



" Estoy quemado "

Burnout. Síndrome del quemado en profesionales que tratan con clientes o usuarios

Trabajo bajo presión III

El estrés se ha convertido en una patología que acompaña a gran parte de la población trabajadora. El síndrome de Burnout, también llamado síndrome de estar quemado o de desgaste profesional, se considera como la fase avanzada del estrés laboral, como consecuencia del estrés laboral crónico.

El Burnout, se produce especialmente en organizaciones de servicios y afecta a profesionales con trato con clientes o usuarios.

En este síndrome tiene un papel muy importante la presión del trabajo y el ambiente físico que envuelve al profesional. De hecho, se puede definir como un estrés laboral prolongado. Esta perspectiva de prolongación en el tiempo implica el término de quemarse.

El Burnout

Las personas que interactúan tratando y solucionando problemas de otras, con técnicas y cualidades exigidas, dentro de empresas u organizaciones que evalúan los logros obtenidos, son potenciales poseedores del síndrome del Burnout.

Las múltiples exigencias y responsabilidades que se imponen en el trabajo, así como el autoritarismo, son elementos que favorecen y crean una situación constante de ansiedad, mal humor y cambios importantes en la conducta, unido a la insatisfacción con el puesto, el sueldo o las tareas a realizar, junto con la falta de comunicación entre compañeros y otros inconvenientes físicos del entorno laboral desencadenan el Síndrome del Burnout.

Después de innumerables intentos desafortunados por alcanzar los objetivos propuestos, la persona entra en un estado de indefensión. Esta situación se acompaña de sentimientos de falta de ayuda, de impotencia de actitudes negativas y de una mucho más que posible pérdida de autoestima con una sensación de vacío que padece el trabajador. Empieza así el distanciamiento afectivo de las personas sobre las que recaen las tareas profesionales.

Las tareas se realizan sin motivación y no reportan satisfacción, por lo que no tardan en aparecer los primeros errores profesionales. Las quejas de los demás, la acumulación de tareas inacabadas o los accidentes laborales son cada vez más frecuentes y acaban por dañar la autovaloración personal y reduciendo la realización personal.

Las evidencias que afectan a la persona en el inicio de la aparición de esta enfermedad se reconocen en varias etapas y son:

- Exceso de trabajo
- Sobreesfuerzo que lleva a estados de ansiedad y fatiga
- Desmoralización y pérdida de ilusión

El proceso evolutivo que se genera

- Es insidioso: Se impregna poco a poco, no se esta libre un día y al día siguiente se levanta quemado, va oscilando con intensidad variable.
- Se tiende a negar: Ya que se vive como un fracaso profesional y personal. Son los compañeros los que primero lo notan.
- Existe una fase irreversible: El síndrome adquiere tal virulencia que resulta irreversible.

En cualquiera de los niveles las emociones que se generan son: tensión, ansiedad, miedo, depresión, hostilidad abierta o encubierta.

Efectos

El síndrome de quemarse en el trabajo queda establecido como una respuesta al estrés laboral crónico integrado por actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja y hacia el propio rol profesional, así como por su vivencia de encontrarse emocionalmente agotado.

Los efectos se caracterizan en tres dimensiones:

Cansancio emocional, como la pérdida progresiva de la energía, desgaste y agotamiento. El profesional ve cómo se vacía su capacidad de entrega a los demás, tanto desde el nivel personal como psicológico y acaba siendo incapaz de enfatizar en su relación con las personas.

Despersonalización, manifestada por actitudes y respuesta negativas y cínicas. Este proceso de endurecimiento, o incluso de deshumanización lleva a los otros compañeros a considerar que estas personas son merecedoras de sus problemas.

Falta de realización personal, con respuestas autodestructivas hacia el mismo y hacia el trabajo. En estos casos el profesional puede sentirse infeliz y descontento, consigo mismo y con su labor.

Trastornos en la salud

Entre las consecuencias conocidas destacan los siguientes efectos:

Psicosomático: Fatiga crónica, frecuentes dolores de cabeza y cuello, problemas de sueño, insomnio, úlceras y otros desordenes gastrointestinales, dolores musculares, etc.

Conductuales: incapacidad para vivir de forma relajada, superficialidad en el contacto con los demás, comportamiento de alto riesgo, expresiones de hostilidad o irritabilidad, incapacidad de poder concentrarse en el trabajo, aumento de las relaciones conflictivas con el resto de compañeros.

Emocionales: distanciamiento afectivo como forma de protección, aburrimiento y actitud cínica, impaciencia e irritabilidad, ansiedad, desorientación, incapacidad de concentración, sentimientos depresivos, respuestas rígidas e inflexibles.

Ambiente laboral: baja capacidad de trabajo, deterioro en la calidad de los servicios que se presta a los clientes, aumento de interacciones hostiles, comunicaciones deficientes.

Actuaciones. Programas de intervención

a) Cambios en la legislación

Como el resto de trastornos psicosociales, el hecho de que el Burnout no esté asociado a un riesgo físico objetivo ha impedido que se incluyera en la lista de enfermedades laborales reconocidas por la ley. Una contradicción si se tiene en cuenta que las enfermedades psicosociales son las que ocasionan más días de baja. Se requiere su reconocimiento como enfermedad profesional, en el marco de un sistema abierto por el cual podría ir



incluyéndose nuevas enfermedades profesionales según fueran apareciendo, para desarrollar programas de actuación concreta destinados a prevenir esta problemática. Mientras ello no sucede y se reconoce en la legislación laboral como enfermedad profesional, la jurisprudencia ha reconocido el Burnout como accidente laboral.

b) Cambios en la organización

Cuanto mayor grado de control y autoritarismo tienen las organizaciones, más aumenta la desmotivación que puede llevar a casos de Burnout.

La necesidad de abordar el Burnout viene de la necesidad de abordar el estrés laboral, así como de enfatizar en la sensibilidad de las que las organizaciones en la calidad de vida laboral.

Resulta útil considerar los aspectos de bienestar y salud en el trabajo a la hora de evaluar la eficacia de una determinada organización, pues la calidad de vida laboral y el estado de salud física y psíquica que conlleva tiene repercusiones sobre la organización: absentismo, abandonos, disminución en la calidad.

Es necesario poner en práctica una serie de medidas preventivas para parar o ayudar a superar esta situación. Programas organizacionales, cuyo objetivo final ha de ser mejorar las condiciones y el clima laboral.

Estos programas incluirán medidas de intervención que signifiquen cambios en aspectos de la gestión y estructuración organizativa:

- Estructuras y equipos de trabajo horizontales
- Mayor grado de autonomía en el trabajo
- Trabajo en equipo. Reducir niveles organizacionales
- Minimizar imprevistos: organizar las necesidades urgentes
- Reducir la burocratización de las tareas
- Canales y mecanismos que faciliten la comunicación
- Promoción transparente. Reduciendo niveles
- Formación y reuniones que no afecten el tiempo personal
- Cumplimiento de la jornada laboral

c) El apoyo de compañeros, del equipo de trabajo:

Los compañeros de trabajo tienen un papel vital. Es el diagnóstico precoz y a que son los primeros en darse cuenta, antes mismo que el propio interesado. Los compañeros pueden informar de los síntomas, porque el propio interesado no es consciente, y en caso de serlo, lo negará o le restará importancia. Son una importante fuente de apoyo, quienes mejor lo pueden comprender, ya que han pasado o pueden pasar por lo mismo. Por el contrario, cuando las relaciones son malas, contribuyen a una rápida evolución del Burnout.

Por todo ello es vital importancia fomentar una buena atmósfera de trabajo:

- Facilitando espacios comunes de relación y compañerismo
- Fomentando la colaboración y no la competitividad
- Trabajando en equipo, formando grupos de reflexión comuna, tanto de las relaciones tarea-cliente, como los aspectos interpersonales dentro del equipo

d) Actitudes individuales

- Diferenciar de forma clara la vida profesional de la vida personal
- Autocontrol frente a la presión laboral. No implicarse emotivamente
- Saber decir No. Poner freno a la sobrecarga de trabajo
- Organizar el tiempo, sin dejarse distraer por reuniones, llamadas
- Visitar al profesional médico cuando se empiezan a notar los síntomas
- Tomar vacaciones o días de descanso tras un esfuerzo prolongado, independientemente de los resultados obtenidos



EVALUACIÓN DEL BOURNOUT

Cuestionario MBI

El cuestionario MBI mide el desgaste profesional. Se complementa en 10-15 minutos y mide los 3 aspectos del síndrome:

- Cansancio emocional
- Despersonalización
- Realización personal.

Se trata de un cuestionario constituido por 22 preguntas en forma de afirmaciones, sobre los sentimientos y actitudes del profesional en su trabajo y hacia los clientes o usuarios.

Contesta frente a cada una de las 22 preguntas, en función a la siguiente escala de frecuencia

- | | |
|-----------------------------------|---------------------------|
| 0 Nunca | 3 Una vez a la semana |
| 1 Pocas veces al año o menos | 4 Pocas veces a la semana |
| 2 Una vez al mes o menos | 5 Todos los días |
| 3 Unas pocas veces al mes o menos | |

Indicaciones

- Contesta a las frases siguientes indicando la frecuencia con que se experimenta ese sentimiento
- Se usa el término "persona" para señalar a los sujetos a los que se proporciona el servicio (por ejemplo, clientes, usuarios,..)

Preguntas

1. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo
2. Me siento cansado al final de la jornada de trabajo
3. Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentarme con otro día de trabajo
4. Fácilmente comprendo como se sienten los clientes o usuarios
5. Creo que trato a algunas personas como si fueran objetos impersonales
6. Trabajar todo el día con personas es un esfuerzo
7. Trato muy eficazmente los problemas de las personas
8. Me siento "quemado" por mi trabajo
9. Creo que estoy influyendo positivamente con mi trabajo en la vida de las personas
10. Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión o tarea
11. Me preocupa el hecho de que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente
12. Me siento muy activo
13. Me siento frustrado con mi trabajo
14. Creo que estoy trabajando demasiado
15. No me preocupa realmente lo que ocurre a algunas personas a las que doy servicio
16. Trabajar directamente con personas me produce estrés
17. Fácilmente puedo crear una atmósfera relajada con las personas a las que doy servicio
18. Me siento estimulado después de trabajar en contacto con personas
19. He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión o tarea
20. Me siento acabado
21. En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma
22. Siento que las personas que trato me culpan de algunos de sus problemas

<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>

Evaluación

Aspecto Evaluado	Preguntas. Respuesta a sumar	Total
Cansancio emocional	1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20	
Despersonalización	5, 10, 11, 15, 22	
Realización personal	4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21	

Cansancio emocional: Se valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo.

Puntuación máxima 54

Despersonalización: Se valora el grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento.

Puntuación máxima 30

Realización personal: Evalúa los sentimientos de auto eficacia y realización personal en el trabajo.

Puntuación máxima 48

Se considera que las puntuaciones son bajas entre 1 y 33. Puntuaciones altas en los dos primeros y baja en el tercero definen el síndrome.