

Proceso evolutivo del Síndrome de Burnout

La primera etapa del síndrome es la denominada la del *idealismo*. Durante esta luna de miel, el trabajo es maravilloso. La energía y el entusiasmo ilimitado hacen que todo parezca posible. La persona se involucra demasiado y existe una sobrecarga de trabajo voluntario. Se ama el trabajo y el trabajo lo ama. Hay una hipervalorización de su capacidad profesional que le lleva a no reconocer los límites internos y externos, algo que puede repercutir en sus tareas profesionales. Le encantan sus compañeros y también la organización.

La segunda fase, corresponde al *despertar*. El trabajo no satisface todas sus expectativas, sus compañeros y la organización ya no son perfectos. Las recompensas y el reconocimiento son escasos. Se trabaja más duramente para hacer que sus sueños se hagan realidad, pero el trabajo no basta para cambiar las cosas. Cada vez más cansado, se cuestionan las propias capacidades y comienza a perderse la confianza en uno mismo. El individuo empieza a reconocer que su vida necesita algunos cambios, que incluyen necesariamente el ámbito profesional.

Hasta aquí, el proceso es lo suficientemente lento y tenue como para preocuparse. La línea que separa el salto a la tercera fase es muy fina y sin retorno. La *quemadura* comienza a crecer, se pasa del entusiasmo a la fatiga crónica. Se inicia la etapa de apatía. La frustración de las expectativas lleva al individuo a la paralización de sus actividades. Empiezan a surgir los problemas emocionales, conductuales y físicos. Los patrones para comer y dormir cambian drásticamente y se surgen las primeras conductas de escape (alcohol, drogas y compras). Frustrado, se proyecta la culpa por sus dificultades sobre otros, critica abiertamente a la organización, sus superiores y sus compañeros. Le sitian la ansiedad y el malestar físico.

Una de las respuestas comunes en esta fase es la tentativa de retirada de la situación frustrante. Se evita el contacto con los compañeros, hay faltas al trabajo y en muchas ocasiones se da el abandono de éste y en los casos más extremos de profesión. Estos comportamientos empiezan a volverse constantes abriendo el camino para la última etapa de Burnout, la del *distanciamiento*.

En este punto, es válido hacer un alto, hay síntomas que fácilmente podrían atribuirse al denominado síndrome de estar quemado, aunque en realidad correspondan a otras situaciones, como una depresión o una simple crisis de la edad. No hay que olvidar que a los cuarenta no es raro que nos cuestionemos y evaluemos nuestra etapa vital, lo que no significa que estemos enfermos a causa del trabajo.

Cuando efectivamente se trata del síndrome, rápidamente se pasa a una cuarta etapa, de quemadura completa, en que la desesperación es la característica dominante, con un sentido abrumador de desconfianza en sí mismo ocasionando sentimientos de vacío total que pueden manifestarse en la forma de distanciamiento emocional y de desvalorización profesional.

Hay una inversión del tiempo dedicado al trabajo con relación a la primera etapa. En lugar del entusiasmo e idealismo profesional la persona pasa a evitar desafíos y clientes de forma

bastante frecuente y trata sobre todo de no arriesgar la seguridad del puesto de trabajo, pues cree que a pesar de inadecuado, posee compensaciones (el sueldo, por ejemplo) que justifican la pérdida de satisfacción. Jerry Edelwich y Archie Brodsky (1980)

El suicidio y el ataque al corazón no son inusuales. En Japón, el final trágico este conocido como Karhosi y corresponde a la muerte súbita de numerosos ejecutivos de ese país oriental que compartían los mismos síntomas de agotamiento laboral extremo.