



FUNDACIÓN H. A.
BARCELÓ
FACULTAD DE MEDICINA



TRABAJO INTEGRADOR FINAL

CARRERA: LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA

DIRECTOR/A DE LA CARRERA:

DRA. NÉLIDA CERVONE

NOMBRE Y APELLIDO DEL AUTOR:

Jana Ina Iara Terzi

TÍTULO DEL TRABAJO:

Síndrome de Burnout en profesionales del Centro de Referencia Socio Comunitario de Responsabilidad Penal Juvenil -CESOC- del partido de San Martín.

SEDE:

Buenos Aires


DIRECTOR/A DE TIF:

Lic. Beatriz Benditto

FECHA DE PRESENTACIÓN:

26 de marzo de 2021

Sede Buenos Aires
Av. Las Heras 1907
Tel./Fax: (011) 4800 0200
 (011) 1565193479

Sede La Rioja
Benjamín Matienzo 3177
Tel./Fax: (0380) 4422090 / 4438698
 (0380) 154811437

Sede Santo Tomé
Centeno 710
Tel./Fax: (03756) 421622
 (03756) 15401364



FUNDACIÓN H. A.
BARCELÓ
FACULTAD DE MEDICINA

Síndrome de Burnout en profesionales del Centro de Referencia Socio Comunitario de Responsabilidad Penal Juvenil -CESOC- del partido de San Martín.

Trabajo Integrador Final

Licenciatura en Psicología

Instituto Universitario de Ciencias de la Salud
Fundación H.A. Barceló
Facultad de Medicina

Autor: Jana Ina Iara Terzi
Director: Lic. Beatriz Benditto

2021

Agradecimientos

*A la Fundación H.A. Barceló que permitió mi formación profesional.
A los docentes que me acompañaron en el camino, mi mención especial a la
Lic. Beatriz Benditto, quien me apoyo y me acompañó desde el inicio de éste
tramo final hasta ahora.
Al Lic. Cristhian González que me abrió las puertas del instituto, brindándome
conocimiento y afecto.
A los profesionales participantes de la investigación que se mostraron siempre
predispuestos.
A quienes desde su afecto me acompañan, mi amiga, coequiper y cuasi colega
Maribel, en quien me apoye desde el curso de inicio hasta el día de hoy.
A mi madre, Silvina, que sin su apoyo nada de esto hubiera sido posible, quien
se esforzó día a día para que pueda formarme profesionalmente.
A mi pareja y compañero de vida, Santiago, quien me alienta en cada momento
y no me deja caer nunca.
A mis amigos por tener la palabra justa y el apoyo incondicional, sobre todo a
Dani, amiga, compañera y también, cuasi colega.
A mi familia que siempre ésta.
A mi padre, que aunque ya no está, siempre me acompaña.*

Índice

1. INTRODUCCIÓN	5
2. FUNDAMENTACIÓN	6
2.1 Marco teórico	7
2.2. Tema específico.....	30
2.3. Estado del arte	32
3. OBJETIVOS	34
3.1. Objetivos generales.....	34
3.2. Objetivos específicos.....	35
4. HIPÓTESIS	35
5. DISEÑO METODOLÓGICO	35
5.1. Diseño seleccionado.....	35
5.2. Características del período de relevamiento	36
5.3. Muestra	37
5.4. Técnicas e instrumentos.....	39
5.4.1. Entrevista semiestructurada	39
5.4.2. MBI – Maslach Inventory Burnout	40
5.4.3. Cuestionario tomado como matriz el método GROW	42
5.4.4. Observación participante	44
5.5. Tipos de datos recabados con las técnicas mencionadas	45
6. DESARROLLO	46
6.1. Perfil Sociodemográfico de la muestra	46
6.2. Resultados de las técnicas.....	48
6.2.1. MBI	48
6.2.2. Cuestionario con matriz del método GROW	50
6.2.3. Entrevista semiestructurada y Observación de campo.....	58
6.3.Desarrollo general	66
7. CONCLUSIÓN	68
8. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	76
9. ANEXO	79
9.1 Entrevistas.....	79
9.2 Observaciones de campo	96

El presente TIF – Trabajo Integrador Final- se realiza con el fin de poder obtener el Título de Licenciatura en Psicología, brindado por el Instituto Universitario de Ciencias de la Salud H. A. Barceló.

1. Introducción:

En este trabajo se investigará *“El Burnout en profesionales del Centro Socio Comunitario de Responsabilidad Penal Juvenil (CESOC) ubicado en el partido de San Martín”*.

En el mismo, se realizó un análisis e investigación desde el área de la Psicología laboral.

La labor que se realiza en la Institución es con “Adolescentes en conflicto con la Ley Penal” y se realiza con el fin de poder, mediante intervenciones socioeducativas *“formar ciudadanos responsables, autónomos, que puedan vivir en una sociedad sin violencia y democrática”*.

El trabajo se estableció a lo largo de dos etapas. Por un lado, de modo presencial en el periodo del segundo semestre del año 2019, y una segunda parte en modalidad virtual, a causa de del Aislamiento Social, Preventivo y Obligatorio por motivo de la Pandemia Covid-19.

Para realizar dicho trabajo, se tomó como muestra a un trabajador de cada profesión que se desarrollan en el Instituto, los cuáles son: Licenciados en Psicología, Psicólogos/as Sociales, Operadores Sociales, Trabajadores Sociales y Abogados.

El análisis se llevó a cabo mediante instrumentos cualitativos y cuantitativos, como la *Entrevista Semiestructurada, un cuestionario tomando como matriz del Método GROW, El MBI –Inventario de Burnout de Maslach- ,y Observaciones de Campo*.

Se eligió esta temática a investigar, ya que a lo largo de las prácticas presenciales se pudo observar distintas conductas y manifestaciones en

relación de los profesionales con la Institución Estatal y los factores intervinientes en la labor.

Retomando los conocimientos adquiridos de Psicología Laboral, haciendo referencia principalmente al Síndrome de Burnout o también llamado Síndrome de Quemarse por el Trabajo (SQT) concepto expuesto por Perlman y Hartman como *“una respuesta alestrés” crónico con tres componentes: agotamiento emocional y/o físico, baja productividad y exceso de despersonalización* (GilMonte, 2005).

Por lo observado en campo al momento de realizar las prácticas y por lo adquirido a lo largo la formación dentro de la carrera de Licenciatura en Psicología, el presente trabajo busca profundizar sobre el análisis del Síndrome de Burnout en los trabajadores de la salud de dicha Institución.

¿Es posible que las condiciones laborales dadas, en el Centro Socio Comunitario de Responsabilidad Penal Juvenil tanto por factores potenciadores como por un Estado ausente, produzcan en los profesionales de los equipos Síndrome de Burnout?

2. Fundamentación

A continuación se desarrollaran distintos conceptos seleccionados de fundamentación teórica, los cuales permiten abordar la problemática planteada.

2.1. Marco Teórico

Definiciones de Conceptos centrales

Síndrome

Para comenzar con la justificación por parte del Marco Teórico, es importante poder definir en que consiste un Síndrome, y de esta manera ampliar hacia la conceptualización del Burnout.

Un Síndrome es un conjunto de síntomas, los cuales ya se han estudiado previamente y se identifican como un cuadro clínico vinculado a uno o varios problemas de salud. Por lo tanto, en el Síndrome hay una serie de síntomas que se presentan juntos y con frecuencia.

Estrés

Para definir este concepto, desde el campo de la medicina puede decirse que es la respuesta del cuerpo a una presión de índole física, mental o emocional, produciendo cambios químicos que hacen que se eleve la presión arterial, la frecuencia cardiaca y las concentraciones de azúcar en sangre.

Además de esto, suele producir sentimientos de frustración, ansiedad, enojo o llegar a la depresión.

El estrés puede desarrollarse a causa de las actividades de la vida cotidiana o determinadas situaciones como un acontecimiento traumático o una enfermedad.

El estrés intenso o con duración prolongada, es posible que produzca problemas en la salud física y mental.

A este concepto también se lo puede llamar como tensión emocional, tensión nerviosa y tensión psíquica.

Definiciones y discusiones acerca del Síndrome de Burnout

El concepto de Burnout ha pasado por distintas etapas y modificaciones a lo largo de la historia, considerándolo tanto desde una perspectiva clínica como psicosocial. Es importante destacar cada una de ellas ya que fue gracias a eso que hoy podemos comprender y evaluar el Síndrome de Quemarse por el Trabajo en distintos trabajadores y profesionales.

La primera conceptualización se llevó a cabo desde un posicionamiento clínico, de la mano de Herbert Freudenberger en el año 1974, Psiquiatra Neoyorquino que empleó el concepto para referirse al estado físico y mental que observaba en los voluntarios trabajadores de la clínica donde hacía ejercicio de su profesión. El autor definió el concepto como *“fallar, agotarse, o llegar a desgastarse debido a un exceso de fuerzas, demandas excesivas de energía o recursos”* (Gil Monte, 2005) objetando que es más propicio encontrar ésta afectación en trabajadores de organizaciones de servicios de ayuda.

Sin embargo, el concepto toma un enfoque psicológico a raíz de las investigaciones de Maslach y Pines (1977), desde una perspectiva psicosocial. Los autores definieron el concepto como *“un Síndrome de agotamiento físico y emocional que implica el desarrollo de actitudes negativas hacia el trabajo, pobre auto concepto y pérdida de interés por los clientes, que aparece en los profesionales que trabajan en organizaciones de servicio”*. (Gil Monte, 2005)

Más tarde Maslach y Jackson (1982) definen el Burnout como *“una manifestación comportamental del estrés laboral”* y lo entienden como *un síndrome tridimensional que se caracteriza por el cansancio emocional (CE), despersonalización (DP) en el trato con los usuarios y clientes y por último realización personal (RP)*. (Martínez Pérez, 2010).

1. Cansancio emocional:

Esta variable se define como fatiga, desgaste y agotamiento, y la misma puede manifestarse de manera física como psicológica. Se produce un vaciamiento de los recursos emocionales y personales, ofreciendo una sensación de *“no tener nada más que ofrecer profesionalmente”*.

2. Despersonalización:

Se puede observar en las actitudes y respuestas, de manera negativa, en quien las padece, hacia los beneficiarios de su labor. Viene acompañado de la pérdida de motivación de sí mismo y un incremento de irritabilidad, además de reacciones de cinismo, distancia y hostilidad tanto de quienes son asistidos como hacia sus compañeros de trabajo.

3. Sentimiento de inadecuación y disminución de la realización personal en el trabajo:

Se traduce en respuestas negativas tanto hacia uno mismo y a su labor, evitando relaciones interpersonales, manifestándose con baja productividad, incapacidad para poder soportar la presión, baja autoestima y percepción de inadaptación profesional.

Isabel Pérez Jauregui (2005) argumenta que a pesar de que hay varias versiones de distintos otros autores en cuanto al orden de aparición de estos síntomas, sostiene que el orden cronológico de aparición sucede como lo describe Maslach en sus tres variables, siendo el cansancio el primero en manifestarse y por último el sentimiento de inadecuación personal.

Fue a partir de estos tres componentes que se elaboró el “Maslach Burnout Inventory” o también conocido como MBI. Instrumento psicométrico para evaluar este síndrome por medio de estas tres subescalas, en personal en las áreas de recursos humanos. (Martínez Pérez, 2010).

Después de una revisión exhaustiva emprendida por Perlman y Hartman (1982) tomando un total de 48 artículos desde los años 1974 hasta la fecha, de trabajos realizados, concluyeron en una definición conceptual y generalizada que fue aceptada por la comunidad científica, la cual sostenía que se trataba de *una respuesta al estrés emocional crónico con tres componentes: agotamiento emocional y/o físico, baja productividad y exceso de despersonalización*”(Gil Monte, 2005). Con esta línea de definición, los autores sostuvieron que el MBI era el instrumento indicado para evaluar las tres dimensiones del Síndrome de Burnout.

El autor Gil Monte (2005), señala que asumir esta última definición de manera universal, como tomar el Maslach Burnout Inventory fue un problema, ya que de esta manera dejaría de lado una serie de síntomas que otros autores habían argumentado que construirían el SQT, por lo tanto ni el concepto, como el instrumento evaluarían el síndrome en su amplitud.

Por este motivo, el autor, desde una visión integradora lo define como *“una respuesta psicológica al estrés laboral crónico que aparece en los*

profesionales que trabajan en el sector de servicios en contacto directo con los clientes o usuarios de la organización. Es un síndrome no psiquiátrico caracterizado por un deterioro cognitivo (es decir, pérdida de ilusión hacia el trabajo), el deterioro emocional (es decir, el desgaste psíquico), y las actitudes y comportamientos de indiferencia y, a veces, actitudes abusivas hacia el cliente. Además en algunos casos las actitudes negativas en el trabajo, en especial hacia las personas con las que el trabajador establezca relaciones de trabajo, conllevan altos sentimientos de culpa.” (Gil Monte, 2005)

Este es un concepto diferencial que se toma a partir de la comparación con Maslach.

Maslach - MBI	Gil Monte - SQT
Cansancio Emocional	Desgaste Psíquico
Despersonalización	Indolencia
Realización Personal	Ilusión por el Trabajo

Pérez Jauregui (2005) define al Síndrome de Burnout como *“la respuesta física y emocional negativa, displacentera, que ocurre cuando los requerimientos del trabajo no coinciden con las capacidades, recursos o necesidades del trabajador”*, según esta definición se trataría de un trastorno de *“adaptación”* entre los trabajadores y las situaciones estresoras.

La autora sostiene que la exposición prolongada en el tiempo al estrés laboral, incidiría en problemas funcionales y/o lesionales que progresivamente podría estar acompañado de depresión.

Para poder ofrecer esta definición toma desde Kraus (1985) los conceptos de **“Identidad de Sí”** e **“Identidad de Rol”**, ya que toman relevancia en el momento en que las personas se presentan y hablan de sí mismas a raíz de preguntas como *“¿Quién eres?”* traducéndose como *“¿Qué haces o de que trabajas”*.

El termino Identidad de Sí, refiere a los aspectos más internalizados y vivenciados por el sujeto, aquello que la persona siente y percibe de sí mismo. Mientras que Identidad de Rol, da cuenta de los aspectos externos y

comportamentales, aquello que los demás pueden observar y conocer de quien se presenta.

Tomando en cuenta estas distinciones, la autora sostiene que la causa del Burnout radicaría en una creciente en demasía de la Identidad de Rol, por sobre la Identidad de Sí, manifestándose en situaciones en donde el rol “*traga*” a la persona del profesional.

Diferencia entre Estrés y Burnout

Se establecerá un cuadro comparativo entre Estrés y Síndrome de Burnout

Estrés	Burnout
Sobreimplicación en los problemas	Falta de implicación
Hiperactividad emocional	Embotamiento emocional
El daño fisiológico es el sustrato primario	El daño emocional es el sustrato primario
Agotamiento o falta de energía física	Agotamiento afecta a la emoción y a la energía psíquica
La depresión puede entenderse como reacción a preservar las energías físicas	La depresión en Burnout es como una pérdida de ideales de referencia tristeza
Puede tener efectos positivos en exposiciones moderadas (eutrés)	Solo tiene efectos negativos

Factores potenciadores del Síndrome de Burnout

Distintos autores han tratado de clasificar y enumerar ciertos potenciadores laborales relevantes y significativos para el desarrollo del Síndrome de Burnout, tratando de darle un sentido teórico que permita darle un análisis sistemático al tema.

Las consiguientes categorías tienen la intención de organizar un fenómeno multivariable como es el Burnout.

- **La edad y el sexo:** Aunque la edad pareciera no influir directamente con el síndrome, hay vulnerabilidad en ciertos periodos de desarrollo personal. Por otra parte, podría decirse que es más propicia de padecerlo la mujer, relacionando este aspecto con la doble carga, laboral y familiar.
- **La seguridad y estabilidad en el puesto:** Esto es un aspecto importante ya que en situaciones sociales de desempleo, afecta a una suma importante de personas, sobre todo a los grupos vulnerables de desempleo como los jóvenes, mujeres, mayores de cierta edad, etc.
- **La antigüedad profesional:** No existe un acuerdo claro al respecto de esta variable.

Por un lado, unos autores afirman que la incidencia del síndrome aparecería en los dos primeros años del ejercicio de la profesión, como luego de los 10 años. Ambos serían los dos momentos con los que se produce una mayor asociación con el Burnout.

Por otro lado, otros autores encuentran una relación inversa, ya que los trabajadores que padecerían el síndrome hubieran dejado su profesión, y por lo tanto los profesionales de más años de antigüedad serían los que menos presentan esto y por lo tanto, siguen presentes.

- **El progreso excesivo o el escaso:** Además de lo que menciona el título, los cambios imprevistos y no deseados, también son fuente de producción del Burnout.
Va a depender de la magnitud de lo que presenta, el momento en el que ocurre y la incongruencia con las expectativas personales que presenta.
- **La incorporación de nuevas tecnologías:** Estas incorporaciones nuevas para el trabajador dentro de su ámbito laboral, implican modificaciones en su labor como también generan una multiplicidad de factores y estresores: cambios de roles, miedo a ser despedido, capacitación, monitoreo del desempeño, posibilidad de ser aislado en su puesto de trabajo, etc.

- **La estructura y el clima organizacional:** Cuanto más centralizada sea la toma de decisiones, cuanto más compleja sea y tenga muchos niveles jerárquicos, cuanto mayor sea el requerimiento de formalización de operaciones y procedimientos, mayor será la posibilidad que se presente el Síndrome de Burnout.
- **Oportunidad para el control:** El grado en el que él individuo puede ejercer control de sus actividades y acontecimientos, tendrá relación en el equilibrio psicológico o la posibilidad de degenerar en Burnout.
- **Retroalimentación de la propia tarea:** El feedback de la tarea ha sido definido como el grado en el que la realización de las actividades requeridas para el puesto proporciona información acerca de su desempeño laboral, esto proporciona niveles de motivación y satisfacción. De lo contrario presentarían agotamiento emocional.
- **Las relaciones interpersonales:** Los ambientes de trabajo que promueven el contacto con la gente serán, por lo general, más beneficios que aquellos que lo impiden o lo dificultan.
Es una variable que está asociada con la satisfacción, esto no significa que siempre resulten positivas, con frecuencia se traduce como uno de los potenciadores más severos sobre todo cuando se trata de relaciones que se basan en la desconfianza, poco cooperativas y destructivas, producen ciertos niveles de tensión en los trabajadores.
- **Salario:** Afectaría en la construcción del Síndrome de Burnout.
- **La dirección empresarial:** Las organizaciones con fines de lucro pueden causar Burnout en sus trabajadores, ya que muchas veces recaen en ellos cierta presión por obtener mayores beneficios económicos, reduciendo costos, y de esta manera limitando el tiempo de dispersión y ocio, del descanso, falta de capacitación, reducción de contacto con su familia como con otros profesionales los cuales pueden propiciar nuevas ideas y resultados.

Síntoma

Como venimos exponiendo a lo largo del trabajo acerca de los distintos Síntomas que puede presentar el Burnout, es necesario poder definir este concepto.

En el ámbito de la salud, un Síntoma es la expresión de un estado anómalo, es decir que aparece como la consecuencia de la manifestación de un fenómeno dentro del cuerpo. De esta manera, un síntoma puede aparecer como una señal de alerta de que la salud del paciente puede encontrarse comprometida. Sin embargo, en ocasiones estos síntomas pueden considerarse como “falsa alarma”, ya que puede tener variados significados y el hecho de que se encuentren presentes no confirman que su salud se encuentre comprometida.

Trastorno

Tomando lo que se exponía previamente desde Pérez Jauregui, quien argumenta al Síndrome de Burnout como un Trastorno de adaptación, es importante poder dar cuenta de éste concepto y lo que él implica.

En el ámbito más frecuente en donde podemos hablar de Trastorno, es en el ámbito de la salud mental, quien puede entenderse como una alteración del estado de salud normal, es decir, se puede entender como un cambio desadaptativo que afecta a los procesos mentales.

La culpa y su relación con el SQT

Tomando la línea de Pedro Gil Monte y su escrito acerca del Síndrome de Quemarse por el Trabajo, postula que el sentimiento de culpa¹ se encuentra presente en estos trastornos.

Es importante destacar, que el sentimiento de culpa va a depender de su contexto sociocultural para poder ser percibidas e interpretadas.

¹ Melanie Klein (1948) toma de Freud el concepto de culpa y lo conceptualiza como: “...la culpa es la expresión del conflicto de ambivalencia” y agrega, “...la lucha eterna entre Eros y el instinto destructivo de la muerte”. Melanie Klein (1948). “Sobre la teoría de la ansiedad y la culpa”. Obras completas. Tomo III Envidia y Gratitud. Editorial Paidós.

Una de las características que el autor menciona para poder describir la culpa es “la transgresión moral”, la cual hace referencia a que el individuo siente que ha transgredido el sentido de lo correcto y lo incorrecto. Además, traslada este aspecto a “la transgresión social” sosteniendo que se refiere a una violación de las normas sociales, real o percibida.

Estos sentimientos se originan, por una percepción del sujeto de sentir que ha decepcionado a aquellas personas importantes.

Otra de las características presentes se basa en su nivel adaptativo, en la medida que denote una construcción positiva, conduciendo a resultados positivos. Mediante estos procesos motivarían al sujeto a evitar situaciones similares en el futuro.

Sin embargo, pueden darse a la inversa en una función no adaptativa, manifestándose como una construcción negativa, la cual conduce a resultados problemáticos. De esta manera, el proceso implicaría una reducción de motivación para poder involucrarse en conductas constructivas.

Por otro lado la culpa, puede manifestarse en la propia imagen de sí mismo, o en la identidad de una persona, tomándolo como un rasgo de la personalidad. En este caso, el sentimiento se expresaría con un tinte crónico o caracterológico, sintiéndose persistentemente culpable y arrepentido.

A su inversa, podría presentarse la culpa como un estado afectivo, a raíz de experiencias de culpa por determinadas situaciones o periodos de tiempo, la cual a menudo puede ser descrita como una experiencia transitoria que no siempre es generalizada a través de situaciones.

Otra característica mencionada por el autor Gil Monte es la idea de que la culpa consiste en la obligación de pedir disculpas o remediar algo. De esta manera, el sentimiento de culpa estaría marcada por la tristeza y la reparación estaría en el orden de la necesidad de reparar o arreglar algo que se ha hecho mal.

Cristina Maslach (1982), cuando da cuenta de los síntomas característicos del Síndrome de Quemarse por el Trabajo, agotamiento emocional, deshumanización o despersonalización, actitudes negativas y la reducida eficacia en el trabajo, menciona además y señala a la culpa como un síntoma dentro del SQT, lo cual llevaría al sujeto a culparse a sí mismo por no poder

realizar el trabajo de manera adecuada, y en consecuencia desarrollaría un sentimiento de fracaso y por ende, de baja autoestima.

Más tarde, Prince y Murphy (1984) afirman que *“la víctima típica de SQT es un profesional lleno de idealismo y sentido de misión”*. Para ellos, procedería en desarrollarse en siete pasos, estos son: shock, desorganización, emociones volátiles, culpa, soledad, socorro y restablecimiento.

Argumentan que el sentimiento de culpa es uno de los más destructivos del síndrome y muchas veces se traduce en el agotamiento personal.

No obstante, la culpa comienza a emerger como síntoma del SQT mas tarde.

Uno de los modelos ejemplos es el de Burisch (2006) quien divide su desarrollo en cuatro etapas:

a) La primera se caracteriza por alta carga en el trabajo, y por ello alto nivel de estrés laboral acompañado de altas expectativas del empleo. En este momento, las demandas superan los recursos y el trabajo no cumple con las expectativas del sujeto.

b) En la segunda las personas comienzan a experimentar sentimientos de cansancio y agotamiento a nivel tanto físico como emocional, por lo tanto precisan de mayor energía para invertir en su labor y poder llevar a cabo todas sus tareas. En reiteradas ocasiones, esto puede ir aparejado de trastornos del sueño, dolores de cabeza y otros dolores físicos.

c) La tercera etapa incluye la despersonalización, la indiferencia y el cinismo acompañado de apatía, aburrimiento y depresión. Se presenta con una actitud negativa hacia el trabajo, hacia sus colegas como a los beneficiarios de sus servicios.

d) En la última y cuarta etapa, los trabajadores sienten desesperación, impotencias y síntomas de aversión contra ellos mismos y con terceros. La culpabilidad y la insuficiencia son los componentes principales de esta fase.

El autor Gil Monte (2005) tomando la culpa como parte y causa del SQT, formula un modelo teórico en el que argumenta que *“una de las causas más frecuentes para que surjan en los trabajadores de culpa, es la existencia de*

pensamientos negativos sobre los clientes o receptores del servicio. Además, esos sentimientos están unidos a una forma fría y deshumanizada de relacionarse con ellos, por lo que el trabajador se convierte en alguien que no quiere ser... estos pensamientos unidos al desgaste psíquico y a la pérdida de ilusión por el trabajo pueden llevar a una pérdida de autoestima y en el peor de los casos a la depresión.” A menudo estos tipos de pensamientos suelen ser potenciados por sus superiores, quienes argumentan que los problemas no son en relación con la organización, sino más bien cuestiones que tienen que ver específicamente con el sujeto y que el mismo debería solucionarlo. Situación que propicia que el trabajador sienta que sus pesares se deben a cuestiones personales y no al entorno del trabajo.

Por estas razones, a menudo se puede apreciar al profesional implicado por demás a su actividad laboral, ya que al sentir culpa suele sobreimplicarse en su trabajo, que aquellos que no lo sienten, con la intención de evitar y reparar resultados negativos.

El autor propone dos tipos de trabajadores que podemos encontrar en el desarrollo del SQT.

- a)** Por un lado nos encontramos con profesionales en los cuales pudieron adquirir estrategias de distanciamiento, que le son útiles para poder afrontar la pérdida de la ilusión por su trabajo y el desgaste psíquico que le genera. Estas estrategias se manifiestan en actitudes cínicas e indolentes hacia los clientes o los receptores de su servicio, sin embargo podemos encontrarlos cómodos en sus puestos de trabajo y pueden sostenerlo por largos años.
- b)** Por otro lado están los trabajadores que estas estrategias de afrontamiento no le fueron eficaces a la hora de enfrentarse con distintas dificultades, por lo tanto manifiestan culpa por sentir que rompen las normas éticas y morales, y por el trato que le propicia a los otros. Como consecuencia podemos encontrar que pueden abandonar su trabajo, tanto no presentándose como renunciando a él.

Estas consecuencias, causadas por la culpa, pueden derivar en ansiedad, problemas psicosomáticos o depresión. Además propician un ciclo vicioso en el cual lleva a que el trabajador se sienta más implicado con su rol, experimente remordimientos, y de esta manera se implica aún más con el motivo de poder disminuir la culpa.

Según Gil Monte, podemos encontrar una correlación entre el sentimiento de culpa y la motivación presente en los trabajadores, quienes gastaran más altos niveles de energía y esfuerzo para lograr sus objetivos.

Los autores Flynn y Schaumberg (2012) señalan que *“Los empleados con altos niveles de culpa tienen más probabilidad de ejercer mayores niveles de esfuerzo hacia la conclusión de las tareas asignadas.”* (Gil Monte, 2005).

Sufrimiento en el Trabajo

Christophe Dejours (2015), especialista en medicina laboral además de un referente en la Psicopatología y Psicodinamia del trabajo, estableció una distinción entre dos tipos de sufrimiento, por un lado el sufrir por falta de empleo y por otro, el Sufrimiento en el Trabajo. A su vez ésta última la subdivide en tres sufrimientos distintos.

1) Por el temor a la incompetencia:

El autor, toma de Carl Marx el término de *“trabajo vivo”* el cuál describe que es individual y subjetivo. Llevando a cabo un análisis ergonómico del trabajo, plantea a la tarea como el camino a recorrer hacia un objetivo propuesto, es decir el *modus operandi*. Sin embargo se demostró que los trabajadores, por más corta que sea la tarea, tienden a hacer trampa ya que, deben enfrentarse a incidentes, anomalías, disfuncionamientos, imprevistos y momentos de ruptura, lo que perturba el orden de la producción. *“El operario hace trampa para poder hacer lo mejor posible en el tiempo más corto posible a pesar de los incidentes e imprevistos.”* (Dejours, 2015)

El autor plantea que, estos incidentes es lo *real* como aquello que aparece, o se

hace visible al que trabaja por la resistencia. Lo real como una paradoja
“*Cuando estoy utilizando una técnica que yo conozco bien, de repente sucede que eso ya no funciona más.*” (Dejours, 2015)

Lo real, se manifiesta primero como un fracaso, y se le presenta a aquel que está trabajando ante todo bajo una experiencia subjetiva y afectiva. El fracaso en la medida que aquello que siempre funciona en determinada técnica, falle.

“...el trabajo vivo es el trabajo que consiste en primer lugar en hacer la experiencia y la prueba de lo real. Genera en primer lugar un sentimiento de sorpresa, luego sobreviene fácilmente la irritación, el malestar, a veces también la rabia, la decepción, y también puede ser un sentimiento de cansancio, de duda, y rápidamente un sentimiento de impotencia. Entonces lo real del mundo se manifiesta al que está trabajando en un modo pático. Es decir, en el modo pasivo de sufrimiento. Trabajar es siempre, en primer lugar, fracasar. Y luego, en segundo lugar, trabajar siempre es sufrir. No hay trabajo sin sufrimiento.”
(Dejours, 2015).

De esta manera, muchas veces para el trabajador le resulta difícil poder vislumbrar si el error dentro de la labor tiene que ver con una falta propia de competencias o un error técnico. Y esta fuente de perplejidad constituye una fuente de angustias y sufrimientos.

2) Forzados a trabajar mal

En estas circunstancias mencionadas no hay conflicto con el saber-hacer, ni con las competencias del trabajador.

Existen restricciones sociales del trabajo que impiden que se lleve a cabo su labor de manera correcta. Situaciones en las que los colegas “le ponen palos en la rueda”, está inserto en un clima laboral desagradable, no hay trabajo de equipo o cooperación de parte de sus pares, etc.

Estos impedimentos hacen que los trabajadores fracasen en la realización de sus tareas ya que se lo acorrala entre reglamentos y procedimientos incompatibles entre sí.

3) Sin esperanzas de reconocimiento

El reconocimiento es un elemento muy decisivo en la dinámica de movilización subjetiva de la inteligencia y en la personalidad en el trabajo.

Mediante el reconocimiento el trabajador construye su identidad, el cual se traduce en un sentimiento de alivio, de placer, y es de esta manera en donde el trabajo se inscribe en la autorrealización.

Por estos motivos, si el trabajador no cuenta con el reconocimiento en su labor, el sujeto se enfrenta a su sufrimiento.

Estrategias de afrontamiento

Isabel Pérez Jauregui (2005) define a las estrategias de afrontamiento como *“Conjunto de competencias cognitivas y conductuales, en suma, actitudinales que resumen las vivencias y comportamientos que el sujeto debe poseer como disponibilidad para hacer frente a las demandas específicas externas y/o internas que son evaluadas como amenazantes, agobiantes, perturbadoras para la salud y bienestar psico-físico-espiritual.”*

En la revista científica de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, ubicado en Lima, Perú; Reyna (2011), propone dos grandes categorías de estrategias para afrontar el estrés:

- Afrontamiento directo o acción directa: *“Estrategia aplicada externamente a la fuente ambiental de estrés para dominar la transacción estresante con el ambiente, se dirige a la definición del problema, a la búsqueda de soluciones alternativas y a su aplicación, generalmente se utilizan cuando las condiciones evaluadas resultan como susceptibles de cambio.”*
- Afrontamiento indirecto o acción paliativa: *“Estrategia aplicada a las propias emociones, se intenta reducir el trastorno cuando se es incapaz de controlar el ambiente o la acción es demasiado costosa.”*

Resiliencia

“Resiliencia es la capacidad humana para enfrentar, sobreponerse y ser fortalecido o transformado por experiencias de adversidad” (Henderson Grotberg, 2008)

La autora plantea que las conductas resilientes tienen que ver con la presencia y la interacción dinámica de distintos factores, y estos factores van cambiando a lo largo de variadas etapas del desarrollo, tampoco son estáticas las situaciones de adversidad que se van presentando, sino que cambian y esto requiere un cambio en las conductas resilientes.

La resiliencia permite potenciar y salir fortalecido por ella, y esto afecta necesariamente a la salud mental. Selligman y Czikszentmihaly (2000), explican cómo es que la resiliencia contribuye en la constitución de la calidad de vida y además actúa en forma arbitraria con respecto a las experiencias negativas.

“ChokHiew y colegas (2000) descubrieron que las personas resilientes eran capaces de enfrentar estresores y adversidades. También advirtieron que la resiliencia reducía la intensidad del estrés y producía el decrecimiento de signos emocionales negativos, como la ansiedad, la depresión, o la rabia, al tiempo que aumentaba la curiosidad ya la salud emocional. Por lo tanto, la resiliencia es efectiva no solo para enfrentar adversidades sino también para la promoción de la salud mental y emocional.” (Henderson Grotberg, 2008).

Resocialización

Para poder definir este concepto, es importante mencionar que la RAE (Real Academia Española) no lo reconoce como sí, sin embargo podemos hablar del término de Socialización, el cual se refiere a la promoción de condiciones que aseguren el desarrollo de las personas.

Por lo tanto, tomando en cuenta la etimología de la palabra, el prefijo –re que se incluye en el concepto de resocialización, nos hace pensar que se refiere a volver a socializar, a integrar a un individuo a la sociedad nuevamente, luego de que éste, estuviera marginado por algún motivo.

Entendiendo a la sociedad como una red, en la cual los individuos que la componen conforman una comunidad, se entiende que aquellos que se encuentran marginados de la misma son sujetos que no adquirieron los recursos y capacidades para poder desempeñarse con autonomía en la sociedad. También podemos entender que una persona puede quedar por fuera de la sociedad, en la medida que atienda al bien común o no pueda compartir los valores.

En síntesis, entendemos a la resocialización como el proceso en el cual se procura que un individuo pueda reintegrarse a la sociedad, en tanto llevando a la práctica normas y valores compartidos con el resto de la comunidad.

Vulnerabilidad Social

En líneas generales podemos pensar a la vulnerabilidad como la potencialidad de sufrir daños a raíz de acontecimientos externos.

Existe un gradiente de vulnerabilidad que se define entre la relación de la protección extrema o invulnerabilidad y la vulnerabilidad absoluta, lo cual está en función de las posibilidades de hacer frente a la agresión extrema.

Siguiendo con esta línea, la idea de vulnerabilidad social remite a la situación de riesgo que se ven expuestas, comunidades, familias, personas ante cambios en las condiciones del entorno.

Es un término relativamente nuevo, que se encuentra en plena gestación teórica y metodológica, por lo tanto podemos encontrar varias definiciones de un mismo concepto.

Moser (1998), plantea que fue adoptado para evaluar los efectos de transformaciones económicas, políticas y sociales sobre determinados sectores de la población. De esta manera, su carácter complejo nos permite entenderlo de distintas dimensiones, por ejemplo, poniéndole énfasis a los aspectos sociodemográficos teniendo en cuenta problemáticas vinculadas a la inserción laboral, como las restricciones presentes a partir de los recursos de cada hogar.

De esta manera, la vulnerabilidad social remite a las circunstancias que atraviesan distintos actores, potenciando la probabilidad de sufrir deterioro en sus condiciones de vida, poniéndole énfasis en el aspecto dinámico del proceso.

“... mientras la pobreza y la exclusión están referidas a dimensiones particulares que asumen situaciones de malestar social ya concretadas, la vulnerabilidad social se propone detectar la convergencia de circunstancias que incrementan el riesgo de sufrir una contingencia consistente en la profundización de una situación de malestar social. La vulnerabilidad social, entonces, busca establecer relaciones de causalidad múltiple, procurando identificar las condiciones que refuerzan la reproducción de los procesos de deterioro de nivel de vida de hogares e individuos.” (Gallo; Labrunee, 2003)

Por otro lado, Busso (2003) incorpora a su concepción del término, además de las consideraciones externas, el conjunto de activos que disponen los actores sociales junto con la posibilidad de poder implementar distintas estrategias para su utilización. *“Desde este punto de vista, la vulnerabilidad no es solo el conjunto de circunstancias externas, sino que se define también a partir de la capacidad de reacción de los actores, la cual estará en función de su dotación de activos y de las estrategias que llevan a cabo para su uso y reproducción”.* (Gallo, Labrunee, 2003)

Institución-Estado

Ignacio Lewkowicz (2006) plantea que el Estado, en épocas anteriores, actuaba como una meta-institución o como *supra*-institución, siendo el mayor productor mundial de solidez. Sin embargo, a causa de la globalización esto fue desapareciendo y se disuelve esta instancia supra. El autor argumenta que esta antigua solidez, se fragmenta en islotes por estar atravesada por los flujos de capital. *“Esa fluidez del capital deshace efectivamente la antigua consistencia totalitaria proporcionando fragmentos inorgánicos en vez de partes de un todo.”* (Lewkowicz, 2006)

En base a éste planteo, Lewkowicz postula que además, el modo de sufrir en las instituciones se agrava ya que, las teorías del sufrimiento conocidas suponen ciertas condiciones que son precisamente las que se están desvaneciendo. *“No solo se sufre de lo que se sufre sino también de no sufrir aquello para lo cual teníamos remedio.”* (Lewkowicz, 2006)

Por un lado cambia la forma de sufrimiento, y por otro a la vez, se altera el paradigma de las experiencias sociales. *“Las instituciones transitan la ruina del Estado como modo de ser, de hacer, de pensar.”* (Lewkowicz, 2006)

El autor plantea que no puede haber institución sin una metainstitución que disponga de condiciones, ya que es el Estado quien debe proveer el esquema del ser institución y asegurar las condiciones efectivas para el *existir* de las mismas. Además la institución incluye una función decisiva: *la reproducción*. *“La función del Estado obliga y garantiza la reproducción de unos términos de modo tal que se reproduzcan también los otros. En la cadena institucional estatal, el desfasaje de uno de los términos desbarata la serie.”* (Lewkowicz, 2006)

La institución Estado debería proveer un suelo estable en el cual fuese posible la reproducción. La alteración que se plantea, es el desfondamiento del Estado, la destitución de la metainstitución. Es importante aclarar que no nos encontramos en la ruina de las instituciones sino más bien, en un agotamiento de lo institucional. *“En una imagen: el desfondamiento no remite la caída de lo edificado sobre un suelo sino a la licuación de ese suelo mismo.”* (Lewkowicz, 2006)

Ignacio Lewkowicz, plantea que a raíz de esto la *incertidumbre y perplejidad* es propio de nuestra época.

No se padece de incertidumbre a partir de determinaciones, sino mas bien de indeterminaciones de lo real social, de lo real económico, de la interface entre lo económico, lo social y nuestra propia incertidumbre. *“Incertidumbre y perplejidad no son ya nombres de lo que accidentalmente nos sobreviene por desgracia, sino más bien términos habituales que nos sobrevienen porque no pueden más que sobrevenir crónicamente”.* (Lewkowicz, 2006)

Luego de haber ahondado en los conceptos que se consideraron pertinentes para el desarrollo de este trabajo, es importante destacar y mencionar su cuadratura legal, la cual sostiene a los jóvenes beneficiarios del servicio que brindan los profesionales a ser evaluados.

Adolescentes en conflicto con la ley penal (Nacional)

La Convención sobre los Derechos del Niño, en los artículos 37 y 40 de la ley N° 23.849, da cuenta de los derechos y las garantías que tienen los niños, niñas y adolescentes en conflicto con la ley penal.

Artículo 37:

Los Estados Partes velarán por qué:

- a) Ningún niño sea sometido a torturas ni a otros tratos o penas crueles, inhumanos o degradantes. No se impondrá la pena capital ni la de prisión perpetua sin posibilidad de excarcelación por delitos cometidos por menores de 18 años de edad;
- b) Ningún niño sea privado de su libertad ilegal o arbitrariamente. La detención, el encarcelamiento o la prisión de un niño se llevará a cabo de conformidad con la ley y se utilizará tan sólo como medida de último recurso y durante el período más breve que proceda;
- c) Todo niño privado de libertad sea tratado con la humanidad y el respeto que merece la dignidad inherente a la persona humana, y de manera que se tengan en cuenta las necesidades de las personas de su edad. En particular, todo niño privado de libertad estará separado de los adultos, a menos que ello se considere contrario al interés superior del niño, y tendrá derecho a mantener contacto con su familia por medio de correspondencia y de visitas, salvo en circunstancias excepcionales;
- d) Todo niño privado de su libertad tendrá derecho a un pronto acceso a la asistencia jurídica y otra asistencia adecuada, así como derecho a

impugnar la legalidad de la privación de su libertad ante un tribunal u otra autoridad competente, independiente e imparcial y a una pronta decisión sobre dicha acción.

Artículo 40:

1. Los Estados Partes reconocen el derecho de todo niño de quien se alegue que ha infringido las leyes penales o a quien se acuse o declare culpable de haber infringido esas leyes a ser tratado de manera acorde con el fomento de su sentido de la dignidad y el valor, que fortalezca el respeto del niño por los derechos humanos y las libertades fundamentales de terceros y en la que se tengan en cuenta la edad del niño y la importancia de promover la reintegración del niño y de que éste asuma una función constructiva en la sociedad.

2. Con ese fin, y habida cuenta de las disposiciones pertinentes de los instrumentos internacionales, los Estados Partes garantizarán, en particular:

a) Que no se alegue que ningún niño ha infringido las leyes penales, ni se acuse o declare culpable a ningún niño de haber infringido esas leyes, por actos u omisiones que no estaban prohibidos por las leyes nacionales o internacionales en el momento en que se cometieron;

b) Que todo niño del que se alegue que ha infringido las leyes penales o a quien se acuse de haber infringido esas leyes se le garantice, por lo menos, lo siguiente:

i) Que se lo presumirá inocente mientras no se pruebe su culpabilidad conforme a la ley;

ii) Que será informado sin demora y directamente o, cuando sea procedente, por intermedio de sus padres o sus representantes legales, de los cargos que pesan contra él y que dispondrá de asistencia jurídica u otra asistencia apropiada en la preparación y presentación de su defensa;

iii) Que la causa será dirimida sin demora por una autoridad u órgano judicial competente, independiente e imparcial en una audiencia equitativa conforme a la ley, en presencia de un asesor jurídico u otro tipo de asesor adecuado y, a menos que se considerare que ello fuere contrario al interés superior del niño, teniendo en cuenta en particular su edad o situación y a sus padres o representantes legales;

iv) Que no será obligado a prestar testimonio o a declararse culpable, que podrá interrogar o hacer que se interrogue a testigos de cargo y obtener la participación y el interrogatorio de testigos de descargo en condiciones de igualdad;

v) Si se considerare que ha infringido, en efecto, las leyes penales , que esta decisión y toda medida impuesta a consecuencia de ella , serán sometidas a una autoridad u órgano judicial superior competente, independiente e imparcial, conforme a la ley;

vi) Que el niño contará con la asistencia gratuita de un intérprete si no comprende o no habla el idioma utilizado;

vii) Que se respetará plenamente su vida privada en todas las fases del procedimiento.

3. Los Estados Partes tomarán todas las medidas apropiadas para promover el establecimiento de leyes, procedimientos, autoridades e instituciones específicos para los niños de quienes se alegue que han infringido las leyes penales o a quienes se acuse o declare culpables de haber infringido esas leyes, y en particular:

a) El establecimiento de una edad mínima antes de la cual se presumirá que los niños no tienen capacidad para infringir las leyes penales;

b) Siempre que sea apropiado y deseable, la adopción de medidas para tratar a esos niños sin recurrir a procedimientos judiciales, en el entendimiento de que se respetarán plenamente los derechos humanos y las garantías legales.

4. Se dispondrá de diversas medidas, tales como el cuidado, las órdenes de orientación y supervisión, el asesoramiento, la libertad vigilada, la colocación en hogares de guarda, los programas de enseñanza y formación profesional, así como otras posibilidades alternativas a la internación en instituciones, para asegurar que los niños sean tratados de manera apropiada para su bienestar y que guarde proporción tanto con sus circunstancias como con la infracción.

Para poder llevar a cabo medidas de judiciales de carácter penal se identificaron dispositivos.

Un dispositivo refiere *“a una modalidad particular de organización de las intervenciones del Estado para implementar una medida judicial como respuesta a la infracción, o presunta infracción, de la ley penal por parte de una persona menor de edad.”* (UNICEF, 2005)

Existen tres tipos de dispositivos que se abocan a estas medidas:

a) Establecimientos de privación de la libertad: albergan a adolescentes infractores de la ley, en los cuales podemos encontrar Centros Socio Comunitarios de Régimen cerrado, como también Alcaldías y Comisarias.

b) Establecimientos de restricción de la libertad: Alojan a adolescentes infractores o presuntos infractores de la ley penal. Estos dispositivos se denominan residencias Socio Educativas.

c) Programas de supervisión de territorio: Son dispositivos de aplicación de una medida restrictiva en ámbitos socio-comunitarios en Programas de Supervisión y Monitoreo, Libertad Asistida y Sistemas de Acompañamiento.

El objetivo de este dispositivo es poder acompañar al joven en la elaboración de un proyecto de vida, en el que lo aleje del ámbito penal para poder incluirlo en la comunidad, a partir del ejercicio de la ciudadanía. Para poder llevar a cabo esta práctica se necesitara el abordaje intra e inter-institucional con áreas gubernamentales como otras no gubernamentales.

Estos establecimientos reciben distintas denominaciones como Libertad

Asistida, Centro de Referencia, Programas de seguimientos de jóvenes, Programa de Supervisión y Monitoreo en el Ámbito Socio comunitario, sin embargo comparten la misma metodología de intervención basándose en el cumplimiento de las medidas judiciales de los jóvenes en sus entornos familiares y comunitarios, siendo los únicos dispositivos que no son establecimientos.

Estos dispositivos dependen de áreas gubernamentales especializadas, diferenciándose de aquellas las cuales están destinadas a mayores de 18 años y no pertenecen a las Fuerzas de Seguridad ni al Servicio Penitenciario de cada jurisdicción.

En la Convención sobre los Derechos del Niño (CDN) se establece que toda aquella persona menor a los 18 años, se lo considera como un “niño” y compromete a los Estados Partes a promover las leyes y los procedimientos especiales para niños infractores o supuestos infractos de la ley penal. De esta manera, se diferencian por un lado el Sistema Penal para Adolescentes (para estos jóvenes infractores o supuestos infractores) y el Sistema Penal General, destinada al resto de la población.

En ocasiones podemos encontrar jóvenes que tienen 18 años o más, y se encuentran dentro de estos dispositivos mencionados con anterioridad. Esto sucede, ya que los delitos cometidos ocurrieron antes de cumplir la mayoría de edad.

Los adolescentes menores de 18 años se encuentran en plena etapa de crecimiento y desarrollo, por ese motivo las consecuencias jurídicas que sobrevienen a raíz de sus actos tienen un fin socioeducativo, donde se promueve la capacidad de la responsabilidad incorporando elementos que le permitan el manejo cognitivo y emocional de los factores que inciden en su conducta y en la previsión de las consecuencias de las mismas. Estas medidas socioeducativas además de ser una acción punitiva, deberán contribuir al desarrollo del joven como persona y ciudadano.

Los Centros de Referencia del Organismo Provincial de Niñez y Adolescencia, que se inscriben dentro del Sistema de Responsabilidad Penal Juvenil, llevan a cabo el Programa de Constitución de Ciudadanía Responsable, de esta manera se ubica en un primer plano la prevención, como el fomento de oportunidades para lograr una efectiva resocialización.

Adolescentes en Conflicto con la Ley Penal (Provincial)

En la provincia de Buenos Aires, a partir de la entrada en vigencia de las leyes N°13.298 –Promoción y Protección Integral de los Derechos del Niño- y N°13.634-Principios Generales del Fuero de Familia y del Fuero Penal del Niño- se inaugura un modelo de intervención mixta en materia del que participan de forma conjunta, el Poder Judicial –el fuero de Responsabilidad Penal Juvenil- y el Poder Ejecutivo, representado por el Organismo Provincial de la Niñez y Adolescencia en carácter de su “autoridad de aplicación provincial”.

2.2. Tema Especifico

Profesionales y su abordaje en los Centros de Referencia.

El abordaje se lleva a cabo a través de entrevistas individuales, talleres grupales para los jóvenes incorporados al programa, y entrevistas familiares. Esto se desarrolla en las sedes Centralizadas de Referencia, o en espacios descentralizados en distintas localidades en ámbitos de incumbencia local.

Las actividades se llevan a cabo de manera directa por los profesionales a cargo del Centro de Referencia.

Los profesionales que forman el equipo interdisciplinario son Operadores Sociales, Abogados, Psicólogos, Trabajadores Sociales y un Coordinador del Centro.

Coordinador: Responsable de la gestión técnica y administrativa del Centro, a cargo de firma y despacho por disposición de la Dirección Provincial de Medidas Alternativas.

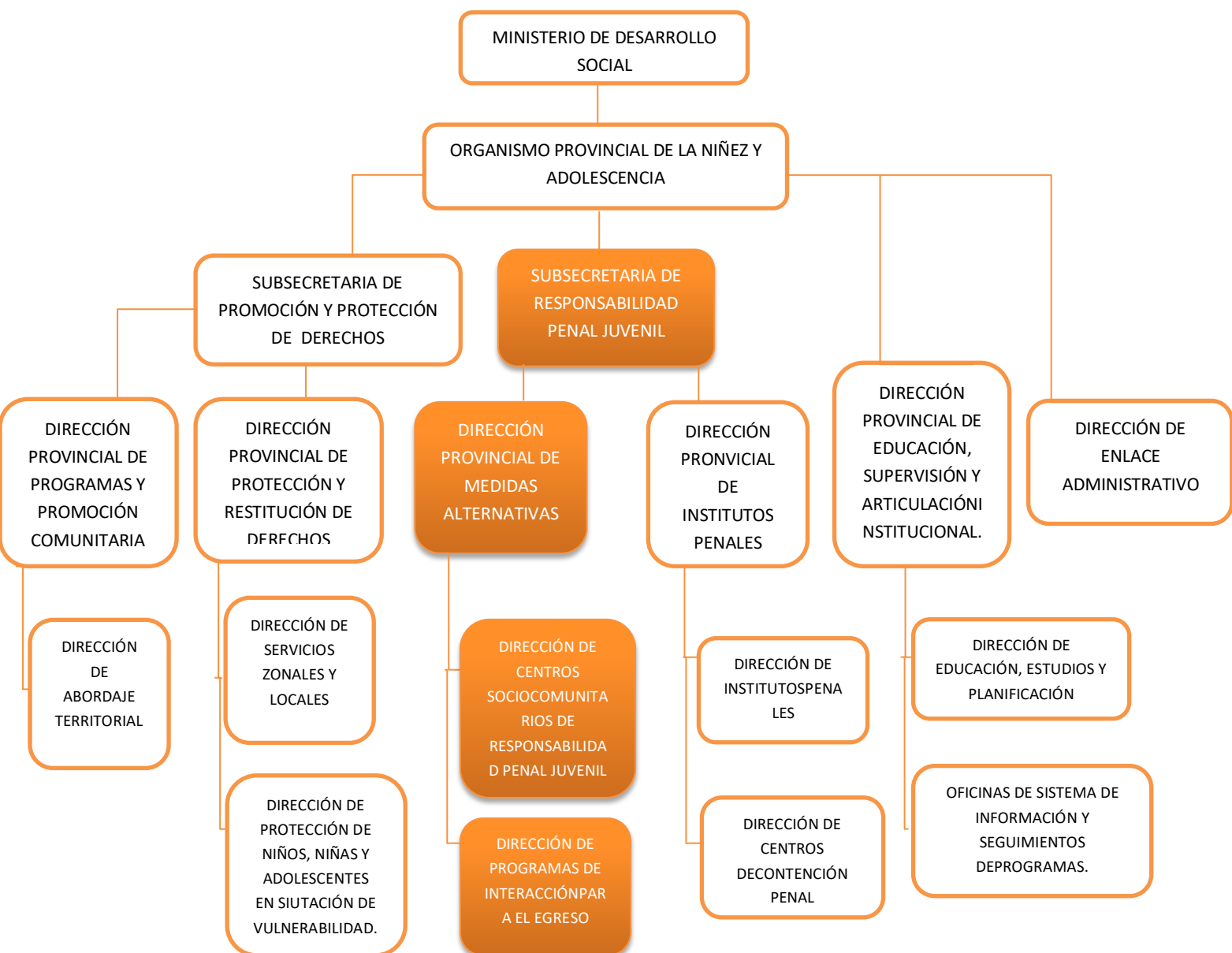
Operador Social: Su rol radica en el acompañamiento territorial de los jóvenes incluidos en el programa, brinda contención socio-afectiva en modo de orientador o referente y facilita los vínculos comunitarios como también del adolescente para con los demás trabajadores del Centro.

Abogado: Se encarga de brindar asesoría jurídica respecto a los procesos que atraviesan los jóvenes incluidos en el programa y a la articulación con los Órganos del Fuero de Responsabilidad Penal Juvenil

Psicólogo: Su rol radica en una intervención socio-terapéutica, llevada a cabo a través de abordajes tanto individuales, como grupales y familiares, promoviendo la responsabilidad subjetiva y la concreción de un proyecto de vida.

Trabajador Social: Se encarga de fomentar el fortalecimiento de redes comunitarias y familiares, y de gestión institucional, a través de acciones de participación activa en el proceso de inclusión social en jóvenes adheridos al programa.

A continuación se podrá visualizar en donde se encuentra la ejecución de las labores de estos profesionales, siendo resaltados del resto de los departamentos en el siguiente organigrama.



2.3. Estado del Arte

En el año 2010, desde la Universidad de Buenos Aires de la mano de Phul, Stella Maris; Izcurdia, María; Oteyza, Gabriela Rita y Sarmiento,

José, se llevó a cabo la investigación **“Síndrome de Burnout en profesionales de distintas disciplinas que se desempeñan en instituciones que asisten a jóvenes en riesgo psicosocial”**.

El objetivo de esta investigación radica en poder dilucidar cuál es la prevalencia de Burnout y las dimensiones configuracionales en virtud de variables sociodemográficas y estrategias de afrontamiento presentes en los profesionales que trabajan en instituciones con jóvenes en riesgo psicosocial, con el fin de desarrollar estrategias de acción para el fortalecimiento de los recursos resilientes.

Los autores argumentan que la asistencia que realizan estos trabajadores a los jóvenes insertos en instituciones conocidas como “institutos de seguridad” o “institutos de menores”, impone a los profesionales una dedicación tanto a nivel intelectual como emocional. Dada la función que deben asumir, responsabilidades, roles, entre otros, son variados, numerosos y complejos. Se produce una entrega que por su vocación de asistencia, puede generar secuelas.

Estudios científicos muestran que una de las posibles secuelas mencionadas es el denominado “Síndrome de Burnout”, manifestándose como desbordamiento y estrés que dificultan su práctica profesional.

Como resultado de la investigación, se comprobó la hipótesis que los autores habían propuesto, se evidenció que los profesionales que trabajan en instituciones que asisten a jóvenes en riesgo psicosocial presentan altos niveles de Burnout, y además no todos los trabajadores presentan el mismo nivel.

Consecuentemente al estudio efectuado, dieron cuenta de que las instituciones de abordaje de adolescentes en riesgo psicosocial a menudo son deficientes, situación que no solo afecta a los jóvenes, sino también a los profesionales que desarrollan dentro de ella su labor.

Para realizar esta investigación se tomaron en cuenta dos variables, el clima laboral y la satisfacción laboral, las cuales se dan de manera recíproca. La primera es condición de la segunda generándose un feedback de retroalimentación.

Considerando al Clima como las características del medio ambiente de la Institución en que se desempeñan los miembros, características que pueden ser externas o internas, las cuales se perciben de manera directa o indirecta, esto último va a determinar el clima organizacional, ya que cada trabajador tiene una percepción distinta del medio en que se desenvuelve.

Por motivo de lo planteado, los investigadores arribaron la propuesta de propiciar un ambiente laboral resiliente. Conceptualizándolo como *“aquel que en momentos de cambios provocados por circunstancias económicas o sociales y/o producto de las tensiones propias del fenómeno de la globalización o el mercado, son capaces presentar un desempeño superior a otras y obtienen beneficios adicionales a partir de situaciones adversas o imprevistas. Consideramos que aquellos ambientes laborales que pongan en el centro a la persona/empleador, acercaran el proyecto institucional al proyecto propia de desarrollo de cada trabajador. Así las metas de la Institución no podrán estar ajenas a las metas de cada sujeto.”* (Phul, S.M; Izcuordia, M; Oteyza, G.R; Sarmiento, J, 2010).

3. Objetivos

3.1. Objetivos Generales

- Analizar como las incidencias de las condiciones laborales pueden producir el Síndrome de Burnout.
- Vislumbrar como el Rol del Estado influye en el desarrollo del SQT
- Verificar si profesionales afectados por el Síndrome pueden llevar a cabo sus funciones.

3.2. Objetivos Específicos

- Detectar el índice de estrés del cansancio emocional, la despersonalización y la disminución de la realización personal en su trabajo
- Dar cuenta de que factores potenciadores, inciden en el desarrollo del Burnout.
- Reconocer los niveles de estrés, a través del Cuestionario con matriz del método GROW en cada una de sus categorías, presentan los trabajadores evaluados.

4. Hipótesis

A raíz de lo observado en campo, acerca de la labor, las condiciones de las mismas que atraviesan los profesionales del Centro de Referencia de Responsabilidad Penal Juvenil (CESOC) del Partido de San Martín, y considerando que los beneficiarios del servicio de estos trabajadores son Adolescentes en Conflicto con la Ley Penal, se infiere que pueda existir el Síndrome de Burnout en estos trabajadores.

5. Diseño Metodológico

A continuación se describirá como se llevó adelante el proceso de investigación, mencionando el diseño metodológico, como las herramientas e instrumentos seleccionados acorde al motivo de investigación.

5.1. Diseño seleccionado

El tipo de estudio seleccionado es de carácter mixto, paralelo, incorporando metodología cuantitativa y cualitativa en un mismo reporte, con comparación de factores, con un enfoque metodológico hipotético – deductivo, de diseño descriptivo y corte transversal, llevado a cabo en el Centro de Referencia Socio

Comunitario de Responsabilidad Penal Juvenil en el partido de San Martín, desde el periodo de Agosto del 2019 hasta diciembre del mismo año de manera presencial, y desde diciembre del año 2020 hasta fines de febrero del 2021, de manera online por motivo de pandemia Covid-19.

5.2. Características del periodo de relevamiento

Para realizar este trabajo final, con el objetivo de obtener el título de Licenciatura en Psicología, se eligió el Centro de Referencia Socio Comunitario de Responsabilidad Penal Juvenil, ubicado dentro del partido de San Martín, para realizar las prácticas intensivas supervisadas, ya que escuchar de él, desde la cátedra de Psicología Jurídica, despertó interés en conocer e investigar de quien escribe, contando como referente Institucional al docente de la Institución Fundación H. A. Barceló de dicha cátedra, al Licenciado Cristhian González.

Como se mencionó anteriormente, el relevamiento se llevó a cabo en dos etapas: por un lado se hicieron prácticas presenciales en el segundo semestre del año 2019, con una continuidad de entre dos y tres veces por semana para realizar observaciones de campo. Por otro lado, a causa de la pandemia Covid-19, el resto de las prácticas se hicieron online a través de distintas plataformas, como la toma de entrevistas, el cuestionario y el MBI.

El centro con dirección en Félix Ballester 2844, San Martín, se presenta como una casa más del barrio, una casa baja, bien pintada con un cartel de referencia que anuncia de que se trata ese espacio.

Al ingresar, me dio la bienvenida Ángel Ruiz, operador social del dispositivo, quien traía un termo y un mate listo para compartir y conocernos. Comentó que de esa manera establecían vínculos con los jóvenes que recién ingresaban al dispositivo. Posteriormente llegó el referente institucional, Cristhian quien me presentó al resto del equipo y explicó la forma de funcionamiento del dispositivo.

Tuve la oportunidad de presenciar entrevistas con distintos jóvenes y diferentes problemáticas que cumplen la medida alternativa dentro del centro de referencia, ya que por ser menores de edad, no quedan privados de la libertad pero si cumplen una medida alternativa, que es asistir a este dispositivo y a lo que los profesionales le aconsejen por el periodo de un año. De esta manera, se pudo observar a los profesionales con sus diferentes enfoques llevar a cabo su rol dentro del CESOC y para con estos jóvenes.

Además, pude ser partícipe de las reuniones de equipo, en donde los profesionales desde sus diferentes enfoques pueden dar sus puntos de vista del mismo caso. Es importante mencionar, que no se establecen espacios formales de interdisciplina, sino más bien se realizan consultas en el escritorio de algunos de ellos, como en la cocina mientras se sirven un mate.

En este periodo de relevamiento que fue presencial se hicieron observaciones de campo, en donde se pudo dar cuenta del esfuerzo personal que aportan estos trabajadores para esta “casa” en donde se desarrollan los acompañamientos a los jóvenes.

A medida que pasaron las semanas y los meses, los profesionales me hicieron sentir parte de la institución, permitiéndome intervenir en algunas entrevistas con los jóvenes y las familias, como también poder dar mi punto de vista acerca del caso.

Al finalizar el año, el centro entro en ferias judiciales y no fue posible poder continuar con las prácticas presenciales. Además dos meses después se estableció el Aislamiento Social y Obligatorio por la pandemia de Coronavirus.

Por estos motivos, el resto de las prácticas se hizo a través de encuentros de la plataforma Zoom, como por medio de otras aplicaciones de mensajería instantánea, cabe aclarar que previamente se pidió autorización para estos encuentros.

5.3. Muestra

La población abarcada para realizar este estudio, consta de cinco trabajadores, provenientes de áreas de ejercicio profesional distintas, contando con una persona por área de profesión.

Se evaluó a un Abogado, un Operador Social, un Psicólogo Social, una Trabajadora Social y una Psicóloga, con el criterio que formen parte del equipo de trabajo del Centro de Referencia Socio Comunitario de Responsabilidad Penal Juvenil del partido de San Martín.

Se seleccionó una muestra no probabilística, discrecional, ya que las unidades seleccionadas se hicieron a criterio, representativa, de poder aportar aquello que se buscaba para la investigación.



- **Número:** 5
- **Criterio de inclusión:** Un profesional de cada área de incumbencia que lleve a cabo su labor dentro del Centro de Referencia Socio Comunitario de Responsabilidad Penal Juvenil – CESOC- del partido de San Martín, que participen voluntariamente.
- **Criterio de exclusión:** Profesionales de la misma área que no quieran participar voluntariamente y que no lleven a cabo su labor dentro del Centro de Referencia Socio Comunitario de Responsabilidad Penal

Juvenil – CESOC- , o que pertenezcan a un Centro Territorial pero que no estén en el partido de San Martín.

- **Criterio Ético y legal:** Para realizar dicho trabajo se pidió consentimiento de los evaluados, de esta manera se llevó a cabo una postulación voluntaria y además garantizando que se preservaría sus identidades, además no se realizó ninguna intervención invasiva para los sujetos evaluados.

5.4. Técnicas e Instrumentos

Para desarrollar este trabajo de investigación, se llevaron a cabo cuatro técnicas e instrumentos distintos aunque complementarios para relevar la información necesaria. Las técnicas son: Entrevista semiestructurada, MBI, Cuestionario tomando como matriz el Método GROW y Observación Participante.

5.4.1. Entrevista semiestructurada.

La entrevista es un instrumento clínico, que se complementa con otras técnicas de medición para la obtención de datos sobre la vida de una persona. Por consiguiente, la entrevista semiestructurada permite guiar la obtención de información sobre cuestiones específicas que requieren ser investigadas, combinando preguntas abiertas que permiten la flexibilidad y matices con otras preguntas cerradas que no permiten que el entrevistado “se salga del guion”. (Bleger, 1964/1985)

A cada profesional se le administro entre 4 y 6 preguntas en cantidad promedio, además de los Datos filiales que se recabaron antes de llevar a cabo dicha entrevista. El fin fue poder recabar información de testimonios en primera persona.

✓ Los Datos filiales recabados consistieron en:

- a) Nombre y Apellido
- b) Edad
- c) Profesión

d) Antigüedad en el cargo dentro del CESOC

✓ Las preguntas base que se administraron fueron:

- a) ¿Cuál es tu rol dentro del dispositivo CESOC?
- b) ¿Cuáles son las tareas específicas?
- c) ¿Cuál es tu objetivo dentro del dispositivo?
- d) ¿Cómo se ve afectado tu objetivo frente a las adversidades que se presentan?
- e) ¿A quién reportas dentro del Centro?

El resto de preguntas extras que se hicieron, fueron acordes a los testimonios expuestos, considerando el modelo de entrevista semiestructurada.

5.4.2. MBI – Maslach Inventory Burnout

Posteriormente de la entrevista recientemente mencionada, se estableció como **instrumento de medición** el Inventario de Burnout de Mashlach (MBI). Se encuentra constituido por 22 ítems en forma de afirmaciones acerca de las dimensiones del Burnout. Proporciona una confiabilidad del 90% y se realiza entre 10 y 15 minutos aproximadamente.

Para su medición se lleva a cabo una escala nominal, ya que los números obtenidos de los resultados, resultan como “etiquetas” para poder clasificar e identificar un objeto, en este caso el riesgo de padecer el Síndrome de Burnout.

Aspecto evaluado	Subescala	Respuesta a sumar	Puntuación máxima
Agotamiento emocional	Valora la vivencia de estar abrumado y exhausto emocionalmente por el trabajo	1,2,3,6,8,13,14,16,20	54
Despersonalización	Valora el grado en el que los trabajadores	5,10,11,15,22	30

	brindan una respuesta impersonal y fría para quienes son beneficiarios de su servicio.		
Realización personal	Describe los sentimientos de autoeficacia y realización personal exitosa para con los demás	4,7,9,12,17,18,19,21	48

Contando la siguiente numeración para cada respuesta:

Respuesta	Puntuación
Nunca	1
Algunas veces al año	2
Algunas veces al mes	3
Algunas veces a la semana	4
Diariamente	5

Los sujetos que se encuentran por encima del percentil 75 están dentro de la categoría “alto”, los que presentan un percentil entre 75 y 25 se consideran dentro de la categoría “medio”, y por último, los que están por debajo del percentil 25, los consideramos “bajo”.

- ✓ La subescala de Agotamiento Emocional (AE) está formado por 9 ítems que describen sentimientos de estar abrumado y agotado emocionalmente por el trabajo.
- ✓ La subescala de Despersonalización (D), se conforma por 5 ítems que describen una respuesta impersonal y falta de sentimientos hacia los sujetos objetos de atención.

- ✓ La subescala de Realización Personal (RP), está compuesta por 8 ítems que describen sentimientos de competencia y realización exitosa en el trabajo para con los demás.

Los sentimientos de estar quemado corresponden a una puntuación alta en las subescalas Agotamiento Emocional y Despersonalización, y una puntuación baja en la subescala de Realización Personal.

Cabe aclarar que el instrumento fue modificado y supervisado por la Directora de este trabajo, ya que fue administrado de manera online y precisó sus correctas adecuaciones.

Por este motivo, se estableció un documento de “Google” con formato “formulario” en donde los profesionales elegían la opción que mejor se adecuaba a su sentir, en una suerte de “multiple choice”.

5.4.3. Cuestionario tomando como matriz el método GROW

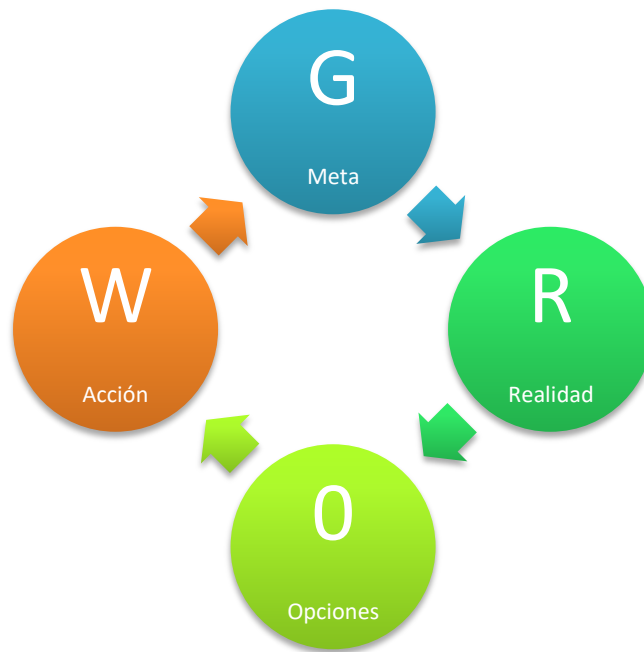
El modelo GROW, creado por JhonWithmore, es uno de los métodos más reconocidos en el *Coaching*. Permite obtener y maximizar el potencial interno de una persona a través de unas preguntas, en una secuencia simple de cuatro pasos.

Cada etapa tiene sus pertinentes objetivos, y posibles preguntas a ser utilizadas.

Etapas	Objetivo	Preguntas posibles
Goal (meta)	Guiar al colaborador o <i>coachee</i> para que establezca una meta de desempeño o de la sesión.	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Qué quieres lograr? • ¿Cuál es tu meta? • ¿Qué quieres alcanzar?
Reality (realidad)	Guiar al colaborador o <i>coachee</i> para que	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuál es tu situación actual?

	analice su realidad y la distancia que le acerca o la aleja a su meta.	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Qué le aleja o acerca a la meta? • ¿Qué factores personales están involucrados?
Options (opciones)	Guiar al colaborador o <i>coachee</i> para que explore las opciones que lo llevarían a alcanzar la meta.	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Qué opciones tienes? • ¿Qué ventajas/desventajas tiene cada una de ellas? • ¿Quién pudiera sugerirte una buena opción?
Will (plan de acción)	Guiar al colaborador o <i>coachee</i> para que establezca un plan de acción concreto que asegure el logro de la meta.	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuál es tu plan de acción? • ¿Cómo te darás cuenta de que estas avanzando? • ¿Quién te puede ayudar?

Cada etapa configura la denominación del método:



El cuestionario que se realizó, fue a partir de la matriz del mencionado método. Siendo así, no se administraron preguntas, sino más bien afirmaciones y negaciones sobre una misma temática correspondiendo a cada etapa del modelo GROW.

Por cada etapa, se estableció una afirmación y una negación abarcando la misma temática y al finalizar se abrió juego con una pregunta a desarrollar por cada trabajador evaluado.

Es importante destacar que se hicieron modificaciones debido a la administración online. Se realizó a través de un documento “Google” en formato de formulario, en el cual cada profesional pudo completarlo sin tiempo límite.

5.4.4. Observación participante

Bronislaw Malinowski fue el pionero de esta técnica, y consiste en una investigación que involucra la interacción social entre el investigador y los sujetos observados, los cuales se influyen mutuamente. Éste método implica

un acercamiento a la realidad social cultural de una sociedad, grupo o de un individuo. Es una recolección de datos sistemática y no intrusiva.

Se implementó la observación participante en el campo de estudio, siendo el Centro de Referencia de Responsabilidad Penal Juvenil, en donde se llevaron a cabo observaciones acerca de su labor, como de su manera de interactuar con sus compañeros y con el medio ambiente en donde trabajan.

5.5. Tipos de datos recolectados con las técnicas mencionadas

Al administrar las técnicas mencionadas anteriormente, se recolecto distintos tipos de datos:

- ✓ **Datos Paramétricos de Proporción:** Son la forma más absoluta de los datos numéricos, (por ejemplo: ingresos, edad, años, etc.). Recolectados en los datos filiales presentes en la entrevista semiestructurada.
- ✓ **Datos Paramétricos de Rango:** La recolección de datos se realiza en una escala en la que todos los puntos son equidistantes de los próximos puntos. En estas escalas, los datos de intervalo no tienen cero debido a la naturaleza de lo que se mide.
Estos datos, se recolectaron del MBI como del Cuestionario con matriz del método GROW.
- ✓ **Datos No Paramétricos Nominales:** Se refieren a datos alfabéticos o numéricos que se utilizan para nombrar personas, objetos u otro tipo de particularidades, para propósitos simbólicos y no tienen valor numérico.
Una vez administradas las técnicas del Mashlash Inventory Burnout y el Cuestionario realizado a través del método GROW, y analizado sus datos, la información obtenida tiene carácter de dato nominal.
- ✓ **Datos primarios o naturales:** Datos originales recolectados de la fuente natural. Obtenido de las observaciones de campo realizadas en el CESOC.

- ✓ **Datos provocados:** Aquellos que se obtienen con una intención. En este caso, los datos provocados recolectados tienen como fuente las entrevistas semiestructuradas administradas.

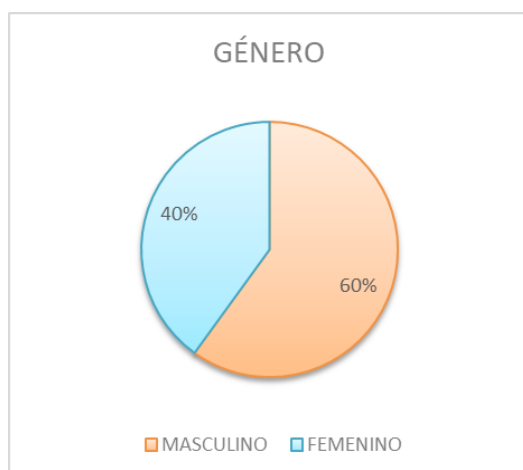
6. Desarrollo

A continuación se llevara adelante el desarrollo de este trabajo, plasmando y analizando los distintos datos obtenidos, como también su respectiva articulación con la teoría planteada.

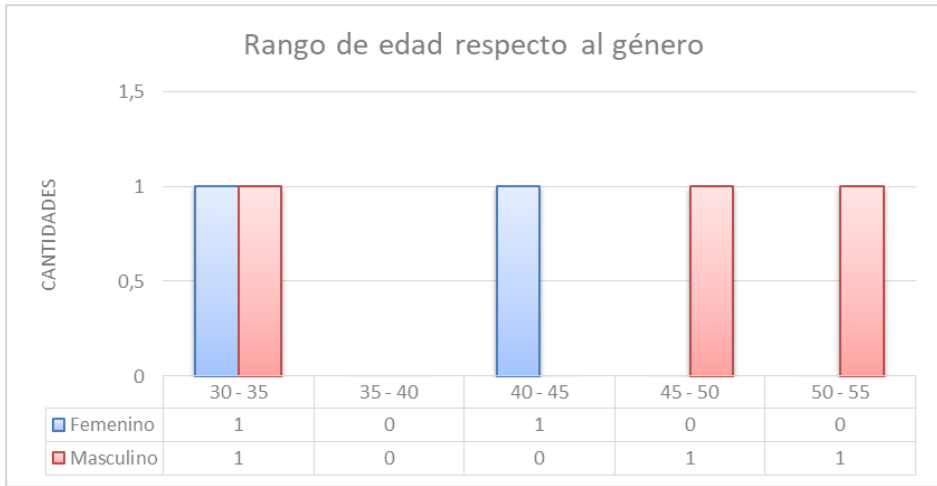
6.1. Perfil Socio Demográfico de la muestra

Para comenzar se plasmara el perfil sociodemográfico de la muestra teniendo en cuenta las variables de:

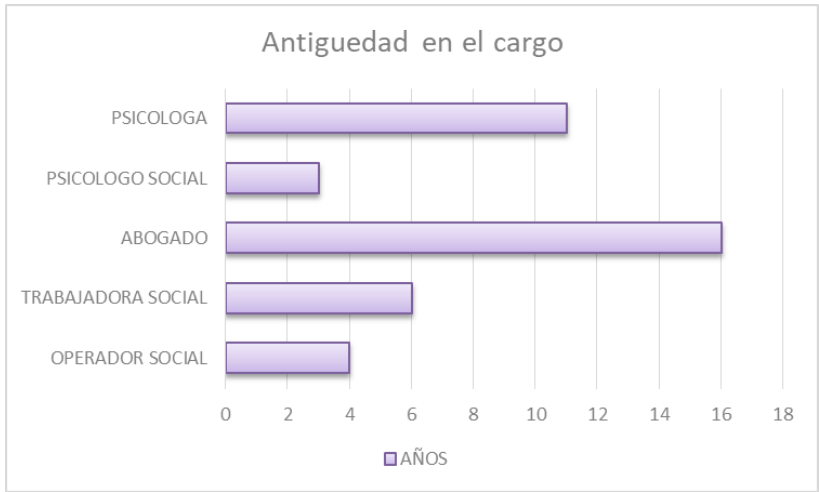
- ✓ **Género**



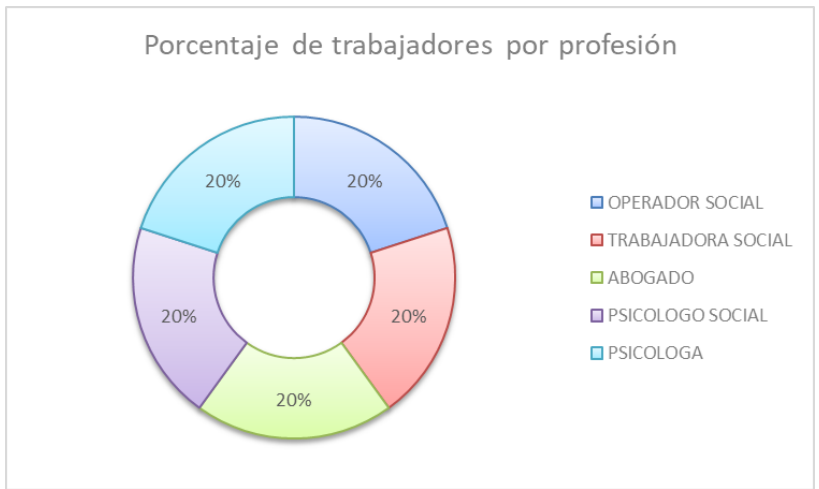
- ✓ **Edad con respecto al género**



✓ **Antigüedad en el cargo**



✓ **Porcentajes de trabajadores por profesión**



6.2. Resultados de las técnicas

A continuación se llevara a cabo el desarrollo y resultado de las técnicas administradas a lo largo de ésta investigación.

6.2.1. MBI

Para analizar los resultados de las respuestas arrojadas por los participantes, se partirá de los siguientes valores:

Variables	Baja	Medio	Alta
Agotamiento emocional (AE)	≤ 18	19 – 26	≥ 27
Despersonalización (D)	≤ 5	6 – 9	≥ 10
Realización Personal (RP)	≥ 40	34 – 39	≤ 33

Teniendo en cuenta la tabla mencionada, se desarrollará los valores por cada participante.

Se le asignara un color a cada casillero tomando en consideración indicadores de alerta:

- ✓ **Rojo** para determinar Riesgo Alto
- ✓ **Amarillo** para determinar Riesgo Medio
- ✓ **Verde** para determinar Riesgo Bajo

Participante 1:

Variables	Resultados
Agotamiento Emocional (AE)	21
Despersonalización (D)	7
Realización Personal (RP)	33

En el caso de la Trabajadora Social, a quien se nombra como Participante 1, podemos observar que presenta las dos primeras variables “AE” y “D” con resultados de categoría media, y aunque su “RP” se presenta dentro de la categoría alta, se encuentra en el límite con el medio, manifestando de ésta manera un indicio de estrés, propio del Síndrome de Burnout a causa de su labor actual.

Participante 2:

Variables	Resultados
Agotamiento Emocional (AE)	24
Despersonalización (D)	11
Realización Personal (RP)	31

El participante número 2, quien se dedica a la Abogacía dentro del Centro, presenta un nivel medio en la categoría de Agotamiento Emocional, y niveles altos dentro de Despersonalización y Realización Personal.

Se observa que si bien presenta “RP” es característico Burnout los valores en las otras categorías anteriores.

Participante 3:

Variable	Resultados
Agotamiento Emocional (AE)	20
Despersonalización (D)	16
Realización Personal (RP)	22

El participante 3, Psicólogo Social, si bien presenta un valor bajo en Agotamiento Emocional, y alto en la Realización Personal, es característico el

valor elevado en la variable de Despersonalización propio de indicios de Burnout.

Participante 4:

Variables	Resultados
Agotamiento Emocional (AE)	15
Despersonalización (D)	6
Realización Personal (RP)	33

La Psicóloga, Participante N°4, presenta niveles bajos en Agotamiento Emocional y altos en Realización Personal, mientras que en Despersonalización niveles medios, por lo tanto podemos observar que si bien no presenta resultados característicos de quemazón por el trabajo, hay un cierto nivel de estrés causado por el mismo.

Participante 5:

Variables	Resultados
Agotamiento Emocional (AE)	13
Despersonalización (D)	5
Realización Personal (RP)	40

En este caso, el Operador Social presenta niveles bajos en Agotamiento Emocional y Despersonalización, y una alta Realización Personal dentro de su trabajo.

A continuación se plasmara un cuadro integral con los valores de todos los participantes:

	Participante 1	Participante 2	Participante 3	Participante 4	Participante 5

Variables	Resultados				
Agotamiento Emocional (AE)	21	24	20	15	13
Despersonalización (D)	7	11	16	6	5
Realización Personal (RP)	33	31	22	33	40

La técnica del MBI arroja valores, los cuales se pueden entender de manera global en el total de los participantes, en donde presentan alta Realización Personal (RP), sin embargo en las subescalas de Agotamiento Emocional (AE) y Despersonalización (D) si bien hay valores de categoría bajo, la mayoría se encuentra entre valores medios y altos, demostrando de ésta manera una incidencia en el Síndrome de Burnout.

6.2.2. Cuestionario con matriz del método GROW

En este apartado se plasmara y desarrollaran los resultados obtenidos a través del cuestionario administrado.

Para evaluarlo se establecieron las siguientes variables con sus respectivos puntajes:

Variables	Puntajes
Nunca Verdadero	1
Casi nunca Verdadero	2
Ocasionalmente Verdadero	3
Frecuentemente Verdadero	4
Siempre Verdadero	5

A continuación se llevara adelante el mismo método de análisis que se estableció en el MBI, detallando cada participante en particular.

Cada puntaje obtenido le corresponderá un color de casillero:

- ✓ **Rojo** para Nunca Verdadero
- ✓ **Naranja** para Casi Nunca Verdadero
- ✓ **Amarillo** para Ocasionalmente Verdadero
- ✓ **Verde claro** para Frecuentemente Verdadero
- ✓ **Verde oscuro** para Siempre Verdadero

Participante 1:

		Puntaje
G (meta)	Enfrento objetivos con optimismo	4
	Estoy poco optimista para hallar objetivos	3
R (realidad)	Mi realidad actual laboral es desafiante	5
	Mi realidad actual laboral es frustrante	4
O (objetivo)	Veo los obstáculos como desafíos	4
	Veo los obstáculos como imposibles de superar	3
W (acción)	Exploro situaciones diferentes que puedan ayudarme a la resolución de problemas	5
	No encuentro soluciones a los problemas	3

En el caso de la Participante 1 (Trabajadora Social) se observa un patrón continuo.

En la categoría Meta (G) presenta en sus resultados bastante voluntad para enfrentarlas, sin embargo su puntuación está cerca a encontrarse poco optimista para hallarlos.

Algo parecido pasa con la categoría de Realidad (R), manifestando que aunque es muy desafiante su labor, también la encuentra bastante frustrante.

En cuanto a los Objetivos (O), sucede algo parecido, encuentra los obstáculos como desafíos, sin embargo, ocasionalmente se les presenta como imposibles.

Y por último, con respecto a la Acción (W), presenta una amplia energía con intención de encontrar distintos métodos para la resolución de problemas, aunque a pesar de eso, ocasionalmente no las encuentra.

Al finalizar la toma del cuestionario, se les pregunto “¿Qué harías de diferente en tu desempeño laboral?, y en una breve respuesta la Participante 1, respondió que “dedicaría más horas a mi desempeño laboral”.

Participante 2:

		Puntaje
G (meta)	Enfrento objetivos con optimismo	4
	Estoy poco optimista para hallar objetivos	5
R (realidad)	Mi realidad actual laboral es desafiante	5
	Mi realidad actual laboral es frustrante	4
O (objetivo)	Veo los obstáculos como desafíos	5
	Veo los obstáculos como imposibles de superar	1
W (acción)	Exploro situaciones diferentes que puedan ayudarme a la resolución de problemas	5
	No encuentro soluciones a los problemas	1

El participante 2 (Abogado), manifiesta en sus Metas(G) que aunque frecuentemente enfrenta los objetivos con optimismo, es mayor la cantidad de veces que se encuentra poco optimista para los mismos.

En cuanto a su Realidad (R), si bien siempre se le presenta como desafiante, frecuentemente también le es frustrante.

Algo distinto ocurre con las dos categorías siguientes, en sus Objetivos(O) se le manifiestan claramente los obstáculos como desafíos y no imposibles de superar.

Esto también ocurra en la Acción (W), mostrándose con energía para la misma y con la capacidad de poder concretarla, encontrando situaciones diferentes para resolver las adversidades que puedan presentársele.

Con respecto a la pregunta formulada dentro del Cuestionario “¿Qué harías diferente en tu desempeño laboral?” no presento respuesta alguna, intentando de ésta manera evitar enfrentarse, con su propia reflexión y cuestionamientos, otorgando una distancia a sus emociones.

Participante 3:

		Puntaje
G (meta)	Enfrento objetivos con optimismo	5
	Estoy poco optimista para hallar objetivos	3
R (realidad)	Mi realidad actual laboral es desafiante	5
	Mi realidad actual laboral es frustrante	3
O (objetivo)	Veo los obstáculos como desafíos	4
	Veo los obstáculos como imposibles de superar	1
W (acción)	Exploro situaciones diferentes que puedan ayudarme a la resolución de problemas	4
	No encuentro soluciones a los problemas	3

El Psicólogo Social también presenta poca amplitud entre sus afirmaciones positivas como negativas.

Manifiesta que en sus Metas (G) siempre se encuentra optimista para hallarlos, aunque en ocasionadas veces también se siente pesimista con las mismas.

Su Realidad (R) aunque siempre se le presenta desafiante, también en ocasionadas veces se le torna frustrante.

En el caso de los Objetivos(O), su amplitud es menos preocupante, los cuales frecuentemente son desafiante para el Participante 3, y pocas veces se le hace imposible de superar.

No sucede lo mismo con la categoría de Acción(W), manifestando voluntad y energía en procurar distintas soluciones para la resolución de problemas, aunque en su realidad ocasionalmente no suceda y no encuentre las soluciones posibles.

Se le administro la misma pregunta que a los demás participantes “¿Qué harías de diferente en tu desempeño laboral?” brevemente y con intención de no involucrarse tanto respondió “Sería más prolijo en lo administrativo”.

Participante 4:

		Puntaje
G (meta)	Enfrento objetivos con optimismo	5
	Estoy poco optimista para hallar objetivos	2
R (realidad)	Mi realidad actual laboral es desafiante	5
	Mi realidad actual laboral es frustrante	2
O (objetivo)	Veo los obstáculos como desafíos	5
	Veo los obstáculos como imposibles de superar	1
W (acción)	Exploro situaciones diferentes que puedan ayudarme a la resolución de problemas	5
	No encuentro soluciones a los problemas	1

La situación de la Psicóloga del equipo es menos alarmante que la del resto, aunque no menos importante, presenta mayor amplitud en sus respuestas de afirmaciones positivas con respecto a las negativas.

Se presenta optimista frente a las Metas(G), y casi nunca de manera pesimista. Su Realidad(R) laboral es desafiante, y como en las metas, casi nunca se le torna frustrante.

En cuanto a sus Objetivos(O), manifiesta que los obstáculos se le presentan como desafíos, y nunca como imposibles de superar.

Lo mismo sucede con respecto a la Acción(W), explorando situaciones distintas que puedan ayudar en la resolución de problemas, y con la posibilidad de encontrarlas a las mismas.

Respecto a la pregunta que se le fue administrada, “¿Qué harías diferente en tu desempeño laboral?”, mostro un gran optimismo manifestando que “Trato de mejorar día a día”

Participante 5:

		Puntaje
G (meta)	Enfrento objetivos con optimismo	5
	Estoy poco optimista para hallar objetivos	4
R (realidad)	Mi realidad actual laboral es desafiante	4

	Mi realidad actual laboral es frustrante	3
O (objetivo)	Veo los obstáculos como desafíos	2
	Veo los obstáculos como imposibles de superar	1
W (acción)	Exploro situaciones diferentes que puedan ayudarme a la resolución de problemas	5
	No encuentro soluciones a los problemas	2

Como con los anteriores participantes, el N°5 u Operador Social, presenta poca amplitud en sus respuestas, siendo un punto importante en donde prestar atención.

Se manifiesta muy positivo en enfrentar sus Metas(G), aunque frecuentemente éstas lo encuentren en una actitud pesimista.

Lo mismo sucede en cuanto a su Realidad(R), la cual si bien es desafiante, en su mayoría se le torna frustrante.

Sus Objetivos(O) aunque no se les presenta nunca como imposibles de superar, tampoco le resulta un desafío para el desarrollo de su desempeño laboral, un requisito importante en la motivación del mismo.

En cuanto a la Acción(W) afirma explorar distintas situaciones para la resolución de problemas sin embargo, en algunas veces no encuentra soluciones.

Su respuesta frente a la pregunta de “¿Qué harías diferente en tu desempeño laboral?” respondió lo siguiente: “Lucho por tener un Estado presente como Institución abocados a las problemáticas sociales, en la cual garantice su intervención en cualquier conflicto social de manera eficaz”.

Al haber realizado afirmaciones y negaciones dentro de las mismas temáticas que conforman el método GROW, podemos ver a raíz de los resultados presentados por cada uno de los participantes, como sus energías negativas contrarrestan y en ocasiones superan las positivas.

Por éste motivo, se plasmara a continuación un cuadro integral con los resultados de todos los participantes, y con un puntaje por categoría, restando

el valor obtenido de las respuestas negativas sobre las positivas, brindando datos específicos y definitivos.

Es importante destacar que es una versión modificada y adaptada del método GROW, con el fin de poder representar los valores definitivos.

Se mostrarán con los mismos colores anteriormente asignados:

- ✓ *Bordo* para valores negativos
- ✓ *Rojo* para el valor de 1 punto.
- ✓ *Naranja* para el valor de 2 puntos.
- ✓ *Amarillo* para el valor de 3 puntos.
- ✓ *Verde claro* para el valor de 4 puntos.
- ✓ *Verde oscuro* para el valor de 5 puntos.

	G	R	O	W
Participante 1	1	1	1	2
Participante 2	-1	1	4	4
Participante 3	2	2	3	1
Participante 4	3	3	4	4
Participante 5	1	1	1	3

Este cuadro integral permite visualizar, a través de sus colores y los números totales y finales de cada categoría, un estado alarmante en cuanto al estrés laboral causado por indicios del Síndrome de Burnout, de los trabajadores pertenecientes al Centro de Referencia Socio Comunitario de Responsabilidad Penal Juvenil.

Para realizar un análisis transversal de los participantes de ésta investigación, se realizará un promedio de sus respuestas.

	G	R	O	W
Participantes	1,2	1,6	2,6	2,8

Aunque se notan mejores resultados en la categoría de Acción (W), es decir, manifiestan una cierta voluntad, aunque poca, de los mismos participantes en encontrar otras soluciones para resolver las adversidades que se puedan presentar dentro de su labor, es en las Metas(G) donde se presentan las mayores dificultades, que aunque la voluntad de presentarse frente a ellas sea de manera positiva exista, la realidad que los atraviesa supera ésta cuestión y acaban con una actitud pesimista frente a éstas metas.

Lo mismo sucede con la Realidad (R) actual laboral, presentando grandes dificultades, que aunque éstas les parezcan como desafiantes, en la mayoría de las veces les resulta una realidad frustrante.

También ocurre, esta señal de alarma, dentro de la categoría de Objetivos(O) donde los obstáculos, los cuales aunque intentan tomarlos como desafíos, en una gran cantidad de veces se les es imposible de superarlos.

En síntesis, se observa que el empuje de los trabajadores se encuentra bloqueado a causa de la frustración padeciente dentro de su ámbito laboral, retomando a Dejours (2005), quien argumenta que *“no hay trabajo sin sufrimiento”* sosteniendo que primero se presenta la sorpresa, luego la irritación, el malestar, la rabia y la decepción, acompañado de cansancio, duda sentimientos de impotencia, los cuales son protagonistas a la hora de contrarrestar la energía de empuje que los trabajadores demuestran en sus puntajes de afirmaciones positivas.

6.2.3 Entrevista Semiestructurada y Observación de Campo.

Para analizar éstas dos técnicas mencionadas, utilizaremos algunos de los Factores Potenciadores descritos dentro del apartado del Marco Teórico.

Algunos de ellos se demostraran dentro de cuadros comparativos, y otros en aspectos más generales.

✓ Estructura y clima organizacional

A través de los relatos de los Participantes, como también por las Observaciones de Campo, se observa que estos trabajadores muchas veces no tienen delimitado en especificidad su rol. Aunque se trate de diferentes profesiones, el límite de su labor muchas veces aparece desdibujado.

A través del cuadro comparativo daremos cuenta de esto, mencionado fragmento de sus relatos.

	Estructura y Clima Organizacional
<p>Participante 1 (Trabajadora Social)</p>	<p><i>“Operadora y equipo técnico en realidad, las dos funciones y hacemos el seguimiento y acompañamiento de los jóvenes que tienen medidas alternativas, esto implica hacer un monitoreo de la inclusión social de los jóvenes,(...) implica también espacios de reflexión individuales, espacios grupales, hacer informes y enviárselos al juzgado. También hacemos entrevistas a domicilio, trabajamos con las familias, y con otras instituciones que trabajan con los mismos jóvenes.”</i></p> <p><i>“Si me preguntas como Trabajadora Social, la especificidad, aunque siempre hacemos mucho más, o hay mucho más en la intervención...”</i></p>
<p>Participante 2 (Abogado)</p>	<p><i>“...con el equipo técnico que tenemos al lado, psicólogos, trabajadores sociales hay un seguimiento previo, una identificación del pibe, una entrevista previa primaria donde se</i></p>

	<p><i>investiga o se averigua todo lo del chico, su entorno, su desarrollo social, su desarrollo familiar...”</i></p> <p><i>“Pero la rebeldía, de por si es parte de la niñez y la pre-adolescencia, entonces es ahí donde nosotros actuamos con psicólogos, trabajadores sociales y abogados, hacemos ese seguimiento.”</i></p>
<p>Participante 3 (Psicólogo Social)</p>	<p><i>“...y mi rol como operador es acompañar las medidas alternativas de los jóvenes, revisar de entrada que es lo que le pide el juez a cada joven, (...) Entonces acompañamos todo lo que es volver a inscribirse al colegio, buscar trabajo, atender cuestiones de salud que suelen estar muy frecuentemente en los chicos. Chicos que tienen una bala alojada de hace años o perdigones, o lo que sea.”</i></p>
<p>Participante 4 (Psicóloga)</p>	<p><i>“... lo que hacemos los psicólogos... digamos, cumplimos varias instancias, ya sea entrevistas de admisión, hacemos también acompañamiento a la familia entrevistas con los chicos, (...) Y además, nosotros, aunque seamos psicólogos tenemos que hacer informes a los juzgados respecto a</i></p>

	<p>si el joven está cumpliendo la medida judicial y esos informes son bimestrales.</p> <p>También trabajamos haciendo derivaciones a centros de salud buscando vacantes, o sea, en este momento los psicólogos no es que nos quedamos limitados a hacer un trabajo solamente de escucha sino que muchas veces tenemos que hablar con organizaciones de la comunidad. Lo que estamos planteado actualmente es que eso quede más delimitado según la profesión y hay ciertas cuestiones que las hagan los trabajadores sociales y no nosotros. O ponele hablar de una cuestión de judicial específica que lo hagan los abogados, y no nosotros. Hacemos varias cosas, aunque no es nuestro rol, venimos haciendo mucho.”</p>
<p>Participante 5 (Operador Social)</p>	<p>“La tarea específica en cuanto al acompañamiento del joven, sería la inclusión social, eso es fundamentalmente, (...) nosotros articulamos con la institución pública si hay colegio, sea en lo laboral, en lo deportivo, en lo cultural, nosotros logramos articular con distintas instituciones para que el joven este incluido en el sistema social.”</p>

✓ **Oportunidad para el control**

Los trabajadores evaluados, han manifestado a través de la entrevista que en muchas ocasiones no pueden tener el control acerca de las adversidades que se presentan dentro de los objetivos.

Se verá por medio del cuadro comparativo, fragmentos que determinen ésta cuestión.

Oportunidad para el control	
Participante 1 (Trabajadora Social)	<p><i>“muchas adversidades... por ahí no contar con los recursos económicos, eh... o no contar con programas para estos jóvenes (...) la mirada de las escuelas, no en todas, pero a mi criterio es bastante segregativa con estos chicos (...) generaciones dentro de una familia que están disfuncional no me gustan llamarlas, pero sí que están por ahí desintegradas desde lo vincular, entonces sí, sí, sí, hay ... uno idealiza o intenta idealizar de la mejor manera posible pero, si... a veces hay dificultades para llevarlo adelante”</i></p> <p><i>“viste hay mucho del como si, entonces... eh... vos logras que los chicos sostengan, empiecen un curso, lo terminen, y la verdad es que bueno, muchas veces no se llega... si igual el pibe en el proceso adquirió un montón de herramientas pero no, no el resultado esperado exactamente.”</i></p>

Participante 2
(Abogado)

“...lo que nosotros intentamos buscar que el pibe dentro del proceso legal de la causa que tiene vaya cumpliendo las medidas procesales impuesta por la justicia, entonces de miles de formas tratamos que el chico cumpla... peor bueno, **si no se cumple el juez determinara la última medida...**”

Participante 3
(Psicólogo Social)

“...si el chico está yendo en una dirección totalmente diferente y faltando a lo que se comprometió ante la justicia, entonces nosotros bueno, tenemos que elevar un incumplimiento. Se le informa al juez que el chico no está cumpliendo con lo que prometió. **Y ahí nosotros ya quedamos por fuera** y el juez lo citara y revisara la situación del joven.”

“A veces hay cosas que no se pueden resolver...”

Participante 4
(Psicóloga)

“El peso pongo en que el chico elija y pueda organizar su futuro, sus proyectos en función de eso que eligió y pueda despegarse de las malas influencias que a veces inclusive son la familia, **hay chicos que se van a vivir a otro lado porque en su casa terminan repitiendo eso que venían haciendo.**”

**Participante 5
(Operador Social)**

*“Cuando la familia acompaña es buenísimo porque realmente ahí uno se puede quedar tranquilo de que la cosa va a ir bien. Pero normalmente no, tenemos tanto madres como padres, como los pibes del barrio **que hacen obstáculo a esto.**”*

*“Hay que tener en cuenta que en estas cuestiones que tienen que ver, con el trabajo del joven, nosotros... quizás quedamos **“aislados al trabajo de la familia”** porque si la familia no acompaña en este proceso **es muy difícil que el pibe logre sus objetivos.**”*

*“...en la mayoría de los casos se logra, yo te diría que hay un 80% que nosotros podemos lograr los objetivos, **y un 20% que... muchas veces bueno... fracasamos...**”*

Se plasmará a continuación otros Factores Potenciadores argumentado por los propios profesionales, como también aquellos observados en Campo.

✓ **El progreso excesivo o escaso y cambios imprevistos.**

*“mi rol como operador es acompañar las medidas alternativas de los jóvenes, revisar de entrada que es lo que le pide el juez a cada joven, **que siempre suele ir cambiando,** (...) pero **cambia lo que se le exige a los jóvenes** para poder sostener el beneficio de la medida alternativa a la privación de la libertad.”*

En su relato el Participante 3, cuenta como existen dentro de su labor cambios imprevistos, lo cual en ocasiones dificulta su accionar.

✓ **Retroalimentación de la propia tarea**

En la mayoría de las respuestas que brindaron los trabajadores, expresan que aunque tienen una Coordinadora general que supervisan, ellos relevan informes por el sistema Re.I.N.A al Organismo de Niñez y Adolescencia, en donde se establece la comunicación en un solo sentido de dirección.

*“...hay un sistema, que nosotros utilizamos en internet que se llama Re.I.N.A. que depende de la provincia de Buenos Aires que **nosotros elevamos todos los informes trabajados a ese lugar** y todo lo que trabajamos en ese proceso, desde el proceso cero hasta la finalización del proceso de la medida judicial, nosotros le informamos a nuestro organismo del todo el trabajo hecho con el joven.”*

✓ **Relaciones interpersonales**

Éste es uno de los potenciadores más severos cuando se trata de relaciones, dentro del equipo de trabajo, que sean poco cooperativas y destructivas, ya que, como veíamos dentro de la Fundamentación Teórica, producen ciertos niveles de tensión.

“...los compañeros a veces no están en las mejores condiciones para trabajar con estos jóvenes que necesitan de las mejores condiciones, los compañeros de los lugares de trabajo.”

✓ **Salario**

Como se establece en la Observación de Campo, los trabajadores manifestaron que en un periodo de 3 meses no habían recibido el pago de su sueldo.

Ésta es una variable importante a la hora de estar motivado en el lugar de trabajo y por consiguiente en el momento de llevar a cabo la realización de la labor.

Consecuentemente hay un sentimiento de **inestabilidad dentro del puesto de trabajo**, otro Factor Potenciador presente en el desarrollo del Burnout.

6.3 Desarrollo General

Por lo expuesto a lo largo del trabajo y retomando la hipótesis planteada, se puede considerar, que aunque los profesionales aún no están en un estado total de quemazón por el trabajo que impida llevar a cabo la realización de sus tareas, hay una gran señal de alerta de indicios del Síndrome de Burnout.

Los profesionales que se desempeñan en el Centro de Referencia Socio Comunitario de Responsabilidad Penal Juvenil, trabajan en la resocialización constante de los jóvenes que asisten al dispositivo.

Labor compleja la de éstos trabajadores, que intentan reinsertar en la sociedad, es decir, *“...integrar a un individuo a la sociedad nuevamente, luego de que éste, estuviera marginado por algún motivo”* (Pérez Porto; Gardey, 2014) a estos jóvenes y además a familiares, que se encuentran en estado de vulnerabilidad.

Situación expuesta por Busso(2003) que *“...no es solo el conjunto de circunstancias externas, sino que se define también a partir de la capacidad de reacción de los actores, la cual estará en función de su dotación de activos y de las estrategias que llevan a cabo para su uso y reproducción”*. (Gallo; Labrunee, 2003).

En ocasiones, los beneficiarios del servicio que se presta en el centro, además de poseer situaciones externas desfavorables, tampoco poseen ésta capacidad de reacción, como menciona el autor, ni estrategias acordes para el enfrentamiento de éstas circunstancias.

Es por esto que la labor de los profesionales existen demasiados obstáculos que hacen que, en muchas situaciones los objetivos que se proponen no se puedan concretar. Dentro de su desempeño están presentes muchas variables de las cuales no pueden tener el control, ni ejercer un dominio para la mejoría de éstos jóvenes.

Además de la población en vulnerabilidad con la que trabajan, se encuentran dentro de un marco estatal en donde también rigen variables que no pueden obtener control de ellas, sintiendo al Estado como ausente y desamparados por él.

Como menciona Ignacio Lewkowicz (2006), el Estado quien actuaba como una meta-institución o una supra-institución, con la globalización se disuelve y ya no puede actuar como el mayor productor de solidez, de lo contrario, no podría haber institución sin una meta-institución que pueda disponer de las condiciones, ya que es él quien debe asegurarlas para el existir.

Esta cuestión es mencionada por los trabajadores, dentro de la entrevista la Participante 1 expresa “...*los tres niveles de gobernación se deberían poner de acuerdo y tener una política clara, unificada y sin embargo, es un despelote ¿no? Tenés Municipios que tienen un montón de programas y un montón de servicios para estos chicos y tenés Municipios que no tienen absolutamente nada, entonces, ya te digo o es todo como siempre medio tirado de los pelos ¿viste? Que no, no, no... hasta uno mismo como trabajador o como profesional termina de entender cómo funciona... pero el Estado, el Estado debería proveer y garantizar.*”

El Participante 5, en la pregunta que se le realiza en el Cuestionario expresa algo de la misma índole “*Lucho por tener un estado presente como institución abocados a las problemáticas sociales, en la cual garantice su intervención en cualquier conflicto social de manera eficaz.*”

Como explica ChristopheDejours (2015), muchas veces los profesionales son forzados a trabajar mal, en donde no hay un conflicto en el saber-hacer del profesional, ni con las competencias del trabajador, sino más bien existen restricciones sociales que producen, que no se lleven a cabo la labor de manera correcta y fracasen en la realización de sus tareas, como lo son en este caso, la vulnerabilidad que presentan los jóvenes y sus familias a la que asisten, como un estado ausente y desarticulado.

Estos sentimientos se reflejan en los datos obtenidos en las técnicas administradas como el Cuestionario con matriz en el método GROW, que

presentan valores muy bajos en todas las etapas y en el MBI, en donde en general los profesionales exhiben bajos puntajes en el Agotamiento Emocional, como en la Deshumanización, infiriendo de ésta manera, un sentimiento de culpa.

Tomando al autor Gil Monte (2005), quien menciona al Burnout como Síndrome de Quemarse por el Trabajo (SQT), toma al factor culpa como parte y causa del mismo. El autor relaciona este sentimiento con *“una forma fría y deshumanizada de relacionarse”* uniéndolo además, con el desgaste psíquico y la pérdida de ilusión por el trabajo.

7. Conclusión

A raíz de lo expuesto a lo largo del trabajo, y por los datos recabados de todas las técnicas, presentando éstos trabajadores una señal de alerta con respecto al Síndrome de Burnout, es importante como agente de cambio y de salud, trabajar en la prevención de estas cuestiones.

En principio, se debe alertar, respecto a que no existe ninguna medida paliativa o terapéutica que por sí sola sea suficiente para abordar efectivamente el Síndrome de Burnout.

Como Psicóloga propongo, considerar un abordaje interdisciplinario del síndrome que cubra las diversas dimensiones en juego, procurando modificaciones y cambios en éstos trabajadores. En los cuales se incluirán profesionales de distintas áreas como Psicólogos laborales, Médicos laborales, Licenciados en Comunicación, Licenciados en Relaciones del trabajo, Profesores de educación física, Profesores de teatro y de expresión corporal y un Representante del Estado, en este caso sería del Organismo de Niñez y Adolescencia que son a quienes reportan los profesionales del Centro.

Estos cambios deben ser realistas y posibles de ser implementados, no se debe perder de vista el promover salud y bienestar, propiciando desarrollar cambios actitudinales hacia la valoración de la escucha y el cuidado, a sí mismo como condición necesaria para poder desarrollar asistencia, escucha y cuidado de otros, buscando una resignificación laboral.

Tomando el modelo de la autora Pérez Jauregui (2005), se propondrán programas de intervención donde se tome:

- ✓ Objetivos centrales, que serán la evaluación del estrés y el desarrollo de estrategias de afrontamiento.
- ✓ Niveles en donde se realizará la intervención: individual, grupal y organizacional.
- ✓ Técnicas y procedimientos utilizados: cuestionarios, recursos expresivos, etc. Los cuáles serán seleccionados a partir de los siguientes objetivos:
 - Para modificar los procesos cognitivos de autoevaluación de la profesión. (Cuestionarios de autoconocimiento, valoración y sentido del trabajo y encuestas de clima organizacional)
 - Desarrollar estrategias cognitivas-comportamentales que impliquen actitudes para eliminar o neutralizar las consecuencias del estrés. (Red de apoyo con referentes facilitadores de los problemas)
 - Desarrollar habilidades de comunicación interpersonal y habilidades sociales. (Estrategias de comunicación efectiva con los distintos sectores y actores que intervienen en el servicio. Dispositivos grupales)
 - Fortalecer las redes de apoyo social.
 - Disminuir y/o eliminar los estresores del contexto organizacional. (Ambiente físico y contextual, los beneficiarios del servicio, falta de recursos, la presencia-ausencia del estado y postergación de salario)

Se apelará a la instancia de capacidad de autodistanciamiento y reflexión acerca del modo de significar el trabajo, concientizando a los individuos y a la organización acerca del problema del Burnout y sus consecuencias, ya que, esto posibilita desarrollos más saludables.

Una de las técnicas que se destaca es el entrenamiento en solucionar problemas, reevaluando y reestructurando la situación estresante en función de

información sobre salud y trabajo que son elaboradas de manera grupal ofreciendo claves para realizar esa tarea de resignificación del problema.

Serán tenido en cuenta, siguiendo a la autora mencionada, los factores que intervienen en promover un efecto benéfico en las intervenciones sobre el estrés laboral:

- ✓ Centrarse en uno o pocos estresores para evaluar cual está más generalizado en la organización, para evitar que no puedan asimilarse al cambio generando resistencias, a causa de cambios simultáneos.
- ✓ Adoptar un modelo teórico para guiar las estrategias de intervención, en éste caso el modelo que plantea Pérez Jauregui (2005). Además seleccionar los instrumentos de evaluación llevado a cabo, que se utilizó el MBI.
- ✓ Será necesario poder contar con el acuerdo y la aceptación del personal de dirección de dicha organización acerca de los objetivos al ser alcanzados. En el caso del CESOC, con la coordinadora del equipo.
- ✓ Utilizar medios de evaluación que den cuenta de las necesidades preexistentes a la intervención y el nivel de satisfacción de las mismas durante el proceso y finalización, en sus tres niveles (organizacional, individual y grupal).

En el Programa de intervención que plantea Pérez Jauregui (2005) se trabaja en base a dos variables: *Evaluación y afrontamiento*. Dimensiones interrelacionadas, dependientes una de la otra.

Se toma éstas dos variables para posibilitar aperturas y mejoras en la capacidad de evaluar y afrontar las situaciones estresoras y de esta manera, limitar y disminuir al máximo posible los riesgos de enfermar o también, reducir y revertir los efectos si es que el síndrome ya se encuentra presente, evitando su crecimiento.

El programa de intervención se desarrollará en tres niveles:

Etapa 1. Evaluación inicial

A nivel organizacional, con los mandos jerárquicos, en este caso con el Organismo de niñez y adolescencia. Se realizarán entrevistas para considerar las demandas explícitas y percibir las implícitas. También será necesario considerar el grado de flexibilidad de la organización, su cultura y sus valores, como su sistema normativo y en qué momento se encuentra.

En esta etapa de evaluación inicial, el CESOC encuentra falencias en la implementación de las normativas y procedimientos establecidos, que no se cumplen produciendo estrés y disfuncionalidad organizacional.

A nivel grupal e individual se aplican dos técnicas de evaluación: El MBI (*Maslach Burnout Inventory*), como ya se ha realizado y el ACS (Escala de Afrontamiento a Situaciones Problemáticas), el cuál se puede sumar para poder tener una visión más integral de la población de profesionales en las que se ha realizado el diagnóstico.

Este último permite estimar el perfil grupal e individual de las estrategias de afrontamiento a situaciones problemáticas, tal como lo menciona su título.

Etapa 2. Desarrollo actitudinal

En esta etapa, se trabajará en la afirmación de actitudes y estrategias saludables para afrontar situaciones identificadas como estresoras, además de elaborar alternativas que son de riesgo e inadecuadas a fin de tenerlas identificadas y revertir el proceso.

Dado que ésta población aún no tiene el Burnout como instalado se pueden observar indicadores de fatiga e irritación que son alertas de un posible síndrome. Por lo tanto se trabajarían estas señales observadas en la página 51, en el cuadro de los resultados globales arrojados por la administración de la técnica del MBI.

Los objetivos principales son:

- Brindar información sobre el síndrome, causas, primeros síntomas, consecuencias y medios para evitarlos.
- Desarrollar recursos actitudinales hacia el cuidado de la salud y la integridad personal, social y profesional.

- Adquirir una posición clara y firme preactiva hacia la resolución del problema, no victimizándose desde posturas de impotencia u omnipotencia.

Como se mencionó anteriormente, el MBI brinda información acerca de cada factor constitutivo del Burnout. A continuación se describirán las acciones y las técnicas adecuadas para trabajar cada factor.

Factor A. Cansancio y agotamiento psicofísico

A nivel organizacional se implementarán cambios en la planificación y administración de tiempos y funciones, redistribución de tareas, estímulos hacia una distribución equitativa de obligaciones en el equipo de trabajo, programación de incentivos, estímulos y períodos de descanso.

A nivel grupal e individual se sugieren técnicas corporales y de visualización, relajación, juegos de roles, escenificación de situaciones.

Respecto a las estrategias específicas orientadas hacia el cuidado de la salud y el bienestar psicofísico se propiciará el aprendizaje de momentos de tensión-relajación, su diferenciación y la aplicación en el ámbito laboral, estrategias orientadas a la distracción, diversión, ocio y utilización del tiempo libre, práctica de deportes no competitivos y técnicas expresivo-artísticas.

El objetivo es lograr que el cuerpo y la psiquis sean evaluados desde el cuidado y el respeto, como la escucha de las manifestaciones como señales de bienestar y malestar.

En un rol de intervención psicológica se generarán estos espacios facilitadores de la expresión tanto psíquica, corporal y emocional que permite una construcción saludable.

Factor B. Despersonalización

A nivel organizacional se debe trabajar el tema de la comunicación asertiva, calificativa y estimulante, desarrollarse liderazgos creativos y participativos, como programas de incentivos y reconocimientos para los trabajadores.

A nivel grupal e individual, se trabajarán con el desarrollo de habilidades sociales y comunicacionales asertivas a través de técnicas de juegos de roles, juegos teatrales y corporales de interacción, modelado de situaciones de interacción profesional-paciente para hallar la distancia óptima.

El objetivo es poder lograr interactuar de persona a persona, ni tan cerca que pueda producir contagio o confusión afectiva, ni tan lejos que las personas se desconecten entre sí.

Factor C. Sentimiento de ineficiencia, inadecuación, incompetencia y fracaso personal

A nivel organizacional se deberá desarrollar comunicaciones asertivas donde se reconozcan las capacidades y se planteen las equivocaciones como oportunidades de aprendizaje y mejora continua.

Estableciendo planes de carrera, figura de mentores, planes de estímulos y reconocimientos de compromiso con la tarea y capacidades manifestadas.

A nivel grupal a individual, se utilizarán técnicas que faciliten el descubrimiento de valores personales, hallazgos de las raíces vocacionales, del estilo personal del trabajo. Por ejemplo, evocación de imágenes, sonidos, dibujos, esculturas, escrituras, escenificaciones y juegos teatrales afirman este encuentro con el sí mismo auténtico y sus valores fundantes.

El objetivo está en afirmar una evaluación en la que la imagen de sí y el mundo, presenten valores, desarrollar el autoestima, integrando la posibilidad y recursos personales con las limitaciones y debilidades.

Etapa 3. Evaluación del proceso, orientaciones y reflexiones finales

En esta etapa, se administrarán cuestionarios de evaluación de los resultados que el programa ha tenido en los participantes del mismo, y en los líderes de la organización. Realizando una puesta en común y reflexiones finales en las que se subrayan los aprendizajes actitudinales.

También generar un espacio para evaluar sistemáticamente los resultados de la intervención, pudiendo reprogramar nuevos encuentros para fortalecer los

puntos trabajados y las nuevas vicisitudes que van surgiendo, por lo tanto, se puede ampliar y prolongar el programa y su desarrollo.

Serán acciones en los distintos niveles de la organización para afianzar los cambios y mejoras. Con el propio equipo, a nivel individual y organizacional con todos los sectores que intervienen en el servicio a estos jóvenes.

Se llevarán a cabo talleres de arte, en donde se desarrollen técnicas de escritura, dibujos y escultura, integrando los sectores implicados en la intervención, fortaleciendo las potencialidades de las personas y las organizaciones para que de ésta manera, el trabajo se revista de sentido.

Desde la perspectiva de Dejours (2009) quien toma en una segunda parte a la psicodinamia del trabajo en donde se centra además de la enfermedad, en la salud, argumentando que el trabajador necesita retribución simbólica como reconocimiento que motive la movilización y transforme el sufrimiento en el placer y evitar estrategias defensivas y una enajenación social que deriva en descompensaciones psíquicas y somáticas.

Situación que se ve imposibilitada por los trabajadores que se desarrollan dentro del Centro de Referencia Socio Comunitario de Responsabilidad Penal Juvenil ya que, no reciben por parte del Estado un feedback de su desempeño laboral actuando solo como receptores de los informes evocados por éstos profesionales.

Por este motivo, también podemos considerar su diseño metodológico de intervención, con un modelo de acción-participación en el que los resultados obtenidos serán utilizados para poder alterar la organización del trabajo.

Dividido en tres fases:

- 1) Aproximación previa a la organización del trabajo, prestando atención al origen de la demanda de la misma.

Teniendo en cuenta la demanda de la organización, aspira a la resocialización de la población delictiva en las cuales los profesionales prestan servicio. Por lo tanto, los valores del Centro redundan en esos mismos, valores sociales y humanos.

2) La fase llamada por el autor como la “observación clínica” en donde se toma en cuenta la construcción y saturación de discursos a través de grupos de discusión en los que participan activamente un colectivo reducido de investigadores.

Se pretende llegar a la realidad del trabajo humano en sus dimensiones físicas y cognitivas desde visiones subjetivas.

Canales de comunicación que a veces están trabados, para lo cual tendrían que tener mayores aperturas, participación de otros para facilitar una red social de apoyo que pudiera cumplir con la misión laboral de los trabajadores.

3) Fase de validación y refutación en la que la información se va revalidando a través de la implicación constante y prolongada de las partes y la revisión por investigadores no participantes en las discusiones colectivas.

Se tendría que proponer generar espacios de implicación y responsabilidad compartidas por todos los actores intervinientes para poder producir soluciones colectivas, operando entre todos acerca de la resolución de problemas.

Es importante poder visualizar éstas temáticas tan significantes y frecuentes que se presentan en distintos trabajadores de diversos ámbitos, ya que es un factor muy influyente en el estado completo de salud del ser humano, de tal manera, que en ocasiones extremas puede llegar a ser mortífero.

8. Referencias Bibliográficas

Busso, G. (2021). Pobreza, exclusión y vulnerabilidad social. Usos, limitaciones y potencialidades para el diseño de políticas de desarrollo y de población.

(pp.1-27)

Centro de Referencia: "Programa de construcción ciudadana". (anexo único)

(pp.1-36)

Convención sobre los Derechos del Niño, Resolución 44/25, Asamblea General de las Naciones Unidas, Nueva York, 20 de noviembre de 1989 (sancionada por el Congreso de la Nación Argentina como la ley 23.849 el 27 de septiembre de 1990 y promulgada de hecho el 16 de octubre de 1990)

Figuereido Ferraz, H., Gil Monte, P. R., Olivares-Faúndez, V. E. (2016).

Síndrome de quemarse por el trabajo. EN Uribe Prado, J. F., *Psicología del trabajo: Un entorno de factores psicosociales saludables para la productividad*

(pp. 83-93). México, ed: El Manual Moderno

Jauregui, M. (2016). 3 Formas de sufrimiento en el trabajo [en línea]. Disponible en:<https://aprendiendoadministracion.com/3-formas-de-sufrimiento-en-el-trabajo/>

Instituto Nacional del Cáncer. [en línea] Disponible en:

<https://www.cancer.gov/espanol/publicaciones/diccionario/def/estres>

Klein, M. (1948) Sobre la teoría de la ansiedad y la culpa. Obras completas.

Tomo III Envidia y Gratitud. Ed:Paidós

Labrunée, M. E., y Gallo, M. E. (2005). Vulnerabilidad social: el camino hacia la exclusión. EN Lanari, María Estela, (Ed.), Trabajo decente: diagnóstico y

aportes para la medición del mercado laboral local. Mar del Plata 1996-2002

(pp. 133-154). Mar del Plata: Suárez. ISBN 987-9494-68-7

Ley 13.298 De la Promoción y Protección de los Derechos del Niño. Provincia de Buenos Aires (2004)

Ley 13.634 Principios Generales del Fuero de Familia y del Fuero Penal del Niño (2007)

Lewkowicz, I. (2006). Instituciones perplejas. EN I. Lewkowicz, *Pensar sin Estado*(pp. 167-186). Ed: Paidós

Margarita Quinceno, J., y VinacciaAlpi, S. (2007). Burnout: “Síndrome e quemarse en el trabajo (SQT)”. *Acta colombiana de psicología, volumen* (10). (pp. 117-125)

Martínez Pérez, A. (2010). El Síndrome de Burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. *Revista de Comunicación Vivat Academia, volumen* (112). (pp. 42-80)

MBI (Maslach Inventory Burnout) [en línea]. Disponible en:
<https://www.fpsomc.es/sites/default/files/maslach.pdf>

Melillo, A., Suárez, E.N. (2002). Nuevas tendencias en resiliencia. EN A. Melillo, E.N., Suárez, *Resiliencia: Descubriendo las propias fortalezas* (pp. 18-30). Ed: Paidós

Peréz Jauregui, I. (2005). Fundamentos conceptuales. EN I. Pérez Jauregui, *Estrés y síndrome de Burn-out*(pp. 21-58). Ed: Psicoteca

Peréz Jauregui, I. (2005). Propuesta de intervención psicológica. EN I. Pérez Jauregui, *Estrés y síndrome de Burn-out*(pp. 95-111). Ed: Psicoteca

Pérez Porto, J. y Gardey, A. (2015) Definición de resocialización. *Definición de.* (<https://definicion.de/resocializacion/>)

Prado, L. Modelo GROW choaching + ejemplos. [en línea] Disponible en:
<https://cneurocoaching.com/modelo-grow-coaching/>

Phul, S. M, Izcurdia, M, Oteyza, G.R. y Sarmiento, A.J (2010) Síndrome de Burnout en profesionales de distintas disciplinas que se desempeñan en instituciones que asisten a jóvenes en riesgo psicosocial. II Congreso Internacional de Investigación y Práctica profesional en Psicología XVII Jornada de Investigación Sexto Encuentro de Investigadores en Psicología del MERCOSUR. Facultad de Psicología – Universidad de Buenos Aires.

Questionpro. 4 Tipos de datos que puedes obtener en tu investigación de mercado. [en línea] Disponible en: <https://www.questionpro.com/blog/es/4-tipos-de-datos-que-puedes-obtener-en-tu-investigacion-de-mercado/>

Relevamiento Nacional sobre Adolescentes en Conflicto con la ley penal. Unicef, Ministerio de Desarrollo Social, Argentina (2015)

Reyna, C. (2011) Síndrome de Burnout y estrategias de afrontamiento en acompañantes terapéuticos. *Revista de investigación en psicología, volumen* (14) (pp.271-276)

Ruiz Mitjana, L. Técnica de observación participante: tipos y características. [en línea] Disponible en: <https://psicologiyamente.com/psicologia/tecnica-observacion-participante>

Sampieri, R. H., Fernández - Collado, C., Baptista Lucio, P., (1991) Metodología de la investigación. (4ta. ed.). México D. F: Mc Graw Hill

Torres, A. La diferencia entre síndrome, trastorno y enfermedad. [en línea]. Disponible en: [https://psicologiyamente.com/clinica/diferencias-sindrome-trastorno-](https://psicologiyamente.com/clinica/diferencias-sindrome-trastorno-enfermedad#:~:text=En%20el%20%20C3%A1mbito%20de%20la%20salud%20%20un%20s%20%20ADntoma%20es%20la,ser%20una%20%22falsa%20alarma%22.)

[enfermedad#:~:text=En%20el%20%20C3%A1mbito%20de%20la%20salud%20%20un%20s%20%20ADntoma%20es%20la,ser%20una%20%22falsa%20alarma%22.](https://psicologiyamente.com/clinica/diferencias-sindrome-trastorno-enfermedad#:~:text=En%20el%20%20C3%A1mbito%20de%20la%20salud%20%20un%20s%20%20ADntoma%20es%20la,ser%20una%20%22falsa%20alarma%22.)

9. Anexo

9.1 Entrevistas:

En las entrevistas planteadas a continuación, nombraremos a cada trabajador como “Participante (y un número asignado dependiendo el orden que fue administrado)” ya que de esta manera, preservamos sus identidades.

Aquello que aparece en “negrita” indica los Factores Potenciadores mencionados.

Participante N° 1

Edad: 33 años

Profesión: Trabajadora Social

Antigüedad en el cargo: 6 años dentro del Centro de Referencia Socio Comunitario de Responsabilidad Penal Juvenil

J: ¿Cuál es tu rol dentro del dispositivo?

P1: *Yo soy parte del equipo territorial 3 de febrero, **Operadora y equipo técnico en realidad, las dos funciones y hacemos el seguimiento y acompañamiento de los jóvenes que tienen medidas alternativas, esto implica hacer un monitoreo de la inclusión social de los jóvenes, ya sea en programas municipales, en la escuela, en instancias de capacitación laboral, implica también espacios de reflexión individuales, espacios grupales, hacer informes y enviárselos al juzgado. También hacemos entrevistas a domicilio, trabajamos con las familias, y con otras instituciones que trabajan con los mismos jóvenes.***

J: ¿Cuáles serían las tareas específicas de tu rol?

P1: *Bueno, como tarea específica, el joven llega al Centro de Referencia con una medida judicial porque cometió un delito, entonces trabajamos sobre la responsabilización de esa situación, sobre ayudarlo al joven a generar autonomía, un proyecto de vida, es el acompañamiento durante ese proceso, ese momento que el joven pasa por la institución, que lo ideal es que sea el menor tiempo posible y poder darle las herramientas para que no vuelva a*

ocurrir una situación delictiva y pueda armarse un proyecto de vida saludable. Eso implica planificar junto al joven y al adulto responsable que lo acompañe, si es que está, armar una estrategia de intervención de acuerdo a la situación de ese pibe, de acuerdo al contexto socio-familiar de ese pibe y en última instancia pero no menos importante, de acuerdo a lo que pide el juzgado o el juzgado haya evaluado previamente de acuerdo a la situación judicial.

Si me preguntas como Trabajadora Social, la especificidad, aunque siempre hacemos mucho más, o hay mucho más en la intervención, se supone que tiene que ver con poder articular con otras instituciones que no son del ámbito de Responsabilidad Penal Juvenil, sino que tienen que ver con la inclusión social y la comunidad, para que el joven una vez que nosotros no estemos en escena pueda seguir desarrollándose.

También poder trabajar sobre la red vincular de ese joven, que a veces esta desintegrada.

J: ¡Claro! Entonces, ¿Cuál es el objetivo de tu rol como Trabajadora Social dentro del CESOC?

P1: Buena pregunta... y mi objetivo es que... el pibe entienda que esta situación por la que transcurrió no tiene que ser determinante en su vida, yo siempre hablo con los pibes ¿no? Que no lo tomen como un castigo, bueno nuestra función no es juzgar, ya eso lo hizo el juzgado eh... poder, que se yo, acompañarlos en el aprendizaje de que ellos tienen la libertad para elegir, para elegir otras cosas, tomarlo más como una experiencia o una situación de vida y que les dé un aprendizaje para que vean que hay otras alternativas. Estos chicos, no siempre, pero muchas veces, tienen tan naturalizado esta situación que bueno, por ahí parte del laburo es a partir del vínculo, a partir de la transferencia, es tratar de romper con eso, eh... y después de fortalecerlos ¿no? De visibilizarlos, con los jóvenes... creo que en esto coincidiríamos con mis compañeros es, mucho más factible que no vuelva a suceder una situación delictiva en comparación con los adultos por ejemplo ¿no?, porque están en proceso de formación, pero bueno son muy importantes los acompañamientos, es muy importante la red de contención que por ahí es donde mayor

dificultades tenemos para que ellos sostengan a largo plazo.

Mi rol dentro del Centro de Referencia, podría ser en parte que el joven cumpla con la medida de la manera esperada, para que este a mano con la ley y además que pueda tener herramientas o salga fortalecido de evidentemente un proceso de crianza, o donde otros efectores del sistema de promoción y protección de derechos no estuvieron o donde otras instituciones no acompañaron ¿no? O sea, la escuela, la familia, la comunidad.

J: Imagino que en estos objetivos y en la labor, se presentan muchas adversidades, ¿Cómo impactan éstas en tus objetivos?

P1: *Bueno, acá viene la parte fea... Si (ríe), si, **muchas adversidades... por ahí no contar con los recursos económicos, eh... o no contar con programas para estos jóvenes** en los Municipios por ejemplo, es una franja etaria para la que no hay en el ámbito estatal y público demasiados recursos, y si los hay están distribuidos por municipio de manera homogénea ¿no? Eh... **la mirada de las escuelas, no en todas, pero a mi criterio es bastante segregativa con estos chicos...** bueno, ni hablar de que por ahí, venimos de **generaciones dentro de una familia que están disfuncional no me gustan llamarlas, pero sí que están por ahí desintegradas desde lo vincular, entonces sí, sí, sí, hay ... uno idealiza o intenta idealizar de la mejor manera posible pero, si... a veces hay dificultades para llevarlo adelante,** sobre todo con lo que es recursos y políticas públicas para estos jóvenes bien pensadas, bien planificadas, bien contextualizadas ¿no? Como que a veces parece que lo hacen pero lo hacen todo de manual entonces, esa sensación tengo.*

Mismo al interior de nuestro sistema, de nuestro organismo, la calidad del trabajo que los equipos pueden hacer en las instituciones, tienen que ver con la calidad de trabajadores que tenés (carraspea)... entonces vos, tenés gente por suerte bastante comprometida y con convicción sobre el laburo pero también gente que está muy cansada, de muchos años de laburar en el sistema, eh... frustrada, desencantada, de hecho yo soy de las más jóvenes relativamente, y viste a veces decís, ¿para qué tanto te quemas? Y viste... por ahí nada, te

frustra tanto desde lo macro es difícil, porque nuestra sociedad está difícil, hasta de lo micro... cuesta.

*Con esto te quiero decir que por ahí, **los compañeros a veces no están en las mejores condiciones para trabajar con estos jóvenes que necesitan de las mejores condiciones, los compañeros de los lugares de trabajo ¿no?** El Centro de Referencia de San Martín por suerte es uno de los que menos dificultades tienen, o mayor compromiso y ganas de laburar, en términos generales.*

J: ¡Claro! Y estas faltas de recursos que mencionas ¿incide en el resultado de los objetivos esperados?

P1: *Si, si, obvio que sí, porque si vos querés planificar con estos pibes, le tenés que dar lo mejor, por lo menos para que arranquen obviamente que uno después tiene que soltar ¿no? Porque si no caes en un asistencialismo pero, necesitan de la mayor cantidad de recursos disponibles sea una beca económica, sea un centro de formación profesional que los aloje, sea dentro de una escuela, sea dentro de que se yo, el programa Envión, si vos podés trabajar articuladamente con las instituciones y cuando armas una estrategia y proponer una estrategia para el pibe, el resto de las instituciones, el resto de los programas, le podés dar la misma continuidad... viste hay mucho del como si, entonces... eh... vos logras que los chicos sostengan, empiecen un curso, lo terminen, y la verdad es que bueno, muchas veces no se llega... si igual el pibe en el proceso adquirió un montón de herramientas pero no, no el resultado esperado exactamente.*

J: ¿Quién debería proveer o garantizar estos recursos que faltan?

P1: *El estado obviamente, los tres niveles de gobernación se deberían poner de acuerdo y tener una política clara, unificada y sin embargo, es un despelote ¿no? Tenés Municipios que tienen un montón de programas y un montón de servicios para estos chicos y tenés Municipios que no tienen absolutamente nada, entonces, ya te digo o es todo como siempre medio tirado de los pelos ¿viste? Que no, no, no... hasta uno mismo como trabajador o como profesional*

termina de entender cómo funciona... pero el Estado, el Estado debería proveer y garantizar.

J: Y por último, te pregunto ¿A quién reportas tu labor?

P1: *Y nosotros tenemos una coordinadora en el Centro de Referencia, después bueno, o sea... ella es nuestra directora inmediata. Por suerte hay un modo de laburo no está jerarquizado, es bastante horizontal e interdisciplinario, o por lo menos se intenta, lo cual eso está buenísimo porque tenés mucha autonomía de laburo, y como la verdad en ese aspecto por lo menos yo me siento cómoda, y creo que también en eso coincidimos la mayoría, es un intercambio constante con la coordinadora.*

Después como te decía antes, que en realidad no respondemos nosotros al poder judicial sino que bueno, enviamos los informes para que evalúen el proceso del joven en el marco de la medida judicial, pero digamos el reporte es a la coordinadora del Centro de Referencia.

Que entre todas las cosas por ahí, o las adversidades negativas, tener una coordinadora permeable y predispuesta al intercambio, o que responda ante una situación dificultosa con un pibe o con un recurso, con una familia, con un juzgado o con una defensoría demás, te apoya en tu trabajo, así que bien.

Participante N° 2

Edad: 47 años

Profesión: Abogado

Antigüedad en el cargo dentro del CESOC: 16 años

J: ¿Cuál es tu rol dentro del dispositivo?

P2: *Mi labor, el desarrollo profesional que yo tengo en el CESOC, o en el Centro de Referencia, como quieras llamarlo... o sea, mi trabajo desarrollado bajo el ámbito del Organismo de Niñez y Adolescencia, lo que nosotros hacemos, en mi caso especial como abogado es el seguimiento de las causas, que los juzgados cumplan con las "provisions", la ejecución de la pena que sería el seguimiento nuestro sería que el pibe haga el cumplimiento y*

obviamente, **con el equipo técnico que tenemos al lado, psicólogos, trabajadores sociales hay un seguimiento previo, una identificación del pibe, una entrevista previa primaria donde se investiga o se averigua todo lo del chico, su entorno, su desarrollo social, su desarrollo familiar, a ver... es como se desarrolla en la vida. O sea, desde chico hasta grande, estamos hablando de un chico que puede ser de 12 o 13 hasta 18 años. Nosotros trabajábamos con esos chicos, entonces el desarrollo psicológico que va desarrollando el chico es una estructura, donde el pibe es rebelde y transgresor todo el tiempo, quiere transgredir la ley todo el tiempo, y la ley, las normas, los padres y todo lo demás, por eso algunos caen en el delito, otros caen en la rebeldía. Pero la rebeldía, de por sí es parte de la niñez y la pre-adolescencia, entonces es ahí donde nosotros actuamos con psicólogos, trabajadores sociales y abogados, hacemos ese seguimiento. De hecho, de esto se habló mucho, mucho, en muchas reuniones, tuvimos conferencias todo, de la rebeldía y la situación de los chicos en caso de que son procesados por todo este tema. Bueno... en sí, hay un seguimiento, tiene que haber un cumplimiento legal de la justicia y un cumplimiento tanto del Organismo de Niñez y Adolescencia hacia los jóvenes en conflicto con la ley penal.**

J: ¿Cuál sería el objetivo de tu labor? Y ¿Cómo se llevan a cabo estos objetivos frente a las distintas adversidades que se puedan presentar?

P2: Y mira, el objetivo de mi labor es, frente a las adversidades que se presentan obviamente darle una solución, en el caso mío legal, que si el pibe no cumplió la "prova" tratar de comunicarme con el chico, tratar de que el chico cumpla con el equipo técnico que está encargado, en todo caso hablar con el juez a veces si la situación lo amerita, si son situaciones procesales que son de riesgo, situaciones procesales donde hay implicado a veces abuso ¿no?, a veces se toman más privadamente porque son menores, adolescentes. Bueno... esas adversidades que aparecen siempre tenemos que, de alguna forma, resolverla, o sea si es mediante el equipo técnico, si la adversidad que se presenta es por el chico, trabajamos directamente con el chico y tratar de dar cumplimiento o informe al juzgado ¿no? de alguna forma para que el juzgado sepa que si hay un incumplimiento, el juzgado va a tratar de alguna forma de que el pibe cumpla porque si no le tiene que bajar la medida, la

medida a veces puede ser la prisión preventiva, el encierro de vuelta. Entonces, **lo que nosotros intentamos buscar que el pibe dentro del proceso legal de la causa que tiene vaya cumpliendo las medidas procesales impuesta por la justicia, entonces de miles de formas tratamos que el chico cumpla... peor bueno, si no se cumple el juez determinara la última medida**, la última ratio, así que siempre buscamos de alguna forma de encarar la situación tanto legal como familiar, o social del chico para que haga cumplimiento de la medida y ahí mandar informe al juez, si empezó a cumplir la medida o si no la estaba cumpliendo.

En sí, el cumplimiento todo el tiempo tiene que ser efectivo, sino el chico pierde la libertad de alguna forma.

J: ¿Cuáles son las tareas específicas que vos llevas a cabo como Abogado dentro del Centro de Referencia?

P2: Una de las tareas específicas que nosotros tenemos dentro del trabajo es dar, lo que yo te decía, obviamente verificar la causa, que la causa este acorde al proceso, que no haya alguna, alguna... a ver, algún desorden administrativo judicial o alguna situación que vulnere derechos de los chicos, o sea que estén acorde a derecho, que los chicos son sujetos de derecho, no objetos de derecho... bueno... tenemos ese encuadre legal nosotros. Después asistir a las audiencias ¿no? en cumplimiento del chico que tiene que asistir, informar o llevar informes de los chicos sobre la situación social del chico, laboral, etc y todo el tiempo verificando que la medida, o sea que el juez también de cumplimiento de la medida como tiene que ser.

Vendríamos a ser un poco como un contralor de la justicia ¿no? si bien la justicia a nosotros no nos controla, pero si requieren de muchas cosas porque somos un nexo... o sea trabajamos con la justicia y yo dependo del organismo, de la directora que yo le paso los informes y a la vez ella lo subirá arriba al Organismo que hay una base operativa llamada Re.I.N.A. donde se cargan todos los informes y los documentos de los chicos. Los que se dan de baja, también yo les doy de baja, o sea, baja significa que cesa el proceso, entonces cuando cesa el proceso hacemos un archivo de esa carpeta y la archivamos,

¿Por qué? Porque puede cesar por muchas situaciones, porque cumplió la medida, porque no cumplió, porque fue arrestado de vuelta, porque cometió otro delito, entonces opera la medida automáticamente y si opera la medida por la naturalidad del proceso, por incumplimiento de la “provation” le damos el cese, el cierre de acta de la causa, y ya está pasaría a la libertad plena el pibe y no tendría que documentar ante nadie, ninguna situación.

También asistir a los psicólogos, trabajadores sociales, asesorarlos por situaciones que nos preguntan de derechos, sobre causas que no entienden. O sea también si requieren hablar con los defensores, hablamos con la defensoría, hablamos con el defensor, o si hablamos con el abogado particular también, como va llevando el chico la medida, cual es la defensa, que piensa la defensa, de alguna forma recabamos información también de la defensa ¿viste? cuando necesitamos algo muy específico.

Participante N°3

Edad: 33 años

Profesión: Psicólogo Social

Antigüedad en el cargo: 3 años

J: ¿Cuál es tu rol como psicólogo social dentro del dispositivo del CESOC?

P3: *Básicamente soy operador con el plus de mi tecnicatura en psicología social y mi rol como operador es acompañar las medidas alternativas de los jóvenes, revisar de entrada que es lo que le pide el juez a cada joven, que siempre suele ir cambiando, no tanto... pero cambia lo que se le exige a los jóvenes para poder sostener el beneficio de la medida alternativa a la privación de la libertad. Entonces acompañamos todo lo que es volver a inscribirse al colegio, buscar trabajo, atender cuestiones de salud que suelen estar muy frecuentemente en los chicos. Chicos que tienen una bala alojada de hace años o perdigones, o lo que sea.*

Hacer todo lo que es el trabajo de acercarlos o facilitarles el acceso a los recursos del estado a los chicos, que muchas veces están ahí pero la burocracia misma los desborda y no saben cómo acceder a estas instituciones y espacios y a veces estas instituciones son bastante expulsivas, entonces bueno, tratar de hacer un acercamiento ahí... y también atender cuestiones de consumo problemático, si las hay. Acompañarlos a que puedan acceder a espacios donde puedan tratar esa temática. Y después estar muy presente, porque la verdad que los chicos cuando reciben estos beneficios, no es que reciben este beneficio y de repente vuelven por así decirlo, al country o al mejor barrio de Canadá, sino vuelven al mismo barrio marginal que muchas veces lo llevo a que entren en conflicto con la ley y entonces hay que estar presente para ayudarlos a convivir en el día a día en este contexto tan violento, pero pudiendo ellos resguardarse de toda esta violencia, poder de a poco comprenderla y ver como ellos pueden elegir otra cosa para ellos mismos y empezar a trabajar en el proyecto de vida positivos y sanos que los resguarden en toda esta situación de violencia estructural.

J: ¡Claro! Y ¿Cuáles serían tus tareas específicas que llevas a cabo dentro del CESOC?

P3: *Hacer las admisiones de los jóvenes, entrevistar a los jóvenes en las entrevistas de admisión, después elaborar informes bimestrales. Eso sería lo administrativo.*

Después bueno, acompañar a los chicos al colegio, al hospital, a los Centros de Formación Profesional, para inscripciones, visitar a los jóvenes en el barrio, y tener entrevista mínimamente quincenal presencial. Si los jóvenes están muy bien, muchos se pueden sostener por teléfono pero esa es básicamente mis funciones dentro del CESOC.

J: Y en base a estas tareas que realizas, ¿Cuál sería tu objetivo trabajando con estos jóvenes?

P3: *El objetivo es revisar de entrada que consciencia tiene el joven de lo sucedido, cuál es su postura, de qué manera integro todo lo sucedido, y bueno... el objetivo sería, si notamos que hay derechos vulnerados, colaborar*

para que esos derechos puedan volver a resarcirse o que los jóvenes puedan reparar esa situación, ayudarlos a que esa situación se repare, y después que los jóvenes puedan posicionarse como sujetos de obligaciones y derechos. También acompañar a los jóvenes para que puedan cumplir con lo exigido judicialmente para que se le cierre su causa. Eso también es muy importante.

A veces hay cosas que no se pueden resolver pero, ayudarlos a que puedan resolver esta situación ante la justicia para poder encarar más tranquilo todo lo que quede por resolver... de cuestiones de salud, alguna cuestión de que no está muy claro del reposicionamiento subjetivo del joven, o que es muy difícil su situación en el barrio, bueno, colaborar para que el joven pueda cumplir con lo judicialmente y después se seguirá trabajando desde otros espacios con el joven.

Tratamos de generar una red, de que cuando nosotros nos movamos de la vida de los chicos queden conectados con otros espacios en territorio donde se los pueda seguir acompañando, sosteniendo y trabajando todas las problemáticas que haya que trabajar.

Pero como objetivos, que el joven pueda cumplir con lo exigido judicialmente, que haya un reposicionamiento subjetivo donde el joven pueda integrar la ley y posicionarse como un sujeto de obligaciones y derechos.

J: Imagino que en estos objetivos que mencionas, se presentan distintos obstáculos y adversidades ¿Qué sucede en este caso con tus metas planteadas?

P3: Y cuando aparecen estas adversidades, o situaciones compleja donde los chicos tienen por ahí, retrocesos en sus procesos, ahí se trata de pensar nuevas estrategias, de agotar todos los recursos que hayan para atender esa situación y agotar todo lo que este dentro de nuestro alcance y lo que nos compete. Y bueno, cuando vemos que hay una situación que ya se intentó todo, que se pensó varias estrategias, que se le acercó al joven todos los recursos con los que contábamos, pero no existe posibilidad de que el chico mejore su situación, se ajuste a derecho, tenga registro de que tiene una medida judicial que le exige determinadas cosas que está incumpliendo, si se

trata de usar diferentes herramientas y estrategias para que él tome consciencia y pueda ajustarse a lo que se le exige. Si no es posible, **si el chico está yendo en una dirección totalmente diferente y faltando a lo que se comprometió ante la justicia, entonces nosotros bueno, tenemos que elevar un incumplimiento. Se le informa al juez que el chico no está cumpliendo con lo que prometió. Y ahí nosotros ya quedamos por fuera y el juez lo citara y revisara la situación del joven.** A veces se arman nuevas estrategias con el juez y el joven se compromete a diferentes cosas y ahí nos lo vuelven a mandar para que le hagamos una admisión y que volvamos nosotros también a hacer otro acuerdo con el joven, y empezamos de nuevo, y otras veces puede ser que los chicos pierdan la libertad.

J: Perfecto, dentro del CESOC ¿A quien reportas?

P3: Reporto a la directora del Centro de Referencia, Sandra Barreto.

Participante N°4

Edad: 43 años

Profesión: Psicóloga

Antigüedad en el cargo: 11 años

J: ¿Cuál sería tu rol dentro del dispositivo del CESOC?

P4: Bueno en el Centro estoy trabajando como Psicóloga, y **lo que hacemos los psicólogos... digamos, cumplimos varias instancias, ya sea entrevistas de admisión, hacemos también acompañamiento a la familia entrevistas con los chicos, algunos psicólogos... bah, hay una psicóloga en el Centro que hace un grupo de padres, pero en mi caso en particular son entrevistas quincenales donde se trabajan cuestiones particulares y cuestiones que tienen que ver con la medida judicial, con las obligaciones que tienen que cumplir y entrevistas con la familia, son mínimo durante un año. Y además, nosotros, aunque seamos psicólogos tenemos que hacer informes a los**

juzgados respecto a si el joven está cumpliendo la medida judicial y esos informes son bimestrales.

También trabajamos haciendo derivaciones a centros de salud buscando vacantes, o sea, en este momento los psicólogos no es que nos quedamos limitados a hacer un trabajo solamente de escucha sino que muchas veces tenemos que hablar con organizaciones de la comunidad. Lo que estamos planteado actualmente es que eso quede más delimitado según la profesión y hay ciertas cuestiones que las hagan los trabajadores sociales y no nosotros. O ponele hablar de una cuestión de judicial específica que lo hagan los abogados, y no nosotros.

Hacemos varias cosas, aunque no es nuestro rol, venimos haciendo mucho pero justo en este momento estamos tratando de que quede más delimitado y se pueda trabajar de manera más interdisciplinaria pero, el rol específico del psicólogo en el Centro es entrevistas, acompañamientos, evaluaciones si necesitan algún tratamiento por fuera, porque nosotros no realizamos tratamientos. O sea nosotros hacemos un acompañamiento de la medida, pero no hacemos tratamiento psicológico con fines terapéuticos entonces, básicamente es eso. Son entrevistas y ver que el chico pueda cambiar su posición subjetiva y modificar lo que venía haciendo y poder tener un proyecto de vida saludable.

J: ¿Cuáles serían las tareas específicas que vos llevas a cabo?

P4: Bueno, el chico tiene la audiencia en el juzgado, le dan un oficio judicial, viene al centro en el centro lo que hacemos los psicólogos, y con otros compañeros, dos entrevistas de admisión que se hace con el chico y con familiares, después de esa entrevista de admisión se hace un informe haciendo una propuesta respecto a que consideramos que sería mejor para el chico que vamos a trabajar, y después pautamos entrevistas quincenales con el joven y vamos también teniendo entrevista con los familiares en la medida que sea necesario y o sea el seguimiento mínimo generalmente es de un año, entonces hacemos esas entrevistas, vamos haciendo los informes bimestrales al juzgado y al final se hace un informe de cierre donde evaluamos si se cumplieron los objetivos pautados por el centro y por nosotros.

Después lo que es el laburo individual, el trabajo del psicólogo es la responsabilización en los actores, es que el chico pueda empezarse a pensarse a futuro, que arme un proyecto, que empiece a pensar antes de actuar a registrar que sus acciones tienen consecuencias. Que la consecuencia no es solamente, voy detenido, sino que esto realmente lo pone en peligro a él, porque hay chicos que creen que mientras la policía no lo agarre no pasa nada, pero en realidad ponen en peligro su vida, esto de empezar a cuidar su vida.

Todo esto lo trabajamos más allá de lo que pida al juzgado, como soy psicoanalista lo que yo apunto siempre es a que haya un cambio subjetivo, que ese chico se identificaba como delincuente o que quería identificarse como delincuente para ser reconocido por sus pares y su comunidad, ya no quiera eso y se pueda ver de otra forma. Al menos eso es el gran trabajo que yo veo que hay. O sea cuidar su vida, porque los chicos están muy expuestos pero que después a largo plazo ellos se puedan ver siendo otros y no los que venían siendo hasta ahora, porque no nos olvidemos que son adolescentes y están formando su personalidad todavía. Entonces no estamos hablando de un adulto de 25 que ya sabe que quiere hacer. A los 16 años todavía no sabes que hacer y copias mucho lo que hacen tus pares, o seguís mucho lo que hace tu papa, porque tenemos muchos chicos que tienen familiares que producen delitos, papas y mamás detenidos.

Entonces es correrlo, poder ver dónde va su deseo, que ellos pueden identificar qué es lo que quieren, más allá de lo que pueda dictar el mandato del barrio, de la comunidad, de la familia.

J: ¡Claro totalmente! Y ¿Cuál sería tus objetivos en esta labor?

P4: *Bueno, está bien que preguntas mis objetivos porque yo no puedo responder como trabajan otros psicólogos. Mi objetivo es que después de ese año que yo trabajo con el chico, no solo lo concreto que el chico no vuelva a reincidir, sino que realmente pueda pensarse de otra forma. Estamos hablando de chicos, en la mayoría con una autoestima muy baja que no logran hacerse a la idea de un futuro, de que pueden tener algo, de que pueden lograr cosas, chicos que no quieren ir a la escuela, no porque sean vagos, sino porque no les da la cabeza dicen.*

*En realidad, mi objetivo es que cuando terminen todo esto el chico pueda pensarse como alguien que vale, que puede decidir por su cuenta, más allá de lo que la familia o los pibes del barrio le puedan decir y pueda elegir que quiera ser. En mi caso no planteo que estudie o labore, sino que realmente que pueda elegir que quiere hacer, donde está su deseo. Hay chicos que quieren estudiar, que van a la universidad. Es realmente acompañar ese deseo más allá de lo que digan la familia, lo importante es que puedan decidir quiénes son y que quieren ser y que esa elección no tenga que ver con algo mortífero, con el delito o con algo que le haga daño como el consumo de drogas sino que sea algo saludable. **El peso pongo en que el chico elija y pueda organizar su futuro, sus proyectos en función de eso que eligió y pueda despegarse de las malas influencias que a veces inclusive son la familia, hay chicos que se van a vivir a otro lado porque en su casa terminan repitiendo eso que venían haciendo.***

J: ¡Claro, eso es fundamental! Y me imagino que hay distintas adversidades que se puedan presentar, en cuanto el chico, la familia, etc. ¿Qué pasa con estos obstáculos que se presentan con respecto a tus objetivos?

P4: *¿Qué tipos de adversidades por ejemplo? Porque siempre surgen problemas*

J: Por ejemplo encontrarse con chicos con problemáticas de sustancias que no puedan llevar a cabo un proyecto de vida, o chicos que si quieren y su contexto no pueda brindar apoyo ni funcionar como red de contención.

P4: *Bueno eso es lo habitual, realmente muy pocas veces tenemos una familia y un contexto que acompañe. **Cuando la familia acompaña es buenísimo porque realmente ahí uno se puede quedar tranquilo de que la cosa va a ir bien. Pero normalmente no, tenemos tanto madres como padres, como los pibes del barrio que hacen obstáculo a esto.** Por eso es que hay que trabajar específicamente con el deseo del pibe, en las entrevistas que hacemos podemos llevarlo a lo que el realmente quiere, que pueda visualizarse haciendo otra cosa y no con lo que la demanda la familia. Sobre todo tratamos de que estudie, que es un derecho y muchas veces la familia no quiere, quiere que trabaje o haga changas.*

Ahí se trabaja con el chico, se le explica a la familia pero el tema es que los pibes también puedan empoderarse ellos y que decidan ellos mismos que quieren.

Y después con el consumo obviamente hay casos complicados, por eso se trabaja junto con centros donde trabajen adicciones, se hace una derivación para que se hagan tratamientos y el laburo concreto sobre el consumo yo no lo hago, pero si la derivación para que trabaje con profesionales especialistas en el tema. Pero eso también porque lo lleva a cometer delitos y se van hablando, pero son las adversidades diarias de estos chicos. En realidad es como todo adversidad.

También pasa que hay chicos que vas a la casa y no tienen ni para comer, entonces ¿Cómo haces ahí para contenerlo de que no vuelva a cometer un delito? Entonces es como lo cotidiano, la regla es que haya adversidades.

J: ¡Tal cual! Y dentro del Centro ¿a quién reportas?

P4: *En el centro todo lo que yo hago, por ejemplo, las entrevistas y todo lo va viendo la directora del dispositivo, quien está al tanto de todo lo que yo hago. Y después tengo que cargar los informes y la información, el DNI y demás datos, en la página del Gobierno de la Provincia que se llama Re.I.N.A. que ahí desde el Organismo de Niñez y Adolescencia hace un seguimiento del trabajo que estamos realizando nosotros.*

Participante n° 5

Edad: 51 años

Profesión: Operador Social

Antigüedad: 4 años

J: ¿Cuál es tu rol dentro del dispositivo del CESOC?

P5: *Mi rol en los dispositivos del CESOC, es el acompañamiento de los jóvenes en conflicto con la ley penal.*

Obviamente hacemos el acompañamiento de acuerdo a un oficio judicial que

nos envía el juzgado para que nosotros realicemos en conjunto un seguimiento al joven y pueda cumplir con la medida determinada por el juzgado.

J: ¿Cuáles son las tareas específicas que llevas a cabo en tu rol de Operador Social dentro del dispositivo?

P5: *La tarea específica en cuanto al acompañamiento del joven, sería la inclusión social, eso es fundamentalmente, o sea ¿cómo determinamos esto? Lo determinamos de la siguiente manera: **nosotros articulamos con la institución pública si hay colegio, sea en lo laboral, en lo deportivo, en lo cultural, nosotros logramos articular con distintas instituciones para que el joven este incluido en el sistema social, eso es fundamental, esa es nuestra tarea fundamental para que le joven comience a vivir una nueva experiencia, y comience a tener otros tipos de ejemplos que no sean el de la delincuencia. Eso es el trabajo nuestro específico, por eso hablamos siempre de acompañar al joven, de acompañarlo en este proceso judicial. Y más que nada orientarlo al joven y su familia en este contexto.***

J: ¡Bien!, Por lo tanto, ¿Cuál sería el objetivo de tu rol?

P5: *El objetivo sería trabajar sobre la responsabilización del joven, ¿Por qué digo esto? Porque el joven tiene que comprender que transgredió una norma, y por lo tanto al transgredir una norma lo tiene que pagar y tiene que entender que lo que él hizo obviamente estuvo mal, entonces eso tiene un costo, eso por un lado. Y por otro lado, el rol sería poder encaminar al joven, poder mostrarle al joven que hay otros lugares, otras alternativa, que hay otro dispositivo que le ofrece alternativas para que él pueda lograr “los objetivos que le marca el sistema” y que pueda cumplir obviamente con el proceso penal que tiene y más allá de cumplir con el proceso penal, que él pueda cumplir con él mismo, en decir, bueno... tengo otra salida, hay otro camino, hay otras cuestiones como para hacer y replantearse que hay otra vida, eso sería lo fundamental y lo más agradable para nosotros cuando pasa eso.*

J: ¡Claro! Imagino que por lo que me contás, en tu labor se presentan muchas adversidades, ¿Cómo impactan estas en los objetivos?

P5: *Si... Hay que tener en cuenta que en estas cuestiones que tienen que ver, con el trabajo del joven, nosotros... quizás quedamos “aislados al trabajo de la familia” porque si la familia no acompaña en este proceso es muy difícil que el pibe logre sus objetivos, eso es fundamental. Ahora cuando hay una familia presente, un padre presente, una madre presente, y están todos a disposición del problema de la casa, digamos por así decirlo, el trabajo se hace más eficaz, más eficiente.*

Cuando pasa lo contrario, y el chico no tiene contención familiar el trabajo es muy difícil, es muy difícil lograrlo, porque más allá de eso, hay cuestiones que nosotros debemos determinar en un análisis, en un encuadre del joven, o sea en qué lugar está en ese chico y si está pasando por un proceso también de adicciones, alcoholismo y demás, entonces o sea... es más confuso el tema.

J: Imagino que debe ser difícil cuando pasan estas situaciones... ¿Qué pasa cuando ocurren estas adversidades? ¿Se obstaculizan o se pueden llevar a cabo igual? Es decir, ¿hay logros si esto ocurre?

P5: *Cuando nosotros hemos hecho la entrevista con el joven y tenemos un encuadre de la situación familiar, ahí nosotros podemos ya empezar a trabajar con el chico y lo que hacemos en este caso es, incorporar instituciones al trabajo, instituciones que al chico le sean útiles, como El Envi3n, El Vallecito de Guadalupe que est1 en San Miguel, son instituciones que responden a nuestro dispositivo, si bien trabajamos paralelamente, aporta much3simo, much3simo, y eso nos sirve para agilizar el trabajo cuando sabemos que hay una familia ausente.*

*Pero si, la idea justamente es lograr el objetivo, **en la mayoría de los casos se logra, yo te dir3a que hay un 80% que nosotros podemos lograr los objetivos, y un 20% que... muchas veces bueno... fracasamos**, en ese sentido, por as3 decirlo fracasamos, no podemos llegar, y ya no depende de nosotros porque depende tambi3n que el chico lo quiera, y si el chico lo quiere, si se puede realizar.*

J: ¡Claro! Y por 3ltimo te pregunto, a quien reportas tu labor?

P5: *Nosotros trabajamos para el Ministerio del Desarrollo Social, en la cual el Ministerio del Desarrollo Social tiene un organismo que se llama, Organismo de Niñez y Adolescencia en la cual nosotros a ellos es a quienes les informamos nuestro trabajo que el joven ha realizado en ese proceso, para acotar algo más a esto... **hay un sistema, que nosotros utilizamos en internet que se llama Re.I.N.A. que depende de la provincia de Buenos Aires que nosotros elevamos todos los informes trabajados a ese lugar y todo lo que trabajamos en ese proceso, desde el proceso cero hasta la finalización del proceso de la medida judicial, nosotros le informamos a nuestro organismo del todo el trabajo hecho con el joven.***

9.2. Observaciones de campo

Al llegar a la dirección que me facilitó el referente de la Institución, el Lic. Cristhian González, en San Andrés, partido de San Martín, se percibe una casa baja, de esas que tienen sus años, pero que están muy bien cuidadas.

Toco timbre, y me recibe el Operador Social del equipo. Se presenta por su nombre de pila sin comentar a que se dedicaba o cual era su rol dentro del Centro.

Se presenta vistiendo informal, y bajo de su brazo llevaba un termo y un maté. Se sentó a mi lado y me ofreció uno, argumentando que allí, el mate, es el facilitador de vínculo dentro del CESOC.

Pronto concurrió el referente institucional, y él comentó que aquel hombre que me había recibido, trabajaba en conjunto con él. También me presentó al resto del equipo, quienes me recibieron con una cálida bienvenida y me mostró las instalaciones del lugar.

La "casita" donde se ubica el centro, tiene apenas se entra una sala de espera, con sillas bajas pintadas de colores muy llamativos. Pasando este sector, se produce una suerte de hall en donde se encuentra un metegol para cuando van los jóvenes y se entretienen mientras esperan.

En el mismo sector se abren dos oficinas, que puede observarse como en algún momento fueron dos dormitorios, por su estructura y su dimensión. Una de ellas pertenece al referente que además tiene una ventana con salida a la calle. La otra oficina cuenta con una computadora en donde tienen los archivos de los adolescentes que asisten.

Continuando para el fondo de la institución se observan dos escritorios más, otra computadora, y una impresora de uso común. A la derecha se abre paso a una oficina más grande que el resto, en donde hay tres escritorios más y el uso de otras computadoras.

Más atrás de estos espacios, se encuentra una cocina de uso común, y una mesa redonda en el medio. Es allí en donde los profesionales se encuentran para almorzar, desayunar o merendar, e intercambiar de manera informal información de los jóvenes que asisten intentando buscar otros puntos de vista y observaciones de los demás profesionales.

En el mismo sector, cuentan con dos baños y una estantería donde se encuentran los legajos al alcance de todos los profesionales, aunque sin embargo están divididos dependiendo el profesional.

De allí se despliega una puerta hacia el jardín. Paredes de blanco y un césped muy frondoso, con plantas y flores de colores, que parece muy bien cuidadas. En el medio una mesa de plástico muy grande, otro sector en donde los profesionales comparten y cuentan, que hasta a veces llevan a los adolescentes a realizar las entrevistas a ese parque ya que trasmite otra energía.

Con el correr de los días presentes en el CESOC, los profesionales se fueron abriendo y contando distintas situaciones con respecto al centro y como ellos se involucran con él.

Se les consulto la historia del centro, los profesionales cuentan que era una casa a restaurar y que con el esfuerzo de cada uno fueron arreglándola de a poco. Cuentan que las paredes por ejemplo las pintaron “a pulmón” ellos mismos, y el dinero que destinaban para los arreglos salía de su bolsillo.

Lo mismo ocurría con el jardín, el director del centro es el encargado de mantenerlo. Fue él quien convirtió el patio en un jardín, poniéndole plasto, plantándole el limonero que se encuentra en la mitad dando un poco de sombra para los días calurosos, y todas las flores de colores que se encuentran formando una suerte de cantero contra las paredes. Paredes blancas bien pintadas, también por los integrantes del centro.

Entre comentarios y bromas entre los profesionales hablaban de los baños y la cocina, los cuales no se encuentran tan en estado como por ejemplo, el jardín. Manifiestan que nadie más que ellos cuidan del lugar en donde trabajan, que aunque sea una institución estatal, el Estado no está presente.

Cuentan que los suministros necesarios que el Estado debería garantizar, ellos carecen, como insumos de oficina, agua potable para ellos y los jóvenes que asisten (que si bien la tienen, sale de su propio salario). Las computadoras con las cuales deben relevar los informes para el Organismo de niñez y adolescencia, son antiguas y por ende lentas. Proceso que dificulta el desempeño de sus roles.

Y aunque eso es bastante, la principal falta que manifiestan de parte del Estado, radica en “la caja chica”.

En esta “caja”, realmente hecha de caja de cartón, hay dinero que los profesionales van poniendo. De allí les facilitan a los jóvenes dinero para pagar la SUBE, como también el dinero que el Estado garantiza al terminar cada medida de prueba. En el año 2019, se le brindaba \$1000 pesos a cada chico por terminar la medida alternativa, sin embargo ese dinero que el Estado garantizaba, no lo otorgaba, siendo los profesionales mismos los que lo proveían.

Con un tiempo más de confianza, algunos de los profesionales **manifestaban irritación y descontento contando que hacía más de tres meses que no depositaban su salario.**

Los profesionales me hicieron participe de las entrevistas que llevaban a cabo con los jóvenes y las familias, de ésta manera pude observar desde dentro como se desarrolla su labor para con los beneficiarios de su servicio.

En reiteradas ocasiones los jóvenes se presentan en conjunto con familiares, madres, padres, hermanos, abuelas, o quienes estén a cargo de éstos adolescentes.

Se observan familias vulnerables, algunas inmersas en adicciones y delincuencia, otras queriendo que sus jóvenes no se vinculen con éstas temáticas.

Los profesionales, muchas veces, no solo acompañan al joven, sino que se realiza un acompañamiento en conjunto con la familia. No es algo que se disponga desde la justicia, sino que queda a criterio de los profesionales.

Familias que por cuestiones personales, a veces, indiferentemente de temáticas relacionadas a sus chicos, consultan a los profesionales, y éstos terminan realizando un acompañamiento particular con ésta familia.



Félix Ballester 2844, San Andrés, partido de San Martín. Bs.As.
Centro de Referencia Socio Comunitario de Responsabilidad Penal Juvenil.