



Universidad Nacional de Rosario

Facultad de Psicología - Secretaría de Estudios de Posgrado

TRABAJO FINAL

ESPECIALIZACIÓN EN PSICODIAGNÓSTICO

Cohorte 2010 /2011

Título

“El estrés laboral: su detección a través del Cuestionario de Maslach y Técnicas Gráficas, en una muestra de personas que trabajan en el Sistema de Emergencias 911”.

Director del trabajo: Dra. Nadia Peralta

Nombre del Alumna: Ps. Ximena Soledad Soria

Correo electrónico: ximena-soria@hotmail.com

INDICE

Resumen	4
Objetivos	6
Introducción	7
Metodología	9
Técnicas	11
Fundamentos Teóricos	26
Resultados	42
Resultados Generales	68
Consideraciones Finales	71
Referencias Bibliográficas	74
Anexos	76

**“Las emociones negativas intensas absorben toda la atención del individuo,
obstaculizando cualquier intento de atender a otra cosa”.**

Daniel Goleman (2009, p. 104).

RESUMEN

La investigación comienza planteando las distintas inquietudes y preocupaciones percibidas por los telefonistas del Sistema de Emergencias 911, por las cuales surgió la temática de dicho trabajo. Enfatizando sobre las capacidades que posee cada sujeto para poder enfrentar las distintas situaciones estresantes que vivencian a lo largo de la jornada laboral.

El objetivo general es detectar indicadores de estrés laboral a través del cuestionario de Maslach y Técnicas Gráficas en telefonistas del Sistema de Emergencias 911.

Selye (1926) describió al estrés como la suma de cambios inespecíficos del organismo en respuesta a un estímulo o situación estimular. El síndrome general de adaptación comprende tres fases: alarma, adaptación o resistencia y agotamiento.

Lazarus y Folkman (1986), refieren que ante situaciones estresantes las personas despliegan unos esfuerzos cognitivos y conductuales 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.

Neira (1985) refiere que el trabajo es un agente capaz de activar estrés cuando hay discrepancia entre las demandas laborales y los recursos del sujeto para afrontarlas.

El síndrome de Burnout (quemado, fundido, agotado) fue descrito por Freudenberger como un proceso paulatino, por el cual las personas pierden interés en su trabajo, el sentido de responsabilidad y pueden hasta llegar a profundas depresiones que llevan a la muerte (Freudenberger, 1974).

La metodología de investigación consistió en el análisis de casos, de carácter exploratorio, que no requiere una muestra representativa del total del universo pero cuyas conclusiones solo son válidas para la muestra utilizada.

La investigación exploratoria permite examinar un tema o problema de investigación poco estudiado o que no ha sido abordado (Ávila Baray, 2006).

Se trabajó con una muestra no representativa de 10 adultos, cuyas edades oscilan entre 20 y 30 años, provenientes de la ciudad de Rosario. El grado de instrucción de los participantes era de un nivel medio, algunos de los cuales con estudios terciarios y universitarios incompletos.

Los participantes del estudio se desempeñaron como operarios telefonistas del Sistema de Emergencias 911. El mismo, es un sistema de recepción de llamadas de diversas circunstancias, necesidades y catástrofes que puedan comprometer la vida, la libertad, la integridad y seguridad de las personas físicas, jurídicas o de sus bienes, las cuales demandan una respuesta inmediata.

En esta investigación se utilizaron las siguientes técnicas: Cuestionario MBI (Maslach, 1996), Test Gráficos como H.T.P (Hammer, 1992) y Persona Bajo la Lluvia (Hammer, 1992).

Se describió los resultados obtenidos, de caso por caso, haciendo una síntesis de los datos construidos a partir de la convergencia de los instrumentos.

Los resultados del Cuestionario MBI revelaron que la muestra evaluada presentó un aumento en el porcentaje del Cansancio Emocional y la Despersonalización, en cambio, una disminución en la Realización Personal, en comparación con la primera y segunda administración.

En las distintas técnicas gráficas aplicadas, en algunos de los sujetos se observó que cuentan con ciertos niveles de control y de recursos disponibles para tolerar el estrés, encontrándose en mejores condiciones para responder a las demandas estimulares del entorno laboral. En otros, en cambio, se detectaron que cuentan con defensas ineficaces y carecen de recursos, por lo que se trata de personas más vulnerables para contraer estrés laboral.

Se concluye identificando la presencia del Síndrome de Burnout, sus características e impacto en la vida de la persona, aprovechando la situación para reflexionar sobre qué medidas se podrían tomar para tratamiento y prevención del Síndrome.

OBJETIVO GENERAL

Detectar indicadores de la personalidad que puedan relacionarse con la capacidad de afrontamiento ante situaciones estresantes en telefonistas del Sistema de Emergencia 911. Evaluar aspectos de la personalidad como: creencias, aspectos motivacionales, habilidades sociales, capacidad de resolución de problemas, apoyo social, capacidad de aprendizaje, actitudes emocionales, valores, etc.; vinculados a las capacidades de afrontamiento.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar niveles de estrés, en dicho ámbito laboral, de las personas evaluadas.
- Explorar la capacidad de los operadores del 911 de adaptarse exitosamente ante las distintas exigencias laborales.
- Reconocer las características que poseen los sujetos con estrés a diferencia de los sujetos sin estrés.

INTRODUCCIÓN

Planteo del problema - Fundamentación

La relación que existe entre las características del trabajo de la empresa, en éste caso el Sistema de Emergencias 911, y la generación de estrés, desencadena en: la presión en el tiempo, la urgencia en las decisiones y de las acciones, la dificultad para programar los periodos de descanso, muchas veces la carencia de soporte ambiental adecuado, la responsabilidad civil y penal que supone la actividad y el riesgo continuo.

El trabajo es un aspecto central en la vida de las personas y cumple necesidades que trascienden la supervivencia ya que le permiten realizarse como persona, establecer vínculos extrafamiliares, son fuente de status e identidad social, en definitiva es un factor importante en el equilibrio psíquico y la salud mental.

Pero también puede ser una fuente de enfermedad cuando las condiciones de trabajo no son las adecuadas o cuando no coinciden las demandas laborales y los recursos del sujeto para afrontarlas. Numerosas investigaciones han comprobado que la organización actual del trabajo es en gran cantidad de casos promotor de patologías y enfermedades psicosomáticas, debido al stress laboral y como caso particular el Bounout o stress laboral crónico.

Los temas más recurrentes que se observan en los trabajadores de emergencias fueron:

- la falta de contención y de apoyo de parte de sus superiores o profesionales de la salud.
- el tener que recurrir en forma individual a la búsqueda de una solución a sus conflictos laborales.
- la necesidad de contar con un espacio donde puedan ser escuchados.
- la influencia de los problemas laborales en su vida personal.

A lo largo de la investigación, se interrogó sobre las capacidades que posee cada sujeto para poder enfrentar las distintas situaciones estresantes que vivencian a lo largo de la jornada laboral. Teniendo en cuenta la interpretación que el sujeto hace de las demandas provenientes de su trabajo, su vulnerabilidad, factores congénitos, hereditarios, socio-ambientales y su historia personal.

Debido a esto, es importante identificar los mecanismos de afrontamiento que posea cada sujeto, ya que le permite manipular el problema en sí y regular las respuestas emocionales que pueden aparecer ante circunstancias estresantes.

El propósito de éste trabajo es presentar los resultados obtenidos en el análisis de casos, con un grupo reducido de operadores de telefonía en la línea de Emergencias 911. Permitiendo comprender la particularidad del caso, en el intento de conocer cómo funcionan todas las partes que los componen y las relaciones entre ellas para formar un todo.

La importancia de esta investigación radica en que aporta información y herramientas acerca de esta problemática tan recurrente en el ámbito laboral, específicamente en los trabajadores de emergencias. Asimismo, a partir de la presente investigación se pueden abrir nuevos interrogantes e hipótesis acerca de la temática, que posibilitarán a nuevas investigaciones.

METODOLOGIA

La metodología de este trabajo es Exploratoria, que no requiere una muestra representativa del total del universo pero cuyas conclusiones solo son válidas para la muestra utilizada.

La investigación exploratoria permite examinar un tema o problema de investigación poco estudiado o que no ha sido abordado (Ávila Baray, 2006).

Consistió en el análisis de casos, entendiendo a éste como un “sistema acotado” por los límites que precisa el objeto de estudio, pero enmarcado en el contexto global donde se produce.

Es necesario precisar que el estudio de casos puede incluir tanto estudios de un solo caso como de múltiples casos (según sea una o varias las unidades de análisis) pero, su propósito fundamental es comprender la particularidad del caso, en el intento de conocer cómo funcionan todas las partes que los componen y las relaciones entre ellas para formar un todo (Muñoz & Serván, 2001).

Participantes

Se trabajó con una muestra no representativa de 10 adultos, que participaron de forma voluntaria, cuyas edades oscilan entre 20 y 30 años, provenientes de la ciudad de Rosario. El grado de instrucción de los participantes era de un nivel medio, algunos de los cuales con estudios terciarios y universitarios incompletos Siendo la cantidad total de integrantes que componen el servicio 20 personas, de las cuales: 10 corresponden a operadores de telefonía, 1 supervisor de telefonía, 8 operadores de despacho y 1 supervisor general de la guardia.

Los sujetos en estudio, se desempeñaron como operarios telefonistas del Sistema de Emergencias 911, en la guardia turno tarde, en el horario de 14 a 22hs. El mismo, es un sistema de recepción de llamadas de diversas circunstancias, necesidades y catástrofes que puedan comprometer la vida, la libertad, la integridad y seguridad de las personas físicas, jurídicas o de sus bienes, las cuales demandan una respuesta inmediata.

Para ello y con el fin de evitar o impedir un delito o sus efectos se pone en funcionamiento en forma coordinada la comisión de distintos recursos de acuerdo a la incidencia, como ser las fuerzas de seguridad (la policía de la provincia, los bomberos, prefectura, gendarmería, etc.), otras instituciones públicas (SIES, defensa civil, tránsito municipal, GUM, etc.) o instituciones privadas (emergencias médicas, EPE, litoral gas, etc.) y organizaciones civiles (bomberos voluntarios, etc.). De acuerdo a la implementación de los mismos y el tratamiento de la emergencia, se logra la finalidad propuesta respecto a la funcionalidad del sistema.

Las técnicas gráficas y el cuestionario de Maslach fueron administrados en el mes de noviembre del 2013, a los seis meses de haber ingresado a la Institución. Se realizó una segunda administración del cuestionario de Maslach al año de desempeñarse en el puesto, es decir en mayo del 2014.

Institución y descripción del Puesto de trabajo

La Central de Emergencias 911, cuenta con dos sectores bien diferenciados:

1) Sala de Atención Telefónica: se encuentra conformada por diez operarios, pertenecientes al escalafón de seguridad, sub escalafón técnicos en informática, con las jerarquías de suboficial, agente o cabo, especialmente seleccionados y capacitados, además haber aprobado en forma satisfactoria el curso de ingreso.

Esta área cuenta con un supervisor de sala, el cual posee jerarquía de oficial, subinspector o inspector, es el responsable del correcto desempeño de los operadores telefónicos, entre otras funciones.

Es donde ingresan las distintas llamadas, siendo el operador telefónico quien se encargara de identificar, tipificar y situar geográficamente la incidencia, la cual será derivada en forma inmediata al segundo sector.

2) Sala de Despacho: está conformada por ocho operadores, pertenecientes al escalafón de seguridad, con jerarquías desde suboficial a inspector.

Serán los encargados de dar tratamiento a la incidencia, es decir comisionar el recurso adecuado al requerimiento y luego plasmar en el sistema de manera sintetizada y escueta los datos del procedimiento.

TECNICAS

En esta investigación se utilizaron las siguientes técnicas: Cuestionario MBI (Maslach, 1996), Test Gráficos como H.T.P (Hammer, 1992) y Persona Bajo la Lluvia (Hammer, 1992).

Se seleccionó el Cuestionario MBI de Maslach, debido a que explora los índices de estrés, específicamente el Síndrome de Burnout, que es uno de los objetivos planteados en el presente trabajo investigativo.

Además se anexaron los siguientes test gráficos: H.T.P. (Hammer, 1992) y Persona Bajo la Lluvia (Hammer, 1992), los que permitieron explorar los distintos aspectos personales como: las técnicas de afrontamiento, mecanismos de defensa, características de la personalidad.

- **MBI**

Esta escala tiene una alta consistencia interna y una fiabilidad cercana al 90%, está constituido por 22 ítems en forma de afirmaciones, sobre los sentimientos y actitudes del operador en su trabajo y hacia los interlocutores.

El cuestionario Maslach se realiza en 10 a 15 minutos y mide los 3 aspectos del síndrome: Cansancio emocional, despersonalización, realización personal (ver Anexo 1).

1. Sub-escala de agotamiento emocional. Consta de 9 preguntas. Valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo. Puntuación máxima 54.

2. Sub-escala de despersonalización. Está formada por 5 ítems. Valora el grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento. Puntuación máxima 30.

3. Sub-escala de realización personal. Se compone de 8 ítems. Evalúa los sentimientos de autoeficacia y realización personal en el trabajo. Puntuación máxima 48. (Maslach, 1996).

Estas tres escalas tienen una gran consistencia interna, considerándose el grado de agotamiento como una variable continua con diferentes grados de intensidad.

Puntuaciones altas en las dos primeras sub-escalas y baja en la tercera definen la presencia del Síndrome de Burnout.

Tabla de Puntuación del Síndrome de Burnout

PUNTUACION	RIESGO DE BURNOUT
De 0 a 33	Bajo
Entre 33 a 66	Moderado
Más de 66	Alto

- **Test gráficos**

A lo largo de la historia, el hombre ha utilizado dibujos, como forma de registrar sus sentimientos y acciones, mucho antes que símbolos que registraran el habla. La comunicación pictórica constituye un lenguaje básico y elemental.

En los dibujos proyectivos, el sujeto expresa consciente o inconscientemente sus sentimientos. Al igual que los sueños son representantes de conflictos inconscientes.

Mecanismos de Defensa

Siquier de Ocampo (1987) expresa que las defensas son vivencias como fantasías inconscientes acerca de aspectos del yo y/o del objeto enfatizados, peyorativizados, controlados, divididos, no vistos, etc., cuyo objetivo es disminuir la ansiedad existente en los vínculos objetales y preservar el equilibrio.

A continuación la autora manifiesta que, el uso de una defensa responde a un espectro de fantasías referidas al vínculo objetal: fantasías acerca del estado del yo (fuerte, roto, constructivo), de su grado de bondad o maldad, fantasías complementarias acerca del estado del objeto (dañado, roto, entero, frágil), o su bondad o maldad, fantasías referidas al vínculo posible (actitud bondadosa o persecutoria del objeto hacia el yo), fantasías referidas al tipo de respuesta temida, y referidas a cómo controlar, neutralizar, arreglar, preservar al yo y al objeto para evitar la reiteración del vínculo temido.

Las defensas constituyen, según Siquier de Ocampo Et al. (1987), la “mejor solución” lograda por el sujeto en las relaciones con sus objetos, están enraizados en la personalidad y presentes en toda forma de percibir y conectarse, tanto en la realidad interna como en la externa.

Toda persona desarrolla un espectro de procesos defensivos, algunos de los cuales son usados con mayor frecuencia, tiñen en forma más intensa su modo de vincularse con la realidad interna y externa y son los más adaptados para lograr el equilibrio.

Una defensa es puesta en marcha de una serie de fantasías inconscientes con respecto a la forma de conservar la relación armónica con el objeto y evitar el sufrimiento por fantasías acerca del estado del yo y del objeto.

Los procesos defensivos tienen un desarrollo evolutivo. Existe por lo tanto, defensas primitivas frente a las ansiedades también primitivas o psicóticas, y defensas adaptativas o más evolucionadas. En términos generales, existe la siguiente secuencia evolutiva: aparición de mecanismos esquizoides (disociación, idealización, negación y control omnipotente del objeto, procesos dominantes de IP), seguidos en la evolución normal por mecanismos maníacos y obsesivos correspondientes a la entrada en la etapa depresiva. La resolución adecuada de esta etapa dará lugar a la emergencia de mecanismos neuróticos tales como la inhibición, el desplazamiento, y la represión y a la aparición de mecanismos más avanzados como la sublimación. Fracasos en la evolución temprana impedirá el establecimiento de mecanismos de disociación claros, los cuales serán reemplazados por splitting y las I.P. excesivas, sentando base de procesos psicóticos (Siquier de Ocampo, Arzeno & Grassano, 1987, p. 241).

Mecanismos de Identificación Proyectiva

Las autoras dice que:

la identificación proyectiva es el mecanismo por el cual el yo deposita un vínculo en un objeto que pasa a tener las características de este vínculo proyectado. Es objeto por el cual se hacen las proyecciones puede ser un objeto interno, el cual se tiñe entonces de las características que el yo, por proyección le adjudicó. Si la Identificación proyectiva se hace sobre un objeto externo, el yo amplía su ámbito geográfico, pues una parte suya pasa a formar parte del objeto externo en la fantasía. Puede ocurrir que el objeto sea percibido con las características de la parte proyectada del yo, como que el yo llegue a identificarse con el objeto. (Siquier de Ocampo, Arzeno & Grassano, 1987, pp. 242-243).

Grinberg (1976) refieren que las identificaciones proyectivas pueden tener contenidos orales, uretrales, genitales, etc., que otorgarán modalidades específicas a las relaciones objetales.

En los comienzos de la etapa esquizoparanoide, por la débil integración yoica, la identificación proyectiva es distorsionante con respecto al objeto, y las cualidades o partes del yo proyectadas son vividas como pertenecientes al depositario. Su finalidad principal es incorporar al objeto externo. Si se da una adecuada relación continente con la madre disminuye el sadismo, la ansiedad persecutoria y aumenta la capacidad integrativa del yo.

Con la entrada en la situación depresiva, surgen mecanismos de control de las proyecciones que permiten la diferenciación entre mundo externo y mundo interno, entre yo y objeto interno, favoreciendo la diferenciación entre los aspectos del yo y del objeto. La I.P. en esta etapa tiene como finalidad lograr la empatía con el objeto, desarrollar las funciones de comunicación y conocimiento del otro, intentando la reparación del objeto, adquiriendo un valor fundamental en el proceso de simbolización.

Identificación Proyectiva en los gráficos

Características de las I.P inductoras en las producciones gráficas:

- Gráficos generalmente grandes, el énfasis está puesta en la musculatura de los brazos y piernas y en el tórax. Esto se debe a la exacerbación de los

mecanismos de acción y a la necesidad de instrumentalizar el aparato motor como medio expulsivo- expansivo de control del objeto.

- La figura humana puede tener distintas características, según las fantasías y vínculos intolerables que el sujeto necesita proyectar. Por ejemplo puede ser una caricatura, si la intención es depositar vivencias de ridículo, burla y extrañeza frente al propio cuerpo o al cuerpo del sexo opuesto (Siquier de Ocampo Et al., 1987).

Mecanismos de Splitting en los gráficos

Los mecanismos de Splitting, unidos a mecanismos de I.P. excesivos tienen como consecuencia desorganización del yo y del objeto y vivencias de vaciamiento y despersonalización. Esto se pone de manifiesto en los gráficos:

- Fracaso en la organización guesáltica: el objeto grafico es desorganizado, roto, sucio.
- Ataque a las funciones adaptativas y de ajuste a la realidad se expresa en: la ubicación espacial, noción de perspectiva (adelante, atrás, frente, perfil), noción de tamaño adecuado, noción de interrelación entre las partes del objeto entre sí, noción de volumen, etc.
- La hoja en blanco, representante del mundo externo, es “tratada” como depositario de objetos rotos, confusos, persecutorios.
- No hay buena delimitación mundo interno- mundo externo, los límites del dibujo son vagos, débiles, zonas abiertas o excesivamente rígidos exacerbados.
- La figura humana, casa o el árbol aparecen rotas, ruinosas, sin relación entre las partes, disgregados, alteración de límites, tamaño exagerado (Siquier de Ocampo Et al., 1987).

Mecanismos esquizoides

Comprenden mecanismos de escisión del objeto, idealización, negación y control omnipotente. Tiene por finalidad defender al yo de intensos temores de aniquilación y muerte. Constituyen una configuración inseparable: la disociación supone mecanismos de idealización (tanto de la bondad como de la peligrosidad de los objetos), mecanismo de negación omnipotente (características persecutorias del objeto idealizado, y de la impotencia), y mecanismos de control omnipotente (del objeto idealizado, aliado al yo) del objeto persecutorio (Siquier de Ocampo Et al., 1987).

Mecanismo de disociación

Definen la disociación como *“un mecanismo por el cual el yo y un objeto único son divididos fantásticamente en dos. La división del objeto se establece en función de las características idealizadas y persecutorias, y en correspondencia con una división concomitante del yo, estructurándose por lo tanto dos vínculos simultáneos entre un yo agresivo y un objeto idealizadamente persecutorio, y un yo lleno de amor con un objeto idealizadamente bueno”* (Siquier de Ocampo Et al., 1987, p. 273).

En la medida en que la disociación es la base de los posteriores mecanismos defensivos se manifiesta con mayor o menor intensidad en toda producción gráfica. Permitiendo detectar: cuál es su grado de patología y cuáles son los aspectos del yo y del objeto que se mantienen separados.

- En cuanto a los rasgos formales, los dibujos se presentan muy delimitados, rígidos, duros.
- Los personajes humanos son revestidos con caracteres extrahumanos de poder (físico o mental) idealmente bueno o idealmente persecutorio.
- Uno de los dos objetos disociados.
- Ambos aspectos vinculares disociados en una misma producción gráfica.
- Pueden manifestarse ambos aspectos disociados del yo: un aspecto impotente, paralizado y un aspecto agresivo, impulsivo.
- Vínculo deseado con el objeto idealizado, por ejemplo Batman y Robin.

- Los personajes humanos estarían enfatizados no sólo el poder sino la capacidad defensiva frente a posibles ataques del mundo exterior.

Mecanismos de idealización

Siquier de Ocampo Et al. (1987) refiere que el mecanismo de idealización esta inevitablemente unido al mecanismo de disociación e inicialmente defiende de ansiedades persecutorias. La creciente idealización del objeto bueno tiene por finalidad alejarlo del persecutorio y hacerlo invulnerable: las características indeseadas del objeto son negadas, mientras simultáneamente es recubierto de “bondad”.

El monto de idealización está en relación directa con el monto de persecución frente al objeto, y es una defensa resultante de ansiedad persecutoria.

Continua las autoras diciendo *“la idealización, como mecanismo esquizoide, se expresa en los gráficos de figuras humanas mediante el énfasis del poder mágico, y básicamente el poder defensivo, frente a posibles ataques de muerte. Las figuras son de gran tamaño, con exaltación de la capacidad mágica- omnipotente de dominio y control, o de protección de los débiles, o de mando o fuerza física”* (Siquier de Ocampo Et al., 1987, p. 285).

Mecanismo de Negación

Las autoras manifiestan que *“la negación como proceso defensivo tiene como finalidad no ver aquellos aspectos del yo o del objeto que aterrorizan, y responden a la fantasía de que aquello que no se ve, no existe, y por lo tanto no implica peligro. Esta unida al control omnipotente, a la fantasía de poseer, tanto el yo como el objeto idealizado, capacidad de control y de manejo sobre el objeto persecutorio”* (Siquier de Ocampo Et al., 1987, p. 294).

Las autoras describen que los mecanismos de negación se ponen en evidencia en los gráficos, a través de las figuras humanas pobres, con ojos cerrados, sonrisas estereotipadas, bajo contacto con el medio y características infantiles. El árbol y la casa son también infantiles, cerrados y empobrecidos.

Defensas Maniacas

La organización de la defensa maniaca incluye mecanismos que se pudieron de manifiesto durante la etapa esquizo- paranoide, pero durante la etapa depresiva adquieren características especiales. En el primer caso esta dirigida a impedir el ataque aniquilante al yo, ahora tiene como finalidad defender al objeto de los ataques ambivalentes del yo, y a éste de las ansiedades y de la culpa depresiva (Siquier de Ocampo Et al., 1987).

Las defensas maniacas son un intento de evitar el proceso de intenso dolor y sufrimiento psíquico que estos descubrimientos implican. La experiencia depresiva se vincula con el conocimiento de la existencia de un mundo interno y de la posesión de un objeto valorado al que se necesita. Por eso, las defensas maniacas se dirigen a evitar y negar este conocimiento huyendo hacia el mundo exterior, y negando, evitando o invirtiendo la dependencia del objeto, la ambivalencia, la preocupación y la culpa.

Segal (1981), describe que controlar al objeto es una manera de negar la dependencia de él, pero al mismo tiempo es una manera de obligarlo a satisfacer necesidades de dependencia, ya que un objeto totalmente controlado es hasta cierto punto un objeto con el que se puede contar.

Características de las defensas maníacas en los gráficos:

- En las figuras humanas: esta enfatizado el tamaño como expresión de la inflación del yo.
- La ubicación generalmente central, y hacia arriba.
- Hay una gran preocupación por llenar el dibujo de contenidos tendientes a enriquecer y no tanto a dar poder. Se evita así el temor a la destrucción interna del objeto y los propios sentimientos de vacío y carencia.
- Las figuras humanas son muchas veces infantiles, simpáticas, y alegres. Es característica la expresión feliz o triunfal dada por una gran sonrisa, acompañada con los ojos cerrados.

- La casa y árbol tienen también gran tamaño, ubicación central, gran cantidad de contenidos. Cuando las defensas maniacas son muy intensas, la casa está sobre una loma, en perspectiva o aparecen casas muy idealizadas, tipo castillos (Siquier de Ocampo Et al., 1987).

Defensas de control Obsesivo

Siquier de Ocampo Et al. (1987), expresa que bajo la denominación de defensas obsesivas hallamos, entre otras, el aislamiento, la anulación y la formación reactiva, cuyo mecanismo dominante es el anal retentivo.

Las autoras continúan diciendo que *“en la evolución normal, mecanismos anal retentivos actúan modificando los mecanismos previos, anal- expulsivos, de identificación proyectiva excesiva. Marcan la posibilidad de “retener”, “contener” los impulsos y sentimientos permitiendo, por lo tanto, establecer la noción de los límites del yo. Permite la discriminación entre adentro y afuera, yo y objeto externo, yo y objeto interno, y mantienen conexión con los aspectos proyectados. Favorecen, la noción de identidad, la ordenación temporal y espacial y el desarrollo del sentido y del juicio de realidad. Los mecanismos de control tomados en este sentido marcan el punto de pasaje de psicosis y psicopatías a neurosis y adaptación”* (Siquier de Ocampo Et al., 1987, p. 317).

El control obsesivo puede adquirir, sin embargo, características patológicas correspondientes al control omnipotente. Tienden a estereotiparse con características rígidas y excesivas, mecanismos de aislamiento y anulación. El orden se transforma en meticulosidad exagerada, el ajuste de realidad adquiere características rígidas, ritualistas. El pierde posibilidades de sentir y se empobrece.

El control adaptativo permite la realización de gráficos en los que se manifiesta un buen ajuste a la realidad, en cuanto al tamaño, ubicación espacial, discriminación mundo interno- mundo externo, organización coherente de las partes con el todo.

El pasaje al control omnipotente se manifiesta en el gráfico a través de dibujos excesivamente estáticos, inmóviles, despersonalizados:

- gráficos empobrecidos, vaciados por predominio mecanismos de aislamiento y anulación.
- Excesivo reforzamiento de los límites, excesivo sombreado o rayado que traen como consecuencia o bien figuras sucias o bien figuras rígidas e inmóviles.

Formación reactiva

Siquier de Ocampo Et al. (1987), expresan que la formación reactiva responde a la necesidad de mantener una disociación entre el vínculo de amor y el vínculo agresivo establecidos con el objeto, reforzando al primero y manteniendo bajo control al segundo.

Las formaciones reactivas adaptativas permiten el ajuste a normas sociales (horarios, ceremoniales, trabajo) que por oponerse al principio de placer podrían despertar agresión o rebeldía.

Predomina la preocupación por lograr gráficos ordenados, completos y prolijos. La actitud dominante es de meticulosidad y detallismo. El temor a la pérdida del control sobre el objeto promueve la necesidad de revisar, arreglar y repasar partes del dibujo ya realizados. Esto trae como consecuencia dificultad para desprenderse de la producción (retención), al mismo tiempo determina zonas sucias por el repasado (fracaso del control). Hay gran preocupación por la simetría.

Aislamiento

El mecanismo de aislamiento que *“consiste en la disociación primaria entre vínculos de amor y vínculos agresivos. El temor a que se unan los pares disociados crea la necesidad de mantener una distancia extrema respecto del mundo externo (para evitar ser movilizado emocionalmente) y la anestesia afectiva correspondiente al bloqueo. La patología del mecanismo depende de su intensidad y de su grado de dominancia”* (Siquier de Ocampo Et al., 1987, p. 337).

Las características formales de la producción gráfica:

- Dibujos pobres, fríos, con pocos contenidos, generalmente pequeños, con límites muy definidos y vacíos. Generalmente se grafican objetos materiales.
- La figura humana con expresión desafectivizada, generalmente reducidas a la gratificación de la cabeza. Sin movimiento, con mayor o menor grado de despersonalización. Acentuación paranoide de la mirada.
- La necesidad de mantener aislados los vínculos hostiles y afectuosos disociados se expresa por la creación de personajes antitéticos.

Anulación

Las autoras explican que la anulación se apoya en el mecanismo de disociación, y como los otros mecanismos obsesivos controla el vínculo agresivo con el objeto. Apela a fantasías mágico- omnipotente muy intentas, cuyo contenido es que una fantasía “buena” puede borrar, anular otra fantasía o acto “agresivo”. Ambos vínculos están simultáneamente presentes o pueden presentarse sucesivamente en el tiempo no surgiendo conflicto gracias a la fantasía de omnipotencia de anulación y a la intensidad y rigidez de los mecanismos de disociación y de aislamiento (Siquier de Ocampo Et al., 1987).

Mecanismos de anulación se observan en los gráficos:

- Necesidad permanente de borrar el gráfico.
- Borronear y ensuciar partes o zonas.
- Dibujar sobre un objeto gráfico ya realizado ocultándolo.
- Tachar figuras.

Mecanismo de Regresión

La regresión es la reactualización de vínculos objetales correspondientes a momentos evolutivos ya superados en el desarrollo individual. El yo claudica frente a situaciones actuales que no pueden resolver y apela a modalidades de relación

evolutivamente más primitiva, que en su momento fueron eficaces para mantener el equilibrio. (Siquier de Ocampo Et al., 1987).

La regresión patológica implica una regresión estructural; en la enfermedad psíquica se produce siempre una regresión a fases del desarrollo en las que ya estaban presentes perturbaciones patológicas, que crearon bloqueos y constituyeron puntos de fijación (Segal, 1981).

Mecanismos de regresión en los gráficos:

- Reactivación de características más regresivas y progresiva desorganización en las secuencias gráficas.
- Incremento y exacerbación progresiva de control obsesivo (reforzamiento, sobredetallismo) unido a un mayor empobrecimiento y confusión del objeto logrado.
- Presencia de zonas rotas, derruidas o arbitrarias, raras.
- Pérdida de equilibrio (figura humana, casa o árbol cayéndose o en peligro de derrumbe)
- Dirección del movimiento de las figuras hacia la izquierda o hacia abajo.

Desplazamiento

“Subyace a este mecanismo la necesidad de disociar el vínculo agresivo del vínculo amoroso con el objeto, proyectando ambos en los objetos externos. Las características persecutorias adjudicadas al objeto externo odiado son trasladadas (desplazadas) a otro u otros objetos externos que pasan a ser temidos y evitados en tanto son depositarios de fantasías agresivas”. (Siquier de Ocampo Et al., 1987, p. 361).

Se expresa gráficamente en:

- Necesidad de adicionar un objeto depositario y simbolizante del vínculo.

- Ubicación de la situación conflictiva en objetos accesorios del gráfico, en el fondo o decorado del objeto grafico requerido en la consigna.
- La figura humana, ubicación de la situación conflictiva en zonas corporales no conflictivas (por ejemplo preocupación por la potencia sexual desplazada en el dibujo de la corbata) o destalles de la vestimenta.

Represión

La represión “*se manifiesta como “lagunas” en el pensar, sentir o verbalizar. Es el olvido no intencional de hechos, fantasías, ocurridos en la realidad externa o interna. Implica necesidad de mantener disociado (olvidados) aspectos del vínculo objetal vividos como conflictuales o peligrosos*” (Siquier de Ocampo Et al., 1987, p. 368).

Según las autoras es un mecanismo “mudo”, que se expresa por la “falta de” (recuerdos, afectos), más que por reforzamiento de determinadas conductas (la formación reactiva implica una necesidad permanente de reforzar el vínculo amoroso para controlar el vínculo hostil en la relación ambivalente con el objeto. En la represión, el conflicto ambivalente se resuelve por la ausencia de afecto, indiferencia).

En los test gráficos se observa la represión:

- Las figuras humanas son armónicas y completas, con ubicación espacial y tamaño adecuado. La ggestalt está conservada. Puede aparecer pobreza de contenido y aspecto rígido. Figuras armónicas y agradables con baja sexualización.
- La preocupación y lucha contra tendencias exhibicionistas y erotismo corporal se evidencia en: figuras armoniosas pero no sexuales, muy vestidas, falta de rasgos sexuales secundarios (corte marcado en la cintura, énfasis en el cabello y ojos).
- Disociación se puede poner en manifiesto entre la realización gráfica y la verbal (figuras gráficas muy seductoras y exhibicionistas y escotomización de estas características centrales en la verbalización).

- El grado de represión se pone en manifiesto en: figuras rígidas y coartadas en sus movimientos; figuras pobres en cuanto a contenidos; distancia entre los pares disociados

Inhibición o Restricción del yo

Siquier de Ocampo Et al. (1987), refiere que la Inhibición se manifiesta como impotencia o déficit de una o más funciones del yo, no presenta síntomas sino restricción o ausencia de una función.

La inhibición o restricción del yo no sólo se refiere a la limitación de una función que potencialmente podría desarrollar, sino un empobrecimiento y lentificación general de las funciones yoica (percepción, motricidad, ritmo asociativo, etc.) y suele acompañar a los estados depresivos (Siquier de Ocampo Et al., 1987).

Se manifiesta en los test gráficos:

- Figuras humanas, la vivencia de impotencia e inadecuación se expresa a través de: figuras pequeñas y débiles, trazo débil, y amputaciones o castraciones en las zonas corporales conflictuales o relacionadas con las funciones conflictivas.
- La inhibición se expresa por reforzamiento o tratamiento especial de zonas o por ausencias de zonas o por impotencias verbalizadas por el sujeto en la producción.
- Se expresa a través de figuras débiles, inseguras, pequeñas, sin pies, sin manos o como personas acotadas o sentadas, como expresión de baja vitalidad y debilidad yoica.

Sublimación

La sublimación en sí misma un trabajo de reparación, que implica un vínculo de amor con un objeto total y se expresa a través de la creatividad, de la capacidad de realización y autorrepararse.

La teoría kleiniana permite vincular el concepto de sublimación con las necesidades y logros derivados de la situación depresiva. El dolor y la pena por los objetos queridos y valiosos a los que se teme haber destruido, moviliza impulsos reparatorios, de recreación de los objetos internos y externos, que constituyen la base de la creatividad y la sublimación (Siquier de Ocampo Et al., 1987).

Sublimación en los test gráficos:

- La necesidad de dibujar aparece como un intento de recreación y reparación de los objetos. Disposición, actitud y modalidad con que el entrevistado enfrenta la tarea proyectiva (ansiedades y defensas frente a la recreación), aspectos enteros, sólidos, armónicos (reparado) o contrariamente destruido del objeto gráfico.
- Gestalt conservada, objetos gráficos completos, enteros, sólidos, opuesto a objetos destruidos, atacados.
- Objetos totales o parcializados, objeto grafico logrado, si responde a zonas corporales diferenciables.
- Diferenciación y conexión mundo interno- mundo externo. A través de los límites gráficos y los tipos de tratamiento de los órganos de recepción y zonas de contacto en el mundo externo.
- Integración de las distintas áreas de la personalidad (pensamiento, afecto y acción)
- Plasticidad y ritmo. Movimientos armónicos o rigidez, estereotipia y coartación.

FUNDAMENTOS TEORICOS

Para esclarecer la temática, se conceptualizó a través de distintos autores, acerca de: las Organizaciones, el Estrés y el Síndrome de Burnout. Estas fuentes provee de recursos para volver a interrogar sobre los objetivos planteados en dicha investigación y permitió arribar a una comprensión más acabada del tema.

Las Organizaciones

Los seres humanos tienen que cooperar unos con otros, por sus limitaciones individuales, y deben conformar organizaciones que les permitan lograr algunos objetivos que el esfuerzo individual no podría alcanzar.

La organización como un sistema de actividades conscientemente coordinadas, formado por dos o más personas (Barnard, 1971).

Una organización sólo existe cuando: haya personas capaces de comunicarse y que están dispuestas a actuar conjuntamente, para obtener un objetivo común (Chiavenato, 1993).

La sociedad moderna está conformada por organizaciones complejas y bastante diferenciadas, como: industrias, empresas comerciales, empresas de servicios, universidades, hospitales, cárceles, clubes deportivos, iglesias, organizaciones militares y gubernamentales, etc. (Boulding, 1968).

Chiavenato (1993), expresa que *“las organizaciones tienden a crecer a medida que prosperan, esto se refleja en el aumento de personal. Para poder administrar esa mayor cantidad de personas, se incrementa el número de niveles jerárquicos y entonces ocurre un distanciamiento gradual entre las personas, con sus objetivos individuales, y la cúpula de la organización, con sus propios objetivos, lo cual casi siempre lleva a un enfrentamiento entre los objetivos de los miembros y los objetivos de la dirección. Así el crecimiento conduce a la complejidad”* (p. 6).

Miller y Rice expresan que

Toda organización puede verse como un sistema abierto, que tiene características comunes con los organismos biológicos. Un sistema abierto solo existe, y puede existir, si intercambia materiales con su ambiente. Recibe materiales, los transforma mediante procesos, toma parte de estos productos transformados, para su sostenimiento interno, y exporta el resto. Directa o indirectamente, intercambia los resultados (salida) para lograr nuevos insumos (entrada), incluido los recursos adicionales para sostenerse. Esos procesos de importación- conversión- exportación representan el trabajo que la empresa debe realizar (Miller & Rice, 1967, p. 3).

Una organización surge cuando dos o más personas se asocian con un propósito de conseguir objetivos que requieren de la combinación de las capacidades y los recursos individuales de aquellas. La interacción de las personas es la condición necesaria para la existencia de una organización. El éxito o fracaso de las organizaciones está determinado por la calidad de las interacciones de sus miembros (Chiavenato, 1993).

El autor expresa que las interacciones son las manifestaciones de las personas y pueden describirse en cuatro niveles que se vuelven menos personales a medida que van ascendiendo:

- interacciones individuales;
- interacciones entre individuos y organizaciones;
- interacciones entre la organización y otras organizaciones;
- interacción entre la organización y su ambiente total.

El clima organizacional se refiere al ambiente existente entre los miembros de la organización, está estrechamente ligado al grado de motivación de los empleados e indica de manera específica las propiedades motivacionales del ambiente organizacional, es decir, aquellos aspectos de la organización de desencadenan diversos tipos de motivación entre los miembros. Por consiguiente es favorable cuando proporciona la satisfacción de las necesidades personales y la elevación moral de los miembros, y desfavorable cuando no logra satisfacer esas necesidades (Chiavenato, 1993).

En consecuencia, puede decirse que el clima organizacional influye en el estado motivacional de las personas, y viceversa.

Las empresas y el ambiente

La concepción de empresa, planteada por Leavitt (1973), como sistema abierto parte de la premisa de que el medio en el cual se inscribe es inestable. Diversos factores causan esa inestabilidad: el rápido desarrollo de la tecnología, expansión del mercado y los cambios sociales y económicos, que presionan constantemente para que la empresa confíe, se adapte y crezca de tal manera que cumpla las exigencias del ambiente, de modo que las relaciones entre las empresas y el ambiente son muy complejas, puesto que las empresas están situadas en un espacio humano, social, político y económico.

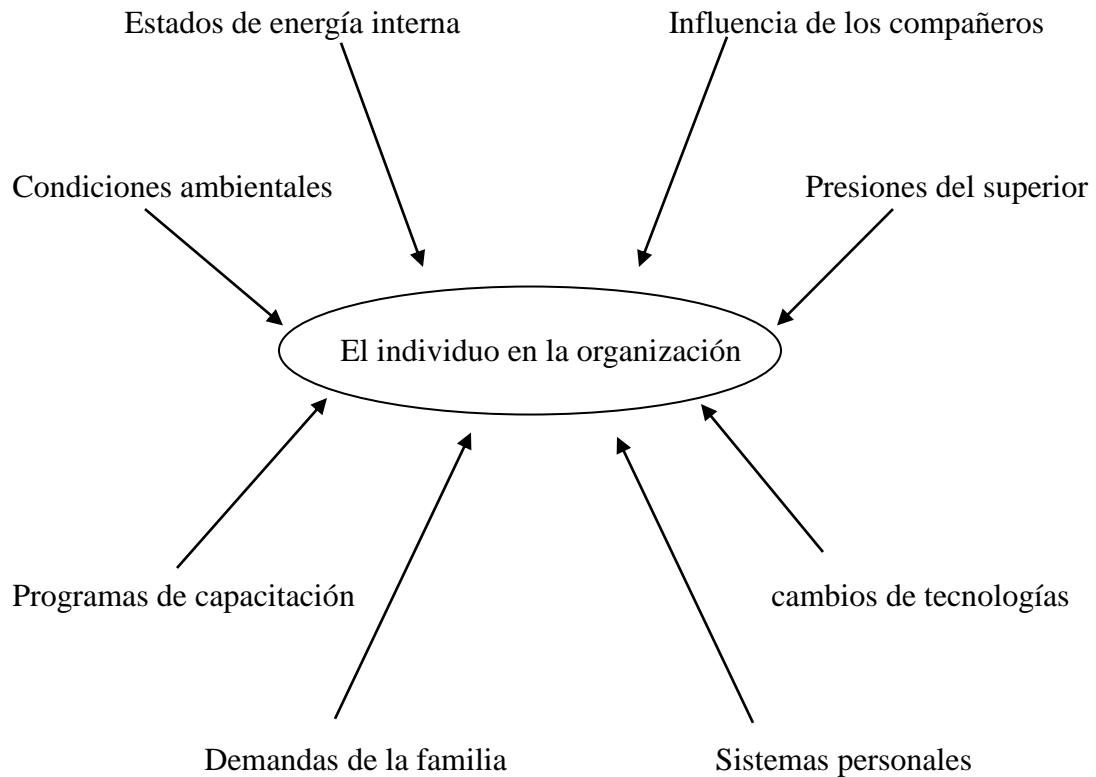
Chiavenato (1993), manifiesta que el propósito fundamental de las empresas, como el de todos los sistemas abiertos, es la supervivencia y el mantenimiento de la estabilidad interna. Sin embargo esto presupone una multiplicidad de objetivos y funciones mediante los cuales se alcanza la estabilidad e implica muchas interacciones con el ambiente.

El autor dice que las organizaciones no viven en el vacío, aisladas y totalmente autosuficientes, sino están situadas en un medio del cual dependen para crecer y sobrevivir. Las organizaciones obtienen del medio ambiente los recursos y la información necesarios para subsistir y funcionar, y en él colocan los resultados de las operaciones realizadas. Los cambios en el ambiente influyen significativamente en lo que sucede dentro de la organización.

En una empresa, el comportamiento de las personas es complejo, depende de los factores internos (derivados de sus características de personalidad: capacidad de aprendizaje, de motivación, de percepción del ambiente externo e interno, de actitudes, de emociones, de valores, etc.) y externos (derivados de las características empresariales: sistema de recompensa y castigos, de factores sociales, de las políticas, de la cohesión grupal existente, etc.) (Chiavenato, 1993).

Dentro de los factores externos (o ambientales) que influyen en el comportamiento de las personas, pueden incluirse las presiones del jefe, las influencias de los compañeros de trabajo, los cambios tecnológicos en la empresa, los pedidos y las presiones de la familia, los programas de capacitación y desarrollo puesto en práctica por la empresa y las condiciones ambientales (tanto físicas como sociales).

Factores externos que influyen en el comportamiento de las personas en las empresas (Chiavenato, 1993).



La Motivación Humana

El motivo es aquello que impulsa a una persona a actuar de determinada manera o, por lo menos, que origina una propensión hacia un comportamiento específico. Ese impulso a actuar puede ser provocado por un estímulo externo (que proviene del ambiente) o puede ser generado internamente en los procesos mentales del individuo (Kast, 1970).

Chiavenato expresa que

en lo que atañe a la motivación, es obvio pensar que las personas son diferentes: como las necesidades varían de individuo a individuo, producen diversos patrones de comportamiento. Los valores sociales y la capacidad individual para alcanzar los objetivos también son diferentes. Además, las necesidades, los valores sociales y las capacidades en el individuo varían con el tiempo". El proceso que hace dinámico el conocimiento es semejante en todas las personas. Es decir,

a pesar que los patrones del comportamiento varían, el proceso que los origina es básicamente el mismo para todas las personas (Chiavenato, 1993, p. 49).

En este sentido, el autor describe tres premisas que hacen dinámico el comportamiento humano:

1- El comportamiento humano es causado; existe una causalidad del comportamiento, tanto la herencia como el ambiente influyen de la manera decisiva en el comportamiento de las personas, el cual origina estímulos internos o externos.

2- El comportamiento es motivado; en todo comportamiento humano existe una finalidad, siempre está dirigido u orientado a un objetivo.

3- El comportamiento está orientado hacia objetivos; en todo comportamiento existe un impulso, un deseo, una necesidad, una tendencia, expresiones que sirven para indicar los motivos del comportamiento.

Expresa Chiavenato (1993), que el ciclo motivacional comienza cuando “*surge una necesidad, fuerza dinámica y persistente que origina el comportamiento. Cada vez que aparece una necesidad, ésta rompe el estado de equilibrio del organismo y produce un estado de tensión, insatisfacción, inconformismo y desequilibrio que lleva al individuo a desarrollar un comportamiento o acción capaz de descargar la tensión y liberarlo de la inconformidad y del desequilibrio. Si el comportamiento es eficaz, el individuo satisfará la necesidad y por ende descargará la tensión provocada por aquella. Una vez satisfecha la necesidad, el organismo retorna a su estado de equilibrio anterior y a su manera de adaptación al ambiente*” (pp. 50- 51).

A medida que el ciclo se repita, el aprendizaje y la repetición (refuerzo) hacen que los comportamientos se vuelvan más eficaces en la satisfacción de ciertas necesidades. Una vez satisfecha la necesidad, deja de ser motivadora de comportamiento, puesto que ya no causa tensión o inconformidad.

Cuando se presenta la frustración en el ciclo motivacional, la tensión provoca el surgimiento de la necesidad encuentra una barrera u obstáculo que impide la liberación, al no hallar una salida normal, la tensión represada en el organismo, busca una vía indirecta

de salida, bien sea mediante lo psicológico (agresividad, descontento, tensión emocional, apatía, indiferencia, etc.), bien mediante lo fisiológico (tensión nerviosa, insomnio, repercusiones cardiacas o digestivas, etc.). En otras ocasiones, aunque la necesidad no se satisfaga tampoco existe frustración porque puede transferirse o compensarse (Chiavenato, 1993).

Jerarquía de las necesidades

Maslow (1954), elaboró una teoría de la motivación con base en el concepto de jerarquía de las necesidades que influyen en el comportamiento humano. El autor concibe la jerarquía por el hecho de que el hombre es una criatura cuyas necesidades crecen durante su vida. A medida que el hombre satisface estas necesidades básicas, otras más elevadas, ocupan el predominio de su comportamiento. Las necesidades humanas tienen la siguiente jerarquía:

- a) Necesidades fisiológicas: aire, comida, reposo, abrigo, etc.
- b) Necesidades de seguridad: protección contra el peligro.
- c) Necesidades sociales: amistad, pertenencia a grupo, etc.
- d) Necesidad de estima: reputación, reconocimiento, auto-respeto, amor, etc.
- e) Necesidades de autorrealización: realización de potencial, utilización plena de los talentos individuales, etc.

Según el autor, el individuo nace con un conjunto de necesidades fisiológicas que son innatas o hereditarias. Al principio, su comportamiento gira en torno de la satisfacción cíclica de ellas (hambre, sed, ciclo sueño- actividad, sexo, etc.).

Maslow (1954) explica que a partir de cierta edad, el individuo comienza un largo aprendizaje de nuevos patrones de necesidades. Surge la necesidad de seguridad, enfocada en la protección contra el peligro, contra las amenazas. Las necesidades fisiológicas y las de seguridad constituyen las necesidades primarias, y que tienen que ver con su conservación personal.

El autor expresa que, en la medida en que el individuo logra controlar sus necesidades fisiológicas y de seguridad, aparecen lenta y gradualmente necesidades más elevadas: sociales, de estima y de autorrealización. Los niveles más elevados de necesidades sólo surgen cuando los niveles más bajos han sido alcanzados por el individuo. No todos los individuos sienten las necesidades de autorrealización, ni siquiera el nivel de las necesidades de estima, ello es una conquista individual.

La teoría de los dos factores, de Herzberg

Mientras Maslow (1954) sustenta su teoría de la motivación en las diversas necesidades humanas (enfoque orientado hacia el interior), Herzberg (1966) basa su teoría en el ambiente externo y en el trabajo del individuo (enfoque orientado hacia el exterior).

Herzberg (1966) describe que la motivación de las personas depende de dos factores:

1) Factores higiénicos: implican las condiciones físicas y ambientales de trabajo, el salario, beneficios sociales, las políticas de la empresa, el tipo de supervisión recibida, el clima de las relaciones entre las directivas y los empleados, los reglamentos internos, etc. Corresponden a la perspectiva ambiental y constituyen los factores que las empresas han utilizado tradicionalmente para lograr la motivación de los empleados.

b) Factores motivacionales: tiene que ver con el contenido del cargo, las tareas y los deberes relacionados con el cargo en sí, produce un efecto de satisfacción duradera y un aumento de la productividad muy por encima de los niveles normales. El término motivación encierra sentimientos de realización, de crecimiento y de reconocimiento profesional, manifiestos en la ejecución de la tarea y actividades que constituyen un gran desafío.

Herzberg (1966) llegó a la conclusión de que los factores responsables de la satisfacción profesional están desligados y son diferentes de los factores de responsables de la insatisfacción profesional; lo opuesto a la satisfacción profesional no es la insatisfacción, es no tener ninguna satisfacción profesional; de la misma manera, lo opuesto a la insatisfacción profesional es carecer de insatisfacción profesional y no la satisfacción.

Para que exista una mayor dosis de motivación en el cargo, el autor propone el enriquecimiento de las tareas, que consiste en aumentar deliberadamente la responsabilidad, los objetivos y el desafío de las tareas del cargo (Herzberg, 1966).

Estrés

El estrés (del latín *stringere*: provocar tensión) es un concepto ambiguo que ya se lo utilizaba en el siglo XIV para hacer referencia a adversidades, experiencias negativas, sufrimientos y dificultades. Kertesz (1985) refiere que la palabra stress comenzó a ser usada en el inglés moderno a partir del vocablo distress, originaria del inglés antiguo, significando pena, aflicción o miseria.

En el siglo XVII se lo asoció a fenómenos físicos, definiéndolo como una fuerza generada dentro de un cuerpo por acción de otra que tendía a distorsionarlo. Se denominaba “strain” a tal distorsión, y “stress” a la fuerza externa que producía diferentes grados de tensión o de deformación de los materiales.

En 1926, Selye lo describió como “*la suma de cambios inespecíficos del organismo en respuesta a un estímulo o situación estimular*” (p.63). El síndrome general de adaptación comprende de tres fases:

- Alarma, en la que el organismo reacciona automáticamente respondiendo con una acción de lucha o huida.
- Adaptación o resistencia, donde el tiempo metabólico se adapta a la presencia del estrés durante un tiempo indeterminado dirigiéndose al órgano o función mejor capacitada para tratarlo o suprimirlo.
- Agotamiento, como la energía destinada a la adaptación es limitada si el estrés es muy intenso o se mantiene, el organismo, al ver superada su capacidad de resistencia, produce alteraciones físicas y psíquicas de diversa magnitud (Selye, 1926).

La misión del cerebro es preparar al cuerpo para la acción adaptativa. Es el hipotálamo, a través de la rama simpática del sistema nervioso autónomo, el responsable de

la respuesta de estrés pues estimula órganos y funciones corporales y prepara al organismo para la lucha o la huida. Además, el sistema endocrino, por medio de la hipófisis, es el que se relaciona con los efectos del estrés a largo plazo modificando el funcionamiento hormonal del organismo.

Técnicas de afrontamiento

En la década del 60, Lazarus y Folkman, consideraron al estrés como resultado de una transacción entre el sujeto y el ambiente, otorgando especial importancia a la valoración cognitiva que el individuo realiza de la situación. Si la discrepancia entre la magnitud de la exigencia y la capacidad del individuo para superarla puede ser resuelta adecuadamente, hablamos de “eustres” (del griego, “eu”= bueno) donde las reacciones estresantes son valoradas positivamente para el funcionamiento del sujeto, su desarrollo personal y su rendimiento. En cambio, si ante una situación amenazante el organismo realiza un gasto continuo de recursos sin poder controlarla hablamos de una reacción de “distres” (del griego “dis”= malo), que es lo que habitualmente se denomina ESTRÉS (Lazarus & Folkman, 1986).

Según los autores, ante situaciones estresantes, *“las personas despliegan unos esfuerzos cognitivos y conductuales 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”* (Lazarus & Folkman, 1986, p.164). Estos mecanismos de afrontamiento, a la vez que sirven para manipular el problema en sí, son esenciales para regular las respuestas emocionales que pueden aparecer ante circunstancias estresantes.

Según los autores,

cada persona tiene una manera determinada de afrontar el estrés. Son muchos los factores que pueden llegar a determinar los mecanismos de afrontamiento. Por un lado, puede estar influenciado por recursos relacionados con el estado de salud o con la energía física con la que se cuenta; pero también entran en juego otros factores como las creencias existenciales que se tengan, religiosas o no; las creencias generales relativas al control que podemos ejercer sobre el medio y sobre nosotros mismos; el aspecto motivacional también puede favorecer el afrontamiento, así como las

capacidades para la resolución de problemas o las habilidades sociales; además, el apoyo social y los recursos materiales como otros factores que hay que tener presentes (Lazarus & Folkman, 1986, p. 164).

Di Maria (2000) refiere que las reacciones de los individuos depende en gran medida de las habilidades de cada uno para hacer frente a las situaciones difíciles de la vida y para controlar las manifestaciones precoces de las consecuencias.

El mecanismo biológico del estrés es siempre idéntico, pero los resultados varían en función del agente causante del estrés y de los factores que condicionan el grado de vulnerabilidad individual.

Según Di María,

está influenciado por las características genéticas del individuo como ser su carácter, la predisposición a algunas enfermedades, así como también a la personalidad que posea el individuo y el acontecimiento vital que este viviendo. Como los factores condicionantes son diferentes de un sujeto a otro, la reacción al estrés será distinta, así como la enfermedad de adaptación provocada por una inadaptación al estrés (Di María, 2000, pp. 49-50).

La relación entre modos de afrontamiento y salud es recursiva; en este sentido un individuo que tenga pocos recursos para disminuir la tensión que le provocan ciertas situaciones tendrá más posibilidades de enfermarse, y por otro lado, una persona poco saludable, frágil, tendrá menos energía para aportar al proceso de afrontamiento (Zuckerfeld, 1999).

Lo importante es considerar que el estrés en sí mismo no es perjudicial; por el contrario, el enfrentar situaciones estresantes o crisis vitales pone en marcha recursos del individuo o técnicas de afrontamiento que cuando son eficaces generan sentimiento de seguridad y confianza en sí mismo y posibilidad de crecimiento personal (Zuckerfeld, 1999).

En el modelo de la Psicología del Yo se define el afrontamiento como el conjunto de pensamientos y actos que se realizan con el objetivo de solucionar problemas y en consecuencia disminuir el estrés. Es un proceso dinámico que se pone en marcha con el fin de responder a las demandas externas o internas que son vividas por el sujeto como excesivas o desbordantes. En este sentido al enfatizar la idea de actividad y fluidez, se

diferencia de las conductas adaptativas automáticas. Además, dentro de esta concepción se hace referencia a las defensas como formas adaptativas neuróticas y por último se darían los procesos que Haan denomina fragmentación o fracaso del Yo y que Menninger homologa a los niveles regresivos o psicopáticos de la conducta (Zuckerfeld, 1999).

Tipos de personalidad

Existen dos tipos de personalidad que se corresponden a dos modos de respuestas y de comportamiento (Bensabat, 1984):

Tipo A: extrovertido, de reacciones excesivas, accesos de cólera desproporcionados. Corresponde a los sujetos ambiciosos, agresivos, impulsivos, que viven constantemente bajo presión, en competición con su medio ambiente y con ellos mismos, perfeccionistas, siempre con prisa, pendientes del reloj. Poseen un sentido agudo de la realidad y del tiempo, son impacientes crónicos, no saben relajarse, siempre enfrascados en el trabajo (fuente del principal placer) sacrificando muchas veces la vida familiar y afectiva. Estos sujetos están más predispuestos a una patología cardiovascular, úlcera gastro-duodenal y a la obesidad, que se debe más a una compensación alimentaria de las frustraciones y del nerviosismo, que a un gran apetito.

Tipo B: intermedio, el tipo ideal de comportamiento, personas que dominan bien y de forma natural su estrés, reaccionan con calma, prudencia y buena filosofía. Carácter optimista y positivo. Son un grupo minoritario y están naturalmente protegidos (Bensabat, 1984).

Trabajo y Estrés

Neira (1985) refiere que el trabajo es un agente capaz de activar estrés cuando hay discrepancia entre las demandas laborales y los recursos del sujeto para afrontarlas.

Puede ocasionarse por falta de correspondencia entre las capacidades del trabajador y las requeridas por la tarea, porque la realidad contextual dificulta su realización, o el trabajo no satisface las necesidades y expectativas de quien lo realiza. El estrés laboral

supone una carga para el trabajador amenazando su salud y su bienestar, además para la organización ya que compromete la calidad del servicio y la productividad.

Según Neira (1985), es importante tener en cuenta la interpretación que el sujeto hace de las demandas provenientes de su trabajo, su vulnerabilidad y las estrategias de afrontamiento que utiliza, determinados por factores congénitos, hereditarios, socio-ambientales y por su historia personal. Además, de los agentes laborales causales de estrés (sobrecarga, conflicto y ambigüedad de roles, presiones de tiempo, falta de cohesión grupal, conflictos entre los trabajadores, clima organizacional tenso, cambios, estilos de dirección, diseño de tareas, condiciones ambientales, diferencias entre los valores de la empresa y de los empleados, etc.), son considerados en relación al momento en que se desencadenan, su duración, su frecuencia, repetición y su intensidad.

La autora refiere que el estrés laboral puede no ser reconocido por quien lo padece, o ser silenciado por vergüenza o temores de diversas índoles. Hay indicadores que lo evidencian como la falta de disposición a asumir responsabilidades, quejas numerosas sin presentar soluciones, vínculos interpersonales conflictivos, dificultad para realizar tareas habituales, incumplimiento de horarios, enfermedades frecuentes, mayor propensión accidentes, errores, etc.

El concepto de “Contrato Psicológico” (Schein, 1999) que enfatiza el rol de las expectativas, tanto del trabajador como del empleador, y cómo su incumplimiento promueve conflictos, insatisfacción y enfermedad. Por lo contrario, cuando las expectativas de ambas partes se cumplen, es posible el beneficio y crecimiento mutuo. En relación a esto, las investigaciones de Topa y Merche Aranda (2004) quienes afirman que la ruptura del contrato psicológico puede considerarse como fuente de stress.

El autor Desjours (1999), propone, desde la Psicodinámica del Trabajo, a la salud como ideal jamás alcanzado. La normalidad no estaría exenta de sufrimiento, pero estaría compensado por estrategias defensivas, por lo que la salud, no es un estado pasivo, sino una conquista difícil, nunca definitivamente adquirida y siempre por reconstruir.

Causas del Estrés profesional

Se denomina así al conjunto de trastornos que el trabajador sufre en su salud a consecuencia de situaciones relacionadas con su trabajo. Las múltiples causas que pueden dar origen son (Di Maria, 2000, p.34):

1) Lugar o puesto de trabajo:

- Adaptación al medio laboral.
- Bajo volumen de trabajo.
- Trabajo excesivo o sobrecarga cuantitativa.
- Trabajo repetitivo.
- Exigencias elevadas o sobrecarga cualitativa.
- Trabajos por turnos.
- Riesgos físicos o químicos.

2) Función desempeñada:

- Antigüedad o conflicto de roles.
- Responsabilidad sobre otros.

3) Progreso profesional:

- Ascensos insuficientes.
- Insatisfacción profesional.
- Discrepancias con las metas de la carrera laboral.
- Inseguridad del empleo.

4) Relaciones interpersonales:

- Falta de apoyo social.
- Rivalidad y celos.
- Deficiente atención de directivos.
- Falta de cohesión grupal.
- Conflictos intergrupales, conflictos intragrupal.
- Apoyo inadecuado del grupo.

5) Estructura Institucional:

- Clima de la organización.
- Estilos gerenciales.
- Tecnología.
- Diseño y características de los puestos.
- Fechas topes no racionales
- Control de sistema informático (Di Maria, 2000, p.34).

Síndrome de Burnout

No existe una definición única para el concepto de Burnout, pero existe un consenso acerca de que se trata de una respuesta al estrés laboral crónico propio de las profesiones de servicio en las que el trabajador (médico, asistente social, personal penitenciario, etc.) está en contacto estrecho y directo con quien recibe el servicio. El trabajador, que tiene una fuerte vocación de servicio y una marcada motivación por ayudar a los demás, inicia su trayectoria con expectativas, muchas veces, de trascendencia. La discrepancia entre esas expectativas e ideales iniciales y las características de la realidad cotidiana del trabajo inciden en la aparición del síndrome del Burnout.

El síndrome de Burnout (quemado, fundido, agotado) fue descrito en 1974 por el psiquiatra Freudenberger y es definido como *“un proceso paulatino, por el cual las personas pierden interés en su trabajo, el sentido de responsabilidad y pueden hasta llegar a profundas depresiones que llevan a la muerte”* (Freudenberger, 1974, p. 491).

El autor se refiere al estrés en el ámbito laboral y crónico; a la persona que lleva años, semanas o días en los que viene afectado por el cansancio y se deja estar, se auto-medica y cae en el síndrome cuando el estrés se hace crónico.

Esta afección se presenta en personas autoexigentes y perfeccionistas, tienen dificultades para delegar, concentradas en su rendimiento y superación profesional, olvidan sus necesidades básicas. Este mal afecta, sobre todo, a aquellos cuyo trabajo tiene una repercusión directa sobre la vida de otras personas. Es frecuente encontrarlo en profesionales relacionados con la medicina.

Aparece cuando se desarrolla una incapacidad de encontrar sentido a la vida fuera del trabajo.

Según Freudenberger (1974) hay tres etapas:

1— El cansancio emocional: es el elemento central del síndrome y se caracteriza por una sensación creciente de agotamiento en el trabajo. El agotamiento emocional causa sensación de desesperanza. Desarrolla así una actitud impersonal, deshumanización de las relaciones hacia las personas y miembros del equipo, mostrándose distanciado, a veces cínico y usando etiquetas despectivas o bien en ocasiones tratando de hacer culpables a los demás de sus frustraciones y disminuyendo su compromiso laboral. De esta forma intenta aliviar sus tensiones y trata de adaptarse a la situación.

2— La despersonalización: falta de iniciativa laboral, con ausentismos y desganos. Tiene actitudes de aislamiento con tono pesimista y negativo, que va adoptando el sujeto y que surgen para protegerse de agotamiento. Esta despersonalización no sólo afecta a las personas que lo padecen, sino a quienes estos comienzan a maltratar.

3— La falta de realización personal: sentir que las demandas laborales exceden su capacidad, se encuentra insatisfecho con sus logros profesionales, una sensación de impotencia

Señales que pueden orientarnos a su diagnóstico:

La fatiga, fluctuaciones del estado de ánimo, decepción, aislamiento, apatía y pérdida de interés, perturbaciones del sueño, irritabilidad, dolores frecuentes de cabeza y espalda, desórdenes digestivos, disminución del deseo sexual y estrés.

De no tratarse el estrés crónico contribuye a la hipertensión, problemas cardíacos y cuadros depresivos (Freudenberger, 1974).

El agotamiento emocional es una instancia inicial del síndrome, que surge en respuesta a determinados estresores y luego lleva a un estado de deshumanización, como un

intento fallido de controlarlo, desembocando todo en una baja realización personal (Peiró, 1992).

Gil Monte Et al. (2005) identifica cuatro dimensiones:

- Ilusión por el trabajo: deseo de la persona de lograr metas en relación a su trabajo, que percibe como atractivo y que le acarrea satisfacciones personales.
- Desgaste psíquico: agotamiento emocional y físico en relación al contacto diario con personas que presentan problemas.
- Indolencia: actitudes de cinismo y de indiferencia hacia las personas que reciben el servicio. Insensibilidad hacia los problemas de las personas.
- Culpa: estos sentimientos se han identificado como un síntoma característico de quienes desarrollan el Burnout (Gil Monte Et al., 2005).

El autor entiende al síndrome de quemarse por el trabajo como una respuesta al estrés laboral crónico, propio de los profesionales que trabajan hacia las personas, que se caracteriza por el deterioro tanto a nivel cognitivo (pérdida de la ilusión por el trabajo) como a nivel afectivo (desgaste psíquico). Luego, aparecen las actitudes negativas hacia las personas que atienden (indolencia). Algunos individuos presentarán además sentimientos de culpa (Gil Monte Et al., 2005).

RESULTADOS

A continuación se describen los resultados obtenidos, del caso por caso haciendo una síntesis de los datos construidos a partir de la convergencia de los instrumentos.

Mauro (30 años).

En los Tests Gráficos, se observan que el tamaño de los dibujos es grande, mostrando cierta necesidad de ser reconocido, de ser tenido en cuenta. Presentando un emplazamiento en el centro de la hoja. Buen uso del espacio. Buena representación del esquema corporal.

Con respecto al trazo, las líneas son armónicas, enteras y firmes. La presión es normal, se muestra equilibrado, adaptado, constante y armonioso. Remarcando algunas zonas, como son los bordes de las figuras, diferenciando con el fondo, donde el trazo es más lábil.

En el Test de la Casa, es una “fachada” defensiva frente a temores externos. Líneas rectas, trazos firmes, siendo menos definido en los detalles como las molduras de la puerta y las divisiones de la ventana. Señalando en un fragmento de su relato: “*impide el avance de figuras externas*”, observándose ciertos rasgos persecutorios. Enumerando oposiciones (adentro- afuera) que no se desprenden del mundo real, pero que le dan al sujeto su armazón, lo organiza, hace que, en efecto, haya para él una realidad, y que no se pierda en ella.

En el Test del Arbol, se pone en manifiesto la necesidad de reforzar el poderío a través del tamaño del dibujo (omnipotencia) y la fortaleza. Le dibuja las raíces mostrando preocupación por el contacto con la realidad, necesidad de aferrarse a la misma.

. El sujeto describe en el relato: “*luego de un gran torbellino, en tiempos en los que todo era una sola cosa, la totalidad misma se divide y desparrama en múltiples cosas individuales, surgiendo así grupos de opuestos (...) surge inevitablemente un canal, un conducto, en un intento unir los opuestos*”. El sujeto a través de su discurso deja vislumbrar que hubo una crisis, una ruptura que se produjo en un momento anterior escindiéndolo, y encontrándose en el intento de volver a rearmarse.

En el Test de la Persona, se detiene en detalles como botones (que tiene que ver con rasgos de dependencia), y la corbata y los zapatos (vinculados a impulsos sexuales y fálicos).

Mauro relata acerca de un tirano que nos gobierna, nos manipula, nos dice que hacer, describiéndolo como un ser impersonal, universal, implícito, subyacente, más allá del bien y del mal, llamándolo el “Uno”. Observándose en su relato, ciertos rasgos persecutorios en torno al personaje que arma.

En el Test Persona Bajo la Lluvia, se observa que la figura humana se encuentra en posición de caminar, hacia adelante, mostrando un comportamiento en el presente.

La lluvia representa la hostilidad del medio en la cual debe enfrentarse el sujeto, observándose en la misma cierta angustia. El paragua se encuentra cubriendo adecuadamente a la persona, implicando que cuenta con buenas defensas, sentimiento de adecuación, confianza en sí mismo, seguridad.

El rostro expresa tranquilidad vislumbrándose una sonrisa.

Se observa a través de los distintos gráficos, como mecanismo de defensa la idealización, expresada en el gran tamaño de los objetos, énfasis en la fortaleza, omnipotencia, muy buena estética, armónicos, con riqueza en contenidos.

Se trata de dibujos dinámicos (en posición de caminar), bidimensionales (como es el Test de la Persona Bajo la Lluvia), donde se evidencian buenos recursos intelectuales.

En las distintas historias se detecta la utilización de un buen vocabulario, de simbolización, pero abordados dentro de un relato ilógico, no coherente. Vislumbrándose como mecanismo de defensa la intelectualización que realiza a través del discurso ante situaciones que generan tensión o malestar.

Cuestionario MBI de Maslach

A continuación, en la Tabla 1 se observan los resultados obtenidos del Cuestionario de Maslach, administrado a los seis meses de su desempeño en el Sistema 911 como telefonista.

Cansancio emocional	20
Despersonalización	5
Realización Personal	33

Síndrome de Burnout: 58 moderado

En la Tabla 2, se observan los resultados obtenidos del Cuestionario, administrado luego de un año desempeñándose en el mismo puesto.

Cansancio emocional	19
Despersonalización	9
Realización Personal	17

Síndrome de Burnout: 45 moderado

Se observa en la tabla 1 que el cansancio emocional arroja como resultado 20 puntos y la despersonalización 5 puntos, tratándose de bajos puntajes, en relación a los valores máximos planteados por Maslach (en el primer caso es de 54 puntos y en el segundo es de 30 puntos). En cambio, la realización personal (la puntuación máxima es de 48), brinda una puntuación moderada de 33 puntos.

En la tabla 2, hubo una disminución en los valores de cansancio emocional en 19 puntos y la realización personal en 17 puntos. Pero se detectó un aumento en el índice de despersonalización, en 9 puntos, en relación a la tabla anterior. Permitiendo pensar que el sujeto ante situaciones estresantes en el ámbito laboral realizó cierto despliegue de actitud insensible hacia quienes atiende en su ámbito laboral, como mecanismo de defensa.

Como vemos en ambas tablas se registra Síndrome de Burn Out.

Rocío (21 años).

En los Tests Graficos se observan que el tamaño de los dibujos es mediano. El emplazamiento se encuentra hacia la izquierda, representando el pasado, lo conocido.

El trazo es armónico, las líneas son enteras y firmes. La presión en el trazo es normal, mostrando un sujeto equilibrado, adaptado, elaborador, constante, armonioso.

En el Test de la Casa, Rocío rota el sentido de la hoja, acomodando la situación para dar una mejor respuesta. Realizó el diseño típico de casa. Las ventanas poseen cortinas parcialmente abiertas, debe entenderse que la persona tiende a actuar en el ambiente de un modo controlado.

En el Test del Árbol, a la copa la dibuja en forma expandida, representando cierta capacidad para la fantasía y el contacto con otros. Las ramas son redondeadas, mostrando un adecuado manejo de la agresión. Se observa una desconexión del tronco con las ramas es decir, el pensamiento, lo racional con el cuerpo y los sentimientos.

En el Test de la Persona, la figura es rígida y coartada en sus movimientos. La cabeza se encuentra remarcada tipo casquete. Presenta una pobreza de contenido, poca preocupación por los detalles en la vestimenta.

En el relato, la persona se identifica con una niña de 12 años que va a la escuela, lo que permite mostrar ciertos rasgos infantiles.

En el Test Persona Bajo la Lluvia, la lluvia se encuentra en un solo lugar, sobre la persona, representando cuestiones negativas que le ocurren a ella, en actitud de queja. Se correlaciona con el emplazamiento de la figura que se encuentra orientado hacia la izquierda, hacia el pasado.

El paraguas no se encuentra bien estructurado, ni tomado por la persona, observándose detrás de la misma, por lo que la sujeto no cuenta con buenas defensas para enfrentar las distintas circunstancias estresantes del ambiente.

En los distintos relatos se observa una escritura simple, concreta y descriptiva.

Como mecanismo predominante que se detecta en los distintos gráficos es la negación. Ante determinadas situaciones estresantes, o conflictos externos se resuelven o permanecen dentro de la esfera de los pensamientos, desvinculando todo sentimiento y emoción. Posee recursos concretos, básicos, donde no hay buena articulación de los mismos, que junto con defensas lábiles hacen que el sujeto presente dificultades al enfrentar situaciones conflictivas.

Cuestionario MBI de Maslach

A continuación, en la Tabla 3 se observan los resultados obtenidos del Cuestionario de Maslach, administrado a los seis meses de su desempeño en el Sistema 911 como telefonista.

Cansancio emocional	12
Despersonalización	15
Realización Personal	31

Síndrome de Burnout: 58 moderado

En la Tabla 4, se observan los resultados obtenidos del Cuestionario, administrado luego de un año desempeñándose en el mismo puesto

Cansancio emocional	19
Despersonalización	9
Realización Personal	15

Síndrome de Burnout: 43 moderado

Se observa en la tabla 3 que el cansancio emocional arroja como resultado 12 puntos y la despersonalización 15 puntos, tratándose de bajos puntajes, en relación a los valores máximos planteados por Maslach (que en el primer caso es de 54 puntos y en el segundo de 30 puntos). En cambio, la realización personal (la puntuación máxima es de 48), brinda una puntuación moderada de 31 puntos. Esto se relaciona con las expectativas laborales y de crecimiento que posee el individuo, debido al poco tiempo de su ingreso.

En la tabla 4, hubo un aumento en el valor del cansancio emocional a 19 puntos. Bajando notablemente los valor de la realización personal a 15 puntos y la despersonalización, a 9 puntos, en relación a la tabla anterior. Permitiendo pensar que en el sujeto disminuyeron las expectativas de realización en el trabajo.

Como vemos en ambas tablas se registra Síndrome de Burn Out.

Solange (30 años).

En los distintos Tests Graficos, se observan que el tamaño de los dibujos son grandes. El emplazamiento es en el centro de la hoja, mostrando un criterio ajustado a la realidad. Buen uso del espacio.

Con respecto al trazo, las líneas son entrecortadas, fragmentadas, con ángulos o picos, indicando ansiedad, falta de confianza en sí mismo, tensión. Líneas redondeadas representando cierta dependencia.

La presión en el trazo es normal, indicando equilibrio, adaptación, constancia, armonía. En algunos tramos el trazo es mas fuerte mostrando cierta agresividad contenida.

En el Test de la Casa, dibuja una casa- fachada. Habría una desarticulación entre el techo y la casa, entre su cabeza, sus pensamientos y el cuerpo. Se observan ciertas desproporciones en el tamaño de las figuras.

En la historia describe a una familia feliz que habita en la casa, donde habría dos hermanas que se pelearían, finaliza la misma diciendo que: “ojala todas las familias del mundo fueran así”, detectándose en su discurso rasgo de idealización y negación.

En el Test del Árbol, el sujeto dibuja la copa del árbol de gran tamaño, con ramas en forma redondeadas. El árbol se encuentra inclinado y se le están cayendo las hojas, podría indicar alguna pérdida que estaría vivenciando el sujeto. Realiza una marca en el tronco, como una huella de experiencias traumatizantes en épocas tempranas. El césped en punta, donde el trazo es fuerte, se observa cierto grado de agresión.

Confecciona una historia breve, a la cual le coloca un título: “árbol otoñal”, describe al árbol como desnudo y con hojas amarillas. Permitiendo pensar que tal vez el sujeto se siente desnudo ante determinadas situaciones, sin hojas, vulnerable.

En el Test de la Persona, dibuja a la figura humana orientada hacia el frente, mostrando un comportamiento presente. Se observa una desarticulación en el gráfico, encontrándose sin concluir en las extremidades inferiores, no contando con un buen sostén. La figura humana se observa parcializada, rígida, dura, tensa, desvitalizada, se evidencia ausencia de fuerza muscular. Le dibuja un sombrero sobre la cabeza, indicando presiones, restricciones. Se observan rasgos de dependencia en la confección de los botones.

En el Test de la Persona Bajo la Lluvia, las nubes representan amenazas y presión del mundo externo, puede indicar cierta tendencia auto-agresiva o dolencias psicosomáticas, debido a que dibuja las nubes infladas.

La lluvia es torrencial y en forma de cadenas que encierran a la persona, observándose mucha presión en el ambiente. El paragua no cubre adecuadamente debido a que está por fuera de la persona, implicando la carencia de defensas adecuadas.

Dibuja los ojos cerrados y la sonrisa estereotipada, evidencian cierta negación ante los estímulos estresores del ambiente. La figura no se encuentra apoyada en el suelo que está representado, revelando cierta distancia en el contacto con la realidad.

Prevalece la impulsividad, con mecanismos de negación e ideación. El mecanismo de negación se pone en evidencia en los distintos gráficos, donde se observan figuras humanas pobres, con los ojos cerrados, sonrisa estereotipada, bajo contacto con el medio, características infantiles.

Se detectan rasgos de impulsividad en el trazo y las líneas en ángulos agudos.

Ante determinadas situaciones estresantes, Solange no cuenta con defensas adecuadas para poder enfrentarlas. Presenta rasgos de dependencia (botones), que tal vez le permita apoyarse en alguien de su entorno que le dé seguridad y así pueda abrir los ojos y ver la realidad.

Cuestionario MBI de Maslach

A continuación, en la Tabla 5 se observan los resultados obtenidos del Cuestionario de Maslach, administrado a los seis meses de su desempeño en el Sistema 911 como telefonista.

Cansancio emocional	25
Despersonalización	15
Realización Personal	26

Síndrome de Burnout: 66 moderado

En la Tabla 6, se observan los resultados obtenidos del Cuestionario, administrado luego de un año desempeñándose en el mismo puesto

Cansancio emocional	31
Despersonalización	24
Realización Personal	32

Síndrome de Burnout: 87 alto

Se observa en la tabla 5 que el cansancio emocional es de 25 puntos y la realización personal de 26, brindando una puntuación moderada (donde valores máximos son en el primer caso de 54 puntos y en el segundo de 48 puntos). En cambio la despersonalización arroja un resultado de 15 puntos, siendo bajo, debido a que el valor máximo es de 30 puntos. Vinculados a que en el individuo pudo generarse un aumento en las expectativas por el nuevo trabajo y a su vez cierto cansancio emocional ante las demandas laborales.

En la tabla 6, hubo un aumento en los valores en general. El cansancio emocional tiene 31 puntos, la despersonalización 24 puntos y la realización personal 32 puntos, en relación a la tabla anterior. Permitiendo pensar que el sujeto ante situaciones estresantes en el ámbito laboral experimento cansancio ante las demandas y distanciamiento ante cuestiones afectivas como mecanismo de defensa, pero en contraposición aumento también su sentimiento de autoeficiencia.

Como vemos en ambas tablas se registra Síndrome de Burn Out.

Paola (26 años).

En los Tests Graficos, se observan que el tamaño de los dibujos es mediano, implicando una buena ubicación en el espacio. El emplazamiento es en el margen superior de la hoja indicando rasgos de personalidad eufórica, alegre.

En el trazo, las líneas son armónicas, enteras y firmes. La presión en el trazo es normal, mostrando equilibrio, adaptación, constancia y armonía.

En el Test de Casa se observa una casa- fachada, no presenta interior. Las ventanas poseen cortinas parcialmente abiertas, debe entenderse que la persona tiende a actuar en el ambiente de un modo controlado.

Manifiesta falta de seguridad rodeando a la casa de un árbol, montaña y detalles que no forman parte de la consigna. Realiza un sendero que conduce a la puerta, indicando que la sujeto ejerce cierto control y “tacto” en sus relaciones.

Realiza un relato describiendo que sería la casa de sus sueños, que viviría junto a sus hijos, lejos de la ciudad. Esto se observa en el grafico a través de una casa aislada, en la montaña, revelando a un individuo que se mantiene distante en las relaciones con los otros, pero la muestra necesidad de apoyarse en las personas cercanas (el camino y el sol que representa la figura de referencia se encuentran del lado izquierdo de la hoja) .

En el Test del Árbol, se observa transparencias en las raíces, mostrando preocupación por el contacto con la realidad. El tronco es de gran tamaño, limitando el crecimiento de la copa, vislumbrándose cierta dificultad en la planificación, pobreza de ideas, reducción de ideales y defensas pobres.

En la historia describe que el árbol creció gracias al amor, en contraste con el dibujo donde la misma evaluada pone un límite al crecimiento y desarrollo de sus pensamientos.

En el Test de la Persona, la figura humana se encuentra orientada hacia la izquierda, en dirección hacia el pasado. Se refiere a un sujeto que mantiene conflictos sin resolver, teniendo como referencia al sol, imagen de autoridad. Dibuja un doble suelo, como necesidad de aferrarse a la realidad.

Nuevamente en el relato aparece la familia, como lo más importante en su vida, cumpliendo una función de sostén.

En el Test de la Persona Bajo la Lluvia, la persona se encuentra en una actitud ambivalente, con los pies orientados hacia la izquierda. Las nubes y la fuerte lluvia representan la fuerte presión y amenazas del medio, pero el sujeto cuenta con defensas para poder enfrentarlas.

Los charcos de agua, a los costados de la figura humana, muestran cierto sufrimiento fetal, también puede interpretarse como obstáculos antes o después del nacimiento.

La actitud ambivalente, la existencia de charcos y de nubes pueden relacionarse con una parálisis que siente el sujeto ante situaciones frustrantes. Esto planteado junto con las gotas de lluvia, permite pensar que esta persona puede presentar dificultades para hacer frente a los estresores, aun cuando la misma cuente con diferentes recursos de afrontamiento.

Se observa como mecanismo de defensa predominante el desplazamiento, debido a la necesidad de adicionar objetos accesorios en el gráfico, como por ejemplo en el test de la casa, adiciono árbol, flores, montaña, camino.

Ante situaciones estresantes, Paola se refugia en el sostén y apoyo de las personas más cercanas, para poder sentirse más segura de sí misma, y resguardada.

Cuestionario MBI de Maslach

A continuación, en la Tabla 7 se observan los resultados obtenidos del Cuestionario de Maslach, administrado a los seis meses de su desempeño en el Sistema 911 como telefonista.

Cansancio emocional	37
Despersonalización	27
Realización Personal	35

Síndrome de Burnout: 99 alto

En la Tabla 8, se observan los resultados obtenidos del Cuestionario, administrado luego de un año desempeñándose en el mismo puesto.

Cansancio emocional	22
Despersonalización	26
Realización Personal	40

Síndrome de Burnout: 88 alto

Por lo que se observa en la tabla 7, el cansancio emocional es de 37 puntos, la despersonalización de 27 puntos y la realización personal de 35, brindando una puntuación

moderada (donde los valores máximos son en el primer caso de 54 puntos, en el segundo de 30 puntos y en el tercero de 48 puntos).

En la tabla 8, hubo una disminución en los valores de cansancio emocional y despersonalización, pero aumento hubo un aumento en el índice de realización personal, en relación a la tabla anterior. Por lo que indica en el sujeto hubo un aumento en las expectativas laborales y sentimiento de realización personal.

Como vemos, en ambas tablas se registra Síndrome de Burn Out.

Valeria (29 años).

En los Tests Graficos se observan que el tamaño de los dibujos son medianos. El emplazamiento es en el centro de la hoja, mostrando un criterio ajustado a la realidad. Buen uso del espacio.

El trazo es armónico, las líneas son enteras y firmes. La presión es normal, observándose cierto refuerzo en los límites

En el Test de la Casa, dibuja el diseño típico de casa, más elaborado. La evaluada rota el sentido de la hoja, acomodando la situación para dar una mejor respuesta. La ventana posee cortinas y persianas abiertas, por lo que debe entenderse que la persona tiende a actuar en el ambiente de un modo controlado.

El humo que sale de la chimenea puede indicar una considerable tensión interna en el individuo, conflictos y turbulencias en la situación de la casa.

Dibuja la casa en perspectiva como si el observador estuviera arriba y la mirase hacia abajo, indicando que en esta persona se dan una combinación de sentimientos de superioridad compensatorios con actitudes de rebelión contra los valores tradicionales que le enseñaron en el hogar.

En la historia describe que en la casa se encuentra ubicada en la base del cerro Uritorco, donde habita una familia. Permite pensar que la evaluada está proyectando en la historia y en el gráfico una imagen de sí misma, representando una sensación de aislamiento e inaccesibilidad.

En el Test del Árbol, dibuja en la copa demasiada cantidad de ramas bien articuladas y frutos, que pueden indicar riqueza interna, buena organización, ambiciones y deseos de crecimiento. Las ramas representan los recursos que el sujeto posee para obtener satisfacciones del medio, para extenderse a los demás y para ramificarse en logros acertados.

En el Test de la Persona, la orientación de la persona es hacia el frente. La figura humana que representa es a un hombre, el sexo opuesto, con el uniforme de policía. Se encuentra en una postura de espera, observando hacia el futuro.

Se observa con un trazo remarcado el chaleco, y del arma, como una forma de contener determinados estímulos agresivos, pero al mismo tiempo no permitiendo que ingresen cuestiones afectivas.

En la Test de la Persona Bajo la Lluvia, se observa que la persona cuenta con buenas defensas para poder hacer frente a las distintas presiones ambientales. El paraguas tiene como característica el arquetipo de ángulo agudo en la base y el tamaño es muy grande, en forma de lanza, indicando ciertos rasgos de agresión

A lo largo de los gráficos, se observa como mecanismo predominante la represión. Vislumbrándose a través represión de la agresión (arma tachada) y de cualquier sentimiento afectivo (chaleco antibalas).

Ante situaciones de estrés y tensión, el sujeto posee buenas defensas y recursos que le permitirán resolver los inconvenientes.

Cuestionario MBI de Maslach

A continuación, en la Tabla 9 se observan los resultados obtenidos del Cuestionario de Maslach, administrado a los seis meses de su desempeño en el Sistema 911 como telefonista.

Cansancio emocional	11
Despersonalización	10
Realización Personal	37

Síndrome de Burnout: 58 moderado

En la Tabla 10, se observan los resultados obtenidos del Cuestionario, administrado luego de un año desempeñándose en el mismo puesto.

Cansancio emocional	25
Despersonalización	11
Realización Personal	43

Síndrome de Burnout: 79 alto

Por lo que se observa en la tabla 9, el cansancio emocional arroja 10 puntos y la despersonalización 11 puntos, dando puntajes bajos, en cambio, la realización personal es de 37 puntos, por los que es moderada, en comparación con los valores máximos planteados en el baremo (que en el primero el máximo es de 54 puntos, el segundo es de 30 puntos y en el tercero de 48 puntos).

En la tabla 10, hubo un aumento en los valores de cansancio emocional en 25 puntos y la realización personal en 43 puntos. En cambio la despersonalización se mantuvo en 11 puntos. Por lo que indica en el sujeto que a través del transcurso en el tiempo presento cierto agotamiento, y cansancio, pero aumentaron sus expectativas en el trabajo.

Como vemos en ambas tablas se registra Síndrome de Burn Out.

Laura (30 años).

En los Tests Gráficos se observan, que en la mayoría de los dibujos, su tamaño es mediano. El emplazamiento es en el centro de la hoja, mostrando un criterio ajustado a la realidad. Buen uso del espacio.

En la mayoría de los dibujos, las líneas son entrecortadas y fragmentadas, mostrando ansiedad e inseguridad, falta de confianza en sí mismo.

La presión en el trazo es predominante es impulsivo, mostrando además dificultades para el control de los impulsos.

En el Test de la Casa, representa una casa- fachada, más elaborada, donde predominan las líneas rectas. Es una casa sin techo (con respecto al diseño típico) indicando un fracaso en el área de la mente para poder controlar los impulsos. Sobrevaloración del área corporal.

La ventana posee cortinas y persianas abiertas, por lo que debe entenderse que la persona tiende a actuar en el ambiente de un modo controlado. Realiza un sendero que conduce a la puerta, indicando que la sujeto ejerce cierto control y “tacto” en sus relaciones.

En la historia relata que tres personas empezaron a diseñar la casa de sus sueños, destacando como valor fundamental la contención entre los miembros, mostrando la necesidad de apoyarse en los mismos.

En el Test del Árbol, las ramas en forma de “laberinto”, indican cierto estado de confusión y/ o personalidad “borderline”. El tronco con muchas rayas, representa patologías o conflictos depositados en el cuerpo. Falla en el control de impulsos por el tipo de ramas y la línea de base. Se observan transparencias en sector del tronco y el césped, indicando cierta preocupación o angustia alojada en el cuerpo.

En el relato refiere a que al árbol hay que tratarlo con mucho amor y ayudarlos a crecer derecho porque una vez que se tuercen nunca más se endereza. En relación a esto, se podría pensar que tal vez hubo situaciones en las cuales la sujeto se sintió que se torcía como el árbol y que no iba a poder volver a enderezarse.

En el Test de la Persona, la orientación de la figura humana es ambigüal, la posición corporal se encuentra hacia el frente y los pies hacia la derecha. Dibuja a la persona mirando hacia arriba, pensativa y retraída en sí misma.

Las manos se encuentran ocultas, mostrando cierta evasión de problemas u ocultando algo. La línea del suelo se encuentra muy remarcada, debido a la necesidad de aferrarse al contacto con la realidad.

En el Test de la Persona Bajo la Lluvia, la orientación de la persona es ambigüal, los pies se encuentran orientados hacia la derecha no coincidiendo con el resto de la figura.

El paraguas es de tamaño pequeño, posee una brecha y no resulta efectivo como protección ante las amenazas ambientales.

Dibuja gran cantidad de nubes y una lluvia torrencial, representando la presión, amenazas, situaciones estresantes, agobiantes expresadas en el medio ambiente, con lo que el sujeto cuenta con ciertos mecanismos de defensa para poder afrontarla pero no resultan suficientes.

En la vestimenta de la persona se observan muchos botones, que junto con la doble línea de base se vinculan con la búsqueda de apoyo en las relaciones de tipo dependiente.

Se trata de un sujeto que no posee buenos recursos ni tampoco defensas apropiadas para poder hacer frente a las distintas situaciones de tensión y estrés. Por lo que genera relaciones de tipo dependiente que tal vez le permite lograr una mayor seguridad en sí misma.

Se observa como mecanismo la represión, a través de las figuras humanas en los cortes marcados en la cintura, dureza en los movimientos, ocultamiento de manos.

Cuestionario MBI de Maslach

A continuación, en la Tabla 11 se observan los resultados obtenidos del Cuestionario de Maslach, administrado a los seis meses de su desempeño en el Sistema 911 como telefonista.

Cansancio emocional	39
Despersonalización	13
Realización Personal	28

Síndrome de Burnout: 80 alto

En la Tabla 12, se observan los resultados obtenidos del Cuestionario, administrado luego de un año desempeñándose en el mismo puesto.

Cansancio emocional	18
Despersonalización	14
Realización Personal	21

Síndrome de Burnout: 53 moderado

Por lo que se observa en la tabla 11, el cansancio emocional es de 39 puntos y la realización personal es de 28 puntos, por lo que dan puntajes moderados, en cambio, la despersonalización es de 13 puntos, siendo un puntaje bajo, en comparación con los valores máximos planteados en el baremo (en el primer caso es de 54 puntos, el segundo de 48 puntos y el tercero de 30 puntos).

En la tabla 12, hubo una disminución en los valores de cansancio emocional en 18 puntos y realización personal en 21 puntos, pero el índice de despersonalización se mantuvo en 14 puntos, en relación a la tabla anterior. Por lo que indica en el sujeto que hubo una disminución con respecto a sus expectativas laborales.

Como vemos en ambas tablas se registra Síndrome de Burn Out.

Nadia (23 años).

Para la realización de los Tests Graficos, al sujeto se le brinda los materiales correspondientes (hoja A4 y lápiz) utilizando, en cambio, para la realización de los mismos, una birome. Mostrando oposicionismo, rechazo de una orden, conducta acaparante e invasiva.

El tamaño del dibujo es mediano, con excepción del Test del Árbol que es un dibujo muy grande, detectándose ciertos controles deficientes, inadecuación de la percepción de sí mismo.

En el Test de la Persona y Persona Bajo la Lluvia, el emplazamiento es en el centro de la hoja, mostrando criterio ajustado a la realidad. Buen uso del espacio.

En cambio, en el Test del Árbol y el Test de la Casa, el emplazamiento es en el margen derecho, representando el futuro, lo conciente, el padre o autoridad. Inclínación hacia lo social, de fácil comunicación con el otro, representando actividad, empuje, ambición, optimismo, excitación, euforia, impaciente y pasional.

El trazo es armónico, las líneas son enteras y firmes. En algunos tramos el trazo es más remarcado, con sombreados en determinadas zonas, mostrando cierta agresividad contenida y ansiedad.

En el test de la Casa, realiza una casa- fachada. Es una personalidad “como sí” que muestra algo (ventanas abiertas, techo, sendero para llegar a la casa) pero por el otro lado un inmenso paredón que encierra u oculta algo. Realiza un sendero el cual no conduce hasta

la puerta de la casa sino que a división entre lo visible y lo oculto. La línea del suelo se encuentra remarcada revelando la necesidad de aferrarse al contacto con la realidad.

En la historia describe a una casa grande y de madera, las cual posee dos pequeñas ventanas que dejan entrar en rayo de sol, en lo que demuestra la dificultad de permitir el ingreso de algo externo a la casa. Luego continúa relatando acerca de las habitaciones que la componen, diciendo “una simula”, refiriéndose a la imaginación y a la fantasía, más allá de la lógica, traspasando límites.

En el Test del Árbol, la copa del árbol es en forma de “ovillo”, indicando cierto estado confusión y/ o personalidad “borderline”, podría pensarse como gran cantidad de ideas y pensamientos que se encuentran contenidos en su cabeza. El tronco con muchas rayas y marcas, representando patologías o conflictos depositados en el cuerpo.

La gran cantidad de raíces muestra la excesiva preocupación por el contacto con la realidad. Acentúa en la extensión del follaje y copa hacia arriba, que el extremo del árbol sobrepasa el borde superior de la página, esto constituye una inmersión en la fantasía.

Describe un relato abstracto, con imaginación y rasgos infantiles.

En el Test de la Persona, la orientación de la figura humana es hacia el frente, dispuesto a enfrentar el mundo. En el rostro, dibuja las cejas muy marcadas mostrando cierta agresividad contenida. El cabello muy sombreado representando el potencial sexual, vitalidad, signo de apasionamiento y seducción.

Nuevamente aparece en su discurso la creatividad, la imaginación y fantasía como recursos de afrontamiento.

En el Test de la Persona Bajo la Lluvia, dibuja una doble línea de base que se vinculan con la búsqueda de apoyo en las relaciones de tipo dependiente. Cabello en punta indica ciertos rasgos agresivos. Marca un corte entre la cabeza y el cuerpo, indicando una separación entre la cabeza y los pensamientos, respecto al cuerpo y los sentimientos.

El paraguas es doble y muy grande respecto al tamaño de la persona dibujada, mostrando excesiva protección y defensa, provocando un recortamiento del medio y

distancia con el entorno. El mango del paragua se encuentra remarcado, mostrando falta de plasticidad, necesidad de aferrarse a algo aunque sin saber si le sirve como defensa.

La lluvia representa la fuerte presión y amenazas provenientes del medio al cual debe enfrentarse el sujeto, contando con defensas que resultan ineficientes. Tal vez intenta mostrarse como una persona autosuficiente pero en realidad necesita del sostén y apoyo de quienes la rodean (dibujo de la casa y el árbol apoyados en el margen derecho).

La sujeto alude a recursos como son: fantasía e imaginación, refugiándose en los mismos para no enfrentar la realidad.

Se observa en los distintos gráficos como mecanismo predominante la anulación. Los objetos que dibuja, se encuentran parcializados, donde determinadas partes muestra y otra oculta.

Cuestionario MBI de Maslach

A continuación, en la Tabla 13 se observan los resultados obtenidos del Cuestionario de Maslach, administrado a los seis meses de su desempeño en el Sistema 911 como telefonista.

Cansancio emocional	18
Despersonalización	22
Realización Personal	28

Síndrome de Burnout: 68 alto

En la Tabla 14, se observan los resultados obtenidos del Cuestionario, administrado luego de un año desempeñándose en el mismo puesto.

Cansancio emocional	35
Despersonalización	28
Realización Personal	30

Síndrome de Burnout: 93 alto

Por lo que se observa en la tabla 13, el cansancio emocional es de 18 puntos y la despersonalización es de 22 puntos, por lo que arrojan resultados bajos, en cambio, la realización personal es de 28 puntos, siendo moderada, en comparación con los valores

máximos planteados en el baremo (en el primer caso es de 54 puntos, en el segundo de 30 puntos y en el último de 48 puntos).

En la tabla 14, hubo una disminución en los valores de cansancio emocional y realización personal, pero aumento el índice de despersonalización, en relación a la tabla anterior. Por lo que indica en el sujeto cierto despliegue de actitud deshumanizada e insensible hacia quienes atiende.

Como vemos en ambas tablas se registra Síndrome de Burn Out alto.

Silvina (30 años).

En los distintos Tests Graficos se observan que el tamaño del dibujo es grande. El emplazamiento es en el centro de la hoja, mostrando un criterio ajustado a la realidad. Presenta un buen uso del espacio.

El trazo es armónico, las líneas son enteras y firmes. La presión en el trazo es normal, mostrando un sujeto equilibrado, adaptado, elaborador, constante, armonioso.

En el Test de la Casa, realizó el diseño típico de casa, más elaborado, característico de personas sanas. El sendero que conduce en línea recta hacia la puerta es muy ancho en el extremo del observador y va angostándose en forma gradual hasta llegar a la puerta, revela el intento de disimular mediante el empleo de una amistad superficial el deseo de aislamiento.

En el Test del Árbol, Silvina dibuja el prototipo clásico de árbol, pero con frutos como son los ciruelos, representando crecimiento y fecundidad. Le faltan las ramas con lo que señala cierta dificultad para la organización de los recursos. Ausencia de división entre la copa del árbol, que tiene que ver con los pensamientos y el tronco que se relaciona con lo corporal.

En el Test de la Persona, la orientación de la figura humana es hacia el frente, como dispuesto a enfrentar el mundo. Realiza los pies muy pequeños en relación al resto de la persona, representando inseguridad de mantenerse en pie, de alcanzar metas. Las orejas indican cierta preocupación por las críticas y opiniones de otros. Los ojos dibujados como puntos implican cierto retraimiento e inseguridad.

La descripción de los relatos es muy simple, acotada y concreta.

En el Test de la Persona Bajo la Lluvia, dibuja el paraguas cubriendo adecuadamente a la persona, implicando defensas sanas, sentimiento de adecuación, confianza en sí mismo y seguridad. Muestra saber afrontar los problemas sin exponerse a riesgos innecesarios, capacidad de prever. No se observa la delimitación entre el cuello y el vestido, es decir entre lo racional y lo corporal.

Se detecta como mecanismo preponderante, la negación y evitación. Debido a que la lluvia cae alrededor de la persona y no sobre ella, negando así las situaciones de malestar y presión. No posee un buen sostén, una buena base (pies pequeños). El cuello tiene que ver con la expresión, al no presentar una delimitación, puede indicar la falta de comunicación entre los pensamientos y el cuerpo.

Cuestionario MBI de Maslach

A continuación, en la Tabla 15 se observan los resultados obtenidos del Cuestionario de Maslach, administrado a los seis meses de su desempeño en el Sistema 911 como telefonista.

Cansancio emocional	30
Despersonalización	14
Realización Personal	32

Síndrome de Burnout: 76 alto

En la Tabla 16, se observan los resultados obtenidos del Cuestionario, administrado luego de un año desempeñándose en el mismo puesto.

Cansancio emocional	38
Despersonalización	18
Realización Personal	32

Síndrome de Burnout: 88 alto

Por lo que se observa en la tabla 15, el cansancio emocional es de 30 puntos y la realización personal es de 32 puntos, arrojando resultados moderados, en cambio, la despersonalización es de 14 puntos, siendo un puntaje bajo, en comparación con los valores

máximos planteados en el baremo (en el primer caso de 54 puntos, el segundo de 48 puntos y el último de 30 puntos).

En la tabla 16, hubo un aumento en los valores de cansancio emocional en 38 puntos y la despersonalización en 18 puntos, mientras que se mantuvo el valor de la realización personal, en relación a la tabla anterior. Por lo que indica en el sujeto cierto despliegue de actitud insensible y agotamiento en el ámbito laboral.

Como vemos en ambas tablas se registra Síndrome de Burn Out alto.

German (22 años).

En los distintos Tests Graficos, se observan que el tamaño de los dibujos es grande, implica una persona ubicada en el espacio. El emplazamiento es en el centro de la hoja, mostrando un criterio ajustado a la realidad. Presenta un buen uso del espacio.

El trazo es armónico, las líneas son enteras y firmes. La presión del trazo es normal, mostrando un sujeto equilibrado, adaptado, elaborador, constante y armonioso.

En el Test de la Casa, dibuja una casa- fachada, bidimensional, que se encuentra en alquiler. Le dibuja un cerco con puntas del lado izquierdo de la casa, constituyendo una maniobra defensiva “para mantener a todos alejados”. El sol lo realiza en forma parcial, representando la figura de referencia que se encuentra dividida, fragmentada. La casa se encuentra orientada hacia la izquierda de la hoja, hacia lo conocido, hacia el pasado.

En la historia relata que la casa estaría deshabitada, en la espera de ser habitada en un futuro, realiza una descripción de cómo se encuentra conformada, y su posibilidad de crecimiento. Tal vez refleja como él se siente “deshabitado” frente a la situación hogareña y la relación con sus padres y hermanos.

En el Test del Árbol, la copa es en forma de “ovillo”, mostrando cierto estado confusional, podría pensarse como gran cantidad de ideas y pensamientos que se encuentran contenidos en su cabeza. Las ramas están cortadas expresando la sensación del examinado de no constituir una unidad completa, sentimiento de “castración”, inadaptación, inutilidad y pasividad.

Dibuja un agujero en el tronco pudiendo indicar ciertas ansiedades depositadas en el cuerpo, huellas de experiencias tempranas.

Con respecto a la historia identifica al árbol con un roble, mostrando fortaleza y rigidez, pero en contraposición se observa en el gráfico que se encuentra dañado en el tronco. Describe que alberga un espíritu guardián del bosque, quien cumple la función de protector de la reserva, utilizando recursos simbólicos de protección ante la adversidad.

En el Test de la Persona, la orientación de la figura humana es hacia el frente, dispuesto a enfrentar el mundo, mostrando comportamiento presente. Grafica los ojos sin pupilas, expresando inmadurez emocional, negación de sí mismo o del mundo, dependencia materna y vaciedad.

Se encuentra realizando un deporte, como arquero en un equipo de fútbol, vislumbrando cierta energía y actitud eufórica. La persona se presenta equipada con tobilleras, botines, casco, que funcionan como defensa frente a una situación que intenta “atajar”, cubrirse.

En el relato se identifica con un niño de 8 años, el cual quiere seguir los pasos del padre, ser como él. Presenta ciertos rasgos infantiles al identificarse a un niño. Por otra parte, se puede pensar que tal vez el sujeto vivenció alguna situación traumática a esa edad.

En el Test de la Persona Bajo la Lluvia, la figura humana se encuentra con expresión de asombro, susto, en dirección hacia el pasado. Se refiere a un sujeto que mantiene conflictos sin resolver, algo del pasado que aún le pesa y está frenando su evolución. Las manos las coloca en el bolsillo, ocultando algo, como una evasión a los problemas.

No aparecen recursos defensivos adecuados debido a la incorporación en exceso de defensas como el piloto, las botas y el paragua.

Los charcos que grafica el sujeto, suelen representar sufrimiento fetal y acontecimientos traumáticos ocurridos en el nacimiento o primeros años de vida.

En la vestimenta, la gran cantidad de botones remarcados pueden vislumbrar inmadurez, dependencia en las relaciones.

Predominan mecanismos de negación, donde se observan: en el test de la persona bajo la lluvia, grafica la lluvia que cae alrededor y no sobre la persona; y en el test de la persona, realiza los ojos sin pupilas indicando una negación de sí mismo o del mundo.

Ante situaciones de estrés y tensión, en el sujeto son deficientes las defensas debido a la incorporación en exceso de las mismas. Genera relaciones de tipo dependiente

(cantidad de botones) que tal vez le permite lograr una mayor seguridad en sí misma y poder apoyarse ante situaciones adversas.

Cuestionario MBI de Maslach

A continuación, en la Tabla 17 se observan los resultados obtenidos del Cuestionario de Maslach, administrado a los seis meses de su desempeño en el Sistema 911 como telefonista.

Cansancio emocional	18
Despersonalización	17
Realización Personal	37

Síndrome de Burnout: 72 alto

En la Tabla 18, se observan los resultados obtenidos del Cuestionario, administrado luego de un año desempeñándose en el mismo puesto.

Cansancio emocional	32
Despersonalización	23
Realización Personal	13

Síndrome de Burnout: 68 alto

Por lo que se observa en la tabla 17, el cansancio emocional es de 18 puntos y la despersonalización de 17 puntos, arrojando puntajes bajos, en cambio, la realización personal es de 37 puntos, siendo moderada, en comparación con los valores máximos planteados en el baremo (donde en el primer caso es de 54 puntos, en el segundo de 30 puntos y el tercero de 48 puntos).

En la tabla 18, hubo un aumento en los valores de cansancio emocional y despersonalización, pero una disminución en el índice de realización personal, en relación a la tabla anterior. Por lo que indica en el sujeto cierto despliegue de actitud deshumanizada e insensible hacia quienes atiende como así también cierto cansancio y agotamiento emocional.

Como vemos en ambas tablas se registra Síndrome de Burn Out elevado.

Romina (27 años).

Realiza los dibujos de tamaño grande, ocupando la mayor parte de la hoja, mostrando cierta deficiencia en los controles internos y necesidad de llamar la atención. Tiende a acaparar todo el espacio posible, en ocasiones, invade el espacio ajeno.

El emplazamiento del gráfico es en el centro de la hoja, vislumbrando un criterio ajustado a la realidad.

En todos los gráficos, rota la hoja acomodando las variables para dar una mejor respuesta.

Se observa repaso de líneas y trazo fuerte, evidenciándose un alto monto de ansiedad e impulsividad, que implican la dificultad ante el control de sus impulsos.

En el Test de la Casa, dibuja una casa- fachada, no presenta interior. Se observan detalles excesivos indicando ciertos rasgos obsesivos- compulsivos. La necesidad de llenar espacios y eludir el vacío, intentando controlar la situación y mostrando cierto temor a la desorganización.

Describe en el relato acerca de la familia que fue creciendo a lo largo de los años y conformándose nuevas familias, así también la casa fue ampliándose y dividiéndose. Esto se observa en el gráfico a través de las fragmentaciones de los sectores.

En el Test del Árbol, representa al árbol en el centro de la escena, encontrándose en una plaza. Grafica al tronco con una marca, indicando patologías o conflictos depositados en el cuerpo. Se detecta confusión entre la figura y el fondo. Se observan sombreados, trazo remarcado, visualizándose zonas “sucias”, como pérdida de control de los impulsos.

En el relato describe acerca de un árbol que se encuentra en la plaza y que tendría varios años. El mismo ofrece el mejor lugar y sombra para las personas que visitan la plaza. Esto concuerda con el gráfico, donde el árbol se encuentra ubicado en el centro de la hoja, siendo el protagonista de la escena, en el medio entre dos cuestiones que tiene que resolver (simetría en ambos lados del árbol).

En el Test de la Persona, la orientación de la figura humana es hacia la derecha, hacia el futuro, vislumbrando cierta necesidad de crecer. Trazo remarcado en las extremidades superiores e inferiores de la figura, mostrando ansiedad en el vínculo con los otros.

Las nubes infladas pueden representar una tendencia autoagresiva o dolencia psicósomática. El sol representa la figura paterna o de referencia presente en el gráfico.

En la historia se describe como una persona sensible, buena, compañera y fiel a sus afectos. Realizando agregados con flechas a lo largo del relato, al igual que a los gráficos, manifiesta una necesidad de adicionar nuevas palabras, revisar y arreglar.

En el Test de la Persona Bajo la Lluvia, se observa en la figura humana una expresión de enojo en su rostro y tensión en las manos encrespadas. Los ojos dibujados como punto, indicando retraimiento e inseguridad.

La gran cantidad de lluvia y el fuerte viento representan angustia, malestar, presión y sufrimiento provenientes del ambiente, del cual la sujeto se siente sobrepasada, sin saber para donde ir (orientación ambigüal).

Se registran defensas lábiles debido a que el paragua no es impermeable ante la lluvia, observándose transparencias en el mismo. Los charcos pueden representar acontecimientos traumáticos ocurridos en los primeros años de vida.

Se observa como mecanismo predominante el desplazamiento, donde la actitud dominante es la meticulosidad y detallismo, necesidad de adicionar nuevos objetos o figuras, observándose fondos muy decorados.

Temor a la pérdida de control sobre el objeto gráfico (sobre la propia agresión) promoviendo la necesidad de revisar, arreglar y repasar partes del dibujo ya realizado. Observándose el fracaso del control a través de “zonas sucias”, aspectos confusos, rasgos impulsivos, que se pueden evidenciar ante situaciones estresantes.

Cuestionario MBI de Maslach

A continuación, en la Tabla 19, se observan los resultados obtenidos del Cuestionario de Maslach, administrado a los seis meses de su desempeño en el Sistema 911 como telefonista.

Cansancio emocional	37
Despersonalización	11
Realización Personal	18

Síndrome de Burnout: 66 moderado

En la Tabla 20, se observan los resultados obtenidos del Cuestionario, administrado luego de un año desempeñándose en el mismo puesto.

Cansancio emocional	48
Despersonalización	17
Realización Personal	5

Síndrome de Burnout: 70 alto

Por lo que se observa en la tabla 19, el cansancio emocional es de 37 puntos, siendo un puntaje moderado, en cambio, la despersonalización es de 11 puntos y la realización personal de 18 puntos, arrojando resultados bajos, en comparación con los valores máximos planteados en el baremo (en el primer caso es de 54 puntos, en el segundo de 30 puntos y el tercero de 48 puntos).

En la tabla 20, hubo una disminución en la realización personal a 5 puntos, pero un aumento el índice de cansancio emocional a 48 puntos y la despersonalización a 17 puntos, en relación a la tabla anterior. Por lo que indica en el sujeto cierto despliegue de actitud deshumanizada e insensible hacia quienes atiende y un aumento en el agotamiento emocional, disminuyendo sus expectativas en el ámbito laboral.

Como vemos en ambas tablas se registra Síndrome de Burn Out.

Resultados Generales obtenidos del Cuestionario de Maslach y Técnicas Gráficas

El Cuestionario MBI de Maslach, explora los índices de estrés, específicamente el Síndrome de Burnout, midiendo los 3 aspectos del síndrome: Cansancio emocional, despersonalización y realización personal.

A continuación, se observan en los gráficos 1 y 2 los porcentajes obtenidos del cuestionario de Maslach, administrados a 10 telefonistas, de la Central de Emergencias 911, de la guardia turno tarde.

Los porcentajes volcados en los gráficos se obtuvieron a partir de las preguntas que conforman al cuestionario, las cuales se encontraban clasificadas en los tres aspectos que componen al Síndrome.

En el primer gráfico se representan los resultados aportados a los seis meses de su ingreso como telefonistas. En el segundo gráfico, al año de su desempeño.



Cuestionario MBI administrado a los 6 meses de su desempeño en la Central 911



Cuestionario MBI administrado al año de su desempeño en la Central 911

Como se observan en los gráficos, los porcentajes de Cansancio Emocional y de Despersonalización habrían aumentado, en cambio, el porcentaje de la Realización Personal habría disminuido, en comparación con la primera y segunda administración del Cuestionario de Maslach.

Esto nos permite pensar que en los evaluados hubo una creciente sensación de agotamiento en el trabajo, que causó sensación de desesperanza. Desarrollando así una actitud impersonal, deshumanizantes en las relaciones hacia las personas y miembros del equipo, mostrándose distanciado, o bien en ocasiones tratando de hacer culpables a los demás de sus frustraciones y disminuyendo su compromiso laboral.

Pudiendo manifestarse el aumento de la despersonalización a través de la falta de iniciativa laboral, ausentismos y desganos, actitudes de aislamiento con tono pesimista y negativo, surgiendo como mecanismo para protegerse del agotamiento.

Con respecto a la Realización Personal, en los primeros meses de sus ingresos en la Central había un aumento en el índice de expectativas y logros profesionales, que con el tiempo comenzaron a disminuir, encontrándose insatisfechos sus sentimientos de competencia y realización exitosa en el trabajo hacia los demás.

Este aumento de puntuación en las escalas de cansancio emocional, despersonalización, y la disminución en el porcentaje de la realización personal, nos define la presencia del Síndrome de Burnout en el personal evaluado.

A partir de lo observado en el cuestionario de Maslach y en las técnicas gráficas, se nota una cierta insensibilidad al sufrimiento, que puede ser producto de la eficiencia de las defensas que ponen en marcha estos trabajadores.

Los mecanismos de defensa desplegados contra el sufrimiento, resultan propicios para el rendimiento y productividad del personal que trabaja en este ámbito, que presenta características particulares: presión por el tiempo, velocidad en la resolución, continuo riesgo, presión social, contacto con la muerte, dolor, agresión, etc.

Observándose una gama de conductas defensivas que tienen los modos de vincularse con la realidad interna y externa. Detectándose en los gráficos a través de: buena delimitación mundo externo y mundo interno, adecuada conexión entre las partes, buena organización gestáltica, figuras completas y armónicas, adecuado tamaño y ubicación espacial.

Algunos de los sujetos evaluados manejan sus vínculos a través de mecanismos de negación que se ponen en evidencia en los distintos gráficos a través de: figuras pobres, con los ojos cerrados, sonrisa estereotipada, bajo contacto con el medio.

Otros individuos, se vinculan a través del mecanismo de desplazamiento, expresándose en los gráficos: en la necesidad de adicionar nuevos objetos, aliviando así al yo del peligro y del dolor, permitiendo ubicar los impulsos en objetos externos.

En otros casos, se observó el fracaso en las defensas en las producciones gráficas a través del exceso de detallismo, sombreado meticuloso, reforzamiento de los límites, zonas sucias por repaso, vinculándose a la pérdida del control de la propia agresión.

Las defensas constituyen la mejor solución lograda por el sujeto en las relaciones con sus objetos, están enraizadas en la personalidad y presentes en toda forma de percibir y conectarse tanto con la realidad interna como la externa (Siquier de Ocampo Et al., 1987).

CONSIDERACIONES FINALES

En este trabajo se propuso como objetivo general, detectar indicadores de la personalidad que puedan relacionarse con la capacidad de afrontamiento ante situaciones estresantes en los telefonistas del Sistema de Emergencia 911.

Donde se evaluó aspectos de la personalidad como: motivacionales, habilidades sociales, capacidad de resolución de problemas, apoyo social, capacidad de aprendizaje, actitudes emocionales, etc.; vinculados a las capacidades de afrontamiento que posee cada sujeto.

Los objetivos planteado en esta investigación fueron detectados en los resultados obtenidos a través de las distintas técnicas utilizadas, como: el cuestionario MBI (Maslach, 1996) y los test gráficos (Hammer, 1992).

En el cuestionario MBI se halló un aumento del porcentaje en las escalas de cansancio emocional y despersonalización, y una disminución en la realización personal, lo cual determinó la presencia del Síndrome de Burnout en el personal evaluado.

En la primera administración de cuestionario, dio un mayor porcentaje de realización personal, el cual disminuyó en la segunda toma. Esto se debe a que las personas a poco tiempo de su ingreso, se encontraban con mayores expectativas e idealizando sus condiciones de trabajo, que con el tiempo, las mismas disminuyeron, provocando mayor desgaste emocional.

Esto se vincula al concepto planteado por Shein (1999) sobre el “contrato psicológico”, donde enfatiza en el rol de las expectativas tanto del trabajador como del empleador, y cómo su incumplimiento promueve conflictos, insatisfacción y enfermedad.

En algunos sujetos, las estrategias de afrontamiento y mecanismos de defensas utilizados frente a situaciones amenazantes fueron efectivos, permitiendo involucrarse con la situación que deben confrontar. Observándose en los gráficos a través de: buena delimitación mundo externo y mundo interno, adecuada conexión entre las partes, buena organización gestáltica, figuras completas y armónicas, adecuado tamaño y ubicación espacial.

En otros casos, se observó el fracaso en las defensas a través de: exceso de detallismo, sombreado meticuloso, objetos parcializados, movimientos estereotipados, zonas corporales no diferenciables, falta de contacto con la realidad, reforzamiento de los límites, zonas sucias por repaso (vinculándose a la pérdida del control de la propia agresión). Por lo que se trata de individuos con mayor vulnerabilidad para contraer estrés.

Es importante tener en cuenta la interpretación que el sujeto hace de las demandas provenientes de su trabajo, su vulnerabilidad y las estrategias de afrontamiento que utiliza, determinados por factores congénitos, hereditarios, socio-ambientales y por su historia personal. Además, de los agentes laborales causales de estrés (sobrecarga, conflicto y ambigüedad de roles, presiones de tiempo, falta de cohesión grupal, conflictos entre los trabajadores, clima organizacional tenso, cambios, estilos de dirección, diseño de tareas, condiciones ambientales, diferencias entre los valores de la empresa y de los empleados, etc.), son considerados en relación al momento en que se desencadenan, su duración, su frecuencia, repetición y su intensidad.

El estrés laboral puede no ser reconocido por quién lo padece, o ser silenciado por vergüenza o temores de diversas índoles. Hay ciertos indicadores que lo evidencian como la falta de disposición a asumir responsabilidades, quejas numerosas sin presentar soluciones, vínculos interpersonales conflictivos, dificultad para realizar tareas habituales, incumplimiento de horarios, enfermedades frecuentes, mayor propensión a accidentes, errores, etc.

Ante esta problemática, como es el estrés laboral y específicamente el Síndrome de Burnout, sería interesante la implementación de un modelo de intervención a nivel individual, grupal y organizacional. La estrategia debe estar centrada en la actuación sobre determinadas condiciones de trabajo, en la modificación de ciertos aspectos organizacionales, teniendo como objetivo primordial la posibilidad de reducir el estrés existente así como prevenir su aparición en el futuro.

Proponiendo la confección de programas especiales de prevención y entrenamiento en afrontamiento del estrés laboral, con una orientación profesional que incluya

procedimientos eficaces de identificación de problemas, resolución de conflictos y participación de toma de decisiones.

A nivel individual, el objetivo de la intervención trata de mejorar los recursos de protección o de resistencia de los operadores para afrontar de forma más eficiente los estresores propios de la función laboral.

También considerar a nivel grupal, mejorar el soporte social de compañeros y superiores. El soporte social satisface las necesidades humanas básicas de comunicación entre las personas, además de proporcionar información técnica, supervisión y contención emocional adecuada.

A nivel organizacional, sería interesante plantear la posibilidad de una capacitación adecuada para generar que los trabajadores se sientan actores, sujetos productores, activos, escuchados y reconocidos, con el fin de lograr un sentimiento de pertenencia y satisfacción personal.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Barnard, C. (1971). *Las funciones de ejecución*. San Pablo: Atlas.
- Bensabat, S. (1984). *Stress*. Bilbao: Mensajero.
- Boulding, K. (1968). *The Organizational Revolution*. Chicago: Quadrangle.
- Chiavenato, I. (1993). *Administración de Recursos Humanos*. Colombia: Atlas.
- Dejours, C. (1999). *El Factor Humano*. Buenos Aires: Editorial Lumen.
- Di Maria, (2000).
- Freudenberger, H. (1974). Staff Burnout. *Journal of Social Issues*, 30(1), 159-165.
- Gil Monte, P. R. (2005). *El síndrome de quemarse por el trabajo (burnout). Una enfermedad laboral en la sociedad del bienestar*. Madrid: Pirámide.
- Grinberg, (1976). *Teoría de las Identificaciones*. Buenos Aires: Editorial Paidós.
- Hammer, E. H. (1992). *Tests proyectivos gráficos*. Buenos Aires: Editorial Paidós.
- Herzberg, F. (1966). *Work and nature of man, Cleveland*. The world publishing.
- Katz, D. y Kahn, R. (1970). *Psicología social de las organizaciones*. San Pablo: Atlas.
- Kertesz, R. (1985). *El manejo del stress*. Buenos Aires: Ippem Editorial.
- Lazarus, R. S. y Folkman, S. (1986). *Estrés y procesos cognitivos*. Barcelona: Martínez Roca.
- Leavitt, H; Dill, W. y Eyring, H. (1973). *The Organizational World*. New York: Harcourt Brace Jovanovich.
- Maslach C, Jackson S. E. y Leiter M. P. (1996). *Maslach Burnout Inventory Manual*. Palo Alto, California: 30 ediciones.
- Maslow, A. (1954). *Motivation and personality*. New York: Harper & Row.
- Miller, E. y Rice, A. (1967). *System of Organization: The control of task and sentient boundaries*. Londres: Tavistock.
- Neira, M. D. C. (1985). *Cuando enferman los que curan*. Buenos Aires: EA Ediciones.
- Peiro, J (1992). *Desencadenantes del estrés laboral*. Madrid: Euderma.
- Segal, (1981)
- Selye, H. (1975). *Tensión sin angustia*. Madrid: Guadarrama.
- Shein, E. (1999). *Psicología de la Organización*. México: Prentice Hall.

Siquier de Ocampo, M. L. García Arzeno y E. Grassano, E. (1987). *Las técnicas proyectivas y el proceso psicodiagnóstico*. Buenos Aires: Ediciones Nueva Visión.

Zukerfeld, R. (1999). *Psicoanálisis. Tercera tópica y vulnerabilidad somática*. Buenos Aires: Lugar Editorial.

ANEXOS

Anexo 1:

Cuestionario de Maslach

Fecha:

Nombre:

Edad:

Señale la respuesta que crea oportuna sobre la frecuencia con que siente los enunciados:

0= NUNCA. **1**= POCAS VECES AL AÑO O MENOS. **2**= UNA VEZ AL MES O MENOS.

3= UNAS POCAS VECES AL MES. **4**= UNA VEZ A LA SEMANA. **5**= POCAS VECES A LA SEMANA.

6= TODOS LOS DÍAS.

1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo	
2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío	
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado	
4	Siento que puedo entender fácilmente a las personas	
5	Siento que estoy tratando a algunas personas como si fueran objetos impersonales	
6	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa	
7	Siento que trato con mucha eficacia los problemas de los llamantes	
8	Siento que mi trabajo me está desgastando	
9	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo	
10	Siento que me he hecho más duro con la gente	
11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente	
12	Me siento con mucha energía en mi trabajo	

13	Me siento frustrado en mi trabajo	
14	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo	
15	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a los llamantes	
16	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa	
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con las personas	
18	Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con la gente	
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo	
20	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades	
21	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada	
22	Me parece que la gente que llama me culpan de alguno de sus problemas	

La clasificación de las afirmaciones es la siguiente:

Cansancio emocional: 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14,16, 20.

Despersonalización: 5, 10, 11, 15, 22.

Realización personal: 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21.

PUNTUACION	RIESGO DE BURNOUT
De 0 a 33	Bajo
Entre 33 a 66	Moderado
Más de 66	Alto