

¿ESTOY QUEMADO?

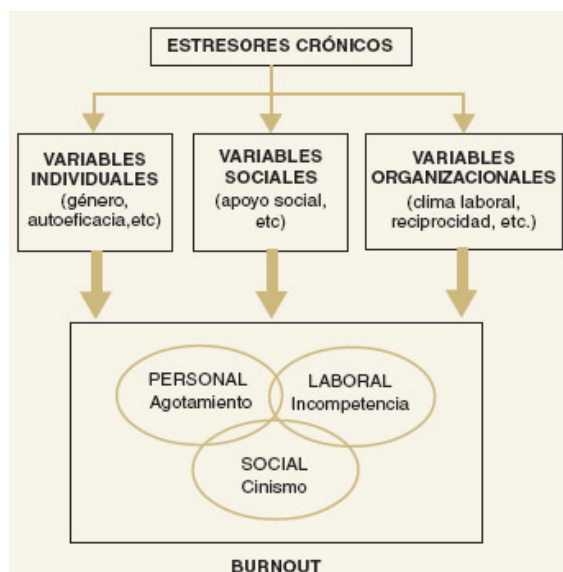
En 2019, la Organización Mundial de la Salud (OMS) incorporó el síndrome del quemado en su Clasificación Internacional de Enfermedades.

El síndrome de estar quemado por el trabajo o síndrome de *burnout* es un proceso que surge como consecuencia del estrés laboral crónico en el cual se combinan variables de carácter individual, social y organizacional. Se trata, por tanto, de un síndrome con connotaciones afectivas negativas que afecta a los trabajadores a nivel personal, social y laboral y provoca agotamiento, cinismo e ineficacia profesional.

¿Por qué una persona puede llegar a desarrollar *burnout*?

Según los expertos, se deben dar varios factores para que se desarrolle este síndrome:

- 1. El *burnout* es consecuencia de la exposición a factores estresantes derivados del trabajo. La interacción del trabajador con unas determinadas condiciones laborales de riesgo puede provocar el síndrome.
- 2. Este síndrome se da sobre todo en trabajos en los que la persona trabajadora debe relacionarse de manera intensa y duradera con otras personas, como por ejemplo clientes, pacientes, usuarios o alumnos. Es característico de aquellos trabajos destinados a ofrecer "servicios humanos" de ayuda. No obstante, puede darse en otros profesionales como directivos, mandos intermedios, deportistas, entrenadores, etc.
- 3. Afecta a la dimensión personal, laboral y social de la persona trabajadora.



Síntomas de *burnout*

- **Psicosomáticos:** cansancio hasta el agotamiento y malestar general, fatiga crónica, dolores de cabeza, problemas de sueño, úlceras y otros desórdenes gastrointestinales, pérdida de peso, molestias y dolores musculares, hipertensión, crisis de asma, etc.
- **Conductuales:** conducta despersonalizada en la relación con el cliente; absentismo laboral; desarrollo de conductas de exceso como abuso de barbitúricos, estimulantes y otros tipos de sustancias (café, tabaco, alcohol, etc.); cambios bruscos de humor; incapacidad para vivir de forma relajada; incapacidad de concentración; superficialidad en el contacto con los demás; comportamientos de alto riesgo; y aumento de conductas hiperactivas y agresivas.
- **Emocionales:** predomina el agotamiento emocional; distanciamiento afectivo de los demás 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 o aburrimiento; vivencias de baja realización personal; y 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; descenso en la calidad de vida personal; aumento de los problemas de pareja, familiares y en la red social personal del sujeto (debido a que las interacciones son hostiles, la comunicación es deficiente, no se verbaliza, se tiende al aislamiento, etc.).



Diferencias entre estrés y *burnout*

ESTRÉS	BURNOUT
Sobreimplicación en los problemas	Falta de implicación
Hiperactividad emocional	Embotamiento emocional
El daño fisiológico es el sustrato primario	El daño emocional es el sustrato primario
Agotamiento o falta de energía física	Agotamiento afecta a motivación y a energía psíquica
La depresión puede entenderse como reacción a preservar las energías físicas	La depresión en burnout es como una pérdida de ideales de referencia-tristeza
Puede tener efectos positivos en exposiciones moderadas (eustrés)	El SQT sólo tiene efectos negativos

Actuaciones por parte de la empresa

Es fundamental que la organización realice periódicamente una evaluación de riesgos psicosociales, ya sea mediante un Servicio de Prevención ajeno o un Servicio de Prevención Propio. A través de ella, se podrán planificar las medidas adecuadas a cada empresa. A nivel genérico, algunas actuaciones que se pueden llevar a cabo son:

Nivel organizativo

- 1. Establecer programas de acogida que integren un trabajo de ajuste entre los objetivos de la organización y los percibidos por el individuo.
- 2. Establecer mecanismos de *feedback* o retroinformación del resultado del trabajo.
- 3. Promover el trabajo en equipo.
- 4. Promover la posibilidad de realizar formación continua y desarrollo del trabajo.
- 5. Aumentar el grado de autonomía y control del trabajo, descentralizando la toma de decisiones.
- 6. Disponer del análisis y la definición de los puestos de trabajo, evitando ambigüedades y conflictos de roles. Establecer objetivos claros para los profesionales.
- 7. Establecer líneas claras de autoridad y responsabilidad.
- 8. Definición de competencias y responsabilidades. Es esencial conseguir un diseño óptimo de las funciones y responsabilidades propias de la actividad laboral para reducir el estrés de la misma, por ejemplo, a través de formación dirigida a mejorar los recursos instrumentales en el trabajo, así como a aumentar la competencia psicosocial del profesional.
- 9. Regular las demandas en lo referente a la carga de trabajo, adecuarla debidamente.
- 10. Mejorar las redes de comunicación y promover la participación en la organización.
- 11. Fomentar la colaboración y no la competitividad en la organización.
- 12. Fomentar la flexibilidad horaria.
- 13. Favorecer y establecer planes de promoción transparentes e informar de los mismos.
- 14. Crear, si no se puede eliminar el foco del riesgo, grupos de soporte para proteger de la ansiedad y la angustia.
- 15. Promover la seguridad en el empleo.
- 16. Se puede establecer asistencia por parte de personal especializado. También informar al personal de los servicios que ofertan las instituciones.



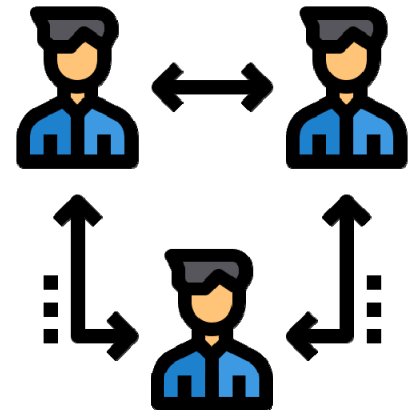
- 17. Facilitar a los trabajadores los recursos adecuados para conseguir los objetivos de trabajo.

Nivel grupal

- 1. Fortalecer los vínculos sociales entre los trabajadores, favorecer el trabajo en grupo y evitar el aislamiento. Formarles en estrategias de colaboración y cooperación grupal.
- 2. Promover y planificar el apoyo social en el trabajo.
- 3. Constituir grupos de apoyo para discutir la relación con el trabajo por parte de los profesionales.
- 4. Dirigir bien y con un estilo adecuado. Formar a los mandos en ello.
- 5. Entrenar a los trabajadores en habilidades sociales.
- 6. Establecer sistemas democráticos y participativos en el trabajo.
- 7. Establecer trabajos de supervisión profesional en grupo a los trabajadores.

Nivel individual

- 1. Realizar una orientación profesional al inicio del trabajo.
- 2. Diversificar las tareas y establecer una rotación en las mismas.
- 3. Poner en práctica programas de formación continua y reciclaje.
- 4. Mejorar los recursos de resistencia y proteger a la persona para afrontar las situaciones estresantes.
- 5. Formar en la identificación, discriminación y resolución de problemas.
- 6. Entrenar en el manejo de la ansiedad y el estrés en situaciones inevitables de relación con el usuario.
- 7. Implementar cambios de ambiente de trabajo, rotaciones internas.
- 8. Entrenamiento en el manejo de la distancia emocional con el usuario, manteniendo un equilibrio entre la sobreimplicación y la indiferencia.
- 9. Establecer programas de supervisión profesional individual.
- 10. Aumentar los recursos o habilidades comunicativas y de negociación.
- 11. Trabajar el *feedback*, reconociendo adecuadamente las actividades finalizadas.



- 12. Entrenar a cada trabajador a fin de conseguir un ajuste adecuado entre el individuo y su puesto de trabajo.

Bibliografía

Breso E, Salanova M, Schaufeli W., Equipo de Investigación WoNT Prevención Psicosocial, Nogareda C. (2000). *NTP 732: Síndrome de estar quemado por el trabajo "Burnout" (III): Instrumento de medición*. INSHT

Fidalgo M. (2000). *NTP 704: Síndrome de estar quemado por el trabajo o "burnout" (I): definición y proceso de generación*. INSHT

Fidalgo M. (2000). *NTP 705: Síndrome de estar quemado por el trabajo o "burnout" (II): consecuencias, evaluación y prevención*. INSHT

Fecha: 15/01/2021