

EDITORIAL

Burnout o el impacto emocional de trabajar con poblaciones especiales

Los procesos de industrialización y la propia globalización han propiciado una mayor competencia y el desarrollo de dinámicas que implican una reestructuración en los procesos laborales que pueden originar eventos adversos en los empleados¹.

El trabajo de los profesionales penitenciarios se considera dentro de la realidad descrita. El desarrollo de estos profesionales se caracteriza por darse en un ámbito hostil, de marcada rigidez, que facilita la formación de conductas violentas y resistentes, con un alto impacto psicológico².

El clima emocional y las emociones que resultan de la interacción social en torno a eventos traumáticos de naturaleza colectiva afectan directa o indirectamente a los miembros que conforman el entorno cercano³. Ello nos permite ofrecer un balance afectivo (o emocional) en cuanto al clima, identificando la relación entre emociones positivas y negativas, que va a asociarse a bienestar psicológico, suicidio, eventos traumáticos sufridos, subcultura carcelaria, hacinamiento, etc., pudiendo abocar en *burnout*.

El concepto de *burnout* surge a mediados de los años setenta del siglo pasado. Expresa el desgaste de los profesionales del sector servicios, siendo las primeras investigaciones las realizadas por Freudenberg y Maslach, etiquetando este fenómeno como síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal que puede ocurrir en individuos que trabajan con personas⁴. La Organización Mundial de la Salud lo define como un padecimiento laboral que causa daño a nivel físico y mental a las personas, sentimiento de frustración, agotamiento y sobrecarga de sí mismo, lo que constituye primero el agotamiento emocional por sensaciones negativas, frustración y apatía, y después la despersonalización con falta de entusiasmo por parte de los profesionales hacia los pacientes o usuarios, mostrando actitudes insensibles, de frialdad o negatividad, y por último la falta de realización personal; y que en última instancia no pueden realizar su trabajo de manera eficaz.

Se constata que esta realidad afecta al bienestar psicológico al igual que a la calidad y la eficacia en el desempeño laboral, en concreto dentro de las institu-

ciones penitenciarias a través del contacto diario con personas en situaciones problemáticas: autolesiones de los internos, presencia de droga, robos y peleas entre internos, enfermedades infectocontagiosas, y problemas familiares y sociales del exterior con reflejo en el interior de la institución⁵. De la misma forma, los profesionales penitenciarios son conocedores y admiten el temor a sufrir las consecuencias de este síndrome a nivel personal y familiar, lo que además tiende a ser acompañado por el agotamiento emocional y la despersonalización derivados de constatar la reinserción como una fantasía a lo largo de su actividad laboral. Todo ello viene precedido, regularmente, por una carga laboral excesiva, demandas interpersonales y falta de recursos que provocan en el profesional del medio penitenciario una situación de estrés difícil de controlar⁶, en la cual se pueden identificar diversas fases: inicial o de entusiasmo, de estancamiento, de frustración, de apatía y estar quemado.

El *burnout* se considera un síndrome presente en el desarrollo de la actividad laboral del personal penitenciario, el cual no debe preocupar únicamente en tanto afecte a la motivación y el esfuerzo a realizar en la tarea profesional en busca de generar un clima emocional determinante para su mantenimiento, sino también por el bienestar de los propios trabajadores^{6,7}. Aquí se debe resaltar la importancia de las relaciones interpersonales, dentro y fuera del medio penitenciario. Pero al mismo tiempo, recalcar que en los diferentes centros penitenciarios se dan diferentes condiciones de trabajo, repercutiendo en mayor o menor medida en la aparición de *burnout*.

En otras palabras, las condiciones de trabajo asociadas a la participación de los internos penitenciarios en la vida del centro, en grupos terapéuticos y programas en general, ofrecen un nuevo clima emocional⁸. Se vislumbra un posible cambio en la organización de los centros penitenciarios, que se orienta a favorecer la implementación de programas educativos y la intervención adaptada a la realidad de los presos, internos penitenciarios con la finalidad de modificar tanto las expectativas de los reclusos, aumentando el control sobre sus vidas, como la interpretación y la visión a

realizar de los funcionarios penitenciarios. Estos nuevos modelos⁹ van a posibilitar e incidir en el desarrollo de la tarea de los profesionales, que pasarían de ser controlador-sancionador a educador-terapeuta. Esto no implica que esta nueva realidad pueda descartar la problemática del *burnout*, donde al aumentar la motivación y la participación en el cambio de las personas. Este nuevo clima emocional también ocasiona un nuevo agotamiento emocional relacionado con la realización personal en la interacción con las personas³.

Esta nueva realidad se caracteriza por altas demandas cruzadas con nivel de decisión y control alto, que no puede posibilitar la subcultura penitenciaria ni la actividad pasiva del personal penitenciario. La rutina y el estrés están relacionados con la salud física y psicológica, ofreciéndonos el nivel de bienestar. Las características laborales no son las mismas que en la prisión tradicional, y las consecuencias para la salud del trabajador tampoco lo van a ser. Se produce un nivel de agotamiento psíquico menor, consiguiendo un mejor clima emocional asociado a una mejor realización personal, que repercute en un menor deterioro de la salud.

El hecho de contar con una prisión alternativa dentro de la prisión tradicional no debe relegar la importancia de las características existentes entre los diferentes profesionales, como son la antigüedad en la institución, el contacto directo o no con la población reclusa, características de la intervención con el interno, expectativas profesionales o grado de satisfacción en el trabajo. Esto puede repercutir en la labor y la actitud de estos para conllevar a un determinado clima emocional, apareciendo diferentes síntomas disfuncionales de salud. No debemos olvidar que el logro de un clima emocional positivo favorece el desarrollo de unas relaciones interpersonales satisfactorias, de respeto y de desarrollo de una actividad penitenciaria diferenciada. Tampoco se puede olvidar que un desgaste mayor se da cuando el profesional logra hacer contacto por medio de la empatía con el interno como ser humano, más que si se aprecia al sujeto como ejecutor de un delito. Es quizás una forma de controlar el miedo que da el sentimiento de vulnerabilidad de poder ser víctima, y el estar dentro sea símbolo de un escudo protector contra ello, donde el *burnout* es una respuesta que debemos afrontar y que hay que evitar.

Este afrontamiento debe ser una necesidad en la que intervienen dos partes. Por un lado, la institución generando condiciones de protección para sus trabajadores, y por otro lado el autocuidado del profesional a la hora de trabajar. Este deberá hacer algo para limitar el impacto derivado de la atención, ya sea por el autoanálisis o acudiendo a un profesional de la

salud mental para trabajar en la resolución de las propias victimizaciones.

No debemos olvidarnos de las personas que trabajan en el medio penitenciario, son básicos para el logro de la reinserción social de los internos y para lograr el éxito del desarrollo del artículo 25.2 de nuestra Constitución.

Francisco Javier Rodríguez Díaz
Catedrático Acreditado de Diferencias individuales
y Psicología de la Violencia. Departamento
de Psicología. Universidad de Oviedo. Oviedo
E-mail: gallego@uniovi.es

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. León-Rubio JM, León-Pérez JM, Cantero F. Prevalencia y factores predictivos del burnout en docentes de la enseñanza pública. El papel del género. Ansiedad y Estrés. 2013;19:11-25.
2. Bringas C, Fernández A, Álvarez-Fresno E, Martínez A, Rodríguez-Díaz FJ. Influencia del síndrome de burnout en la salud de los trabajadores penitenciarios. Rev Esp Sanid Penit. 2015;17:37-46.
3. Ruiz JI, Bringas C, Rodríguez-Díaz FJ, García-Cueto E. Validación transcultural de una escala de clima emocional para ámbitos organizacionales penitenciarios (CEP). Rev Lat Psic. 2014;46:92-101.
4. Maslach C, Jackson SE. Maslach burnout inventory manual. 2nd ed. Palo Alto, California: Consulting Psychologists Press; 1986.
5. Bravo-Yáñez C, Jiménez-Figueroa A. Bienestar psicológico, apoyo organizacional percibido y satisfacción laboral en funcionarios penitenciarios de Chile. Rev Esp Sanid Penit. 2011;13:91-9.
6. Rodríguez-Díaz FJ, Rubín A, Bringas C, Álvarez-Fresno A. El clima emocional en el desarrollo del estrés laboral del funcionario penitenciario. Ansiedad y Estrés. 2015;21:195-205.
7. Hernández-Martín L, Fernández-Calvo B, Ramos F, Contador I. Síndrome de burnout en funcionarios de vigilancia en un centro penitenciario. Int J Clin Health Psychol. 2006;6:599-611.
8. Ruiz JI, Páez D. Satisfacción laboral, burnout y clima emocional en empleados de prisiones: un estudio exploratorio. Acta Colom Psicol. 2001;6: 41-65.
9. Rodríguez-Díaz FJ, Cuesta M. Conviviendo Modelo: perspectiva educativa y terapéutica desde prisión. En: Morata T, coordinador. Pedagogía social comunitaria y exclusión social. Madrid: Popular; 2017. p. 145-78.