

El estrés crónico frente al Burnout

La Organización Mundial de la Salud define el estrés como el conjunto de reacciones fisiológicas que prepara el organismo para la acción. Visto así, el estrés no debiera ser un problema. Al contrario, sería una suerte de estímulo, una alerta.

Se convierte en un verdadero problema cuando ciertas circunstancias, tales como la sobrecarga de trabajo, las presiones económicas, el ambiente competitivo, entre muchas otras, se perciben inconscientemente como amenazas que provocan reacciones defensivas en la persona, tornándola irritable y sufriendo consecuencias nocivas en su organismo, por períodos prolongados.

Así el estrés surge en este contexto como consecuencia de un balance negativo entre las amenazas o *factores de riesgo* y los recursos personales o *factores de protección*. Ambos presentes cada día en el trabajo de los voluntarios sociales, que tienen que enfrentarse a los estímulos que le rodean, el procesamiento rápido de la información del entorno, la valoración, la toma de decisiones, el contacto interpersonal con el usuario para resolver problemas, el contacto con el resto de compañeros voluntarios y los profesionales.

Todas estas tareas se suelen desempeñar en entornos físicos muchas veces complejos o poco cómodos, además de requerir una buena preparación físico-técnica, requiere también de unas condiciones y habilidades psicológicas concretas. Respecto a estas últimas, es fundamental la capacidad de tolerancia y resistencia a las fuentes de desgaste. Fuentes que sobre el profesional vierten chorros de estresares durante su jornada laboral.

Por otra parte, el estrés es diferente para cada persona. Lo que provoca estrés en una, puede ser un factor inocuo para otra. Varios factores explican esto:

- El estado psicológico y físico.
- El significado que otorga al evento perturbador.
- Una gran variedad de condiciones ambientales (positivas y negativas).

El estrés está relacionado con numerosas razones o causas que pertenecen al ámbito de la vida cotidiana. El Burnout es sólo una de las maneras que tiene de progresar el estrés laboral.

Qué pasa cuando el estrés se mantiene

Las emociones son necesarias para el mantenimiento de la vida, un nivel moderado de activación facilita nuestro rendimiento, tiene un efecto motivador, nos ayuda a resolver problemas, etc. Sin embargo, cuando las emociones que presentamos son excesivas o no las manifestamos de forma adecuada, provocamos altos niveles de sobreexcitación dando lugar al estrés. El estrés es algo común e inherente a todos nosotros que contribuye en gran medida a

nuestra supervivencia, a un adecuado rendimiento en las actividades que realicemos y un desempeño más eficaz en muchas esferas de nuestra vida.

Sin embargo, cuando la activación biológica es demasiado frecuente, intensa, excesivamente prolongada o la persona no tiene, o cree que no tiene, las habilidades suficientes (cognitivas, emocionales, conductuales) para afrontar las demandas del entorno y percibe que no puede dar una respuesta efectiva a la situación, el estrés se convierte en fenómeno negativo. Mantener una situación de alerta puede ayudar en determinadas situaciones, como actividades deportivas, una reunión importante o en *verdaderas* situaciones de peligro. Pero en otras situaciones o si fallan los mecanismos de relajación que debe compensar la fase de estrés, todos los sistemas involucrados en la respuesta (cerebro, corazón, pulmones, aparato digestivo, etc.) se vuelven crónicamente sobre activados, lo cual produce daños físicos y psicológicos.

El estrés puede verse trasladado al entorno laboral, siendo el síndrome de Burnout es una respuesta al estrés crónico que se genera en profesionales que mantienen una relación constante, directa e intensa con otras personas, máxime cuando estos son los beneficiarios del trabajo (profesores, trabajadores sociales, sanitarios, policías o voluntarios), aunque no queda restringido únicamente a los profesionales de los servicios humanos

Los mecanismos que intervienen para pasar a un estado de estrés crónico, son muy complejos e intervienen factores de tipo cognitivo y emocional, que corresponden a la estructura biológica y la personalidad del sujeto, así como al contexto dado por la realidad externa. Es padecido por muchos voluntarios, los cuales, en su deseo de adaptarse y responder eficazmente a una excesiva cantidad de demandas y presiones laborales, se esfuerzan de un modo intenso y sostenido en el tiempo, con una sobreexigencia y tensión que originan importantes riesgos de contraer enfermedades y afectando negativamente al rendimiento y la calidad del servicio.

Los sujetos afectados tienen sensación de cansancio, fatiga, catarro crónico, jaquecas frecuentes, alteraciones gastrointestinales, insomnio, alteraciones respiratorias, facilidad para cansarse, les cuesta reprimir sus emociones, gritan fácilmente.

Las experiencias de estrés provocan además de respuestas fisiológicas otras de tipo cognitivo-afectivas y conductuales que ocasionan alteraciones en su adaptación. Estas son consideradas mediadores en la relación estresor – salud, tanto en términos de enfermedad como salud mental, aspectos relacionados con la vulnerabilidad a los accidentes y el absentismo laboral.

Variables como la edad, el tipo de profesión, los medios tecnológicos, el desempeño del rol, el clima laboral, los contenidos del puesto y las características de la personalidad, entre otras, han sido estudiadas como antecedentes del síntoma. Algunas de estas variables han sido identificadas como condiciones potenciadoras del síntoma. La condición de potenciador es sin embargo algo subjetivo; es decir, depende del tipo de apreciación que la persona hace de la situación, teniendo en cuenta sus características individuales y las estrategias de

afrontamiento disponibles. Los estudios en este campo se han dirigido a identificar aquellos elementos recurrentes en cuya presencia las personas sufren Burnout.

Las consecuencias del síndrome de Burnout la sufren tanto los profesionales (especialmente los sentimientos de agotamiento emocional) como las organizaciones (baja realización personal en el trabajo y despersonalización y en menor medida a los sentimientos de agotamiento emocional).

Aquellas consecuencias del estrés laboral asociadas al síndrome del Burnout con evidencia empírica de acuerdo a la literatura, son:

INDICES EMOCIONALES	INDICES ACTITUDINALES	INDICES CONDUCTUALES	INDICES PSICOSOMÁTICOS
Sentimientos de soledad.	Cinismo.	Agresividad.	Fatiga
Ansiedad difusa.	No verbalizar.	Cambios bruscos de humor.	Dolor precordial y Palpitaciones.
Sentimientos de alineación.	Apatía.	Irritabilidad.	Hipertensión.
Impotencia.	Hostilidad.	Aislamiento.	Crisis asmática.
Sentimientos de omnipresencia.	Susplicacia.	Enfado frecuente.	Resfriados frecuentes.
			Mayor frecuencia de infecciones.
			Aparición de alergias.
			Dolores cervicales y de espalda.
			Alteraciones.

Peiró (1993) propuso un esquema para los diferentes modelos estudiados. En este esquema se podrían distinguir seis bloques de variables:

a) variables ambientales: desajuste entre las demandas ambientales y los recursos disponibles. Entre estos últimos son cruciales el control o la capacidad de decisión que el profesional puede ejercer y el apoyo social.

b) características de la persona: tipo de personalidad, sentimiento de autoeficacia, valores y otras características personales, tienen un papel modulador de las diferentes relaciones que se dan en el proceso.

c) experiencia subjetiva: para autores como Lazarus y Folkman no existe experiencia de estrés sin los procesos de apreciación y afrontamiento. La apreciación puede ser primaria o secundaria. La primaria es la que consiste en la determinación por parte del sujeto del carácter en un determinado hecho para él: irrelevante, positivo o negativo. Si un suceso ha sido apreciado como negativo, se produce la apreciación secundaria, que es la evaluación de los recursos disponibles de afrontamiento.

d) respuestas del individuo: estrategias de afrontamiento. Se trata de modificar alguno de los componentes del modelo (situación, deseos, importancia o apreciación) que inciden sobre la experiencia de estrés.

e) resultados de las experiencias de estrés: reacciones fisiológicas, cambios en los estados y procesos psicológicos y en los comportamientos.

f) consecuencias del estrés: alteraciones más o menos permanentes sobre la salud de la persona que está sometida a experiencias de estrés suficientemente intensas o duraderas sin poder afrontarlas de forma adecuada.

Nagy y Nagy señalan que el concepto Burnout se ha convertido en un llamativo descriptor del estrés laboral y señala que se ha popularizado tanto que quizás se ha perdido el origen del mismo.

Hiscott y Connop vuelven a la línea clásica en cuanto a la definición del Burnout y lo entienden como un *indicador de problemas de estrés relacionados con el trabajo*.

Greenglass, Burke y Ondrack diferencian estrés vital (concepto general que se refiere al estrés acumulado por los cambios vitales en el hogar y/o en el trabajo) para diferenciar estrés laboral (que se refiere al estrés específico generado en el trabajo o por los factores relacionados con el mismo). El Burnout es encuadrado en éste último.

Martín sugiere que el Burnout refleja una respuesta al estrés y secundariamente a la depresión como síndrome específico y reabre la reflexión sobre la íntima relación que puede existir entre Burnout y depresión, lo que supone un nuevo problema conceptual puesto que ya no es sólo la similitud entre los conceptos Burnout y estrés, sino también con depresión.

Sin embargo, otros autores como Leiter se distancian de esta correlación entre Burnout del estrés laboral que lo define como una crisis de autoeficacia.

Singh, Goolsby y Rohoads creen que Burnout y estrés laboral son conceptos claramente diferentes.

Otros expertos van más allá e introducen otro nuevo término denominado Tedium para diferenciar dos estados psicológicos de presión diferentes. El Burnout es el resultado de la repetición de la presión emocional mientras que Tedium sería consecuencia de una presión crónica a nivel físico, emocional y mental.

El Tedium, por tanto, es más amplio que el Burnout. En concreto, Pines y Kafry habían planteado que el Tedium se caracteriza por sentimientos de depresión, vaciamiento emocional y físico y una actitud negativa hacia la vida, el ambiente y hacia sí mismo, y ocurriría como resultado de un evento vital traumático súbito y abrupto, o como resultado de un proceso diario, lento y gradual.