

FICHAS INFORMATIVAS: SALUD MENTAL EN EL AMBITO LABORAL

06 BURNOUT

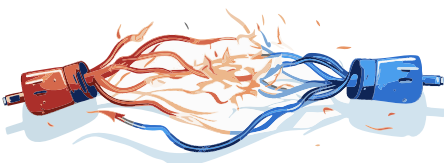
El "síndrome de burnout" o "síndrome de estar quemado por el trabajo" (SQT) es un tipo concreto de estrés. Sus principales características son la vivencia de encontrarse emocionalmente agotado, despersonalización y sentimiento de inadecuación. Es un proceso de "desgaste o agotamiento profesional" acumulado como respuesta a una situación de estrés laboral crónico.



Este agotamiento emocional constituye el elemento central del síndrome y se caracteriza por una sensación creciente de agotamiento físico y psíquico en el trabajo. Y se caracteriza por:

- Desarrollar sentimientos y actitudes negativas hacia los/las compañeros (despersonalización o deshumanización) y ante su propio rol o papel que desempeña (baja o nula autoestima).
- Sentirse emocionalmente "cansado o derrotado" tanto física como psíquicamente, al disminuir o perder los recursos que sirven para entender las emociones que otras personas pueden transmitir durante la vida laboral.

La despersonalización se refiere a una serie de actitudes de aislamiento pesimistas y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja y hacia el propio rol profesional. Surge para protegerse del cansancio emocional: por ejemplo, se da un distanciamiento de los compañeros y/o compañeras de trabajo, deshumanización de las relaciones personales con las personas usuarias, etc.



El sentimiento de inadaptación aparece como consecuencia de una autoevaluación negativa de la persona trabajadora que siente que las demandas del entorno laboral exceden su capacidad de respuesta.

El síndrome de burnout afecta especialmente a profesionales de servicios sociales, profesiones asistenciales, por ejemplo, del campo de la salud, que trabajan en contacto directo con usuarios de la organización.

Para evaluar si un trabajador sufre SQT se deben analizar una serie de parámetros: valorar los síntomas que presenta, teniendo en cuenta su frecuencia e intensidad, clarificar el posible proceso de aparición del síndrome, discriminándolo de otros procesos por medio de un diagnóstico diferencial e identificar las fuentes que lo originan.

Los instrumentos más utilizados han sido los cuestionarios psicométricos. Una de las herramientas más utilizadas para evaluar el burnout es el Maslach Burnout Inventory (MBI), del que existe una adaptación al español. Evalúa en qué grado el individuo está afectado por las distintas dimensiones que componen el síndrome. Además, es conveniente utilizar la entrevista como herramienta de evaluación y examinar los datos existentes en la empresa respecto a absentismo, bajas, rotaciones, abandonos, etc.

Diferencias entre Estrés y Burnout

ESTRÉS LABORAL	BURNOUT
<p>Implicación en los problemas. Hiperactividad emocional. Agotamiento o falta de energía física. Puede tener efectos positivos en exposiciones moderadas.</p>	<p>Falta de implicación. Desgaste emocional. Destaca el daño emocional. El agotamiento afecta a la motivación, a la energía psíquica. Siente una pérdida de ideales. Solo tiene efectos negativos.</p>

Posibles factores desencadenantes

A nivel de organización y condiciones del trabajo	A nivel de factores subjetivos
<ul style="list-style-type: none"> - Estilos de mando rígidos con poca participación y comunicación con la plantilla y sus representantes - Falta de apoyo instrumental por la organización - Excesiva burocracia - Falta de coordinación entre las unidades o grupos de trabajo - Falta de formación de las personas trabajadoras al manejo de nuevas tecnologías, trato con pacientes, clientes, estudiantes... - Falta de refuerzo o recompensa por resultados, desempeño. - Falta de desarrollo profesional - Relaciones interpersonales conflictivas - Sobrecarga de trabajo debido a la profesión ejercida - Insuficiente autonomía del trabajador o trabajadora para tomar decisiones - Conflicto y/o ambigüedad en el rol - Cambios en la cultura de la sociedad usuaria, procedimientos de trabajo, turnos, horarios, tecnología... 	<p>Diferencias individuales: Edad, sexo, factor prevalente de la profesión...</p> <p>Relaciones interpersonales: Responsabilidades familiares y/o sociales</p>

CONSECUENCIAS	PRINCIPALES MEDIDAS PREVENTIVAS
<p>Consecuencias en la persona trabajadora</p> <p>Físicas: gastrointestinales, hipertensión, asma, cefaleas, dolores musculoesqueléticos, taquicardias, urticarias, insomnio...</p> <p>Psicológicas: aislamiento o distanciamiento hacia personas, frustración, ansiedad, depresión...</p> <p>Consecuencias en la empresa</p> <p>Costes Directos: asistencia médica y hospitalaria, salarios durante la baja laboral</p> <p>Costes Indirectos: disminución del rendimiento, pérdida de clientes...</p>	<p>A nivel organizativo e interpersonal:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Identificar el burnout, evaluar los riesgos psicosociales. ▪ Fomentar la colaboración, participación, comunicación y trabajo en equipo. ▪ Promover la seguridad y el empleo. ▪ Crear grupos de apoyo y supervisión para prevenir y proteger a las personas trabajadoras. ▪ Formar y elegir a los estilos de mandos participativos y democráticos. ▪ Establecer programas de trabajo que relacionen los objetivos de la organización con los percibidos por las plantillas. ▪ Información, formación y desarrollo de las expectativas profesionales. ▪ Analizar y definir los puestos de trabajo, sus objetivos, competencias y responsabilidades. ▪ Aumentar el grado de autonomía y control del trabajo descentralizando la toma de decisiones. ▪ Dotar a la plantilla de los recursos adecuados para desempeñar sus tareas. ▪ Formación en habilidades sociales, autorrelajación, gestión del burnout...

Aunque hay distintos instrumentos para medir el riesgo psicosocial del burnout, como entrevistas, observación... los cuestionarios son los más comunes. El INSST (Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo) reconoce algunos, como por ejemplo el recogido en la NTP (Nota Técnica de Prevención) 705 Síndrome de estar quemado por el trabajo o "burnout" o el de MBI (Maslach Burnout Inventory) que mide el síndrome de burnout o desgaste laboral.