

ESTRATEGIAS DE MANEJO USADAS POR LOS REEDUCADORES DE LA ESCUELA DE TRABAJO EL REDENTOR FRENTE AL RIESGO PSICOSOCIAL

Management studies used by re-educators in Working School 'El Redentor' versus psychosocial risk

Claudia Liliana Cárdenas Galindo,
Diana Lorena Abril Rodríguez,
Luz Dary Velásquez Romero

Asesora; Dra. Alba Lucía Moreno

Universidad Piloto de Colombia,
Bogotá-Colombia

RESUMEN

Este trabajo de investigación identifica las estrategias de manejo utilizadas por los reeducadores de la Escuela de Trabajo el Redentor para el afrontamiento de los riesgos psicosociales a los que están expuestos por el rol que desempeñan. El estudio fue de tipo hermenéutico cualitativo, con carácter descriptivo interpretativo. Se utilizó como herramienta la entrevista semiestructurada. Los resultados evidencian que los reeducadores usan como principales estrategias de manejo del estrés, la vocación por su trabajo, sentido humano, su autoestima, tolerancia, paciencia, asertividad e inteligencia emocional, lo que permite el adecuado cumplimiento del encargo social. Las recomendaciones van dirigidas al diseño de programas de bienestar y salud mental que contribuyan al bienestar laboral y calidad de vida de estos trabajadores.

Palabras claves:

reeducador, riesgos psicosociales, estrategias de manejo, bienestar laboral, salud mental.

Keywords:

Re-educator, psychosocial risks, management strategies, work welfare, mental health.

Recibido: Agosto 19

Aprobado: Septiembre 21

X-ray close up with brain and
skull concept - tomada de: [http://
www.123rf.com/](http://www.123rf.com/)

ABSTRACT

This research identifies management strategies used by Working School 'El Redentor' re-educators for facing psycho-social risks of those exposed by their role in the role-play. The study was qualitative, with descriptive – interpretative character. The tool used was a semi-structures interview. The results show that re-educators use stress management strategies, passion for their work, human sense, self-esteem, patience, assertiveness, and emotional intelligence as their main strategies; this leads to a proper fulfillment of their social work. The recommendations are addressed to the design of welfare and mental health programs that contribute to these workers welfare and quality of life.

Introducción

Los reeducadores, son aquellas personas que centran su quehacer en brindar un constante acompañamiento a jóvenes en situación de vulnerabilidad, asumiendo el rol de guía, orientador, o incluso pueden ser considerados como un parente o una madre. Ellos a través de intervenciones pedagógicas y terapéuticas, contribuyen a identificar y mejorar aquellos comportamientos que condujeron a la vida delictiva, y de esta manera encausar su proyecto de vida a caminos diferentes enmarcados en la buena conducta y la definición de metas productivas y estilos de vida positivos.

Para dar inicio al tema central es necesario abordar lo relacionado con el sistema de responsabilidad penal para adolescentes en Colombia, el cual está regido por la ley de infancia y adolescencia (ley 1098 de 2006), la cual contempla 3 medidas de privación de la libertad para jóvenes infractores de la ley, como son: Centro Transitorio (C.T.), Internamiento Preventivo (I.P.) y Centro de Atención Especializado (C.A.E.).

La definición de categorías inicia con el término de reeducador, y el perfil requerido para ejercer la labor, incluyendo las características y principios dados para la intervención pedagógica Amigoniana emitida por la Congregación de Religiosos Terciarios Capuchinos.

La segunda categoría definida en esta investigación son los riesgos psicosociales, de los cuales se eligen; las características de la tarea y la organización del trabajo.

La tercera y última categoría son las estrategias de manejo, las cuales definen aquellas alternativas o características que los reeducadores han aplicado para enfrentar los riesgos psicosociales y disminuir la probabilidad de enfrentar el estrés laboral.

Los resultados de la investigación servirán como insumo a las directivas y al departamento de gestión humana para el diseño e implementación de un programa de bienestar dirigido a proponer por la salud mental de sus trabajadores.

CONCEPTO DE REEDUCADOR

Según lo refiere Bohórquez, O. (2009) la Pedagogía Reeducativa surge como profesión en España a finales del siglo XIX, la cual va de la mano con la fundación de la Congregación de Religiosos Terciarios Capuchinos, quienes apoyan la intervención reeducativa en la psicología experimental.

El objeto de estudio de la Pedagogía Reeducativa ha girado en torno a las dificultades de comportamiento, vulnerabilidad social y los proble-

mas de adicción, dirigiendo su labor en mayor proporción a los menores de edad, que tienen problemas o dificultades con la ley o con el consumo de sustancias psicoactivas, como es el caso de los jóvenes que se encuentran internos en la Escuela de Trabajo El Redentor.

Basados en la realidad actual que enfrentan niños, niñas y adolescentes, donde se encuentran aspectos como la pobreza extrema, falta

de afecto y dificultades familiares entre otras, se hace necesario el contar con la presencia del pedagogo reeducador quien cuenta con el perfil requerido para entender los procesos de socialización y así plantear alternativas que permitan la superación de dichas dificultades y la proyección a estilos de vida diferentes.

Profundizando en el concepto de pedagogo reeducador, se debe decir que es un profesional que contribuye a la identificación y análisis de los problemas individuales de las personas, del medio familiar, escolar y comunitario.

El pedagogo Calderón, Juan José, en su ensayo “el quehacer del Pedagogo Reeducador” 2011, nos invita a:

“Comprender que el objeto de estudio de la pedagogía reeducativa son LOS PROCESOS DE SOCIALIZACIÓN, nos permite visualizar la importancia que dentro de la cotidianidad tiene el ejercicio de nuestra labor y nos lleva a pensarla y reconocerla como una praxis de la pedagogía social, es por esto que resulta conveniente incrementar con mayor dedicación la reflexión y teorización de la misma”. (párr. 3)

Lo anterior quiere decir, que el pedagogo reeducador tiene la competencia necesaria para analizar la realidad social que enfrentan las poblaciones vulnerables y desde allí generar estrategias pedagógicas que contribuyan a generar cambio en el comportamiento social.

Basados en el hecho de que la pedagogía reeducativa como profesión fue creada por la Congregación de Religiosos Terciarios Capuchinos, no se pueden dejar de lado los principios inspiradores de la misma desde el punto de vista espiritual, es por esto que comúnmente es llamada “Pedagogía Amigoniana”, la cual describe que el perfil del reeducador debe contener las siguientes características, según lo referido por el padre Juan Antonio Vives (1997):

1. *El reeducador debe llamar a los jóvenes que tiene a su cargo por su nombre.* Solo de esta forma se inicia el verdadero encuadre pedagógico y de esta manera el conocimiento real de los jóvenes. Aquí se incluye; la capacidad de observación y análisis de las personas y el entorno a fin de iniciar la intervención pedagógica.

2. *Ir delante de los jóvenes.* El educador debe ir delante marcando el paso de su grupo, dando ejemplo, modelando conductas y comportamientos. No debe ir detrás de ellos empujándolos.

3. *Buscar al que se pierde.* Refleja la preferencia siempre por el más necesitado. No solo es importante guiar al grupo, sino conocerlo muy bien, de esta manera el pedagogo sabrá abordar

a quien más lo necesita, pero sin descuidar a los demás jóvenes que están bajo su responsabilidad.

4. *Dar la vida por sus jóvenes.* El carisma con el que se asume la profesión, hace que el pedagogo este siempre ahí, en el momento preciso, junto a los jóvenes con problemas, esforzándose con total entrega, brindando lo mejor de sí mismo en el propósito de modificar los estilos de vida inadecuados.

5. *No huir ante el peligro.* La labor reeducativa no es fácil, implica tener la habilidad de saber enfrentar diferentes situaciones y resolverlas junto con los jóvenes a su cargo sin desfallecer, manejando el cansancio y motivándose cada día con la satisfacción del deber cumplido.

6. *Educador por Vocación.* La pedagogía como ciencia y arte humanista necesita para su óptimo ejercicio, entender el valor de los seres humanos, rescatando su cualidades y abordando desde el sentido positivo, buscando el desarrollo de potencialidades personales y no desde la humillación o el mal trato.

7. *Educador inspirado en el Buen Pastor.* La profesión se ha inspirado en la parábola del “Buen Pastor”, en este sentido aparecen dos protagonistas; por una parte el pastor, dispuesto a dar la vida por sus ovejas porque las quiere y se siente feliz con su labor, y el asalariado que está con las ovejas pero sin entregarse a ellas, acompañando desde la distancia y sin generar impacto real en la transformación del rebaño.

8. *Conocer a sus alumnos por vía del corazón.* El pedagogo debe conocer a sus jóvenes de tal manera que pueda entenderlos y con su trabajo tenga el reconocimiento de ellos.

9. *Educarlos con el ejemplo.* El pedagogo no puede ser solo un guía o espectador, debe comprometerse con los jóvenes participando activamente en todas las tareas que emprenda su grupo.

10. *Preferir a los más necesitados.* Un educador nunca debe discriminar a los jóvenes por su mal comportamiento o sus problemáticas personales, por el contrario deberá dedicarse con mayor intensidad a ellos buscando generar con ellos estilos de vida diferentes.

RIESGOS PSICOSOCIALES

Lo primero que hay que tener en cuenta al hablar de riesgo psicosocial es la base de su reglamentación, dada por la Resolución 2646 de 2008 emitida por el Ministerio de la Protección Social, por la cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional.



Como su nombre lo indica, esta resolución reglamenta la importancia de evaluar riesgos psicosociales y sus efectos en la salud de los trabajadores, clasificándolos en tres tipos; intralaborales, extralaborales e individuales y además, determina la forma como las empresas deben evaluarlos y a partir de estos diseñar programas encaminados a prevenir y disminuir su efecto en la salud.

Luego de tener claridad sobre la reglamentación del cuidado de este tipo de riesgos en Colombia, es necesario aclarar el concepto de “salud mental en el trabajo” el cual tiene en cuenta aspectos como; el grado de satisfacción laboral experimentada, la carga de trabajo, el trabajo nocturno, rotación y la jornada laboral entre otros. Estos aspectos influyen directamente en la salud mental de los trabajadores.

En la actualidad es importante que las empresas se preocupen por alinear sus objetivos misionales y las necesidades de sus trabajadores. De esta manera se preocupan por hacer que el trabajo sea más seguro, más saludable y más satisfactorio para sus empleados.

Las dificultades de salud mental en el trabajo se pueden organizar en dos categorías, según lo referido por Guerrero, J. (1994):

- Las que no están relacionadas directamente con el trabajo, pero que se reflejan en el trabajo. (Dificultades personales, familiares etc.).
- Las que surgen por la interacción de la persona y su trabajo, denominados desordenes generados por tensiones en el trabajo. Dichas tensiones están asociadas al concepto de estrés en el trabajo, lo que se define como el rango de dificultades que pueden ocurrir entre la persona y su entorno laboral.

Por otra parte, Guerrero (1994) refiere que los síntomas derivados del estrés pueden ser de tres clases:

MENTALES; irritación, ansiedad, tensión, depresión severa, obsesión, insatisfacción y cansancio. Además, puede presentarse alteraciones cognoscitivas como perdida de la memoria, dificultades de atención, problemas en la toma de decisiones entre otros.

SOMATICOS; o de enfermedad física donde se incluyen; dolor de cabeza, dolores musculares o indigestión, infecciones respiratorias, alergias en la piel, y algunos desordenes cardiovasculares.

COMPORTAMENTALES; variaciones en el rendimiento laboral, ausentismo, consumo excesivo de alcohol y/o cigarrillo, escasa participación social y problemas en las relaciones familiares.

Por lo anterior, en el momento de la intervención es necesario tener en cuenta; el individuo, el individuo y la organización, y el individuo como síntoma del problema de la organización.

Por otra parte, puntuizando en los riesgos psicosociales, se acuerda con la definición del Observatorio permanente de riesgos psicosociales (2009) cuando se habla de riesgos psicosociales se hace referencia a:

1. Características de la tarea
2. Organización del tiempo de trabajo
3. Estructura de la Organización
4. Características del empleo
5. Características de la empresa

Para efectos de este trabajo de investigación nos ocuparemos de los dos primeros, por considerarlos relevantes para la población con la cual se va a realizar el estudio cualitativo. Sin embargo se definen a continuación cada uno de los tipos de riesgos psicosocial definidos por el observatorio de riesgo psicosocial.

CARACTERÍSTICAS DE LA TAREA.

Hace referencia tanto a las condiciones específicas de trabajo que marcan la prestación de servicios del trabajador, como al grado en que tales tareas responden a sus expectativas, intereses y derechos.

Algunos de los aspectos a tener en cuenta a nivel de características de la tarea, definidas por la Guía sobre los factores y riesgos psicosociales del observatorio permanente de riesgos psicosociales UGT (2006) son: margen de autonomía o control del trabajador, ritmos de trabajo y monotonía.

ORGANIZACIÓN DEL TIEMPO DE TRABAJO.

Hace referencia a la duración y tipo de jornada, pausas de trabajo, trabajo en festivos, por turnos y nocturnos. Estas condiciones pueden hacer que se vean afectadas las actividades familiares y de interacción a nivel social, el manejar horarios diferentes de actividad y de descanso con su familia y redes sociales de apoyo.

De modo general, como lo expresaba Stoneycols, 1998, el afrontamiento se refiere a la serie de “pensamientos y acciones que capacitan a las personas para manejar situaciones difíciles”. Consiste, por lo tanto, en un proceso de esfuerzos dirigidos a manejar del mejor modo posible (reduciendo, minimizando, tolerando o controlando) las demandas internas y ambientales.



ESTRATEGIAS DE MANEJO

En resumen, según Lazarus y Folkman, (1986) el afrontamiento quedaría definido como “aquellos procesos cognitivos y conductuales constantemente cambiantes que se desarrollan para manejar las demandas específicas externas y/o internas que son evaluadas como excedentes o desbordantes de los recursos del individuo”. Por lo anterior se podría pensar que las reacciones emocionales como la ira, o la depresión, también forman parte del proceso general de afrontamiento que efectúa un organismo ante una situación demandante.

Normalmente se distinguen dos tipos generales de estrategias (Lazarus y Folkman, 1986):

1. *Estrategias de resolución de problemas: son aquellas directamente dirigidas a manejar o alterar el problema que está causando el malestar.*
2. *Estrategias de regulación emocional: son los métodos dirigidos a regular la respuesta emocional ante el problema.*

Recursos O Impedimentos Internos.

1. *Estilos de afrontamiento.* Se determinan de acuerdo con la preferencia que cada individuo tiene para utilizar estrategias de acuerdo con las diversas situaciones a las que se enfrenta, ante un mismo evento algunas personas optarían por compartir sus sentimientos con quienes le rodean, mientras que otros preferirían mantener en reserva lo que les sucede, aquí se pueden encontrar aspectos como:

a) Personas evitadoras y personas confrontativas: hay personas que tienen una tendencia evitadora, este estilo es útil ante situaciones simples, pero no generará resultados positivos cuando se utiliza para enfrentar situaciones de tipo laboral en las cuales las presiones sean constantes. De otra parte hay personas que prefieren utilizar un estilo confrontativo, que les permite anticiparse mediante planes de acción ante riesgos en el futuro, esto puede generar el experimentar sentimientos de ansiedad constante.

b) Catarsis: El hablar de las preocupaciones con otros genera una mejor adaptación y afrontamiento gracias a que se recibe el apoyo afectivo.

c) Uso de estrategias múltiples: a veces es necesario que se empleen varias estrategias con el ánimo de obtener mejores resultados especialmente en situaciones de adaptación.

2. Factores de personalidad.

a) Búsqueda de sensaciones: esta interesante variable de personalidad desarrollada por

Zuckerman (1974) permite tener la explicación de variedad de conductas. Se definen las personas «buscadoras de sensaciones» (sensationseekers), como individuos a los que no les importa tomar riesgos de cualquier tipo que impliquen el vivir experiencias poco usuales como viajes de aventuras o incluso incursionar en el mundo de las drogas, lo cual les permite al parecer tener mayores herramientas para tolerar los riesgos y las situaciones estresantes a las cuales se ven enfrentados.

b) La sensación de control: el sentir que se tiene el control sobre un evento estresor genera gran influencia en la forma como lo afronta un individuo, investigaciones tanto con humanos como con animales han desmostado que la depresión y otros trastornos emocionales pueden ser producidos por la sensación de pérdida de control, es inevitable que se desarrolle un estado depresivo cuando una persona perciba que no dispone de ninguna estrategia, ni ahora ni el futuro, para cambiar una situación aversiva personal como lo refieren Sanz y Vázquez, (1995).

c) Optimismo: en esencia está basado en una expectativa generalizada de que los resultados serán positivos, las personas que asumen esta actitud, al parecer logran enfrentar mejor los síntomas de enfermedades tan complejas como el cáncer y afecciones cardíacas, la posible explicación está en que el uso de las estrategias está enfocado en el problema como tal pero a su vez en la búsqueda de apoyo social y en el encontrar el lado positivo a la experiencia estresante.

d) Otras variables: aunque se han identificado otras variables psicológicas que pudieran afectar la eficacia del afrontamiento tales como el sentido del humor, sensación de coherencia de la propia vida, inteligencia, no tomarse las cosas muy en serio, etc., ninguna de ellas ha sido objeto de una investigación profunda.

Recursos o Impedimentos Externos.

Se debe tener en cuenta el efecto que tienen en el afrontamiento elementos externos como los recursos tangibles tales como el dinero, el nivel de vida o el grado de educación, así como el apoyo social recibido o la existencia de diversos estresores simultáneos como las dificultades económicas o las enfermedades crónicas, los cuales podrían convertirse en amortiguadores de la situación en un momento dado y facilitar la adaptación.

El apoyo social se refiere a sentirse querido, protegido y valorado por otras personas con quienes se tiene cercanía llámense amigos o familiares. Se destaca el apoyo que una sola persona pueda brindar a otra, no importa en este caso la cantidad de personas que puedan hacerlo sino el efecto que una sola acción pueda generar. El apoyo social puede considerarse de dos maneras, una de ellas como un recurso o estrategia

de afrontamiento, considerándose como uno de los mecanismos más valorados al momento de enfrentar situaciones emocionales difíciles (Vázquez y Ring, 1996). Así mismo puede entenderse como un amortiguador del propio estrés (Barreira, 1988); el no contar con personas próximas en las que confiar en circunstancias difíciles eleva de forma extraordinaria el riesgo de aparición de episodios depresivos en personas vulnerables (Browny Harris, 1978).

De otra parte desde la Teoría Social Cognitiva, se ha definido la autoeficacia, entendida como las “*creencias en las propias capacidades para organizar y ejecutar los cursos de acción requeridos que producirán determinados logros o resultados*” (Bandura, 1997, p. 3), como una de las estrategias de afrontamiento utilizadas por los individuos ante una situación de estrés, en razón a que permite el control de los elementos del entorno a las personas que poseen altos niveles de eficacia y por ende les genera confianza en sus habilidades para responder a las exigencias del medio. De esta manera, si las personas consideran que pueden manejar de manera adecuada los posibles estresores ambientales, estos no se tornan en agente perturbador para ellas.

Así mismo, se debe tener en cuenta que la exposición a riesgos psicosociales y al estrés no sólo genera efectos en los individuos sino también sobre los grupos y las organizaciones, por ello surgen estrategias de afrontamiento que pueden tener un nivel de aplicabilidad a nivel colectivo y otras a nivel individual.

De acuerdo como se plantea el tema en la Guía de Prevención de Riesgo Psicosocial en el trabajo (2009),

“*La consideración de estrategias colectivas de afrontamiento del estrés y de los problemas que lo producen, permite que las personas reduzcan sus sentimientos de incompetencia derivados*

del fracaso experimentado al afrontar con estrategias individuales problemas de estrés que tienen origen y expresión colectiva”. A nivel individual se plantea la clasificación en:

1. **Generales:** entendidas como aquellas cuya finalidad es modificar la forma de ver la situación:

a) Reorganización cognitiva: herramienta que permite a una persona reorganizar la forma en que percibe una situación, a sustituir interpretaciones inadecuadas por otras que se tornan como respuestas emocionales

b) Modificación de pensamientos automáticos y de pensamientos deformados: Se intenta la identificación y el cambio de los pensamientos irracionales.

c) Fisiológicas: Buscan la modificación de esas respuestas fisiológicas y/o la disminución de los niveles de activación producidos por el estrés, centrándose directamente en los componentes somáticos implicados en el estrés.

- Técnicas de relajación física.
- Técnicas de control de respiración.
- Técnicas de relajación mental.

2. **Conductuales:**

a) Técnicas de solución de problemas. Se intenta ayudar al individuo a decidir cuáles son las soluciones más adecuadas al problema

b) Técnicas de autocontrol. El objetivo es buscar que el individuo tenga control de la propia conducta a través del adiestramiento de su capacidad para regular las circunstancias que acompañan a su conducta.

Método

Para el desarrollo de este estudio y el logro de los objetivos planteados se escogió un tipo de estudio Hermenéutico Cualitativo en razón a que permite partir de un área problemática amplia en la cual pueden

haber muchos problemas entrelazados que sólo se verán reflejados en el momento en que la investigación haya avanzado y de esta manera poder obtener información más amplia. Así mismo este enfoque no pretende una alta generalización de las conclusiones obtenidas sino más bien ofrecer resultados y sugerencias para generar cambios en la ETER, institución que dadas las circunstancias de trabajo a las que están expuestos los reeducadores, se evidencia una clara necesidad de conocer y comprender para llegar al planteamiento de nuevas alternativas en lo que se refiere a estrategias de afrontamiento de riesgos psicosociales.

El proyecto tiene un carácter descriptivo, toda vez que éste nos permite estudiar las situaciones que ocurren en condiciones normales del desarrollo de las actividades propias del trabajo que realizan los reeducadores de la ETER, partiendo de la observación.

Este método permite además de explicar, describir, comprender e interpretar los fenómenos sociales y los significados individuales de la muestra escogida, para lo cual se tuvo presente que el desempeñar el rol de investigador exige familiarizarse con el contexto mediante un proceso centrado en lo personal que requiere una relación cara a cara, preocuparse por la comprensión de una situación social o grupal más que por la predicción de causas o efectos, y reconocer la importancia de desarrollar habilidades tanto para observar como para entrevistar de tal forma que se pueda obtener la

información requerida y posteriormente lograr la interpretación y análisis de los datos obtenidos.

La escogencia de la muestra se realizó dentro del grupo de reeducadores, los cuales son 34, eligiendo seis para la realización de las entrevistas. Esta elección se hizo procurando tener en cuenta a aquellos a quienes se considera, de acuerdo con el conocimiento previo de su labor y desempeño, podrían con sus aportes y experiencias, suministrar mayor información referente al tema de la investigación.

Estrategia Metodológica

La entrevista individual semiestructurada, fue el instrumento escogido para la recolección de información, el cual proporciona información amplia de las condiciones, pensamientos, juicios y experiencias referentes a la situación del reeducador frente al riesgo psicosocial.

Procedimiento

Una vez seleccionado el tema se realizó un estudio de contextualización, revisión de antecedentes, los cuales fueron develando las categorías de reeducador, riesgos psicosociales y estrategias de manejo, por considerarlas las de mayor relevancia y aporte, esta selección categorial se reafirmó con el marco teórico y luego con la recolección de información a través de las entrevistas, a continuación se presenta la matriz categorial con las correspondientes subcategorías.

Tabla 1. Matriz categorial

NO.	CATEGORÍA	SUBCATEGORÍA	INSTRUMENTO
1	REEDUCADOR	El quehacer del reeducador	Entrevista
		Vocación por la tarea	Entrevista
2	RIESGOS PSICOSOCIALES	Características de la tarea	Entrevista
		Organización del tiempo de trabajo	Entrevista
3	ESTRATEGIAS DE MANEJO	Recursos o impedimentos internos	Entrevista
		Recursos o impedimentos externos	Entrevista



RESULTADOS

Reeducador

La información recopilada permitió confirmar la trascendencia del rol del reeducador, quien tiene sobre sus hombros una responsabilidad de mayor impacto dentro de la institución, ya que es quien garantiza la sana convivencia y propende por el mejoramiento de la conducta de los jóvenes que tiene a cargo. Por otro lado, comprender la dimensión del cargo de reeducador es el primer paso para identificar los riesgos psicosociales a los que están expuestos estos trabajadores:

El quehacer del reeducador.

El concepto que los entrevistados poseen acerca de la labor del reeducador tiene que ver con la posibilidad de reformar hábitos, reconstruir valores y, de cierta manera, suplir el rol de los padres.

“Para mí, es hacer la labor que de alguna u otra forma los padres o los acudientes o los adultos que estuvieron frente a esos jóvenes no la pudieron como adquirir, no administraron como ese tiempo” (E1).

Tener la capacidad de leer los comportamientos de los jóvenes y su contexto, analizándolos con el fin de ayudarlos a reestructurar sus conductas, también es considerado como eje fundamental de la labor de un reeducador. Además, el hecho de sentir que se asume la responsabilidad no tomada por los padres hace que el compromiso por la tarea adquiera un significado mayor.

“Es una labor de muchísima responsabilidad, de mucha entrega, de transparencia, ser justo, ser honestos, de entender la necesidad del muchacho, incluso de llegar a entender sin justificarlo, por qué comete el delito o la infracción. Fortalecerlo en valores, en esos aspectos, en reconciliarse consigo mismo, especialmente consigo mismo, con la familia antes que con la sociedad” (E5).

Así mismo se evidencia que un reeducador es un orientador. Esto hace que su labor deba ser asumida con total responsabilidad ya que, en el momento de asumir la figura de autoridad ante los jóvenes a cargo, se termina siendo un modelo a seguir. Se debe reflejar necesariamente coherencia entre su comportamiento y el discurso que aplica con los jóvenes.

“Un reeducador es una persona que se encarga acá de orientar un proceso, primero debe tener claridad de cuáles son sus funciones y cuál es el encargo social que ha recibido y qué es lo que realmente quiere hacer con los muchachos, hacia donde los quiere llevar” (E3).

Es importante tener en cuenta, además, el nivel de responsabilidad y los valores que se requieren para desempeñar la labor, tal como se refleja en la siguiente afirmación:

“Es una labor de muchísima responsabilidad, de mucha entrega, de transparencia, ser justo, ser honestos, de entender la necesidad del muchacho, incluso de llegar a entender sin justificarlo, por qué comete el delito o la infracción. Fortalecerlo en valores, en reconciliarse consigo mismo, especialmente consigo mismo, con la familia antes que con la sociedad”. “Reeducador significa: Caridad, amor, justicia” (E5).

Además, es importante contar con una estructura pedagógica y terapéutica que oriente la labor del día a día y que permita el desarrollo de la misma de forma más tranquila y organizada, lo cual ayuda a tener claridad sobre hacia dónde se enfocan los objetivos del proceso reeducativo.

“Aquí, en el REDENTOR, me siento muy contento porque he aprendido muchas cosas, porque trabajé ya 12 años en IDIPRON como educador y allá mantenía también una disciplina, fui coordinador de una casa de 350 jóvenes, pero allá veía los resultados muy poco, con los jóvenes que de una u otra forma estaban. Aquí, llego al REDENTOR, y me encuentro con un pacto de convivencia, con unas herramientas claras, que no era como allá que me tocaba usar el ingenio para hacer esto o lo otro. Entonces llego y encuentro que hay cosas que si uno se apega a eso que hay, es solamente aplicarlo y veo que hay más resultados” (E1).

Una de las cualidades más importantes del reeducador es el carácter, para el manejo de los jóvenes a su cargo, sin caer en el autoritarismo ni en la radicalidad o agresividad.

“Una persona debe tener carácter, criterio, ganas de ayudar. No que sea mandón” (E1).

“Para uno ser reeducador, se necesita realmente sentir y querer su labor” (E3).

Esto permite que los resultados que se obtengan de los abordajes pedagógicos sean el producto de intervenciones asertivas y justas, contribuyendo a asumir de una mejor manera el proceso reeducativo.

El quehacer del reeducador tiene su recompensa en la recuperación o fortalecimiento de los valores y hábitos sanos de los jóvenes, permitiendo generar estrategias de vida que los hará ser personas útiles para la sociedad y para sus familias. El que un joven se rehabilite o reivindique con la sociedad hace que el reeducador se sienta satisfecho de la tarea realizada.



Vocación por la tarea.

La labor de reeducador, más que ser asumida como un empleo o una profesión, es asumida como una vocación, como un proyecto de vida, posición que será determinante en la forma como se enfrenten los riesgos psicosociales a los cuales pueden estar expuestos.

“La labor del educador reeducador es una labor de entrega a la tarea y se debe hacer más por vocación y carisma” (E2).

La permanencia en la labor depende de la vocación, el gusto por la tarea y la competencia que se desarrolle en beneficio de la cualificación del trabajo.

“Me gusta, me gusta mucho lo que hago, adicional a que me gusta, me gusta mucho el estudio. Ser reeducador es ser el orientador de una vida. La salvación de una nueva generación” (E1).

Se resaltan los valores que debe tener una persona para ejercer la labor de reeducador así: responsabilidad, entrega, transparencia, sentido de justicia, compromiso, caridad, entendimiento de la realidad del joven sin justificarlo y, especialmente, sentir gusto por lo que se hace.

“Reeducador es un guía para esos muchachos, uno tiene que ser un ejemplo para ellos, uno se convierte de cierta manera en una figura para ellos, para algunos la parte paterna que no tuvieron, la parte materna y los muchachos son muy faltos del afecto, de la parte familiar, uno tiene que ser un guía para ellos” (E6).

La satisfacción que los reeducadores sienten en el ejercicio de su trabajo, está relacionada con recibir el agradecimiento expresado por los jóvenes, alegría por verlos fuera de la institución y sentir que el tiempo invertido en ellos valió la pena.

“Yo me siento bien, me siento muy bien haciendo mi labor, cumpliendo el encargo social que tenemos acá, me siento muy bien”. (E3).

Lo anterior, teniendo en cuenta que los entrevistados afirman que su vocación está dirigida a salvar vidas y al servicio a la humanidad, más allá del interés por la retribución económica o del cumplimiento de funciones de un trabajo que no genera satisfacción en su vida. Es un trabajo que no se asume como una función, sino como una misión de amplia trascendencia e impacto social, llena de amor, de convicción y vocación por el servicio social.

Los reeducadores que han sido rehabilitados o reeducados refieren que su vocación por la labor está centrada en el hecho de retribuir a otros lo

que algún día recibieron para mejorar su estilo de vida. Esto de alguna manera genera un factor de protección evitando recaer en conductas adictivas o delictivas.

“Yo soy reeducado, entonces trabajando con muchachos, sobre todo consejería [en] drogodependencia, terapeuta de personas con problemas sobre drogas y me gusta trabajar con jóvenes en conflicto con la ley y pienso yo que en el caso particular como soy reeducado, el dar o el enseñar a otro a que se recupere lo mantiene a uno en recuperación como ex adicto” (E4).

Los entrevistados no han considerado cambiar de labor, por el contrario, ratifican el interés y el gusto por el trabajo que realizan y manifiestan que éste está encaminado a profesionalizarse o especializarse en áreas afines que permitan mayor entendimiento de la realidad social.

Finalmente, se confirma que esta labor, debido a la exigencia, no puede ser asumida por cualquier persona que no cuente con las cualidades y valores que se han mencionado anteriormente, ya que pueden ingresar muchos a trabajar pero son pocos los que prevalecen debido a la carga laboral que representa la labor.

Riesgos psicosociales

Características de la tarea

La labor de reeducador implica: el contacto directo y permanente con los jóvenes, manejar y controlar situaciones de conflicto, la exigencia continua, el tener que estar atentos y pensando en cómo evitar ser manipulados por los jóvenes, el manejo de grupos más grandes de lo establecido, el asumir roles diferentes de acuerdo con las situaciones, el manejo de situaciones de salubridad, las exigencias administrativas y la falta de tiempo para atenderlas, en general, aspectos que, de acuerdo con su intensidad y la forma como se abordan a nivel particular, podrían ocasionar la aparición de estrés laboral.

Uno de los riesgos al que se enfrentan los reeducadores tiene que ver con el tema del aseo y la parte de salubridad en razón a que los jóvenes no tienen, en su mayoría, buenos hábitos de aseo. Por lo tanto, la tarea obliga al reeducador a estar en interacción constante con condiciones de poco aseo y fuertes olores emitidos por los jóvenes o los baños de los alojamientos. Lo anterior, aclarando que parte de las responsabilidades del reeducador se centra en orientar a los jóvenes para que mejoren sus hábitos de higiene y, tal como se referencia en una de las entrevistas, el mejorar estas condiciones depende del nivel de exigencia del reeducador.

“Cuando por ejemplo consumen y uno quiere verificar, entonces les pide a ellos que dejen oler su aliento, hay jóvenes muy desagradables, que por más que uno les diga que se cepillen, tienen unos hábitos inadecuados, y otros que has- ta el estómago, porque han vivido en la calle, tienen unos olores desagradables desde la parte estomacal”. (E1).

Por otra parte, manifiestan la dificultad de manejar los grupos asignados, los cuales oscilan entre 20 y 24 jóvenes, debido a la ambivalencia pertinente a los estados de ánimo que se evidencian en ellos; esta situación les exige estar más alerta y les genera estrés y tensión.

“Es un encargo social por el que hay que responder, y además, hay una presión de 20, 22, 24 muchachos, es un buen grupo, entonces eso ya es demasiada presión para uno, saber qué puede hacer y cómo puede manejar a cada uno” (E3).

“Porque son 24 cabezas y cada cabeza tiene 5 ideas distintas, entonces 24 X 5 son más o menos 120 ideas distintas, entonces tú tienes que estar por encima de 120 ideas y pensar 130 ideas para estar por delante de ellos” (E1).

En razón a que ningún día es igual a otro, la disposición varía: unos son agresivos, otros están deprimidos, otros sí quieren trabajar y colaborar con el reeducador. Ya que cada uno de los jóvenes es un mundo diferente, con unas ideas y unos problemas particulares, se hace más difícil el manejo integral del grupo, les implica ser más exigentes para obtener los resultados y procurar intervenciones assertivas encaminadas a mantener el grupo unido.

“Uno llega, no sabe cómo va a amanecer el grupo, así lo haya dejado tranquilo, ellos son muy, tienen estados de ánimo muy ambivalentes, no todos los días andan del mismo genio, uno siempre llega con la disposición [de] que se van a cumplir las actividades” (E5).

Otra situación a enfrentar son los episodios de intentos de evasión y algunos de mayor agresividad por consumo de drogas; allí es necesario hacer contención, lo cual puede generar mayor resistencia al reeducador, sus compañeros o hacia ellos mismos.

Referente al manejo de comportamientos agresivos, es importante el cuidado que se debe tener y la habilidad en cuanto a tolerancia, capacidad de escucha y assertividad que se debe desarrollar para realizar una intervención pedagógica. Es indispensable que siempre se tenga presente que el trabajo se realiza con personas y, por ende, se deben reconocer las implicaciones que, de una u otra acción, se puedan generar de su parte.

“Los riesgos son bastante elevados, porque estamos trabajando con personas y entonces, en cualquier momento, una mala decisión, una mala palabra, puede desencadenar un problema mayor” (E3).

Muchas veces, por la misma condición de los jóvenes y por la forma como asumen “el encierro”, cualquier acción, palabra, o incluso omisión, por parte de los reeducadores, puede influir en su comportamiento. Los jóvenes se toman todo muy personalmente, llegando a manifestar que se tienen preferencias por unos u otros, generándose así un ambiente hostil y de tensión cuando no se sienten aceptados o tenidos en cuenta; situación que hace que se sienta en riesgo la integridad al no saber en qué momento se puede presentar, en alguna de estas circunstancias, una acción en contra de los reeducadores.

Por otra parte, es importante tener claros los procedimientos cuando se presentan situaciones agresivas entre los jóvenes, las cuales son bastante comunes teniendo en cuenta que cada día llegan nuevos muchachos; se arman grupos, unos en contra de otros y esto requiere que los reeducadores sean muy objetivos a la hora de intervenir.

“El estrés, porque uno se carga, el problema del uno, el problema del otro, a veces el irrespeto con los pelaos de otros grupos, porque hay pelaos muy irrespetuosos, la agresividad no solo entre ellos sino hacia los adultos, es básicamente eso, el estrés, la agresividad, como el estar muchas veces con ellos ahí y no saber en qué momento uno les dice algo y les molesta y le ponen un golpe, porque a todo eso uno está expuesto, es sobre todo eso” (E5).

La percepción de inseguridad en razón a que están inmersos entre jóvenes infractores que han cometido delitos graves y que, en cualquier momento, podrían llegar a reaccionar violentamente.

“A mí me han agredido. Un muchacho, en un desorden disciplinario grande que hubo, me cortó el cuello con un vidrio, entonces pienso que ese tipo de riesgos sí los tiene uno acá, el hecho que un muchacho esté drogado, ellos no conocen, no respetan, porque un muchacho drogado es muy diferente a uno en sus cinco sentidos, que sabe qué es lo que va a hacer, pienso que aquí sí hay riesgo de seguridad” (E6).

De acuerdo a lo anterior, se hace necesario estar en una actitud de alerta constante y aprender a “leer los comportamientos de los jóvenes” para lograr un mejor desempeño.

“La presión más que todo puede ser con los mismos muchachos porque sabemos que son adolescentes conflictivos, a veces por la medida que tienen se tornan como complicados por el tiempo que están acá, entonces no



asumen adecuadamente una norma y la presión puede ser que los muchachos no quieren acomodarse a la disciplina, que igual, si uno sabe cómo manejarla, no creo que en el caso se sienta presionado por eso" (E4)

Además de lo anterior, existen otras exigencias relacionadas con la presentación de informes –requeridos por instancias diferentes a la institución misma, tales como Personería, Bienestar Familiar y Juzgados, entre otros –, lo cual requiere de tiempo y dedicación para redactarlos.

"Las condiciones actualmente son demandantes, el trabajo es pesado, lo que hace que cambió el código de infancia y adolescencia, lo que hace que cambió la ley, el trabajo se nos ha vuelto más pesado, los muchachos son más demandantes, hay como más peso más exigencia en el trabajo, entonces sí siente uno realmente la carga laboral" (E3).

Algunas entrevistas hacen referencia a la desmotivación que les genera el que algunos de sus compañeros no estén tan comprometidos con la labor y las exigencias del trabajo y por ello se generen sobrecargas.

"El estrés sí me lo puede generar la falta de compromiso, la falta de responsabilidad, la falta de idoneidad en el trabajo que puedan tener compañeros, eso sí me genera preocupación y estrés" (E2).

Resaltan como aspectos positivos el ambiente de compañerismo y camaradería que se maneja al interior de la institución: no sienten presiones por parte de los jefes, consideran que en este aspecto se maneja una adecuada comunicación e interacción, lo destacan como una fortaleza para desarrollar de mejor manera su labor como reeducadores.

"...pienso que entre todos nos entendemos y nos reforzamos: camine tomemos tinto, hablemos. Es más como la misma dinámica y saber que por debajo hay cosas, que los mismos pelaos manejan" (E5).

Organización del tiempo de trabajo

A nivel general, la percepción de los turnos de trabajo que se manejan en la institución es positiva, ya que, manifiestan, ese tiempo que tienen disponible les permite manejar de mejor manera su tiempo libre y planear citas médicas, reuniones de padres de familia, lo cual les evita tener que solicitar constantes permisos.

"A mí no me molesta el horario, porque le queda a uno la mañana; yo soy muy dormilona, entonces, como para descansar, para uno hacer cosas en la casa" (E6).

Afirman que los turnos de fin de semana son más pesados que los de entresemana, ya que los horarios son de 6:30 am a 9:00 pm, todo el sába-

do o todo el domingo, y esta intensidad les genera bastante tensión y poca sensación de descanso; adicionalmente, en estos días no hay actividades de talleres ni deportivas, lo cual ocasiona que el manejo de los grupos sea más complicado.

De la misma manera, el turno de la tarde es más pesado que el de la mañana, en razón a las actividades que se realizan y a la disposición de los jóvenes.

"El fin de semana, tanto en esta institución como en otra donde trabajé, que fue IDIPRON, opino y seguiré diciendo lo mismo, los fines de semana deberían haber educadores especializados para esos días, porque bien o mal, todo un sábado trabajado, sale uno muy agotado con los jóvenes, y adicional a eso, a veces uno llega a un grupo donde, el turno anterior, el compañero no tuvo la exigencia, entonces uno viene a subsanar heridas" (E1).

Lo anterior genera en los reeducadores una sensación de desequilibrio entre su vida familiar y laboral, sintiendo que le dedica más tiempo al trabajo que a su familia. Llegan tan agotados después de una jornada de trabajo que lo único que quieren es descansar y desconectarse, lo cual no favorece el compartir con sus hijos, parejas o padres, incluso muchas veces deben llevar trabajo a la casa por la falta de tiempo para llenar informes.

"Las condiciones sí son muy exigentes. Yo pienso que la labor, sobretodo en reeducación, se requiere vocación, tanto como los religiosos, porque para poder ejercer se requiere una dedicación de tiempo completo y debe uno sacrificarse muchos gustos, y creo yo que se debe muchas veces sacrificar hasta la misma familia" (E1).

Estrategias de manejo

Recursos o impedimentos internos.

Los entrevistados afirman que, parte de los recursos internos que deben utilizar para el manejo del estrés son: la capacidad de autoevaluarse y evidenciar fortalezas y aspectos a mejorar de su personalidad y de su trabajo.

"La tranquilidad, los valores. Tengo muchos valores, calificarse uno es también parte de demostrar qué tanta autoestima uno tiene. Considero que tengo bastantes valores y los aplico todos los días con los jóvenes. La tranquilidad, la calma, la nobleza" (E1).

Además, consideran que dentro de las características de su personalidad es necesario tener un buen nivel de autoestima, un carácter fuerte, ser capaz de manejar momentos de tensión, la seriedad y rectitud en la relación entablada con los jóvenes, la nobleza, la tranquilidad y la capacidad de ser independientes y autónomos.

El sentido humano, el conocer la realidad de los jóvenes sin juzgarlos, permiten entender que son personas “normales”, solo que la realidad que los ha rodeado desde pequeños los ha llevado a cometer delitos. Por esto es importante no juzgarlos, en la medida en que un reeducador juzgue a los jóvenes institucionalizados, sus temores para enfrentarse al grupo aumentarán y su paz interior no se verá reflejada en la tranquilidad con la que aborde a los muchachos.

“Lo humano y el comprender las dificultades de las otras personas, no soy de las personas que juzgan” (E5).

Los recursos usados en el momento de realizar su trabajo y que contribuyen al manejo de la presión generada por el mismo, incluyen; comunicarse con los jóvenes de manera empática, ser atento y mantener una buena comunicación. Es muy importante conocer a los jóvenes que se tienen a cargo, no solo limitarse a conocer el número de jóvenes que se atienden, sino conocer la realidad de cada uno, esto permitirá el acercarse de una manera más tranquila, generándoles confianza. Realizar intervenciones terapéuticas individuales ayuda a equilibrar el estado de ánimo de los jóvenes y así el grupo mantendrá una mejor dinámica y el trabajo se podrá realizar de una manera más tranquila.

“La única estrategia que uno debe utilizar o que yo utilizo para uno lograr sentirse más satisfecho en sus labores es que uno pueda conocer a los jóvenes; cuando uno los conoce a ellos uno realiza mejor su trabajo y uno se va a sentir más satisfecho con lo que hace, entonces es apuntarle a un trabajo individual que es lo que le genera a uno conocimiento de las personas y puede realizar mejor su labor, sencillamente eso” (E3).

Otra alternativa usada para aliviar la carga que produce el trabajo de reeducador es no involucrarse más de lo necesario en las problemáticas de los jóvenes, ya que, en la medida en que el trabajo interfiera en la paz interior del adulto, será mucho más difícil manejar la tensión y los efectos en la salud que puedan resultar a causa del estrés. Tal como se manifiesta en la siguiente respuesta:

“Yo generalmente no me dejo afectar de los problemas de ellos, aprendí que la mejor manera de uno sobre llevar esto es no involucrarse con ellos, sí entenderlos, escucharlos, pero no ser parte de eso” (E5).

Cuando no se cuenta con un adecuado uso de recursos positivos internos, se pueden notar comportamientos agresivos, incluso intervenciones terapéuticas donde se utiliza lenguaje agresivo. Se pueden observar reeducadores con su cara tensionada y de mal humor, de esta manera no se disfruta el trabajo, más bien se

padece el turno, tal como refleja la siguiente respuesta:

“Algunos compañeros, saben usar el tiempo libre, y otros que veo que ya están carcomidos por la escuela y ya, de una u otra forma, son personas que les hace daño estar trabajando acá; entonces demuestran el estrés con palabras muy inadecuadas que no debería ser, entonces a veces están muy cargados y uno los ve estresados en todo momento, y por eso hay que buscar alternativas” (E1).

Recursos o impedimentos externos.

Algunas estrategias personales mencionadas por los entrevistados y que ayudan al manejo de la tensión son: hablar de las cosas que los cargan y tensionan en el trabajo, buscar el equilibrio en el manejo del tiempo repartido a nivel del trabajo, la familia y el tiempo dedicado a sí mismo.

“Las que más me ayudan a descansar, junto con mi familia, practicar actividades como el deporte, me gusta eso de lo artístico, de lo cultural.” (E2).

Por otra parte, mencionan la realización de actividades diferentes como ir al cine, salir con amigos o la pareja, o simplemente, hacer actividades que le permitan olvidarse de la realidad del trabajo, como dormir, lo cual también contribuye al manejo del estrés.

“Las actividades que hago yo es ver películas, ver televisión, a veces cuando no quiero salir, me gusta quedarme todo el día en la cama mirando películas, escasamente me paro a comer y vuelvo y me acuesto, al otro día amanezco más cansado pero me siento bien” (E3).

Como en cualquier otro trabajo, también es importante no mezclar los problemas personales con los laborales; en esta medida, los jóvenes no conocerán la realidad personal del reeducador, se disminuirán las posibilidades de que se aprovechen de ella para ganar un posicionamiento diferente frente al resto del grupo.

“De pronto en algunos momentos he mezclado las cosas del trabajo con las de la casa, entonces sí me gustaría ser más objetivo en lo de acá y en lo de afuera” (E6).

Cuando el cansancio es mayor, se buscan días de descanso como vacaciones o permisos a fin de lograr compartir con las personas cercanas o viajar a otros lugares.

“Cuando me siento muy estresado muy cansado, me siento muy presionado, es tratar de conseguir unos días de descanso, así sea la mitad de las vacaciones, que yo sé que salgo de acá me voy para la finca, me voy, me estoy con mi madre, con mis hermanos, me disfruto unos días y ya



vuelvo descansado y con nuevas energías, eso sí es lo que realmente me relaja y me reconforta nuevamente” (E3).

Adicionalmente, la institución brinda estabilidad económica y laboral y los salarios, comparados con otras instituciones de la misma línea, no son bajos.

Aunque se vive un ambiente de tensión por parte de los jóvenes, dentro de los grupos de compañeros de trabajo se siente un ambiente laboral de cooperación, apoyo, entendimiento y fraternidad. Todo esto contribuye a que las personas puedan realizar su trabajo con mayor agrado.

“Tú sabes que lo económico es importante, uno estando económicamente bien, como dice el dicho, uno es para adelante, uno no le pone tanta traba a las cosas, son cosas bien importantes” (E5).

La institución ofrece algunas actividades que buscan que los trabajadores se desconecten de su realidad laboral por un momento, estas son: 2 paseos en el año, reuniones para celebrar el amor y la amistad y la fiesta de fin de año. Sin embargo, los entrevistados sostienen que estas actividades no ayudan al manejo del estrés, esto debido a que, cuando se organizan los paseos, como son 2 educadores por grupo de jóvenes, cuando un reeducador va a un paseo implica que, el día siguiente, debe doblarse su turno para que su compañero también pueda asistir al paseo; en este sentido, lo que se “descansó” después lo tiene que trabajar. Lo anterior podría ser contradictorio.

Además de la situación anterior, cuando se programan los paseos, si el grupo de jóvenes a cargo está crítico o tenso, es mejor no distanciarse sino, por el contrario, aumentar la intervención para evitar dificultades mayores; por esto es mejor no asistir al paseo.

“....pero para ir al paseo, me implica que luego, al siguiente turno, tengo que estar todo el día acá para que mi compañero vaya” (E3).

Las celebraciones como la fiesta de fin de año, la cual se realiza en la noche, no se disfrutan de la misma manera si se sabe que al día siguiente hay que trabajar.

A veces también tenemos la fiesta de despedida de fin de año, es muy bueno y todo eso, siempre y cuando uno no le toque trabajar al otro día, porque si al otro día tiene que venir a trabajar entonces tampoco; entonces son cosas que le quitan a uno el estrés pero no se pueden disfrutar como debiera” (E3).

Estas actividades ofrecidas por la institución deberían ser más frecuentes ya que la tensión se vive en la cotidianidad de la labor, por esto, sería

importante que realizaran más actividades con una periodicidad mayor, la cual podría ser mensual.

Los entrevistados afirman que sus redes de apoyo están constituidas por: familia, en primer lugar, la pareja, otros parientes, amigos y sus compañeros de trabajo.

“Las redes de apoyo con las que youento son unos cuantos amigos, que son pocos y, otro, mi familia, mis hijos, mi compañera, la familia extensa, mis hermanos” (E2).

Además, mencionan la importancia de contar con dichas redes de apoyo, especialmente la pareja y la familia, ya que son la motivación principal para continuar laborando y construyendo un futuro mejor.

“Yo equilibraría el tiempo que dedico a la labor y el tiempo que me dedico a mí mismo y a mí familia” (E2).

Dentro de las redes de apoyo, también se tienen en cuenta los amigos; aunque los entrevistados dicen no tener muchos amigos, hacen referencia a la importancia de compartir espacios diferentes al laboral.

“Redes de apoyo, digamos que este momento cuento con unas redes de apoyo muy débiles, tengo algunas amistades y todo eso pero muy distante; digamos, mi red de apoyo es mi familia, mis hermanos, mi mamá, de pronto mis hijos, pero así, contando con muchas personas pocas” (E3).

De acuerdo con la investigación realizada, el contexto institucional, el marco teórico y las entrevistas hechas a la muestra de Reeducadores de la ETER, se pudo establecer lo siguiente:

Para ser reeducador no se requiere necesariamente ser titulado en pedagogía reformativa o psicología social, se necesita la experiencia y la vocación por el servicio.

Desde el punto de vista de la cultura Amigoniana, el reeducador asume quizás el rol más complejo y a la vez más importante en el cumplimiento de la misión institucional, ya que con su trabajo contribuye a la identificación y tratamiento frente a la problemática individual de los jóvenes internos (dificultades de comportamiento, vulnerabilidad social, adicción, muchos incluso con problemas de adicción a sustancias psicoactivas).

Son los reeducadores quienes asumen el rol de padres, consejeros, orientadores, ayudándoles a reformar hábitos y a reconstruir valores, es decir, moldean comportamientos de los jóvenes logrando con



esto que ellos se reivindiquen con la sociedad, sus familias y, ante todo, consigo mismos.

Es por esto que para ejercer dicha labor se requiere que el reeducador sea una persona íntegra, idónea, quien, de acuerdo con su formación y experiencia, sea capaz de entender los procesos de socialización y con ellos plantear alternativas que permitan el desarrollo de estilos de vida diferentes, ayudando en el mejoramiento de los jóvenes desde la intervención pedagógica y terapéutica.

Haciendo referencia al marco contextual, se determina que los Reeducadores de la ETER, tienen, dentro de su perfil y forma de actuar, arraigados los principios de la Pedagogía Amigoniana, que los hace únicos e idóneos profesionales dentro de estos principios (definidos por la Congregación de Religiosos Terciarios Capuchinos, reflejados en el marco teórico). Entre estos se pueden destacar: ir delante de los jóvenes, buscar al que se pierde, no huir ante el peligro y educar por vocación.

Calderón (2011), nos indica que, para realizar la tarea con verdadera vocación, se requiere comprender que la pedagogía, como ciencia y arte humanista, rescata el valor de los seres humanos, sus cualidades y aborda su sentido positivo, busca el desarrollo de potencialidades personales, evitando con esto que se presenten casos de humillación o mal trato.

Los reeducadores entrevistados resaltan que, para poder hacer la tarea con vocación, es necesario contar con cualidades como: responsabilidad, entrega, transparencia, sentido de justicia, compromiso, caridad, entendimiento de la realidad del joven sin justificarlo ni juzgarlo y, especialmente, sentir gusto por lo que se hace, incluyendo aquí la guía y orientación a los jóvenes a través del acompañamiento en actividades del día a día dentro de la institución, con los objetivos de salvar vidas y servirle a la humanidad.

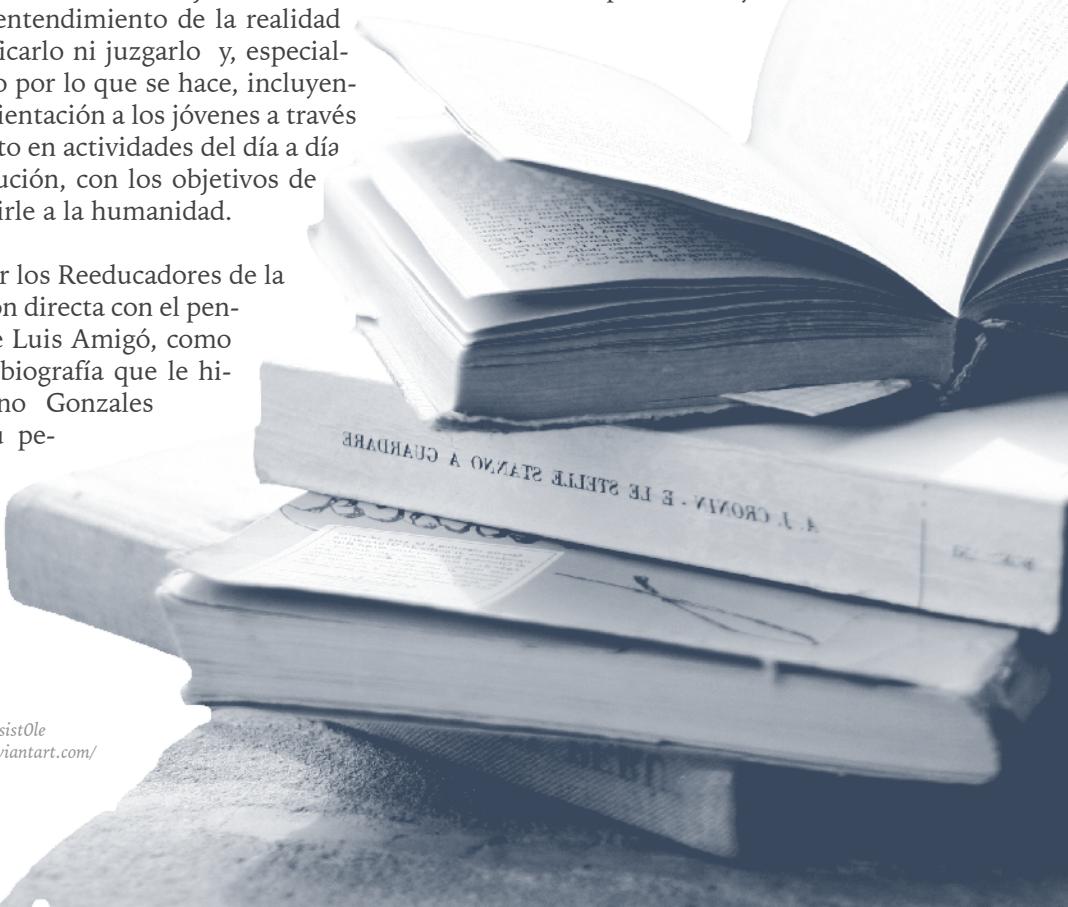
Lo expresado por los Reeducadores de la ETER, tiene relación directa con el pensamiento del Padre Luis Amigó, como se evidencia en la biografía que le hiciera Fray Agripino Gonzales (1983) así: "... su pedagogía el amor,

su mejor arma el sacrificio, su mejor método la paciencia y la unión... la pedagogía del amor es paciente, es servicial, no busca interés, no se irrita, todo lo excusa, todo lo cree, todo lo espera y todo lo soporta" (p. 85).

La vocación de la tarea requiere de su óptimo ejercicio, entender el valor de los seres humanos y más de ésta población vulnerable, a la cual se le debe rescatar sus cualidades, desarrollar sus potencialidades personales, siempre teniendo presente el respeto y la valoración del otro.

Los entrevistados afirman que su vocación está dirigida a salvar vidas y al servicio a la humanidad, más allá de la retribución económica o del cumplimiento de funciones de un trabajo que no genera satisfacción en su vida. A su vez, los reeducadores que han sido rehabilitados o reeducados sostienen que su vocación por la labor está centrada en el hecho de retribuir a otros lo que algún día recibieron para mejorar su estilo de vida. Esto de alguna manera genera un factor de protección evitando recaer en conductas adictivas o delictivas.

Deben estar en la capacidad de orientar, interactuar y manejar grupos numerosos y heterogéneos, enfrentarse a posibles situaciones de agresividad cuando los jóvenes están bajo efectos de sustancias psicoactivas o, sencillamente, cuando éstos se encuentran "disparados" (E3). La misión de los reeducadores es la de posibilitar y



comprometer en el cambio a cada uno de los jóvenes que se hallan en conflicto con la ley.

De otra parte, en lo que se refiere a riesgo psicosocial, de acuerdo a lo establecido en la *Guía de prevención de riesgo psicosocial en el trabajo* (2009) y, teniendo en cuenta la información suministrada en las entrevistas, se permite identificar los riesgos a los cuales están expuestos los reeducadores en la institución que se citan a continuación:

1) Condiciones físicas de la labor, generadas por las condiciones de aseo y salubridad, en las cuales viven los jóvenes de la institución, lo cual les implica realizar una tarea fuerte de orientación y exigencia.

2) Manejo de grupos numerosos que oscilan entre 22 y 24 jóvenes por reeducador, siendo el número máximo estimado de 18, lo cual implica un mayor desgaste y esfuerzo en lo que a control y seguimiento se refiere.

3) Manejo de situaciones agresivas y de tensión por parte de los jóvenes teniendo en cuenta su condición de infractores de la ley y, en muchos casos, consumidores de sustancias psicoactivas, aspecto que complejiza el manejo debido a la ambivalencia de su comportamiento.

4) Temor por la integridad personal y sensación de inseguridad (dadas las condiciones y características de la población con la que se trabaja); así mismo, la necesidad de estar en alerta constante debido a la variabilidad de los grupos y, en general, de los estados de ánimo y disposición por parte de los jóvenes frente al proceso reformativo.

5) Sobrecarga de trabajo, sensación que se genera en razón a la percepción de que algunos compañeros no están tan comprometidos con la labor, así como por el tiempo reducido para atender tareas y exigencias administrativas que ocasionan que el trabajo deba llevarse a casa o realizarse en horarios extralaborales.

6) Sensación de poco descanso debido a los horarios de fin de semana ya que, de acuerdo con la estructura actual de turnos, no les es posible descansar un fin de semana completo que les permita desconectarse y dedicarse a otras actividades personales o familiares.

7) Desequilibrio entre la vida personal, familiar y la laboral, dada la exigencia de las jornadas de trabajo y la intensidad de sus labores diarias, lo cual consume gran parte de su tiempo y energía y no les permite dedicarse como quisieran a su familia y a sus actividades de interés particular.

Existe la Resolución 2646 de 2.008, emitida por el Ministerio de la Protección Social, la cual justifica la necesidad de conocer aquellos riesgos que generan estrés laboral y que podrían afectar de alguna manera el desempeño y la salud de los reeducadores.

De acuerdo a lo anterior, se hace necesario recordar aquellos aspectos que pueden considerarse riesgo psicosocial, entre los cuales se hallan los intralaborales, extralaborales e individuales. Esto quiere decir que no solo se deben tener en cuenta las características propias de la tarea, sino que de la misma manera influyen las características de personalidad y todos los aspectos individuales que contribuyen a aumentar o a manejar la carga de estrés generada por el trabajo. A este respecto, los entrevistados hicieron referencia a algunas características o competencias necesarias para realizar la labor, dentro de las cuales se incluyen: la tolerancia, la paciencia, la asertividad y, especialmente, el gusto por el trabajo. Características que ratifican la idea planteada anteriormente.

La bibliografía revisada, específicamente la Guía de prevención de riesgo psicosocial en el trabajo (2009) tiene en cuenta el concepto de “salud mental en el trabajo” el cual involucra aspectos como: el grado de satisfacción que genera el trabajo, la carga laboral y la jornada laboral, entre otros, los cuales influyen en el cuidado o alteración de la salud mental en el trabajo. Estos aspectos también han sido revisados en las entrevistas aplicadas, donde los reeducadores afirman manejar una carga laboral específica, inicialmente por el tipo de población atendida y por el número de responsabilidades con las que se debe cumplir en la cotidianidad. Dichas responsabilidades están relacionadas no solamente con la supervisión de los jóvenes, también incluyen la intervención individual y grupal, intervención en crisis y elaboración de informes, entre otras.

El presente trabajo se centró en dos de los tipos de riesgos definidos por el *Observatorio permanente de riesgos psicosociales* (2009), los cuales son: características de la tarea y organización del tiempo de trabajo. En cuanto al primero, se hace referencia al esfuerzo (físico y psíquico) que las personas invierten al realizar su trabajo, el desgaste y la fatiga que se presentan cuando este esfuerzo es constante. Esto trae consigo consecuencias negativas para la salud, así mismo ocasionan bajo rendimiento, insatisfacción creciente y se aumentan los riesgos de accidentes.

A este respecto, los entrevistados mencionan, como riesgos físicos, la presencia de olores, los malos hábitos de autocuidado y aseo de sus alojamientos y las condiciones de salud de los jóvenes atendidos, a las cuales están expuestos los reeducadores todo el tiempo y que pueden generar enfermedades físicas debido a contaminación por virus y bacterias.

Adicional a los riesgos físicos y biológicos, es evidente la carga mental que representa el estar

liderando un grupo de hasta 24 jóvenes con temperamentos ambivalentes, con quienes el reeducador debe ser tanto negociador como suspicaz para evitar ser manipulado o que los jóvenes incumplan con el pacto de convivencia o intenten evadirse, manejando intervenciones en crisis, intervenciones grupales e individuales, con las que se pretende que los jóvenes recapaciten acerca de su conducta delictiva y replanteen su proyecto de vida. Todo esto genera un gran esfuerzo mental que, al final de la jornada, se ve reflejado en cansancio y dolor de cabeza.

Estas condiciones del trabajo exigen que los reeducadores cuenten con algunas características de personalidad tales como la tolerancia, la asertividad y la empatía a fin de manejar, con mayor efectividad, las situaciones cotidianas y de conflicto que se puedan presentar con los jóvenes de la institución.

En este orden de ideas la carga mental asumida por los reeducadores requiere de una especial atención debido a que en esta labor se deben realizar varias actividades a la vez (atender jóvenes en crisis, supervisar actividades grupales, redactar informes, manejar situaciones de agresividad, conciliar, etc.), lo cual implica estar alerta y atento, tener buena capacidad de memoria, observación y análisis especialmente.

Al respecto, la bibliografía plantea que es importante analizar factores como la cantidad y complejidad de la información que debe tratarse, la cantidad de tiempo del que se dispone para dar respuesta al trabajo, y la cantidad de tiempo durante el cual debe mantenerse la acción; así mismo, no olvidar los aspectos fisiológicos que determinan la capacidad de respuesta de cada persona y que dependen de aspectos como la edad, el sexo y las características de personalidad.

Otra situación que puede generar riesgo psicosocial es la organización del tiempo de trabajo, definido como la duración y tipo de jornada laboral a la cual se expone el trabajador, incluyendo las pausas de trabajo, trabajo de fines de semana y festivos, por turnos y nocturnos. Este tipo de riesgo psicosocial puede ocasionar carga o tensión en la salud de los trabajadores debido a que el tiempo de trabajo puede ser de mayor dedicación al tiempo destinado a la vida personal, lo que frecuentemente puede alterar las actividades familiares y de interacción a nivel social.

Los entrevistados sostienen que la organización de turnos de trabajo y las jornadas de fin de semana afectan el adecuado desarrollo de sus actividades familiares y sociales. Y, sumado a esto, el tener

que doblar su turno con alguna frecuencia, laborar en fechas de fiestas especiales, por ejemplo, afecta aún más su vida familiar y, de alguna manera, podrían verse expuestos a dificultades de comportamiento de sus hijos debido a sus ausencias y al poco tiempo que podrían compartir con ellos.

Este desequilibrio, también se da porque, al llegar a casa, los reeducadores sienten agotamiento y esto los lleva a estar inactivos o desconectados en su casa, buscando reposo. Esto no favorece el compartir en familia y el tiempo de descanso se ve invadido por la actividad laboral debido a que, muchas veces, deben llevar trabajo a la casa por falta de tiempo disponible para llenar informes de seguimiento o a ser enviados a juzgados.

El marco teórico plantea que una inadecuada organización de los horarios de trabajo puede ocasionar alteraciones de sueño, fatiga, dolor de cabeza, irritabilidad, apatía, e incluso se ha detectado mayor incidencia en la aparición de adicciones, las cuales son una mezcla de factores laborales y factores estrictamente personales o extralaborales.

Lo anterior es ratificado por los entrevistados en la medida en que sus respuestas evidencian no solo la alteración de su vida familiar y social, sino que además, en algunos casos, pueden presentar alteraciones del sueño o buscar, como alternativa de descanso, el frecuente consumo de alcohol. Esta situación no solo afecta la salud mental de los reeducadores, sino que aumenta las posibilidades de ausentismo laboral a causa de enfermedad o incapacidad de asistir por consumo de alcohol la noche previa a su turno de trabajo.

Teniendo claridad de cuáles son los riesgos psicosociales a los que se enfrentan los reeducadores, se determina, de la misma manera, cómo le han hecho frente a ellos, es decir, qué alternativas implementan para poder asumir la labor de una manera más tranquila, evitando que se afecte su salud mental y su bienestar laboral. Es así como, basados en la siguiente definición de afrontamiento, planteada por Lazarus y Folkman (1996), Pag. 164, éste quedaría definido como:

“Aquellos procesos cognitivos y conductuales constantemente cambiantes que se desarrollan para manejar las demandas específicas externas y/o internas que son evaluadas como excedentes o desbordantes de los recursos del individuo”.

En el resultado evidenciado en referencia a las estrategias que a nivel interno desarrollan los reeducadores para poder desempeñar su labor de mejor manera y enfrentar de manera más

adecuada los eventos estresores a los que se ven expuestos, se destacan:

1) **VOCACION**: se refiere a la forma como el reeducador asume su labor, lo cual hace con entrega, carisma y compromiso con el “encargo social” que son los jóvenes; al mismo tiempo, la vocación permite que el trabajo sea asumido como parte de su proyecto de vida, no como una tarea operativa.

2) **SENTIDO HUMANO**: reconocer la realidad social de los jóvenes de la institución y generar una relación o un vínculo basado en el respeto y el buen trato.

3) **CAPACIDAD DE AUTOEVALUARSE**: es importante y necesario que quienes guían los procesos reeducativos de los jóvenes se permitan revisar constantemente sus fortalezas como seres humanos y profesionales pero, al mismo tiempo, determinar aquellos aspectos que puedan estar debilitando la efectividad de su trabajo y su propia tranquilidad.

4) **AUTOESTIMA**: esta se refiere a la capacidad que tiene la persona de reconocerse como una persona valiosa; esta cualidad le permitirá ser fuerte de carácter y, así mismo, no dejarse amilanar por las dificultades del día a día.

5) **TOLERANCIA**: tomada como la capacidad de manejar situaciones de crisis o conflicto sin necesidad de acudir a alternativas que involucren la agresividad.

6) **CAPACIDAD DE ESCUCHA**: es la capacidad de escuchar con atención e igualdad todas las necesidades de los jóvenes, permitiéndose conocer sus realidades y de esta manera generar un vínculo claro basado en la confianza.

7) **RECTITUD**: claridad en la forma como se aborda a los jóvenes en relación a su proceso reeducativo y de la mano con las normas y principios institucionales.

La definición planteada anteriormente por Lazarus y Folkman (1986), permite añadir, dentro de estas expresiones emocionales, las encontradas en este estudio, incluyendo el manejo adecuado de la comunicación con los jóvenes, el relacionarse de una manera empática interesándose por conocer la realidad de cada uno de ellos, lo cual les permitirá acercarse de una manera más tranquila y con mayor confianza para lograr los objetivos de su labor como reeducadores.

Deben tener claro el no involucrarse más de lo necesario con ellos ya que, como lo afirman los entrevistados, en la medida en que el trabajo interfiere en la paz interior del adulto, será mucho más difícil manejar la tensión y los efectos en la salud que se puedan presentar a causa del estrés. Esta situación puede, en su extremo, propiciar que los reeducadores asuman el rol de personas evitadoras al que se hace referencia en los estilos

de afrontamiento y prefieran no enfrentar las situaciones, generando así, poco a poco, un manejo inadecuado de aquellas que se presentan en el día a día y que no favorece el desempeño de su rol.

De otra parte, algunas estrategias personales, a las cuales se refieren los entrevistados y que ayudan al manejo de la tensión son: hablar de las cosas que los cargan y tensionan en el trabajo, buscar el equilibrio en el manejo del tiempo repartido a nivel del trabajo y la familia, así como el tiempo dedicado a sí mismo, permite reconocer el apoyo social como un recurso o estrategia de afrontamiento, lo cual puede convertirse en una valiosa herramienta para afrontar las situaciones difíciles propias de esta labor.

Además de lo anterior, los autores referenciados en el marco teórico ratifican que la falta de personas cercanas (redes familiares y sociales de apoyo) en las cuales se pueda confiar cuando se enfrenta a una circunstancia difícil, aumenta el riesgo de que aparezcan episodios depresivos en personas vulnerables.

Por otra parte, el realizar actividades diferentes, como el salir con amigos, compañeros de trabajo, en pareja o en familia, contribuye de manera significativa al manejo del estrés en este tipo de ocupaciones; característica que es ratificada por los entrevistados.

Dentro de las características institucionales que se resaltan en las entrevistas se han de mencionar las condiciones favorables que a nivel de estabilidad económica y laboral brinda la institución, así como el ambiente de cooperación, apoyo y fraternidad que se evidencia en los grupos de trabajo; esto último se resalta como aspecto positivo a la hora de enfrentar las diferentes circunstancias y al realizar de esta manera su trabajo con mayor agrado.

Estos aspectos generan de alguna manera tranquilidad en los entrevistados, ya que el contar con un trabajo estable en el que, además, exista un clima laboral de armonía y compañerismo genera mayor sentido de pertenencia y compromiso frente a la labor asumida. Sumado a esto, la cultura de “Familia Amigoniana”, la cual se fundamenta en los valores institucionales (responsabilidad, justicia, respeto y solidaridad), hace que los trabajadores sientan que son el capital más valioso dentro de la organización y, en esa medida, se sienta el respaldo desde la garantía que existe frente a la estabilidad y el cumplimiento de las obligaciones contractuales, y el ambiente de cercanía y compañerismo generado, desde la dirección, hacia todos los trabajadores.



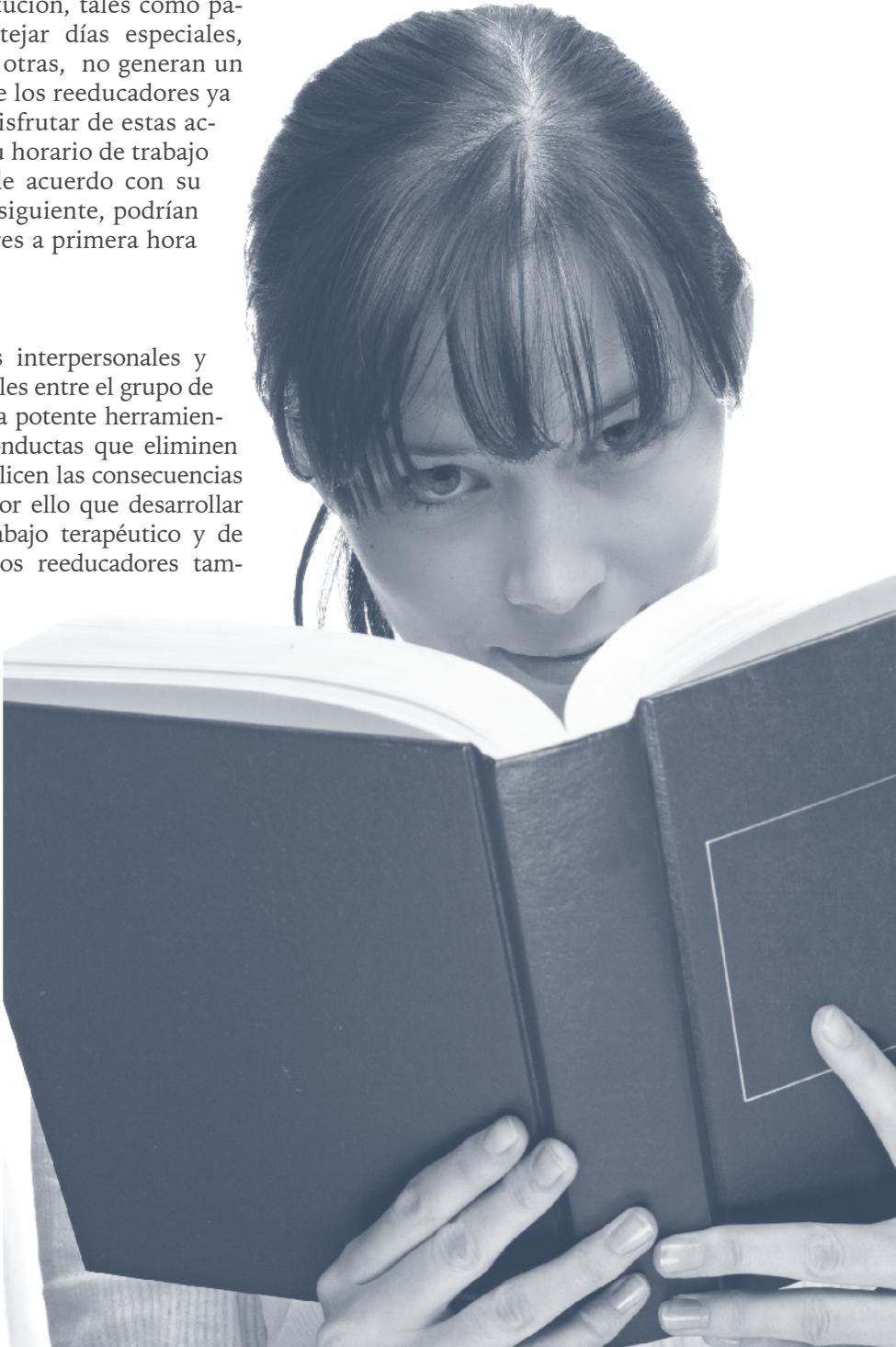
Lo anterior ratifica la validez de una de las propuestas establecidas para el manejo del síndrome del *Burnout*, la cual plantea que al mejorar el soporte social de compañeros y superiores a través de la institucionalización de actividades de apoyo a través de encuentros regulares establecidos, se puede lograr una buena calidad de relaciones interpersonales en el trabajo, mediar en la satisfacción laboral y aumentar la calidad de vida de los trabajadores.

Por otra parte, el soporte social satisface la necesidad humana básica de comunicación entre las personas, además de proporcionar información técnica, supervisión y soporte emocional.

De esta manera, las actividades que comienzan se realizan en la institución, tales como paseos, reuniones para festejar días especiales, fiesta de fin de año, entre otras, no generan un impacto significativo sobre los reeducadores ya que, para ellos, el poder disfrutar de estas actividades implica doblar su horario de trabajo después, o no disfrutar de acuerdo con su expectativa ya que, al día siguiente, podrían tener que iniciar sus labores a primera hora del día.

Fomentar las relaciones interpersonales y fortalecer los vínculos sociales entre el grupo de trabajo, se convierte en una potente herramienta para el desarrollo de conductas que eliminan la fuente de estrés o neutralicen las consecuencias negativas del mismo. Es por ello que desarrollar actividades dirigidas al trabajo terapéutico y de crecimiento personal de los reeducadores también se constituye en una estrategia para enfrentar los riesgos psicosociales identificados. Los entrevistados mencionaban que en algún momento se realizó una actividad de crecimiento personal llamada biodanza, la cual tuvo bastante acogida gracias a los efectos generados en la disminución de tensión.

Además de lo anterior, el realizar jornadas deportivas o lúdicas en tiempos libres, o la implementación de capacitaciones que les brinden herramientas y recursos para manejar el estrés, podrían ser tenidas en cuenta como estrategias externas brindadas por la institución en beneficio de la salud mental y la calidad de vida de los reeducadores, tal como lo citan los autores Vásquez y Ring (1996), quienes afirman que el contar con apoyo social se considera como un mecanismo bastante valioso a la hora de enfrentar situaciones difíciles y se constituye en una de las estrategias de afrontamiento con frecuencia utilizada por grupos e individuos.



Book Look - por: Ry Young
tomada de: www.sxc.hu/



Referencias bibliográficas

- Bandura, A. (1997). *Self-efficacy: the exercise of control*. New York, NY: Freeman.
- Barrera J. (1988). Models of social support and life stress: Beyond the buffering hypothesis. En: Cohen LH (ed.). *Life events and psychological functioning. Theoretical and methodological issues*. Newbury Park: Sage; pp.211-236.
- Bohórquez, Oscar. (2009). Breve historia de la Pedagogía Reeducativa y su relación con la psicología, a la luz del Amigonianismo. *Revista electrónica de psicología social “poiesis”*. 17. Recuperado el 15 de Octubre de 2012 de <http://www.funlam.edu.co/revistas/index.php/poiesis/article/viewFile/198/187>.
- Calderón, Juan. (2011). El quehacer del pedagogo reeducador. *BuenasTareas.com*. Recuperado el 15 de octubre de 2012 de <http://www.buenastareas.com/ensayos/El-Quehacer-Del-Pedagogo-Reeducador/2235544.html>
- Cohen S, Edwards J.R. (1989) Personality characteristics as moderators of the relationship between stress and disorder. En: Neufeld R.W.J. (ed.). *Advances in the investigation of psychological stress*. New York: Wiley. pp. 235-283.
- Departamento de asistencia técnica para la prevención de riesgos laborales UGT. (2009). *Guía de prevención de riesgo psicosocial en el trabajo*. Ed. Lienzo Grafico. Andalucía. Pp. 10- 18.
- Forsythe C.J., Compas B.E. (1987) Interaction of cognitive appraisals of stressful events and coping: Testing the goodness of fit hypothesis. *Cogn Ther Res*; 11: pp. 473-485.
- González, E., Gutiérrez, R. (2006). La carga de trabajo mental como factor de riesgo de estrés en trabajadores de la industria electrónica. *Revista Latinoamericana de Psicología*. Vol. 38 (2). pp. 259- 270.
- Guerrero, Juan. (1994). Salud mental y trabajo en tiempos de cambio organizacional. *Revista Colombiana de Psicología*. 3. Bogotá.
- Gutiérrez Pérez, J., Pozo Llorente, T., y Fernández Cano, A. (2002). Los estudios de caso en la lógica de la investigación interpretativa. *Arbor*, 171(675). pp 533-557
- Lazarus, R. y Folkman S. (1986). *Estrés y procesos cognitivos*. Barcelona: Martínez Roca.
- Ley 1098 de 2006, Por la cual se expide el Código de la Infancia y la Adolescencia. Congreso de Colombia. Bogotá.
- Martínez, Efrén. (2011). *Los modos de ser inauténticos, psicoterapia centrada en el sentido de los trastornos de personalidad*. Ed. Manual Moderno. México. pp. 51 – 73.
- Martínez, Miguel. (2000). La Investigación Cualitativa Etnográfica en Educación. *Manual teórico – práctico*. Editorial Trillas. Caracas.
- Martínez, Miguel (2006). La investigación cualitativa (Síntesis conceptual). *Revista IIPS* Facultad de Psicología UNMSM. Vol. 9 (1). pp 123-146
- Ministerio de la Protección Social, 2010, Batería de instrumentos para la evaluación de riesgo psicosocial, Manual general. Bogotá. Pg. 19 – 28.
- Ministerio de Protección Social. Resolución 2646 de 2008. Por la cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo. Bogotá.
- Rodríguez, G., Gil, J. y García, E. (1996). *Metodología de la Investigación Cualitativa*. Ed. Aljibe, Málaga
- Salanova, Marisa., Grau Rosa M.ª., Martínez Isabel. (2005). Demandas laborales y conductas de afrontamiento: el rol modulador de la autoeficacia profesional. *Revista Psicothema* Vol. 17, nº 3, pp. 390-395. España.
- Sosa, Elizabeth. (2011). Qué es el estrés ocupacional, enfermedades derivadas y las reconocidas por la legislación Colombiana. *Revista CES. Salud Pública*.
- Stearns, Peter (2012). La Historia de la Felicidad. *Revista Harvard Business Review*. pp. 70-75.
- Torres, Idier (4,5, y 6 de noviembre, 2009). Gestión del Riesgo Psicosocial Laboral. Ed. Ponencia XV semana de la salud ocupacional. Medellín
- Ubach, de la Hoz Sonia, Forns Santana, María. (s.f). Variables psicosociales, agotamiento emocional y estrategias de afrontamiento: análisis y comparación de resultados de 2 muestras de educadores y educadoras sociales de Barcelona y Santiago de Chile. Ed. Departament de Personalitat Universitat de Barcelona.
- Urdaneta, O. (2004). *El Desarrollo del Capital Humano de la Globalización*. Ed. Panamericana. 3a ed. Bogotá. pp.199- 213.
- Vásquez, C, Crespo, M. y Ring. J.M (1996). Estrategias de afrontamiento ante la depresión: Un análisis de su frecuencia y utilidad mediante el Coping Inventory of Depression (CID). *Psicología Conductual*. <http://www.psicosocial.net/.../94-estrategias-de-afrontamiento>
- Vives, Juan Antonio. (1997). Principios de la Pedagogía Amigoniana. *Revista Alborada, edición especial, revista de Padres y Educadores*. Ed. Cong. Religiosos Terciarios Capuchinos. pp. 24 – 28.

