



## RIESGOS PSICOSOCIALES EN LOS SERVICIOS DE EMERGENCIAS:

### Riesgo de “Burnout” o “Síndrome de estar quemado en el trabajo”

#### 1. Introducción.

Cuando hablamos de riesgos en el trabajo solemos centrar nuestro discurso en aquellas condiciones físicas, químicas o biológicas que intervienen en el mismo, dejando de lado en muchas ocasiones aquellas condiciones de la tarea, la organización o de la propia persona que también pueden ser lesivas para el trabajador. Este tipo de condiciones de trabajo que englobamos en los llamados riesgos psicosociales, pueden originar diferentes patologías que, junto con los agentes biológicos, los trastornos músculo esqueléticos y los agentes químicos conforman la mayor parte de los riesgos más importantes (1) que afectan a los profesionales sanitarios.

En esta píldora de seguridad laboral abordaremos uno de los riesgos psicosociales más frecuentes dentro de nuestro ámbito de trabajo: el burnout o síndrome de estar quemado en el trabajo (SQT).



Figura 1. Riesgos Psicosociales

#### 2. Definiciones.

- a. Riesgo laboral: es la probabilidad de que un trabajador sufra un determinado daño derivado el trabajo (Art 4 LPRL). Los daños del trabajo son los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales (5).
- b. Riesgos Psicosociales: se entienden como aquellos riesgos laborales de factores provenientes de la organización de la interacción humana que pueden afectar a la salud del trabajador

(Llaneza, 2003). Básicamente, son los factores que dependen de la propia organización, de las condiciones de la tarea o carga de trabajo, el contenido y la capacidad de control por parte del trabajador y de su actitud y expectativas. Si dichos factores no están suficientemente controlados pueden acarrear el riesgo de sufrir daños físicos o psíquicos, refiriéndonos habitualmente a los siguientes (figura 1):

- o Estrés laboral.
  - o Violencia laboral.
  - o Diferentes tipos de acoso.
  - o Conflictos sociales y laborales del trabajador.
  - o Otras patologías físicas y psíquicas más o menos específicas.
  - o Burnout.
- c. Estrés laboral: el estrés, desde el punto de vista fisiológico, es la respuesta de adaptación del organismo a las diferentes demandas del medio. En el ámbito laboral, la OMS lo define como la *“reacción que puede tener un individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, y que ponen a prueba su capacidad para afrontar una situación”*.
- d. Burnout: caso particular de estrés laboral, en el trabajador sufre un desgaste emocional debido al trato directo y continuado con personas sometidas a problemáticas especiales. Es un síndrome

psicológico en respuesta a estresores crónicos o prologados emocionales e interpersonales en el trabajo (3). El INSHT (2), define operacionalmente este concepto como: ***una respuesta al estrés laboral crónico integrada por actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja y hacia el propio rol profesional, así como por la vivencia de encontrarse emocionalmente agotado. Esta respuesta ocurre con frecuencia en los profesionales de la salud y, en general, en profesionales de organizaciones de servicios que trabajan en contacto directo con los usuarios de la organización.***

### 3. El origen del Burnout.

Maslach y Jackson introducirán el término “Burnout” dentro de la psicología laboral dándole la actual forma tridimensional al concepto, esto es, es un síndrome caracterizado por el **agotamiento emocional, la despersonalización y la reducida realización personal del trabajador**.

El origen de Burnout reside en la interacción del entorno laboral y las condiciones de trabajo con los clientes o usuarios de la organización. Se produce una desorganización en las demandas exteriores de la tarea que terminan provocando desorganización personal (4). Por eso es una patología íntimamente relacionada con las profesiones sanitarias y sociales, en las que la convivencia

estrecha con los problemas ajenos y la no resolución satisfactoria de estos minan al trabajador. Esta interacción sobrepasa la tolerancia a la frustración y capacidad emocional del trabajador desarrollándose las 3 dimensiones del problema:

1. **Agotamiento emocional:** la tarea es un reto emocionante para el trabajador que, tras involucrarse demasiado (más que la propia organización), ve como los logros quedan por debajo de sus expectativas, comenzando a sentirse derrotado y frustrado.
2. **Despersonalización:** comienzan los pensamientos negativos sobre el trabajo que conllevan a una conducta cínica y deshumanizada del trabajador hacia las personas.
3. **Reducida realización personal:** el trabajador no realiza sus tareas de forma satisfactoria, afectando tanto a sus habilidades físicas como relacionales.

#### 4. Efectos para los trabajadores, la organización y la sociedad.

Dadas las características del trabajo en el ámbito de emergencias y desastres (trabajar con víctimas, proximidad a la situación traumática, bajo presión de tiempo, en sucesos nocturnos, con inseguridad personal, resultados negativos tras intensos esfuerzos, etc.) los profesionales están expuestos a situaciones altamente estresantes que repercuten en su bienestar personal, en



su rendimiento laboral y en su entorno social y familiar. El desgaste que provoca enfrentarse de forma continuada a ciertas condiciones de trabajo que para el profesional no resultan controlables, provoca consecuencias de diversa índole.

Los principales efectos que aparecen son:

- Orgánicas o fisiológicas: Dolor precordial o sensación de opresión en el pecho, taquicardias o arritmias injustificadas, hipertensión, disminución en las defensas del organismo (facilitando la aparición de catarros, cuadros alérgicos o asmáticos, etc), dolores cervicales y de espalda, jaquecas, diarreas e incluso úlceras.
- Emocionales: Irritabilidad, desánimo, apatía, suspicacia y frustración.
- Cognitivas: Ideas irracionales, escasa flexibilidad, culpabilización de los pacientes o el sistema.
- Comportamentales: Interacciones agresivas, desentendimiento y aislamiento.
- Sociales: Baja satisfacción laboral, aumento del absentismo laboral, propensión al abandono del puesto de trabajo, baja implicación laboral, aumento de conflictos interpersonales con compañeros, familia y allegados

Se describen hasta más de 100 síntomas relacionados con el Síndrome de Burnout que afectan a todas la áreas de la persona (emociones, cogniciones, actitudes, conductas y sistema fisiológico).

No obstante, se deben tener en cuenta que ante las mismas condiciones de trabajo, no todas las personas responderán de la misma forma. Existen factores moduladores del estrés que actúan a modo de “colchoneta”, siendo algunos:

- poseer recursos personales (autoestima, equilibrio emocional, condiciones físicas, etc.)
- poseer una personalidad resistente al estrés (centrada en el compromiso, el control y el reto)
- tener habilidades personales (habilidades sociales, asertividad y habilidad de resolución de problemas)
- poseer un apoyo social estable.

## 5. Buenas prácticas de prevención y autocuidado

Una vez identificado que existen claros riesgos psicosociales en la profesión que nos ocupa, se deben poner en marcha estrategias personales y organizacionales que actúen sobre el riesgo. Se consideran necesarias las siguientes medidas (6):

1. Desarrollo de perfiles de riesgos psicosociales (evaluación de síntomas asociados como medida previa para establecer las estrategias preventivas o de intervención oportunas)
2. Formación a los profesionales sobre el manejo de los riesgos psicosociales específicos

3. Ajuste de expectativas profesionales realistas (expectativas de refuerzo por la labor realizada, de resultado y de eficacia)
4. Conocer y entrenar factores de resistencia (competencia en solución de problemas, competencia emocional que permita trabajar con víctimas, aprendizaje de nueva información, salud cardiovascular y fortaleza física, apoyo social, cohesión y cooperación, desarrollo de resiliencia y optimismo, y orientación a metas realistas).
5. Fomentar experiencias de recuperación (desconexión psicológica del trabajo, relajación y/o actividades y hobbies)
6. Buscar ayuda psicológica si la persona no es capaz de gestionar la situación de malestar o estrés.

En resumen, está en mano de los propios profesionales y de las organizaciones “cuidar del que cuida”, poniendo estrategias preventivas para evitar que ni el profesional, ni la organización y sobre todo los pacientes puedan verse afectados de una nula o mala gestión del estrés.

#### **Bibliografía y otros documentos sobre el tema:**

1. Comisión Europea; “Occupational health and safety risks in the healthcare sector. Guide to prevention and good practice” . Publications Office of the European Unión. Luxemburgo 2011

2. NTP,s 704, 705 y 732: Síndrome de estar quemado por el trabajo o "burnout" (I, II y III). INSHT. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. España.
3. Pacheco Tabuenca, T. Et al: “Apoyo psicológico en situaciones de emergencia”. Editorial Arán. Madrid. 2013
4. Collantes, M.P; Marcos, J.I. (coordinadores); “La salud mental de los trabajadores”. Editorial La Ley. Madrid 2012
5. Ley 31/1995 de 8 de noviembre de Prevención de Riesgos Laborales. Ministerio de Trabajo y Asuntos sociales. España.
6. Pacheco Tabuenca, T. (coord..). “Intervención psicosocial en emergencias. Evaluación e intervención en situaciones críticas”. Editorial Síntesis. 2012

#### **Relación de siglas:**

- INSHT: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. España.
- OIT: Organización Internacional del Trabajo.
- OMS: Organización Mundial de la Salud (WHO en idioma inglés).
- LPRL: Ley de Prevención de Riesgos Laborales.

#### **Autores:**

- San Jaime García, A. (redacción y coordinación).
- Pacheco Tabuenca, T. (redacción y consultoría).