



A.C.E.N.O.M.A.

Asociación de Empresarios de la Zona Norte de Madrid

BOLETIN DE PREVENCIÓN
DE RIESGOS LABORALES
Nº 6/2011

EL SINDROME DE BURNOUT.

El síndrome de "burnout", también llamado síndrome de "estar quemado" o de desgaste profesional, se considera como la fase avanzada del estrés profesional, y se produce cuando se desequilibran las expectativas en el ámbito profesional y la realidad del trabajo diario.

Este síndrome es un mal invisible que afecta y repercute directamente en la calidad de vida y fue descrito por *Maslach y Jackson* en 1986, como un síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal, que puede ocurrir entre los individuos que trabajan con personas.

La forma de manifestarse se presenta bajo unos síntomas específicos y estos son los más habituales:

Agotamiento emocional: resultado de las continuas interacciones de los trabajadores con personas (entre ellos, con clientes, alumnos...).

Despersonalización: desarrollo de actitudes y respuestas cínicas hacia las personas a quienes los trabajadores prestan sus servicios.

Baja realización personal: pérdida de confianza en la realización personal y aparición de un concepto negativo del trabajador sobre sí mismo, consecuencia de la reiteración de situaciones ingratas.

SÍNTOMAS HABITUALES

La forma de manifestarse se presenta bajo unos síntomas específicos y estos son los más habituales:

Psicosomáticos: fatiga crónica, trastornos del sueño, úlceras y desordenes gástricos, tensión muscular, alteraciones respiratorias, disfunciones sexuales...

De conducta: absentismo laboral, adicciones (tabaco, alcohol, drogas), trastornos alimentarios, incapacidad de relajarse...

Emocionales: irritabilidad, incapacidad de concentración, distanciamiento afectivo, falta de motivación, sensación de fracaso, deseo de dejar el trabajo...



A.C.E.N.O.M.A.

Asociación de Empresarios de la Zona Norte de Madrid

BOLETIN DE PREVENCIÓN
DE RIESGOS LABORALES
Nº 6/2011



PROFESIONALES AFECTADOS

Existe un grupo de personas que sintomáticamente puede padecer esta enfermedad, estos son los **profesionales con contacto con personas**, como el personal sanitario, de la enseñanza, asistentes sociales... según Maslach son los profesionales de ayuda.

Entre ellos encontramos trabajadores sociales, profesores, secretarias, personal sanitario, policías, militares, psicólogos, vigilantes de prisiones...



El grupo más vulnerable suelen ser los jóvenes en los primeros años de carrera

EVOLUCIÓN DEL SÍNDROME

Cherniss (1980) plantea una serie de fases o etapas de desarrollo del síndrome:

- 1.- **Fase de entusiasmo:** el trabajo se considera estimulante, y los problemas parecen carecer de importancia
- 2.- **Fase de estancamiento:** las expectativas y objetivos iniciales ya no parecen tan claros. Aparecen dudas sobre el trabajo y los primeros síntomas (dolores de cabeza o estómago, aburrimiento)
- 3.- **Fase de frustración:** las herramientas organizativas y/o personales pueden conseguir que se recobre la motivación. Si no sucede esto se puede caer en una actitud irritable, de desafecto a la tarea a realizar. Se pueden cronificar los problemas psicósomáticos.
- 4.- **Fase de apatía:** se considera que las cosas no pueden cambiar. Actitud de resignación o huida, aparecen las bajas laborales. Actitud cínica con los clientes/alumnos.
- 5.- **Fase de quemado:** se produce un colapso físico e intelectual, la enfermedad se manifiesta en sus características más acentuadas.



TABLA RESÚMEN

FACTOR	CAUSAS DEL BURNOUT	CONSECUENCIAS	SOLUCIONES
<u>ORGANIZACIONAL</u>	<ul style="list-style-type: none"> - Inadecuación al puesto de trabajo - Sobrecarga de trabajo - Ambiente físico estresante - Estructura organizacional demasiado rígida o demasiado informal - Grado de autonomía - Relaciones con los compañeros 	<ul style="list-style-type: none"> - Insatisfacción laboral - Abandono de las tareas - Absentismo laboral - Deterioro de la calidad del servicio 	<ul style="list-style-type: none"> - Dejar claros los roles a asumir y las expectativas asociadas. - Apoyo a la formación - Incrementar el nivel de confianza y la comunicación - Autoridad basada en criterios objetivos - Ajustar los niveles de responsabilidad y autonomía, promociones justas - Incrementar el grado de satisfacción del personal
<u>SOCIAL</u>	<ul style="list-style-type: none"> - Falta de apoyo familiar o de amistades - Problemas familiares - Factores culturales 	<ul style="list-style-type: none"> - Conflictos con los compañeros de trabajo - Trato inadecuado con clientes, alumnos... - Deterioro relaciones sociales con familia, amistades... 	<ul style="list-style-type: none"> - Apoyo familiar - Atender las opiniones de otros - Apoyo entre compañeros para la resolución de problemas
<u>PERSONAL</u>	<ul style="list-style-type: none"> - Madurez personal - Personalidad poco resistente - Personalidad competitiva - Expectativas personales incumplidas 	<ul style="list-style-type: none"> - Soledad, alienación - Ansiedad, sentimiento de impotencia - Cinismo, apatía - Hostilidad - Consumo de drogas - Hipertensión - Infecciones, catarros - Jaquecas, insomnio - Dolor de espalda - Afecciones intestinales - Fatiga 	<ul style="list-style-type: none"> - Entrenamiento en resolución de problemas - Asertividad - Distribución adecuada del tiempo - Aprovechar el tiempo de ocio



A.C.E.N.O.M.A.

Asociación de Empresarios de la Zona Norte de Madrid

BOLETIN DE PREVENCIÓN
DE RIESGOS LABORALES
Nº 6/2011



MEDICIÓN

Para su medición el método más utilizado es el **Inventario Burnout de Maslach**, que está formado por 21 ítems, en los que se valoran, el cansancio emocional, la despersonalización y la realización personal.

¡CUIDADO!

El riesgo de aparición de burnout es más alto si:

- La interacción entre el medio laboral, el equipo y los "clientes" es negativa.
- Las diferencias entre las expectativas laborales creadas y la realidad son elevadas.
- Hay una implicación constante con personas que sufren.
- Falta de estímulos y/o sobrecarga de trabajo.
- Bajas expectativas de refuerzo (apoyo, premio, felicitación, promoción) y/o altas previsiones de castigo.



CONCLUSIÓN

Esta enfermedad con una clara presencia en el ámbito laboral, no está reconocida por la legislación laboral española como patología, pero sí existe jurisprudencia al respecto, en concreto una sentencia de 12/2000 del Tribunal Supremo.

Lógicamente, lograr unas organizaciones sin burnout, puede parecer una utopía, pero tenemos que trabajar para que esta enfermedad aparezca lo menos posible en nuestras empresas y así no se convierta en una de las enfermedades profesionales del siglo XXI.