

Satisfacción por compasión

Nos extrañaría que en un congreso que se precie sobre salud, no incluyera en estas décadas el tema del bur-out, ese síndrome de desgaste emocional, despersonalización y baja experiencia de autorrealización en el trabajo por manejo patológico del estrés laboral. Es un tema que, para algunos, está de moda; para otros, ya ha pasado de moda. Menos frecuente es encontrar abordado el tema de la satisfacción por compasión o cuestiones relacionadas con la vocación, la experiencia exitosa de ayudar a los demás y el comportamiento altruista.

Varios síndromes de moda

Fue Freudenberger, en 1974 quien empezó a interesarse por este síndrome “del quemado”, un claro exponente de las fases avanzadas del estrés profesional, que se puede dar en personas que trabajan con personas en situación de necesidades y demandas. Es el caso de las profesiones de salud, de intervención social, así como de enseñanza y cuidadores informales. Han sido importantes los esfuerzos por medir este síndrome, comenzando por el conocido cuestionario MBI de Cristina Maslach.

El clima de insatisfacción, la personalidad del ayudante, las altas demandas en situaciones complejas, el fracaso de un número a veces importante de procesos en relación a elevadas expectativas, las condiciones de trabajo y la misma naturaleza de este, son algunas cuestiones que intervienen como factores que aumentan la vulnerabilidad, sin olvidar la personalidad y la formación y espiritualidad propia de los agentes de ayuda.

En contextos donde se viene hablando con insistencia sobre humanización, es obvio que este tema ocupa un espacio. Se diría que existe una clara sensibilidad al riesgo del desgaste profesional y se activan acciones formativas tendentes a la comprensión del fenómeno. En menos ocasiones, se realizan actividades formativas que buscan también el empoderamiento en estrategias de prevención y abordaje del mismo incidiendo en el aumento de competencias de manejo de situaciones complejas, así como de competencia emocional para la vulnerabilidad del agente, sanador herido.

Estamos asistiendo también a nuevos intereses por el tema de la fatiga por compasión (Figley), ese precio que tiene el comportamiento empático. Esta fatiga se traduce en una serie de conductas y reacciones emocionales derivadas de conocer un evento traumático experimentado por otra persona con la que se cultiva un vínculo significativo. Tiene que ver con la traumatización vicaria, es decir con los cambios cognitivos que se producen debido a la exposición prolongada al trauma de otra persona y que generan lo que también se conoce como estrés postraumático secundario.

La fatiga por compasión se relaciona con el coste emocional que tiene para el profesional preocuparse por el sufrimiento de sus pacientes. Sería el agotamiento físico, emocional y espiritual causado por ser testigo y absorber el sufrimiento de otros al tener una orientación personal empática. El riesgo de sufrir fatiga por compasión está directamente relacionado con la actitud empática del ayudante.

Superando la moda

Si de moda se tratara, hemos de actualizarnos. Digamos que ya basta de aprovechar el estudio de este importante problema del impacto del sufrimiento en el ayudante y del riesgo del burnout sin considerar otros aspectos vinculados con la cara positiva del comportamiento solidario, de ayuda.

Es pues, hora, de subrayar más la importancia del tema de *la satisfacción por compasión (Figley)* y *el disengagement o ecpatía (González de Rivera)*. Es hora de hacerlo porque corremos el peligro de hablar tanto de *burnout* que nos instalemos así en actitudes moralizantes contra el sistema, la organización del trabajo, las condiciones laborales (mirada superficial al fenómeno del burnout), sin apelar a las miradas no solo compensatorias, sino constructivas. Ni comodidad para el diagnóstico del malestar emocional, ni pasividad ante dinamisismos positivos y posibilistas de refuerzo y referentes de caminos equilibrados de gestión del estrés laboral y del precio de ayudar.

La satisfacción por compasión es el sentimiento de logro derivado de los esfuerzos realizados para ayudar a otra persona. Esta capacidad recae en la habilidad de la persona de reconocer sus límites y responsabilidades, ajustando las expectativas de ayuda y de logro.

La ecpatía es un nuevo concepto, complementario de empatía, que permite el apropiado manejo del contagio emocional y de los sentimientos inducidos. De alguna manera es un ingrediente del equilibrado proceso empático, aunque algunos digan que es el polo opuesto a la empatía. Sería un proceso voluntario de exclusión de sentimientos, actitudes, pensamientos y motivaciones inducidas por otra persona, no como sinónimo de apatía, sino equivalente a un proceso mental voluntario por el cual podemos, de forma voluntaria, excluir o dejar de lado los sentimientos y las emociones que nos transmite una determinada situación que vive otra persona para mantener un sano equilibrio en la implicación emocional con el que sufre. Con la ecpatía regulamos deliberadamente el contagio emocional.

La satisfacción por compasión es el placer que uno siente por desempeñar bien su trabajo y ser capaz de contribuir al bien social. Constituye un elemento protector de la fatiga de compasión y, para muchos, si una persona experimenta alto nivel de satisfacción por compasión, es muy improbable que experimente burnout.

El elemento más vinculado con la satisfacción por compasión es el hecho de que la mayor parte de las personas que eligen profesiones de ayuda lo hagan como algo vocacional. Un tema abandonado más recientemente, vinculado con las motivaciones intrínsecas, el espíritu altruista y servicial. Igualmente, los estilos de apego seguro (según las teorías de Bowlby) proporcionan recursos para enfrentarse a situaciones estresantes de forma más constructiva y previenen el burnout. En el apego seguro, el modelo mental sobre uno mismo y sobre los demás, es positivo. Se caracteriza por una elevada autoestima, una confianza en uno mismo y en los demás, disminuyendo así problemas relacionales evitables.

Profesiones altamente demandantes desde el punto de vista emocional requieren actitudes no solo negativas y reivindicativas, en lo que a veces ha caído el discurso sobre el burnout, sino personas positivas que mantienen vínculos adecuados, de compromiso altruista, saludables emocionalmente para saber distanciarse, gozosas por la solidaridad que dispensan en forma de compasión que hace bien al prójimo y produce satisfacción a

uno mismo. Capaces de disfrutar de poder ayudar, preparadas tanto para implicarse y vibrar con el sufrimiento ajeno, como para separarse y vivir en clave positiva.

La satisfacción por compasión y la fatiga por compasión pueden coexistir. La satisfacción por compasión aumenta la capacidad para soportar el estrés traumático, por lo que constituye un factor protector frente a la fatiga por compasión, pero no impide su aparición ni niega la vulnerabilidad del ayudante.

Recuperar discursos basados en la conducta genuinamente compasiva, discursos que inviten a vivir en clave virtuosa las relaciones de ayuda, explotando el potencial de bondad que los profesionales de la ayuda llevamos dentro, equilibrando el impacto vicario del trauma, sabiendo restablecer la distancia adecuada tras la genuina implicación, es un desafío para fomentar la satisfacción por compasión. Permite ser más feliz haciendo el bien, ayudando con comportamientos compasivos, sin morir en el intento.

Si una causa de deshumanización en contextos de counselling y relación de ayuda es el síndrome del burnout, una de humanización será cultivar vínculos y actitudes que desarrollen la satisfacción por compasión y la sana regulación de la implicación con el sufrimiento ajeno en las relaciones de ayuda. Un mundo más humano es posible no solo por el camino de la lamentación de lo quemados que podemos estar, sino también por el cultivo de una vocación genuina a la ayuda.

José Carlos Bermejo