



DIANA THOMAS

Psicóloga psicoterapeuta.

Especializada en Intervención en Crisis

Universidad de La Plata y de Rosario. Argentina

Cómo ayudar y no morir en el intento: Entendiendo el “Burnout” y la Fatiga por Compasión

¿LAS MUJERES QUE CUIDAMOS A OTROS, PODEMOS APRENDER A CUIDARNOS?

Como mujeres, hijas, madres, abuelas, hermanas, amigas, esposas, compañeras, maestras, profesoras y psicoterapeutas, por tanto “cuidadoras” de profesión, debemos aprender el difícil arte de ser responsables, solidarias y comprometidas con los otros sin poner en riesgo nuestra salud física y psíquica.

Síndrome de Burnout

El síndrome de Burnout, conocido también como “desgaste o estar quemado en el trabajo”, es un estado de agotamiento físico, emocional y mental causado por involucrarse en situaciones emocionalmente demandantes durante un tiempo prolongado (Pines y Aronson 1989). Aparece a menudo en individuos que ejercen profesiones de “ayuda” y en aquellas personas que cuidan a otras. Fue definido y estudiado por Freudenberg en 1974; como así también por Maslach y Jackson. Aun cuando este síndrome se conoce hace más de treinta años, en la actualidad sigue afectando a muchas personas porque no se han desarrollado buenos mecanismos de prevención. Es un fenómeno que empobrece la vida personal y contribuye al retiro anticipado de profesionales valiosos/as y capacidades/os. El Burnout se caracteriza por producir en la persona efectos tales como: agotamiento psicológico, físico y emocional, despersonalización (sensaciones de extrañamiento y alienación); percepción de disminución de la eficacia personal en el trabajo y otros ámbitos. Su aparición es

insidiosa, es decir, que la persona y el entorno tiende a negar lo que sucede con lo que el síndrome se desarrolla hasta cronificarse y, en ocasiones, se puede llegar a una fase irreversible.

LOS SÍNTOMAS HABITUALES DEL BURNOUT SON

- Físicos: fatiga, problemas del sueño, dolores de cabeza y gastrointestinales.
- Emocionales: irritabilidad, ansiedad, depresión, desesperanza, distracción, intolerancia y labilidad emocional.
- Conductuales: actitudes agresivas, actitudes defensivas, cinismo y abuso de sustancias tóxicas.
- Relacionados con el trabajo: absentismo, falta de rendimiento, incremento de conflictos y conductas impulsivas con consultantes y/o compañeros.
- Interpersonales: aislamiento, comunicación pobre, falta de interés y sensibilidad por la tarea y las personas, falta de concentración y atención.

Hay dos grupos de población especialmente susceptibles de padecer burnout. Se trata de, por un parte, los jóvenes profesionales, por ser probablemente más idealistas o competitivos, por tener poca experiencia y, en algunos casos, vidas sociales menos estables y, por otra, las mujeres, debido al conflicto de roles múltiples que desempeñan. Es frecuente que las profesiones de cuidado (enfermería, enseñanza, trabajo social...) lo desarrollen mujeres que, en la mayoría de los casos, estarán cuidando/educando en su vida privada, ya sea de su familia directa (marido e hijos) como de padres mayores, familiares enfermos, etc.

A esto se une el que las mujeres tenemos de por sí una menor percepción de eficacia en nuestro trabajo, debido a la baja valoración cultural que padecemos por el hecho de serlo, así como una mayor dependencia del reconocimiento externo (refuerzo) y una mayor exposición a la discriminación y los prejuicios en el lugar de trabajo.

Ante la aparición de algunos de estos síntomas, que afectan nuestra disponibilidad emocional, mental y física en el trabajo y el hogar, las mujeres reaccionamos no aceptando la situación, exigiéndonos un poco más y sintiéndonos culpables (irracional y automáticamente) por no conseguirlo. Sin embargo, esta “Erosión del Espíritu” nada tiene que ver con la debilidad que nos reprochamos, sino con las excesivas demandas de energía, tiempo y recursos personales a que nos vemos sometidas. Cada vez que un individuo se encuentra en una situación que le exige más energía de la que puede dar y no la reconoce, se producirán una serie de cambios: bajará su nivel de satisfacción y tendrá una pobre percepción de su control y “poder personal”, que son los primeros pasos que conducen a la aparición del Síndrome de Burnout. Esta situación se puede dar en el espacio de trabajo porque existe un desequilibrio entre el número de horas e intensidad de dedicación y el progreso conseguido dentro de la empresa, o respecto a la estabilidad laboral lograda, o bien en relación a las garantías de percibir el retiro. También puede darse en el marco de las relaciones laborales porque éstas sean poco fiables, con roles poco claros, desequilibrio entre demandas y recursos... Por otro lado, a menudo en la pareja ambos miembros están trabajando en horarios excedidos y poco compatibles con las inevitables consecuencias de deteriorar la relación.



¿Qué hacer?

Podríamos abundar en detallar más síntomas y característica pero lo más importante es centrarse en instrumentar mecanismos de prevención, consulta y diagnóstico precoz.

Las áreas a trabajar en la prevención y recuperación del Burnout son:

En lo Personal: revisar las expectativas profesionales, altruistas y sociales que están en juego en dicha actividad y en la vida. En lo profesional o laboral: revisar las características específicas de la actividad y la percepción de eficacia, "saber lo que hay que hacer y poderlo hacer".

En la institución: revisar la situación respecto a la alta exigencia de tiempo, demanda excesiva, burocracia, escaso trabajo en equipo y pobre apoyo institucional. Responder a las señales de malestar físico y emocional (el dolor) nos permitirá protegernos. Debemos aprender a estar atentas y sensibilizadas a la aparición de síntomas e implementar conductas de cuidado. Si compartimos tareas es muy probable que reconozcamos precozmente éstos en nuestras colegas o ellas reconozcan en nosotros cambios de los que nos somos conscientes. Debemos educarnos y educar para identificar y desarrollar recursos nutritivos y de enriquecimiento.

Que nuestra profesión, actividad o trabajo no sea nuestra identidad; llevemos nuestra identidad a nuestra profesión o actividad.

La Fatiga por Compasión

Existe un cuadro agudo o sorpresivo llamado "Fatiga por Compasión" (Figley, 1995).

La compasión es definida como un sentimiento de profunda empatía y pena por otro que está sufriendo, acompañado por un fuerte deseo de aliviarle el dolor o resolverle sus problemas. Tal como resalta Figley, el sentimiento de empatía y compasión está en el centro mismo de nuestra capacidad para realizar el trabajo

con nuestros consultantes y al mismo tiempo en nuestra capacidad para ser lastimados por el trabajo. La Fatiga por Compasión (o también denominada Desgaste por Empatía)

son las emociones y conductas naturales resultantes de enterarse de 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, no sólo consultantes.)

3. Hiper-activación (arousal) (estado de tensión y alerta permanente y reactividad)

La Fatiga por Compasión puede derivar de la exposición a un acontecimiento traumático o una serie de ellos y suele manifestarse súbitamente.

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, favoreciéndola "respuesta silenciadora", que es la incapacidad para atender a las experiencias de los consultantes 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 del consultante nos provocan un malestar insoportable tendemos a cambiar de tema, a intentar minimizar o consolar, o a tener conductas de distracción con lo que se obstaculiza la posibilidad de relato y experiencia reparadora en el paciente (Danieli, 1984; Baranowsky, 1997).

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 avisar imperativamente que es necesario realizar cambios importantes

Mi experiencia reciente

Recientemente los argentinos hemos atravesado una crisis económica, encontrando familias que habían perdido sus ahorros, su empleo, su seguridad presente y futura. Hace algo más de un año, como consecuencia del incendio de una discoteca en Buenos Aires murieron 194 jóvenes. Estos episodios nos afectaron a todos. Nuestros consultantes sufrían por situaciones que también estaban afectando a nuestras familias y amigos. Nuestra capacidad de escucha y acompañamiento se agotaba día a día. Nuestra distancia emocional era avasallada y el escudo protector se quebraba, creando una aparente y poco eficaz indiferencia.

Hace muchos años que ejerzo como psicoterapeuta y docente de postgrado en la especialidad de "Intervención en Crisis" en la ciudad de Buenos Aires y en la Ciudad de Rosario (Argentina). Colaboro también con la Fundación de Afasia y con el Servicio de Neurocirugía del Hospital Escuela de la Universidad de Buenos Aires.

Al tener una formación en intervención primaria y prevención pude reorganizar las estrategias y técnicas eficaces para trabajar con "Psicotraumatología". Asimismo, armamos grupos para el reconocimiento y prevención del Burnout y Fatiga por Compasión. Aplicamos modelos de trabajo focalizado, con manejo práctico del tiempo y frecuencia pautada, acordada anticipadamente. Desarrollamos también un denominado "Botiquín de Emergencia" que permitiría reconocer las predisposiciones y vulnerabilidades personales, como así también, los recursos personales, profesionales e institucionales existentes, contribuyendo al manejo de las emociones, estrategias de cuidado y equilibrio en las diferentes áreas de la vida.

Viendo a muchas de las mujeres con quienes trabajé ante diferentes situaciones de crisis, aprendimos que es posible estar atentas y salir fortalecidas aun de las experiencias más dolorosas. Permittiéndonos transformarnos junto con nuestros consultantes.

Esta experiencia me hace recordar la frase que dice: No usemos nuestra inteligencia sólo para los demás y la dejemos en nuestros lugares de trabajo: desarrollemos nuestra "comunidad terapéutica personal".