

Características

El síndrome de estar quemado se desarrolla en aquellos profesionales cuyo objeto de trabajo son personas, y se compone de tres dimensiones:

1. Agotamiento o cansancio emocional definido como la fatiga y la falta de energía, entusiasmo y un sentimiento de escasez de recursos. A estos sentimientos pueden sumarse la frustración y la tensión al percibir una sensación de no poder dar más de sí mismo a los demás.
2. Despersonalización como desarrollo de sentimientos, actitudes y respuestas negativas, distantes y frías hacia otras personas, especialmente hacia los beneficiarios del propio trabajo, así como un incremento de la irritabilidad hacia la motivación laboral. Este aislamiento se traduce en comportamientos como absentismo laboral, la resistencia a enfrentarse con otros individuos o a atender al público. En su actitud emocional se vuelve fría, distante y despectiva. Crítica exacerbada de todo su ambiente y de todos los demás.
3. Baja realización personal o logro que se caracteriza por una dolorosa desilusión a la hora de valorar su propio trabajo, imposibilitando que consiga dar sentido a la propia vida y hacia los logros personales, con sentimientos de fracaso y baja autoestima. La autoevaluación negativa afecta a las relaciones con los compañeros con los que le es imposible interactuar con, su productividad baja y surge crisis ante imposibilidad de soportar la presión.



Modelo explicativo del Burnout (Leiter)

Una de las principales características del síndrome es que se produce en profesiones que uno ha elegido libremente, es decir, son más vocacionales que obligatorias.

En muchos casos el problema surge al enfrentar su visión idealizada de la profesión con la realidad en otros los horarios que no les obligan a cambiar sus patrones de vida. Los bajos sueldos, los escasos incentivos profesionales, o incluso el sentimiento de la pérdida de prestigio social de su profesión.

Las profesiones relacionadas con el mundo sanitario, de la educación o la administración pública suelen ser las que más incidencia reflejen en las estadísticas porque están en contacto con personas con problemas y suelen ser ellos los que deben solucionar esos problemas. La frustración se produce cuando ven que su trabajo no es productivo y sienten que su trabajo es baldío. Según datos recientes entre el 20% y el 30% de los médicos, profesores y policías locales padecen sus síntomas.

Una sentencia del Tribunal Supremo en el año 2000 reconoció este síndrome como una dolencia psíquica causante de periodos de incapacidad temporal y como accidente laboral.

Síntomas

El síndrome se manifiesta en los siguientes aspectos:

A. Psicosomáticos: fatiga crónica, frecuentes dolores de cabeza, problemas de sueño, úlceras y otros desórdenes gastrointestinales, pérdida de peso, dolores musculares, disfonía, etc.

B. Conductuales: absentismo laboral, abuso de drogas (café, tabaco, alcohol, fármacos, etc.), incapacidad para vivir de forma relajada, superficialidad en el contacto con los demás, comportamientos de alto riesgo, aumento de conductas violentas. Esto se traduce en reiteradas faltas a su lugar de trabajo porque simplemente ya no tiene ganas, encuentra todo un sinsentido continuo del cual no halla salida, comienza a ingerir diversos tipos de drogas ya sea estimulantes para sentir un recargo de su fuerzas o calmantes para sentir una sensación de alivio.

C. Emocionales: distanciamiento afectivo como forma de protección del yo, aburrimiento y actitud cínica, impaciencia e irritabilidad, sentimiento de omnipotencia, desorientación, incapacidad de concentración, sentimientos depresivos. Esto conlleva a que los profesionales no se conecten con sus pacientes, no se relacionan con ellos, no les demuestran su confianza, y presenten claros síntomas de aburrimiento, frustración, apatía, se pierden las ganas de enseñar y se hace como un acto reflejo mecanizado, con el solo fin de terminar la jornada sin explotar y así poder pasar al próximo día lo cual con el tiempo agrava los síntomas anteriores ya que el trabajo comienza a ser cada vez más monótono y frustrantes.

D. En el ambiente laboral surge un detrimento de la capacidad de trabajo, detrimento de la calidad de los servicios que se presta a los clientes, aumento de interacciones hostiles, comunicaciones deficientes. Despersonalización o deshumanización consistente en el desarrollo de actitudes negativas, de insensibilidad y de cinismo hacia los receptores de servicio prestado.

E. Falta de realización personal con tendencias a evaluar el propio trabajo de forma negativa, con vivencias de insuficiencia profesional y baja autoestima personal.

F. Manifestaciones mentales y sentimientos de vacío, agotamiento, fracaso, impotencia y pobre realización personal. Es frecuente apreciar nerviosismo, inquietud, dificultad para la concentración y una baja tolerancia a la frustración, con comportamientos paranoides y/o agresivos hacia los clientes, compañeros y la propia familia.

Al individuo le invade el sentimiento de fracaso y sufre síntomas ansiosos y depresivos, incluso puede creer que está enfermo físicamente. El cansancio emocional es la actitud más clara, evidente y común en casi todos los casos. La persona no responde a la demanda laboral y generalmente se encuentra irritable y deprimida.

Estresores que contribuyen al desarrollo del síndrome

A nivel individual la existencia de sentimientos de altruismo e idealismo lleva a los profesionales a implicarse excesivamente en los problemas de los usuarios, y convierten en un reto personal la solución de los problemas. Consecuentemente, se sienten culpables de los fallos, tanto propios como ajenos, lo cual redundará en bajos sentimientos de realización personal en el trabajo y alto agotamiento emocional.

Relaciones interpersonales con los usuarios y con los compañeros de igual o diferente categoría, cuando son tensas, conflictivas y prolongadas, van a aumentar los sentimientos de quemarse por el trabajo. Asimismo, la falta de apoyo en el trabajo por parte de los compañeros y supervisores, o por parte de la dirección o de la administración de la organización son fenómenos característicos de estas profesiones que aumentan también los sentimientos de Burnout:

- Contacto continuo con enfermos que exige un cierto grado de implicación para establecer una relación de ayuda.
- Exceso de estimulación aversiva. Constantemente se enfrentan al sufrimiento (incluso la muerte) del paciente.
- La frustración de no poder conseguir el objetivo para el que han sido entrenados.
- Escasez de formación en habilidades de control de las propias emociones, además de las de los pacientes y sus familiares.

A nivel organizacional los profesionales que trabajan en organizaciones que responden al esquema de una burocracia profesionalizada inducen problemas de coordinación entre sus miembros, sufren la incompetencia de los profesionales, los problemas de libertad de acción, la incorporación rápida de innovaciones, y las respuestas disfuncionales por parte de la dirección a los problemas organizacionales. Todo ello resulta en estresores del tipo de ambigüedad, conflicto y sobrecarga:

- Conflicto de rol y ambigüedad de rol.

- Horario de trabajo irregular o sedentario.
- Responsabilidad excesiva en el trabajo (proporción muy alta de enfermos a los que deben atender).
- Falta de organización y cohesión en el equipo multidisciplinar.

En el entorno social se encuentran como desencadenantes las condiciones actuales de cambio social por las que atraviesan las profesiones (la aparición de nuevas leyes y estatutos que regulan el ejercicio de la profesión, nuevos procedimientos en la práctica de tareas y funciones, cambios en los programas de educación y formación, cambios en los perfiles demográficos de la población que requieren cambios en los roles, aumento de las demandas cuantitativa y cualitativa de servicios por parte de la población:

- Pérdida de estatus y/o prestigio
- Burocratización e individualismo en las instituciones sanitarias.
- Clima laboral autoritario o competitivo.

Por lo tanto estar altamente implicado en la labor que se desempeña, que se produzca una discrepancia importante entre las expectativas individuales y la realidad de la vida laboral. Tener una jornada laboral llena de tareas o responsabilidad, sufrir un excesivo estrés, tener una vida sin motivaciones, sin proyectos, o pasar por una etapa de desocupación son indicadores de que se está en riesgo de caer en el síndrome Burnout.