

EL DESGASTE FÍSICO EMOCIONAL: CAUSAS, CONSECUENCIAS Y ALTERNATIVAS

Según Carroll y White (Paine 1982) el desgaste físico-emocional es un concepto psicobiosocial e integrado. El construir el síndrome principalmente como un problema fundamentalmente psicofisiológico sería aceptar una visión reduccionista y simplificada del mismo. Si el desgaste físico-emocional es causado por la exposición prolongada a una situación estresante y de frustración, todos los factores personales, ambientales y externos deben ser considerados al investigar el problema. Tomando en consideración este enfoque, es imperante considerar como marco de referencia, los factores sociales, políticos y económicos que intervienen en el proceso de desarrollo de este síndrome.

Primeramente, es imprescindible dejar establecido el escenario donde se identifica o se desarrolla el desgaste físico-emocional. Algunos investigadores del tema, entre estos Farber (1985), plantean que el desgaste físico-emocional y la insatisfacción en el trabajo son producto de la sociedad capitalista actualmente en decadencia. Como resultado del capitalismo, los trabajos se fragmentaron y especializaron a la misma vez que el individuo se veía a sí mismo como parte de una gran maquinaria dirigida a la producción de bienes y servicios. Se adopta una visión individualista del ser humano en la cual se establece una diferencia clara entre el yo y los demás y donde supuestamente el individuo es responsable de sus actos, libre, autónomo e independiente. Surgen una serie de cambios en términos sociales tales como: el desarrollo de la burocracia, el crecimiento de las grandes organizaciones, la explotación del asalariado y, el giro de la producción de comodidades o bienes.

Autores como Lasch (1979) plantean que el culto al individualismo ha llevado a la supresión de la necesidad de comunidad, relaciones y dependencia. El individuo se mueve hacia la anonimidad e impersonalidad. Esto lleva a un sentido de aislamiento y fragmentación social apoyado por el sistema. El autor plantea que éstas son algunas de las bases del desarrollo paulatino del desgaste físico-emocional.

Sarason (1977) destaca que como resultado de estos cambios sociales, los individuos se han aislado cada vez más de sus comunidades lo cual es una necesidad social. Se plasma en este proceso el fetichismo del dinero insistiendo cada vez más la sociedad en la búsqueda del enriquecimiento personal e individual por medio de su trabajo. Esto último no se ha logrado conseguir pero lo que sí se ha conseguido es que el individuo, al sentirse que no puede satisfacer sus expectativas dentro del sistema, se sienta psicológicamente frustrado y «quemado».

El inevitable progreso tecnológico ha creado nuevas fuentes de estrés. Los modelos tradicionales de organización burocrática no han podido adaptarse al cambio. Específicamente éstas son las circunstancias en las que encontramos al educador como parte de la clase trabajadora. El sistema de educación está basado en el modelo burocrático. Este estilo organizacional no funciona en un momento histórico de tantos cambios, ya que éste fue diseñado para evitar el cambio, asegurar la estabilidad y proveer una cadena de mando descendente (Cedoline 1982).

Por otro lado, se ha creado una falta de confianza en las instituciones que supuestamente estaban dirigidas a responder a las necesidades, el bienestar social y la seguridad del país. Al no poder responder eficaz y responsablemente a esas necesidades, la imagen pública se ha puesto en peligro. A partir de la década de 1970 ha ido disminuyendo paulatinamente el apoyo económico y gubernamental dirigido a la educación y otras áreas relacionadas (Cedoline 1982). Los salarios inadecuados y la sobrecarga de trabajo son dos ejemplos de las condiciones laborales que prevalecen para los educadores específicamente en Puerto Rico.

Utilizando este marco de referencia se podría mencionar que otro de los factores por el cual las profesiones relacionadas con la salud y el bienestar social están más propensas al desgaste físico-emocional es el significado personal y social que se le atribuye al trabajo; se considera más que un simple empleo. La preparación en educación, salud mental, medicina o trabajo social, es tanto intelectual como emocional (Deliz y Pagán 1991). En términos del significado personal encontramos que en estas ocupaciones las personas ayudan de alguna manera a sus semejantes y este simple hecho conlleva cierto grado de estrés (Cherniss 1980). Las profesiones de ayuda (salud y educación) conllevan una responsabilidad directa por el bienestar de los demás. La responsabilidad para con los demás implica un requisito de gran importancia para la efectividad personal. Esta es una demanda comunicada tanto por las personas a las que se les provee el servicio, como por los supervisores, directores, colegas y el mismo profesional o educador (Deliz y Pagán 1991). Estos profesionales mayormente escogen estas carreras por su deseo de ayudar y servir a los demás y muchos basan su autoestima en el logro de metas humanitarias muchas veces idealistas (Farber 1985). El simple hecho de que las personas a quienes se les brinda el servicio «necesitan algo», hace que el profesional trate de proveer y satisfacer esa necesidad. Sin embargo, si ese profesional percibe que no proveyó un buen servicio esto resultará en sentimientos negativos e insatisfacción (Maslach 1986). En términos del significado social que se le atribuye al trabajo, encontramos que el profesional le concede suma importancia al valor social de su trabajo. Usualmente tiene grandes expectativas sobre el apoyo institucional que entiende recibirá ya que su trabajo está directamente relacionado con el bienestar social de la comunidad. Se podría decir que se le otorgan cualidades «misioneras» al tipo de trabajo realizado.

Según Cherniss (1980), existe una percepción social «mística» con relación a la naturaleza del trabajo de estos profesionales. Existe una creencia pública y distorsionada de que estos profesionales experimentan alto grado de autonomía y satisfacción en su trabajo. Esta «mística» ocasiona que se refuerzen expectativas irreales. Obviamente esta idea «mística» a su vez se encuentra con la realidad

social de los problemas burocráticos y organizacionales a los cuales se enfrentan las profesiones relacionadas al servicio.

En conclusión, uno de los aspectos en los cuales los expertos están de acuerdo es en que existen unos factores externos relacionados al trabajo realizado que influyen en la predisposición del individuo hacia el desgaste físico-emocional. Edelwich y Brodsky (1980) establecen que algunos de esos factores están relacionados a la explotación del recurso (sujeto) y la plusvalía. Por ejemplo, el educador establece expectativas laborales muy altas a la misma vez que se confronta con la falta de criterios del sistema para evaluar el trabajo realizado. Esto unido a los salarios bajos y poco respaldo institucional.

Trendall (1989), al igual que los investigadores antes mencionados, establece que algunos de los principales factores que contribuyen a que se padezca de desgaste y agotamiento (burnout) entre la población de educadores son: los salarios bajos, la falta de reconocimiento en la profesión, los cambios en el sistema educativo, tales como, cortes presupuestarios y nuevas legislaciones. Esto último incluye las nuevas reformas y la reorganización del sistema educativo.

Un estudio realizado por el National Center for Education Statistics (Natale 1993) indica que una de las principales razones por las cuales los educadores renuncian a sus puestos es la falta de apoyo administrativo. Los educadores plantearon que la incompetencia y falta de cooperación por parte de la administración es uno de los factores que más afectaba su desempeño en el trabajo. Otros elementos que se añaden a la falta de apoyo administrativo incluyen la poca autoridad en la toma de decisiones en asuntos pertinentes a su trabajo, los salarios inadecuados y las amenazas de despidos injustificados (Natale 1993).

Según McMurtry (1992), otro de los problemas fundamentales al cual se enfrenta el educador es el control burocrático sobre lo que se enseña y cómo se enseña. El autor afirma que existe un elemento de política pública que muchas veces coarta la libertad de cátedra de los educadores y atenta contra el pensamiento creativo tanto de educadores, como de estudiantes. En muchas instituciones los educadores no forman parte del proceso de toma de decisiones

concernientes a aspectos fundamentales de los currículos que enseñan. Las decisiones generalmente son tomadas en los altos niveles jerárquicos sin contar con la participación de los miembros que componen la facultad. Esto limita el control individual que puedan tener los educadores sobre las actividades académicas a la vez que refuerza el comportamiento pasivo, paternalista y dependiente.

Por otro lado, autores como Heger y Adams (1992) plantean que la desmoralización entre educadores ha pasado a ser algo común. Afirmar que esta desmoralización es responsabilidad del sistema. Adams (1992) establece que la moral de los educadores depende en gran medida del ambiente organizacional o de trabajo. Este autor considera imprescindible la reestructuración organizacional como proceso esencial para mejorar las condiciones físicas y psicológicas de los educadores. Maslach (1986) añade otra serie de factores que eventualmente pueden llevar al profesional al desgaste físico-emocional. La autora plantea que la mayoría de las veces en las instituciones donde se provee el servicio como escuelas, centros de salud y otros no existen los recursos básicos para satisfacer las necesidades de las personas que piden el servicio. Además de que se restringe y reglamenta la labor del empleado profesional. Por otra parte, muchas veces la institución por razones de política interna no cuenta con la opinión y sugerencias de los empleados o profesionales, lo que limita sus labores y eficiencia.

Farber y Sakharov (1983) han hecho varias investigaciones dirigidas a aislar factores que contribuyen a la condición conocida como desgaste físico-emocional pero desde una perspectiva histórico-social. Ellos plantean que hasta el momento los estudios existentes sobre el síndrome se han concentrado en identificar las condiciones de trabajo específicas que llevan al desgaste físico-emocional, sin desarrollar un análisis histórico-político ni social del fenómeno. Se propone que el desgaste físico-emocional se puede estudiar desde diferentes perspectivas, al igual que el fenómeno se experimenta e interpreta de diferentes formas.

Estos autores afirman que el desgaste físico-emocional no es meramente un estado psicológico o una simple reacción psicológica a una situación social, sino una experiencia subjetiva

