

TEMA 6:

El agotamiento profesional: definición, síntomas y repercusiones. Su prevención.

El agotamiento profesional aparece como una progresiva pérdida de energía y de motivación, además de una exigencia desmedida hacia sí mismo y hacia los demás.

Por causas diversas podemos sentir que nuestro trabajo ya no nos llena, que no somos suficientemente buenos, que los demás no nos entienden, que estamos cansados y/o estancados. En estos momentos podemos decir que estamos frente al agotamiento laboral o como lo definen diversos autores, el síndrome de “estar quemado” o síndrome de burnout.

Los síntomas del agotamiento profesional son tan numerosos como los del estrés crónico, de hecho el primero suele ser consecuencia del segundo.

Síntomas:

Según refiere el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, en el documento “NTP 705: Síndrome de estar quemado por el trabajo o "burnout" (II): consecuencias, evaluación y prevención los síntomas del “Síndrome de estar quemado por el trabajo” (SQT)” los síntomas son:

- A2 Psicosomáticos:** cansancio hasta el agotamiento y malestar general (que, a su vez, median en deterioro de la calidad de vida), fatiga crónica y alteraciones funcionales en casi todos los sistemas del organismo (cardiorrespiratorio, digestivo, reproductor, nervioso, reproductivo, etc.) con síntomas como dolores de cabeza, problemas de sueño, úlceras y otros desórdenes gastrointestinales, pérdida de peso, molestias y dolores musculares, hipertensión, crisis de asma, etc.
- A2 Conductuales:** conducta despersonalizada en la relación con el cliente, absentismo laboral, desarrollo de conductas de exceso como abuso barbitúricos, estimulantes y otros tipos de sustancias (café, tabaco, alcohol, etc.), cambios bruscos de humor, incapacidad para vivir de forma relajada, incapacidad de concentración, superficialidad en el contacto con los demás, comportamientos de alto riesgo, aumento de conductas hiperactivas y agresivas.
- A2 Emocionales:** predomina el agotamiento emocional, síntomas disfóricos, distanciamiento afectivo como forma de autoprotección, ansiedad, sentimientos de culpabilidad, impaciencia e irritabilidad, baja tolerancia a la frustración, sentimiento de soledad, sentimiento de alienación, sentimientos de impotencia, desorientación, aburrimiento, vivencias de baja realización personal, sentimientos depresivos.
- A2 Actitudinales:** actitudes de desconfianza, apatía, cinismo e ironía hacia los clientes de la organización, hostilidad, suspicacia y poca verbalización en las interacciones.
- A2 Sociales y de relaciones interpersonales:** actitudes negativas hacia la vida en general, disminuye la calidad de vida personal, aumento de los problemas de pareja, familiares y en la red social extra laboral del sujeto (debido a que las interacciones son hostiles, la comunicación es deficiente, no se verbaliza, se tiende al aislamiento, etc.).

En cuanto a **las repercusiones** para las organizaciones igualmente el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo señala que “se manifiesta en un deterioro de la comunicación y de las relaciones interpersonales (indiferencia o frialdad con las personas con las que trabaja); disminuye la capacidad de trabajo, disminuye el compromiso, bajan el rendimiento y la eficacia, se da un mayor absentismo y una mayor desmotivación, aumentan las rotaciones y los abandonos de la organización, resulta muy afectada la calidad de los servicios que se presta a los clientes, surgen sentimientos de desesperación e indiferencia frente al trabajo, se produce un aumento de quejas de usuarios o clientes, etc.”

En relación a la prevención este mismo organismo en el documento de referencia, cita que:

Se trata de “desarrollar estrategias para eliminar o reducir los riesgos que dan lugar a su aparición, así como para mejorar la calidad de vida laboral y prevenir el estrés en el trabajo. Paradójicamente, se suele poner el acento en la intervención individual, cuando se sabe que las causas residen en el entorno de trabajo.

Los gestores de recursos humanos han de colaborar para prevenir este riesgo, así como los servicios de prevención, que deben conocer el proceso de este fenómeno y las estrategias de prevención e intervención.

Las medidas para prevenir el burnout se pueden encuadrar en tres niveles distintos de actuación. Es una clasificación orientativa, tomando como punto de referencia dónde se deben centrar las actuaciones. En un caso implementando acciones de corte fundamentalmente "organizativas", en otro fomentando o regulando las "interacciones" que se producen en la empresa entre los individuos, y finalmente se categorizan aquellas acciones que están focalizadas en el trabajador, las "individuales". No obstante, todas las acciones preventivas que se exponen deben ser implementadas desde y por la organización”.

Como hemos visto el estrés en el trabajo depende mucho de la entidad en la que nos encontremos trabajando, pero también tiene un componente individual muy importante, que es sobre el que podemos trabajar. Una buena organización del trabajo, la capacidad de no asumir más de lo que podemos desarrollar, la asertividad necesaria para expresar nuestras necesidades y un pensamiento positivo, pueden ayudarnos mucho tal y como venimos viendo a lo largo del curso.

Para este capítulo te propongo como actividad que repases nuevamente:

- A2 Tu situación en el trabajo.
- A2 Las relaciones con los compañeros y compañeras de la empresa.
- A2 El grado de satisfacción que te proporciona el puesto de trabajo.
- A2 Las situaciones más estresantes, así como la regularidad con que se producen.
- A2 El ambiente que te rodea.
- A2 Las condiciones físicas de tu puesto de trabajo.
- A2 La concordancia de tus objetivos personales y profesionales con lo que se espera de ti y lo que puedes lograr en la empresa.
- A2 Tus actitudes frente a las situaciones que te producen estrés.

- A2 Mejoras que tú puedes realizar en tu quehacer diario.
- A2 Cambio de actitudes y comportamientos que deberías realizar.

Si la respuesta todo lo anterior te lleva a que todo tu malestar se debe a factores externos a ti, deberías consultar con un profesional y replantearte tu vida profesional ¿no te parece?

Notas:



Paneque | Catalán s | c