HOJA DE TRABAJO 19.1: FUENTES DE ESTRÉS

Internas:

**Características personales de la gestora de casos**

* Expectativas laborales poco realistas
* Apego excesivo por los usuarias
* Necesidad de tener un control completo de la situación
* Excesiva implicación con el trabajo
* Identificación plena con el trabajo
* Sustitución de la vida privada y social por el trabajo
* Incapacidad de delegar
* Excesivo empeño en lograr un objetivo
* Mala gestión del tiempo
* Falta de prioridades
* Sentimiento de incompetencia profesional

Externas:

**Factores de estrés relacionados con las condiciones laborales**

* Espacio de trabajo y equipamiento inadecuados
* Condiciones microclimáticas inadecuadas
* Hacinamiento
* Falta de privacidad y exposición constante a los usuarias

**Factores de estrés relacionados con la organización**

* Exceso de horas en contacto directo con las usuarias
* Agendas demasiado apretadas, falta de tiempo
* Excesiva responsabilidad
* Responsabilidad que no conlleva poder
* Expectativas desmesuradas por parte de la organización
* Inexistencia de pausas diarias para descansar
* Estructura institucional poco definida
* Falta de claridad en lo relativo a las tareas de las gestoras de casos
* División poco clara de las responsabilidades
* Normas o recompensas poco definidas
* Falta de un sistema de formación profesional
* Normas poco claras en lo relativo a la sustitución de las gestoras de casos
* Inexistencia de sesiones de análisis y reflexión tras un incidente grave

**Factores de estrés relacionados con las relaciones en el seno de la organización**

* Entorno psicosocial desfavorable
* Rigidez en la toma de decisiones y el estilo directivo
* Falta de una misión y una filosofía claras
* Falta de retroalimentación sobre los logros
* Falta de un flujo de información externa
* Falta de apoyo en los planos profesional y personal
* Falta de espíritu de equipo y de compromiso por parte del equipo
* Falta de criterios de promoción profesional claros y justos

**Factores de estrés relacionados con el tipo de trabajo y las características de las usuarias**

* Exceso de usuarias que requieren ayuda intensiva
* Exceso de usuarias con problemas complejos
* Agotamiento emocional y traumatización indirecta debido a las necesidades de las usuarias
* Uniformidad de los problemas de las usuarias
* Riesgo de sufrir ataques físicos por parte de las usuarias
* Similitud entre las experiencias de la gestora de casos y los traumas de las usuarias (contratransferencia)

Adaptado de *Prevention of Professional Burn-out with Care Workers: Self-Care and Organizational Care,* Admira, 2005