

Prevención del Agotamiento

# (Burnout)

en Trabajadores de la Salud.

Guía de autocuidado de salud mental - Dirigido al trabajador del Sector Salud



# La responsabilidad por la salud

y la vida de otras personas pone a los trabajadores de la Salud en una situación de estrés permanente. No es un secreto que los pacientes, por su afectación física y emocional pueden expresar temor o ansiedad, emociones que son fácilmente transmisibles a quienes los atienden.

Esta exposición permanente y prologada a las emociones de angustia, temor, enojo y miedo de los pacientes y sus familiares puede llegar a “enfermar” emocionalmente a quienes los atienden, produciendo una situación de estrés continuado que desemboca en Burnout o síndrome de estar quemado.



## Causas y características

Si bien las altas exigencias emocionales de las funciones asistenciales del personal de salud en la relación con el cliente o usuario generan el mayor riesgo de desarrollar Burnout, existen otros factores externos e internos que también contribuyen a dicho síndrome.

Entre los Factores externos encontramos la cantidad de pacientes, la carga de trabajo, la falta de apoyo instrumental por parte de la institución donde se trabaja, la falta de coordinación entre las unidades y los equipos de trabajo, la falta de desarrollo profesional, relaciones conflictivas en la organización, la repetitividad de tareas con resultados negativos o sin retroalimentación positiva, etc., son condiciones de la organización del trabajo que afectan directamente al trabajador de la salud.

Como Factores internos o individuales del trabajador encontramos características de personalidad como alta motivación para la ayuda, el grado de altruismo, la empatía, el perfeccionismo, el idealismo, la baja autoestima, pocas habilidades sociales, sobre implicación emocional, locus de control externo, alta auto exigencia, baja autoeficacia, inseguridad y autocrítica.

Ambos grupos de factores se combinan en un proceso cíclico que puede tomar semanas o años y que pasando por diferentes fases y momentos construyen un proceso de estrés crónico que deriva en agotamiento mental y físico.

**Los diferentes investigadores concluyen que el síndrome de Burnout puede describirse por tres condiciones:**

### **1. Cansancio emocional:**

El trabajador se siente sobrepasado por el trabajo, las altas exigencias emocionales le impiden dejar de pensar o preocuparse por sus pacientes. Su nivel de empatía y compromiso laboral con su función en salud lo llevan a no poder distanciarse emocionalmente. Se siente permanentemente fatigado, con baja energía para afrontar las exigencias o demandas de la gente a su alrededor.

## 2. Despersonalización:

Se observa a un trabajador distanciado, con reacciones duras, estado de humor cínico, evita situaciones complejas cargadas emocionalmente, no desea gestionar o resolver las exigencias emocionales de su trabajo, por lo tanto se distancia y se protege.



## 3. Baja realización personal :

Debido a la alta expectativa y exigencia sobre su propio desempeño y la poca retroalimentación positiva que recibe, el trabajador se autoevalúa de forma negativa, alimentando sentimientos que afectan su autoestima; deja de sentirse competente y exitoso, cuestionando su desempeño, capacidad, vocación y talento.

# Autocuidado

Desde la perspectiva del empleador, hablamos de intervención, sin embargo, desde la perspectiva del trabajador de la salud debemos hablar de Autocuidado. Se trata de gestionar por sí mismo y para sí mismo recursos y condiciones internas y externas para tu propio beneficio.

## 1. Primero tú.

Empecemos por aceptar un grado de egoísmo saludable como premisa inicial. Si el profesional de la salud no está bien física y emocionalmente no podrá ayudar a su paciente de forma apropiada. Cuidar primero de sí mismo para estar en condiciones de ayudar a otros es una premisa necesaria para prevenir el Burnout.

## 2. Ajustar expectativas individuales.

Es natural querer asistir y ayudar a otros, sin embargo la expectativa de ayuda y el grado de compromiso deben ser ajustados a las posibilidades reales frente a recursos y condiciones del paciente, del sistema y del profesional. Tener un balance entre lo deseado y la realidad contribuye al manejo emocional de las pérdidas o resultados adversos.



### 3. Auto aceptación.

Se trata de conocerte y reconocerte de forma autocompasiva. Es normal sentirse estresado en estos momentos, es lo esperado. No se trata de suprimir o aplazar las emociones o sentimientos, por el contrario se trata de aceptar y acoger de sí mismo lo que estás viviendo, manejarlo, expresarlo y procesarlo. Tener paciencia contigo mismo, con tu cuerpo y tu mente, darles el tiempo de descanso necesario, permitirle recuperarse, ayudar al cuerpo y a la mente a volver a funcionar.



### 4. Construir retroalimentación positiva.

Una de las causas del Burnout es la fatiga física y emocional de esforzarse permanentemente sin ver resultados. Aprender a identificar pequeños avances, logros, éxitos, por insignificantes que parezcan, ellos dan una sensación de bienestar y control dentro del caos de la situación, compartir estos aspectos positivos renueva la energía y el compromiso.



### 5. Fortalecer mi participación en el trabajo en equipo.

El trabajo de la salud es un trabajo en equipo, diferentes expertos cada uno en su área aportan al bienestar de los pacientes. Conocer a los colegas, reconocer sus habilidades y conocimientos, identificar por nombre a cada uno de los colaboradores del turno hace la diferencia; mantener una relación amable, colaborativa y de buen trato entre los miembros del equipo favorece la retroalimentación positiva, la colaboración y empatía entre los trabajadores, fortalece la autoestima del grupo y facilita la competitividad de los equipos.



### 6. Protocolos de Servicio.

Humanizar el servicio implica mantener un trato humano con el paciente y su familia como una acción deliberada del sistema de salud a favor de sus usuarios. Participar en la construcción de los protocolos de servicio y comunicación en situaciones difíciles del servicio es necesario como un ejercicio para compartir con otros las experiencias vividas y ganar control sobre situaciones de alta exigencia emocional; tener claro cómo, qué y quién puede atender, escuchar y resolver la solicitud de un paciente o su familia.





## 7. Buscar ayuda y/o participar de los grupos de apoyo.

Poder hablar de las experiencias vividas, compartir con otro las reflexiones, temores, aciertos y desaciertos en un espacio de confianza donde se recibe apoyo emocional y empatía es necesario para poder tomar distancia emocional, reconocer las emociones, gestionarlas y procesarlas. Busca un espacio regular, positivo con colegas para hablar y procesar las experiencias, aprendiendo de la situación vivida.

## 8. Aprender manejo emocional de pacientes y colegas.

Tener respuestas de empatía emocional con el paciente, con su familia o con un colega es inevitable, ya sea de preocupación, angustia o enojo, el profesional de la salud copia las emociones de quienes están en su entorno. Por ello es importante desarrollar inteligencia emocional, que permita reconocer las emociones propias como diferentes a las del paciente, responder de manera asertiva y aplicar estrategias de solución de conflictos.



## 9. Distancia emocional.

Se trata de ir más allá del manejo emocional del paciente o colega, es trabajar la sobreimplicación y la duración del contagio emocional. Es necesario mantener la distancia entre el Yo y el Otro. Entrenar en el manejo de la distancia emocional al finalizar la atención y los turnos manteniendo un equilibrio entre la empatía y la indiferencia. Trabaja para lograr una empatía “humanizante” y sanadora con el paciente que facilite tu trabajo, pero cuida de realizar el proceso de des-identificarte volviendo objetiva la situación del paciente, externa y generando una conducta profesional sobre el caso. Reconocer las emociones vividas, aceptarlas, valorarlas y dejarlas pasar sin aferrarse a ellas.



## 10. Cuidado físico y estilo de vida saludable.

Es una recomendación regular y una y otra vez volvemos sobre ella. Cuidar de la alimentación, el descanso, la actividad física, la aplicación de técnicas de manejo del estrés, la realización de actividades sociales, el cuidado del consumo de alcohol u otras sustancias, crear una agenda que intercale actividades laborales y de recreación, son hábitos que nos fortalecen física y mentalmente, nos preparan para afrontar las dificultades del trabajo, son elementos necesarios para el equilibrio y la recuperación física y emocional.

Estos son solo algunas de las recomendaciones asociadas a las acciones de Autocuidado frente al riesgo de Burnout, es importante recordar y tener presentes los síntomas de estrés, tanto físicos como emocionales y conductuales. Esperamos que los puedas aplicar, al cuidar de ti te preparas para cuidar de los demás.

## Bibliografía

---

Burnout: el síndrome de estar quemado, Universidad a Distancia de Madrid, UDIMA 2017, <https://www.youtube.com/watch?v=kpXJri4UcE> recuperado 09/07/2020.  
Alarcón P., Ariel (2014) Médicos bajo estrés.  
Alarcón P., Ariel (2020) Manual de Mindfulness y Autocompasión para profesionales de la Salud que enfrentan al COVID 19.  
[https://docs.google.com/document/d/1rAtupGGKKWDleCG8NluHYDbgMshuR3f0jQ6gHyvO\\_V8/edit](https://docs.google.com/document/d/1rAtupGGKKWDleCG8NluHYDbgMshuR3f0jQ6gHyvO_V8/edit)



# Colmena

Seguros



Línea Efectiva:  
Medicalizada / 24 horas

Bogotá | Medellín | Cali | Barranquilla  
401 0447 | 444 1246 | 403 6400 | 353 7559  
Otras ciudades 018000-9-19667  
[www.colmenaseguros.com](http://www.colmenaseguros.com)

