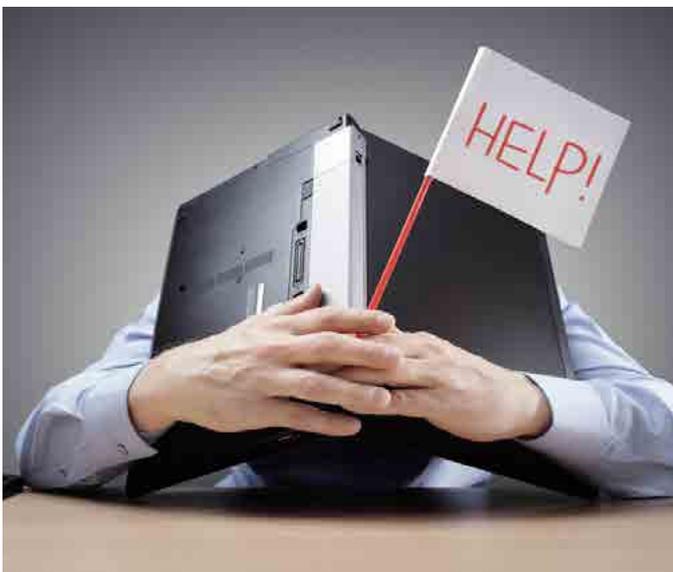


El burnout o síndrome de estar quemado en el trabajo (SQT)



¿Qué es el burnout?

Muchos trabajadores identifican “estar quemado” con estar a disgusto, estar harto, sentirse agobiado, tener un mal día en el trabajo, etc., pero en estas situaciones, a veces más normales de las que son de desear, no se observa la verdadera sintomatología del llamado *síndrome de Burnout*, su cronicidad o su intensidad en las fases más avanzadas. Sin embargo, con estas dinámicas, se puede entrar en un proceso insidioso que habitualmente deriva en consecuencias severas para la persona. En el *síndrome de Burnout* es importante resaltar que esta patología se produce por la exposición a unas determinadas condiciones de trabajo y no está originada por una deficiencia en la personalidad del individuo.

Teniendo en cuenta las diversas denominaciones que se le han venido dando al *síndrome de Burnout*, se puede concluir que la denominación que mejor le encaja es la de “síndrome de estar quemado en el trabajo”. Este concepto contiene un conjunto de síntomas que hay que identificar y evaluar para diagnosticar, y permite distinguir este fenómeno de otros como el estrés, el desgaste emocional, la fatiga, la ansiedad, etc.

Desde las consecuencias individuales o síntomas que caracterizan este síndrome, y partiendo de un enfoque psicosocial, el Burnout presenta una sintomatología de agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal en el trabajo.

- El agotamiento emocional es una respuesta de los trabajadores al sentir que ya no pueden dar más de sí mismos a nivel afectivo.
- La despersonalización se explica por el desarrollo de sentimientos negativos, de actitudes y conductas de cinismo por parte del trabajador hacia sus compañeros de trabajo. Sus conductas son vistas por los usuarios con los que se relaciona de manera deshumanizada.
- Por baja realización personal en el trabajo se entiende una tendencia de los profesionales expuestos a unas condiciones de riesgo a evaluarse negativamente. Los trabajadores se sienten descontentos consigo mismos e insatisfechos con sus resultados laborales.

Síntomas principales del Burnout:

Para el trabajador

- **Psicosomáticos:** cansancio hasta el agotamiento y malestar general que, a su vez, median en deterioro de la calidad de vida: fatiga crónica y alteraciones funcionales en casi todos los sistemas del organismo (cardiorrespiratorio, digestivo, reproductor, nervioso, reproductivo, etc.), con síntomas como dolores de cabeza, problemas de sueño, úlceras y otros desórdenes gastrointestinales, pérdida de peso, molestias y dolores musculares, hipertensión, crisis de asma, etc.
- **Emocionales:** agotamiento emocional, síntomas disfóricos, distanciamiento afectivo como forma de autoprotección, ansiedad, sentimientos de culpabilidad, impaciencia e irritabilidad, baja tolerancia a la frustración, sentimiento de soledad, sentimiento de alienación, sentimientos de impotencia, desorientación, aburrimiento, vivencias de baja realización personal, sentimientos depresivos.
- **Actitudinales:** actitudes de desconfianza, apatía, cinismo e ironía hacia los clientes de la organización, hostilidad, suspicacia y poca verbalización en las interacciones.



- **Sociales y de relaciones interpersonales:** actitudes negativas hacia la vida en general; disminuye la calidad de vida personal; aumento de los problemas de pareja, familiares y en la red social extralaboral del sujeto (debido a que las interacciones son hostiles, la comunicación es deficiente, no se verbaliza, se tiende al aislamiento, etc.).

Para la organización

Se manifiesta en un deterioro de la comunicación y de las relaciones interpersonales (indiferencia o frialdad con las personas con las que trabaja); disminuye la capacidad de trabajo, disminuye el compromiso, bajan el rendimiento y la eficacia, se da un mayor absentismo y una mayor desmotivación, aumentan las rotaciones y los abandonos de la organización, resulta muy afectada la calidad de los servicios que se presta a los clientes, surgen sentimientos de desesperación e indiferencia frente al trabajo, se produce un aumento de quejas de usuarios o clientes, etc.

Causas del Burnout:

- La falta de control: Incapacidad de influir en las decisiones que afectan al trabajo: como su horario, misiones o la carga de trabajo.
- Expectativas laborales poco claras.
- La dinámica de trabajo disfuncional: trabajar con personas conflictivas, sentirse menospreciado por los compañeros, sus jefes no le prestan atención...
- Las diferencias en los valores: falta de correspondencia entre los valores de la empresa y los propios.
- Mal ajuste de empleo: si su trabajo no se ajusta a sus intereses y habilidades, puede llegar a ser cada vez más estresante en el tiempo.
- Los extremos de la actividad: cuando un trabajo es siempre monótono o caótico, necesita energía constante para permanecer centrado, lo que puede contribuir a niveles más altos de fatiga y agotamiento del trabajo.
- Falta de apoyo social.
- Desequilibrio entre la vida laboral, familiar y social.

Medidas preventivas ante el Burnout

Nivel organizativo

- Realizar la evaluación de riesgos psicosociales.
- Establecer programas de acogida que integren un trabajo de ajuste entre los objetivos de la organización y los percibidos por el individuo.
- Establecer mecanismos de *feedback* o retroinformación del resultado del trabajo.
- Promover el trabajo en equipo.
- Fomentar la formación continua y desarrollo del trabajo.
- Aumentar el grado de autonomía y control del trabajo, descentralizando la toma de decisiones.
- Disponer del análisis y la definición de los puestos de trabajo, evitando ambigüedades y conflictos de roles. Establecer objetivos claros para los profesionales.
- Establecer líneas claras de autoridad y responsabilidad.
- Definición de competencias y responsabilidades.
- Regular las demandas en lo referente a la carga de trabajo.
- Mejorar las redes de comunicación y promover la participación en la organización.
- Fomentar la colaboración y no la competitividad.
- Fomentar la flexibilidad horaria.

Nivel interpersonal

- Fortalecer los vínculos sociales entre los trabajadores, favorecer el trabajo en grupo y evitar el aislamiento. Formarles en estrategias de colaboración y cooperación grupal.
- Promover y planificar el apoyo social en el trabajo.
- Dirigir bien y con un estilo adecuado. Formar a los gestores.
- Entrenamiento en habilidades sociales.
- Es preciso establecer sistemas democráticos-participativos en el trabajo.

Nivel individual

- Realizar una orientación profesional al inicio del trabajo.
- Es importante tener en cuenta la diversificación de las tareas y la rotación en las mismas.
- Poner en práctica programas de formación continua y reciclaje.
- Formar en la identificación, discriminación y resolución de problemas.
- Entrenar en el manejo de la ansiedad y el estrés.
- Implementar cambios de ambiente de trabajo, rotaciones.
- Entrenamiento en el manejo de la distancia emocional con el usuario, manteniendo un equilibrio entre la sobreimpliación y la indiferencia.
- Aumentar los recursos o habilidades comunicativas y de negociación.
- Trabajar el *feedback*, reconociendo adecuadamente las actividades finalizadas.

Imma Badia Camprubí
Secretaria de Acción Sindical
y Salud Laboral de FEUSO