



# PARANINFO DIGITAL

MONOGRÁFICOS DE INVESTIGACIÓN EN SALUD

ISSN: 1988-3439 - AÑO VIII – N. 20 – 2014

Disponible en: <http://www.index-f.com/para/n20/010.php>

**PARANINFO DIGITAL** es una publicación periódica que difunde materiales que han sido presentados con anterioridad en reuniones y congresos con el objeto de contribuir a su rápida difusión entre la comunidad científica, mientras adoptan una forma de publicación permanente.

Este trabajo es reproducido tal y como lo aportaron los autores al tiempo de presentarlo como COMUNICACIÓN DIGITAL en "JÓVENES Y SALUD ¿Combatir o compartir los riesgos?" **Cualisalud 2014 - XI Reunión Internacional – I Congreso Virtual de Investigación Cualitativa en Salud**, reunión celebrada del 6 al 7 de noviembre de 2014 en Granada, España. En su versión definitiva, es posible que este trabajo pueda aparecer publicado en ésta u otra revista científica.

*Título* **Burnout: Expresión del estrés laboral en el personal sanitario**

*Autores* Antonio Ruiz Cazorla, Juana María Hijano Muñoz, Antonia Muñoz Salido

*Centro/institución* Hospital Comarcal de La Axarquía

*Ciudad/país* Vélez-Málaga (Málaga), España

*Dirección e-mail* antonioruizcazorla@hotmail.com

## RESUMEN

**Objetivos:** Sintetizar el conocimiento y la investigación del fenómeno de Burnout entre el personal sanitario como medios para facilitar su prevención, su detección precoz y su tratamiento.

**Material y Métodos:** Se trata de una revisión bibliográfica con la que pretendemos analizar, estudiar y explicar un tipo de estrés laboral que por sus características tan específicas se ha convertido en un síndrome: "Síndrome de Burnout".

**Resultados:** Como resultados tras exponer las características más importante de este fenómeno, nos queda claro que el Burnout no surge de la noche a la mañana, que se desarrolla por etapas, así pues, para evitar el Burnout es importante conocerlo, y su prevención comienza por hablar de él ya en el momento de la formación del personal sanitario.

**Conclusiones:** Para terminar, animaríamos a todos nuestros compañeros que como sanitarios investigaran y ampliaran sus conocimientos sobre este síndrome, lo cual favorecería por un lado su prevención y por otro su detección precoz y el éxito en su tratamiento. También decir, que si llegásemos a padecer este síndrome, es esencial buscar ayuda y no vivirlo en soledad.

**Palabras clave:** Estrés/ Sanitario/ Apatía/ Burnout/ Agotamiento.

## TEXTO DE LA COMUNICACIÓN

### Introducción

El estrés laboral es un fenómeno personal y social cada vez más frecuente y con consecuencias importantes a nivel individual y organizacional. A nivel individual, puede afectar al bienestar físico y psicológico y a la salud de las personas. A nivel colectivo, puede deteriorar la salud organizacional.

En este contexto, resulta importante la comprensión adecuada y precisa del control del estrés laboral y de sus desencadenantes (1,2).

A saber:

El trabajo es una actividad humana, individual y colectiva, de transformación de la realidad para proporcionar bienes y servicios a la sociedad.

Las personas en su trabajo pretenden la satisfacción de necesidades biológicas, de seguridad, de relación social, de autoestima y de realización.

Con estas dos ideas de base podemos considerar que la vida laboral puede llegar a ser una fuente de desencadenantes del estrés por la amplitud de matices que abarcan.

La actividad laboral se da, actualmente, en organizaciones formales complejas con una estructura definida que asigna roles a las personas, desarrolla iniciativas para socializarlos en ellos, distingue niveles jerárquicos, pauta los horarios y otros aspectos temporales del trabajo.

En esta realidad social ocurren, en la actualidad, la mayor parte de las experiencias laborales de las personas.

De todos estos ítems deducimos que la problemática laboral comienza con un ajuste dinámico entre la persona, el puesto de trabajo y la propia organización. Cuando este ajuste es inadecuado y la persona percibe que no dispone de recursos suficientes para afrontarlo o neutralizarlo surgen las experiencias de estrés.

Estas experiencias negativas pueden tener consecuencias graves para la salud y el bienestar físico, psicológico y social. El estrés laboral es uno de los fenómenos más extendidos en nuestra sociedad.

Por todo lo anterior, es importante conocer los desencadenantes del estrés laboral, para evitar que la experiencia trabajo, que es una de las formas culturales más importantes del desarrollo personal y social, no se convierta en una fuente de alienación y despersonalización, y una de las principales causas de enfermedad e incluso de mortalidad.

Desde ahora debemos conocer el concepto de estresor: los estresores objetivos y percibidos juegan un papel relevante en el desarrollo de las experiencias de estrés y en sus consecuencias. Cualquier evento o situación del entorno puede ser un estresor. Es imposible ofrecer una lista finita de estresores y de sus consecuencias., la condición de estresor depende del tipo de apreciación que la persona hace de la situación, y de su vulnerabilidad al mismo.

De lo anterior deducimos que las diferentes ocupaciones representan configuraciones diferentes de estresores. Tras una serie de estudios a lo largo de los años, con la intención de agrupar estos estresores de una forma más o menos estándar y que puedan servir para el estudio y análisis del estrés en cualquier profesión. Finalmente, Ivancevich y Matteson (1980) sugirieron una taxonomía que englobaba cuatro niveles:

- Ambiente físico.
- Nivel individual
- Nivel grupal.

- Nivel organizacional.

En este punto es donde nuestro trabajo toma una dirección definitiva, ya que dentro de las diferentes ocupaciones o profesiones nos centraremos, como es natural, en las profesiones sanitarias. Es dentro de este contexto donde nos encontramos con un tipo de estrés laboral llamado “Síndrome de Burnout”.

El síndrome de Burnout afecta en gran medida a los profesionales de la sanidad. Herbert Freudenberger lo definió por primera vez en 1974 como un “conjunto de síntomas biológicos, psicológicos y sociales inespecíficos que se desarrollan en la actividad laboral como resultado de una demanda excesiva de energía derivados de la desproporción entre los esfuerzos realizados y los resultados obtenidos no compensando las expectativas del profesional.” Puede tener repercusiones psicosomáticas, conductuales, emocionales, familiares y sociales y que puede ser motivo de absentismo laboral y de bajo rendimiento en el trabajo. Posteriormente, en 1982, Maslach desarrolló un cuestionario basado en las respuestas de los trabajadores ante diferentes situaciones en su vida cotidiana laboral, para objetivar y valorar las tres dimensiones básicas del síndrome de agotamiento emocional, la despersonalización y la baja realización personal; es decir, se trataría de un conjunto de conductas, en los que se verían implicados tanto factores internos (valores individuales y sociales, rasgos de personalidad) como externos (organizacionales, laborales y grupales). Hasta llegar al agotamiento emocional, el profesional pasa por diferentes fases que más adelante desarrollaremos.

Con todo lo expuesto hasta el momento queda justificada la elaboración de este estudio por la incidencia y gravedad que puede llegar a alcanzar el Síndrome de Burnout (1,2).

## **Objetivos**

Sintetizar el conocimiento y la investigación del fenómeno de Burnout entre el personal sanitario como medios para facilitar su prevención, su detección precoz y su tratamiento.

## **Material y métodos**

Se trata de una revisión bibliográfica con la que pretendemos analizar, estudiar y explicar un tipo de estrés laboral que por sus características tan específicas se ha convertido en un síndrome: “Síndrome de Burnout”.

## **Resultados**

Cristina Maslach, una de las primeras psicólogas que afrontaron de manera sistemática y profunda el estudio del Burnout como un tipo de estrés que nace de la interacción social entre ayudante y paciente (y de la implicación que forma parte de esta relación), nos lo describe como un síndrome en el que hay agotamiento emotivo, un estilo relacional despersonalizador y un no sentirse realizados (si no ya fracasados) en el propio trabajo (3). A continuación se exponen las características de dicho fenómeno:

- El agotamiento emotivo: la sobrecarga emocional es el centro del síndrome de Burnout y su punto de partida. Es una especie de vaciamiento de los recursos emotivos y personales y la sensación consiguiente de que no se tiene nada que poder ofrecer a los demás en el plano psicológico (3, 4).

- La despersonalización: para poder salir de esta sobrecarga emotiva sólo le queda sustraerse a la implicación con los otros “cortando” las relaciones y tratando de reducir el contacto con los asistidos a lo mínimo indispensable. Esta reacción cada vez más negativa hacia las personas necesitadas se manifiesta de varios modos: se las puede denigrar, inculpar si las cosas no funcionan, no tratarlas con educación, ignorar sus peticiones o no facilitar ayuda, cuidados o servicios apropiados (3).
- Una realización personal reducida: el tercer elemento constitutivo del Burnout es un sentimiento de no realización del trabajo, de insuficiencia para las tareas que se deberían realizar, y esto pone en crisis la propia identidad (que encuentra en la satisfacción laboral apoyos válidos), provoca una caída de la autoestima y una pérdida del deseo de éxito. Uno se siente culpable porque no consigue ayudar a los demás, no logra satisfacer lo que constituía el ideal de la propia vida y el motivo por el que se eligió este trabajo, siente que no está a la altura del trabajo que se hace y que profesionalmente ha fracasado (1, 5).

- Etapas Claves:

El Burnout no surge de la noche a la mañana. Es un recorrido por etapas, un proceso en varias fases.

✓ Entusiasmo idealista

Al principio, el interesado se entrega al trabajo con el entusiasmo típico de quien acaba de llegar y cree que está llamado a salvar el mundo. Las fuerzas se desbordan. Las esperanzas están en lo más alto. Grandes expectativas le mueven a elegir una profesión de ayuda que con frecuencia se ensalza en exceso. Las relaciones con los otros están movidas por una colaboración cordial y no hay horarios fijos. Se vive un sentido intenso de pertenencia al grupo en el que se trabaja.

En cuanto a su tratamiento en el ámbito sanitario la hiperidentificación con quien debe ser ayudado y con sus problemas, el sentirse una sola cosa con él, lleva fácilmente del entusiasmo al Burnout y provoca no pocos inconvenientes a las dos personas de esa relación; es decir; se confunden los propios sentimientos con los del paciente (3, 6)

✓ Estancamiento

Pasado un tiempo, más o menos largo, aparecen los primeros indicios de cansancio, el individuo parece girar en el vacío y encontrarse siempre en el punto de partida. Es el momento en que se despierta del sueño. Se necesitan resultados para fortalecer la propia autoestima, pero en las profesiones de ayuda los resultados no siempre se pueden medir. A la gran inversión no responden los resultados esperados. La profesión, que antes parecía responder a todas las expectativas, ha dejado de ofrecer grandes satisfacciones. Se perciben los primeros signos de irritabilidad con aquellos a los que se quiere ayudar y con los compañeros de trabajo. Se siente disgusto del propio trabajo, antes tan maravilloso y ahora tan poco fascinante. Y no es fácil pedir algún apoyo a quienes durante ese tiempo (familia y amigos) se les ha dado de lado, o incluso olvidado (1, 3).

✓ Frustración

La realidad no es tan gratificante como se había esperado. Los obstáculos parecen insuperables. El individuo se siente paralizado, no avanza en lo que emprende. La diferencia entre ideal y realidad es cada vez mayor, casi insalvable, y llega a ‘quemar’. A la frustración y la desilusión se añade una sensación de fracaso. De la duda sobre las propias capacidades se pasa a la duda sobre el significado mismo del trabajo que se está haciendo y sobre el propio valor; del sentimiento de culpa se pasa a una sensación de

vergüenza por no estar a la altura de lo que exige la profesión. Se tiene la sensación de no ayudar realmente a nadie y de no servir para nada.

Aparecen los primeros síntomas de ansiedad, de inquietud por el futuro; a veces comienzan a sentirse molestias psicosomáticas diversas y se abre camino un sentido de impotencia. Los afectados tienen la sensación de haber perdido el control de la situación y de no tener a nadie que les eche una mano.

Es esta la fase central del proceso, el momento más delicado de la crisis (5).

#### ✓ Apatía

En este punto, si no se ha superado creativamente la crisis, se cae en la apatía, en la frialdad emotiva y en la impersonalidad relacional. Es la cuarta etapa, el momento en el que aparece el verdadero Burnout. Es el fracaso de una buena empatía, la desaparición de una simpatía que se escapa de las manos. Las relaciones son ahora impersonales, frías, siempre iguales. Lo único que hacen los otros es molestar. Es el momento del alejamiento emotivo y relacional de los demás y de la propia actividad: “¡Y a mí qué me importa!”. El trabajo no satisface, es pesado y no tiene sentido. Al mismo tiempo se tiene la sensación de estar atrapado, de sufrir y de no poder evitarlo.

No se quiere hacer nada, o lo menos posible. Pasemos el rato. Resignémonos. Se termina aceptando que, “a fin de cuentas, el trabajo es sólo un trabajo” o te marchas.

Nos encontramos en una especie de “muerte profesional”, en la que hasta los principios morales, que tanto motivan al principio, pueden desvanecerse (3).

#### - ¿Cómo aprender a superarlo? Prevención

Aunque la finalidad del trabajo en sanidad es la salud, no se limita a la del enfermo y sus familiares, sino que incluye la de los distintos profesionales e incluso la de toda la organización como tal, es decir, su modo de funcionar, el significado que tiene para quien trabaja en ella y el espacio con el que permite a los individuos, singularmente y en grupo, ejercitar su responsabilidad por la propia salud.

Son muchos y diversos los factores en juego en el Burnout y están relacionados con las personas y el contexto donde se trabaja y vive. Las estrategias para resolverlo y prevenirlo deben enfocarse simultáneamente en el individuo, en el contexto laboral y en las relaciones interpersonales. Son aspectos que se pueden distinguir pero no separar: el individuo se expresa en sus relaciones y se la juega en el ambiente donde trabaja (1).

No se puede cuidar, como tampoco prevenir lo que no se conoce y de lo que no se habla. Así pues, para evitar el Burnout es importante conocerlo, y su prevención comienza por hablar de él ya en el momento de la formación (2, 3).

Para prevenir el Síndrome de Burnout nos centraremos en:

#### ✓ El apoyo emotivo:

Es importante la creación de vías de comunicación que puedan permitir la expresión de los sentimientos e ideas, haciendo al ayudante sentirse valorado y amado y reforzando su autoestima. Además, se debe favorecer el compartir con los colegas ciertas experiencias que son comunes y en gran medida parecidas, así como dar la palabra a experiencias emotivas de no fácil expresión. El grupo se hace así acogedor y empático y se convierte en un apoyo. También la resiliencia ayuda a resistir al estrés y al Burnout. Entendemos por resiliencia un rasgo de la personalidad en el que convergen factores de diversa naturaleza.

#### ✓ El apoyo informativo:

Que le ofrece los conocimientos que necesita, le facilita cierto optimismo y reduce los sentimientos de impotencia y vulnerabilidad.

✓ El apoyo instrumental:

Que le ayuda a resolver algunos problemas relacionales y organizativos y a retomar algún control de la situación

✓ El apoyo de valoración:

Hecho de feedback, de análisis y de confrontación social, que le ayuda a valorar las experiencias que está viviendo como experiencias compartidas (2, 3).

A continuación presentamos algunas directrices para la prevención y el tratamiento del Burnout:

- Mejorar el ambiente de trabajo
- Proveer oportunidades para desarrollar intereses especiales
- Asegurar un aprendizaje y una formación continuos
- Ayudar a trabajar mejor con los clientes más difíciles
- Asegurar una mayor autonomía y simultáneamente un mejor apoyo (reconocimientos y feedback especialmente de los jefes)
- Ayudar a desarrollar un modo propio de pensar y una buena capacidad de resolver problemas y no apuntar al simple aprendizaje de técnicas profesionalmente incuestionables.
- Hacer trabajar con colegas competentes y estimulantes
- Reconocer al profesional un papel más importante en la planificación del trabajo y en el cambio de las cosas
- Promover un mejor equilibrio entre familia, trabajo y diversión.

Una vez realizado el trabajo, el resultado obtenido nos muestra que debería haber mayor información sobre el síndrome de Burnout durante la formación de los profesionales del campo de la salud, pues es un tipo de estrés laboral muy frecuente en las llamadas profesiones de ayuda. Como ya hemos reseñado, también sería recomendable crear grupos de ayuda en los diferentes servicios en los que estos profesionales desarrollan su labor. Así, el grupo se convertiría en un apoyo, un lugar donde contar las experiencias que cada uno vive y pedir opinión y ayuda a los otros colegas que pueden estar viviendo situaciones similares.

## **Conclusiones**

Para terminar, animaríamos a todos nuestros compañeros que como sanitarios investigaran y ampliaran sus conocimientos sobre este síndrome, lo cual favorecería por un lado su prevención y por otro su detección precoz y el éxito en su tratamiento. También decir, que si llegásemos a padecer este síndrome, es esencial buscar ayuda y no vivirlo en soledad.

“Cuidar del otro exige cuidarse a sí mismo y cuidar del ambiente donde la relación de ayuda y cuidado se expresa” (3)

## **Bibliografía**

1. Peiró, José María. Desencadenantes del estrés laboral. Madrid: Eudema, S.A; 1993.

2. Peiró, José María Control del estrés laboral. Madrid: Eudema, S.A; 1993.
3. Sandrín, Luciano Ayudar sin quemarse. Cómo superar el Burnout en las profesiones de ayuda. Madrid: San Pablo; 2004.
4. Serrano Gisbert, M<sup>a</sup> F. Estrés laboral en el personal sanitario. Fisioterapia 2002; 24 (monográfico 1): 33-42.
5. Ferrer Caro, Francisca. Estrés en profesionales de enfermería de nueva incorporación. Rol de enfermería 2001; 24(3): 177-180.
6. Soto Cámara, Raúl, Santamaría Cuesta, M Inmaculada. Prevalencia del Burnout en la enfermería de atención primaria. Enfermería clínica 2005, 15(3): 123-130.