

EL *BURNOUT* O DESGASTE OCUPACIONAL: DEFINICIONES, SÍNTOMAS Y SOLUCIONES

Recientemente codificada por la OMS como patología laboral, el síndrome de estrés laboral se consolida como una enfermedad de nuestro tiempo: sobreexigencia profesional, incapacidad para desconectarse y despersonalización



Por Roberto H. Iglesias

Lleva el código QD85 en la clasificación mundial de enfermedades. Se lo describe como un “síndrome de estrés crónico en un trabajo que no se ha manejado con éxito”. Se trata de una patología tan elusiva como la traducción de su nombre en español: el síndrome del *burnout*, del “quemado” o, mejor, del desgaste ocupacional, una enfermedad muy real derivada del propio entorno laboral como consecuencia del estrés, pero a veces difícil de diagnosticar en forma precisa.

La codificación proviene de la Organización Mundial de la Salud (OMS), que recientemente reconoció al *burnout* como una patología laboral, no obstante que existe desde hace mucho tiempo.

Los estados miembros de la organi-

zación internacional acordaron que estas nuevas clasificaciones entren en vigor el 1 de enero de 2022, durante la 72ª Asamblea Mundial de la Salud, que se realizó en mayo de este año en Ginebra, Suiza.

Esa declaración, lejos de ser meramente simbólica, facilita que se promuevan investigaciones sobre sus causas y efectos, así como programas de tratamiento y de asistencia. En principio se puede decir que el *burnout* es una variedad del estrés, pero ¿qué es exactamente el estrés? Es una respuesta que el ser humano desarrolló desde tiempos ancestrales para manejar las amenazas que lo afectaban. Esa respuesta tenía su propia semiótica clínica: aumento de los latidos cardíacos y de la presión arterial, del flujo de sangre al cerebro y a las vísceras y desarrollo de una mayor atención frente a un entorno dado.

En el pasado, casi todas las situaciones peligrosas que generaban estrés

implicaban el riesgo de un daño a la integridad física (ataque de otro ser humano o de un animal, fenómenos meteorológicos). Pero hoy nos estresan también factores distintos: temas personales como conflictos de pareja, la situación política del país, el dólar, la inflación, pérdidas familiares o las mismas cuestiones laborales.

Los médicos coinciden que el estrés se genera cuando estas circunstancias desembocan en una sensación duradera de estar abrumado y superado, combinada con la pérdida de control de lo que se está haciendo.

En una nota aparecida en el *Financial Times* sobre este tema, los propios lectores –presuntamente en su mayoría personas con poder de decisión en empresas– hicieron llegar sus preocupaciones. Las mismas podían agruparse en cuatro grandes temas: sobrecarga laboral, ser víctima de prejuicios culturales, presión

desde instancias superiores y miedo a ser estigmatizado.

La misma publicación dice que las compañías pueden hacer algo al respecto. En la empresa de seguros Prudential, por ejemplo, su *chief medical officer* (obsérvese el cargo) Andrew Crighton comenzó a medir la productividad y la satisfacción de los empleados. Registró un alto porcentaje de empleados con estrés laboral y baja satisfacción de vida. La compañía comenzó a proveer cursos para manejo presupuestario personal y otorgaron mayores beneficios horarios para el cuidado de los niños. Dos años después, los cuestionarios mostraban un 47% de incremento de satisfacción vital de esos mismos empleados.

Aunque en la Argentina los temas pasan sin duda por otro lado (después de medio siglo de sobresaltos nadie necesita en el país un curso sobre cómo administrar sus finanzas personales), la idea es que las empresas pueden y deben involucrarse en este tipo de asuntos, incluso desde un punto de vista de estrategia de negocios: empleados con menores problemas son también más productivos.

Estrés bueno

Pero como ocurre con otras variables, como el “colesterol bueno” y el “colesterol malo”, un mínimo de estrés es absolutamente necesario. “El estrés es tan necesario para vivir como respirar”, dice la Fundación Cardiológica Argentina (FCA), ya que es un factor que impulsa a la acción y a tomar precauciones ante los riesgos.

Sin embargo, el exceso de estrés puede provocar cuadros como ACV, infartos y otros daños de salud. La institución argentina indica también que “nuestra mente no está

preparada para afrontar todas las situaciones que hoy nos estresan” y menciona como una de ellas a la “sobreexigencia laboral”.

En un trabajo que la persona realiza a disgusto, con situaciones de gran exigencia (o autoexigencia), tensiones o aún maltrato, el sistema nervioso reacciona con frecuencia cardíaca alta, mientras el sistema hormonal empieza a liberar cortisol. Esto actúa como una verdadera “olla a presión” que inexorablemente explota y provoca un cuadro de enfermedad. ¿Las consecuencias? Problemas cerebra-

En 1977, el cuadro de *burnout* fue descrito por la psicóloga Christina Maslach como respuesta a un estrés emocional crónico, con síntomas de agotamiento psicológico, actitud fría y despersonalizada y un sentimiento de inadecuación al trabajo desempeñado

les, cardiovasculares o infartos, para citar solo algunos.

Además, la persona afectada sufre un debilitamiento de sus facultades de discernimiento acerca de lo correcto o incorrecto, no necesariamente en términos de conducta: puede terminar en placebos compensatorios como el cigarrillo, el alcohol, los estupefacientes y el consumo general compulsivo.

La conceptualización y posterior popularización del cuadro de *burnout* se debe a la psicóloga estadounidense Christina Maslach. En 1977 lo describió como una, respuesta a un estrés emocional crónico, caracterizado por síntomas de agotamiento psicológico, actitud fría y despersonalizada en la relación con los demás y un sentimiento de inadecuación las tareas que se desarrollan en el trabajo. En la

actual era digital la incapacidad de desconectarse de temas laborales potencia aún más el cuadro.

La definición de la OMS enfatiza el “exceso de trabajo” y habla de “un agotamiento físico y mental debido al estrés crónico asociado con el trabajo y el desempleo” y que “no ha sido gestionado con éxito”.

Los médicos sistematizan esta definición de la siguiente forma:

1. Sentimientos de agotamiento o de falta de energía.
2. Aumento de la distancia mental con respecto al trabajo o sentimientos negativos o cínicos en relación a las tareas laborales.
3. Eficacia profesional reducida.

¿Qué recomendaciones se formulan para no caer en situación de *burnout*? La FCA postula lo siguiente:

1. Aprender a decir que no.
2. No sobrecargar la agenda.
3. Disfrutar del ocio recreativo, los momentos de no hacer nada.
4. Enfocarse en una sola cosa para hacer, aprender a priorizar
5. Diferenciar lo urgente de lo importante.
6. Potenciar los lazos afectivos. Las personas con una buena red de contención social, señala abiertamente la FCA, “se enferman menos y mueren menos”.

También se recomienda la meditación, ya no como una actividad de corte metafísico o *zen*, sino como una herramienta médica. En este sentido, una entidad tan insospechada de especulaciones *new age* como la Asociación Americana del Corazón (AHA por sus siglas en inglés) recomendó en 2017 a los profesionales de la salud indicar a sus pacientes la meditación para disminuir el riesgo de enfermedades cardiovasculares. Todo esto, sin descartar las prácticas clínicas de evidencia científica fuerte. 