

EL GUSTO POR EL AUTO CUIDADO Y LA BÚSQUEDA DE ESTÍMULOS, MOTIVACIÓN Y PLACER EN EL EJERCICIO PROFESIONAL.

Santa Lázaro Fernández¹.

Página | 1

Resumen: Aunque habitualmente se han destacado los aspectos negativos asociados al ejercicio profesional del Trabajo Social, tales como el estrés o el desgaste profesional, en el presente trabajo se propone una reflexión sobre sus aspectos más satisfactorios, así como sobre el papel de los recursos personales y del autocuidado en el desarrollo personal y profesional.

Palabras clave: satisfacción, autocuidado, recursos psicológicos personales.

Al principio.... me iba a casa desanimada, pensando que era todo muy injusto. Me enfadaba.

Ahora, tiempo después, no es que no piense lo mismo, pero ya lo tomo de otra manera, ya vi y comprobé, que los problemas e injusticias del mundo, no son culpa mía, que yo hago lo poco, que es muy poco, que puedo hacer para cambiar las cosas, y que no está en mi mano la respuesta ni la solución a los problemas sociales. Que yo sólo soy una ciudadana más, no la respuesta a las injusticias, pero que no por esto iba a dejar de hacer lo que puedo o dejar de creer en lo que creo o dejar de creer en nuestro trabajo.

Pero a pesar de los muchos “contras” que hay, porque los hay, yo aún no me he rendido, y bueno, soy muy joven aún para hacerlo. Para mí sigue siendo muy satisfactorio el poder ayudar lo poco que pueda, el poder escuchar, el poder dar “voz” a gente que muchas veces no la tiene.

Cuando vuelven, te dan las gracias, te traen un pequeño regalo, se van sonrientes después de haber hablado contigo, te dicen “muy amable, señorita”.... Esas pequeñas cosas, que en realidad no son tan pequeñas, hacen que no pierda la fe en lo que hago, en el Trabajo Social, y que me siga gustando tanto como cuando comencé a estudiar, hace ya casi nueve años”. Cristina Andújar Sagredo (2009). Trabajadora Social.

Introducción.

Al estudiar las vivencias en el ejercicio profesional de los trabajadores sociales, se ha reiterado la tendencia general de las investigaciones realizadas en el campo de la Psicología del Trabajo y las Organizaciones, que se han centrado prioritariamente en tratar de identificar los factores y variables que convierten la actividad laboral en una fuente de malestar con manifestaciones en diversas facetas de la vida de la persona. Así, se han estudiado conceptos como estrés, insatisfacción laboral, desgaste profesional o síndrome de burnout, mobbing, o desmotivación, por citar algunos de los más conocidos.

Esta tendencia que refleja una cierta forma de “mirar” lo humano, ha sido una perspectiva predominante en la historia de la Psicología, que ha dedicado gran

¹ Dra. en Psicología. Dpda. Trabajo Social. Profesora Titular Departamento Sociología y Trabajo Social. Facultad de Ciencias Humanas y Sociales. Universidad Pontificia Comillas.

parte de sus esfuerzos a profundizar y conocer los procesos y fenómenos que constituyen el origen del malestar psicológico individual y grupal, con el fin último de desarrollar acciones y procesos terapéuticos y preventivos con los que contribuir a paliar o eliminar el sufrimiento.

En el campo específico de la Psicología del Trabajo y las Organizaciones, esta “mirada” también ha estado presente. Salanova (2008) muestra este “sesgo negativo”, en sus propias palabras, realizando una búsqueda bibliográfica en la base de datos PsylNFO², cuyos resultados muestran que en los cien años comprendidos entre 1907 y 2007, se publicaron 77614 artículos sobre “estrés” pero sólo 6434 sobre “bienestar”, o un total de 44667 artículos sobre “depresión” y 24814 sobre “ansiedad” frente a 14535 sobre “satisfacción” y menos aún sobre “felicidad”: 1159 o sobre “disfrute”: 304.

Sin embargo, en las últimas décadas, en numerosos ámbitos de la Psicología han surgido propuestas para adoptar un enfoque nuevo, ampliando la “mirada” y dirigiéndola, no sólo al estudio y el conocimiento de lo que “no funciona” en las vidas de las personas, sino precisamente a la búsqueda de aquello que hace a las personas más felices, lo que aumenta su bienestar, en definitiva, lo que contribuye a llevar una “buena vida”. Como señalan Seligman y Csikszentmihalyi (2000), es hora de que el foco de interés de los estudiosos de la conducta humana se dirija hacia el conocimiento y la comprensión de las claves que explican el comportamiento adaptativo y eficaz en lugar de centrarse en la conducta patológica. Estos planteamientos son la base de la denominada Psicología Positiva.

El objetivo de esta ponencia es aportar algunas ideas y datos sobre los factores que contribuyen a que los trabajadores sociales vivan experiencias laborales satisfactorias que promuevan su desarrollo personal y profesional. Para ello se plantean algunas preguntas que orientarán la reflexión que se propone en el presente trabajo y que se desarrollarán seguidamente.

1. ¿Realmente los trabajadores sociales sienten tanto malestar e insatisfacción con su trabajo?

Diversos autores coinciden en señalar que el Trabajo Social es una profesión exigente, en la que los profesionales suelen desarrollar su trabajo en organizaciones sujetas a cambios frecuentes en sus políticas y actividades y con severas restricciones en sus recursos. Se han puesto de manifiesto niveles altos de insatisfacción laboral y burnout, asociados especialmente a aspectos

² Limitada a artículos publicados en revistas con revisión de pares.

organizativos, a la falta de proyección de la carrera profesional, al salario bajo o al desconocimiento y el poco reconocimiento de su trabajo (Coffey et al, 2004, Kadushin & Kulys, 1995; Maclean y Andrew, 2000; Rachman, 1995) Bradley y Shuterland, 1995). Entre los factores de la organización, se han señalado la falta de financiación, los recortes y la rotación de personal, la falta de conexión con otros departamentos, las actitudes de otros profesionales y el trabajo en un entorno burocratizado (Cushman et al., 1995). Como señala Collins (2008), es evidente que no todo es perfecto en el Trabajo Social, sin embargo cabe preguntarse si es todo tan malo como se deduce de las investigaciones sobre estrés y burnout.

En una investigación sobre burnout realizada en una muestra de 402 trabajadores sociales españoles en ejercicio activo de la profesión³ (Lázaro, 2006)⁴, los resultados mostraron que los trabajadores sociales estudiados no constituían, en su conjunto, un grupo con alta incidencia del Burnout. De hecho, no se encontraron individuos que presentasen con exactitud el perfil de Burnout: niveles altos de Desgaste Emocional y Cinismo y niveles bajos de Eficacia, aunque sí se identificaron algunos grupos de trabajadores sociales con niveles altos en algunas de las dimensiones.

En la revisión realizada por Lloyd et al. (2002), encuentran que los trabajadores sociales experimentan estrés y burnout, pero no queda tan claro que sus niveles sean más altos que los de otros grupos ocupacionales similares, por lo que, según estos autores, aunque la percepción de los propios profesionales es la de estar “al límite”, la realidad no parece ser tan alarmante.

Analizando las manifestaciones de los trabajadores sociales sobre su satisfacción o insatisfacción con la profesión, Jones (1993) constató la existencia de un discurso público centrado en los aspectos negativos del Trabajo Social y un discurso privado en el que expresaban con mayor libertad sus fuentes de refuerzo y gratificación⁵. Según Bate (1992), se trata del reflejo de una cultura organizativa orientada negativamente, centrada en los

³ Tesis Doctoral no publicada.

⁴ La evaluación del Burnout en este estudio se ha realizado mediante el Maslach Burnout Inventory General Survey (MBI-GS) (Leiter, Jackson y Maslach, 1996),

⁵ Respecto a la utilidad y el sentido final de estos procesos, Meyerson (1994) opina que la clave está en el significado que cada profesión otorga al estrés y que éste está en función de su status y legitimación social. Así, quienes se adscriben a profesiones con poco reconocimiento social y bajo status asignado, serán más proclives a manifestar públicamente su estrés, convirtiéndolo en una queja colectiva que expresa su malestar y sus dificultades.

aspectos menos gratificantes, haciendo hincapié en lo negativo, dejando de lado los aspectos positivos (Collins, 2008). A modo de ejemplo, tomemos los resultados del estudio citado de Coffey et al. (2004). En él se encontró un 4,1% de los profesionales en situación de baja por estrés. Efectivamente se trata de un dato preocupante, pero también cabría preguntarse ¿y el 95,9% restante de trabajadores que no están de baja por estrés? ¿Qué se sabe de los factores que podrían estar contribuyendo a que sean capaces de afrontar las tensiones, de permanecer en sus trabajos y, quizá también, de encontrarlos razonablemente satisfactorios?

2. ¿Qué aspectos de su trabajo son más valorados por los trabajadores sociales?

En comparación con otras profesiones, los trabajadores sociales tienen niveles altos de satisfacción laboral. Un estudio realizado en el Reino Unido en una muestra amplia de diferentes grupos ocupacionales, encontró que el Trabajo Social se situaba entre los veinte grupos que presentaban un nivel alto de satisfacción laboral (Rose, 2003). Otros estudios muestran que los trabajadores sociales tienen un alto grado de compromiso con su trabajo, se sienten motivados por el contacto con los usuarios y perciben que su trabajo contribuye positivamente al cambio en la vida de las personas (McLean y Andrew, 2000; Eborall y Garmeson, 2001 y Huxley et al 2005). Hodge (2004) encuentra que los trabajadores sociales califican su vida como interesante o excitante, en mayor proporción que la población en general. McLean y Andrews (2000) encontraron que la satisfacción de los trabajadores sociales estudiados, se asociaba a factores intrínsecos al propio profesional tales como el esfuerzo, el logro, el control sobre los métodos de trabajo, la prestación de ayuda a otras personas, la responsabilidad, el reto y la calidad del servicio que proporcionaban.

Una de las principales fuentes de satisfacción laboral de los trabajadores sociales es el contacto directo con las personas a las que atienden. Tal como señala de Campos (2004)⁶ la relación con otras personas, de diferentes recorridos vitales y valores, que afrontan situaciones de dificultad, es una de las experiencias más gratificantes para los trabajadores sociales, quienes pueden conocerse y comprenderse mejor a sí mismos y adquirir nuevos aprendizajes. La percepción del propio desarrollo personal, el establecimiento de vínculos interpersonales, el aprendizaje de habilidades profesionales y el sentimiento de haber contribuido a la resolución de situaciones difíciles

⁶ Estudio cualitativo sobre historias de vida de diez trabajadoras sociales (2004)

mediante el establecimiento de una relación positiva, son todas ellas fuentes valiosas de refuerzo.

Huxley (2005), en un estudio sobre trabajadores sociales del campo de la salud mental, destaca también el valor gratificante del contacto con los usuarios, señalando que el “disfrute” de las relaciones interpersonales y el trabajo con las personas constituye una fuente de satisfacción intrínseca importante.

Los trabajadores sociales también encuentran satisfacción en la variedad de tareas que realizan, el trabajo en equipo y multidisciplinar y la autonomía en el desempeño profesional (Davies y Brandon, 1998; Balloch et al, 1995). La posibilidad de realizar un trabajo valioso para la comunidad y el establecimiento de relaciones positivas con los colegas profesionales contribuye también a la permanencia en el trabajo (Winchester, 2003). En nuestra investigación sobre burnout, (Lázaro, 2006) los resultados mostraron que la percepción del trabajo como una ocasión de aprendizaje, la innovación y el desarrollo profesional, así como el ajuste a las expectativas de los usuarios y el refuerzo consecuencia de los logros profesionales, eran factores protectores frente al desgaste profesional.

3. ¿Qué factores pueden contribuir a que los trabajadores sociales logren una vivencia más positiva de su trabajo?

Esta cuestión remite al concepto de Capital Psicológico. Derivado de la aplicación de la perspectiva de la Psicología Positiva al mundo de las organizaciones y de los recursos humanos, el capital psicológico incluye el conjunto de fortalezas personales y capacidades psicológicas de los profesionales que pueden ser medidas, desarrolladas y gestionadas para conseguir la mejora del funcionamiento de las organizaciones y el bienestar de los trabajadores (Salanova, 2008). Las investigaciones han identificado algunas de estas características psicológicas, entre ellas la autoeficacia, el optimismo y la esperanza, la resistencia y la resiliencia, y el afrontamiento (Luthans y Youssef, 2004; Stanjovik, 2006).

Según Salanova (2008) este “capital psicológico positivo” constituye un extraordinario recurso personal que hace aumentar la flexibilidad, la creatividad, la apertura hacia la información y favorece el desempeño profesional, incrementando el bienestar percibido, la satisfacción y el sentimiento de felicidad, con los consiguientes beneficios tanto para el desarrollo personal del profesional como para la organización de trabajo. Se

exponen seguidamente los principales rasgos conceptuales de algunas de ellas:

3.1 Autoeficacia:

Se trata de uno de los conceptos fundamentales de la Psicología Positiva. Acuñado por Bandura (1997) hace referencia a las “creencias en las propias capacidades para organizar y ejecutar los cursos de acción requeridos que producirán determinados logros o resultados”. Las ideas sobre uno mismo, como el autoconcepto y la percepción de autoeficacia, son elementos cognitivos centrales y en torno a ellos se construyen ideas, sentimientos y conductas.

Página | 6

La autoeficacia influye en la tendencia a evitar tareas o situaciones que la persona considera que exceden a sus capacidades y en la elección de aquellas que se prevé que se abordarán con éxito. Determina el empeño, esfuerzo y tiempo que se emplea en enfrentarse a los obstáculos ya que niveles bajos de autoeficacia se asocian a abandonos tempranos mientras que niveles elevados lo hacen a perseverancia (Salanova, 2008). Finalmente, la autoeficacia afecta a los sentimientos ya que la percepción de poca eficacia se vincula a baja autoestima y a una percepción del medio como amenazante, con el consiguiente estrés e inadecuación.

Los niveles altos de autoeficacia generan una “espiral positiva creciente” ya que aumentan la percepción de bienestar personal que, a su vez, contribuye al incremento de la autoeficacia percibida, creando lo que se denomina “espiral virtuosa”. La autoeficacia se acompaña de logros y éxitos en el trabajo que contribuyen a su retroalimentación.

El concepto de autoeficacia se relaciona estrechamente con el de autoestima, entendida como la valoración que hace la persona sobre sus propias capacidades, competencia y posibilidades de desarrollo y el aprecio y afecto consecuente de uno mismo. Tiene consecuencias importantes en la vida laboral ya que influye en la conciencia de competencia frente a los retos, la capacidad para tomar decisiones idóneas, responder a las situaciones novedosas y las expectativas de éxito y fracaso (Garrosa, 2003).

3.2. Resistencia y Resiliencia.

Se trata de dos rasgos de personalidad positiva. El concepto de personalidad resistente (hardiness) fue propuesto por Kobasa (1982) y propone que la personalidad resistente se articula en torno a tres dimensiones básicas:

compromiso, control y reto. La dimensión de compromiso hace referencia a la tendencia a implicarse personalmente, a identificarse con el quehacer y el trabajo propios con confianza en las metas y valores de uno mismo. Supone creer que las situaciones y las personas son oportunidades de crecimiento merecedoras de dedicación y empeño. La dimensión de control refleja la convicción personal de que se puede influir en el transcurrir de los acontecimientos a través de la acción personal y que los resultados pueden modificarse de manera que contribuyan al beneficio propio. El reto implica una percepción del cambio como una oportunidad de aprendizaje, como una puerta abierta a nuevas posibilidades, sin caer en sentimientos de inseguridad, temor o amenaza. Esta característica aporta flexibilidad cognitiva y tolerancia a la ambigüedad, factores ambos que ayudan a percibir el cambio de forma positiva.

La resiliencia hace referencia a la fortaleza ante la adversidad. Puede definirse como “ la capacidad humana para enfrentar, sobreponerse y ser fortalecido o transformado por experiencias de adversidad» (Grotberg, 2003). Permite realizar una adaptación flexible y útil a situaciones estresantes tanto internas como externas (Klohen, 1996). En el ámbito laboral, ayuda a encajar acontecimientos adversos, incertidumbre, fracaso y conflicto, convirtiendo la experiencia en un cambio positivo, una ocasión de progresar. Como señala Salanova (2008) no es tanto la capacidad para salir ileso de la batalla, sino de ser “vencedor”.

En ella se diferencian dos componentes, la resistencia entendida como capacidad de protegerse a uno mismo y además, la capacidad de resurgimiento, de desarrollar un comportamiento positivo en circunstancias difíciles. Implica dos procesos: oposición y ataque, por lo que la persona es capaz de desplegar fortalezas ante los obstáculos y obtener buenos resultados, tiene competencia social, habilidad para resolver problemas, autonomía y orientación a metas futuras. Como es más tolerante a la ambigüedad puede afrontar mejor los cambios y los riesgos.

Conviene señalar que estas capacidades, resistencia y resiliencia, son mejorables y que pueden desarrollarse y fortalecerse a lo largo de la vida, mediante el entrenamiento y estrategias adecuadas. Sin embargo, existe el riesgo de enfatizar estos rasgos personales, sin considerar suficientemente la influencia del contexto laboral, que puede hacer demandas tan altas a los profesionales que ponga a prueba estas capacidades. Es el caso de los trabajadores sociales, que suelen tener un alto grado de compromiso e implicación con los usuarios de los servicios y obtener gratificación por el

contacto con éstos, pero trabajan en organizaciones en las que tienen pocas oportunidades de controlar su carga de trabajo y sus tareas y están sujetos a frecuentes cambios y reorganizaciones internas fruto de exigencias políticas y legislativas. Es necesario también esforzarse por lograr que las organizaciones sean en sí mismas “resistentes” y “resilientes”, es decir que aspiren a promover en su funcionamiento el compromiso, el control y el reto, así como la utilización de sus fortalezas frente a la adversidad. (Maddi, 2002; Collins, 2008).

3.3. Optimismo.

Se trata de una actitud que induce a la persona a esperar que le sucedan cosas buenas (Carver y Scheier, 2002). Las personas optimistas son persistentes en la consecución de sus objetivos a pesar de los obstáculos y los contratiempos, y como señala Goleman (1998), actúan considerando que las dificultades tienen su origen en causas controlables, en factores sobre los que pueden ejercer algún tipo de influencia y no como la evidencia de su propio fallo o deficiencia. Según este autor, las personas optimistas evalúan de forma realista los problemas y se implican activamente en superarlos, considerando que el fracaso es, en realidad, una lección de la que aprender para el futuro.

En la Psicología Positiva, el optimismo está muy asociado a la esperanza, que es considerada un factor motivador que consiste en identificar los pasos a dar para alcanzar un objetivo y movilizar la energía necesaria (Goleman, 1998). Este autor señala que los trabajadores que destacan en actividades de servicio a otras personas, suelen presentar un alto grado de esperanza en las personas con las que trabajan. Refiere una investigación realizada con trabajadores sociales del campo de la salud mental. Encontraron que quienes tenían un nivel de esperanza más alto, es decir que consideraban positivamente su capacidad de ayuda y el potencial de mejora de las personas con las que trabajaban, experimentaban menos desgaste emocional y menos abandono del puesto de trabajo. Goleman (1998) señala que, en los trabajos en los que la tensión es elevada y las frustraciones son frecuentes, la esperanza es crucial y aprender a adoptar una mirada positiva, cultivar el optimismo “inteligente” (Avia y Vázquez, 1998) puede convertirse en una “estrategia laboral sumamente provechosa” (Goleman, 1998).

3.4. Afrontamiento.

Lazarus y Folkman (1986:164) definen el afrontamiento como *“esfuerzos cognitivos y conductuales constantemente cambiantes que se desarrollan*

para manejar las demandas específicas externas y/o internas que son evaluadas como excedentes o desbordantes de los recursos del individuo". Sirve a dos funciones principales: manejar o alterar el problema que provoca la perturbación, mediante los procesos conocidos como afrontamiento centrado en el problema; y regular la respuesta emocional que surge como consecuencia, el denominado afrontamiento centrado en la emoción. Ambos se influyen mutuamente y pueden interactuar entre sí.

El ***afrontamiento centrado en el problema*** actúa con el fin de modificar la situación estresante, analizándola y definiéndola, buscando soluciones y llevando a cabo acciones tanto dirigidas al entorno como al propio individuo. El ***afrontamiento centrado en las emociones*** pretende la reducción de la intensidad de las emociones desencadenadas por la situación estresante y se pone en marcha cuando, dado que no es posible modificar el estresor, el individuo ha de interactuar con éste. Su finalidad es conservar la esperanza y el optimismo mediante estrategias como la evitación, la minimización, el distanciamiento, la atención selectiva y la conversión de experiencias negativas en valores positivos.

El estudio de Bradley y Sutherland (1995) concluye que las estrategias utilizadas por los trabajadores sociales fueron, por orden de importancia, las centradas en la tarea, la aceptación de la situación y la adaptación a la misma, el Apoyo Social y el fomento de las relaciones personales en el trabajo y en la vida personal, el uso eficaz del tiempo, pensar lógicamente y el mantenerse activo y ocupado. En la revisión realizada por Thomson et al., (1994) se encontró que los estilos de afrontamiento empleados eran muy diversos, identificándose algunas estrategias poco eficaces, como la internalización de las dificultades (Fineman, 1985) o el distanciamiento defensivo, que puede conducir al desarrollo del burnout (Satymurty, 1981). El estudio de Gellis (2002) concluyó que, en la muestra estudiada, los trabajadores sociales usaban más frecuentemente estrategias centradas en el problema, tanto de solución activa como de re-evaluación.

3.4.1. Apoyo Social.

Se considera apoyo social a la información que permite a las personas que la reciben creer que son apreciadas y valoradas por los demás, que se preocupan por ellas y que pertenecen a una red de comunicación y atención mutua. Un elemento clave es la búsqueda de ayuda por parte del individuo y *"puede ser útil para prevenir el estrés al hacer que las experiencias dañinas o amenazantes lo parezcan menos, o bien proporcionando recursos valiosos para su afrontamiento una vez que el estrés ha aparecido"*. Lazarus y Folkman (1986:267)

Se pueden distinguir tres funciones del apoyo social: el *apoyo emocional*, que sirve a las funciones de reafirmación y vinculación y permite al individuo confiar y contar con otras personas; el *apoyo tangible*, que sirve a la satisfacción de necesidades prácticas e incluye la recepción de ayuda directa y de servicios; y el *apoyo informacional*, que permite recibir informaciones relevantes así como que la persona conozca el resultado de sus propias acciones.

Una de las actividades propias del Trabajo Social a través de la cual puede desarrollarse la estrategia de apoyo social es la supervisión profesional, que desarrolla tres funciones: evaluación, formación y apoyo (Kadushin, 1992). La función de evaluación asegura la calidad en los procedimientos, la función de formación proporciona al trabajador social conocimientos específicos para atender a las demandas crecientes de la actividad profesional y finalmente, la función de apoyo, permite crear un entorno relacional en el que expresar las vivencias emocionales que suscita el trabajo cotidiano, con el fin de reconducirlas positivamente. Este modelo de supervisión es un espacio privilegiado de apoyo social y un recurso muy útil para los trabajadores sociales y para las organizaciones en las que trabajan, permitiendo expresar las emociones, analizar las experiencias, pedir y recibir orientación profesional o valorar los logros de una intervención, entre otras posibilidades.

4. ¿Cómo pueden los trabajadores sociales adquirir y desarrollar estas herramientas?: El papel del Autocuidado.

Es importante recordar que en las profesiones “de ayuda”, entre las que se cuenta el Trabajo Social, las principales herramientas de trabajo de los profesionales para el desarrollo de su actividad son sus actitudes, sus habilidades de relación interpersonal y comunicación, su experiencia vital y su personalidad, ya que se requiere que sean empáticos, calmados y objetivos, debido al carácter privado y personal de la información que manejan, lo que convierte al trabajador social en la pieza clave del proceso. Por ello es fundamental incidir en la importancia del autocuidado.

El autocuidado abarca las acciones que, de forma intencionada, desarrolla la persona con la finalidad de promover su propio bienestar. Estas acciones pueden incluir el fortalecimiento de la autoeficacia y autoestima, promoción de rasgos de resistencia, resiliencia y optimismo y entrenamiento en estrategias de afrontamiento de diversos tipos, además de otras posibilidades que no han sido recogidas en este trabajo.

Hasta ahora, la tendencia general ha sido la de considerar que la responsabilidad del autocuidado recae en el profesional, teniendo su origen en

su propia motivación intrínseca por su bienestar. Sin embargo, el autocuidado es tan importante para la calidad de vida del trabajador, como para su organización de trabajo, ya que influye directamente en la calidad del servicio que se presta. Por ello, el desarrollo y promoción de las estrategias de autocuidado ha de estar enmarcado en el contexto de una cultura de la organización que lo incorpore y lo promueva.

Recientemente se ha acuñado el término “organización saludable” para referirse a aquellas que “cuidan” tanto la salud y el bienestar de sus empleados como de la misma organización en su conjunto (Salanova, 2008) y que consideran su bienestar no como un medio para conseguir un fin, sino como un valor estratégico central, caracterizándose por “invertir esfuerzos de colaboración, sistemáticos e intencionales para maximizar el bienestar de sus 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” (Wilson et al.2004).

No hay que mirar muy lejos para encontrar ejemplos de la necesidad de incorporar esta perspectiva, ni es necesario esforzarse mucho para imaginar los beneficios de su adopción en las organizaciones vinculadas a la actividad profesional de los trabajadores sociales.

5. Conclusiones:

Tal como se ha expuesto en este trabajo, los trabajadores sociales desarrollan su actividad en circunstancias no siempre fáciles y en muchas ocasiones, con apoyos insuficientes. No obstante, muchos de ellos siguen siendo capaces de encontrar fuentes de refuerzo y gratificación que les mantienen en sus lugares de trabajo consiguiendo que *“me siga gustando tanto como cuando comencé a estudiar”*, retomando la cita de comienzo de este texto. Es una responsabilidad ineludible contribuir a dotarles de las herramientas precisas para que en su tarea, socialmente relevante y necesaria, alcancen su más pleno desarrollo personal y profesional.

Para ello es necesario reforzar las líneas de investigación que ayuden a identificar, no sólo los factores que desencadenan el estrés y el desgaste profesional, que sin duda han de ser analizados con rigor, sino también todos aquellos que enriquecen y hacen satisfactoria la vivencia profesional de los trabajadores sociales. Consideramos que el aprendizaje resultante de estos estudios contribuirá al desarrollo de un “discurso profesional” centrado en los

aspectos positivos, que incremente el valor de las experiencias gratificantes y contribuya a mejorar la autoestima profesional, actuando como factor de protección.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

- Avia, M. D. & Vázquez, C. (1998). *Optimismo inteligente*. Madrid: Alianza Editorial.
- Bandura, A. (1997). *Self-Efficacy: the exercise of control*. New Jersey: Freeman.
- Bate, P. (1992). The impact of organizational culture on approaches to organizational problem-solving. En Salaman, G., *Human Resource Strategies*. London: Sage.
- Bradley, J. & Sutherland, V. (1995). Occupational Stress in Social Services: A comparison of Social Workers and Home Help Staff. *British Journal of Social Work*, 25, 313-331.
- Brotheridge, C. & Grandey, A. (2002). Emotional labour and burnout: comparing two perspectives of "people work". *Journal of Vocational Behavior*, 60, 17-39.
- Campos M.F. & Smeke, R. M. (2004). Rewards and frustrations of being a social worker: a qualitative study. *Journal of Social Work Practice*, 18(2), 211-221.
- Carver, S. & Scheier, M. F. (2002). Optimism. En Snyder, C.R. & López, S. (eds.), *The handbook of positive psychology* (pp. 231-243). Oxford: Oxford University Press.
- Coady, C. A. & Kent, V. D. (1990). Burnout among social workers working with patients with cystic fibrosis. *Health & Social Work*, 15(2), 116-24.
- Coffey, M., Dugdill, L., & Tattersall, A. (2004). Stress in Social Services: Mental well-being, constraints and job satisfaction. *British Journal of Social Work*, 34, 735-746.
- Collings, J. A. & Murray, P. J. (1996). Predictors of Stress amongst social workers. An empirical study. *British Journal of Social Work*, 26, 375-387.
- Collins, S. (2008). Statutory social workers: Stress, job satisfaction, coping, social support and individual differences. *British Journal of Social Work*, 38, 1173-1193.
- Csikszentmihalyi, M. (2002). The concept of flow. En Snyder, C.R. & López, S. (eds.), *The handbook of positive psychology* (pp.89-105). Oxford: Oxford University Press.
- Eborall, C., & Garmeson, K. (2001). *Desk research on recruitment and retention in social care and social work*. London: Business and Industrial Market Research.
- Fineman, S. (1985). *Social Work, Stress and Intervention*. Aldershot: Gower.
- Garrosa Hernández, E. (2003). *Los procesos emocionales de resistencia: Un afrontamiento adaptativo ante el desgaste emocional*. Tesis Doctoral no publicada. Universidad Autónoma de Madrid.
- Gellis, Z. D. (2002). Coping with occupational stress in healthcare: a comparison of social workers and nurses. *Administration in Social Work*, 26(3), 37-52.
- Goleman, D. (1998). *La práctica de la inteligencia emocional*. Barcelona: Kairós.
- Grotber, E. H. (2003). *Resiliencia, descubriendo las propias fortalezas*. Barcelona: Paidós.
- Himle, D. P., Jayaratne, S. & Thyness, P. (1991). Buffering effects of four social support types on burnout among social workers. *Social Work Research & Abstracts*, 27(1), 22-27.
- Hodge, D. R. (2004). Who we are, where we come from, and some of our perceptions: comparison of social workers and the general population. *Social Work*, 49(2), 261-268.
- Huxley, P., Evans, S., Gately, C., Webber, M., Mears, A., Pajak, S., Kendall, T., Medina, J. & Katona, C. (2005). Stress and pressure in mental health social work: The worker speaks. *British Journal of Social Work*, 35(7), 1063-1079.

- Jones, M. L. (1993). Role Conflict: Cause of Burnout or Energizer? *Social Work*, 38(2), 136-41.
- Kadushin, A. (1992). *Supervision in social work*. New York: Columbia University Press.
- Kadushin, G. & Kulys, R. (1995). Job satisfaction among social work discharge planners. *Health & Social Work*, 20(3), 174-86.
- Klohen, E. (1996). Conceptual analysis and measurement of the construct of ego resiliency. *Journal of Personality and Social Psychology*, 70(5), 1067-1079.
- Kobassa, S. C. (1982). The hardy personality: toward a social psychology of stress and health. En Sanders, G. S. & Sals, J.E. *Social Psychology of health and illness* (pp. 3-32). Hillsdale N.J.: Lawrence Erlbaum Associates, Inc.
- Koeske, G. F. & Koeske, R. D. (1989). Workload and burnout: Can social support and perceived accomplishment help? *Social Work*, May, 243-248.
- Lázaro Fernández, S. (2006). *Cenizas de una ilusión. Estudio sobre el proceso de "burnout" en trabajadores sociales*. Tesis Doctoral no publicada. Universidad Pontificia Comillas. Madrid.
- Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1986). *Estrés y Procesos Cognitivos*. Barcelona: Martínez Roca.
- Lloyd, C., King, R. & Chenoweth, L. (2002). Social Work, stress and burnout. A review. *Journal of Mental Health*, 11(3), 255-266.
- Luthans, F. & Youssef, C. M. (2004). Human, social and now positive psychological capital management: investing in people for competitive advantage. *Organizational Dynamics*, Vol. 33, 143-160.
- Maddi, S. (2002). The story of hardiness: Twenty years of theorising, research and practice'. *Consulting Psychology Journal: Practice and Research*, 53(3), 1-11.
- Maslach, C., Jackson, S. E. & Leiter, M. P. (1996). *Maslach Burnout Inventory. Test manual*. Palo Alto. California: Consulting Psychologists Press.
- McLean, J. & Andrew, T. (2000). Commitment, satisfaction, stress and control among social services managers and social workers in the U.K. *Administration in Social Work*, 23(3/4), 93-117.
- Meyerson, D. E. (1994). Interpretations of stress in institutions: the cultural production of ambiguity and burnout. *Administrative Science Quarterly*, 39, 628-653.
- Mizarhi, T. & Abramson, J. (1985). Sources of strain between physicians and social workers: Implications for social workers in health care settings. *Social Work in Health Care*, 15, 33-51.
- Rachman, R. (1995). Community Care: Changing the role of hospital social work. *Health and Social Care in the Community*, 3, 163-172.
- Rautkis, M. E. & Koeske, G. F. (1994). Maintaining social worker morale: When supportive supervision is not enough. *Administration in Social Work*, 18, 39-60.
- Rushton, A. (1987). Stress amongst social workers. En Payne, R. & Firth-Cozens, J.E., *Stress in Health Professionals* (pp. 167-188). Chichester: John Wiley & Sons.
- Salanova, M. (2008). Organizaciones saludables: Una aproximación desde la Psicología Positiva. En Vázquez, C. & Hervás, E., *Psicología Positiva Aplicada* (pp. 403-427). Bilbao: Desclée de Brouwer.
- Salanova, M. & Schaufeli, W. B. (2004). El engagement de los empleados: un reto emergente para la dirección de los recursos humanos, *Revista de Trabajo y Seguridad Social*. CEF, 261, 109-138.

- Salanova, M., & Schaufeli, W. B. (2005). La ilusión por el trabajo (engagement): ¿el lado positivo del burnout? En Martínez, M. et al., *Quemarse en el trabajo (Burnout). Once perspectivas del Burnout*. Zaragoza: Ego Editorial.
- Salanova, M., Schaufeli, W. B., Llorens, S., Peiró, J. M. & Grau, R. (2000). Desde el burnout al engagement: una nueva perspectiva. *Revista De Psicología Del Trabajo y Las Organizaciones*, 16(2), 117-134.
- Salanova, M. (2008). Organizaciones saludables y desarrollo de recursos humanos. *Revista de Trabajo y Seguridad Social*. CEF. 303(47), 179-214.
- Satymurti, C. (1981). *Occupational Survival*. Oxford, Pergamon.
- Schaufeli, W. B., Salanova, M. & González-Roma, V. y. B. A. B. (2002). The measurement of engagement and burnout: A confirmative analytic approach. *Journal of Happiness Studies*, 3, 71-92.
- Seligman, M. (1975). *Helplessness*. New York: Freeman.
- Seligman, M. E. P. & Csikszentmihalyi, M. (2000). Positive Psychology: an introduction. *American Psychologist*, 55, 5-14.
- Stanjovik, A. D. (2006). Development of a core confidence-higher order construct. *Journal of Applied Psychology*, Vol. 91, 1208-1224.
- Steptoe, A. (1991). Psychological coping, individual differences and physiological stress responses. En Cooper, C. L. & Payne, R. (eds.), *Personality and stress: Individual differences in the stress process*. (pp. 205-233). New York: John Wiley & Sons.
- Thomson, N., Murphy, M. & Strading, S. (1994). *Dealing with stress*. London: MacMillan Press (BASW).
- Wilson, M., DeJoy, D. V. R., Richardson, J. & McGrath, A. (2004). Work characteristics and employee health and well-being: Test a model of healthy work organization. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 77, 565-588.
- Winchester, R. (2003). Stay or go? *Community Care*, 16 October, p.1494.