



Jornades de Foment de la
Investigació

**COMPETENCIAS
MENTALES Y EMO-
CIONALES EN UN
COLECTIVO DE
ABOGADOS Y SU
INFLUENCIA EN
EL ESTRÉS: *UN
ESTUDIO DE CASO.***

Autors

Mercedes VENTURA.
Vanessa MESEGUER.
Laia CARDÀ.
M^aJosé CASADO.
Yolanda MARTÍ.
Susana LLORENS.

RESUMEN

El objetivo de nuestro estudio es evaluar el nivel de competencias mentales y emocionales así como los niveles de satisfacción en el trabajo y burnout en un colectivo de abogados. La muestra está formada por 6 sujetos que pertenecen a un gabinete de abogados de Castellón (2 mujeres y 4 hombres). Los resultados realizados mostraron niveles medios de satisfacción y burnout y bajos niveles de competencias mentales y emocionales. Debido a los bajos niveles de competencias y autoeficacia se proponen estrategias de intervención como por ejemplo el diseño/ implementación de un plan de información y formación con los sujetos estudiados. Con tal de prevenir la aparición del Burnout deberíamos tomar medidas preventivas, como por ejemplo mejorar el ambiente social, primando la educación al equipo en los procedimientos de selección, implantando una política de integración social activa, realizando actividades comunes y llevar a cabo una detección precoz de los conflictos. Finalmente, se señalan las limitaciones del estudio.

PALABRAS CLAVE: Competencias mentales, competencias emocionales, Burnout y satisfacción.

INTRODUCCIÓN

Con este artículo deseamos difundir el siguiente estudio, que hemos llevado a cabo en la Universidad Jaume I sobre las competencias mentales y emocionales y su nivel de Burnout y satisfacción. En este estudio la muestra analizada ha sido un colectivo de abogados.

Los datos de diferentes estudios nos muestran que el estrés en el trabajo ha tenido un gran impacto en los últimos años a nivel europeo. Concretamente, en España un 54,8% de los trabajadores ha acudido a consulta médica en el último año por un problema de salud, un 23,7% de estos considera que el motivo de consulta se relacionaba con problemas de salud derivados del trabajo, un 28% de los trabajadores sufren de estrés y este nivel se equipara a nivel europeo (**IV Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo, INSH, 2000**).

Es tal la influencia del estrés en nuestra sociedad y sus consecuencias para la salud de los trabajadores que se enmarca este aspecto dentro de la **LEY 31/1995, de 8 de noviembre de 1995, de Prevención de Riesgos Laborales**. Este mandato constitucional conlleva la necesidad de desarrollar una política de protección de la salud de los trabajadores mediante la prevención de los riesgos derivados de su trabajo y encuentra en la presente Ley su pilar fundamental. Establece los principios generales relativos a la prevención de los riesgos profesionales para la protección de la seguridad y de la salud, la eliminación o disminución de los riesgos derivados del trabajo, la información, la consulta, la participación equilibrada y la formación de los trabajadores en materia preventiva.

Teniendo en cuenta datos de este tipo se hace imposible obviar tal problemática y la creciente demanda de una figura que se ocupe de los problemas derivados del trabajo. Problemas entre los que se encuentra el **estrés laboral**, entendido como un fenómeno determinado por la existencia de desajustes (reales o percibidos) entre las demandas de la situación y las capacidades de los individuos para enfrentarse a ellas (*Sells 70, y Mc Grath 79*). Un aspecto del estrés laboral importante y cada vez más en auge es el síndrome de estar quemado o afectado por el desgaste emocional que en psiquiatría se enmarca en los trastornos adaptativos crónicos y que es considerado como una de las principales consecuencias del estrés.

Fue en 1974, cuando el psiquiatra *Herbert Freudenberger*, que atendía a toxicómanos en un hospital de Nueva York, empezó a observar cómo muchos de sus compañeros, jóvenes e idealistas, al cabo del año de trabajo sufrían una gran desmotivación y una progresiva pérdida de energía hasta llegar al agotamiento, así como síntomas de ansiedad y depresión. Lo denominó el síndrome del quemado (**burnout syndrome**), según la expresión original en inglés), terminología que dos años después acuñó la psicóloga social *Christine Maslach* y que utilizaban de forma coloquial los abogados californianos para describir el proceso gradual de pérdida de responsabilidad profesional y desinterés cínico entre sus colegas.

Aunque existen numerosas definiciones de burnout, la definición más aceptada en la actualidad es la propuesta por *Schaufeli & Enzmann (1998)*, los cuales definen el burnout como el: “Estado mental persistente negativo, relacionado con el trabajo en individuos normales que se caracterizan principalmente por agotamiento emocional, acompañado de distress, un sentimiento de reducida competencia, motivación reducida y el desarrollo de actitudes disfuncionales en el trabajo”

A pesar de la diversidad de aproximaciones todas ellas coinciden en que se trata de un proceso básicamente de agotamiento de la energía y que en absoluto es una enfermedad sino un accidente como ha confirmado una sentencia del Tribunal Superior de Justicia del País Vasco (TS), que a su vez confirmaba otra del Juzgado de lo Social de Eibar, según la cual se reconoce como accidente de trabajo el síndrome de “estar quemado”.

La psicóloga social Cristina Maslach, señala que el burnout está compuesto por tres dimensiones: agotamiento, cinismo y eficacia profesional.

Agotamiento, que se refiere a la disminución y pérdida de recursos emocionales.

Cinismo, consistente en el desarrollo de actitudes negativas y distantes en el trabajo en general.

Falta de eficacia, con tendencias a evaluar el propio trabajo de forma negativa, con vivencias de insuficiencia profesional y baja autoestima personal

Cuales son los determinantes de la aparición del burnout:

El principal desencadenante de la experiencia del burnout se puede resumir como el desajuste producido entre las demandas del trabajo y los recursos tanto personales y laborales con los que contamos, dentro de los cuales tiene una importancia básica el grado de adecuación de las competencias reales percibidas y las requeridas por nuestra tarea (Demerouti, Bakker, Nachzeiner y Schaufeli, 2001).

Los abogados brindan asesoramiento profesional a sus clientes sobre múltiples cuestiones de derecho, dan instrucciones a otros abogados para que representen a sus clientes ante los tribunales o intervienen en representación de los mismos, en los tribunales de justicia. De entre las competencias que se le suponen a un abogado hemos recogido las que son requeridas con más frecuencia y por lo tanto más impacto pueden tener a la hora de realizar con éxito la profesión o por lo contrario sufrir cualquier tipo de emoción negativa referida a la propia realización del trabajo, el trabajo del abogado implica tanto la posesión de competencias de tipo mental (tener que estar pendiente de muchas cosas a la vez, mantener la atención, etc.) y de tipo emocional debido al trato directo con clientes (competencias emocionales).

Además los trabajos y profesiones que exigen entrega, implicación, idealismo y servicio a los demás son los más proclives a generar este tipo de estrés ocupacional. El síndrome del quemado se asocia a mayores tasas de divorcio, suicidio, depresión, cambio de trabajo, abuso de alcohol y otras drogas, así como a menores expectativas de vida, aunque más estrechamente con el nivel de **satisfacción laboral**. En este caso el burnout incrementa el nivel de insatisfacción laboral entendido como

una actitud negativa del trabajador frente a su propia ejecución laboral y trabajo en general. Algunos empleados obtienen gran placer y significado de su trabajo, mientras que otros lo consideran una labor monótona. Esto radica en las diferencias individuales respecto a las expectativas, y concretamente al grado de cumplimiento de las expectativas por parte del trabajo. Un buen amortiguador de este proceso es la posesión de competencias o estrategias adecuadas para afrontar el trabajo.

Es por todo ello que el objetivo es realizar un estudio de caso en una muestra de abogados para evaluar el nivel de competencias mentales y emocionales de la muestra. Así, como el nivel de satisfacción y burnout en el trabajo.

2. METODOLOGÍA

2.1) MUESTRA Y PROCEDIMIENTO

Nuestra muestra esta formada por 6 sujetos que pertenecen a un colectivo de abogados de Castellón (de entre ellos el 80% son hombres y el 20% mujeres). La media de edad era de 30 años.

El procedimiento consistió en evaluar a los componentes de la muestra, ya que parecía haber problemas organizacionales. Después, de varias reuniones, se decidió analizar el nivel de competencias (dado que era una muestra de gente joven) y el de bienestar psicológico (burnout y satisfacción)

2.2) VARIABLES Y OPERACIONALIZACIÓN

Competencias mentales y emocionales: se mide a través de 5 ítems, cada uno es una escala del 1 al 5 mediante el cuestionario RED.ES (Wont-Prevencio-Psicosocial).

Burnout: para medir el burnout se utilizó una versión española del Maslach Burnout Inventory-General Survey (Salanova, Schaufeli, Llorens, Peiró, Grau, 2000).

Satisfacción laboral con el trabajo de 3 ítems en una escala de 1 al 5, mediante la batería RED.ES (Wont-Prevencio-Psicosocial).

3. ANALISIS DE DATOS

En cuanto al tratamiento estadístico, procedimos a realizar estadísticos descriptivos dado que nuestro trabajo era un estudio de caso.

Así, se calcularon medias, desviaciones típicas de las variables estudiadas, utilizando el programa estadístico SPSS:

4. RESULTADOS

En primer lugar, se exponen los resultados de los análisis descriptivos de la muestra.

Vamos a analizar las medias en agotamiento, cinismo y eficacia profesional, de nuestra muestra, en comparación a los datos de la *tabla normativa MBI-GS (España)*.

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
satisfaccion	6	3.00	4.00	3.5667	.3204
agotamiento	6	1.20	2.60	1.7667	.4633
CINISMO	6	1.00	2.25	1.7500	.5000
eficacia prof	6	1.80	4.16	3.2950	.8682
c.emocionales	6	2.30	4.00	3.1550	.6848
c.mentales	6	2.33	3.66	2.6867	.4948
Valid N (listwise)	6				

TABLA1: Análisis descriptivos

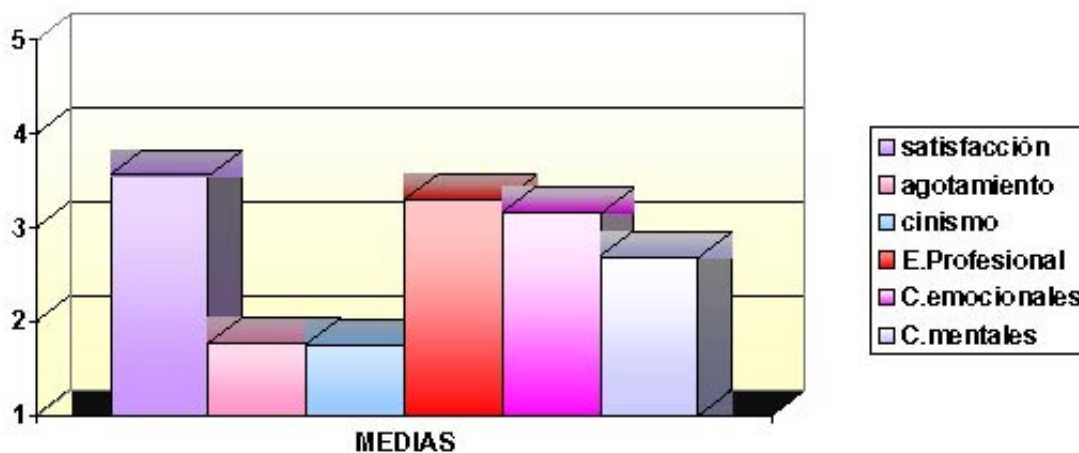
En cuanto a la dimensión agotamiento, en nuestra muestra obtenemos una media de 1.77 que en comparación con dicha tabla se situarían en el rango medio. (25-75 %).

En la dimensión de cinismo nuestros sujetos obtienen una media de 1.75 que comparado con la tabla normativa también se sitúan en el rango medio.

Respecto a la dimensión eficacia profesional, nuestros sujetos se sitúan en el rango bajo de la tabla normativa, con una media de 3.30. Creemos que esto es debido a que es un gabinete con pocos años de experiencia y con poca formación para llevar a cabo sus tareas, por ello la baja eficacia profesional.

En cuanto a la satisfacción, nuestra muestra tiene una media de 3.5, lo cual significa que se encuentra en un punto intermedio. Que nuestra muestra no presente una alta satisfacción, nos da pie a que indagemos en las causas de ello.

Nuestra muestra presenta una baja puntuación en competencia mentales, lo cual es normal, porque tiene una estrecha relación con la eficacia profesional.



Los sujetos de la muestra tienen nivel medio en competencias mentales y emocionales, sobretodo en mentales. Los niveles mas bajos estan en agotamiento y cinismo. La variable en la que mas puntúan es en satisfacción aunque no muestran valores elevados. De estos resultados se destacarían los bajos niveles de competencias mentales, competencias emocionales, eficacia profesional que serán el foco de nuestra propuesta de intervención.

CONCLUSIONES

El objetivo del presente estudio era evaluar el nivel de competencias mentales y emocionales de un colectivo de abogados. Así, como el nivel de satisfacción y burnout en el trabajo.

Nuestro estudio muestra, que la satisfacción está en un nivel medio.

El nivel de las competencias mentales y emocionales son bastante bajas.

Los niveles de burnout son bajos sobretodo en lo que respecta al corazón del burnout (agotamiento y cinismo).

Los sujetos de la muestra señalan un nivel medio de eficacia profesional.

A partir de estos resultados, observamos que aunque los sujetos analizados no están “mal” tampoco están “bien”. Es por ello, por lo que se plantean algunas estrategias de intervención:

- Diseño e implementación de un plan de información y formación para incrementar los niveles de competencias mentales y emocionales.
- Pensando en el buen futuro profesional de nuestra muestra de abogados deberían aplicarse una serie de métodos para mejorar la autoeficacia profesional y la satisfacción y tomar medidas preventivas para evitar el Burnout. Para ello, diseñaríamos un curso de formación, rediseño de puestos, mejorar el ambiente social, primando la educación al equipo en los procedimientos de selección, implantando una política de integración social activa, realizando actividades comunes y llevar a cabo una detección precoz de los conflictos.
- Otra de las formas sería el aumento del apoyo social. Esto lo conseguiríamos mediante reuniones regulares del equipo de trabajo, fomentando un estilo de liderazgo social y ayudando en problemas específicos en el gabinete de abogados.
- Otro aspecto se refiere al contenido y la programación del trabajo: en este caso consistiría en la participación de los miembros en las tomas de decisiones
- Analizar casos extremos de la muestra realizando un estudio de caso único
- Tras la intervención, volveríamos a aplicar los mismos instrumentos para analizar si se ha producido algún cambio.

Para que en un futuro no aumente el Burnout deberíamos tomar medidas preventivas, como por ejemplo mejorar el ambiente social, primando la educación al equipo en los procedimientos de selección, implantando una política de integración social activa, realizando actividades comunes y llevar a cabo una detección precoz de los conflictos. Otra de las formas sería el aumento del apoyo social. Esto lo conseguiríamos mediante reuniones regulares del equipo de trabajo, fomentando un estilo de liderazgo social y ayudando en problemas específicos en el gabinete de abogados.

Otro aspecto se refiere al contenido y la programación del trabajo: en este caso consistiría en la participación de los miembros en las tomas de decisiones y la evitando de la sobrecarga de trabajo.

Nuestras limitaciones fueron que la muestra de sujetos era muy reducida ya que el gabinete analizado tan solo contaba con 6 empleados. La mayoría de los abogados de la muestra llevan poco tiempo trabajando, con lo que no se ha podido generar los síntomas del burnout. Por la misma razón, los niveles de competencias y autoeficacia no son elevados por falta de experiencia profesional.

Por último, otro aspecto a tener en cuenta para un futuro sería probar el desajuste entre las diferentes competencias (emocionales y mentales), realizar una evaluación de las competencias técnicas y volver al cuestionario dentro de un tiempo. En este aspecto, se realizaría una estrecha comparación

Competencias mentales y emocionales en un colectivo de abogados y su influencia en el estrés: un estudio de caso.



de las dimensiones para ver si han cambiado, además de observar si los niveles han aumentado o continúan igual.

BIBLIOGRAFÍA.

- Clasificación Nacional de Ocupaciones 1994 (CNO-94) Instituto Nacional de Estadística. Madrid, Noviembre 1994.
- Dictionary of Occupational Titles. Bernan Press. 4611-F Assembly Drive. LANHAM, MD 20706. Fourth edition revised 1994. Volume I: Occupational Definitions.
- Dictionnary of Occupational Titels. Bernan Press. 4611-F Assembly Drive. LANHAM, MD 20706. Fourth edition revised 1994. Volume II:
- Diccionari de les Professions. Generalitat de Catalunya. Departement de Treball Direcció General d'Occupacio. 1^a edició. Maig 1989
- <http://asucd.ucdavis.edu/organizations/cultural/mgsa/consejeros/derecho/bolsa.htm>
- <http://es.geocities.com/comemiec/mng.html>
- Dossier: El psicólogo ante el desarrollo y aplicación de la Ley de prevención de riesgos laborales . *Gilberto MINAYA LOZANO*
- Apuntes Psicología de la Adaptación Laboral. (tema 4) Susana LLORENS