

El creciente síndrome de estar quemado por el trabajo: ¿qué es y cómo combatirlo?

15 julio 2021 22:02 CEST

Shutterstock / Milles Studio

Autores



Fernando Díez Ruiz

Profesor doctor Facultad de Psicología y Educación, Universidad de Deusto



Pedro César Martínez Morán

Director del Máster en Recursos Humanos de ICADE Business School, Universidad Pontificia Comillas

¿Se ha encontrado en alguna ocasión de su vida agotado física y mentalmente? ¿Ha tenido una actitud de indiferencia y desapego en el trabajo? ¿Se ha sentido desmotivado, frustrado y ha disminuido su productividad laboral? Si la respuesta a estas preguntas es afirmativa entonces ha sufrido el *síndrome de burnout* o síndrome del quemado.

Catalogado por la Organización Mundial de la Salud (OMS) como un riesgo laboral en 2019, se incluyó en la Clasificación Estadística Internacional de Enfermedades y Problemas de Salud Conexos (CIE-11), cuya entrada en vigor se ha fijado para el 1 de enero de 2022.

Se trata de un trastorno cada vez más conocido y diagnosticado, que combina factores de riesgo personales con factores de riesgo relacionados con la organización. De hecho, es uno de los principales problemas de salud mental y la antesala de muchas patologías psíquicas.

Origen del síndrome

El término *burnout* fue descrito por primera vez en 1974 por el psicoanalista Herbert Freudenberger, quien observó en una clínica para toxicómanos en Nueva York cómo la mayoría de los voluntarios

tenía una pérdida de energía progresiva hasta llegar al agotamiento. También detectó síntomas de ansiedad, depresión y desmotivación en el trabajo, además de agresividad hacia los pacientes al cabo de un año de estar trabajando. Su descripción fue la siguiente:

“Una sensación de fracaso y una experiencia agotadora que resulta de una sobrecarga por exigencias de energía, recursos personales o fuerza espiritual del trabajador”.

Cuáles son sus características

El síndrome es consecuencia de un estrés laboral crónico. Suele aparecer en personas cuya profesión demanda entrega y dedicación a los demás, como es el caso de la enseñanza, la salud o los servicios sociales. Afecta especialmente a los profesionales de la salud, dado que se encuentran expuestos al sufrimiento humano y a la muerte, además de un alto nivel de exposición laboral, con largas jornadas de trabajo y un nivel elevado de exigencia y sobrecarga de tareas.

Esta exposición a largo plazo genera una pérdida de energía, un sentimiento de falta de realización personal y una despersonalización que pueden ocasionar trastornos de salud y poca motivación para el trabajo, generando errores y deterioro de la calidad del servicio.

Tres componentes significativos caracterizan al síndrome del quemado:

1. **Estado de agotamiento emocional:** sentimiento de estar sobrepasados emocionalmente y exhausto en el trabajo.
2. **Actitud cínica o distante frente al trabajo:** percepción deshumanizada de las personas con las que nos relacionamos en el trabajo.
3. **Sensación de ineficacia, de no hacer bien las tareas:** insatisfacción en el trabajo con sentimientos de descontento y desmotivación.

Instrumentos de evaluación

Existen varios instrumentos para medir el desgaste profesional por parte de los médicos. Uno de los más conocidos es la escala de Maslach o *Maslach Burnout Inventory*, que consta de 22 ítems en forma de afirmaciones sobre los sentimientos y actitudes del profesional. Otra escala es el inventario de burnout de Conpenhague, compuesto por 19 preguntas divididas en tres escalas para medir el agotamiento personal.

Ambos instrumentos son de utilidad para poder determinar si un trabajador sufre el síndrome del quemado. Pero los tiene que utilizar un profesional, para realizar una correcta interpretación.

Qué factores influyen en el síndrome del quemado

Existen varios factores que influyen en este síndrome. Estos son los más destacables:

- **Los turnos laborales y el horario de trabajo.** Tienen influencias biológicas y emocionales claras: alteraciones del ritmo cardíaco, ciclo sueño-vigilia, etc.
- **La seguridad y estabilidad del trabajo**, especialmente en época de crisis. Perder el trabajo o estar bajo la presión de perderlo durante un tiempo prolongado.
- **Falta de formación profesional para desempeñar las tareas y falta de asertividad.** No estar preparado y, por lo tanto, no poder hacer correctamente el trabajo. No saber decir no y asumir más carga de trabajo de la que podemos llevar a cabo.
- **La estructura y clima organizacional:** organizaciones complejas, con muchos requerimientos, exceso de burocracia y responsabilidades que pueden afectar al grado de control del individuo, incluyendo un alto nivel de estrés, carga de trabajo excesiva o poca autonomía profesional.
- **Las relaciones interpersonales** con otros compañeros de trabajo basadas en la falta de confianza, poca o escasa cooperación o destructivas, con altos niveles de tensión.

Además de lo anteriormente expuesto, a nivel personal hay una serie de **factores de riesgo**, como son: el deseo de destacar y ser brillante, la autoexigencia, una baja tolerancia al fracaso, el perfeccionismo, la ambición, creerse indispensable, tener pocos intereses fuera del trabajo o ser excesivamente idealistas.

¿Cómo lo podemos prevenir?

Existen algunas medidas eficaces:

- Dar información sobre el *síndrome de burnout*, sus síntomas y consecuencias, de manera que lo podamos detectar de forma rápida.
- Permanecer atentos a las condiciones del ambiente laboral.
- Impartir formación sobre habilidades sociales y estrategias para enfrentarse a los cambios.
- Fomentar actividades extralaborales.

Es muy importante no estar centrados en temas de trabajo siempre, dentro y fuera, sino romper y mantener una vida activa desconectados del trabajo.

Y cuál sería el mejor tratamiento

El tratamiento se centra principalmente en la atención a la disminución del estrés o el desarrollo de nuevos hábitos positivos que reduzcan la aparición del mismo. Trabajar la resiliencia es muy importante, para que la persona pueda aprender, mejorar y recuperarse.

La mejora de la autoestima, el ajuste de las expectativas a la realidad o el fomento de hábitos saludables, además de contar con herramientas para combatir el estrés, nos darán la llave del éxito frente a una enfermedad que ha crecido durante la pandemia.