

ALBERTO RESINO. TÉCNICO SUPERIOR EN PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

Trabajo emocional y burnout



NUESTRO TRABAJO es cuidar a las personas. Somos cuidadores. Los cuidados los prestamos de diferentes formas: esterilizando materiales para evitar enfermedades nosocomiales; asegurándonos de que la medicación que reciben y se toman es la pauta; y, casi siempre, en contacto directo con las personas, atendiendo sus necesidades más básicas y humanas.

Este trato humano, esta entrega y esta generosidad aderezados con profesionalidad nos proporcionan sentimientos profundamente gratificantes que nos enriquecen como seres humanos y que, además, ayudan a compensar algunas deficiencias en las condiciones de trabajo, modulando así nuestra actitud y carácter de una forma saludable.

Por lo tanto, podríamos decir que en gran medida el trabajo que realizamos es emocional. De hecho, los cuidados que prestamos a los pacientes y residentes implican que atendamos en nuestro trato con ellos su realidad emocional, bien sea para avanzar en la adherencia al tratamiento, bien para aliviar sus dolencias psicósomáticas o bien para ayudarles en el bienestar de su estancia con nosotros.

Si pensamos en las condiciones reales en que prestamos nuestro trabajo (clima laboral, sobrecargas de trabajo, formación en habilidades sociales deficiente...), con frecuencia encontramos que el trato con las personas que atendemos acaba perjudicando nuestro estado de ánimo y nuestra salud. Por eso tal vez te resulte interesante saber que el trabajo emocional se considera un factor de riesgo psicosocial.

El trabajo emocional se define como el autocontrol de las emociones positivas y negativas que exigen

ciertas normas organizacionales, muchas veces no escritas, sobre la expresión de las emociones durante el trabajo, de forma que se asegure la satisfacción del paciente y el logro de los objetivos organizacionales. Por tanto, el trabajo emocional supone ser capaz de gobernar las propias emociones para luego poder influir en las emociones del paciente o residente, propiciando en ellos un estado emocional positivo que contribuya a nuestra eficacia en el trabajo.

El trabajo emocional influye poderosamente en el bienestar físico y psicológico de los trabajadores debido a su complejidad y a su consumo de recursos. De hecho, las profesiones más afectadas por trabajo emocional, como son las sanitarias, presentan mayores niveles de estrés.

Por eso la formación en gestión de emociones es una eficaz medida preventiva y está relacionada también con el síndrome de estar quemado en el trabajo, el burnout. Esa gestión de emociones se puede hacer en el día a día de forma superficial expresando una emoción distinta de la que se siente, o de una forma profunda modificando la emoción que se siente y que, por tanto, se expresa de una forma más auténtica.

Las consecuencias del trabajo emocional dependen de factores como la frecuencia de la interacción con el paciente o residente, del tipo de emoción que se maneja, y de la estrategia de manejo usada. Los efectos positivos, que todos nosotros hemos experimentado en alguna medida, son la satisfacción del paciente o residente, la satisfacción y el logro personal del trabajador, el contagio de emociones positivas y la mejora de las relaciones entre

compañeros. En la otra cara de la moneda tenemos el agotamiento emocional, es decir, el cansancio emocional que producen las tareas propias del trabajo. Entre los principales efectos perniciosos está que favorece la aparición del burnout, los problemas cardiovasculares y los estados de ansiedad ligados a la falta de expresión de las emociones negativas. Expresar emociones distintas de las que se sienten (estrategia de actuación superficial) se relacionan con disonancia cognitiva, con el agotamiento emocional y con el bajo rendimiento.

Para prevenir las consecuencias negativas del trabajo emocional hay que intervenir en la forma de manejar las emociones y en los aspectos organizacionales que sobrecargan al trabajador. Por ejemplo: fomentar los descansos; reducir la carga emocional (presión asistencial); fomentar el uso de la actuación profunda (modificar la emoción que se siente); hacer una reelaboración cognitiva de las situaciones en los casos en que se deben ocultar emociones negativas; fomentar el apoyo social en el grupo de trabajo; y el entrenamiento emocional para reconocer las propias emociones y gobernarlas, y para mostrar empatía con las emociones ajenas e influirlas.

El burnout no consiste en algo que sucede en el seno de la empresa o el trabajo, sino que se trata del agotamiento emocional y la fatiga desmotivante fruto de un proceso de estrés crónico laboral y organizacional. Se diferencia del estrés en que tiene mayores efectos sobre el estrés emocional que sobre el físico, produciendo pérdida de motivación laboral. El burnout se asienta en tres características: a) agotamiento emocional; b) despersonalización; y c) reducida realización personal. Se trata de un estado afectivo en el que la persona siente que ha agotado sus energías físicas, emocionales y mentales. Mientras que el estrés es el resultado de una sobrecarga cualitativa y cuantitativa, el burnout sólo aparece si previamente la persona ha estado motivada por el mismo tipo de trabajo que luego no soporta y rechaza.

En el burnout se produce un desgaste progresivo de los recursos propios de la persona sin que se haya producido una recuperación de los mismos, y el trabajador afronta este proceso distanciándose y alejándose progresivamente de la situación que lo provoca. El TCE poco a poco va desvinculándose emocionalmente de las personas que atiende, del trabajo que realiza y de la empresa que le tiene contratado. Los factores que intervienen en este proceso están relacionados, por un lado, con el tipo de tarea que se realiza y, por otro, con las condiciones de protección y apoyo profesional que proporciona la organización. Es decir, el trabajador realiza una tarea que requiere una elevada gestión emocional pero la empresa no le proporciona los recursos que necesita (formación, entrenamiento, retroalimentación positiva, apoyo, protección). Por lo tanto el burnout no es una consecuencia de la vulnerabilidad de la persona trabajadora, sino que se trata del resultado de las deficiencias en las condiciones de trabajo que proporciona la empresa. De hecho, el burnout se considera legalmente como accidente de trabajo, tal como confirman numerosas sentencias.

Como decíamos, las causas del desgaste profesional están en gran medida en que el esfuerzo profesional para alcanzar los objetivos laborales es dificultado por la organización que debería facilitarle su logro. Y aunque el burnout pueda tener consecuencias más amplias no laborales, se trata en realidad de una respuesta disfuncional estrictamente laboral.

Hay evidencias a nivel europeo de que el burnout está asociado a la ansiedad y a la depresión. La clínica de las personas afectadas demuestra que suelen perder tolerancia a la frustración, aumentar su irritabilidad y desarrollar hipersensibilidad a los

fallos en la organización y en las relaciones personales. En los casos más graves se dan pérdida de apetito, disfunciones sexuales, problemas del sueño, fatiga crónica, problemas musculoesqueléticos y empeoramiento de la calidad de vida, úniko a quejas psicósomáticas. También están documentados los trastornos cardiovasculares y el consumo de sustancias nocivas como el alcohol.

Este exceso de fatiga, falta de energía, el aumento de la irritabilidad y los sentimientos de desmoralización son características del burnout que puede ser un fenómeno contagioso en las organizaciones. Además de la pérdida de satisfacción laboral, se produce una pérdida de autoestima y una ruptura del contrato psicológico con la empresa. Esto a su vez produce comportamientos incívicos, deterioro de material y equipos de trabajo, y deficiencias en el desempeño profesional que se acompañan además de disminución del rendimiento y aumento de accidentes y daños a terceros. Y esto último conlleva implicaciones para la seguridad del paciente o residente, y puede afectar a la calidad de los cuidados y a la satisfacción del paciente.

Finalmente, quiero recordar dos cosas importantes:

1. Los riesgos psicosociales, entre los que están los relacionados con el trabajo emocional, tienen efectos globales sobre la salud de los trabajadores, generando ansiedad, depresión, mala salud mental, y afectando al sistema de estabilidad y equilibrio emocional.

2. Los riesgos psicosociales afectan a derechos fundamentales del trabajador protegidos en la Constitución Española, como son su dignidad como persona, su derecho a la integridad física y personal, su derecho a la libertad, y su derecho a la salud positiva y negativa.

STAFF

GABINETE DE PRENSA

Montse García; Cristina Botello

CONSEJO DE REDACCIÓN

M^a Dolores Martínez; Isabel Lozano; Daniel Torres; Jorge Santurio

ASESORÍA JURÍDICA

Daniel Amigo; Fausto Garrido; Marta Pulido

REDACCIÓN

C/ Tomás López, 3 2^a planta 28009 Madrid Tlf:91 309 01 02

sae@sindicatosae.com www.sindicatosae.com

SÍGUENOS EN



Depósito Legal N^o 41985-1989

IMPRIME MADRIPAPEL, S. A.