



# SÍNDROME DE BURNOUT EN L'ÀMBIT LABORAL

## Definició

La Síndrome Burnout (cremat, fos), és un tipus d'estrès laboral, un estat d'esgotament físic, emocional o mental que té conseqüències en l'autoestima, i està caracteritzat per un procés gradual, pel qual les persones perden interès en les seves tasques, el sentit de responsabilitat i poden fins i tot arribar a profundes depressions.

La síndrome seria la resposta extrema a l'estrès crònic originat en el context laboral i tindria repercussions d'índole individual, però també afectaria aspectes organitzacionals i socials.

## Factors de risc

L'esgotament del treball present en la Síndrome Burnout pot ser el resultat de diversos factors i pot presentar-se normalment quan es donen condicions tant a nivell de la persona (referents a la seva tolerància a l'estrès i a la frustració...) com a organitzacionals (deficiències en la definició del lloc, ambient laboral, estil de lideratge dels superiors, entre altres).

## Factors personals:

Encara que no existeix un perfil de la persona que pot patir aquesta afecció, sí que existeixen algunes qualitats i trets personals que si els té una persona indica que aquest treballador és més propens a tenir la síndrome.

Així, les persones conformistes, insegures i dependents tenen més possibilitats de patir depressió i ansietat si han d'enfrontar-se a situacions estressants.

## Perfil personal més vulnerable:

- Poca tolerància a l'estrès i a la frustració.

- Deficients estratègies d'afrontament.
- Falta de suport social.
- Perfeccionisme i sentit de responsabilitat.

## Factors organitzacionals:

El principal detonant de la síndrome de burnout en l'entorn laboral, són unes inadequades condicions de treball. L'empleat que està exposat de manera contínua a, entre altres, alts nivells d'estrès per càrrega de treball excessiva, poca autonomia, males relacions en el treball i absència de suport en el seu entorn, falta de formació per a exercir les tasques..., pot arribar a patir un estrès crònic que acabi provocant el burnout. Per aquest motiu, el vincle entre l'estrès i el burnout és molt fort.

## Les principals causes o factors de risc de tipus organitzatiu de les condicions de treball serien:

- Estils de comandament rígids, amb poca comunicació amb els seus treballadors, treballadores i representants.
- Treballs de relació persona a persona, com els que han de relacionar-se amb pacients, clients o usuaris.
- El treball emocional, és a dir, haver d'expressar emocions socialment acceptables mentre es treballa.
- La sobrecàrrega de treball.
- La falta de prevenció de riscos laborals psicossocials.
- Un desequilibri entre la càrrega de treball i els recursos disponibles.



- La mala qualitat de les relacions interpersonals en el treball.
- La falta d'oportunitats d'aprenentatge, millora i desenvolupament.
- Un desequilibri entre les expectatives i la realitat del treball.
- Un horari de treball excessiu o mal distribuït.
- Alts nivells d'exigència.
- La falta de temps per a organitzar les tasques.
- conflicte d'ambigüitat o rol del treballador, no definició de funcions.
- Falta de recompenses sigui o no econòmica pels resultats de la tasca.

nifestacions d'estrès a nivell fisiològic, cognitiu i comportament.

#### **Ignorar o no tractar el burnout, pot tenir conseqüències significatives, incloent:**

Alteracions físiques com a trastorns gastrointestinals, hipertensió, re agudització de l'asma, cefalees, dolors musculars, taquicàrdies, urticàries, insomni, alteracions de la gana per excés o per defecte, alteracions hormonals, etc...

Alteracions de l'esfera psicològica com a distanciament cap a persones i aïllament social, frustració, ansietat, desmotivació, agressivitat, alt consum de fàrmacs i altres substàncies com a alcohol i drogues, estats depressius...

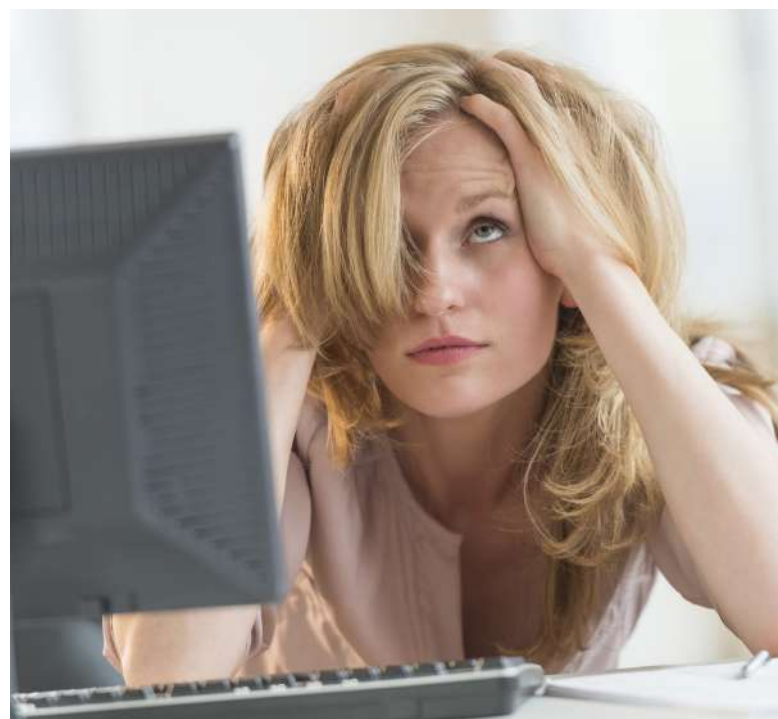
## Efectes en la salut

### Síntomes principals

**Esgotament emocional:** un desgast professional que porta a la persona a un esgotament psíquic i fisiològic. Apareix una pèrdua d'energia, fatiga a nivell físic i psíquic. L'esgotament emocional es produeix en haver de realitzar unes funcions laborals diàriament i permanentment amb persones que cal atendre com a objectes de treball.

**Despersonalització:** es manifesta en actituds negatives en relació amb els usuaris/clients. Es dona un increment de la irritabilitat, i pèrdua de motivació. Per l'enduriment de les relacions pot arribar a la deshumanització en el tracte.

**Falta de realització personal:** disminució de l'autoestima personal, frustració d'expectatives i ma-





## Mesures preventives

La necessitat d'establir mesures preventives ve determinada per la salut i qualitat de vida de les persones treballadores, ja que repercuteix en la competitivitat i eficàcia de les empreses, i en la societat en el seu conjunt (afecta negativament a l'organització per mitjà de l'absentisme i la disminució de la producció i de la qualitat, i l'augment dels accidents).

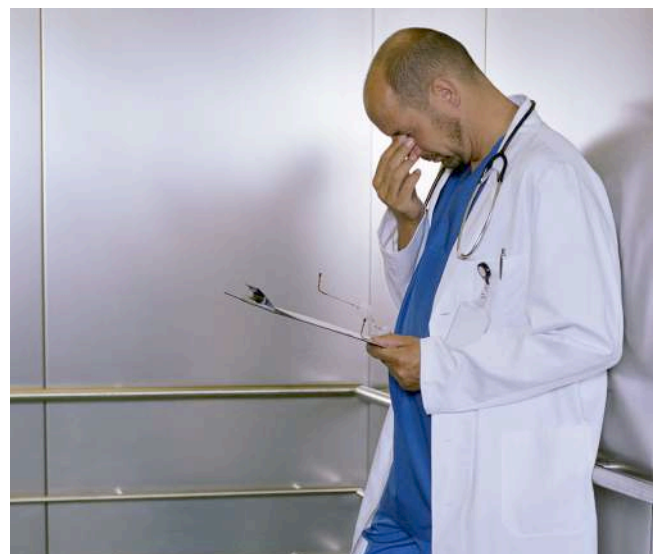
Les mesures per a prevenir el burnout es poden enquadrar en tres nivells diferents d'actuació.

### Nivell organitzatiu

- Realitzar la identificació i avaluació de riscos psicossocials, modificant aquelles condicions específiques i antecedents que promouen l'aparició de la síndrome.
- Establir programes d'acolliment que integrin un treball d'ajust entre els objectius de l'organització i els percebuts per l'individu.
- Establir mecanismes de feedback o retro informació del resultat del treball.
- Promoure el treball en equip.
- Disposar d'oportunitat per a la formació contínua i desenvolupament del treball.
- Augmentar el grau d'autonomia i control del treball, descentralitzant la presa de decisions.
- Disposar de l'anàlisi i la definició dels llocs de treball, evitant ambigüitats i conflictes de rols.
- Establir objectius clars per als professionals.
- Establir línies clares d'autoritat i responsabilitat.
- Definició de competències i responsabilitats.
- És essencial aconseguir un disseny òptim de les funcions i responsabilitats pròpies de l'activitat laboral per a reduir l'estrès d'aquesta, per exemple,

a través de formació dirigida a millorar els recursos instrumentals en el seu treball, així com a augmentar la competència psicossocial del professional.

- Regular les demandes referent a la càrrega de treball, adequar-la.
- Millorar les xarxes de comunicació i promoure la participació en l'organització.
- Fomentar la col·laboració i no la competitivitat en l'organització.
- Fomentar la flexibilitat horària.
- Afavorir i establir plans de promoció transparents i informar d'aquests.
- Crear, si no es pot eliminar el focus del risc, grups de suport per a protegir de l'ansietat i l'angoixa.
- Promoure la seguretat en l'ocupació.
- Es pot establir assistència, per part de personal especialitzat. També informar el personal dels serveis que ofereixen les institucions.
- Facilitar als treballadors i treballadores recursos adequats per a aconseguir els objectius de treball.





### Nivell interpersonal

- Cal enfortir els vincles socials entre els treballadors i treballadores, afavorir el treball en grup i evitar l'aïllament. Formar-los en estratègies de col·laboració i cooperació grupal.
- Promoure i planificar el suport social en el treball.
- Es recomana realitzar grups de suport per a discutir la relació amb el treball per part dels professionals.
- Dirigir bé i amb un estil adequat. Formar als gestors en això.
- Entrenament en habilitats socials.
- Cal establir sistemes democràtics-participatius en el treball.
- Consolidar la dinàmica grupal per a augmentar el control del treballador o treballadora sobre les demandes psicològiques del treball.
- Establir treballs de supervisió professional (en grup) a tot treballador i treballadora.

### Nivell individual

- Realitzar una orientació professional a l'inici del treball.
- És important tenir en compte la diversificació de les tasques i la rotació en aquestes.
- Posar en pràctica programes de formació contínua i reciclatge.
- Millorar els recursos de resistència i protegir a la persona per a afrontar les situacions estressants.
- Formar en la identificació, discriminació i resolució de problemes.

- Entrenar en el maneig de l'ansietat i l'estrès en situacions inevitables de relació amb l'usuari.
- Implementar canvis d'ambient de treball, rotacions.
- Entrenament en el maneig de la distància emocional amb l'usuari, mantenint un equilibri entre la sobre implicació i la indiferència.
- Establir programes de supervisió professional individual.
- Augmentar els recursos o habilitats comunicatives i de negociació.
- Treballar el feedback, reconeixent adequadament les activitats finalitzades.
- Entrenament a fi d'aconseguir un ajust individual al lloc de treball.

