



El 'síndrome del trabajador quemado' dispara las bajas

24/10/2008

Se calcula que el 12% de la población activa padece este tipo de estrés crónico

Cuántas veces no hemos asistido, atónitos, a la indiferencia o la frialdad con que algunos trabajadores que realizan su labor de cara al público tratan a los clientes. A veces, estas reprobables actitudes van más allá y se escuchan insultos –propios de temperamentos irascibles– que no responden a una mala educación, sino que son síntomas de lo que se conoce como síndrome del 'burnout' o del trabajador quemado, aunque el experto Pedro Gil-Monte prefiera hablar «del síndrome de quemarse por el trabajo». «En el primer caso, estamos dirigiendo la vista al individuo, culpabilizándolo un poquito de lo que le pasa, mientras que el origen del problema es el proceso laboral», matiza este profesor de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones de la Universidad de [Valencia](#). Se calcula que en torno al 12% de la población activa padece este tipo de estrés crónico causado por el contexto laboral, y que entre un 3 y un 4% de ellos realmente está enfermo, es decir, necesita una baja. Pero antes de llegar a este punto, que puede durar años, el afectado ha pasado por un auténtico calvario que empieza por un desgaste emocional que el cuerpo transforma en problemas físicos: insomnio, dolores de espalda y de cabeza, cansancio...

El primero en describir esta patología –todavía no reconocida oficialmente como enfermedad laboral por la Organización Mundial de la Salud– fue el psiquiatra Herbert Freudenberger en 1974. «Él observó que, tras un año de trabajo, los profesionales de una clínica para toxicómanos entraban en una fase de agotamiento físico y existencial, se cuestionaban su utilidad. Este autor descubre así que hay un daño que se produce por una exposición continuada a un trabajo tóxico», explica Araceli Oñate, del Instituto de Innovación Educativa y Desarrollo Directivo.

En paralelo a ese desgaste emocional aparece un deterioro cognitivo, segundo síntoma. «El individuo comienza a valorarse negativamente, sobre todo en relación a su capacidad para atajar problemas que antes resolvía de manera adecuada, aclara Gil-Monte. En ese momento, con la autoestima afectada, señala a las personas para las que trabaja como foco de sus problemas, porque no le permiten alcanzar sus objetivos». «Es una sensación de futuro profesional cerrado», añade Araceli Oñate. Como reacción a estos sentimientos, el profesional adopta las conductas frías e indolentes ya descritas. «Esta despersonalización es una estrategia que le permite distanciarse de un entorno que percibe como agresivo.

Sin embargo, los resultados para la organización van a ser negativos, dado que las personas no cumplen bien con su trabajo, se escaquean, prolongan las bajas por enfermedad, intentan acortar la jornada...», cuenta Pedro Gil-Monte, autor de 'El síndrome de quemarse en el trabajo: una enfermedad laboral en la sociedad del bienestar', editado por Pirámide. Algunas personas hacen de la indiferencia una actitud ante la vida y así logran culminar su trayectoria profesional. Otras, sin embargo, desarrollan unos sentimientos de culpa tan intensos que, mantenidos en el tiempo, suelen acabar en depresiones y bajas por enfermedad.



«Un ejemplo muy claro puede ser una enfermera que trabaja en la unidad de pediatría y es cruel con los niños, pero que cuando sale del trabajo siente remordimientos», apunta el psicólogo.

Por su parte, Araceli Oñate advierte de que el sentimiento de culpabilidad termina por infestar todas las parcelas de la vida. «Dicen: 'soy un mal padre, siempre he sido una mala esposa'», afirma Oñate, que alerta sobre los riesgos para los niños, que sufren los daños colaterales de la guerra que libran sus padres en la oficina. «En España tenemos niños profundamente dañados como consecuencia de la expansión de la violencia en la escuela y en la familia. Ellos son los más vulnerables al entorno tóxico de los trabajadores».

Aunque nadie está libre de sufrir este padecimiento, los grupos de riesgo son aquellos que actúan en contacto directo con el público: profesionales de la sanidad, de las fuerzas armadas, maestros, trabajadores sociales, funcionarios de prisiones y, en general, todos los profesionales del sector servicios, como la banca. Los jefes de equipo, dado que tienen que gestionar personas, también son más propensos.

Y si los 'clientes' –como pueden ser los enfermos o los escolares– son especialmente problemáticos, el profesional sufre una relación emocional tan demandante que, tras ocho, diez o quince años, puede hacer 'crack'. «El síndrome de quemarse por el trabajo progresa de manera cíclica, como la Bolsa, con altas y con bajas –asegura Gil-Monte–. Pero la recta tiende a ir incrementándose con los años. La evolución suele durar de 10 a 15 años, por eso una persona que se incorpora a la vida laboral con 25 ó 26, en torno a los 40 notará los síntomas con más intensidad».