



PREVENCIÓN DEL SÍNDROME DE ESTAR QUEMADO POR EL TRABAJO (SQT)



La necesidad de estudiar el síndrome de quemarse por el trabajo está asociada al derecho a la protección de la salud que todo trabajador tiene en cuanto está insertado en una organización. Las condiciones de trabajo tienen una influencia significativa sobre la salud laboral, y en consecuencia sobre la calidad del servicio que ofrecen las organizaciones.

¿Qué es el Síndrome de estar quemado en el trabajo?

El Síndrome de estar quemado por el trabajo es una respuesta al estrés laboral crónico, integrada por actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja y hacia el propio rol profesional, así como por la vivencia de encontrarse emocionalmente agotado. Esta respuesta ocurre con frecuencia en los profesionales de la salud y, en general, en profesionales de organizaciones de servicios que trabajan en contacto directo con los usuarios de la organización.

¿Cómo reconocerlo?

El SQT se define con tres parámetros:

- 1. Agotamiento abrumador (cansancio emocional):** es una respuesta de los trabajadores al sentir que ya no pueden dar más de sí mismos a nivel afectivo. Es la característica que mayor define el síndrome.
- 2. Despersonalización:** algunos trabajadores pueden desarrollar sentimientos negativos, actitudes y conductas negativas hacia las

personas objeto del trabajo, en un intento de distanciarse de lo que les está ocurriendo.

- 3. Baja realización personal:** los profesionales insatisfechos con expuestos se sienten descontentos consigo mismo y sus resultados laborales.

¿Qué NO es SQT?

- La fatiga física que pueda aparecer durante el trabajo y de la que nos recuperamos tras el descanso.
- Las enfermedades físicas o mentales que pueda padecer el trabajador.
- El tedio o aburrimiento que pueda generarle su trabajo.
- La insatisfacción laboral.
- El estrés laboral: mientras que el estrés hace referencia a procesos relativamente breves, el SQT es considerado la consecuencia de una situación prolongada de desajuste entre las demandas y los recursos laborales. Además, el SQT implica el desarrollo de actitudes negativas hacia el trabajo y el estrés no necesariamente.

Es importante diferenciar entre el estrés y el SQT:

Diferencias entre el estrés laboral y el SQT

ESTRÉS	Síndrome de estar Quemado por el Trabajo SQT
Sobreimplicación en los problemas	Falta de implicación
Hiperactividad emocional	Embotamiento emocional
El daño fisiológico es el sustrato primario	El daño emocional es el sustrato primario
Aparece agotamiento físico que se recupera con descanso	El agotamiento afecta a la motivación y NO se recupera con descanso
La depresión puede entenderse como reacción a preservar las energías físicas	La depresión en el SQT es como una pérdida de ideales de referencia-tristeza

¿Qué factores pueden estar implicados en la aparición de este Síndrome?

1. **Factores relacionados con la organización:** estructura de la organización; estilo de dirección inadecuado; falta de coordinación entre las unidades, etc.
2. **Factores relacionados con el diseño del puesto:** exigencias emocionales en la interacción con el usuario; falta de tiempo para la atención del usuario; carga emocional excesiva; falta de apoyo social, etc.
3. **Factores relacionados con las relaciones interpersonales:** trato con usuarios difíciles o problemáticos; relaciones conflictivas con usuarios, etc.
4. **Características personales como:** elevado grado de perfeccionismo; baja autoestima; déficit en habilidades sociales, etc.

¿Cuáles son las fases de este proceso?

Se pueden destacar 5 fases en el proceso de generación de este Síndrome:

1. **Fase inicial (de entusiasmo):** se experimenta ante el nuevo puesto de trabajo, entusiasmo, gran energía y se dan expectativas positivas.
2. **Fase de estancamiento:** no se cumplen las expectativas profesionales.
3. **Fase de frustración:** fase de desilusión o desmoralización. El trabajo carece de sentido, cualquier cosa irrita y provoca conflictos en el grupo de trabajo.
4. **Fase de apatía:** en esta fase se suceden una serie de cambios actitudinales como: tendencia a tratar a los clientes de forma distanciada y mecánica.
5. **Fase de quemado:** se produce un colapso emocional y cognitivo, fundamentalmente, con importantes consecuencias para la salud.

Medidas preventivas

A nivel organizativo:

- Realizar evaluación de riesgos psicosociales, de todos aquellos centros según lo establecido en el Plan de Prevención de Riesgos Laborales de la Junta de Extremadura.

- Realizar Vigilancia de la Salud que identifique situaciones de riesgo y posibles alteraciones en la salud de los/las trabajadores/as.
- Promover y planificar el apoyo social en el trabajo.
- Favorecer el trabajo en grupo y evitar el aislamiento.
- Crear grupos de apoyo y de supervisión profesional

¿Qué puedes hacer tú para prevenir este Síndrome?

- Mejorar los recursos de resistencia para afrontar situaciones estresantes en la relación con el usuario.
- Dar y aceptar apoyo social. Compartir cargas y responsabilidades.
- Aceptar lo que no se puede cambiar.
- Realizar programas de formación continua y reciclaje.
- Entrenar en el manejo del estrés y al ansiedad.
- Buscar compensaciones y aprovechar el tiempo libre una vez finalizada la jornada laboral.

Si detectas que puedes sufrir este Síndrome

- Es fundamental que lo pongas en conocimiento del Servicio de Salud y Prevención de Riesgos Laborales de la Junta de Extremadura, preferentemente por escrito.
- A partir de la comunicación, el Servicio de Salud y Prevención de Riesgos Laborales de la Junta de Extremadura, acudirá a tu centro de trabajo para evaluar tu situación, y establecer un procedimiento de intervención individualizado.

JUNTA DE EXTREMADURA

<http://ssprl.juntaex.es>