



Riesgos psicosociales

Burnout o “síndrome de estar quemado por el trabajo” (SQT)

¿De qué estamos hablando?

El término inglés, burnout, también se denomina “estrés asistencial” al incidir más en determinados colectivos de trabajadores/as, **especialmente los servicios educativos, sanitarios y sociales** (http://extranet.ugt.org/saludlaboral/oprp/Documentos%20Noticias/Guía_Burnout.pdf)

¿Qué es el burnout?

Es el proceso de “desgaste o agotamiento profesional” acumulado, como respuesta a una situación de estrés laboral crónico (prolongado en el tiempo). Se caracteriza por:

- Desarrollar sentimientos y actitudes negativas hacia los/las compañeros/as de trabajo (**despersonalización o deshumanización**), y ante su propio rol o papel que desempeña (**baja o nula autoestima**).
- Y 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.

Por tanto, las diferencias entre el estrés y el burnout se resumen en:

ESTRÉS LABORAL	BURNOUT
Sobre implicación en los problemas	Falta de implicación
Hiperactividad emocional	Desgaste emocional
Destaca el daño fisiológico	Destaca el daño emocional
Falta o agotamiento de energía física	El agotamiento afecta a la motivación y energía física
La depresión se produce para preservar la energía física	La depresión es como una pérdida de ideales
Puede tener efectos positivos en exposiciones moderadas	Sólo tiene efectos negativos

Origen o ejemplos de posibles factores desencadenantes:

A nivel de organización y condiciones del trabajo:

- **Estilos de mando rígidos, con poca participación y comunicación** con los trabajadores y sus representantes.
- Falta de apoyo instrumental por la organización.
- Excesiva burocracia (no importa el resultado, sino trabajar de una forma determinada).
- Falta de coordinación entre las unidades o grupos de trabajo.

Con la Financiación de:
DI-0002/2011





- Falta de formación a los trabajadores, especialmente a nivel práctico, por ejemplo en el manejo de nuevas tecnologías o en el trato con pacientes, alumnos...
- Falta de refuerzo o recompensa, económica o no, por las tareas y resultados.
- Falta de desarrollo profesional.
- Relaciones interpersonales conflictivas.
- **Sobrecarga de trabajo (1) debido a la profesión ejercida** (presión horaria, continuo e intenso contacto con el dolor, muerte y otros problemas de los usuarios...).
- Descompensación entre la autonomía del trabajador para elegir sus decisiones propias y la responsabilidad que su trabajo le exige.
- Conflicto y/o ambigüedad en el rol o función del trabajador.
- Cambios en: la cultura de la sociedad usuaria, los procedimientos de trabajo, turnos y horario laboral, normativa de la profesión, tecnología...

A nivel de factores subjetivos:

- Diferencias individuales (edad, sexo, el factor prevalente de la profesión...).
- Relaciones interpersonales (responsabilidades familiares y/o sociales...).

Consecuencias:

En el trabajador (más datos de su "incidencia": en los estudios recogidos en pág. 16 de nuestra referida Guía del Burnout del 2006):

- **Físicas:** gastrointestinales, hipertensión, asma, cefaleas, dolores musculares, taquicardias, urticarias, insomnio...
- **Psicológicas:** distanciamiento hacia personas, frustración, ansiedad, desmotivación, agresividad, alto consumo de fármacos...

En la empresa:

- Costes directos: asistencia médica y hospitalaria, salarios durante la baja laboral...
- Costes indirectos: disminución del rendimiento, pérdida de clientes...

Medidas preventivas:

Principales u objetivas, a nivel organizativo e interpersonal:

- Identificar el burnout, evaluando los riesgos psicosociales (Más sobre medición del burnout en el apartado VI "Gestión Preventiva del SQT" de nuestra referida Guía del Burnout del 2006).
- Fomentar la colaboración, participación, comunicación, y trabajo en equipo.
- Promover la seguridad en el empleo.
- Crear grupos de apoyo y supervisión para prevenir y proteger a los trabajadores.
- Formar y elegir estilos de mandos participativos y democráticos.
- Establecer programas de trabajo que relacionen los objetivos de la organización con los percibidos por los trabajadores.
- 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
- Facilitar a los trabajadores los recursos adecuados para desempeñar sus tareas.

Individuales: Formación en habilidades sociales, auto relajación, gestión del burnout...



EJEMPLO PRÁCTICO

Las Confederaciones Sindicales Griegas, Central y de Empleados Públicos, en su Seminario del 2004 "El síndrome burnout: un desafío para la vida laboral" ofrecieron propuestas para prevenir este riesgo, básicamente la reorganización del trabajo, distribución adecuada de la carga de trabajo, información y formación a trabajadores y supervisores, incluir una cláusula legal que prohíba el despido de quienes lo sufran, reconociéndolo como enfermedad profesional,... (<http://www.eurofound.europa.eu/eiro/2004/03/inbrief/gr0403101n.htm>)



+ info



observatorio
de riesgos psicosociales
UGT

www.ugt.es/saludlaboral/
riesgopsicosociales@cec.ugt.org

