

## EL NIÑO VÍCTIMA DE LOS PROCESOS JUDICIALES. SUS DERECHOS Y GARANTÍAS (EFECTO BURNOUT)<sup>1</sup>

*Por Eva Giberti.<sup>2</sup>*

Esta presentación tiene la finalidad de corroborar una evidencia acerca de la cual podrían aportar sus testimonios los operadores que se ocupan de las víctimas de violencias, cualquiera fuera la estirpe de las mismas. Los testimonios describirían, según el estilo de cada profesional, los padecimientos personales que sobrellevan aquellos que no sólo reciben denuncias y escuchan a las víctimas, sino quienes además deben defenderlas, o buscar recursos para paliar las situaciones de extrema necesidad en las que algunas de ellas se encuentran. Tarea que cumplen en instituciones cuya organización y funcionamiento coadyuva en el desajuste emocional y en la aparición de diversas patologías.

Entre nosotros el problema fue descrito por Susana Velázquez como “*el efecto de ser testigo de la violencia*” (Velázquez S. 1998-2000). Ser testigo permanente de violencias de diverso calibre, cumpliendo con la propia práctica profesional, genera en determinados operadores, especialmente en quienes son sumamente exigentes consigo mismos una patología que con frecuencia se confunde con el estrés. Sin embargo se diferencia de éste, no en los síntomas visibles, sino porque afecta la identidad profesional, patología que el estrés no genera.

Me refiero al cuadro conocido como burnout, cuya traducción remite a quemarse, o quemarse por afuera o estar quemado. Quemados (podríamos decir achicharrados) resultarían los operadores como efecto de la permanente práctica con víctimas, práctica que se desarrolla en condiciones desfavorables (léase en lugares inhóspitos, con escasos recursos para el trato con las víctimas y para ellos mismos: en oportunidades sobrellevan frío o calor excesivos, no siempre cuentan con computadoras que les permita ordenar la tarea, y padecen la exigencia de horarios excesivos y dificultades de índole administrativa).

El burnout suele describirse como síndrome de agotamiento con características psíquicas particulares, a veces clasificado como over compassion fatigue. (Chearny Lori: 1998).

La bibliografía internacional abunda en descripciones: encontramos estudios e investigaciones realizadas en Europa y Estados Unidos. También entre nosotros, el aporte de N.P. de Goldvarg y M. Goldvarg (1999) al evaluar a los profesionales que

---

<sup>1</sup> Facultad de Ciencias Sociales. 19 y 20 de Octubre de 2000. Publicación en la Revista de la Oficina Nacional de Asistencia a la Víctima. Marzo de 2001.

<sup>2</sup> Coordinadora del Programa Las Víctimas Contra Las Violencias del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación.

*Programa Las Víctimas Contra Las Violencias*

atendían pacientes con HIV y SIDA en un hospital público; y en el ámbito judicial la edición de Salud y Condiciones de Trabajo de los Trabajadores Judiciales editado por el Centro de la Federación Judicial Argentina (Fundación Judicial Bonaerense) que enuncia los resultados de las investigaciones llevadas a cabo en San Isidro, La Matanza, Mar del Plata, Pergamino y San Nicolás. Esta investigación realizada por trabajador@s sociales, psicólog@s y abogad@s es un modelo de lo que puede hacerse cuando se decide avanzar en el análisis de un tema que, a pesar de su importancia, tiende a ser omitido.

### **Las Fuentes de Tensión en el trabajo con víctimas (en este ejemplo con niñ@s)**

Trabajar con niñ@s que sufrieron repetidamente un trato inhumano y abusos sexuales, físicos u otros abusos se convierte, en realidad se instituye, en situación traumática. Se trabaja con niñ@s-víctimas cuyos relatos testimonian la experiencia de haber padecido actos de crueldad humana indescriptible.

L@s profesionales esperan confortar y apoyar a las víctimas mientras, a la vez, son defensores de sus derechos. Al mismo tiempo deben ocuparse de encontrar recursos para atender y tratar de resolver los problemas que cada situación plantea. Todo ello, con frecuencia operando en un medio ambiente hostil (calor, frío, déficit de material, y no pocas veces sobrellevando tensiones resultantes de la organización de la oficina, tribunal o defensoría).

Otra fuente de tensión es la falta de normas claras para operar en el campo. La naturaleza del trabajo, articulada con características de algunos profesionales que se autoexigen en busca de excelencia, desemboca en lo que Figley C. (1999) denomina:

### **El Trauma Vicario**

Se estudió en profesionales que atendían adultos, y que, modificando el nivel de análisis trasladaré a quienes atienden a niñ@s. El trauma se caracteriza por la aparición de una tensión permanente padecida por quienes estén expuestos de manera crónica y aguda al trauma, a la congoja, y a otras reacciones que son comunes en las víctimas. A lo cual debemos añadir las características de las instituciones no siempre preparadas para recibir a estas víctimas

Charles Figley, Profesor y Director del Instituto de Traumas, en la Universidad del Estado (Florida) describió 4 (cuatro) momentos que desembocan en el trauma vicario:

1. Contratransferencia
2. Burnout.
3. Desorden postraumático por tensión (PTSD).
4. El engaño secundario.

## **Burnout**

El término *burnout* se define como: “un estado de agotamiento mental, emocional, y físico ocasionado por involucrarse permanentemente en situaciones emocionalmente exigentes” (Pines y Aronson; 1988).

Descrito originalmente en 1974 por el psicólogo neoyorquino Herbert Freudenberger, adquirió significación y difusión con los estudios, de Maslach y Jackson, en 1982. Herbert J. Freudenberger acuñó el término quemado, para describir un particular estado de agotamiento como efecto de la frustración proveniente del fracaso de una devoción hacia una causa, o hacia un modo de vida (una profesión) o una relación que fracasó al intentar producir la gratificación esperada. Subrayo particularmente esta descripción original que contiene la clave que marcará la diferencia con el *estrés*.

En el libro “*Psicopatología del Trabajo*”, de Francisco Alonso Fernández, éste habla del síndrome del profesional “quemado” según se lo estudió en España en el área de enfermería.

Aubert N. y Gaulejac (1991) refinan la concepción del burnout y lo consideran una “enfermedad de la idealidad”, fruto de un enganche maligno entre el funcionamiento psíquico individual y el funcionamiento de las instituciones-organizaciones. Es decir, no acentúan la influencia de las víctimas en la aparición de la enfermedad sino apuntan al funcionamiento de las instituciones

### **Señales de agotamiento:**

El *burnout* toma semanas, a veces años antes de emerger. La iniciación es lenta. Quienes comienzan a padecer el *burnout* se irritan fácilmente, se muestran inquietos sin razones aparentes, y con frecuencia se sienten tristes y aun deprimidos. Surge una hipersensibilidad que los lleva a enfrentarse con sus compañeros de trabajo. A medida que transcurren los meses los profesionales desgastan su capacidad para sentir y cuidar de otros, es decir, colapsa su capacidad de compasión que le permitía sentir empatía hacia las víctimas.

El burnout también se evidencia mediante síntomas que se expresan en los niveles cognitivos que afectan el desempeño del trabajo. Por ejemplo, se advierte incompetencia para tomar decisiones, disminuye la imaginación en la selección y creación de recursos, reiteradamente padece olvidos (no recuerda citas programadas, olvida su agenda o su cartera, etc.); surgen estados de embotamiento que interfieren su producción y es notoria la dificultad para concentrarse.

Quienes padecen burnout se sienten abrumados por su tarea y tienen la sensación que su trabajo les consume la vida. Piensan continuamente en cambiar de actividad porque no reciben la gratificación esperada por lo que hacen, pero calculan que carecen de oportunidades fuera del hábitat laboral.

*Programa Las Víctimas Contra Las Violencias*

El impacto físico de la tensión propia del burnout se hace notar en la vida familiar (Se pelea con su familia por razones insignificantes); y en alteraciones orgánicas: aparecen crisis de insomnio, despierta exhausto y desprovisto de cualquier energía física y emocional; padece dolores de cabeza, de espalda, perturbaciones gastrointestinales, hipertensión sanguínea, modifica sus hábitos alimenticios (come en exceso o disminuye notablemente su ingesta).

**La relación con la víctima-niño@:**

Si pensamos en términos de Tribunales de Menores, según informes de la investigación llevada a cabo en la Pcia. de Bs. As., “El contenido de las causas (la relación aumento de la pobreza – delincuencia – juvenil - conflictos familiares - abandono de menores, etc.) es un elemento permanente de presión sobre los empleados. Una respuesta reiterada de los mismos es la impotencia que sienten para dar soluciones a las situaciones que se plantean. Debemos añadir falta de espacio e intimidad para tomar declaraciones. Esto se convierte en tensión tanto para el declarante como para quien toma declaración.”

Escuchar a los chicos narrando qué le sucedió suele producir un efecto inesperado: lo que describen funciona como una intrusión en el psiquismo de quien lo atiende, debido por lo general a la gravedad del relato; el profesional tiene que procesar dicha narración como si fuese un cuerpo extraño que se debe convertir en propio, lo que exige un esfuerzo en su economía pulsional.

La reiteración de estas situaciones ocasiona uno de los quiebres psicológicos propios del burnout, que se suma a la impotencia y el sentimiento de culpa por tener que aceptar que el operador hace algo en oposición a los propios valores. Circunstancia que despierta un conflicto con la propia ética.

**Identidad profesional**

Esta índole de conflictos permite diseñar las características del burnout desde la perspectiva del daño ocasionado a la identidad profesional, que lo distingue del estrés. Llega un momento en el que los profesionales se preguntan: “¿para qué elegí esta carrera? No me sirve ser abogado porque estudié para defender la ley y ahora no tengo cómo aplicarla”.

Estas situaciones despiertan sentimientos específicos ya que no se puede vivir cotidianamente detestando la propia actividad laboral, ni en estado de perplejidad, irritación e impotencia permanentes.

Por lo general no se registra conscientemente el efecto de estos pensamientos y habrá quienes afirmen “¡A mí nunca me paso eso!”. No advierten el compromiso de su salud hasta que estudian los efectos del burnout.

Una característica insoslayable para reconocer el burnout en su eficacia sobre la identidad profesional reside en la paradoja que se plantea puesto que comienza a

*Programa Las Víctimas Contra Las Violencias*

padecerlo la misma persona que anteriormente era entusiasta y avanzaba energicamente con ideas nuevas frente a situaciones intrincadas.

Por lo general se trata de personas que no consiguen priorizar sus actividades seleccionando aquello en lo que pueden intervenir y dónde se encuentra el límite de su actuación; pretenden cumplir bien con todo lo que estiman sea de su competencia. Les resulta sumamente difícil oponerse o negarse a realizar aquello que está más allá de sus posibilidades.

### **Prevención y/o recuperación**

Las recomendaciones provienen de diversos aportes (Perel de Goldvarg, Goldvarg M. Op. Cit) coinciden en la mayoría de las recomendaciones e incluyen la posibilidad de realizar grupos Balint (Pausa C.1999). Las recomendaciones que se emiten en Estados Unidos, si exceptúo algunas, no me parecen viables o resultan culturalmente distantes de nuestras posibilidades. Un nivel de análisis corresponde a la identificación de los factores de riesgo que provienen de la institución, por ejemplo sobrecarga indiscriminada de tareas, horarios excesivos, las gratificaciones inadecuadas. El reconocimiento para un trabajo bien hecho es raro; sin embargo el criticismo para subrayar equivocaciones ocurre sistemática y permanentemente.

Otro nivel de análisis remite a lo personal: es recomendable revisar los propios ideales en relación con la tarea; tomar en cuenta aquello que es posible realizar si se forma parte de determinadas instituciones.

En caso de intentar modificar el estilo de una institución, generar alianzas y estrategias que le permitan a las autoridades valorizar las propuestas de cambio. Enfatizar los logros y resaltar los aportes de cada identidad profesional. Limitar las actividades excesivas y no llevar trabajo a la casa.

Reconocer los cambios culturales en los que estamos inmersos, que nos envuelven con novedades y desconciertos y nos suman esfuerzos.

Pero el eje del problema en el ámbito institucional remite a la responsabilidad de quienes dirigen : es evidente que está en juego la integridad y el equilibrio de los operadores que trabajan con víctimas , los cuales, más allá de sus características personales, deben actuar en condiciones que no sólo son malsanas sino a menudo, humillantes.

Prevenir las tensiones y el burnout no responde al cuidado subjetivo por parte de las autoridades respecto de una persona, sino asumir la responsabilidad que significa mantener condiciones de trabajo que sabemos son deteriorantes. Las respuestas que deben dar las instituciones, corresponden a la percepción de un peligro común que incrementa la vulnerabilidad de quienes trabajan con víctimas, personal con el cual las instituciones tienen un compromiso.

*Programa Las Víctimas Contra Las Violencias*

El burnout no es imprevisible, sino producto de prácticas sociales que tienden a inhibir la empatía, la sintonía y la simpatía respecto de quien está sufriendo y perjudicándose durante la puesta en acto de su actividad laboral.

Las recomendaciones que derivan del grupo de expertos en tratamiento de las víctimas, entre otras:

Crear grupos de reflexión uno de cuyos temas se focalice en la autonomía profesional para no limitarse a responder sólo mediante la obediencia; los profesionales del campo de la psicología y del trabajo social están capacitados para reformular la organización de la oficina o del área. La tendencia de los abogados y de los médicos a considerarlos “colaboradores” en lugar de recibir su contribución técnica como proveniente de pares, constituye un obstáculo para la convivencia y para la producción.

Plantearse con realismo cuales son las metas posibles para cada institución.