

The background features two large, semi-transparent logos. On the left is the UGT logo, which consists of the letters 'UGT' in a stylized font above a graphic of two hands shaking. On the right is the UGT Castilla y León logo, which includes the letters 'UGT' at the top, a central graphic of a lion's head and a smaller handshake, and the text 'Castilla y León' at the bottom.

EL SÍNDROME BURNOUT

SERVICIO TÉCNICO DE ASISTENCIA PREVENTIVA

U.G.T. – Castilla y León.

El síndrome burnout o síndrome de "estar quemado", se caracteriza por una serie de respuestas a situaciones de estrés que provocan en la persona que lo sufre un nivel de tensión elevado y que repercute en sus interacciones con los demás.

Aparece en todo tipo de profesiones, pero repercute especialmente en profesionales que se dedican a la interacción con otras personas, como médicos, enfermeros, profesionales de la enseñanza, psicólogos, relaciones públicas, y en general cualquier profesión que esté en contacto con el público o clientes exigentes.

Los síntomas principales son los siguientes:

- Desde el punto de vista psicosomático aparecerán: dolores de cabeza, problemas de sueño y gastrointestinales, fatiga crónica, pérdida de peso, dolores musculares, etc.
- A nivel conductual: absentismo laboral, abuso de sustancias estimulantes o adictivas (café, tabaco, alcohol, etc.), dificultades para llevar una vida relajada, relaciones personales insubstanciales, aumento de conductas violentas, etc.
- Los problemas emocionales más frecuentes: desorientación, incapacidad de concentración, dificultad en la expresión de sentimientos, mantenimiento de una actitud cínica y desinterés por comunicarse con los compañeros, etc.
- Y por último en el ambiente laboral aparecerán dificultades en la comunicación con compañeros y clientes, tareas mal realizadas, agresividad y conductas violentas.

Es complicado intervenir en este problema, mediante planes específicos de actuación, debido a la cantidad de circunstancias que colaboran en la aparición de los síntomas. Gran parte del problema está originado por las características concretas de cada individuo que le pueden ayudar a fomentar estos comportamientos negativos y autofrustrantes.

La persona se siente minusvalorada y con un bajo nivel de eficacia, no se sienten realizados en el trabajo y se autoevalúan negativamente, esto repercutirá en la buena realización del trabajo y en la relación con los que le rodean. La apatía y la falta de estímulo les hará caer en una dinámica de endurecimiento afectivo viendo a las personas a las que tratan como simples objetos de trabajo con la consiguiente repercusión a nivel laboral y de la organización.

El trabajador típico puede ser un profesional que trabaja a turnos, con sobrecarga laboral, estrés crónico, contacto directo con personas de trato difícil, con una falta de especificación de sus funciones. También existe una falta de individualidad a la hora de poder tomar decisiones y de solucionar problemas.

Se puede medir por medio del cuestionario Maslach, que de forma autoaplicada, mide el desgaste profesional. Se trata de un cuestionario constituido por 22 ítems en forma de afirmaciones, sobre los sentimientos y actitudes del profesional en su trabajo y hacia los clientes / compañeros.

La escala de valoración es la siguiente :

0 = Nunca	3 = unas pocas veces al mes o menos
1 = Pocas veces al año o menos	4 = una vez a la semana
2 = una vez al mes o menos	5 = pocas veces a la semana
6 = todos los días	

Nº	Preguntas	Respuesta
1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo	
2	Me siento cansado al final de la jornada de trabajo	
3	Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que ir a trabajar	
4	Comprendo fácilmente cómo se sienten los clientes / compañeros	
5	Trato a algunos clientes / compañeros como si fueran aspectos impersonales	
6	Trabajar todo el día con mucha gente es un esfuerzo	
7	Trato muy eficazmente los problemas de los clientes / compañeros	
8	Me siento "quemado" por mi trabajo	
9	Creo que influyo positivamente con mi trabajo en la vida de las personas	
10	Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo ésta profesión.	
11	Me preocupa el hecho de que este trabajo me endurezca emocionalmente	
12	Me siento muy activo	
13	Me siento frustrado en mi trabajo	

14	Creo que estoy trabajando demasiado	
15	Realmente no me preocupa lo que le ocurre a mis clientes / compañeros	
16	Trabajar directamente con personas me produce estrés	
17	Puedo crear fácilmente una atmósfera relajada con mis clientes	
18	Me siento estimulado después de trabajar con mis clientes / compañeros	
19	He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión	
20	Me siento acabado	
21	En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma	
22	Siento que los clientes / compañeros me culpan por alguno de sus problemas.	

Se suman las respuestas dadas a los ítem que se señalan:

Aspecto evaluado	Preguntas a evaluar	Valor total
Cansancio emocional	1-2-3-6-8-13-14-16-20	
Despersonalización	5-10-11-15-22	
Realización personal	4-7-9-12-17-18-19-21	

- **Subescala de cansancio emocional:** valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo. Puntuación máxima 54.
- **Subescala de despersonalización:** valora el grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento. Puntuación máxima 30.
- **Subescala de realización personal:** evalúa los sentimientos de autoeficiencia y realización personal en el trabajo. Puntuación máxima 48.

Puntuaciones altas en los dos primeros y baja en el tercero definen el síndrome Burnout

Siempre que nos encontremos ante esta situación, el problema se debería abordar desde varios frentes.

- Desde la empresa será importante trabajar a nivel de recursos humanos para fomentar la motivación y mejorar el clima laboral. Estudio de puestos para delimitar funciones evitando así conflictos entre empleados. Fomentar el apoyo social por parte de jefes de equipo y compañeros, al igual que información periódica del buen desarrollo de las tareas y del rol que cada uno tienen que desempeñar.

- A nivel individual habría que enseñar al trabajador estrategias que le ayuden a soportar los problemas así como habilidades sociales que le permitan defender sus intereses sin herir a los demás. Por otro lado, también se debería profundizar en la adquisición de mecanismos de evaluación de su propio trabajo.