

SÍNDROME DEL BURNOUT O D'ESTAR CREMAT

Tens la sensació que ets incapaç d'anar a treballar?. Et trobes molt cansat darrerament? No tens il·lusió i estàs desmotivats pel teu treball? Tens la sensació que has fracassat personalment al món laboral? No trobes sentit al teu treball? Creus que no serveixes per a res?

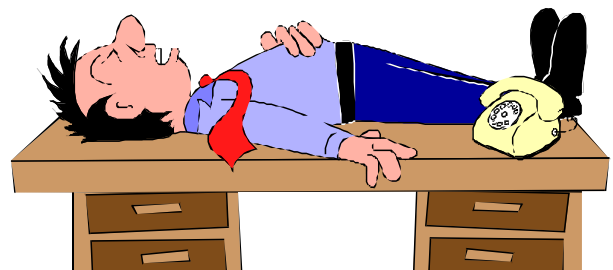
Si la resposta a totes aquestes preguntes és afirmativa, possiblement pateixes la síndrome d'estar cremat, una patologia de l'àmbit laboral que està relacionada amb una fase avançada de l'estrès laboral.

En aquest monogràfic es desenvolupa aquesta síndrome anomenada del cremat o de l'esgotament professional com una de les possibles conseqüències per l'exposició a factors de risc psicosocial en el món del treball.

Què és la síndrome del burnout o d'estar cremat?

El terme "cremar-se per la feina" va sorgir als EUA (Herbert Freudenberger, 1974), per fer referència a "l'esgotament d'energia experimentat pels professionals quan se senten sobrepassats pels problemes dels altres".

A partir d'aquests primers estudis, el concepte es va definir molt més acuradament (Maslach i Jackson, 1980, 1981, 1985 i 1986), i es va afirmar que és una resposta a l'estrès laboral crònic integrat per actituds i sentiments negatius cap a les persones amb qui es treballa i cap al propi rol professional, així com per la vivència de trobar-se esgotat emocionalment. És una resposta que incideix majoritàriament en els professionals que han de tractar constantment amb persones (professionals assistencials o de serveis d'ajuda) per al desenvolupament del seu treball, encara que, actualment, el terme es pot generalitzar a altres àmbits de treball.



Les tres dimensions que defineixen la síndrome són:



Encara que la síndrome sorgeix com a resposta a l'estrès laboral crònic, cal remarcar que la seva aparició forma part d'un procés gradual en què també fallen les estratègies d'afrontament que utilitza el treballador.

Quins són els factors desencadenants de la síndrome?

Són aquells elements estressants percebuts pel treballador amb caràcter crònic que apareixen a l'ambient laboral. Bàsicament, es consideren com a factors desencadenants una sèrie de variables que es poden englobar en quatre nivells diferents segons si són elements estressants que provenen del mateix individu, de l'organització, de la tasca que es realitza o de les relacions interpersonals que s'estableixen:

NIVELLS	RISCOS
Del treballador	Característiques de personalitat: persones altruistes, idealistes, empàtiques, metòdiques, perfeccionistes, constants i amb baixa autoestima.
	Persones molt susceptibles d'identificar-se amb els altres i amb facilitat per implicar-se excessivament en els seus problemes, convertint la solució dels problemes en un repte personal.
	Variables d'entrenament professional: molts coneixements teòrics i manca d'estratègies pràctiques.
	Formació teòrica discrepant amb la realitat.
De l'organització	Organització amb una burocràcia excessiva.
	Estructura organitzativa molt jeràrquica, autoritària i centralitzada.
	Manca de participació en la presa de decisions.
	Absència de polítiques d'enriquiment de les tasques i de coordinació d'equips.
	Inadequada gestió dels recursos econòmics i humans. Insuficient o mal aprofitament dels medis per fer front a les demandes dels usuaris
	Manca de reforç i valoració de la feina ben feta.
	Inadequada compensació econòmica
	Desenvolupament de carrera i possibilitats de promoció: manca de seguretat, poques oportunitats de promoció professional.
Del propi treball	Sobrecàrrega de treball.
	Responsabilitats excessives a la feina.
	Manca de temps per tractar l'usuari i es deixa el professional amb una sensació de feina inacabada.
	Conflictes i ambigüitats de rol: indefinició de rols i tasques en els grups i equips. Conflicte entre la necessitat de no assumir els problemes dels usuaris, però alhora de demostrar-hi cert interès i implicació emocional.
	Manca d'autonomia en el desenvolupament de les tasques i presa de decisions.
	Situacions d'autocontrol sobrecarregat que porten a fatiga mental.
	Exigència d'alt grau de professionalitat: realitzar la tasca sense errors ni retards.
	Tasques que comporten una alta pressió emocional.
	Llargues jornades "intemporals", feina nocturna o per torns.
	Manca de control dels professionals sobre els resultats de la seva tasca
	Activitats que mai arriben als seus fins perquè les demandes són contínues.
De les relacions interpersonals	Relacions tenses, competitives, conflictives i prolongades en el temps amb els usuaris o companys d'igual o diferent categoria.
	Manca de suport en la feina dels companys o superiors.
	Manca de suport social de la direcció i l'administració.
	Manca de col·laboració i coordinació amb altres professionals implicats en la mateixa tasca.
	Tracte amb usuaris problemàtics o difícils.

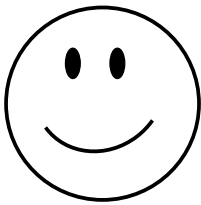
A més a més, hi ha una sèrie d'elements de l'entorn social que poden influir i facilitar l'aparició d'aquesta síndrome. Són els derivats de les condicions actuals de canvi social:

- Noves lleis i estatuts que regulen l'exercici de les professions.
- Nous procediments en la pràctica de tasques i funcions.
- Canvis en els programes d'educació i formació.
- Canvis en els perfils demogràfics de la població que requereixen canvis en els rols.
- Augment de demandes quantitatives i qualitatives de serveis per part de la població.
- Pèrdua d'estatus i/o prestigi.

Com evoluciona una situació de burnout?

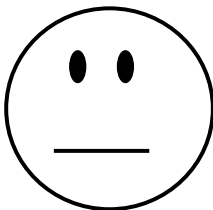
La síndrome del cremat, com s'ha dit anteriorment, es considera una resposta a una situació d'estrès crònic que va sorgint de forma gradual. Després de l'entusiasme inicial pel desenvolupament d'una tasca que motiva, estimula i satisfà el treballador, aquest comença a veure que no pot aconseguir tots els objectius que s'havia proposat inicialment, per causa de l'excés de feina, la implicació emocional amb els problemes dels altres i les grans responsabilitats del lloc. Aquesta situació s'acompanya de sentiments de frustració, de manca d'ajuda, d'impotència que porten a una pèrdua d'autoestima amb una sensació de buit del treballador. La feina es fa sense cap motivació, i apareixen els primers errors professionals, la desídia i el cinisme del treballador, fins a arribar al col·lapse físic, emocional o mental.

Aquest procés segueix una transició per etapes:



Fase d'entusiasme

És la fase de les grans il·lusions, expectatives, energies i necessitats, on es veu que tot es possible. És una feina molt exigent, però alhora aporta molt al treballador. Són els primers anys de professió, període en el qual les expectatives laborals estan molt idealitzades i provoquen una sobreidentificació amb els clients.



Fase d'estancament

El treballador comença a dubtar i ser conscient que una implicació excessiva en la feina pot portar a un abandó de les necessitats personals. La feina ja no satisfà totes les seves expectatives i, encara que treballa durament per aconseguir els seus somnis, veu que la feina no és suficient per canviar qualsevol cosa. Cada cop més cansat es comença a qüestionar la seva capacitat i comença a perdre confiança en ell mateix. La salut comença a fallar: mals d'estómac i de cap, encara que de forma ocasional.



Fase de frustració

Constitueix el nucli central de la síndrome del desgast professional i es caracteritza pel qüestionament de la seva tasca i de les seves capacitats per portar-les a terme. Hi ha una disminució de la motivació cap als usuaris i, en ocasions, comencen a desenvolupar-se actituds obertament negatives cap a ells. Així mateix, es projecta la culpa de les pròpies dificultats sobre els companys, els superiors i es critica l'organització. Tot el que es fa sembla que no serveix per a res. Els símptomes psicossomàtics es tornen crònics.



Fase d'apatia

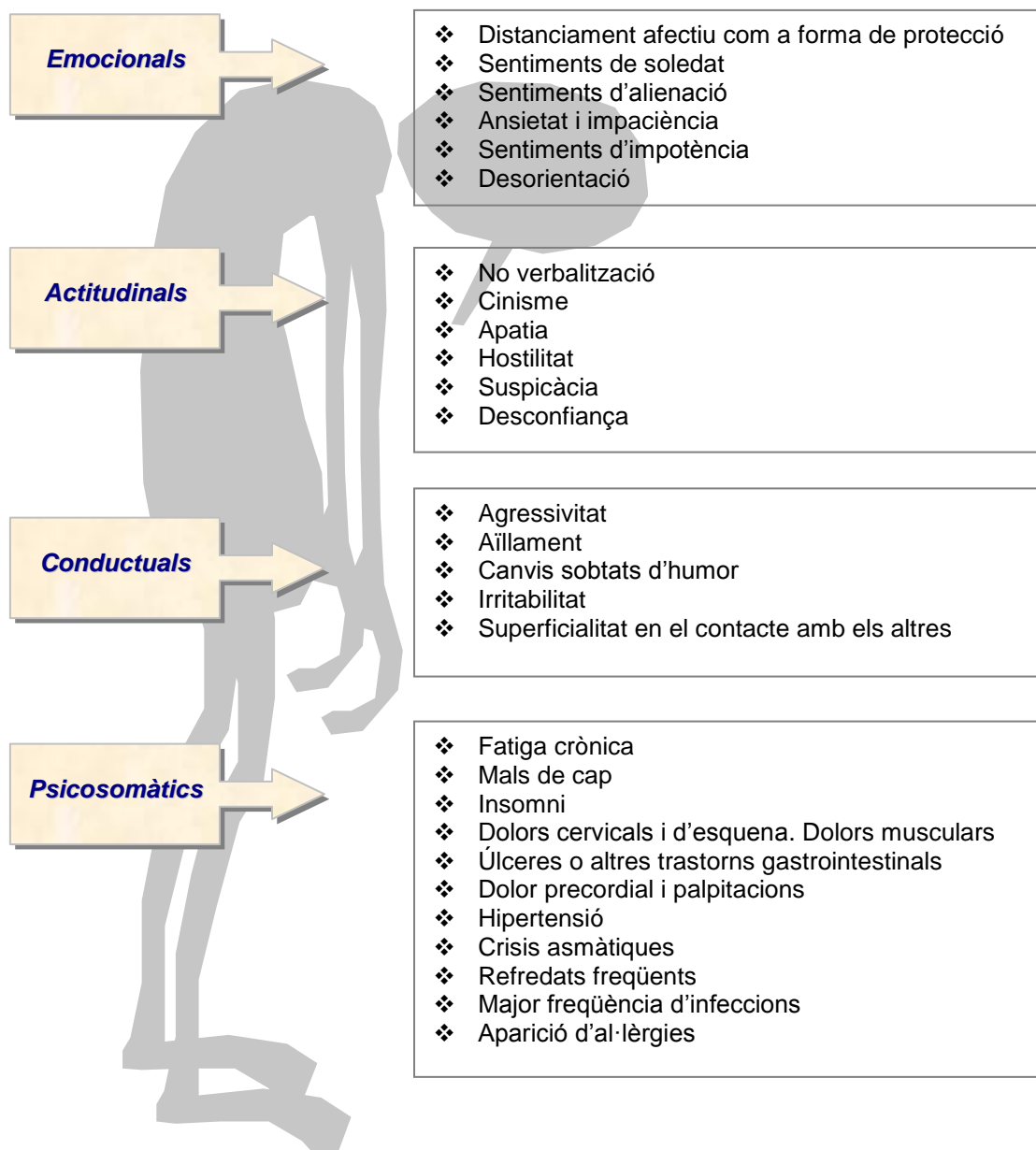
La desesperació i el sentiment de buit és la característica dominant. Apareix, com a mecanisme de defensa, un distanciament emocional, traduït en una gradual indiferència i manca d'interès, menyspreu i cinisme cap als usuaris, els companys i, fins i tot, la família. La poca seguretat en un mateix ha tocat fons. S'arriba a la conclusió que ja no s'hi pot fer res.

Quins són els principals efectes?

Les principals conseqüències i efectes negatius de la síndrome del cremat estan més relacionats amb **síntomes mentals o conductuals** que amb símptomes físics. Són actituds i sentiments negatius cap a les persones amb les quals es treballa (companys i usuaris), cap al propi rol professional, així com la vivència de trobar-se esgotat emocionalment.

En general, els principals efectes negatius repercuteixen en la salut del mateix treballador i en l'activitat laboral:

1. Efectes en el treballador:



2. Efectes en l'activitat laboral:

- ↪ Deteriorament de les relacions interpersonals.
- ↪ Comunicació intermitent i selectiva amb els altres per un sentiment d'incomprensió.
- ↪ Manca de motivació i satisfacció laboral, cosa que provoca una manca d'implicació del treballador en la seva tasca.
- ↪ Sentiments de desesperació i indiferència enfront de la feina.
- ↪ Disminució de la qualitat, de l'eficàcia en la feina i del rendiment.
- ↪ Queixes i denúncies dels usuaris, que creuen que no han estat ben tractats o informats.
- ↪ Apatia cap a l'organització.
- ↪ Augment de l'absentisme.
- ↪ Propensió a la reconversió professional i a l'abandonament de l'organització.

Què podem fer per prevenir-lo?

Les principals mesures preventives que cal adoptar poden ser les que s'apliquen a nivell organitzatiu, grupal o individual:

✚ Mesures a nivell organitzatiu:

S'orienten a l'eliminació o la disminució dels elements estressants de l'entorn organitzatiu que donen lloc al desenvolupament de la síndrome:

- Facilitar la comunicació i promoure la participació en l'organització.
- Afavorir les decisions descentralitzades, ja que porten a una sensació de control sobre l'entorn, afavoreixen la creativitat, la innovació i la satisfacció laboral.
- Flexibilitat horària.
- Dissenyar adequadament cada lloc de treball i aclarir les responsabilitats i rols de cada treballador.
- Disposar d'incentius i oportunitats per a la formació continuada i el desenvolupament de la recerca.
- Oferir suport a la persona afectada.



✚ Mesures a nivell grupal:

- Desenvolupar i afavorir els grups per evitar l'aïllament dels treballadors.
- Crear grups de suport i d'ajuda per aconseguir una avaluació de l'angoixa i l'ansietat.



- Crear dinàmiques de grups per a la resolució de problemes, canvis d'opinió i orientació de casos difícils.
- Fomentar el suport social en el desenvolupament dels rols.
- Fomentar la col·laboració i no la competitivitat.

✚ Mesures a nivell individual que cal que apliqui el treballador:

- ❖ Aplicació de tècniques d'afrontament orientades i centrades en el problema: reinterpretació positiva, planificació, entrenament en la solució de problemes, entrenament en assertivitat.
- ❖ Eliminació de l'ús d'estratègies d'evitació i fugida.
- ❖ Aplicació d'estratègies concretes: establir objectius realistes, fer les coses de forma diferent per fugir de la rutina, prendre les coses amb més distància, accentuar els aspectes positius del treball, etc.
- ❖ Desenvolupament d'habilitats de comunicació interpersonal, habilitats socials i assertivitat.

Què podem fer davant de l'existència de possible burnout?

Com hem vist, l'existència de riscos psicosocials al lloc de treball pot provocar efectes no desitjats sobre el treballadors com el burnout.



Si creus que pateixes aquests efectes per l'exposició a factors de risc psicosocial, pots sol·licitar "visita mèdica per motius de salut" a qualsevol dels centres ViPS de la UPC, mitjançant l'eina electrònica de sol·licitud d'atenció a la salut de les persones:

<https://www.upc.edu/prevencio/salutupc/vigilancia-salut>



Bibliografia

- Caballero, L. Millán, J. *L'aparició de la síndrome del burnout o d'estar cremat*. Butlletí Funció Pública.
- CGT. *"Estoy quemado". Burnout. Síndrome del quemado en profesionales que tratan con clientes o usuarios*. Guía de Salud Laboral 19.
- Gandara JJ. *Estrés y trabajo. El síndrome del burnout*. Cauce editorial. Madrid, 1998.
- Gil Monte P, Peiró JM. *Desgaste psíquico en el trabajo: el síndrome de quemarse*. Ed. Síntesis, S.A. Madrid, 1997.
- Gil-Monte PR. *Aproximaciones psicosociales y estudios diagnósticos sobre el síndrome de quemarse por el trabajo (burnout)*. Monográfico, Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, 16(2).2000:101-102.
- Guerrero E. *Análisis pormenorizado de los grados de burnout y técnicas de afrontamiento del estrés docente en profesorado universitario*. En: Anales de Psicología. 2003, vol. 19, nº1 (junio), 145-158.
- Manzano Garcia, G. *Organizaciones magnéticas: solución al síndrome del burnout*. Revista Capital Humano, nº 138, noviembre 2000: 50-64.
- Manzano G, Fernández N. *Síndrome de burnout: sus efectos y prevención en las organizaciones*. Revista Capital Humano, nº 151, enero 2002: 50-57.
- Martínez MJ, García A et. al. *"Burnout" Desgaste vocacional*. En: Medicina del Trabajo, vol 10 nº 3. Oct. 2001: 124-133.
- Sebastian Garcia O. *Los riesgos psicosociales y su prevención: mobbing, estrés y otros problemas*. Ponencia presentada en la Jornada Técnica de Actualización. Madrid, 10 de diciembre de 2002. INSHT.