

Si detectas entre los miembros de tu equipo signos de burnout, toma medidas inmediatamente para frenarlos. ¿Cómo? Te damos algunas recomendaciones para prevenir el síndrome burnout.

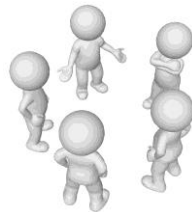
- **Escucha activa.**

Asegúrate de que tus trabajadores están siendo escuchados. Idealmente, un empleado debería tener una comunicación fluida con su superior a diario. Sin embargo, el día a día y la carga de trabajo van haciendo que esta comunicación no tenga lugar y los empleados puedan no sentirse escuchados. Cuando el burnout comience a manifestarse, reúnete con el trabajador en cuestión y escucha sus problemas. A veces tiene una solución sencilla, otras no tanto. Nunca lo sabrás si no mantienes una postura de escucha activa.



- **Opiniones de los trabajadores.**

Es muy importante que tengas en cuenta la opinión de tus trabajadores. Escucha sus propuestas y haz que se sientan parte del proceso de toma de decisiones. Si tus trabajadores sienten que no tienen ni voz ni voto y que sus propuestas caen en saco roto, acabarán por desmotivarse y quemarse.



- **Herramientas apropiadas.**

Nada puede ser más desesperante que tener que desarrollar un trabajo sin las herramientas adecuadas. Un equipamiento deficiente se reflejará en la calidad del trabajo y la productividad del trabajador y, además, el hecho de que el jefe no sea capaz de reconocer las deficiencias de las herramientas hará que los trabajadores sientan que la compañía no pone medios para facilitarles el

trabajo. La frustración con las herramientas de trabajo puede ser uno de los primeros síntomas del burnout y poner remedio a esto puede aliviar en gran medida el estrés generado por el trabajo. No subestimes la importancia de un buen equipamiento.

- **Imparcialidad.**

Otra de las grandes causas del burnout es la parcialidad, el trato preferente hacia determinados miembros del equipo. Las promociones a dedo o el reconocimiento a capricho pueden crear una sensación de desigualdad entre los empleados.

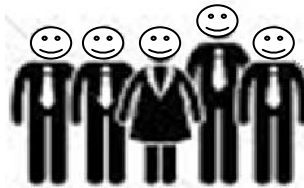
- **Reconocimiento.**

A todos nos gusta sentirnos necesitados, reconocidos. El reconocimiento de los logros por parte de un superior es uno de los factores que más impacto tiene a la hora de comprometer a los empleados. Es un gesto muy simple y sus beneficios son muchos. No dejes de reconocer los éxitos de tu equipo.



RECUERDA

MANTÉN LA ESCUCHA ACTIVA CON EL PERSONAL, TEN EN CUENTA SUS OPINIONES, DÓTALES DE HERRAMIENTAS ADECUADAS, SÉ IMPARCIAL Y RECONOCE EL TRABAJO BIEN HECHO.

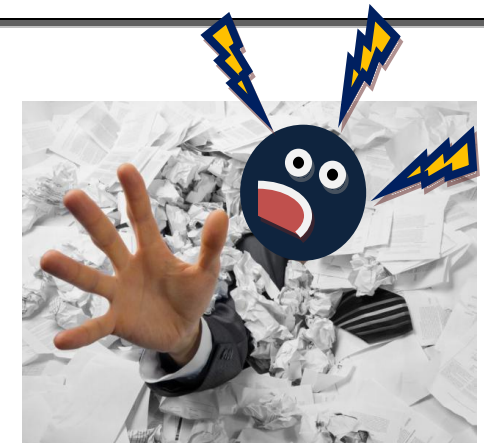


UN TRABAJADOR FELIZ ES UN TRABAJADOR MÁS PRODUCTIVO

CESMA

Central. Avda. Nº Sra. de Otero, s/n, 51002 Ceuta
Telf.: 956 522944 – Email: cesma@mutuacesma.com

GUÍA DE INFORMACIÓN PREVENTIVA SOBRE EL “SÍNDROME DE BURNOUT”



No te quemes
en el trabajo

SÍNDROME DE BURNOUT

El burnout laboral, también denominado síndrome del quemado o síndrome de quemarse en el trabajo (SQT), es considerado por la Organización Mundial de la Salud como una enfermedad laboral que provoca detrimento en la salud física y mental de los individuos.

Aunque al principio las manifestaciones y el malestar sólo se extienden a la vida laboral, finalmente también llegan a alcanzar, en casi todas las situaciones, la vida social y familiar del trabajador afectado.

Este síndrome suele darse mayormente en personas que han elegido sus profesiones libremente (es decir por vocación) o en aquellos puestos de trabajo que tienen relación con terceros, como quienes atienden público o usuarios, por ejemplo el personal sanitario. El problema comienza con jornadas laborales muy extensas o la diferencia entre la realidad que presenta la profesión medida en comparación con la idealización que se tenía de la misma.

CAUSAS

Existen diversas causas que pueden provocar el Burnout, sobre todo cuando las situaciones se presentan por prolongados períodos de tiempo:

- **Puestos relacionados con atención al público, clientes o usuarios:** Al estar en contacto con público, clientes o usuarios, el trabajador recibe constantemente quejas y situaciones de problemas que debe resolver. Esto puede generarle grandes niveles de estrés, por lo cual termina "contagiándose" del humor de los clientes insatisfechos.
- **Gran nivel de responsabilidad:** Se da en puestos laborales donde el trabajador tiene demasiada responsabilidad sobre la tarea o requiere gran concentración, ya que un mínimo error puede tener

consecuencias desastrosas sobre el trabajo. Un ejemplo claro puede ser el del personal médico, quienes están todo el tiempo trabajando con la salud y el bienestar del paciente.

- **Jornadas laborales o "turnos" demasiado extensos:** una de las causas más frecuentes y que puede aumentar drásticamente la posibilidad de sufrir Burnout tiene que ver con las jornadas de trabajo interminables, con turnos de 10, 12 o incluso más horas.

SÍNTOMAS

Podemos agrupar los síntomas de la siguiente forma:

- **Físicos:** Fatiga crónica, insomnio, cefaleas, taquicardias, trastornos alimenticios, contracturas musculares dolorosas, disfunciones sexuales, etc.
- **Emocionales:** agotamiento emocional, irritabilidad, ansiedad, depresión, frustración, aburrimiento, desesperanza, etc.
- **Conductuales:** Agresividad, impulsividad, actitud defensiva, abuso de sustancias (café, tabaco, alcohol o de psicofármacos), etc.
- **Interpersonales:** Mala comunicación, falta de concentración, aislamiento, actitud cínica, etc.
- **Laborales:** Inadecuada adaptación al trabajo, total desinterés, desmotivación, bajo rendimiento, absentismo, etc.

FASES DEL PROCESO

Se pueden destacar cinco fases en el desarrollo del síndrome:

- **Fase inicial, de entusiasmo**
Se experimenta, ante el nuevo puesto de trabajo, entusiasmo, gran energía y se dan expectativas positivas. No importa alargar la jornada laboral.



- **Fase de estancamiento**
No se cumplen las expectativas profesionales. Se empiezan a valorar las contraprestaciones del trabajo, percibiendo que la relación entre el esfuerzo y la recompensa no es equilibrada. En esta fase tiene lugar un desequilibrio entre las demandas y los recursos (estrés). El profesional se siente incapaz para dar una respuesta eficaz.
- **Fase de frustración**
Se puede describir una tercera fase en la que la frustración, desilusión o desmoralización hace presencia en el individuo. El trabajo carece de sentido, cualquier cosa irrita y provoca conflictos en el grupo de trabajo. La salud puede empezar a fallar y aparecer problemas emocionales, fisiológicos y conductuales.
- **Fase de apatía**
En la cuarta fase se suceden una serie de cambios de actitud y de conducta (es como una especie de defensa) como la tendencia a tratar a los clientes de forma distanciada y mecánica, la anteposición cínica de la satisfacción de las propias necesidades al mejor servicio al cliente y por un afrontamiento defensivo-evitativo de las tareas estresantes y de retirada personal. Estos son mecanismos de defensa de los individuos.
- **Fase de quemado**
Colapso emocional y cognitivo, fundamentalmente, con importantes consecuencias para la salud. Además, puede obligar al trabajador a dejar el empleo y arrastrarle a una vida profesional de frustración e insatisfacción. Esta descripción de la evolución del SQT tiene carácter cíclico. Así, se puede repetir en el mismo o en diferentes trabajos y en diferentes momentos de la vida laboral.

