



«VI JORNADAS DE GESTION Y EVALUACIÓN DE COSTES SANITARIOS»

TALLER DE BURNOUT

Título: EL SÍNDROME DE BURNOUT EN ENFERMERIA

Autoras:

**Elena Jiménez Gómez. Psicóloga
Carmen Sellán Soto. Enfermera Psicóloga
Profesoras de la E.U.E. "La Paz"**

Madrid, 25 de Junio 2002

1. EL SÍNDROME DE BURNOUT

Las condiciones de trabajo de los profesionales de la salud tienen una influencia significativa sobre su calidad de vida laboral y sobre la calidad del servicio que ofrecen las organizaciones del sector sanitario. Las actitudes que desarrollan los profesionales hacia los usuarios de la organización y hacia el servicio que ofrecen están asociadas a los riesgos laborales de su entorno laboral, siendo de especial relevancia en el sector sanitario los riesgos laborales de origen psicosocial debido a que los profesionales trabajan en continua interacción con personas. Dentro de estos riesgos laborales de carácter psicosocial, el estrés laboral y el síndrome de quemarse por el trabajo o burnout ocupan un lugar destacado, pues son una de las principales causas del deterioro de las condiciones de trabajo, y fuente de accidentabilidad y absentismo.

El "Síndrome de Quemarse por el Trabajo" se define como un respuesta al estrés laboral crónico integrado por actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja y hacia el propio rol profesional, así como por la vivencia de encontrarse emocionalmente agotado.

Desde un enfoque psicosocial el fenómeno ha sido conceptualizado como un síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal en el trabajo.

El agotamiento emocional alude a la situación en la que los trabajadores sienten que ya no pueden dar más de sí mismos a un nivel efectivo. Es una situación de agotamiento de la energía o los recursos emocionales propios, una experiencia de estar emocionalmente agotado debido al contacto diario y mantenido con personas a las que hay que atender como objeto de trabajo.

La despersonalización se define como el desarrollo de sentimientos negativos, de actitudes y conductas de cinismo hacia las personas destinatarias del trabajo. Estas personas son vistas por los profesionales de manera deshumanizada debido a un endurecimiento afectivo.

Por baja realización personal en el trabajo se entiende la tendencia de los profesionales a evaluarse negativamente, y de forma especial esa evaluación negativa afecta a la habilidad en la realización de trabajo y a la relación con las personas a las que atienden. Los trabajadores se sienten descontentos consigo mismos e insatisfechos con sus resultados laborales.

En relación a la evaluación del burnout, la única medida que valora las tres dimensiones centrales es el MBI (Maslach Burnout Inventory). La última versión disponible tiene 22 ítems distribuidos en tres escalas: el Agotamiento Emocional (9 ítems), Despersonalización (5 ítems) y Logro Personal (8 ítems) (Maslach y Jackson, 1986). Cada uno de estos ítems es evaluado en una escala de frecuencia de seis puntos que van desde "Pocas veces al año" a "Siempre" (Adaptación española TEA, 1993).

2. FACTORES DESENCADENANTES DEL BURNOUT:

2.1. Factores individuales:

De todas las variables demográficas estudiadas, la edad es una de las que ha tenido una relación más consistente con el burnout, de forma que entre los trabajadores jóvenes se señala como más alto que entre aquellos de más edad.

En cuanto al sexo, algunos estudios muestran mayor burnout en mujeres, con puntuaciones un poco más altas en cinismo y en agotamiento emocional. Estos resultados pueden estar relacionados con roles sexuales estereotipados, pero también pueden reflejar la confusión del sexo con la ocupación.

Con respecto al estado civil, los sujetos que están solteros, especialmente los hombres, son más proclives al burnout en comparación con los casados o los que están divorciados.

En relación al nivel de cualificación, algunos estudios han encontrado que los trabajadores con mayor nivel de cualificación manifiestan mayores niveles de burnout. Sin embargo, este resultado no está claro ya que es posible que las personas con mayor nivel educativo tengan trabajos con mayor nivel de responsabilidad y mayor estrés, o es posible que a mayor nivel de formación sea mayor el nivel de expectativas, existiendo una mayor preocupación si estas no se ven cumplidas.

Entre las variables personales analizadas, algunos estudios realizados con las cinco grandes dimensiones de personalidad han encontrado que el burnout está ligado al neuroticismo, ya que los individuos neuróticos son emocionalmente inestables y proclives al distrés psicológico. La dimensión de agotamiento emocional también parece estar relacionada con el tipo A de conducta, que implica competitividad, prisa e impaciencia, hostilidad y una excesiva necesidad de control.

El burnout es también más alto en aquellos individuos que presentan un locus de control externo, con una atribución de acontecimientos y logros al poder de otros o de la suerte, que en los que tienen un locus de control interno, con atribución causal al esfuerzo y la habilidad de uno mismo.

Los resultados encontrados en los estudios sobre estilos de afrontamiento y burnout indican que las personas con un mayor burnout afrontan los acontecimientos estresantes de manera pasiva o defensiva, mientras que los que lo hacen de manera activa se asocian con un menor burnout.

En relación a la personalidad resistente, las personas con una baja manifestación de este tipo de personalidad obtienen puntuaciones mayores de burnout, especialmente en la dimensión agotamiento.

Las variables relacionadas con las actitudes hacia el trabajo tienen una influencia relevante. En algunos casos, las expectativas del trabajador son muy altas, tanto en términos de la valoración del trabajo como en las posibilidades percibidas de conseguir éxito. En este sentido, 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, provoca niveles altos de burnout manifestando especialmente bajas puntuaciones en realización personal y altas en agotamiento emocional.

2.2. Factores Laborales:

Las demandas cuantitativas del trabajo han sido analizadas por muchos estudiosos del burnout y los hallazgos apoyan la noción general de que este síndrome es una respuesta a la sobrecarga. La carga de trabajo experimentada y la presión del tiempo están fuertemente correlacionadas con el burnout, particularmente con la dimensión del agotamiento.

Las situaciones de conflicto de rol que implican la existencia de exigencias opuestas o contradictorias, suelen ser frecuentes en las profesiones sanitarias. En las enfermeras, el cuidado real de los enfermos de forma individualizada y responsable, puede suponer en ocasiones un conflicto entre los principios éticos adquiridos en la formación personal y profesional, las prácticas diarias y cotidianas al uso, y los límites de las disponibilidades reales. Otro tipo de conflicto de rol aparece cuando existen prioridades diferentes entre el equipo médico y el de enfermería. También puede aparecer un conflicto de rol ante las restricciones económicas que afectan a la capacidad de decisión de los profesionales.

La ambigüedad de rol suele afectar a los profesionales más jóvenes ya que la incertidumbre de las exigencias de la propia tarea y de los métodos o formas con las que debe ser ejecutada, así como la ambigüedad de los resultados conseguidos hacen que estos profesionales puntúen más alto en burnout.

La falta de apoyo en el trabajo por parte de los supervisores, o por parte de la dirección o de la administración de la organización son fenómenos característicos de las profesiones sanitarias que aumentan también los sentimientos de quemarse por el trabajo. La falta de apoyo se ha observado en colectivos profesionales de enfermería y trabajo social, sobre todo, como moduladores de los sentimientos de agotamiento emocional y despersonalización.

La falta de feedback sobre la adecuación del desempeño de rol, por un lado, desde la supervisión y la dirección y, por otro, desde los propios usuarios de los servicios sanitarios y de sus familiares también se relaciona con el burnout.

La falta de participación en la toma de decisiones también se relaciona con el burnout. La mayoría de las instituciones sanitarias son organizaciones burocratizadas, lo cual, genera problemas de libertad de acción y autonomía de los profesionales que trabajan en ellas.

2.3. Factores Ocupacionales:

Las relaciones con los usuarios y con los compañeros de igual o distinta categoría, cuando son tensas, conflictivas y prolongadas, aumentan los sentimientos de quemarse en el trabajo. Además, la actividad de ayuda se caracteriza por el cuidado de los procesos de enfermedad, lo cual implica la exposición reiterada a situaciones aversivas derivadas tales como dolor, baja adhesión terapéutica, pronóstico negativo e, incluso, muerte de los usuarios.

El cuidado de la salud es un ámbito laboral donde la innovación y los avances tecnológicos son numerosos y dinámicos. Esta característica obliga a los profesionales a nuevos aprendizajes que a veces son complejos, observándose en algunas personas una cierta resistencia al cambio y ciertos niveles de inseguridad en la aplicación de estos avances.

2.4. Factores Organizacionales:

Existen notables diferencias en los distintos servicios hospitalarios en relación a factores del ambiente físico tales como nivel ruido, temperatura, luminosidad, áreas de trabajo

y espacios de descanso. En algunas unidades, estos factores influyen negativamente en el rendimiento profesional.

Las instituciones sanitarias, en general, suelen presentar una cultura organizacional resistente al cambio y a la innovación en cuanto a políticas de personal e implicación se refiere, puesto que se trata de organizaciones muy burocratizadas que responden al esquema de una burocracia profesionalizada. Estas organizaciones inducen a problemas de coordinación entre sus miembros, lo que reduce la eficacia de su productividad.

La dotación de recursos humanos y materiales, en algunas ocasiones, resulta insuficiente para dar una respuesta eficaz a las necesidades de salud de la población. En tales circunstancias, los profesionales ven limitada la efectividad de su actividad laboral y paralelamente deben responder ante los usuarios de las necesidades no cubiertas.

2.5. Factores Sociales:

El considerable descenso de la natalidad, el extraordinario incremento de la expectativa de vida poblacional y los movimientos migratorios hacia los países del primer mundo, son factores sociodemográficos que implican cambios notables en el cuidado de la salud. En este contexto, los profesionales deben adaptarse a las nuevas características y demandas de los usuarios.

La masificación del número de usuarios en el sistema nacional de salud, junto a la exigencia de una mejor calidad de vida por parte de la población general, son factores que contribuyen a una mayor sensación de sobrecarga percibida por los profesionales de la salud.

La pérdida de prestigio social que ha tenido lugar en las últimas décadas en las profesiones sanitarias se encuentra ligada al cambio en los valores sociales, entre los cuales, cabe destacar una predominancia en la productividad económica.

3. LA PERSONA DENTRO DEL CONTEXTO LABORAL

Los modelos explicativos iniciales de burnout enfatizaban la importancia de los factores situacionales y personales, pero desde una perspectiva independiente. Sin embargo, los modelos teóricos de burnout más actuales analizan ambos factores desde una perspectiva interaccional. Maslach y Leiter (1997) han formulado un modelo centrado en el grado de adaptación o desadaptación entre la persona y seis áreas de su entorno de trabajo que implicaría la aparición de burnout. A pesar de su estrecha interrelación, cada área implica una perspectiva distinta en la interacción de la persona con su puesto de trabajo. Además, estas seis áreas de la vida laboral constituyen conjuntamente un esquema que abarca los antecedentes organizacionales principales del burnout.

La desadaptación en la “Carga de Trabajo” se manifiesta generalmente como una excesiva sobrecarga, es decir, demasiadas demandas cansan al individuo hasta que la recuperación llega a ser imposible. Una carga de trabajo desadaptada también puede derivar de un tipo de trabajo erróneo, como cuando a la persona le falta interés o habilidad para ciertos tipos de trabajo, incluso cuando le son requeridas exigencias razonables. El trabajo emocional es especialmente extenuante cuando la actividad laboral requiere a la persona mostrar emociones inconsistentes con sus sentimientos. Generalmente, la sobrecarga de trabajo está más relacionada con el aspecto de agotamiento del burnout.

La desadaptación en el “Control” está relacionada con la ineficacia o reducción del logro personal del burnout. Los desajustes en esta dimensión indican que o bien los individuos tienen un control insuficiente sobre los recursos necesarios para hacer su trabajo o bien tienen

una autoridad insuficiente para desarrollar el trabajo de la manera que ellos creen más efectiva. Este desajuste está reflejando un exceso de exigencias por parte de la autoridad.

Un tercer tipo de desadaptación implica la falta de “Recompensas” apropiadas para los trabajadores. Algunas veces pueden ser recompensas económicas insuficientes, pero más importante incluso es la falta de recompensas sociales, como cuando el trabajo duro que uno realiza es ignorado o no apreciado por lo demás. Esta falta de reconocimiento devalúa tanto al trabajo como a los trabajadores. La falta de recompensa está estrechamente asociada con los sentimientos de ineficacia.

El cuarto desajuste sucede cuando las personas pierden una sensación de relación positiva con los compañeros de trabajo. Además de intercambio emocional y ayuda instrumental, el apoyo social reafirma a una persona como miembro de un grupo con una escala de valores compartida. Sin embargo, algunos trabajos aíslan a la persona respecto a los demás o crean un contacto social impersonal. No obstante, lo que es más destructivo de la “Comunidad” son los conflictos crónicos y no resueltos con los compañeros de trabajo, ya que producen sentimientos negativos constantes de frustración y hostilidad, y reducen la probabilidad de apoyo social.

Un desajuste grave entre la persona y el trabajo sucede cuando no se percibe “Justicia” en el contexto laboral. La justicia implica respeto y confirma la autovalía personal. El respeto mutuo entre las personas es central para compartir un sentimiento de comunidad. La injusticia puede ocurrir cuando hay falta de equidad en la carga de trabajo o el salario, cuando hay trampas o engaños, o cuando las evaluaciones y promociones se manipulan inapropiadamente. La falta de justicia exacerba el burnout de dos formas: incrementando el agotamiento emocional y un sentimiento profundo de cinismo sobre el entorno laboral.

La sexta área de desajuste ocurre cuando se produce un conflicto de valores. En algunos casos, los trabajadores pueden sentirse obligados a realizar tareas que no están de acuerdo con sus propios valores. En otros casos, puede haber un desajuste entre sus aspiraciones personales de promoción y los valores de la organización. Las personas pueden también estar atrapados en conflictos de valores de la propia organización, como cuando hay una discrepancia entre metas organizacionales elevadas y la práctica cotidiana.

Así, los desajustes en éstas seis áreas críticas de la vida organizacional no son simplemente una lista que resume los hallazgos procedentes de las investigaciones sobre el burnout. Más bien proporcionan un marco conceptual para las crisis que desorganizan la relación que las personas desarrollan con su trabajo. Esta aproximación enfatiza la importancia de considerar a la persona dentro del contexto, en términos de su concordancia o ajuste con los campos fundamentales de la vida laboral.

4. INTERVENCION EN EL SINDROME DE BURNOUT:

Se han propuesto diferentes estrategias de actuación, algunas han tratado de intervenir en el burnout manifiesto y otras se han polarizado en cómo prevenirlo. No obstante, las limitaciones en el diseño de los estudios realizados, especialmente las dificultades para obtener grupos de control apropiados y, sobre todo, la falta de estudios longitudinales, reducen la interpretación de la investigación existente. El modo más eficaz de intervención en el Burnout es combinar los diferentes tipos de Programas:

- Programas de Formación dirigidos a los profesionales sobre las manifestaciones del burnout, sus causas y su manejo. Normalmente se realizan en grupos de menos de cien trabajadores.
- Programas de Intervención tanto a nivel individual, grupal como organizacional mediante el desarrollo de estrategias cognitivo-conductuales para eliminar o reducir las fuentes de estrés, prevenir la experiencia de estrés, o neutralizar las consecuencias negativas del mismo:
 - Entrenamiento en solución de problemas
 - Entrenamiento en asertividad
 - Entrenamiento para el manejo eficaz del tiempo
 - Establecimiento de objetivos reales y posibles de conseguir
 - Entrenamiento en habilidades sociales y de apoyo social de los equipos de profesionales
 - Procesos de retroalimentación grupal e interpersonal por parte de los compañeros
 - Eliminación o reducción de los estresores del entorno
 - Desarrollo de programas de prevención dirigidos a la mejora del ambiente y del clima laboral
 - Socialización anticipatoria para los nuevos profesionales
 - Retroalimentación sobre el desempeño del rol desde la supervisión de la unidad y la dirección

5. CONCLUSION

El objetivo de esta exposición ha sido proporcionar una visión global de la investigación sobre BURNOUT realizada en los últimos 30 años para mejorar la comprensión de qué es el burnout, cuáles son sus causas y qué tipo de intervenciones han sido diseñadas.

Los gestores de los recursos humanos en el ámbito de la sanidad deben ser conscientes de la importancia y la significación del burnout en el presente y en el futuro de la SALUD LABORAL, promoviendo medidas preventivas y de control de esta nueva "ENFERMEDAD LABORAL".
