

Desgaste Profesional o Burnout

Vanessa Pino, Psicóloga PRM Ayún, Fundación CRATE

No resulta extraño escuchar a las personas decir que los meses más esperados del año son enero y febrero, y en general, aquellos meses en que es posible tomar algunos días de descanso. Es reconocido y validado que todos quienes se encuentran insertos en el campo laboral requieren de momentos de desconexión de sus trabajos y de renovación de energías.

Sin embargo, las ansias de disfrutar de un descanso temporal de las funciones, tareas y roles que se cumplen en el trabajo, son esperables y necesarias, y no se asocian a síntomas de burnout propiamente tal.

Existen diversas definiciones y conceptualizaciones¹ que intentan describir el burnout o desgaste profesional, no obstante, se debe tener presente que se produce en algunos profesionales de ayuda que establecen contacto estrecho con personas.

De hecho, “el interés por el concepto surge de lo clínico... la mayoría de los estudios pioneros (...) aparecen en aquellas ocupaciones que se relacionan con personas como son la educación, la salud, el servicio social, la asistencia judicial, la salud mental, la religión”². Nace de la necesidad de conceptualizar un fenómeno que se estaba desarrollando rápidamente y en diversos sectores.

Maslach plantea que se relaciona con “*Un síndrome resultante de un estado prolongado de estrés laboral, que afecta a las personas cuya profesión implica una relación con otros, en la que el eje del trabajo es el apoyo y la ayuda ante los problemas (...) abarca principalmente síntomas de agotamiento emocional, desesperación y sensación de reducido logro personal*”³.

Dentro de esta definición es posible identificar tres aspectos característicos: hace referencia al agotamiento, de energía, emocional, mental y/o físico; se presenta en empleos relacionados con servicios donde existe una relación de ayuda; y necesariamente requiere que ésta relación se prolongue en el tiempo, por cuanto es resultado de la exposición a estresores crónicos.

Áron y Llanos (2004) señalan que “quienes trabajan con víctimas de cualquier tipo de violencia están expuestos a un nivel de desgaste profesional, en lo personal que puede llegar al agotamiento profesional o burnout y ser causa de trastornos psicológicos graves, del abandono de la profesión o del campo de trabajo. Estas temáticas impactan también a los equipos de trabajo erosionándolos con graves consecuencias tanto para la supervivencia de los equipos, para sus integrantes como para los consultantes”⁴.

¹ Estrés laboral crónico (Moreno – Peñacoba, 1999), burnout (Barría, 2003; Quintana 2005; Torres 2001 Vinaccia y Alvaran, 2004); desgaste profesional (Áron y Llanos, 2004); fatiga de compasión (Figley – Stamm, 1995); estrés traumático secundario (Figley, 1983); Traumatización vicaria (Aron y Llanos, 2004).

² Aron y Llanos, 2004. citados por Dintrans 2007. “Análisis de desgaste profesional (burnout) y estrategias de autocuidado en el desarrollo del proyecto CID Ambulatorio Santiago. Chile, 2007.

³ Maslach citado por Dintrans, et al, 2007.

⁴ Aron y Llanos, 2004. citados por Dintrans, op. cit., 2007.

Dicho fenómeno se complejiza en contextos laborales asociados a temáticas de maltrato, abuso y vulneración de derechos, especialmente en el área de la infancia y al estado de gran necesidad emocional de las personas a las cuales de asiste. Se suma la escasez de recursos o factores protectores a nivel familiar y social y situación de pobreza e indigencia que las afecta.

Arón y Llanos (2004) plantean tres conceptos para comprender este fenómeno⁵:

1.- Contaminación temática: el trabajar con temas de alto impacto emocional y de daño permanente “equivale al contagio y la contaminación que ocurre insidiosamente al vivir en contacto cercano con sustancia tóxicas”, tal impacto se traduce en:

2.- Traumatización vicaria: efecto de producir en uno mismo los síntomas y sufrimientos de las víctimas al trabajar profesionalmente con ellas o con los victimarios. “El operador se conecta con sus propias vivencias de abuso y maltrato, concientes o no concientes, actuales o pasadas”.

3.- Traumatización de equipos: efecto de reproducir en el grupo de trabajo las dinámicas del circuito de violencia. Es decir, algunos son percibidos por los demás como abusadores, la mayoría se percibe a sí mismo como víctima, los equipos se disocian, se arman coaliciones, triangulaciones”.

En otras palabras, se reconoce que en los equipos existe daño a nivel personal, pero se destaca que la reformulación de estos problemas como traumatización de equipos permite abordarlos desde una perspectiva grupal y temática, más que individual.

Al respecto diversos autores describen cierta sintomatología asociada al burnout o desgaste profesional clasificándola en distintos niveles: individual, equipo y organizacional.

A nivel individual Áron y Llanos (2004) lograron desarrollar una descripción bastante completa y entre los que destacan síntomas:

- Físicos: cansancio, fatiga, dolores de cabeza, cuello, espalda, problemas de sistema digestivo, irritabilidad, problemas de sueño y apetito, mayor vulnerabilidad a todo tipo de enfermedades, entre otras.

- Conductuales: impuntualidad y ausentismo laboral, problemas de eficiencia laboral, pérdida de entusiasmo, baja tolerancia a la frustración, rigidización y dificultad para tomar decisiones. Dependencia al alcohol y drogas. Al respecto Menéndez señala que pueden existir conductas paradójicas defensivas como desarrollo excesivo de hobbies, dedicación creciente al estudio y pseudo ausentismo laboral.

- Psicológicos: desmotivación, irritabilidad, sensación de vacío, deterioro del autoconcepto, visión negativa de la vida y de los demás, culpa, impotencia, omnipotencia, fantasías de abandono laboral, etc.

⁵ Aron y Llanos, 2004. citados por Dintrans, op. cit., 2007

A nivel de equipo, los profesionales pueden verse afectados por la traumatización de equipo, reflejada en aislamiento de sus miembros, dificultad para ventilar conflictos. Además se desarrolla desconfianza hacia el líder y en consecuencia una excesiva responsabilización personal.

Quintana (2005)⁶ señala que “los equipos traumatizados se caracterizan por no abordar el impacto emocional que implica trabajar con la temática del maltrato, negando, desplazando o reprimiendo emociones, con el progresivo deterioro de la salud mental de sus integrantes y del clima organizacional”.

A nivel Organizacional Vinaccia y Alvarán (2004)⁷ plantean que entre las consecuencias del desgaste profesional se encuentran el ausentismo, rotación, disminución de productividad y calidad del trabajo. Arón y Llanos (2004) indican la alta probabilidad del abandono de trabajo. Mientras Quintana (2005) refiere probable deterioro del clima organizacional.

Respecto del fenómeno de desgaste profesional o burnout existe a nivel de imaginario colectivo la tendencia a individualizar el problema y por ende, a atribuir el peso y la responsabilidad en los mismos, obviando las consecuencias y el compromiso tanto en los equipos como en la organización.

Para abordar la problemática se hace necesario evaluar las fuentes y los factores de riesgo de desarrollo de burnout y a su vez, elaborar e implementar estrategias de autocuidado de equipos, orientándolo hacia un enfoque institucional y positivo como bienestar institucional. Otro elemento importante a considerar corresponde a la identificación de recursos en todos los niveles (individuales; de equipo y organizacionales), buscando explicitarlos y validarlos dentro de la entidad.

⁶ Quintana 2005, citado por Dintrans, op. cit., 2007

⁷ Vinaccia y Alvarán 2004, citados por Dintrans, et al, 2007