



El Síndrome de Burnout como forma de estrés laboral crónico



El llamado síndrome de “burnout”, o síndrome del trabajador quemado, puede entenderse como **una forma específica de respuesta al estrés laboral crónico**.

El síndrome de burnout es **uno de los riesgos psicosociales más importantes de la sociedad del siglo XXI**.

En un principio las psicólogas C. Maslach y S. Jackson definieron el Síndrome de Burnout como **"un síndrome de cansancio emocional, despersonalización, y una menor realización personal, que se da en aquellos individuos que trabajan en contacto con clientes y usuarios"**. Ha sido una enfermedad profesional **atribuida especialmente al sector servicios, en concreto al sanitario y educativo**. Investigaciones posteriores arrojan datos que llevan a que este síndrome se haya **ampliado a todo tipo de profesiones**, incluyendo incluso ocupaciones no profesionales, como **estudiantes o amas de casa, siendo considerado una forma de estrés laboral crónico**.

1

Concepción inicial: el burnout únicamente en profesiones asistenciales

"Un síndrome psicológico de agotamiento emocional, despersonalización y reducida realización personal que puede ocurrir en individuos normales que trabajan con personas de algún modo". Maslach

- 1) **Agotamiento emocional**: sentimientos de no poder dar más de sí a nivel emocional y disminución de los propios recursos emocionales.
- 2) **Despersonalización**: respuesta de distancia negativa, sentimientos y conductas cínicas respecto a otras personas, que son normalmente los usuarios del servicio o del cuidado.
- 3) **Reducida realización personal**: disminución en los propios sentimientos de competencia y logro en el trabajo

2

Concepción posterior: el burnout en cualquier área profesional

"Estado mental, persistente, negativo y relacionado con el trabajo, en individuos 'normales' que se caracteriza principalmente por agotamiento, que se acompaña de malestar, un sentimiento de reducida competencia y motivación y el desarrollo de actitudes disfuncionales en el trabajo". Schaufeli y Enzman

- 1) **Agotamiento**: fatiga producida por los excesivos esfuerzos psicológicos que se realizan en el trabajo sin tener en cuenta si la causa son las relaciones con las personas o con el trabajo más en general.
- 2) **Cinismo**: indiferencia y actitudes distantes respecto a los objetivos o utilidad del trabajo.
- 3) **Falta de eficacia profesional**: tendencia a evaluar el propio trabajo de forma negativa e implicaría una reducción de las creencias de eficacia y habilidad para realizar su trabajo.

De las definiciones tanto de la psicóloga Maslach como de Schaufeli y Enzman vemos que existen **síntomas muy similares a los asociados al estrés laboral** pero pueden **aumentar en intensidad**, especialmente los relacionados con **cambios de carácter o del comportamiento**.

Los síntomas se agrupan en tres categorías:



- ¿Cuáles son los síntomas a nivel emocional?

Síntomas a nivel emocional

- 1 • Cambios en el estado de ánimo. Indiferencia. Es frecuente que el trabajador se encuentre irritado y de mal humor
- 2 • Desmotivación. El trabajador pierde toda la ilusión por trabajar. Se le hace insuperable cada jornada laboral.
- 3 • Agotamiento mental con escasa Resistencia a las situaciones estresantes.
- 4 • Falta de energía y menor rendimiento. Puede producirse deterioro cognitivo, pérdidas de memoria y falta de concentración

Síntomas a nivel físico

- 1 • Dolores musculares y articulares provocados por la continua tensión generada por el estrés laboral.
- 2 • Mayor riesgo de obesidad y alteraciones y problemas gastrointestinales.
- 3 • Problemas cardiovasculares, taquicardias, etc.
- 4 • Alternaciones psicósomáticas: cefaleas, mareos, alteraciones del apetito sexual.

▪ **¿Cuáles son las consecuencias del Síndrome de Burnout?**

El Síndrome de Burnout puede tener consecuencias serias tanto para la salud del trabajador como para la propia organización.

Las consecuencias son las siguientes:

Consecuencias del Síndrome de Burnout

1

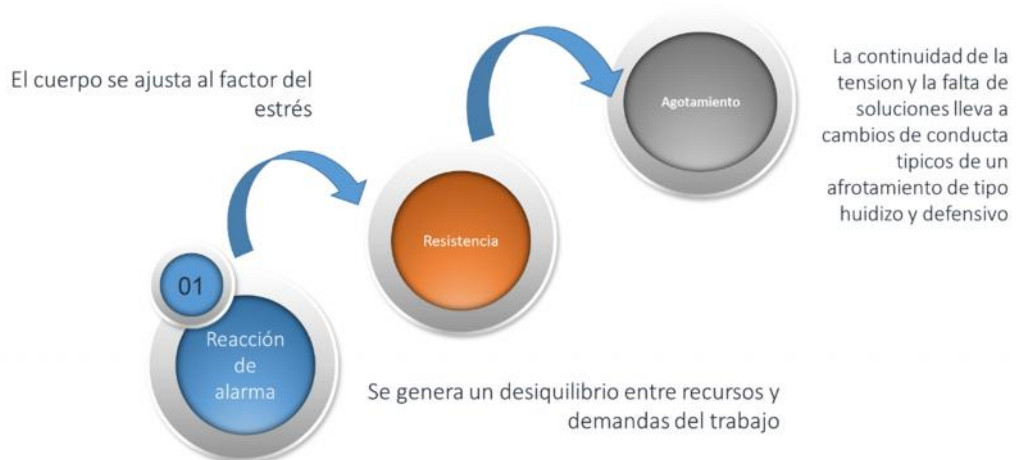
- **Para la persona que lo sufre:**
- Aumento de alcoholismo y del consumo de drogas.
- Alteraciones del sueño: insomnio, dificultades para conciliar el sueño.
- Bajada de las defensas del organismo.
- Aparecen problemas en las relaciones personales: conyuge, hijos, familiares, amigos, etc.

2

- **Para la organización:**
- Deterioro de la comunicación y de las relaciones interpersonales.
- Disminuye la productividad y la capacidad de trabajo del empleado.
- Aumenta el absentismo y presentismo.
- Se incrementa la desmotivación y disminuye el compromiso del empleado.
- Surgen sentimientos de desesperación e indiferencia hacia el trabajo.

▪ **¿Cuáles son las fases del proceso y la evolución del Síndrome del Trabajador Quemado?**

Fases del Síndrome de Burnout



No obstante, la forma y el ritmo con que se producen estos cambios degenerativos en el estado de salud del trabajador afectado no son iguales en todos los casos. En este sentido, y si bien no siempre será fácil delimitarlos en la práctica, se han descrito cuatro formas de evolución de esta patología:

Evolución del Síndrome de Burnout

1

- **Leve:**
- Los afectados presentan síntomas físicos, vagos e inespecíficos (dolores de espalda, cefaleas, lumbalgias), y se vuelven poco operativos. Uno de los primeros síntomas de alarma es la dificultad para levantarse por la mañana o el cansancio patológico.

2

- **Moderada:**
- Aparece insomnia, déficit en atención y concentración, tendencia a la auto-medicación. Presenta distanciamiento, irritabilidad, cinismo, frustración, etc.

3

- **Grave:**
- Incremento considerable de absentismo, aversión por la tarea, cinismo. Abuso de alcohol y drogas y psicofarmacos.

4

- **Extrema:**
- Aislamiento, crisis existencial, depresión crónica y riesgo de suicidio.

- **¿Cuáles son las causas del Síndrome de Burnout?**
- ✓ **Aquellos puestos que están más relacionados con la atención a clientes o en público en general, es decir puestos de trabajo que demanda un continuo contacto con el cliente.** Ésto puede generar grandes niveles de estrés en el trabajador y a la larga puede terminar por afectar a su conducta. En la mayoría de ocasiones, un cliente insatisfecho o descontento con el servicio prestado no suele ser demasiado agradable y ésto puede acabar "contagando" la conducta del trabajador.
- ✓ **Responsabilidad elevada en el puesto de trabajo o que el puesto demande un gran nivel de atención y concentración sobre la tarea realizada.** El más mínimo error puede tener consecuencias desastrosas. Por ejemplos: médicos, pilotos comerciales, profesores de enseñanza, etc. Se trata de **profesiones sometidas a altos grados de estrés** y por tanto propicias para sufrir el Síndrome de Burnout.
- ✓ **Jornadas laborales o "turnos" demasiado largos:** Trabajos en los que el empleado debe mantenerse en su puesto por 10, 12 e incluso 16 horas.
- ✓ **Trabajos muy monótonos:** Curiosamente, los **puestos laborales aburridos, repetitivos o carentes de incentivos también pueden ser causa del Síndrome de Burnout.** El trabajador no encuentra ninguna motivación en lo que hace y ésto le causa frustración y estrés.

El estrés laboral y el Síndrome de Burnout, **comparten gran mayoría de sus causas pero también existen ciertas diferencias entre ambas patologías:**

Diferencias entre lo que es estrés y lo que es burnout

ESTRÉS	BURNOUT
Sobreimplicación en los problemas	Falta de implicación
Hiperactividad emocional	Desgaste emocional
Daño fisiológico es el fundamento principal	El daño emocional es el fundamento principal
Agotamiento o falta de energía física	El agotamiento afecta a la motivación y energía física
La depresión se produce como reacción a preservar las energías físicas	La depresión es como una pérdida de ideales
Puede tener efectos positivos en exposiciones moderadas (eustres)	Sólo tener efectos negativos

■ ¿Cuál es el tratamiento para el Síndrome Burnout?

- ✓ La clave más importante es poder **detectarlo en las primeras fases**.
- ✓ Por parte de la empresa es importante **llevar a cabo periódicamente evaluaciones de riesgos psicosociales**, especialmente si se ha producido algún caso de estrés laboral.
- ✓ **La prevención y la planificación de acciones** que posibiliten recursos, estrategias y técnicas de afrontamiento al estrés, va a ser de gran ayuda para el empleado.
- ✓ **Establecer programas de empresa saludable** donde se posibilite el deporte, talleres de relajación, yoga, pilates, etc.
- ✓ **Llevar un estilo de vida saludable**, evitando sustancias nocivas como el tabaco o el alcohol. Así como **dormir las horas suficientes**.
- ✓ Por último el **apoyo psicológico** a través de la psicoterapia con carácter individual y/o grupal puede hacer que el trabajador desarrolle mecanismos eficaces para afrontar aquellas situaciones que le producen estrés y ansiedad.



María Rita Gonzalez Fernández
Socia Fundadora PRS Empresa saludable
www.prsformacion.com