



# SÍNDROME DE BURNOUT EN EL ÁMBITO LABORAL

## Definición

El Síndrome Burnout (quemado, fundido), es un tipo de estrés laboral, un estado de agotamiento físico, emocional o mental que tiene consecuencias en la autoestima, y está caracterizado por un proceso paulatino, por el cual las personas pierden interés en sus tareas, el sentido de responsabilidad y pueden hasta llegar a profundas depresiones.

El síndrome sería la respuesta extrema al estrés crónico originado en el contexto laboral y tendría repercusiones de índole individual, pero también afectaría a aspectos organizacionales y sociales.

## Factores de riesgo

El agotamiento del trabajo presente en el Síndrome Burnout puede ser el resultado de varios factores y puede presentarse normalmente cuando se dan condiciones tanto a nivel de la persona (referentes a su tolerancia al estrés y a la frustración, etc) como organizacionales (deficiencias en la definición del puesto, ambiente laboral, estilo de liderazgo de los superiores, entre otros).

## Factores personales:

Aunque no existe un perfil de la persona que puede padecer esta afección, sí existen algunas cualidades y rasgos personales que si los tiene una persona indica que ese trabajador es más propenso a tener el síndrome. Así, las personas conformistas, inseguras y dependientes tienen más posibilidades de sufrir depresión y ansiedad si tienen que enfrentarse a situaciones estresantes.

## Perfil personal más vulnerable:

- Poca tolerancia al estrés y a la frustración.

- Deficientes estrategias de afrontamiento.
- Falta de apoyo social.
- Perfeccionismo y sentido de responsabilidad.

## Factores organizacionales:

El principal detonante del síndrome de burnout, en el entorno laboral son unas inadecuadas condiciones de trabajo. El empleado que está expuesto de manera continua a, entre otros, altos niveles de estrés por carga de trabajo excesiva, poca autonomía, malas relaciones en el trabajo y ausencia de apoyo en su entorno, falta de formación para desempeñar las tareas, etc., puede llegar a padecer un estrés crónico que acabe provocando el burnout. Por ese motivo, el vínculo entre el estrés y el burnout es muy fuerte.

## *Las principales causas o factores de riesgo de tipo organizativo de las condiciones de trabajo serían:*

- Estilos de mando rígidos, con poca comunicación con sus trabajadores, trabajadoras y representantes.
- Trabajos de relación persona a persona, como los que deben relacionarse con pacientes, clientes o usuarios.
- El trabajo emocional, es decir, tener que expresar emociones socialmente aceptables mientras se trabaja.
- La sobrecarga de trabajo.
- La falta de prevención de riesgos laborales psicosociales.
- Un desequilibrio entre la carga de trabajo y los recursos disponibles.



- La mala calidad de las relaciones interpersonales en el trabajo.
- La falta de oportunidades de aprendizaje, mejora y desarrollo.
- Un desequilibrio entre las expectativas y la realidad del trabajo.
- Un horario de trabajo excesivo o mal distribuido.
- Altos niveles de exigencia.
- La falta de tiempo para organizar las tareas.
- Conflicto de ambigüedad o rol del trabajador, no definición de funciones.
- Falta de recompensas sea o no económica por los resultados de la tarea.

## Efectos en la salud

### Síntomas principales

**Agotamiento emocional:** un desgaste profesional que lleva a la persona a un agotamiento psíquico y fisiológico. Aparece una pérdida de energía, fatiga a nivel físico y psíquico. El agotamiento emocional se produce al tener que realizar unas funciones laborales diariamente y permanentemente con personas que hay que atender como objetos de trabajo.

**Despersonalización:** se manifiesta en actitudes negativas en relación con los usuarios/clientes. Se da un incremento de la irritabilidad, y pérdida de motivación. Por el endurecimiento de las relaciones puede llegar a la deshumanización en el trato.

**Falta de realización personal:** disminución de la autoestima personal, frustración de expectativas y ma-

nifestaciones de estrés a nivel fisiológico, cognitivo y comportamiento.

**Ignorar o no tratar el Burnout, puede tener consecuencias significativas, incluyendo:**

**Alteraciones físicas** como trastornos gastrointestinales, hipertensión, reagudización del asma, cefaleas, dolores musculares, taquicardias, urticarias, insomnio, alteraciones del apetito por exceso o por defecto, alteraciones hormonales, etc...

**Alteraciones de la esfera psicológica** como distanciamiento hacia personas y aislamiento social, frustración, ansiedad, desmotivación, agresividad, alto consumo de fármacos y otras sustancias como alcohol y drogas, estados depresivos, etc.





## Medidas preventivas

La necesidad de establecer medidas preventivas viene determinada por que la salud y calidad de vida de las personas trabajadoras, ya que repercute en la competitividad y eficacia de las empresas, y en la Sociedad en su conjunto (afecta negativamente a la organización por medio del absentismo y la disminución de la producción y de la calidad, y el aumento de los accidentes).

Las medidas para prevenir el burnout se pueden encuadrar en tres niveles distintos de actuación.

- Realizar la identificación y evaluación de riesgos psicosociales, modificando aquellas condiciones específicas y antecedentes que promueven la aparición del síndrome.
- 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.
- Disponer de oportunidad para 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.
- 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 su trabajo, así como a aumentar la competencia psicosocial del profesional.
- Regular las demandas en lo referente a la carga de trabajo, adecuarla.
- Mejorar las redes de comunicación y promover la participación en la organización.
- Fomentar la colaboración y no la competitividad en la organización.
- Fomentar la flexibilidad horaria.
- Favorecer y establecer planes de promoción transparentes e informar de los mismos.
- Crear, si no se puede eliminar el foco del riesgo, grupos de soporte para proteger de la ansiedad y la angustia.
- Promover la seguridad en el empleo.
- Se puede establecer asistencia, por parte de personal especializado. También informar al personal de los servicios que ofertan las instituciones.
- Facilitar a los trabajadores y trabajadoras recursos adecuados para conseguir los objetivos de trabajo



### Nivel interpersonal

- Es preciso fortalecer los vínculos sociales entre los trabajadores y trabajadoras, 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.
- Se recomienda realizar grupos de apoyo para discutir la relación con el trabajo por parte de los profesionales.
- Dirigir bien y con un estilo adecuado. Formar a los gestores en ello.
- Entrenamiento en habilidades sociales.
- Es preciso establecer sistemas democráticos participativos en el trabajo.
- Consolidar la dinámica grupal para aumentar el control del trabajador o trabajadora sobre las demandas psicológicas del trabajo.
- Establecer trabajos de supervisión profesional (en grupo) a todo trabajador y trabajadora.

### 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.
- Mejorar los recursos de resistencia y proteger a la persona para afrontar las situaciones estresantes.
- Formar en la identificación, discriminación y resolución de problemas.

- Entrenar en el manejo de la ansiedad y el estrés en situaciones inevitables de relación con el usuario.
- Implementar cambios de ambiente de trabajo, rotaciones.
- Entrenamiento en el manejo de la distancia emocional con el usuario, manteniendo un equilibrio entre la sobreimplicación y la indiferencia.
- Establecer programas de supervisión profesional individual.
- Aumentar los recursos o habilidades comunicativas y de negociación.
- Trabajar el feedback, reconociendo adecuadamente las actividades finalizadas.
- Entrenamiento a fin de conseguir un ajuste individuo puesto de trabajo.

