



Laboreal

Volume 8 N°2 | 2012

A antropotecnologia, ferramenta ou engodo?

Burnout

Burnout

Burnout

Burnout

Marianne De Troyer

Traductor: Cecilia De la Garza y Mario Poy



Edición electrónica

URL: <http://journals.openedition.org/laboreal/6860>

DOI: 10.4000/laboreal.6860

ISSN: 1646-5237

Editor

Universidade do Porto

Referencia electrónica

Marianne De Troyer, « Burnout », *Laboreal* [En línea], Volume 8 N°2 | 2012, Publicado el 01 diciembre 2012, consultado el 15 septiembre 2020. URL : <http://journals.openedition.org/laboreal/6860>

Este documento fue generado automáticamente el 15 septiembre 2020.



Laboreal está licenciado com uma Licença Creative Commons - Atribuição-NãoComercial 4.0 Internacional.

Burnout

Burnout

Burnout

Burnout

Marianne De Troyer

Traducción : Cecilia De la Garza y Mario Poy

B como burnout (o A como agotamiento profesional)

- 1 Entre los riesgos psicosociales relacionados con el trabajo, el burnout o agotamiento profesional, identificado inicialmente en el ámbito de la atención médica, actualmente involucra a todas las profesiones, todos los sectores de actividad, todas las organizaciones o instituciones, tanto del sector público como privado.
- 2 El concepto de burnout aparece en los años 70' como resultado de trabajos de psicoanalistas y psicólogos (Freudenberger, 1974 ; Maslach, & Jackson, 1982). Este concepto va más allá de la noción de “estrés profesional” pero, sin embargo, la exposición prolongada a situaciones de estrés profesional puede llevar al burnout. Tampoco se trata de una “depresión” aunque ésta puede facilitar la aparición de un burnout, o que un burnout pueda volverse una depresión.
- 3 El burnout se inscribe dentro de la problemática del sufrimiento (Dejours, 1998) y el malestar en el trabajo que no cesa de progresar en un contexto marcado por importantes transformaciones de la organización del trabajo, relacionadas con la implementación de nuevas formas de organización todo esto en un marco de desafíos de orden político, económico o científico (de Gaulejac, 2011).
- 4 En la literatura internacional, coexisten diferentes definiciones del burnout. Inicialmente, Freudenberger (1974) la utilizó para describir un estado de fatiga generalizada en los profesionales de la salud mental en sus contextos de trabajo. El autor describe al burnout como : “*un desmoronamiento, un agotamiento, una fatiga extrema proveniente de una demanda excesiva de energía, de fuerzas o de recursos*” (trad. Libre C. De la Garza). Christina Maslach (1976) da una definición más completa incluyendo el

agotamiento físico y mental observado en todos los profesionales cuyo trabajo implica un contacto continuo con otras personas (pacientes, clientes, usuarios). Para ella, las causas del burnout se deben buscar en el entorno y condiciones de trabajo. Posteriormente, Maslach et Jackson (1986) identificaron tres dimensiones del síndrome del burnout, que aún hoy son utilizadas en la literatura científica :

- El agotamiento emocional, que se caracteriza como un estado de fatiga, de falta de energía que puede manifestarse tanto a nivel físico, emocional, como cognitivo ;
 - La despersonalización : que representa, según el caso, una respuesta negativa hacia el otro, una pérdida de consideración por los pacientes, los usuarios, los colegas, los estudiantes, los clientes, etc. Esta se puede caracterizar también por impaciencia, irritabilidad, pérdida de idealismo, cinismo, como así también una actitud de retraimiento ;
 - Y el sentimiento de incompetencia o de no-realización que puede asociarse al hecho de evaluar su trabajo negativamente, de tener un sentimiento de disminución de sus habilidades, de su eficacia.
- 5 Sin embargo, no existe una definición unívoca de dicho concepto, ni metodología universal para su diagnóstico, ni para medirlo. Es entonces difícil estimar su prevalencia en el seno de los trabajadores en Europa. Se han desarrollado varios instrumentos de medición del agotamiento profesional (Maslach Burnout Inventory, Burnout Measure Short Version, Test de Freudenberger, etc.,) en base de la auto-evaluación de los trabajadores de su propia percepción de este estado de malestar. En general, al momento de utilizar ese tipo de cuestionarios, la población activa afectada por la prevalencia del burnout representa cerca de 30 % de las respuestas. En el marco de un estudio realizado en Bélgica, el enfoque original de los investigadores consistió en partir de una muestra de médicos generalistas (178) y de médicos del trabajo (168), y seguir durante un periodo de tres meses, a los pacientes o trabajadores que consultaban y para los cuales podía ser establecido un diagnóstico de burnout. Al cabo de los tres meses de investigación, se identificó un diagnóstico de burnout en 1.089 pacientes o trabajadores, en una población de 136.131 personas. En este caso, la prevalencia del burnout de la población belga se estima de 0.8 % (Hansez & al., 2010). No obstante, se necesitaría llevar a cabo un estudio más extendido para validar dicho enfoque que se diferencia de las encuestas realizadas sobre la base de la auto-evaluación, tal como el Maslach Burnout Inventory (MBI)^[1].
- 6 Señalemos aquí que Maslach et Leiter (2011) identifican seis esferas de desequilibrio generadores de burnout para la vida de una empresa : los valores, la equidad, el espíritu de grupo, el salario, el control y la carga de trabajo.
- 7 Recordemos también que Schaufeli et Enzmann (1998) censan más de cien síntomas susceptibles de asociarlos con el burnout. Esos síntomas pueden ser de diferentes tipos : físicos (fatiga excesiva, insomnio), emocionales (pérdida de auto-estima, depresión, ansiedad), interpersonales (desocialización, impaciencia, intolerancia), de actitud (desaliento organizacional) y/o de comportamiento (ausentismo, baja de eficacia).
- 8 Desde la aparición del concepto burnout, y aún hoy en día, las investigaciones se enfocan principalmente en los oficios que conllevan una relación de ayuda a los otros, como es el caso en las poblaciones de enfermeras y enfermeros, y médicos (Jonckheer & al., 2010), los trabajadores sociales, los profesores, las ayudas a domicilio. Más recientemente, los investigadores se interesan en oficios que implican un contacto con los usuarios o clientes, como los choferes de autobús, los teleoperadores en centros de atención telefónica (call centers), los cajeros, los policías, etc. Sin embargo, Cintas et

Sprimont (2011) indican que en la mayoría de sus investigaciones, el burnout está sujeto a una gestión individualizada de las condiciones de trabajo en términos de ‘distancia justa’. Dicho de otro modo, el individuo (el trabajador) es él que tiene que preservar su salud evitando implicarse demasiado en la relación con el cliente, el paciente, el usuario para encontrar la buena distancia con el fin de preservarse y al mismo tiempo hacer un trabajo de calidad. Esta noción de distancia justa significa una gestión de la relación únicamente por el individuo y evita el cuestionar la organización del trabajo, y de manera más global, las políticas de management.

- 9 Más allá de los oficios caracterizados por una relación de ayuda, de contactos con los clientes o los usuarios, se vuelve evidente que el burnout puede cubrir un abanico variado y extenso de trabajadores. La individualización de las condiciones de trabajo y la de la evaluación de las nuevas formas de organización del trabajo, y los nuevos modos de management de los empleados desembocan en una pérdida del sentido que las personas le atribuyen a su trabajo. De manera más concreta, el burnout es susceptible de surgir cuando el trabajador se encuentra en la imposibilidad de realizar su trabajo como debe o como quisiera hacerlo, a causa de las restricciones del trabajo (sobrecarga de trabajo, imposición de objetivos o resultados irrealistas por parte del management, falta de reconocimiento, falta de apoyo del superior jerárquico, diferencia entre el trabajo “ideal” y el trabajo “concreto”) o los recursos demasiado limitados que les son otorgados.
- 10 Cintas et Sprimont (2011) sostienen que algunos climas organizacionales favorecen el burnout, en particular aquellos marcados por la violencia. Ahora bien, el informe de la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el trabajo (EU-OSHA, 2011) pone en relieve que la violencia afecta entre 5 y 20 % de los trabajadores europeos. Los autores del informe indican también que la violencia en el ámbito del trabajo es aún mal reconocida, aunque amenaza la seguridad y el bienestar de los trabajadores, ya sea que se trate de personas víctimas de violencia en el ejercicio de su profesión, o de prácticas de management o de organización del trabajo nocivas.
- 11 Se señala aquí que la última encuesta europea sobre las condiciones de trabajo (Eurofound, 2012) permitió registrar que en la Unión Europea :
 - más de 2 % de los trabajadores fueron objeto de violencia física en el ámbito profesional *en el curso del último año* ;
 - más de 10 % de los trabajadores fueron objeto de violencias verbales en el trabajo *en el curso del último mes* ;
 - 5 % fueron objeto de amenazas y comportamientos humillantes *en el curso del último mes* ;
 - y más de 4 % fueron objeto de intimidaciones o acoso en el trabajo *en el curso del último año*.
- 12 Además se puede constatar la frecuentación de numerosos trabajadores, en diferentes países europeos, a clínicas de, estrés, o consultas en psicopatología del trabajo (trabajo y sufrimiento).
- 13 Es, Por lo tanto, el momento de resistir a las prácticas del management y a las organizaciones nocivas que generan contextos de trabajo patógenos (de Gaulejac, 2011).

BIBLIOGRAFÍA

- Cintas, C., & Sprimont, P-A. (2011). *Soutien social et violence au travail ? Quels effets sur le burnout*. Consultado el 2 Octubre 2012, de <http://www.reims-ms.fr/agrh/docs/actes-agrh/.../2011cintas-sprimont.pdf>.
- de Gaulejac, V. (2011). *Travail. Les raisons de la colère*. Paris : Seuil.
- Dejours, C. (1998). *Souffrance en France. La banalisation de l'injustice sociale*. Paris : Seuil.
- European Agency for safety and health at work (EU-OSHA), European Risk Observatory (2011). *Workplace Violence and Harassment : A European picture*. EU Publications, Luxemburg. Consultado el 2 Octubre 2012 de <http://osha.europa.eu/en/publications/reports/violence-harassment-TERO09010ENC>
- Fondation européenne pour l'amélioration des conditions de vie et de travail (Eurofound) (2012). *Cinquième enquête sur les conditions de travail*. Consultado el 3 Octubre 2012 de <http://eurofound.europa.eu/surveys/index.htm>
- Freudenberger, H.J. (1974). Staff burnout. *Journal of Social Issues*, 30, 159-65.
- Hansez, I., Mairiaux, P., Firket, P., & Braeckman, L. (2010). *Recherche sur le burnout dans la population active belge* (Résumé de l'étude), SPF Emploi, Travail et Concertation sociale. Bruxelles.
- Jonckheer, P., et al. (2010). *Le burnout des médecins généralistes : prévention et prise en charge ?*, Report 165 B, KCE (Centre fédéral belge d'expertise des soins de santé). Bruxelles.
- Langevin, V., Boini, S., François, M., & Riou, A. (2012), " Le Maslach Burnout Inventory (MBI) », *Références en santé au travail*, n° 131, pp 157-159, FRPS 26, Institut National de la Recherche Scientifique (INRS).
- Maslach C, & Jackson, S. (1982). "Burnout in the health professions : A social psychological analysis". In Glenn S. Sanders & Jerry Suls (Eds.), *Social psychology of health and illness (Environment & Health Series)*, 227-251, Lawrence Erlbaum Associates , Inc., Publishers, Hillsdale, New Jersey, USA.
- Maslach C. , Jackson S.E. (1986), *Maslach Burnout Inventory : Manual* (2nd ed.). Palo Alto, CA : Consulting Psychologists Press Inc., USA.
- Maslach, C. (1976). Burned-out. *Human Behavior*, 9 (5), 16-22.
- Maslach, C., & Leiter, M. (2011). *Burn-out : le syndrome d'épuisement professionnel*. Paris , Edition Les Arènes.
- Schaufeli, W.B., & Enzmann, D. (1998). *The burnout companion to study & practice - A critical analysis*. London : Taylor & Francis.

NOTAS

1. Este cuestionario, validado en 24 idiomas retoma 3 dimensiones: agotamiento profesional, despersonalización y desarrollo personal. Cada dimensión representa una faceta de evaluación que el sujeto puede efectuar en su trabajo. La persona interrogada indica la frecuencia con la que le afecta el sentimiento descrito en el ítem considerado. En total, 22 ítems, de los cuales 9 se refieren al agotamiento profesional, cinco a la despersonalización y ocho al desarrollo personal.

Se atribuye un resultado a cada dimensión y se le califica de “bajo”, “moderado” o “elevado”. El término burnout designa de manera global las 3 dimensiones de este instrumento. Para más información sobre dicho instrumento, los lectores familiarizados con el francés, pueden referirse al documento del INRS (Langevin, Boini, François & Riou, 2012).

ÍNDICE

Temas: O Dicionário

AUTORES

MARIANNE DE TROYER

Institut syndical européen (European Trade Union Institute, ETUI), Boulevard du Roi Albert II, 5,
1210 Bruxelles, Belgique
mdetroyer@etui.org