

BURNOUT

El Burnout o Síndrome de estar quemado es un estado de agotamiento físico, emocional y mental causado al involucrarse en situaciones emocionalmente demandantes durante un tiempo prolongado, un estado de no esperanza.

Este síndrome fue descrito en 1974 por Freudenberg, psiquiatra que trabajaba en una clínica para toxicómanos de Nueva York. Observó que, aproximadamente al año de trabajar, la mayoría de voluntarios sufría una progresiva pérdida de energía, hasta llegar al agotamiento, síntomas de ansiedad y depresión, así como desmotivación en el trabajo y agresividad hacia los pacientes.

En las mismas fechas, la psicóloga social Cristina Maslach, estudiando las respuestas emocionales de los profesionales de la ayuda, calificó a los afectados de “sobrecarga emocional o síndrome de *Burnout*”.

Se trata de un **proceso progresivo** que pasa por las siguientes fases:

- ✚ **Primera fase: desequilibrio entre las demandas laborales y los recursos humanos y materiales existentes: Estrés**
- ✚ **Segunda fase: exceso y sobreesfuerzo para adaptarse a las demandas. Se da una respuesta emocional o desajuste: Ansiedad, Fatiga**
- ✚ **Tercera fase: cambio de actitudes y de conductas para defenderse de las tensiones y alejarse, desarrollando una tendencia a tratar a los usuarios de forma distanciada, rutinaria y mecánica: Despersonalización**

En general este síndrome se caracteriza por:

- Es *insidioso*: se impregna poco a poco. Va oscilando con intensidad variable
- Se tiende a *negar*, ya que se vive como un fracaso personal y profesional
- Existe una *fase irreversible*, cuando adquiere el máximo de virulencia

EFFECTOS DEL BURNOUT

Sus efectos inciden tanto sobre la organización como sobre los usuarios

- **Agotamiento emocional:**

- **Desgaste, pérdida de energía, fatiga a nivel físico y psíquico. El agotamiento emocional se produce al tener que realizar las funciones diaria y permanentemente con personas que perciben que hay que atender como “objetos de trabajo”.**

 <p>Universidad Complutense Madrid</p>	<p style="text-align: center;">UNIDAD DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES</p> <p>INFORMACIÓN FACTORES PSICOSOCIALES I 2/3</p>
---	--

- **Despersonalización** o
deshumanización de la dirección

- Actitudes negativas en relación con los usuarios: aumento de irritabilidad, agresividad, suspicacia, intolerancia. Por el endurecimiento de las relaciones, puede llegarse a la deshumanización en el trato

- **Falta de realización personal**

- Respuestas negativas hacia sí mismo, hacia el trabajo, conductas de evitación con el entorno (compañeros y usuarios), baja productividad, incapacidad para aguantar presiones y baja autoestima

- **Síntomas físicos de estrés**

- Cansancio
- Fatiga crónica
- Malestar general, etc.

MEDIDAS PREVENTIVAS

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

- **Nivel organizativo**

- Realizar la identificación y evaluación de riesgos psicosociales e implantar las medidas preventivas en ellas propuestas
- Definir con claridad las competencias y responsabilidades, dotando de mayor autonomía decisional los puestos de trabajo
- Facilitar a los trabajadores los recursos adecuados para conseguir los objetivos de trabajo
- Proporcionar feed-back sobre el trabajo e impulsar el trabajo en equipo.
- Promover formación dirigida a mejorar los recursos instrumentales en el trabajo, así como a aumentar la competencia psicosocial del profesional
- Tener en cuenta la diversificación de las tareas y la rotación en las mismas en la organización del trabajo
- Definir planes de adecuación entre las competencias del personal y las demandas de la institución
- Establecer programas de acogida en el ámbito de cada centro, servicio o unidad que integren un trabajo de ajuste entre los objetivos de la institución y los percibidos por el individuo
- Crear, si no se puede eliminar el foco del riesgo, grupos de soporte para proteger de la ansiedad y la angustia
- Proporcionar asistencia por parte de personal especializado. En La UCM se dispone del Gabinete de Psicología, que presta apoyo psicológico al personal y del Servicio Médico

 <p>Universidad Complutense Madrid</p>	<p style="text-align: center;">UNIDAD DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES</p> <p>INFORMACIÓN FACTORES PSICOSOCIALES I 3/3</p>
---	--

• Nivel interpersonal

- Fortalecer los vínculos sociales entre los trabajadores, favorecer el trabajo en grupo y evitar el aislamiento.
- Proporcionar formación en estrategias de colaboración y cooperación grupal.
- Promover el apoyo social en el trabajo
- 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.
- Establecer sistemas democráticos-participativos en el trabajo.
- Establecer trabajos de supervisión profesional (en grupo) a los trabajadores.

• Nivel individual

- Realizar una orientación profesional al inicio del trabajo
- Facilitar la asistencia a programas de formación continua y reciclaje
- Entrenar a los trabajadores para mejorar los recursos de resistencia y proteger a la persona para afrontar las situaciones estresantes y aumentar sus competencias y habilidades sociales
- Formar en la identificación, discriminación y resolución de problemas promoviendo en particular un equilibrio entre la sobreimplicación y la indiferencia
- Complementariamente, como elementos útiles para proteger y promover un mayor control del trabajador, facilitar la asistencia del personal a las actividades que inciden en la salud y bienestar individual, organizadas por Acción Social y la Unidad de Gestión de Actividades Deportivas

Referencias:

- INSHT, *Notas Técnicas de prevención, números 704 y 705*
- UNIDAD DE FORMACIÓN DEL PAS, UCM, *Estrategias para la Prevención del Estrés*. Uso interno
- UNIDAD DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES, *Evaluaciones de riesgos psicosociales, conclusiones del Grupo de trabajo de Factores Psicosociales y otros*. Uso interno