

La Gestión Emocional del Profesional como elemento determinante en la Intervención con Adolescentes en Conflicto

Ricardo Fandiño Pascual* y Raquel Gude Saiñas**

*Psicólogo Clínico: rifanpa@institutowilhelmreich.com

** Psicóloga Clínica: raquelgude@gmail.com

Resumen:

El trabajo que presentamos es el resultado de un estudio que venimos desarrollando desde el año 2012 los profesionales de la Asociación para la Salud Emocional en la Infancia y la Adolescencia con el propósito de impulsar acciones de cambio en lo que compete al diseño de programas y proyectos de intervención con adolescentes en conflicto y la creación de un Modelo de Intervención para Profesionales que intervienen con los mismos. En este sentido realizamos una propuesta de intervención, basada en la metodología desarrollada por el Instituto Wilhelm Reich, que busca la dinamización vitalista en un trabajo psico-corporal individual y grupal, en donde la expresión emocional y el pensar-verbalizar potencian la capacidad de contacto del sujeto consigo mismo y con los demás, contacto sentido, expresado y vivido con la realidad interna y externa.

Palabras clave: Adolescentes, Desgaste emocional, Cuidado, Profesionales

Abstract:

This article is the result of an study the professionals of the *Asociación para la Salud Emocional en la Infancia y Adolescencia*, have been developing since 2012, in order to promote change actions related to the design of programs and projects of intervention with teenagers in conflict and the creation of a model of intervention for Professionals who intervene with them. In this sense we proposed an intervention, based on the methodology developed by the Institute Wilhelm Reich, seeking for a lively dynamic psycho-physical work, individually and in groups, where the emotional expression and the think-express promote the contact capacity of the individual with itself and with others, consciousness, expressed and lived contact, with the internal and external reality.

Keywords: Teenagers, Emotional Stress, Care, Professionals

Presentación

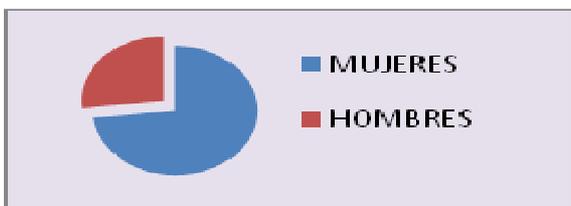
En nuestra experiencia de más de diez años trabajando en el ámbito de los Adolescentes en Conflicto, nos venimos interesando por la Gestión Emocional del Profesional, como un elemento a tener en cuenta en el diseño de programas y proyectos de intervención de calidad. Recientemente, en la Asociación para la Salud Emocional en la Infancia y la Adolescencia (ASEIA), y desde la metodología del Instituto Wilhelm Reich, nos hemos embarcado en la tarea de concretar nuestro conocimiento en este área en un Modelo de Intervención para Profesionales que intervienen con Adolescentes en Conflicto.

La primera fase del proyecto ha consistido en una recogida de información acerca de la percepción que los profesionales tienen de la Gestión Emocional en la Intervención con Adolescentes. Para ello elaboramos un cuestionario anónimo que pasamos a 30 profesionales que trabajan con Adolescentes en Conflicto en Galicia, Madrid, Valencia, Canarias, Extremadura y Cataluña. Como podrán ver se trata de una muestra variada en cuanto a la formación profesional, experiencia y edad.

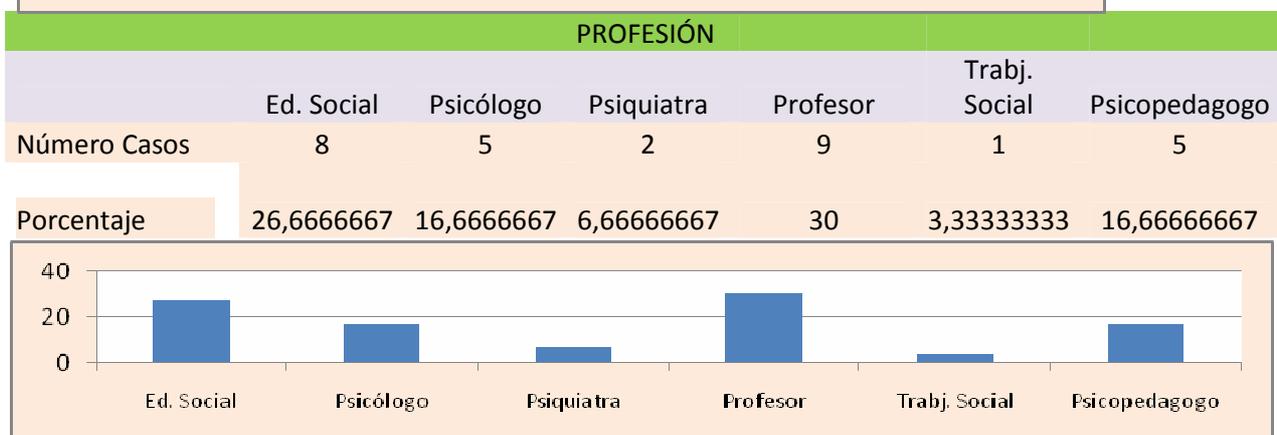
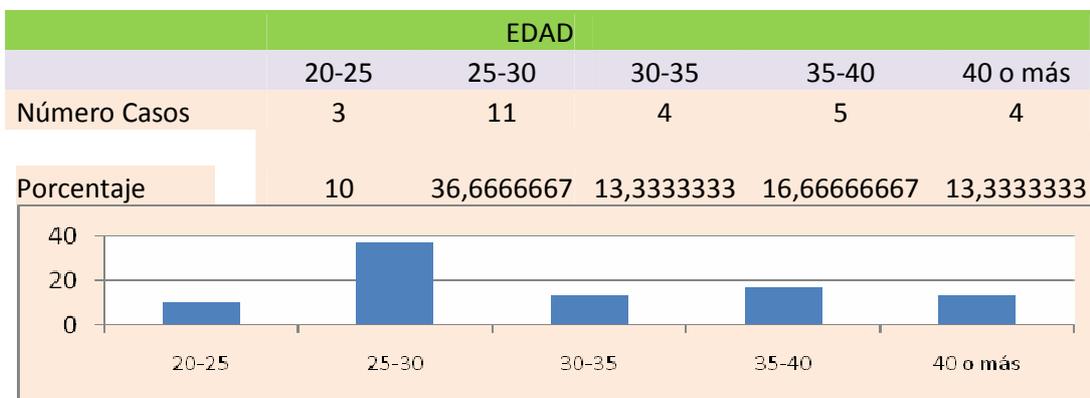
En esta comunicación compartimos con ustedes los datos obtenidos en este pequeño estudio, ya que nos resultaron muy significativos. A partir de ellos intentamos establecer algunas líneas de trabajo que nos sirvan a la hora de elaborar un futuro Modelo de Intervención que tenga en cuenta la Gestión Emocional del profesional en los Proyectos de Intervención con Adolescentes.

Datos Obtenidos del Cuestionario

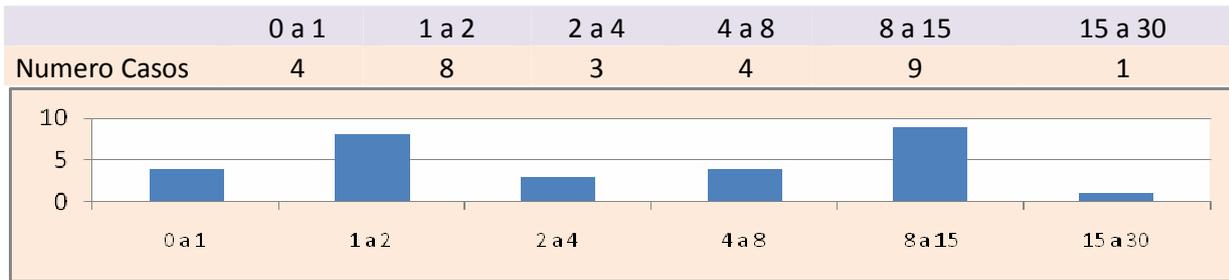
En cuanto a las profesionales a los que les ha sido pasado el cuestionario estos serían los datos que determinarían el perfil de los mismos:



SEXO		
	MUJERES	HOMBRES
Número Casos	22	8
Porcentaje	73,33333333	26,66666667



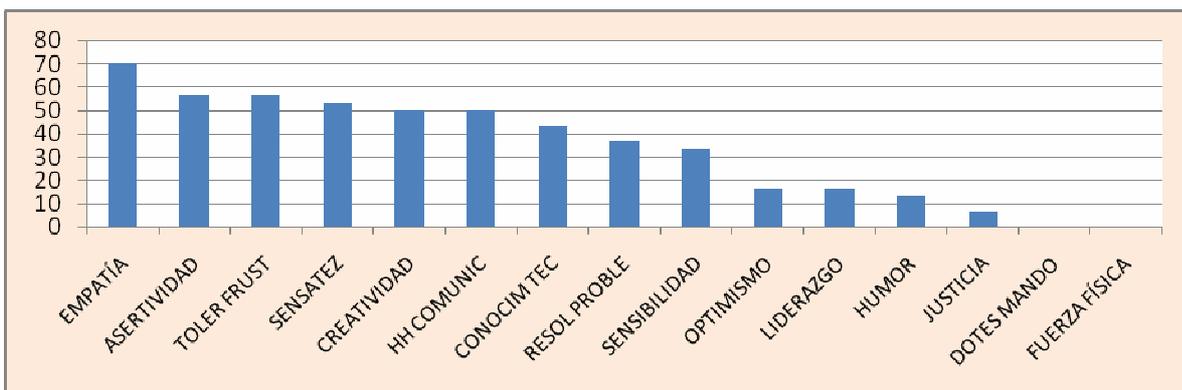
TIEMPO TRABAJADO CON ADOLESCENTES EN CONFLICTO (años)



Hay en la muestra una mayoría de mujeres, que se corresponde con la realidad de los profesionales que nos rodean en nuestro medio. También contamos con representantes de diferentes edades y años de experiencia profesional. En cuanto a la formación hemos contado con colaboraciones del ámbito de la medicina, la psicología, la educación y el trabajo social

En cuanto al análisis de las respuestas a cada una de las preguntas del cuestionario tenemos los siguientes datos

1. ¿Qué cinco capacidades o actitudes del profesional te parecen más importantes en el trabajo con Adolescentes en Conflicto?



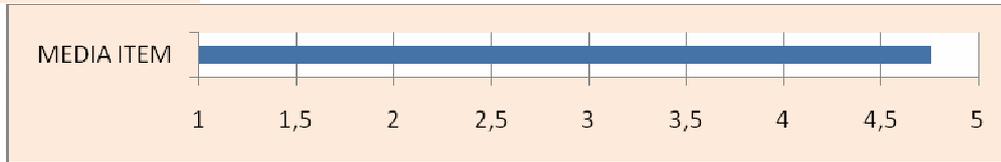
La capacidad de mantener una relación empática parece ser la más valorada por los profesionales a la hora de desarrollar su trabajo con Adolescentes en Conflicto. Kohut denominaba como “inmersión empática” la actitud del profesional que intenta desprenderse de juicios supuestamente objetivos sobre la conducta del paciente, para poder percibir esta desde los significados que tienen en el mundo interior: qué deseos realiza, qué angustias intenta contrarrestar, desde que códigos organiza la experiencia.

Es de destacar que los profesionales señalan la necesidad de “entender” al adolescente, como la cuestión esencial de su trabajo, yendo más allá de su propia objetividad.

En general se valoran las habilidades de comunicación (empatía y asertividad), y las capacidades vinculadas a un yo suficientemente maduro (Tolerancia a la frustración, sensatez)

2. Qué importancia tiene para la evolución del adolescente el modo de relación que el profesional establece con él?

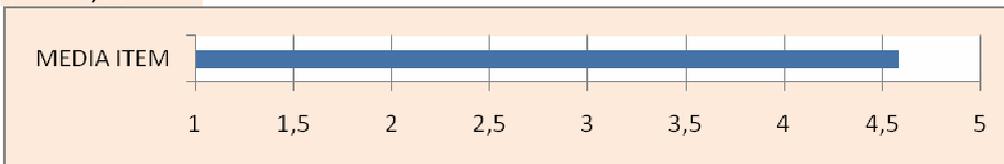
Media Ítem
4,76



Los profesionales dan una gran importancia a la relación que se establece con el Adolescente en Conflicto, considerándola determinante en su evolución. Desde esta perspectiva el desarrollo del sujeto no se da únicamente de dentro hacia afuera, en un espacio intrasubjetivo, sino que “el otro”, y el espacio intersubjetivo que se desarrolla entre ambos, resultan determinantes para que se abran posibilidades de una evolución personal en positivo.

3. ¿Consideras que en el trabajo con adolescentes en situación de conflicto se puede dar un proceso de desgaste emocional del profesional?

Media Ítem
4,58

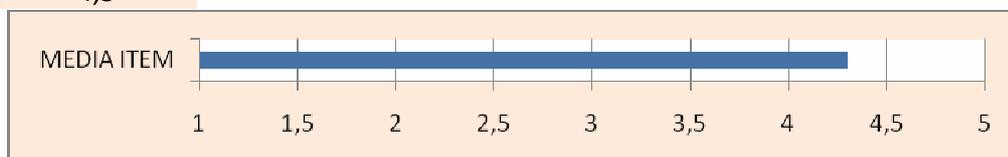


Según el trabajo desarrollado por Lahoz y Forms, se constatan las altas exigencias emocionales en estos puestos de trabajo y la relación entre dichas exigencias psicológicas (aquellas que afectan a los sentimientos, sobre todo cuando requieren capacidad para entender la situación de otras personas) y el burnout. Esto es especialmente claro cuando la relación entre los profesionales y los usuarios de los servicios se establecen en situaciones que mayoritariamente requieren implicación emocional. “No es de extrañar pues, que las exigencias que en mayor grado están influyendo en el burnout sean justamente las emocionales. En estos profesionales el manejo de las emociones es una parte esencial de su quehacer diario”

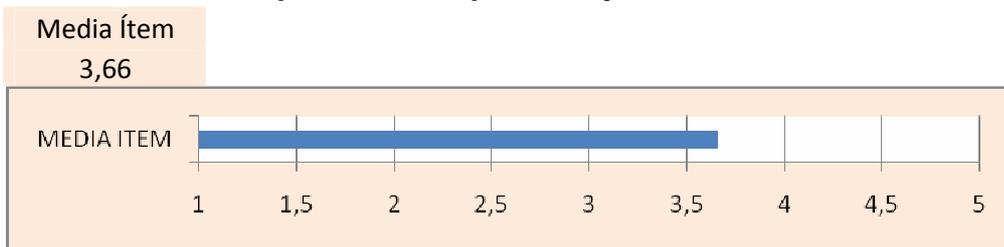
Vale la pena analizar en conjunto las tres siguientes cuestiones al hablar de la reciprocidad de la repercusión de los estados emocionales de profesional y usuario, así como de la que se produce sobre los programas de intervención.

4. ¿Crees que el estado emocional del profesional puede influir en el estado emocional del adolescente?

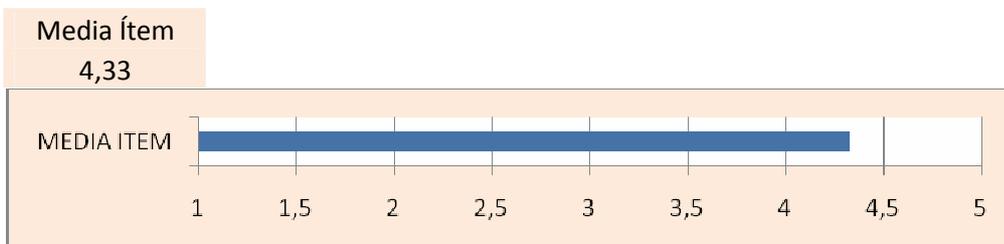
Media Ítem
4,3



5. ¿Crees que el estado emocional del adolescente puede influir en el estado emocional del profesional que trabaja con él?



6. ¿Consideras que influye el estado emocional del profesional en la efectividad del programa o proyecto que trabaja con adolescentes en situación de conflicto?



En general los profesionales consideran que su estado emocional repercute directa y muy significativamente, tanto sobre el estado emocional de los adolescentes, como sobre la efectividad de los programas o proyectos con los que trabajan.

También tienen en cuenta la influencia del estado emocional del adolescente en ellos, aunque esta tiende a considerarse menor.

Esta diferencia parte desde nuestro punto de vista de dos cuestiones:

a/El hecho de que la relación entre el profesional y el usuario es a priori una relación asimétrica y de ayuda, por lo que se parte del supuesto de otorgarle al profesional una mayor capacidad de “influir” que de ser “influido”.

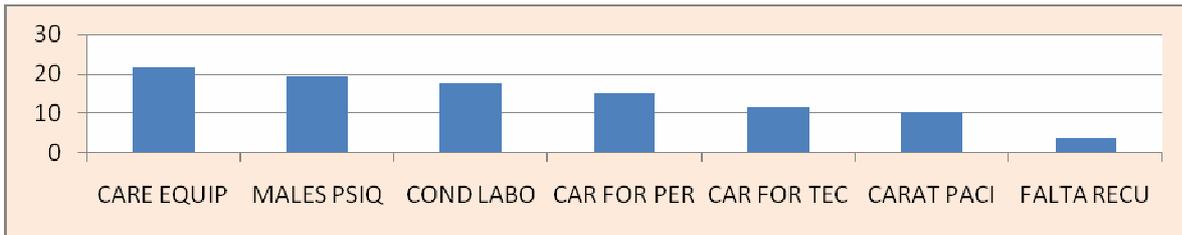
b/ Por otra parte la cuestión, de que es a los profesionales a los que les estamos preguntando, y no a los usuarios.

En este punto quisiéramos recordar los conceptos de transferencia y contratransferencia, de todos conocidos, y que están en directa relación con las cuestiones analizadas.

Laplanche y Pontalis en su Diccionario de Psicoanálisis definen la transferencia como “el proceso en virtud del cual los deseos inconscientes se actualizan sobre ciertos objetos, dentro de un determinado tipo de relación establecida con ellos y, de un modo especial, dentro de la relación analítica”. Respecto a la

contratransferencia indican que “Freud ve el resultado de «la influencia del enfermo sobre los sentimientos inconscientes del médico» y subraya que «ningún analista va más allá de lo que le permiten sus propios complejos y resistencias internas» , lo cual tiene como corolario la necesidad del analista de someterse él mismo a un análisis personal”

7. ¿Cuáles son desde tu punto de vista los principales elementos que pueden producir desgaste emocional en el profesional que trabaja con adolescentes en situación de conflicto?



En primer lugar se hace una referencia a las carencias del equipo como factor principal de desgaste emocional. Muchos de los profesionales encuestados forman parte de equipos multidisciplinarios, ya que este es un modelo de intervención frecuente en el trabajo con Adolescentes en Conflicto (Centros de Internamiento, Medidas Judiciales en Medio Abierto, Centros de Día,...) Los modelos de intervención que apuestan por la multicisciplinariedad son muy valiosos, ya que abordan la problemática del adolescente en conflicto desde diferentes ámbitos, dando una auténtica cobertura que tiene en cuenta dimensiones psicológicas, pedagógicas, sociales, y médicas. Sin embargo los equipos multidisciplinarios también pueden resultar de muy difícil manejo si no están bien diseñados y no cuentan con n mecanismos elaborativos suficientes.

Desde un punto de vista clínico deberemos tener en cuenta que los adolescentes en conflicto, por las características propias de su problemática, y por la previsible puesta en funcionamiento de defensas arcaicas de forma masiva, tenderán a establecer relaciones de objeto parcial con cada uno de los miembros del equipo. Estos deberán de realizar un esfuerzo integrador de los diferentes aspectos que se manifiestan en el adolescente,, a fin de elaborar de forma adecuada su situación. De este modo podrá recibir el adolescente una devolución más cercana al objeto total que le permita situarse mejor en su propia realidad vital.

En ausencia de la necesaria coordinación será relativamente sencilla que el adolescente consiga reproducir dentro del equipo su modelo familiar, que en esta población es mayoritariamente el de agresión y abandono. Habiéndose desarrollado en relaciones familiares escindidas, el joven, en su contacto con el equipo multidisciplinar, tendrá tendencia a generar estas mismas escisiones. Esto puede suponer un importante desgaste para el equipo que genera tensiones y

dificultades.

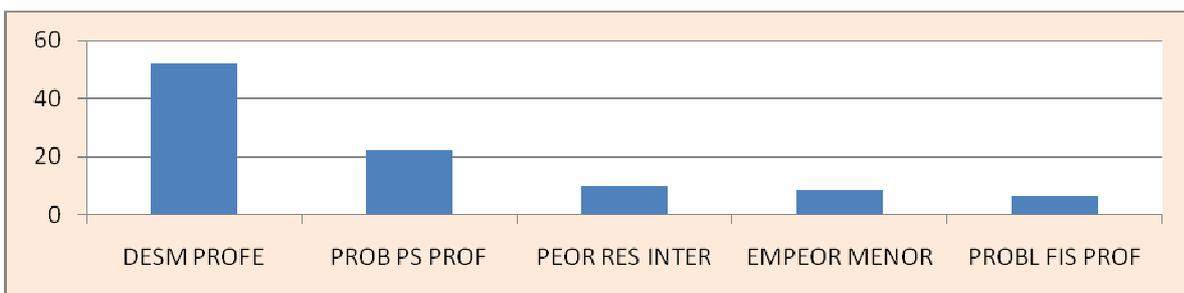
Dentro de los equipos también pueden aparecer dificultades que podríamos relacionar con los supuestos básicos de W.R. Bion; dependencia, ataque-fuga y apareamiento, que son obstáculos para desarrollar una auténtica dinámica de grupo de trabajo.

Según Maslach y Leiter (1997) el engagement se caracteriza por energía, participación y eficacia, los polos opuestos de las tres dimensiones del burnout. Los autores plantean que en el caso del burnout, la energía se convierte en agotamiento, la participación en cinismo y la eficacia se transforma en ineficacia. “Por lo tanto se trataría de generar dinámicas positivas en la realización de nuestra labor profesional, que nos permitan integrar adecuadamente la misma.

Otras dificultades señaladas por los encuestados son:

- El “Malestar Psíquico” de los profesionales, que podría estar en relación a las características personales del profesional, a su situación personal, y también por supuesto, a las derivadas de la propia tarea a enfrentar, el trabajo con Adolescentes problemáticos.
- Las malas condiciones laborales, cuestión muy a tener en cuenta en un contexto profesional, el que trabaja con Adolescentes en Conflicto, que nunca se ha caracterizado por unas condiciones laborales muy buenas, y que en estos momentos se ve afectado fuertemente por la crisis económica y las recortes en inversión en servicios sociales llevados a cabo por las diferentes administraciones.
- También destaca la Falta de Formación como elemento que contribuye al desgaste emocional.

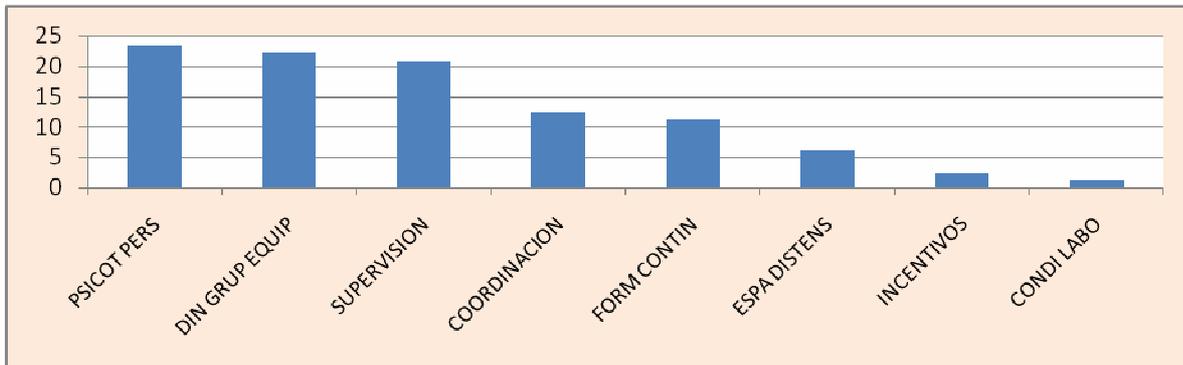
8. ¿Cuáles son desde tu punto de vista las principales consecuencias que se pueden derivar de un posible desgaste emocional en el profesional que trabaja con adolescentes en situación de conflicto?



Destaca claramente la desmotivación, como consecuencia prevista por los

profesionales en situaciones de desgaste emocional. También un aumento de los problemas psicológicos y físicos de los profesionales, así como un empeoramiento en los resultados de la intervención.

9. ¿Cuáles son a tu juicio los instrumentos más importantes para facilitar el cuidado emocional del profesional que trabaja con adolescentes en situación de conflicto?

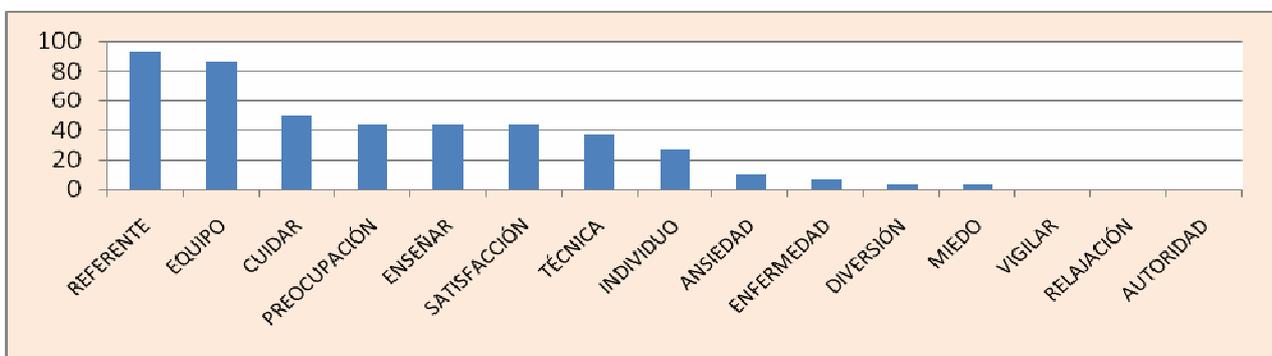


En cuanto a las herramientas que los profesionales encuestados consideran más importantes para facilitar el cuidado emocional, destacan:

- La psicoterapia personal, o los procesos de crecimiento personal.
- Las dinámicas grupales donde elaborar las dificultades del equipo de trabajo.
- La supervisión y la coordinación.
- La formación continua.

Llama nuestra atención la referencia a las que clásicamente hemos considerado tres patas del banco sobre los que se asienta la labor psicoterapéutica: Formación, Supervisión y Proceso Personal, y que en este caso, un colectivo multidisciplinar, asume como propios, dando cuenta con ello de las necesidades de contención emocional, de fortaleza del yo, y de coherencia grupal, que necesitan para desarrollar adecuadamente su trabajo.

10. Elige de entre las siguientes palabras las 5 que consideres que definen mejor el trabajo con adolescentes en situación de conflicto

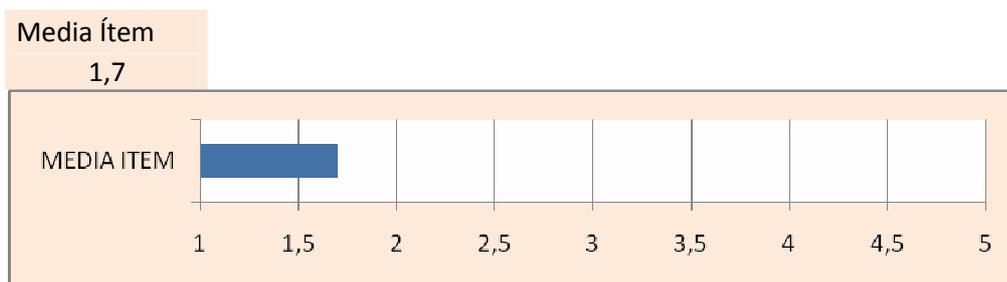


Con mucha diferencia las dos palabras escogidas por los profesionales, como definitivas de su trabajo con adolescentes en conflicto, son "Referente" y "Equipo".

El profesional siente que debe de ser “referente” para el adolescente con el que trabaja. Esto es, se siente expuesto ante la mirada de otro que lo cuestiona, y acepta que esa será su función principal en el trabajo.

La necesidad por lo tanto de un “equipo”, coherente, cohesionado, contenedor, resulta fundamental para que este profesional “referente” haga frente a las exigencias emocionales de su tarea

11. ¿Crees que en los programas y/o proyectos que trabajan con adolescentes en situación de conflicto se dedica tiempo al cuidado emocional de los profesionales?



En esta última pregunta los profesionales encuestados hacen clara referencia a que perciben que el cuidado emocional que reciben por parte de los proyectos y programas en los que trabajan, no está suficientemente bien atendido.

Conclusiones

Recapitulamos alguna de la información más relevante que obtenemos de este cuestionario a profesionales que trabajan con adolescentes en conflicto.

Los profesionales consideran que las habilidades más importantes a la hora de trabajar con los Adolescentes en Conflicto son las relacionadas con la Comprensión (empatía), las Habilidades de Comunicación (Asertividad), y las relacionadas con un Yo suficientemente sólido (La tolerancia a la frustración y la sensatez).

Desde la perspectiva de los profesionales la relación que mantendrán con el Adolescente será muy importante en su evolución.

Aceptan los profesionales, que el trabajo con Adolescentes en Conflicto es una tarea de importante desgaste emocional. También que la influencia del estado emocional del profesional, sobre la buena evolución del adolescente y del programa a realizar, es muy significativa.

Consideran que deben de ser “referentes” para los Adolescentes con los que trabajan y que esa labor debe de hacerse en un contexto de equipo. De hecho son las carencias del equipo, así como el propio malestar psíquico, los factores que consideran mayores desencadenantes del desgaste emocional del profesional en la realización de su trabajo.

Cuando se da un proceso de desgaste emocional, los profesionales manifiestan que aparece la desmotivación, y los problemas psíquicos y físicos. También que los resultados de su trabajo son peores.

Los profesionales demandan el acceso a procesos terapéuticos o de crecimiento personal, individuales, y también a intervenciones que incluyan la dinámica del equipo de trabajo. Dicen necesitar de la supervisión, de la coordinación y la formación continua.

Por último, los profesionales encuestados manifiestan que su cuidado emocional no está suficientemente bien atendido por los programas, proyectos y/o instituciones en los que trabajan.

Gabriel Roldán (2009) afirma que para los profesionales en riesgo de sufrir desgaste emocional en su trabajo, “lo más importante es visualizarnos como persona de riesgo ya que aunque pensemos que no vamos a enfermar, el contacto con personas en sufrimiento supone que penetran muchas de las emociones”.

En este sentido, Antonio Galán en su libro “la Protección a la Infancia, El desafío del Rey Salomón” (2011) añade: “En efecto, el operador social no trabaja con cuerpos u órganos, lo hace con personas y familias; y uno de sus instrumentos de trabajo será precisamente él mismo, su personalidad, sus concepciones del mundo, su forma de reaccionar, sus emociones... Y saber utilizar éstas requiere un aprendizaje diferente al que demanda aprender a utilizar un bisturí. Aquí estamos hablando de un aprendizaje personal y vivencial”.

Por su parte Isabel Piñón (2010), en su conferencia “El cuidado emocional de los profesionales” afirmaba: “¿Quién cuida al cuidador? La responsabilidad de encargarse de cuidar al cuidador recae sin duda en la institución pero también en el propio cuidador. En nuestro entorno laboral debería habilitarse espacios que permitieran airear todos los elementos contaminantes que sobrelleva la tarea del cuidador. “

Otto Kernberg (1.976), nos plante una idea que, a nuestro entender será determinante en la intervención con Adolescentes en Conflicto desde los diferentes programas, proyectos e instituciones: El elemento humano personal es un factor importante del proceso terapéutico. El *profesional* no puede ayudar a crecer al joven como ser humano si no siente por este auténtico respecto y preocupación. El joven recibe la influencia de lo que el *profesional hace* y de lo que el *profesional es* (Ticho, 1.971). El hecho de que pueda confiar en el como persona real dispuesta a comprenderlo y ayudarlo (como un objeto bueno real en contraposición con sus distorsiones transferenciales) es de importancia decisiva para el tratamiento”.

Las instituciones, programas y proyectos de intervención deben de tener la capacidad de flexibilizar para cambiar con los Adolescentes con los que trabajan. Existe una estructura, es cierto, pero no debe tratarse esta como un método unívoco aplicable a cualquier joven, ni aplicable por cualquier profesional. Generar un espacio terapéutico es asumir la

exitencia de los procesos transferenciales y contratransferenciales, que desde Bion son inseparable pareja de baile, lo que el adolescente proyecta en la institución, el equipo, el profesional, y lo que estos proyectan en el adolescente.

El trabajo que se desarrolla con Adolescentes en Conflicto, se caracteriza por provocar un efecto de desgaste emocional en los profesionales. Esto es consecuencia de la dinámica relacional que se establece entre los profesionales y los adolescentes. Fenómenos como la proyección, la identificación proyectiva, o la intervención en crisis, suponen una constante exposición por parte del profesional a intensas vivencias emocionales. La elaboración de las mismas se debería realizar a través de mecanismos de coordinación y supervisión.

Algunos de estos profesionales podrían acceder de manera personal a procesos terapéuticos como una forma de profilaxis que les permite estar más disponibles emocionalmente en el desarrollo de su trabajo.

Además de todo ello se hace necesario un espacio grupal de elaboración, ya que debemos tener en cuenta que la repercusión emocional del trabajo tiene, no solo un impacto individual, sino también un impacto en el grupo de trabajo, en la vivencia que el equipo tiene y en las relaciones que se establecen en el mismo.

Para dirigir este trabajo grupal es necesaria la presencia de un profesional externo al programa, que tenga la suficiente distancia y capacidad de análisis del conjunto del equipo, sin estar implicado en la dinámica del mismo.

Nuestra propuesta de intervención, basada en la metodología desarrollada por el Instituto Wilhelm Reich, busca la dinamización vitalista en un trabajo psico-corporal individual y grupal, en donde la expresión emocional y el pensar-verbalizar potencian la capacidad de contacto del sujeto consigo mismo y con los demás, contacto sentido, expresado y vivido con la realidad interna y externa. Según García y Piñón (2010) “La dinámica grupal nos permite realizar un caminar interno y externo que nos facilita entrar en relación con el otro a través de nosotros mismos y con nosotros mismos a través del otro, en la búsqueda de una mayor profundidad relacional, de un espacio relacional en expansión que estimule el crecimiento. La pulsación vital,contracción-expansión, es motor de este proceso, da ritmo y consistencia, la consistencia de la autorregulación energética que posibilita estados de integración expansiva.”.

Bibliografía:

- Anzieu, D. (1978). El grupo y el inconsciente. Biblioteca Nueva. Madrid
- Arnold B. Bakker¹, Alfredo Rodríguez-Muñoz y Daantje Derks, La emergencia de la psicología de la salud ocupacional positiva. *Psicothema* 2012. Vol. 24, nº 1, pp. 66-72. www.psicothema.com
- Bellido, J. (2.004) Mirar y Ver: El contacto emocional.

- <http://www.institutowilhelmreich.com/pdf/mirarYVer.pdf>
- Bion, W. (1974). *Experiencias en grupos*. Buenos Aires. Paidós.
 - Bleichmar, H. (2002). *La empatía desde la perspectiva del enfoque modular-transformacional en psicoanálisis*. Madrid. Miscelanea Comillas. Revista de Ciencias Humanas y Sociales
 - Board, R. (1980). *El psicoanálisis de las organizaciones*. Buenos Aires. Paidós.
 - Chazaud, J. (1980). *Introducción a la terapia institucional*. Buenos Aires. Paidós.
 - Foulkes, S. (1986). *Psicoterapia de Grupo-Analisis. Métodos y principios*. Buenos Aires. Ed. Gedisa.- Grinberg, L.; Langer, M.; Rodrigué, E. (1971) *Psicoterapia del grupo*. 3ª Edición. Paidós. Buenos Aires.
 - Fandiño Pascual, R. (2003) "Aproximación a una Intervención Psicológica Integrativa en Centros Terapéuticos de Menores desde una Perspectiva Psicodinámica" Revista Menores Nº3 Madrid
 - Galán Rodríguez, A. (2011) *La Protección a la Infancia*. EOS Psicología Jurídica. Madrid.
 - García Díez, D. y Piñón Escura, I. (2010) "Vivencial/Emocional de Integración Cuerpo-Mente. Cuidando al cuidador.". Jornadas Nacionales de Drogodependencias de Cruz Roja. <http://www.institutowilhelmreich.com/pdf/tallerorense2010.pdf>
 - Guillem P; Loren, J.A. (1985) *Del diván al círculo*. Tecnipublicaciones, S.A. Madrid.
 - Kaës, R. Et al. (1989) *La institución y las instituciones*. Buenos Aires. Paidós.
 - Kaës, R. (1977). *El aparato psíquico grupal. Construcciones de grupo*. Granica. Barcelona.
 - Kaës, R. Et al. (1998). *Sufrimiento y psicopatología de los vínculos institucionales*. México. Paidós.
 - Kernberg, O. (1998). *Teoría de las relaciones objetales y el psicoanálisis clínico*. Mexico. Paidós.
 - Kernberg, O. (1999). *Ideología, conflicto y liderazgo en grupos y organizaciones*. Buenos Aires. Paidós.
 - Kissen, M. (1979) *Dinámica de grupo y psicoanálisis de grupo*. Limusa. México.
 - Lahoz i Ubach, S. y Fornis i Santacana, S: *Variables Psicosociales, Agotamiento Emocional y Estrategias de Afrontamiento*
http://www.prevencionintegral.com/Articulos/@Datos/_ORP2007/0615.pdf
 - Laplanche, J., y Pontalis, J.B. (1996): *Diccionario de Psicoanálisis*. Edit. Paidós
 - Moreno, J.L. (1987). *Psicoterapia de grupo y Psicodrama*. (4ª reimpression) Fondo de Cultura Económica. Mexico.
 - Pichón-Rivière (1977) *El proceso grupal*. (3ª edición). Buenos Aires. Nueva Visión.
 - Piñón Escura, I. (2010): "El cuidado emocional de los profesionales". Jornadas Nacionales de Drogodependencias de Cruz Roja. <http://www.institutowilhelmreich.com/pdf/resconfcruzroja.pdf>
 - Roldán, G.(2009) 'Cuidar a nuestros compañeros de trabajo es esencial para evitar el desgaste de los equipos terapéuticos' Entrevista publicada en ddz cdd