 2007?**

*No tiene por qué ser alguno de la lista, con libertad, expresa qué es lo que menos te gustaba de tu trabajo.  
(Pregunta abierta sin codificar)*

**14.- ¿Qué aspecto de tu trabajo era más satisfactorio en 2007?**

*(Pregunta abierta sin codificar)*

**15.-Valora la importancia del Tercer Sector de Acción Social en la gestión de las necesidades sociales en el contexto anterior a 2007.**

*Es decir, las organizaciones privadas, lucrativas o no, que intervienen en la Acción Social  
(Pregunta abierta sin codificar)*

**16.- ¿Qué relación crees que estaba establecida entre los Servicios Sociales Públicos y las organizaciones del Tercer Sector en ese periodo?**

*(Pregunta abierta sin codificar)*

**17.-Actualmente ¿estás contratado/a como Trabajador/a social?**

Sí, estoy contratado/a como TS

Realizo funciones de TS pero no estoy contratado/a como TS

Soy voluntario/a

No ejerzo la profesión actualmente *Skip to question 27.*

Other:

**Situación actual**

*Debes contestar a las siguientes preguntas si actualmente estás trabajando como Trabajador/a social, si estás en activo y realizas funciones de TS aun no estando contratado/a como TS o si ejerces el TS como voluntario/a*

**18.- ¿Qué nombre recibe el puesto que ocupas actualmente?**

*Escribe aquí la denominación*

*(Pregunta abierta sin codificar)*

**19.- ¿Dónde estás ejerciendo la profesión actualmente?**

Administración Pública  
Tercer Sector  
Entidad privada  
Universidad  
No estaba ejerciendo  
Otros

**20.-Indica cuál es el colectivo mayoritario al que se dirige tu acción en la actualidad**

*Selecciona uno*

Población en general  
Tercera Edad  
Menores  
Etnia gitana  
Inmigrantes  
Discapacidades  
Adicciones  
Enfermos crónicos y/o terminales  
Personas Sin Hogar  
Mujeres  
Reclusos/as y exreclusos/as  
Voluntariado  
Otros profesionales  
Políticos  
Other:

**21.- ¿Cuáles son tus 3 funciones principales actualmente?**

*Selecciona 3 de las funciones del catálogo de funciones del Código Deontológico del Trabajo Social  
Aprobado el 9 de junio de 2012*

Información  
Investigación  
Prevención  
Asistencia  
Atención directa  
Promoción e inserción social  
Mediación  
Planificación  
Gerencia y dirección  
Evaluación  
Supervisión  
Docencia  
Coordinación

**22.-Valora cada uno de estos aspectos en tu puesto de trabajo actual.**

	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
	<b>Muy mal</b>	<b>Mal</b>	<b>Normal</b>	<b>Bien</b>	<b>Muy Bien</b>
Condiciones físicas del lugar de trabajo					
Condiciones económicas					
Disponibilidad de recursos para dar respuesta a las demandas					
Sentimiento de capacidad para dar respuestas adecuadas a las demandas					
Número de demandas					
Dificultad de los problemas presentados					
Tiempo adecuado para la atención					
Claridad en los objetivos y metas					
Relación con el equipo de trabajo					
Relación con otros profesionales					
Coordinación entre entidades					
Capacidad para ejercer denuncia social					
Capacidad de incidencia política					
Satisfacción en el trabajo					

**23.-¿Qué incidencia consideras que ha tenido el contexto socioeconómico negativo de estos últimos siete años en cada uno de estos aspectos?**

	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>0</b>
	<b>Mucha incidencia</b>	<b>Bastante incidencia</b>	<b>Poca incidencia</b>	<b>Ninguna incidencia</b>
Incremento de las demandas				
Disponibilidad de acceso a recursos económicos				
Cambio de funciones de mi puesto de trabajo				
Nueva organización del trabajo en equipo				
Capacidad de interlocución con políticos				
Complicación de las problemáticas				
Cronicidad de las intervenciones				
Dependencia institucional				
Nuevos proyectos e iniciativas				
Autoeficacia en el trabajo (sensación de eficiencia y de capacidad para afrontar las dificultades y retos)				
Mejora en la coordinación entre agentes				
Diseño de nuevas Políticas Sociales de actuación				

**24.-Valora la importancia del Tercer Sector de Acción Social en la gestión de las necesidades sociales en la actualidad**

*Entidades privadas, lucrativas o no, que intervienen en la Acción Social  
(Pregunta abierta sin codificar)*

**25.- ¿Qué relación crees que existe actualmente entre los Servicios Sociales Públicos y el Tercer Sector de Acción Social?**

*(Pregunta abierta sin codificar)*

**26.- ¿Cuál crees que es el papel que lo Público va a jugar en el futuro próximo en la protección, garantía y provisión de los derechos básicos de los ciudadanos?**

*(Pregunta abierta sin codificar)*

**Motivos de abandono del ejercicio**

**27.- ¿Por qué no ejerces la profesión en la actualidad?**

*Selecciona una*

- Me he jubilado*
- Me han despedido.*
- Por motivos personales*
- Estoy reciclándome profesionalmente dentro del Trabajo Social*
- Mi puesto de trabajo ya no existe.*
- Other:*

*Se desecha la pregunta*

**Futuro del Trabajo Social**

**28.-En la actualidad... ¿cuáles crees que son los retos emergentes a los que se enfrenta el Trabajo Social?**

*(Pregunta abierta sin codificar)*

**29.- ¿Y cuál crees que será el papel del Tercer Sector de Acción Social en un futuro próximo?**

*(Pregunta abierta sin codificar)*

**30.-Cuestionario 1.-MBI**

*Autora: Maslach*

*A continuación encontrará una serie de enunciados acerca de su trabajo y de sus sentimientos en él. Tiene que saber que no existen respuestas mejores o peores. Los resultados de este cuestionario son estrictamente confidenciales y en ningún caso accesible a otras personas. Su objeto es contribuir al conocimiento de las condiciones de su trabajo y mejorar su nivel de satisfacción. A cada una de las frases debe responder expresando la frecuencia con que tiene ese sentimiento, poniendo una cruz en la casilla correspondiente y número que considere más adecuado. \**

	0	1	2	3	4	6	7
	Nunca	Alguna vez al año o menos	Una vez al mes o menos	Algunas veces al mes	Una vez a la semana	Varias veces a la semana	Diariamente

Debido a mi trabajo me siento emocionalmente agotado/a.

Al final de la jornada me siento agotado/a.

Me encuentro cansado/a cuando me levanto por las mañanas y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo.

Puedo entender con facilidad lo que piensan las personas que tengo que atender.

Creo que trato a algunos usuarios/as como si fueran objetos.

Trabajar con usuarios/as todos los días es una tensión para mí.

Me enfrento muy bien con los problemas que me presentan las personas que tengo que atender. Me siento 'quemado/a' por el trabajo.

Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros.

Creo que tengo un comportamiento más insensible con la gente desde que hago este trabajo.

Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.

Me encuentro con mucha vitalidad.

Me siento frustrado/a por mi trabajo.

Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro.

Realmente no me importa lo que les ocurrirá a las personas que tengo que atender.

Trabajar en contacto directo con los/as usuarios/as me produce bastante estrés.

Tengo facilidad para crear una atmósfera relajada a mis usuarios/as.

Me encuentro animado/a después de trabajar junto con los usuarios/as.

He realizado muchas cosas que merecen la pena en este trabajo.

En el trabajo siento que estoy al límite de mis posibilidades.

Siento que sé tratar de forma adecuada los problemas emocionales en el trabajo.

Siento que los/as usuarios/as me culpan de algunos de sus problemas.

---

## Cuestionario 2.- UWES

Autores: Schaufeli y Bakker

Las siguientes preguntas se refieren a los sentimientos de las personas en el trabajo. Por favor, lea cuidadosamente cada pregunta y decida si se ha sentido de esta forma. \*

	0	1	2	3	4	5	6
	Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Regular mente	Bastantes veces	Casi siempre	Siempre
En mi trabajo me siento lleno/a de energía							
Mi trabajo está lleno de significado y propósito							
El tiempo vuela cuando estoy trabajando							
Soy fuerte y vigoroso/a en mi trabajo							
Estoy entusiasmado/a con mi trabajo							
Cuando estoy trabajando olvido todo lo que pasa alrededor de mí.							
Mi trabajo me inspira							
Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar							
Soy feliz cuando estoy absorto/a en mi trabajo							
Estoy orgulloso/a del trabajo que hago							
Estoy inmerso/a en mi trabajo							
Puedo continuar trabajando largos periodos de tiempo							
Mi trabajo es retador							
Me "dejo llevar" por mi trabajo							
Soy muy persistente en mi trabajo							
Me es difícil "desconectarme" de mi trabajo							
Incluso cuando las cosas no van bien, continuo trabajando							

### 32.-Cuestionario 3.- MSHS

Autores: Thorson y Powell. Adaptación y validación versión española: Begoña Carbelo

Por favor debe contestar a cada afirmación que se hace en el cuestionario de manera rápida y marcando si está MUY EN DESACUERDO con la misma, EN DESACUERDO, le es INDIFERENTE, está DE ACUERDO o MUY DE ACUERDO con cada una de las afirmaciones del cuestionario. Muchas gracias por su colaboración. \*

Mark only one oval per row.

	0	1	2	3	4
	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Muy de acuerdo
A veces invento chistes o historias graciosas					
El uso de chistes o del humor me ayuda a dominar situaciones difíciles					
Sé que puedo hacer reír a la gente					
No me gustan las lecturas tipo "comics"					
La gente dice que cuento cosas graciosas					
Puedo usar chistes para adaptarme a muchas situaciones					
Puedo disminuir la tensión en ciertas situaciones al decir algo gracioso					
La gente que cuenta chistes es insoportable					
Sé que puedo contar las cosas de tal modo que otras personas se rían					
Me gusta un buen chiste					
Denominar a alguien "cómico" es un insulto					
Puedo decir las cosas de tal manera que la gente se ría					
El humor es un pobre mecanismo para hacer frente a la vida					
Aprecio a la gente con humor					
La gente espera que yo diga cosas graciosas					
El humor me ayuda a hacer frente a la vida					
No me siento bien cuando todo el mundo está contando chistes					
Mis amigos me consideran chistoso/a					
Hacer frente a la vida con humor es una manera elegante de adaptarse					
Tratar de dominar situaciones mediante el uso del humor es estúpido					
En un grupo puedo controlar la situación contando un chiste					
Usar el humor me ayuda a relajarme					
Uso el humor para entretener a mis amigos					
Mis dichos graciosos entretienen a otras personas.					

**33.-Cuestionario 4.- COPE-28**

Las frases que aparecen a continuación describen formas de pensar, sentir o comportarse que la gente suele utilizar para enfrentarse a los problemas personales o situaciones difíciles que en la vida causan tensión y estrés. \*

Indique 0,1, 2 ó 3 siendo 3 el número que refleja mejor su forma de enfrentarse al problema

	0	1	2	3
Intento conseguir que alguien me ayude o aconseje sobre qué hacer.				
Concentro mis esfuerzos en hacer algo sobre la situación en la que estoy.				
Acepto la realidad de lo que ha sucedido.				
Recurso al trabajo o a otras actividades para apartar las cosas de mi mente.				
Me digo a mi mismo/a "esto no es real".				
Intento proponer una estrategia sobre qué hacer.				
Hago bromas sobre ello.				
Me critico a mí mismo/a.				
Consigo apoyo emocional de otros.				
Tomo medidas para intentar que la situación mejore.				
Renuncio a intentar ocuparme de ello.				
Digo cosas para dar rienda suelta a mis sentimientos desagradables.				
Me niego a creer que haya sucedido.				
Intento verlo con otros ojos, para hacer que parezca más positivo.				
Utilizo alcohol u otras drogas para hacerme sentir mejor.				
Intento hallar consuelo en mi religión o creencias espirituales.				
Consigo el consuelo y la comprensión de alguien.				
Busco algo bueno en lo que está sucediendo.				
Me río de la situación.				
Rezo o medito.				
Aprendo a vivir con ello.				
Hago algo para pensar menos en ello, tal como ir al cine o ver la televisión.				
Expreso mis sentimientos negativos.				
Utilizo alcohol u otras drogas para ayudarme a superarlo.				
Renuncio al intento de hacer frente al problema.				
Pienso detenidamente sobre los pasos a seguir.				
Me echo la culpa de lo que ha sucedido.				
Consigo que otras personas me ayuden o aconsejen.				

**33.-Describe una situación cómica o divertida haya sucedido durante el desempeño de tu profesión como trabajador/a social.**

**Los resultados de esta encuesta serán utilizados para una tesis doctoral sobre algunos aspectos del Trabajo Social. MUCHÍSIMAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**  
Nuria Baeza Roca. Contacto: [nuribaeza@gmail.com](mailto:nuribaeza@gmail.com)



## Apéndice 5 Estadísticos descriptivos de las variables de la investigación

Tabla 58 Estadísticos descriptivos de las variables empleadas en los análisis

	(n)	Media	Desviación típica	Porcentaje
<i>Burnout</i>	167			
<i>No</i>		-	-	72,5
<i>Sí</i>		-	-	27,5
Agotamiento	167	20,56	11,25	-
Despersonalización	167	8,71	4,00	-
Realización Personal	167	34,41	6,00	-
<i>Engagement</i>	167	4,11	1,00	-
Vigor	167	4,21	1,04	-
Dedicación	167	4,32	1,24	-
Absorción	167	3,83	1,04	-
Valoración del puesto de trabajo 2014	167	2,11	0,60	-
Valoración del puesto 2007	125	2,23	0,58	-
Incidencia de la crisis	167	1,94	0,44	-
Sentido del Humor como disposición	167	59,77	14,10	-
Afrontamiento activo	167	4,54	0,84	-
Evitación	167	2,04	0,84	-
Acomodación cognitiva	167	3,58	1,06	-
Apoyo	167	3,94	1,21	-
Humor como estrategia de afrontamiento	167	2,75	1,68	-
Sector de desempeño profesional	167			
<i>Tercer sector</i>		-	-	26,3
<i>Admin. Pub</i>		-	-	60,5
<i>Emp. Privada</i>		-	-	13,2
Tiempo en el puesto de trabajo	167			
<i>Antes de 2007</i>		-	-	74,3
<i>Desde 2007</i>		-	-	7,2
<i>Desde 2010</i>		-	-	18,6
Sexo	167			
<i>Mujer</i>		-	-	91,7
<i>Hombre</i>		-	-	8,4
Edad	167	39,62	8,76	-



## Apéndice 6 Estadísticos descriptivos sobre la variable humor.

En la presente investigación entendemos el humor como la variable independiente, o lo que es lo mismo como antecedente tanto del *burnout* como del *engagement*. Así nos hemos aproximado a la medición del humor (recordemos que como variable independiente) desde dos perspectivas. Una como disposición de la personalidad y otra como estrategia de afrontamiento.

Los valores de estas variables provienen de la aplicación del cuestionario *Multidimensional Sense of Humor Scale*, (MSHS) (Thorson y Powell, 1991) y *Coping orientations to problems experienced* (COPE) (Carver 1997). El primero arroja una puntuación total en la que se incluyen tres dimensiones del humor; Humor como competencia o habilidad, Valoración social y actitudes hacia el humor y como mecanismo de control de la situación. El segundo instrumento, mide el Humor como estrategia de afrontamiento entre otras 13 estrategias más. Esta variable independiente resulta central para esta tesis, ya que operacionaliza uno de los factores de protección de *burnout* y de fomento del *engagement* que no se había estudiado hasta la fecha. Por ello, dado que se trata de la variable independiente principal (y no de una mera variable de control) y por ello queremos profundizar en su análisis descriptivo. Para ello la estudiaremos también en función de los distintos perfiles de sexo, edad y lugar de ejercicio profesional de los participantes en la muestra.

En el caso del humor como disposición vemos que tiene una distribución normal (Figura 1), con una media de 59,77 (algo inferior a la media obtenida por Carbelo en su muestra 64,45 en 2006 con la que validó el instrumento en España.

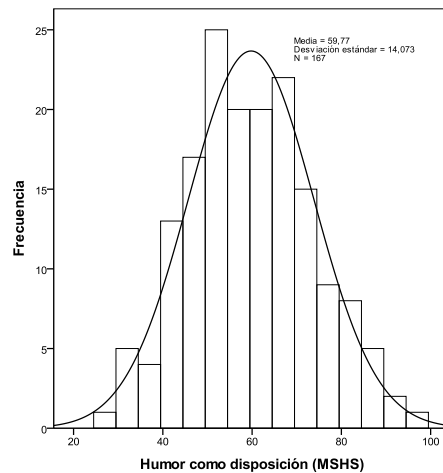


Figura 31 Distribución Humor como disposición

Cuando segmentamos la muestra por sexo, las medias de humor como disposición para hombres y mujeres son muy similares (59,7 para las mujeres, 60,5 para los hombres). Como se puede comprobar en la Figura 2 estas diferencias no son en absoluto significativas. Obsérvese que el intervalo de confianza para la media de los hombres es mucho mayor debido a su escasa presencia en la muestra.

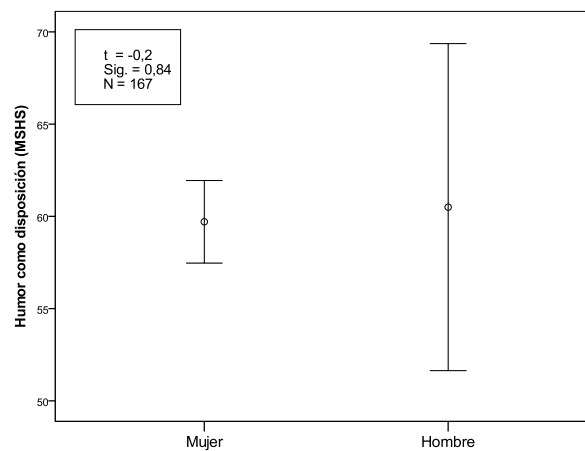


Figura 32 Intervalos de confianza al 95 por ciento para la media de Humor como disposición, por sexo.

Hemos comentado en otros capítulos de esta tesis, que el humor tiene unos atributos de género adscritos en la profesión del Trabajo Social que lo determinan (Baeza 2007). Sería objeto de otra investigación, estudiar las diferencias del humor entre hombres y mujeres profesionales desde una perspectiva cuantitativa, pero dadas las características de nuestra muestra actual, no podemos estudiar estadísticamente estas diferencias, si las hubiera.

En cuanto a la edad, el análisis de la correlación de Pearson arroja un coeficiente nulo ( $r = -0,00$ ; Sig. = 0,92) sin ninguna significación estadística. Podemos apreciar en el gráfico de dispersión de la Figura 3, como no existe ninguna relación entre la edad y el nivel de humor como disposición.

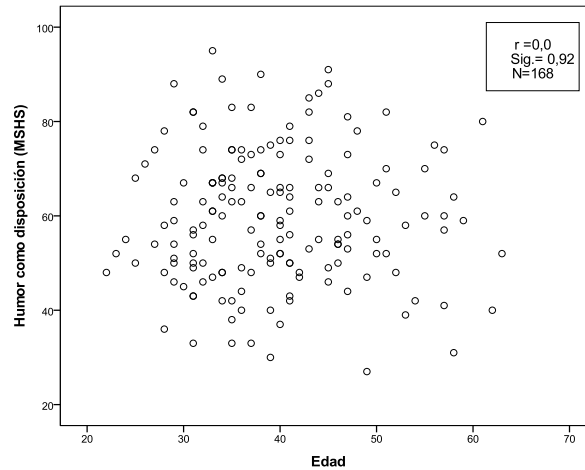


Figura 33 Humor como disposición, por edad.

En relación al lugar de ejercicio, el humor como disposición tampoco ha mostrado diferencias significativas en nuestra muestra ( $F = 0,81$ ; Sig. = 0,79). La Figura 4 muestra una media ligeramente más alta (pero también un mayor intervalo de confianza) para las personas que trabajan en las Empresas privadas, frente a Administración Pública y Tercer sector, pero estas diferencias no son significativas.

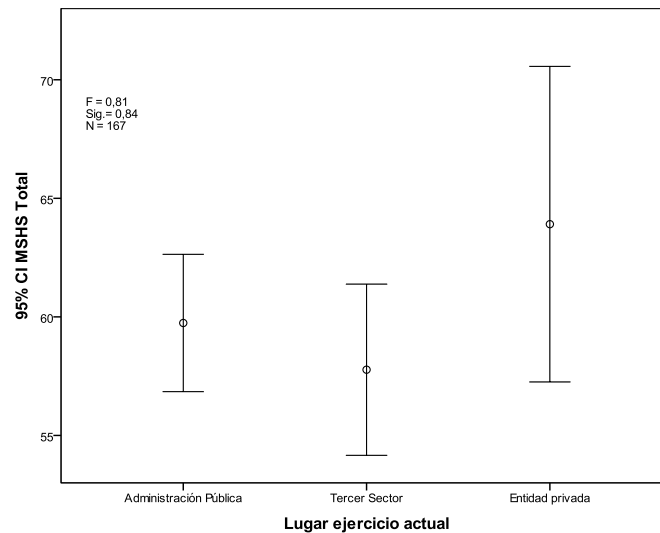


Figura 34 Intervalos de confianza al 95 por ciento de la media de Humor como disposición, por sector de ejercicio profesional.

Así vemos que en nuestra muestra, el humor como disposición no muestra diferencias entre sexos, edades o lugar de ejercicio profesional.

El análisis del humor como estrategia de afrontamiento presenta a su vez, una distribución normal (Figura 5) con un valor medio de 2,75, una media relativamente baja y que sitúa esta estrategia de afrontamiento en el undécimo puesto de las 14 estrategias propuestas en el cuestionario.

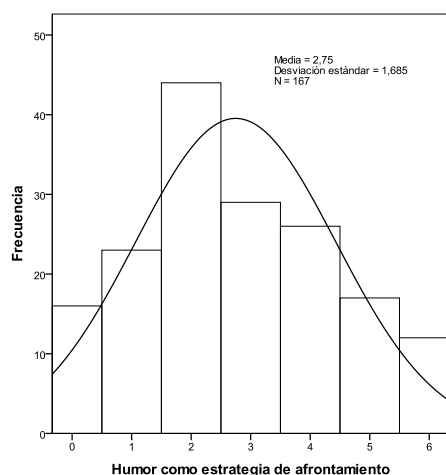


Figura 35 Distribución humor como estrategia de afrontamiento

Cuando segmentamos el humor como estrategia de afrontamiento por el sexo de los participantes en el estudio encontramos que hombres y mujeres tampoco se diferencian en su uso. La Figura 6 muestra que, de nuevo, el intervalo de confianza para los hombres es mucho mayor, (debido principalmente a su débil presencia en la muestra) y las diferencias no alcanzan el umbral de la significación estadística ( $t = 1,74$ ;  $Sig. = 0,08$ ). Probablemente con una muestra mayor pudiera evidenciarse estas diferencias. Aun así en la muestra estudiada los resultados apuntan a un mayor uso del humor como estrategia de afrontamiento por parte de las mujeres.

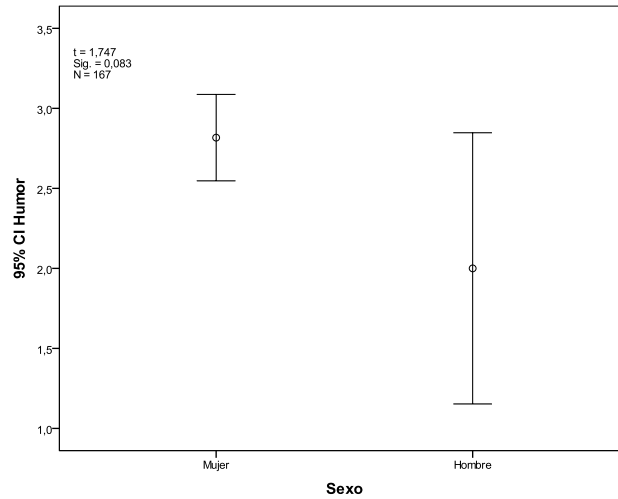


Figura 36 Intervalos de confianza al 95 por ciento para la media de Humor como estrategia de afrontamiento, por sexo.

Cuando estudiamos el uso del humor como estrategia en función de la edad de los entrevistados (Figura 7), comprobamos que ambos son totalmente independientes ( $r = 0,0$ ;  $Sig. = 0,92$ ).

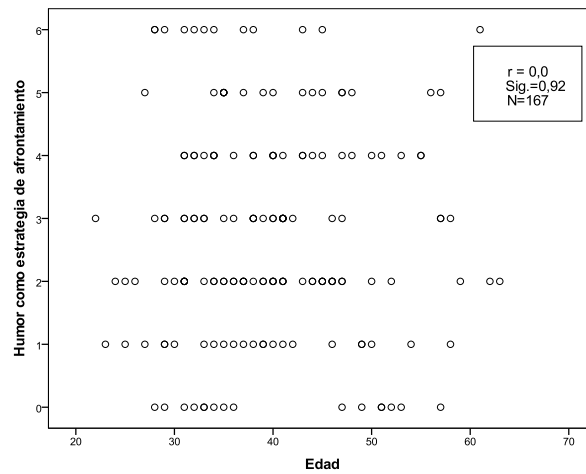
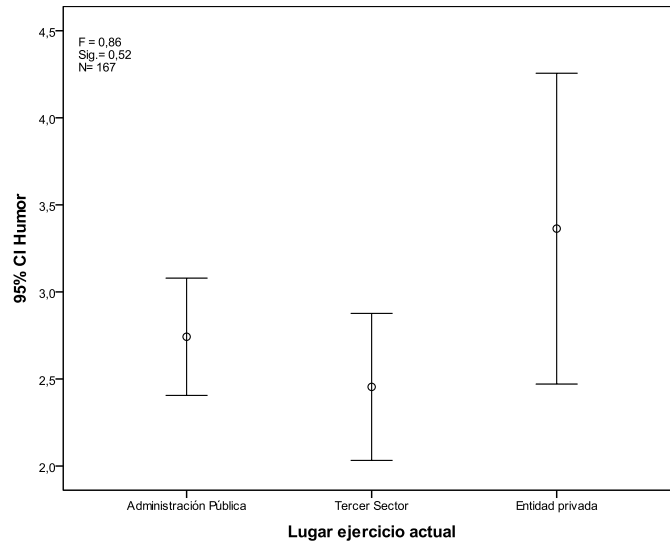


Figura 37 Humor como estrategia de afrontamiento, por edad.

Cuando estudiamos el humor como estrategia de afrontamiento por el lugar de ejercicio profesional, de nuevo comprobamos (Figura 8) que no existen diferencias significativas entre los grupos.



*Figura 38* Intervalos de confianza al 95 por ciento de la media de Humor como estrategia de afrontamiento, por sector de ejercicio profesional.

Así podemos concluir que en nuestra muestra de profesionales del Trabajo social de la provincia de Valencia, los niveles de Humor (como disposición y también como estrategia) son homogéneos entre los diferentes grupos de sexo, edad y sector de ejercicio profesional.







## Anexo 1 Documento de cesión de datos

**Document de cessió de drets d'imatge**

A \_\_\_\_\_, a \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_\_\_\_.

En / Na \_\_\_\_\_ major d'edat, i titular del DNI. : \_\_\_\_\_ per aquest document autoritza expressament a la Universitat de València Estudi General l'ús, la difusió i l'explotació sobre les fotografies, imatges i/o declaracions gravades el dia de la data, o part d'elles, en els mitjans audiovisuals coneguts en l'actualitat i els que pogueren desenvolupar-se en el futur, amb finalitat educativa i/o cultural, sense límits geogràfics i per temps il·limitat.

Tot això amb l'única limitació d'aquelles utilitzacions o aplicacions que pogueren atemptar al dret a l'honor en els termes previstos a la Llei Orgànica 1/85, de 5 de Maig, de Protecció Civil al Dret a l'Honor, la Intimitat Personal i familiar i a la Pròpia Imatge.

Per tot això, accepte estar conforme amb l'acord esmentat.

Signatura	Signatura Miquel Francès, director del Taller d'Audiovisuals - UVEG
-----------	---



## Anexo 2 Consentimiento informado

**Consentimiento Informado para Participantes de Investigación**

El propósito de esta ficha de consentimiento es proveer a los participantes en esta investigación con una clara explicación de la naturaleza de la misma, así como de su rol en ella como participantes.

La presente investigación es conducida por Nuria Baeza Roca, de la Universitat de València. La meta de este estudio es conocer el impacto del periodo 2007-2014 en la Profesión del Trabajo Social y en sus profesionales.

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder preguntas en una entrevista. Esto tomará aproximadamente 90 minutos de su tiempo. Lo que conversemos durante estas sesiones se grabará, de modo que la investigadora pueda transcribir después las ideas que usted haya expresado.

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación.

Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas durante la entrevista le parecen incómodas, tiene usted el derecho de hacérselo saber al investigador o de no responderlas.

Desde ya le agradecemos su participación.

---

\_\_\_\_\_

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por \_\_\_\_\_. He sido informado (a) de que la meta de este estudio es;

---

\_\_\_\_\_

Me han indicado también que tendré que responder cuestionarios y preguntas en una entrevista, lo cual tomará aproximadamente \_\_\_\_\_ minutos.

Reconozco que la información que yo provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona. De tener preguntas sobre mi participación en este estudio, puedo contactar a Nuria Baeza Roca al teléfono 657987876.

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido. Para esto, puedo contactar a \_\_\_\_\_ al teléfono anteriormente mencionado.

Nombre del Participante

Firma del Participante

Fecha