

Desgaste profesional

Introducción

Una **relación pedagógica eficaz** requiere del desarrollo de una relación de confianza y proximidad emocional entre el profesional y sus alumnos (varios estudios identifican el **aspecto emocional** como el eje clave en un aprendizaje significativo). Esta relación se construye mediante el despliegue de dos factores:

En primer lugar la **capacidad de empatizar**. Se trata de nuestra capacidad psicofisiológica de comprender desde el punto de vista cognitivo y emocional las necesidades educativas, que a menudo están estrechamente entrelazadas a las relaciones con los padres.

En segundo lugar, el desarrollo de una alianza para la optimización pedagógica. Ésta incluye cuatro dimensiones: lazos emocionales entre ambos y la confianza mutua, el respeto y el interés por el proceso de cambio y un compromiso activo por el proceso.

*Trauma vicario

Un *trauma vicario* es un proceso que envuelve de manera patológica a los prestadores de servicios sociales y educativos. Esto sucede por la constante escucha de relatos sostenidos, generando así un *síndrome de estrés postraumático secundario*, diferenciable en parte, del síndrome de estrés postraumático primario vivido directamente, aunque muy similar en sus aspectos clínicos.

Después de escuchar a menudo el dolor de otros y de sentir un fuerte deseo de orientar o ayudar, los profesionales a menudo comienzan a interiorizar el dolor y se combinan con algunas de sus propias experiencias traumáticas.

Es necesario contrarrestar nuestra reflejo empático espontáneo.

Éste es irreflexivo e inconsciente, se traduce en una escucha desequilibrada de las narrativas que las personas cuentan y que están inundadas de problemas, malestar, incapacidad o dolor. En estas narrativas, nuestra capacidad empática se dispara como un primer reflejo y se traduce en la tendencia a escuchar y empatizar, preferentemente, a aquel o a aquella historia en la cual percibimos resonancias personales, ideológicas culturales o de género.

Fatiga por compasión

La compasión es definida como un sentimiento de profunda empatía por otra persona, acompañado por un deseo de aliviar su malestar o resolverle sus problemas. Tal como resalta Figley (1995), el sentimiento de empatía y compasión está en el centro mismo de la capacidad para realizar el trabajo y al mismo tiempo en nuestra capacidad para ser dañados por el trabajo.

La fatiga por compasión es considerada como un tipo de estrés resultante de la relación de ayuda, de la empatía y del compromiso emocional. Se desarrolla al estar en contacto con personas que se hallan en un estado de malestar: entendiéndolo éste como sufrimiento físico, psicológico y/o social.

La empatía es una variable clave para comprender el cuadro: aquella habilidad que da calidad a la intervención es la que aumenta la vulnerabilidad a desgastarse.

La Fatiga por Compasión (o también denominada Desgaste por Empatía) son las emociones y conductas naturales resultantes de conocer un evento doloroso y/o traumático experimentado por “otro” , otra persona significativa. Se caracteriza por 3 grupos de síntomas iguales a los de Trastorno por Estrés Post Traumático:

1. Re-experimentación (revivir, recordar con una gran carga emocional).
2. Evitación y embotamiento psíquico (actitudes de distanciamiento tanto físico como afectivo de las personas. /despersonalización).
3. Hiper-activación (arousal) (estado de tensión y alerta permanente y reactividad).

El cerebro humano está estructurado con una capacidad innata para trascender las fronteras de la piel de su propio cuerpo. Los mecanismos neurobiológicos implicados en el proceso empático sugieren que se desencadena por mecanismos de imitación que hacen aparecer en quien observa emociones similares a las que se observan, a través de la **activación de la amígdala, la corteza órbito-frontal y las neuronas espejo**. De algún modo, siento en mí lo que siente otra persona, y cuando las emociones a las que una persona se **expone son de malestar, el impacto es evidente**.

La Fatiga por Compasión suele **manifestarse súbitamente**.

Síndrome de Burnout

También denominado **síndrome del quemado** o síndrome de quemarse en el trabajo, es un trastorno emocional de creación reciente que está vinculado con el ámbito laboral, el estrés causado por el trabajo y el estilo de vida del empleado. Este síndrome puede tener consecuencias muy graves, tanto a nivel físico como psicológico. Los síntomas más comunes son **depresión y ansiedad**, motivos de la gran mayoría de las bajas laborales.

El síndrome de burnout suele aparecer, en la mayoría de los casos, en las personas que han elegido su oficio de manera **vocacional** (es muy frecuente en enfermería, medicina y profesorado) y con menos asiduidad en trabajos que se desempeñan de forma obligatoria. Aunque al principio las manifestaciones y el malestar sólo se extienden a la vida laboral, finalmente también llegan a alcanzar, en casi todas las situaciones, la vida social y familiar del trabajador afectado.

Las estadísticas apuntan que en el sector sanitario la prevalencia es de entre el 20% y 30%. En la enseñanza hay que apunta datos en torno el 30% y 40%.

El **Burnout** afecta negativamente la **resiliencia** (capacidad de reponerse y poder recuperarse aún de situaciones altamente adversas) para el trabajo, haciéndonos más susceptibles a la Fatiga por Compasión, favoreciendo la “**respuesta silenciadora**”, que es la incapacidad para atender a las experiencias que resultan abrumadoras y la tendencia a dirigirles hacia temas menos estresantes para el profesional. Cuando la tensión y angustia que genera el relato de las experiencias nos provocan un malestar tendemos a cambiar de tema, a intentar minimizar, o a tener conductas de distracción con lo que se obstaculiza la posibilidad de resolución.

El principal detonante del síndrome de burnout es el **entorno laboral y las condiciones de trabajo**. El empleado que está expuesto de manera continua a, entre otros, altos niveles de estrés, carga de trabajo excesiva, poca autonomía, malas relaciones en el trabajo y ausencia de apoyo en su entorno, falta de formación para desempeñar las tareas, etc., puede llegar a padecer un estrés crónico que acabe provocando el burnout (diferenciar de “estar cansado”). Por ese motivo, el vínculo entre el estrés y el burnout es muy fuerte. Las **causas** suelen ser exigencias excesivas que originan tensiones. Sin embargo, existen una serie de **factores de riesgo**:

- **La organización**

Situaciones como el exceso de burocratización sin apoyo específico, falta de tiempo para organizar las tareas (que llevan a que el trabajador nunca salga a su hora y tenga que llevarse trabajo a casa), así como no contemplar las sustituciones por bajas temporales pueden elevar los niveles de estrés y, a la larga, propiciar el burnout.

- **Expectativas interpersonales**

Todos los trabajadores tienen unas **expectativas respecto a su actividad laboral que muchas veces no se ajustan a la realidad** cotidiana y provocan que la adaptación a esa realidad se produzca de forma más lenta. Si esas expectativas son muy altas y no se cumplen, el trabajador puede desarrollar síntomas como ansiedad, apatía o tristeza, entre otros.

- **Cualidades personales**

Aunque no existe un perfil de la persona que puede padecer esta afección, sí existen algunas cualidades y rasgos personales que si los tiene una persona indica que ese trabajador es más propenso a poseer este síndrome. Así, las personas **inseguras y dependientes tienen más posibilidades** de sufrir depresión y ansiedad si tienen que enfrentarse a situaciones estresantes.

Perfil y predisposiciones

- Fuerte idealismo y altruismo.
- Elevadas expectativas respecto al trabajo.
- Mayor sensibilidad hacia los sentimientos y necesidades de los demás.
- Elevado nivel de autoexigencia.
- Excesiva autocrítica.
- Falta de habilidad para afrontar y manejar el estrés y las situaciones conflictivas.
- Estilo cognitivo de pensamiento dicotómico, en términos de “todo o nada”.
- Baja tolerancia a la ambigüedad de rol (cuando los roles de trabajo no están bien definidos).
- Locus de control externo.
- Situaciones estresantes en la vida personal.

Locus de control*

Hace referencia a la percepción que tiene una persona acerca de dónde se localiza la causa de los acontecimientos de su vida cotidiana. Si es **interno o externo** a él.

La persona puede percibir determinados **éxitos o fracasos como resultado de factores internos, como son el esfuerzo personal, la valía, las propias habilidades o la inteligencia, etc.**, o externos, como la elevada dificultad de la tarea, el azar, la acción de otras personas, etc. Esto está relacionado con el **grado de control que percibe sobre los acontecimientos**, si puede cambiarlos o no, y por supuesto, incide sobre la autoimagen en términos de autocompetencia, y por tanto, influye en la autoestima.

La creencia en el propio control tiene un efecto beneficioso como “antidesgaste”, ya que se buscan respuestas adaptativas ante los factores estresantes, que se afronten los problemas y se busque solución. En cambio, los sujetos más externos tienden a caer en la indefensión (con automensajes como **“Nada puede cambiar o mejorar las cosas”**).

Otros factores influyentes

- La edad y los años de experiencia (la edad se relaciona negativamente con el estrés).
- La estabilidad emocional familiar.
- La pertenencia al sexo femenino (las mujeres padecen más estrés, aunque son más propensas a buscar apoyos).
- La posesión de unas estrategias adecuadas para manejar más eficazmente el estrés y las situaciones conflictivas.
- La capacidad para aceptar y analizar los problemas que se plantean en el desempeño profesional en lugar de negarlos.
- La personalidad resistente/ resiliencia.
- La autoeficacia o eficacia personal percibida.
- La tolerancia a la frustración (el desempeño laboral conlleva algún grado de frustración/ expectativas).

Fases burnout

- **Fase de entusiasmo:**

Fase inicial apasionada en la que uno “quiere dar cada día más de sí mismo”. Hay un derroche de energía no realista.

- **Estancamiento:**

Lo que se había planteado en un inicio comienza a percibirse no realista. Las recompensas no son las esperadas. Comienza el muchas veces el desgaste profesional en esta fase. Lo ideal sería permanecer en esta fase durante toda la vida profesional.

- **Fase de frustración:**

Fatiga crónica e irritabilidad. Comienzan las repercusiones psicofisiológicas.

Los **patrones de sueño y alimentación cambian**. Se pierde la motivación. Comienza la **indecisión** y baja la productividad.

- **Apatía. Burnout instalado:**

El desgaste va derivando en burnout, con **tiempos que oscilan entre personas** (pudiendo ir de meses a años). Existe una intensa desesperanza. **Lesión de la autoestima y la autoconfianza.**

Sintomatología Burnout

- Sentimiento de agotamiento, fracaso e impotencia.
- Baja autoestima.
- Poca realización personal.
- Estado permanente de nerviosismo.
- Dificultad para concentrarse.
- Comportamientos agresivos.
- Dolor de cabeza tensional (frente, cervicales...).
- Insomnio.
- Taquicardia.
- Bajo rendimiento.
- Absentismo laboral.
- Aburrimiento.
- Disfunciones sexuales.
- Alteraciones gastrointestinales.
- Impaciencia e irritabilidad.
- Comunicación deficiente.

Aspectos emocionales

- Irritabilidad.
- Sensación de vacío.
- Desaparición del sentido del humor.
- Sensación de necesitar más esfuerzo para hacer el mismo trabajo.
- Reducción de la motivación.
- Inseguridad en el ejercicio profesional.
- Distanciamiento, desinterés e incluso rechazo hacia los demás.
- Sensación de fracaso profesional.
- Baja tolerancia a la frustración.
- Sentimientos de rechazo a la propia profesión.
- Falta de esperanza en el futuro laboral.
- Negatividad.
- Culpabilidad por no estar “a la altura”.

Consecuencias

El síndrome de burnout se caracteriza porque es un proceso que va **creciendo de manera progresiva** si no se toman medidas para impedirlo.

Esto puede provocar que el desgaste laboral evolucione y alcance otros aspectos como los ideales y la percepción de los logros. A medida que avanza, el trabajador **puede tener dificultades para resolver problemas y ejecutar tareas que antes le resultaban sencillas.**

La frustración comenzará a estar presente de manera constante, permanecerá en un **estado continuo de agotamiento y los síntomas podrán evolucionar a estados más graves.** En algunos casos, los trabajadores pueden llegar a **abusar de los psicofármacos, del alcohol y las drogas.**

Por último, algunos pueden llegar a tener **síntomas depresivos, psicosis, etc.**

Por otro lado, es recomendable que los trabajadores **modifiquen las expectativas** que tienen en el trabajo. **No se trata de que el empleado renuncie a sus ambiciones y aspiraciones.** Simplemente debe buscar un **punto intermedio** que se ajuste más a la realidad y ver la situación como una **oportunidad para aprender y crecer** en otros ámbitos diferentes a los que se había propuesto inicialmente.

La **frustración** se produce cuando ven que su **trabajo no es productivo** y sienten que no tiene sentido o es útil.

Prevención y estrategias de afrontamiento

- **Evita dejarte llevar por la negación** (aceptación como forma de superación; en fases avanzadas existe riesgo de irreversibilidad).
- **Abandona el aislamiento.**
- **Identifica los problemas** (condiciones, momentos, personas... ; factores de vulnerabilidad (actitudes, dificultades personales...; qué condiciones laborales puedo cambiar y cuáles no).
- **Mantente en forma y hábitos alimenticios y de sueño saludables.**
- **Cambia tus actitudes personales ante la profesión y el trabajo** (nivel de autoexigencia elevado, libérate del miedo a las equivocaciones y el fracaso; aprende a manejar tus emociones; acéptate; deja tiempo a tus intereses; mantén el sentido del humor; libérate de los pensamientos negativos; evita las generalizaciones, no “todo” es negativo; cuidado con los deberías; evita el “no soy capaz” o “no puedo”; no resistencia al cambio; comparte tus problemas, sin pasarte; sé empático, sin pasarte).
- **Mantén hábitos de relajación** (respiración, atención plena -actividades lúdicas, yoga, etc.).
- Si todo falla, pide ayuda profesional.

- Identificar problemas (clave esencial/ detectar patrón):

Hora / Situación / Reacción / Personas / ¿Qué puedo hacer para cambiarlo? (individual y/o grupal)

- Reparte adecuadamente tu tiempo e intereses (historia frasco*).
- Reducción de autoexigencia (habitualmente alta autoexigencia).
- Abandonar miedo a las equivocaciones y al fracaso (¿cometes más errores que los que cometen el resto de personas habitualmente?, ¿realmente han sido tan graves?).
- Asertividad*.
- Gestión emocional*.
- Sentido del humor.
- Analiza críticamente la visión subjetiva acerca de tu profesión (se ha llegado a una visión demasiado negativa de tu trabajo.)
- Técnicas de relajación (copias / ejercicio).

*Gestión emocional

Implica la capacidad para **identificar, entender y manejar las emociones**, de un modo que facilite las relaciones con los demás, la consecución de metas y objetivos, el manejo del estrés o la superación de obstáculos.

Ante cualquier acontecimiento que suceda en la vida, **las emociones, tanto positivas como negativas**, van a estar ahí, y pueden servir de ayuda y generar felicidad o crear en el dolor más absoluto, según la propia capacidad para manejarlas (*Libros: “La bondad de los malos sentimientos”, Susana Méndez Gago*).

Las personas con una alta gestión emocional no necesariamente tienen menos emociones negativas, sino que, cuando aparecen, **saben manejarlas mejor**. Tienen también una **mayor capacidad para identificarlas** y saber qué es lo que están sintiendo exactamente y también una alta capacidad para **identificar qué sienten los demás**. Al identificar y entender mejor las emociones, son capaces de utilizarlas para relacionarse mejor con los demás, tener más éxito en su trabajo y llevar vidas más satisfactorias. **Decisiva la infancia**, aunque es entrenable como habilidad.

Principales habilidades de Gestión Emocional

- **Identificar y poner nombre a las emociones:** identificar las propias emociones y saber lo que se está sintiendo en cada momento y porqué, y ser consciente de cómo influyen en el comportamiento y en el pensamiento.
- **Manejo emocional:** capaces de **controlar los propios impulsos**, no dejarse llevar fácilmente por estallidos emocionales, saber calmarse a sí mismos cuando las emociones son especialmente negativas e intensas y **saber adaptarse a las circunstancias cambiantes**.
- **Identificar las emociones de los demás.** Tener una alta capacidad para entender las emociones, necesidades y preocupaciones de los demás, saber ponerse en el lugar del otro y **entender puntos de vista diferentes a los propios**. Tener una alta capacidad para **reconocer la dinámica de un grupo, para relacionarse con los demás**. Por este motivo, los demás se encuentran a gusto a su lado, pues se sienten comprendidos y respetados. Tienen también una alta capacidad para mantener buenas relaciones, influir en los demás, comunicarse con claridad, manejar conflictos y trabajar en equipo. Y es frecuente una alta **inteligencia social**.

Diferencias Burnout vs. Fatiga por compasión

El **Burnout** es un **proceso progresivo** más que un estado, pudiendo llegar a una fase crónica. La **Fatiga por Compasión** es un estado de **aparición abrupta y aguda**, se la puede considerar más una **manifestación que una patología** y avisa imperativamente que es necesario realizar cambios importantes.

Habilidades básicas de relación profesional

- Presencia (acompañar, compartir y estar) ;
- Aceptación (el facilitador debe tener una posición abierta y de interés) ;
- Respeto por encima de todo (debe inspirar confianza y respeto en todos los sentidos, tomándose muy en serio su labor profesional) ;
- Empatía (sentimiento de comprensión y solidaridad del facilitador)/combinación Empatía.
- Autenticidad (el acompañante debe mostrarse a sí mismo tal cual es, con sus luces y sus sombras, con sus cualidades y sus defectos, con sus seguridades y sus dudas) ;
- Congruencia (el acompañante o facilitador debe lograr adecuación y congruencia entre lo que piensa, lo que siente, lo que dice, lo que hace, llevando ello incluso al comportamiento no verbal, y creando así armonía y compatibilidad entre sus emociones, sus pensamientos, sus opiniones, y sus acciones) ;
- No juzgar.

DAFO*

