

## BURNOUT (Síndrome del quemado)

### ¿Qué es el síndrome del quemado?

· El síndrome de Burnout, o síndrome del estar quemado, hace referencia a una situación anímica muy similar al estrés.

Se trata de un Síndrome clínico descrito en 1974 por **Freudenberg**, psiquiatra, que trabajaba en una clínica para toxicómanos en Nueva York. Observó que al año de trabajar, la mayoría de los voluntarios sufría una progresiva pérdida de energía, hasta llegar al agotamiento, síntomas de ansiedad y de depresión, así como desmotivación en su trabajo y agresividad con los pacientes.

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

Esta autora lo describió como “un síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal” que puede ocurrir entre individuos que trabajan con personas.

Se podría decir que es un tipo característico de estrés que se da mayoritariamente en trabajadores que realizan su trabajo en relación con otras personas.

- Básicamente esta situación surge cuando el trabajador:
  - Ve defraudadas las expectativas que tenía con respecto a su trabajo.
  - Se encuentra imposibilitado en el control o en la modificación de la situación laboral.
  - No puede poner en práctica sus ideas con respecto a cómo ha de ser realizado el trabajo.

### Quien la sufre

- Se da en profesiones de atención al público que conllevan un trato directo con el mismo.
- Normalmente son trabajos que presentan un alto componente vocacional y se desarrollan en entornos de trabajos muy estructurados y burocratizados, como por ejemplo:
  - Personal sanitario,
  - Docentes,
  - Funcionarios de prisiones,
  - Policías,
  - Trabajadores sociales,
  - Atención al público,
  - Directivos,
  - Mandos intermedios,
  - etc.

### Causas

- **Aspectos organizativos**; falta de tomas de decisiones, excesiva burocratización, complejidad y formalización de la empresa
- **Desarrollo de la carrera profesional**; baja expectativa de futuro, baja posibilidad de promoción.
- **Ambiente físico de trabajo y contenidos del puesto como fuente de estrés laboral**; deficiencias de condiciones ambientales, ruido, temperatura, toxicidad de los elementos que se manejan, etc.
- **Relaciones interpersonales**; con los compañeros, con los clientes, con los supervisores, etc.
- **Relaciones de trabajo-familia.**
- **Desempeño de roles**; conflicto de rol, ambigüedad de rol; desempeñar tareas que no pertenecen a tu cargo, etc.
- **Nuevas tecnologías**; no adaptación a las demandas, al ritmo de trabajo, exigencias de conocimientos demasiado elevadas, etc.

## **Síntomas**

- Sensación de cansancio y fatiga, catarro crónico, jaquecas frecuentes, alteraciones gastrointestinales (diarreas, estreñimiento, etc.), alteraciones del sueño (insomnio, alteraciones respiratorias, etc.).
- Facilidad para enfadarse, frustración frecuente, dificultad de reprimir sus emociones, elevaciones del tono de voz, se vuelven suspicaces, tozudos e inflexibles, negación a comentar sus problemas, actúan como si estuvieran deprimidos.

## **Consecuencias en el individuo**

- Alteraciones y sentimientos de agotamiento emocional (no poder soportar más la situación).
- Deterioro de las relaciones extralaborales, especialmente las conyugales y de pareja.
- Propensión de abandono de trabajo ORGANIZACIÓN.
- Baja satisfacción laboral de los empleados.
- Elevado absentismo.
- Deterioro de la calidad de servicios prestados.
- Elevada conflictividad laboral; sabotajes, etc.

## **Prevención**

### **Estrategias organizacionales para la prevención.**

- Establecer programas para la prevención del Burnout en base a evaluación y la retroinformación, desde la dirección de la empresa, supervisión, servicio de prevención y participación del Comité de Seguridad y Salud, etc.
- Mejorar el ambiente de trabajo y clima organizacional mediante el desarrollo de equipos de trabajo eficaces.
- Rediseño del puesto de trabajo
- Aumento de recompensa a los trabajadores
- Establecimiento de líneas claras de autoridad
- Mejora de las redes de comunicación organizacional
- Fomento del apoyo social por parte de compañeros y supervisores.
- Implantación de canales de ayuda, búsqueda de apoyo, compartir información, etc.

### **Estrategias individuales**

- Incrementar la vida extralaboral: deportes, hobbies, diversión, etc.
- Incrementar los vínculos sociales: familia, amigos, etc.
- Adquirir nuevos conocimientos sobre tu trabajo; nuevas tecnologías, formación, reciclaje, seminarios, etc.
- Realizar actividades de reflexión sobre tu trabajo.
- Adquirir nuevas técnicas de resolución de problemas.
- Trabajo en equipo.