

### INTRODUCCIÓN

Los psicólogos del trabajo han evidenciado que en el hombre moderno el contexto social y laboral es aquél que tiene mayor capacidad de activar reacciones de estrés, tanto desde el punto de vista comportamental como del fisiopatológico. Los estudios que se han ocupado de las profesiones “de ayuda” (socio-sanitarias) hablan de un fenómeno de desafección con el propio trabajo, llamado *burnout syndrome*. El síndrome del burnout puede entonces ser considerado a todos los efectos como una condición ocupacional que hay que prevenir.



(ISPEL)

### ¿QUÉ ES EL BURNOUT?

El término inglés “*burnout*” (“quemado”, “fundido”) indica una condición de agotamiento emocional debido al estrés, a las condiciones de trabajo y a los factores de la esfera personal y ambiental. Siguiendo el enfoque psicológico, el burnout se define “un proceso en el cual el estrés se convierte en un mecanismo de defensa y en una estrategia de reacción a la tensión, con consiguientes conductas de distanciamiento emocional y evasión”. Maslach (1982) describe el burnout como una enfermedad profesional específica de los operadores socio-sanitarios, que afectaba sobre todo los más motivados y con expectativas elevadas respecto al trabajo. En años más recientes, han sido muchas las definiciones atribuidas al fenómeno: reacción de agotamiento emocional a cargas laborales

#### EL BURNOUT SURGE MÁS FRECUENTEMENTE CUANDO:

- > se trabaja en estructuras mal administradas en el nivel organizativo, con escasa retribución, sobrecarga de trabajo, escaso apoyo, conflictividad, etc;
- > existen problemas personales de tipo familiar o relacional;
- > existe la tendencia a desarrollar estados de ansiedad;
- > existe escaso nivel de defensas psicofisiológicas contra los eventos estresantes.

percibidas como excesivas, pérdida de interés hacia las personas con las cuales se trabaja como reacción al estrés laboral, etc. En síntesis, el síndrome del burnout es un conjunto de síntomas que reflejan la manifestación de una patología del comportamiento, y es típico de todas las profesiones con elevado contenido relacional. El burnout no afecta sólo a las personas empeñadas en profesiones socio-sanitarias, pero probablemente las profesiones de ayuda representan el caso más típico de fuerte empeño emocional. Enfermeros, psicólogos, médicos, etc., pero también docentes, policías, jueces, pueden ser víctimas de este agotamiento emocional que lleva inevitablemente a una disminución de las capacidades profesionales. El estrés deriva de la interacción social entre el trabajador y el destinatario de ayuda. La relación trabajador-paciente está caracterizada por inversiones emocionales muy fuertes, dura por períodos prolongados y empeña a los trabajadores en el nivel personal y humano, además del nivel profesional e influye sobre la calidad del tratamiento mismo.

### CÓMO RECONOCER LOS SÍNTOMAS Y HACER DIAGNOSIS

Los síntomas asociados al síndrome son complejos y pueden referirse a tres ámbitos distintos:

- > **La esfera psíquica (pensamiento y emociones):** desmenación de las energías psíquicas, pérdida de la motivación, caída de la autoestima y pérdida de control.
- > **El comportamiento:** desinterés en el trabajo, absentismo, pretextos para salir o desarrollar actividades que no implican interacciones con usuarios y colegas, eventos autodestructivos (consumo de tabaco, alcohol, psicofármacos, drogas); aumento de la propensión a los accidentes; comportamientos heterodestructivos (actos hacia los usuarios como sedante, alejamiento físico, agresividad verbal, indiferencia) pero también reacciones emocionales impulsivas y violentas hacia los colegas.
- > **La esfera psicosomática:** trastornos gastrointestinales, disfunciones a cargo del SNC, asma y alergias, trastornos del sueño, trastornos de la alimentación, artritis, cardiopatía, diabetes, disminución de las defensas inmunitarias, etc...

#### EL BURNOUT ES DAÑINO PORQUE:

- > la calidad de la vida y del trabajo empeoran;
- > se desarrollan síntomas como la depresión, el sentido de culpabilidad y la desconfianza;
- > se verifican trastornos físicos;
- > puede provocar el abuso de sustancias como cafeína, nicotina, alcohol y drogas.

Hace muchos años existe un cuestionario específico por la diagnosis individual del burnout, el Maslach Burnout Inventory (MBI) de C. Maslach y S. Jackson, ya traducido en muchos idiomas. Recientemente, para prevenir el burnout y construir el empeño, C. Maslach y M. P. Leiter han producido el Organizational Checkup System (OCS), vuelto a la organización en su totalidad y no más sólo al individuo.

## LAS CAUSAS

Los factores de riesgo que pueden provocar el burnout pueden identificarse en tres categorías de variables, correlacionadas entre ellas:

### > Variables socio-culturales.

Se definen las variables socio-culturales como la resulta de todos los factores que traen origen en la organización colectiva, sus historia política y cultural, sus demografía, etc., que pueden causar situaciones de estrés y burnout. Cada País tiene que hacer un análisis específico de estas variables.

### > Variables organizativas.

Además de las consabidas condiciones ambientales desfavorables, a los horarios largos y estresantes, a la falta de control de tiempos y ritmos de trabajo y a la escasa retribución, existen otras variables organizativas igualmente estresantes. Una cultura organizativa con una escasa comunicación entre colegas y superiores, con bajos niveles de apoyo para la solución de problemas y el desarrollo personal, con carencias en la definición de los objetivos organizativos y un estilo de liderazgo autoritario, implica trabajar en condiciones de estrés.

A todo esto se le agrega el costo emocional elevado intrínseco al tratamiento de situaciones graves, la confrontación cotidiana con pacientes y familiares con problemas como dependencia, impotencia, angustia, dolor, agresividad y muerte constantemente presentes en la relación terapéutica. Si estos problemas no son atenta-

mente tomados en consideración y manejados adecuadamente, alimentan en el trabajador un malestar psicológico que puede conducir a los mecanismos de desapego y alejamiento. En síntesis, si no se da una adecuada relevancia a la gestión de los recursos humanos es fácilmente comprensible que las variables organizativas puedan tener un peso relevante sobre las condiciones de bienestar de los trabajadores que operan en éstas.

### > Variables individuales.

Las personas mayormente sujetas a riesgo de burnout generalmente son “empáticas, sensibles, humanitarias, empeñadas, idealistas y *people-oriented* (personas orientadas), pero también ansiosas, introvertidas, obsesivas, altamente entusiastas y susceptibles a identificarse fuertemente con el otro”. Probablemente entusiasmo e ideales son más intensos en los que están en el comienzo de su carrera, además, para quien escoge este tipo de profesión, el bienestar de las personas adquiere una importancia como hecho *personal* y esto se vuelve en elemento fundamental para definir la relación entre trabajador y usuario.

En algunos casos puede verificarse una excesiva identificación con el paciente y el sufrimiento que éste experimenta, una excesiva idealización de la profesión de ayuda antes de la entrada en el mundo del trabajo, la fantasía de poder ser un “salvador”. Por último, problemas emocionales irresueltos pueden interactuar con la esfera profesional.

## PREVENCIÓN

La prevención del estrés laboral consiste en efectuar un diagnóstico cuidadoso sobre la efectiva incidencia del estrés, sobre sus efectos a corto y a largo plazo, y sobre sus costos a nivel de las personas implicadas, de la estructura en la que se trabaja, y de toda la sociedad. El estrés puede ser prevenido, además, mediante cambios a nivel de las organizaciones laborales y a nivel del trabajador.

PREVENCIÓN	
CAMBIOS PARA LA ORGANIZACIÓN	CAMBIOS PARA EL TRABAJADOR
<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Elección de los objetivos y su divulgación;</li> <li>&gt; Reducción de las cargas burocráticas para los trabajadores;</li> <li>&gt; Programación de encuentros periódicos entre los trabajadores;</li> <li>&gt; Atención al ambiente laboral en términos de salud para los trabajadores;</li> <li>&gt; Previsión de gratificaciones e incentivos por el trabajo bien desarrollado;</li> <li>&gt; Programación de la formación continua;</li> <li>&gt; Instauración de actividades de apoyo/asesoría para los trabajadores.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Confrontaciones periódicas entre trabajadores de sectores diferentes;</li> <li>&gt; Monitorización de las “situaciones de riesgo” para intervenciones formativas inmediatas;</li> <li>&gt; Optimización de la gestión del tiempo laboral;</li> <li>&gt; Autoevaluación constante de los resultados del propio trabajo;</li> <li>&gt; Mejoría de las propias capacidades de comunicación;</li> <li>&gt; Reconocimiento de los propios límites ante la gestión del sufrimiento ajeno.</li> </ul>

### LINK ÚTILES

www.cdc.gov/niosh/topics/stress • www.agency.osha.eu.int  
 osha.europa.eu/ThesaurusProxy/46401A/49441B/51641C/51961D/thesaurusitem\_view  
 www.ispesl.it • www.who.int  
 Contactos: patrizia.deitingering@ispesl.it

### PALABRAS CLAVE

Burnout; Éstres laboral; Organización del trabajo.