

BURNOUT

Dra. Susana Nahabedian

El psiquiatra Herbert Freudenberger, en 1974, mientras trabajaba en una clínica de toxicómanos, observó que una mayoría de asistentes voluntarios sufrían una pérdida progresiva de energía, desmotivación por el trabajo, así como síntomas de ansiedad y depresión.

Este término inglés, "burnout", tiene varias traducciones: quemarse, gastarse, agotarse, fatigarse, cansarse, sentirse exhausto, consumido, apagado, fundido, inutilidad por excesiva exigencia. Lo pueden padecer profesionales de la salud, educadores, empleados de la administración pública, policía, servicios sociales, etc., debido a fuertes demandas sociales en el lugar de trabajo.

En el de síndrome Burnout pueden identificarse tres categorías clínicas:

- 1) **Agotamiento emocional o mental o cognitivas:** en donde existen sentimientos de desamparo, fracaso e impotencia, baja autoestima, inquietud y dificultad para la concentración, comportamientos paranoides y/o agresivos hacia los pacientes, compañeros y familia, cansancio, disminución y pérdida de energía, hay sensación de estar desbordado, con agotamiento de la capacidad adaptativa.
- 2) **Despersonalización:** aparecen actitudes negativas, de insensibilidad y respuestas frías e impersonales hacia los receptores del servicio prestado.
- 3) **Baja realización personal** hay una tendencia a evaluar el propio trabajo de forma negativa, a subestimar lo que se hace.

Hay una pérdida progresiva del idealismo, energía y motivaciones, que son el resultado de condiciones del trabajo estresantes. Se pudo evaluar que estos profesionales se ven sometidos a un exceso de estrés y tienen: personalidad ansiosa, autoexigente, son muy sensibles, con un alto idealismo, autoexigentes, y muy dedicados a su tarea laboral. En su afán por adaptarse y responder con eficacia a un exceso de demandas y muchas veces en cumplir más de un rol, debido a varios factores: los cargos están congelados desde hace varios años, hubo personal: jubilado, fallecido, con licencia extraordinaria, o en comisión, y al no haber reposiciones de los mismos, los que quedan se ven obligados a tener numerosas funciones y roles, que no siempre son las que les corresponden, originando importantes riesgos de salud y afectando negativamente el rendimiento y la calidad del profesional.

MANIFESTACIONES DEL SÍNDROME DE BURNOUT

Se las puede dividir en 3 grupos:

Mentales o cognitivas: el individuo tiene sentimientos de desamparo, fracaso e impotencia baja autoestima, inquietud y dificultad para la concentración, comportamientos paranoides y/o agresivos hacia los pacientes, compañeros y familia, síndrome de fatiga crónica.

Físicas: cansancio, trastornos del sueño, alteraciones gastrointestinales (diarreas, úlceras), taquicardias, pérdida de peso, dolores corporales (cefaleas, óseos, articulares).

De la conducta: tiene tendencia al abuso de drogas (café, tabaco, alcohol, fármacos, drogas ilegales), bajo rendimiento personal, conflictos interpersonales en el trabajo y ambiente familiar, irritabilidad, ansiedad, depresión, impaciencia, aburrimiento, sentimientos de frustración, aumenta el ausentismo, desafección hacia el medio, relaciones interpersonales distantes y frías, malhumor, dificultad de concentración, disminución del apetito sexual, pesimismo, mayor tendencia a tener conflictos y a mostrar agresividad con compañeros, disminución del contacto con el público / clientes / pacientes calidad de prestación mala.

Estos síntomas definen 4 grupos de Burnout:

Leve: Puede haber cambios en el carácter, menor rendimiento laboral y eficiencia. Puede presentar síntoma de tipo físico anteriormente descriptos.

Moderado: Hay una tendencia a automedicarse, los síntomas que aparecen tienen que ver las manifestaciones de la conducta.

Grave: Aquí es frecuente el abuso de alcohol y/o de los psicofármacos. Se intensifican las manifestaciones de la conducta.

Extremo: Existe aislamiento y sentimientos de pena y tristeza. Hay sensación de fracaso, falta de motivación y de justificación de la tarea que realiza en el trabajo y con la profesión. De no tratarse puede conducir al suicidio.

Por ello, se acepta actualmente que el burnout es una enfermedad de riesgo ocupacional, de varias profesiones orientadas al trabajo con personas, que se encuentran bajo estrés. Debe ser entendido como una respuesta a estrés crónico determinado por diferentes factores en el lugar de trabajo.

La aparición de este síndrome trae aparejado costos a nivel personal e institucional ya que, hay un deterioro en la calidad de la atención de los pacientes, pérdida del cometido o misión a nivel institucional. Exposición a cometer más errores con un costo potencial de reclamos judiciales. Baja realización personal en el trabajo en donde el profesional se evalúa negativamente, y pierde todo interés por las actividades que realizaba con sentimientos de agotamiento emocional, despersonalización y deshumanización de sus actividades. Esta situación se repite día a día agravándose con el pasar del tiempo.