

Fatiga por compasión

Una variante del 'burn-out' o síndrome de desgaste emocional en los trabajadores al cuidado de animales

JESÚS MARTÍNEZ PALACIO

Máster en Investigación en Ciencias Veterinarias y Prevención de Riesgos Laborales – CIEMAT
Unidad de Innovación Biomédica

Introducción

La Fatiga por compasión se encuadra en la prevención de riesgos laborales dentro de la Psicología Aplicada. Corresponde a una variante del clásico 'burn-out'. El 'burn-out' o síndrome del trabajador quemado, en la última revisión (2022) de la Clasificación Internacional de Enfermedades (CIE-11) de la Organización Mundial de la Salud (OMS) fue catalogado como un problema asociado al empleo o al desempleo. Y pasó a denominarse como 'Síndrome de desgaste profesional', codificado como QD85.

El síndrome, que nombraremos desgaste emocional, y no como se cita en la nueva clasificación, está asociado al estrés crónico en

el trabajo, se caracteriza por una despersonalización de las tareas, un deterioro emocional y físico, y bajo rendimiento. Los expertos estiman que afecta al 10% de los trabajadores. Al final del artículo veremos...

Los expertos aseguran que el cambio de la OMS ayudará a visibilizar el 'burn-out' y mejorar su diagnóstico.

En España, el 'desgaste emocional' no es una enfermedad profesional, pero hay sentencias que lo reconocen como un accidente de trabajo (en la modalidad 'humana'). "Queda pendiente el tema legislativo. En España hay que modificar la legislación y que se incorpore dentro de las enfermedades profesionales", apunta José Navarro, del departamento de Psicología Social de la Universidad de Barcelona. Si se admite por el Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST) como trastorno o enfermedad relacionada con el trabajo.

En nuestro caso es la fatiga, el desgaste físico y emocional, lo más característico. Agotamiento que impide realizar, incluso iniciar o afrontar, la realización de las tareas.

Descripción

Tradicionalmente este trastorno se asocia a trabajadores que tienen empleos relacionados con la atención a las personas. Por ejemplo, médicos, enfermeras, cuidadores no profesionales o funcionarios de prisiones. "Es un proceso más que una patología. Se da en personas muy comprometidas con su trabajo, que se implican. Es un proceso que suele tardar entre cinco y ocho años. Los síntomas son el desgaste emocional, el deterioro cognitivo y la indolencia y la despersonalización", sintetiza el doctor Pedro R. Gil-Monte, catedrático de Psicología Social en la Universidad de Valencia y experto en este trastorno.

Pero en nuestro gremio, el cuidado animal, también encontramos este trastorno. Al fin y al cabo, somos 'cuidadores' que atendemos animales. Fundamentalmente ligado a dos circunstancias:

– Los trabajadores que cuidan de los animales. En una modalidad muy similar al síndrome clásico ya descrito. Se tiende a cosificar a los animales y a bajar el interés y rendimiento en las tareas desarrolladas. Puede cursar incluso con 'maltrato' a los animales.



– Las personas que realizan la eutanasia de los animales. En este caso nos hemos encontrado con dos posiciones extremas:

1. La persona que automatiza las tareas y pierde totalmente la empatía y el respeto al animal.

2. La persona que se vincula exageradamente con el animal y es incapaz de realizar la eutanasia. Tiene una elevada carga moral/mental y llega incluso a tener pesadillas o malestar físico cuando realiza, o prevé realizar, estas tareas.

Gil-Monte aclara que lo más común es el perfil de afectados que responden con indiferencia a su trabajo como fórmula para protegerse contra el desgaste emocional. Sin embargo, apunta, “al-

– Despersonalización. Se responde de una manera impersonal ante el paciente. Incluso también ante compañeros o en el ámbito personal. Puede llegarse a maltratar animales de palabra u obra.

– Logros personales. La efectividad y productividad en el trabajo. Como nos sentimos al trabajar.

Y se manifiesta progresivamente, inicialmente con sentimientos de cansancio. Pero un cansancio no físico, no se recupera con el sueño, es más emocional. Un desequilibrio entre demandas, recursos y satisfacciones laborales. Suele cursar con descensos de la productividad laboral. Posteriormente suele haber una fase de irritación. Cursa

“ El síndrome, que nombraremos de desgaste emocional, y no como se cita en la nueva clasificación, está asociado al estrés crónico en el trabajo, se caracteriza por una despersonalización de las tareas, un desgaste emocional y físico, y bajo rendimiento. ”

gunos desarrollan un sentimiento de culpa que les lleva a implicarse más en el trabajo y es la pescadilla que se muerde la cola. Son los que acaban con más deterioro psicológico”. Sería el caso de las personas que sufren con la eutanasia, casos que deberían tratarse con el responsable laboral y podrían llevar incluso a abandonar este tipo de trabajo.

De manera clásica el síndrome de desgaste emocional se basa en tres componentes:

– Cansancio emocional. Nos sentimos cansados del trabajo. Emocionalmente el trabajo nos agota.

con asilamiento social y menor implicación en el trabajo. Y, finalmente una incapacidad para afrontar la actividad laboral, nos sentimos sobrepasados e incapaces de responder.

Algunos autores, cuando hablan de ‘Fatiga por compasión’, remarcan que este fenómeno puede no darse de un modo progresivo, si no de forma aguda o repentina. Y buscan diferenciarlo del síndrome de desgaste emocional por este aspecto. Esto está especialmente bien descrito en el trabajo en experimentación animal y se asocia en muchas ocasiones con la eutanasia de animales.

Yo creo que ambos forman parte del mismo fenómeno. Y que las particularidades no hacen que sean fenómenos distintos.

Causas de la Fatiga por compasión o síndrome de agotamiento emocional

En la aparición de la fatiga por compasión o agotamiento emocional se han estudiado que factores determinan la aparición del mismo (en trabajos generales no relacionados específicamente con el mundo animal).

Hay varias vertientes:

Las exigencias – los estresores relacionados con el trabajo

La **carga de trabajo y la presión temporal** explican entre un 25% y un 50% de la aparición del síndrome, especialmente en el caso del agotamiento emocional. En el estudio realizado por Lee y Ashforth (1996), se asigna a nivel general, un 42% de importancia.

Sin duda en nuestro ámbito profesional estos factores juegan un papel importantísimo. Guardias, turnos, precariedad, salario, visitas domiciliarias.....

Una reciente noticia de ‘Diario Veterinario’ citando un trabajo fin de grado de un alumno de la Facultad de Córdoba estimaba en un 67% de los trabajadores los que creían que existe acoso laboral en nuestro gremio. Concretamente indicaba cómo se ven afectados los veterinarios por el acoso laboral. Las respuestas obtenidas reflejan que un 22,6% sostienen que el grado de afectación es de 10 sobre 10, mientras que el 23,5%, defienden que el grado de afecta-



ción es de 9 sobre 10, y el 20,7%, opina que se ve afectada en un grado de 8 sobre 10. Es decir, “el 67% de los encuestados opina que la profesión veterinaria se ve afectada al máximo por el acoso y la precariedad laboral” (Pedro Jesús García). Además, el 28,8% de los encuestados afirma haberlo vivido.

En cuanto a la realización de ‘horas extras’ forzadas o no retribuidas De las 877 respuestas obtenidas ante esta pregunta, “prácticamente el 60% de los encuestados reconoce haber sido obligado bajo amenaza o chantaje para realizar horas extraordinarias, que después no le han sido retribuidas. Mientras, solo entre el 23-24% de los encuestados reconoce no haber sido objeto de esta situación ni tener constancia de compañeros que hayan sido sometidos a ella”.

“La primera recomendación sería brindar apoyo y ánimo en el trabajo. Fomentar la comunicación y participación. Discutir abiertamente los problemas y preocupaciones. Y brindar vías de comunicación seguras para enviar sugerencias.”

En definitiva, tras analizar las opiniones, el autor concluye que “el acoso y la precariedad laboral se presentan actualmente en el ejercicio de la profesión veterinaria de manera constante”.

A ello podemos añadir que, según el último ranking de salarios en profesiones sanitarias, la veterinaria es la peor pagada de todas ellas. Con salarios medios de 23.700€ anuales en 2023.

En otro trabajo realizado por Pfenning y Hüscher (1994), el **conflicto de rol** (de vigilantes de prisiones),

o **la ambigüedad de rol** (de las enfermeras), explican respectivamente el 24% o 14% del agotamiento emocional, el 13% o 8% de despersonalización, y el 2% o 10% de baja realización emocional. Son niveles a tener en cuenta por su repercusión en el nivel de Burnout.

También este factor nos afecta. Hace unas semanas leía un artículo en que una veterinaria de los Estados Unidos contaba como una dueña de un animal le reprochaba que este iba a morir por no tener ella dinero para el tratamiento. Y como esto le pesaba moralmente. También hace poco se han visto manifestaciones solicitando atención gratuita para los animales abandonados. Me temo que son muchos los que han tenido que oír que los animales no nos importan y que estamos en esto solo por el dinero....

La carga emocional de los propietarios de mascotas a raíz de la pandemia y su mayor dependencia de las mismas, también influyen en los niveles de exigencia y atención que se demandan de los profesionales veterinarios.

Se alude a la deontología veterinaria, culpabilizando al veterinario del problema.

Los recursos – el apoyo social y los factores que regulan o autorregulan las actividades o tareas.

Aunque la relación no sea tan importante como en las exigencias del trabajo, la **falta de apoyo social**, especialmente por parte de los supervisores, está especialmente relacionada con niveles de Burnout elevados (del mismo modo que una falta de feedback en el trabajo se relaciona en sentido positivo con las tres dimensiones del síndrome).

El recientemente elegido Vicepresidente del Consejo General de Colegios Veterinarios de España, Gonzalo Moreno del Val, indicaba en una entrevista la mala imagen de la salud animal percibida por los españoles. Y referenciaba el IVA veterinario como uno de los problemas en este sentido.

Por otra parte, el mundo digital y las redes sociales han tenido influencia en este punto (y también en el anterior - conflicto de rol). El ciberacoso a los profesionales veterinarios es una realidad. No hace mucho la fachada del Colegio de Veterinarios de Madrid apareció pintada y con un mensaje contra ‘la explotación humana de los animales’. El uso de redes sociales para estigmatizar o acosar a profesionales, difamar o hundir reputaciones, o difundir conceptos e ideas falsos es cotidiano. Los principales argumentos utilizados tienen que ver con el tema económico, el fallecimiento de animales o porque desconfían de la mala praxis del veterinario.

También la necesidad de formación continua y la ya citada exigencia de los clientes influyen en este campo.

De un modo más moderado, una falta de participación en la toma de decisiones y de autonomía está inversamente relacionada con un elevado Burnout. Aquí vuelve a incidir la precariedad laboral y el acoso laboral....

La prevención, como afrontarlo

Son varios los artículos recientes sobre el burnout en veterinaria, su relevancia y cómo afrontarlo.

Nuria Tabares, en una entrevista en el programa 'De veterinario a veterinario', trataba ampliamente este asunto. Y estimaba en un 12% los veterinarios españoles que padecían este síndrome y hasta un 30% los que estaban en riesgo.

Pero, ¿qué podemos hacer para prevenir el síndrome de desgaste emocional en la práctica?

Toda acción preventiva debe basarse en un análisis previo de la situación. Solo si conocemos el problema podremos tomar medidas eficaces frente al mismo. Os proponemos una serie de medidas 'genéricas', pero antes de concluir este artículo, os facilitaremos un breve cuestionario para que podáis identificar los riesgos en cada caso personal y así poder adaptar vuestra 'actuación'.

Siempre hay que incidir sobre los elementos de riesgo. Exigencias y recursos, descritos anteriormente.

La primera recomendación sería brindar apoyo y ánimo en el trabajo. Fomentar la comunicación y participación. Discutir abiertamente los problemas y preocupaciones. Y brindar vías de comunicación seguras para enviar sugerencias. Todo ello mejora la valoración personal y facilita la identificación de posibles problemas.

Reducir o derivar la carga administrativa asociada al trabajo. O dedicar un tiempo específico a la misma, que permita 'desconectar' de la parte asistencial.

Reconocer el trabajo bien hecho. Valorarlo.

Pensar sistemas de incentivos. Flexibilidad de jornadas, tiempo libre adicional, facilitar la conciliación laboral-familiar... Incluso obligar a disfrutar los tiempos de descanso y vacaciones.

Establecer programas de formación, aprendizaje. Transmitir la sensación (y realidad) de crecimiento profesional. Ofrecer ayudas a la formación, o mejoras asociadas a la misma.

Pensar en el bienestar global del equipo. En todas sus variables. Alimentación, ejercicio físico, convivencia...

No hay fórmulas mágicas, cada persona, equipo o grupo tiene sus dinámicas. Introducir pequeños cambios y comprobar sus efectos es la mejor recomendación.

Si todo ello lo formulásemos en '**formato prevencionista**', podríamos decir que debemos modificar nuestras condiciones de trabajo:

- ✓ Evitando los trabajos simples y con tareas muy sencillas pero repetitivas, para pasar a actividades con diferentes tareas y que tengan sentido para el trabajador.
- ✓ Permitiendo que el trabajador tenga autonomía a la hora de organizar ejecutar su trabajo, así como la posibilidad de comprobar los resultados de su tarea.
- ✓ Adaptando ergonómicamente su puesto de trabajo a las características de la persona y demandas de la tarea.
- ✓ Haciendo que el trabajador participe en la organización y métodos de trabajo de su empresa.
- ✓ Mejorando los sistemas de comunicación de la empresa, hori-



EL SÍNDROME DE "BURNOUT" O DEL QUEMADO:

UNA REALIDAD PROFESIONAL VETERINARIA



zontal y vertical, que eviten rumores y malos entendidos.

- ✓ Mejorando el ambiente físico laboral, adoptando las medidas necesarias para que parámetros tales como iluminación, ruido, temperatura, espacio físico o hacinamiento, aislamiento, etc, no afecten al trabajador a la hora de realizar su tarea.
- ✓ Impulsando la formación e información de los trabajadores, para una capacitación permanente a las demandas de su puesto de trabajo, nuevas tecnologías. Y específicamente sobre sus riesgos laborales.
- ✓ Estimulando los vínculos y las relaciones interpersonales, para que el trabajador consiga apoyo social y le permita desarrollar mecanismos de defensa ante situaciones estresantes.
- ✓ Manejando adecuadamente el tiempo libre, diversificando las fuentes de satisfacción personal con el desarrollo de diferentes aficiones o hobbies.



✓ Modificando el estilo de vida incluyendo hábitos como alimentación adecuada y ejercicio físico, controlando y evitando el consumo de tabaco, alcohol, café, etc.

✓ Aprendiendo y practicando técnicas de relajación, respiración y control mental para que si el sujeto no puede evitar las situaciones de estrés, sí pueda evitar sus consecuencias.

✓ Aceptando la posibilidad de recurrir a terapias médicas y/o psicológicas especializadas en los casos en los que los trabajadores no puedan enfrentarse por sí mismos antes las situaciones de estrés.

CUESTIONARIO SÍNDROME DESGASTE EMOCIONAL - FATIGA POR COMPASIÓN

Señale el número que crea oportuno sobre la frecuencia con que siente los enunciados:

0= NUNCA.

1= POCAS VECES AL AÑO.

2= UNA VEZ AL MES O MENOS.

3= UNAS POCAS VECES AL MES.

4= UNA VEZ A LA SEMANA.

5= UNAS POCAS VECES A LA SEMANA.

6= TODOS LOS DÍAS.

| | | |
|----|---|--|
| 1 | Me siento emocionalmente agotado/a por mi trabajo. | |
| 2 | Me siento cansado al final de la jornada de trabajo. | |
| 3 | Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado. | |
| 4 | Tengo facilidad para comprender como se sienten mis animales. | |
| 5 | Creo que estoy tratando a algunos animales como si fueran objetos impersonales. | |
| 6 | Siento que trabajar todo el día con animales supone un gran esfuerzo y me cansa. | |
| 7 | Creo que trato con mucha eficacia los problemas de mis animales. | |
| 8 | Siento que mi trabajo me está desgastando. Me siento quemado por mi trabajo. | |
| 9 | Creo que con mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de mis animales. | |
| 10 | Me he vuelto más insensible con la gente desde que trabajo con animales. | |
| 11 | Pienso que este trabajo me está endureciendo emocionalmente. | |
| 12 | Me siento con mucha energía en mi trabajo. | |
| 13 | Me siento frustrado/a en mi trabajo. | |
| 14 | Creo que trabajo demasiado. | |
| 15 | No me preocupa realmente lo que les ocurra a algunos de mis animales. | |
| 16 | Trabajar directamente con animales me produce estrés. | |
| 17 | Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis compañeros. | |
| 18 | Me siento motivado después de trabajar en contacto con animales. | |
| 19 | Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo. | |
| 20 | Me siento acabado en mi trabajo, al límite de mis posibilidades. | |
| 21 | En mi trabajo trato los problemas emocionalmente con mucha calma. | |
| 22 | Creo que me culpan de algunos de los problemas de mis animales. | |
| 23 | He insultado o faltado al respeto a mis animales (de palabra o pensamiento). | |
| 24 | He maltratado físicamente a mis animales (de palabra o pensamiento). | |
| 25 | Hago bromas groseras sobre los animales o los procedimientos. | |
| 26 | El sacrificar animales supone un esfuerzo emocional negativo. | |
| 27 | Al sacrificar animales nunca pienso en ellos como individuos. | |
| 28 | He pensado abandonar el trabajo por el sacrificio de animales. | |

“ La carga emocional de los propietarios de mascotas a raíz de la pandemia y su mayor dependencia de las mismas, también influyen en los niveles de exigencia y atención que se demandan de los profesionales veterinarios. ”

CALCULO DE PUNTUACIONES

Se suman las respuestas dadas (0 a 6) a los ítems que se señalan:

| Aspecto evaluado | Preguntas a evaluar | Valor total obtenido | Indicios de burnout |
|----------------------|-----------------------------|----------------------|---------------------|
| Cansancio emocional | 1-2-3-6-8-13-14-16-20-23-26 | | Más de 30 |
| Despersonalización | 5-10-11-15-22-24-25-27 | | Más de 15 |
| Realización personal | 4-7-9-12-17-18-19-21-28 | | Menos de 34 |

VALORES DE REFERENCIA

Altas puntuaciones en las dos primeras subescalas y bajos en la tercera definen este síndrome.

El síndrome puede ser más o menos severo en función de las puntuaciones obtenidas y si los indicios corresponden a una o más de las subescalas.

Este análisis permite enfocar los puntos débiles o fuertes en nuestro caso. Permitiendo adoptar medidas adecuadas a nuestra propia situación.

| Valores de referencia | Bajo | Medio | Alto |
|-----------------------|------|-------|-------|
| Cansancio emocional | 0-19 | 20-29 | 30-66 |
| Despersonalización | 0-7 | 8-14 | 15-48 |
| Realización personal | 0-34 | 35-40 | 41-54 |

Si os parece pertinente, podréis descargar los resultados de vuestros test en esta 'encuesta web'. Los datos se tratarán de manera global, y completamente anónima. No es necesario incluir datos personales ni de agrupamiento (genero, edad, ni ningún otro). Podrían darnos una imagen de la situación global del colectivo, que prometo compartir si resultase posible analizarla.

<https://forms.gle/Vj1bng97zikkkg3X6>

¿Estamos afectados por el síndrome de desgaste emocional?

Para concluir, os propongo realizar este sencillo test. Es una versión personal adaptada del Maslach Burnout Inventory para el trabajo con animales de experimentación, pero puede utilizarse en nuestro caso.

Un poco de humor para acabar...

Un estudio de Koeske (1989), sobre la relación con distintas personas ofrece resultados contradictorios en relación a este tema.

Si nos fijamos en el número de casos distintos atendidos, suponen un elevado nivel de carga y de presión temporal (factores estresores relacionados con el trabajo).

En cambio, si nos fijamos en la dificultad de la relación con 'personas' complicadas y con problemas diferentes, se detecta una modesta relación positiva con el Síndrome de desgaste emocional, cuanto más difíciles son las relaciones.

Se ha observado que el trabajo frecuente con pacientes o clientes difíciles, hace que se desarrollen mecanismos adaptativos que previenen los efectos negativos a largo plazo.

Seamos por tanto pacientes con los compañeros o clientes exigentes o pejiğeras. ¡Están contribuyendo a mejorar nuestro Burnout!