

## Desgaste Emocional o Síndrome de Burn-out

¿El sólo pensar que tiene que ir a trabajar le provoca una sensación de angustia y malestar? ¿Se siente muy cansado y sin energía para enfrentar los retos del día? ¿Durante las horas laborales tiende a sentirse deprimido o malhumorado? ¿Piensa que usted no es eficiente en lo que hace, o que no es apto en su empleo? ¿Sus compañeros, clientes o familia le han dicho que se comporta irritable o agresivo con ellos? ¿Siente que está a punto de "tirar la toalla" y renunciar, aún cuando esto afecte su economía? Si estas preguntas le recuerdan sentimientos e ideas que se presentan constantemente cuando piensa en su trabajo, es probable que esté enfrentándose al Síndrome de Burn-Out.

El Burn-Out, (término que proviene del inglés y se traduce como "haberse quemado") fue utilizado en 1974 por Herbert Freudenberger para referirse a conductas observadas en el personal voluntario de un centro asistencial, quienes mostraban un agotamiento progresivo, ansiedad, depresión, desmotivación hacia su trabajo y agresividad con los pacientes.

En investigaciones posteriores, la psicóloga Cristina Maslach describió el burn-out como el "síndrome de estrés por agotamiento emocional crónico", que se desarrolla por el contacto continuo con otros seres humanos, muy en particular cuando estos tienen problemas o están atravesando una situación de sufrimiento; por lo que afecta generalmente a las personas que ejercen profesiones dedicadas a prestar ayuda a otros, como los profesionales de la salud (médicos, enfermeras, auxiliares, psicólogos), de la educación (maestros, profesores y orientadores), o a los trabajadores sociales, policías, bomberos y otros.

Este síndrome tiene los siguientes efectos generales en el individuo:

**AGOTAMIENTO EMOCIONAL Y FÍSICO:** Cansancio físico y mental, con una sensación de estar vacío emocionalmente y con poca energía para trabajar.

**DESPERSONALIZACIÓN:** Actitudes negativas en las relaciones interpersonales. La persona se muestra insensible, sarcástica e irritable. Actúa con indiferencia, cinismo y amargura hacia las otras personas con quien se relaciona (compañeros de trabajo, pacientes o usuarios del servicio, e incluso con su familia) a quienes trata como si fueran objetos.

**FALTA DE REALIZACIÓN PERSONAL Y PROFESIONAL:** Tendencia a evaluar su trabajo negativamente, falta de motivación en su trabajo, sentimientos de fracaso profesional o incompetencia, que se extiende a su vida personal, generando actitudes de frustración y resentimiento.

Generalmente, son las personas con quienes trabajamos (compañeros, pacientes, clientes) las primeras en detectar los síntomas o notar el cambio. Los mismos aparecen gradualmente y pueden ir desde una forma leve, con presencia de fatiga y malhumor, hasta una forma extrema, en donde la persona puede sufrir una crisis existencial que lo lleve a sufrir de depresión crónica, cometer suicidio o abandonar para siempre su profesión o vocación.

¿Qué hacer para prevenir o tratar el Burn-Out?

-

A nivel personal, los profesionales que se desempeñan en los campos de atención pueden tomar las siguientes medidas para prevenir el Agotamiento Psíquico:

-

- Tener metas y objetivos personales y/o profesionales mejor adaptados a la realidad en la cual nos desenvolvemos. No pensar que uno puede o debe hacerse cargo de todo.
- Aceptar nuestras propias limitaciones y aprender a perdonarnos nuestros errores.
- Trabajar según las exigencias propias de nuestro medio laboral, sin sacrificar o renunciar a nuestros valores humanos.
- Equilibrar nuestra vida profesional con nuestra vida relacional (amigos, familia, descanso, entretenimientos), no permitiendo que el primero absorba o le robe tiempo a lo segundo.

-

El equipo o compañeros de trabajo son fundamentales en la prevención de tratamiento del burn-out, pues generalmente son los primeros en detectar de la presencia del síndrome, además de que comparten las mismas funciones y problemas. Por esto, el equipo puede colaborar a través de las siguientes medidas:

- Propiciando una Buena atmósfera de trabajo en equipo.
- Fomentando la colaboración entre compañeros, más que la competitividad.
- Promover espacios o grupos de reflexión sobre los aspectos emocionales que pueden en la relación laboral, tanto sobre el trabajo como sobre los clientes.

Las instituciones u organizaciones pueden contribuir a la prevención del Burn-Out, y por ende, a la salud mental de su equipo de trabajo implementando procedimientos como:

- Disminución de los sistemas burocráticos internos
- Crear canales de comunicación que disminuyan la distancia entre los diferentes niveles institucionales.
- Involucrar a los equipos en las tomas de decisiones que repercutan sobre su área laboral.
- Promoviendo programas de formación técnica y capacitación continua para el personal.
- Diagnosticar los factores de estrés provenientes de la organización e implementar medidas tendientes a disminuir o paliar sus efectos.