

CCOO Federación Servicios



El síndrome del trabajador quemado

El síndrome del trabajador quemado

Las causas de la enfermedad son la mala organización empresarial y una inadecuada predisposición del empleado

VISITANOS SI QUIERES ESTAR INFORMADO

[SECCIÓN SINDICAL FRATERNIDAD MUPRESA](#)

El actual ritmo laboral, cada vez más acelerado, suele provocar periodos de estrés entre la mayoría de trabajadores. Pero estar estresado no es lo mismo que estar quemado. El burnout, como se denomina a este síndrome en los países anglosajones, aparece tras un proceso de agotamiento mental, físico y emocional continuo. Los expertos advierten de que si no se diagnostica a tiempo suele desencadenar en una depresión aguda, hasta el punto de forzar la baja laboral. Las causas de esta enfermedad son una mala organización empresarial y una inadecuada predisposición del empleado.

La primera vez que se escuchó el término burnout fue en 1974, en boca del psicólogo clínico alemán Herbert Freudenberger. Desde entonces, se le han dado innumerables definiciones a esta enfermedad, muchas de las cuales coinciden en tres aspectos fundamentales: agotamiento emocional, aislamiento laboral y vacío existencial, derivado de la creencia de que el trabajo que uno hace carece de sentido.

A pesar de que el absentismo laboral causado por este síndrome supone un coste elevado para las empresas, el burnout todavía no está regulado. Si bien algunos Tribunales de Justicia ya lo han reconocido como "enfermedad profesional", en la mayoría de casos "no se suele asociar con el desarrollo del trabajo", lamenta la psicóloga Maribel Novella, profesora del Máster de Prevención de Riesgos Laborales de la Universidad Politécnica de Cataluña.

En su opinión, esta enfermedad depende mucho de la personalidad de cada uno, así como de los aspectos negativos que tenga que afrontar durante su jornada laboral. Las personas que potencialmente pueden desarrollar este síndrome suelen haber estado "muy motivadas" al acceder a un nuevo empleo, y haber ido perdiendo fuerzas e ilusión al ver "incumplidas sus expectativas", explica Novella. En la mayoría de casos, por otra parte, los afectados reconocen haber sido explotados por su empresa, que no cumplía con el contrato firmado.

Esto es, precisamente, lo que le sucedió a E. O., de 29 años, que recientemente ha recibido el alta médica después de estar quemado durante tres meses. Tras pasar por varios empleos, fue contratado como ejecutivo de cuentas por una agencia de publicidad de Barcelona, "un puesto que llevaba años deseando", recuerda.

En su contrato se decía que su horario era de 9:00 a 14.30 y de 15.30 a 18.30, por lo que percibiría unos 1.700 euros al mes. Sin embargo, durante los dos primeros años no salió casi ningún día antes de las nueve de la noche. "Trabajaba 15 horas más a la semana", cuenta E. O., que desde los primeros meses fue consciente de que "estaba siempre estresado". Poco a poco, su motivación se fue diluyendo. Pero, al ser una persona "muy exigente" consigo misma, fue absorbiendo cada vez más clientes, hasta que un día cometió un error que dañó la imagen de la agencia.

Aquel incidente fue su punto de inflexión. Llegaron las noches de insomnio en las que no podía alejar su pensamiento de sus responsabilidades laborales. "El trabajo me estaba desquiciando", confiesa E. O. Lo cierto es que cada vez se sentía "más irritado, frustrado e impotente" por no poder escapar de aquella desagradable situación. E. O. recuerda que se aisló "de todo y de todos", hasta que una tarde sufrió "un colapso físico y anímico", que le obligó a acudir a su médico de cabecera primero y más tarde a un psicólogo, del que todavía es paciente.

E. O. sigue trabajando en las mismas condiciones, pero su situación personal ya no es la misma. "Lo único que ha cambiado he sido yo, mi forma de concebir mis responsabilidades". Ahora, sólo espera encontrar otro trabajo que le permita desarrollar sus aptitudes sin perjudicar su salud. La historia de E. O. refleja el drama que padece el 15% de los trabajadores, sobre todo en los sectores de servicios, sanidad y educación, según varios estudios académicos.

Para hacer frente a este síndrome, los expertos en recursos humanos recomiendan a las empresas invertir en cursos de formación preventiva. El Deutsche Bank, por ejemplo, hace muchos años que "se apoya en profesionales de la psicología para crear un entorno de trabajo que impida la aparición de este síndrome", afirma su responsable de Formación, Carles Lombart.

En el caso de esta entidad financiera, el apoyo lo han encontrado en el Instituto de Formación Avanzada (Infova), que imparte cursos a unas 8.000 personas cada año, el 50% de los cuales están relacionados con este síndrome. "Lo primero que han de saber los directivos es que el burnout no es el problema, sino una posible consecuencia de su modelo de gestión", afirma su director general, Gonzalo Martínez.

Para crear un ambiente laboral saludable, continúa Martínez, "es imprescindible mejorar la comunicación interna", así como "clarificar los roles y las responsabilidades". En este sentido, "la formación no debe ser una acción aislada, sino un proceso con varias metodologías", con sesiones de seguimiento que pueden durar hasta seis meses, explica este experto.

Pero los empleados también han de poner de su parte. "Hay que trabajar con ellos la queja y el victimismo, que son la antesala del quemado", afirma el director general de Infova. Lombart, por su parte, destaca lo "gratificante" que resulta escuchar a los empleados que pasan por estos cursos, donde aprenden a mejorar su capacidad para abordar los problemas que el mundo laboral les genera.

BORJA VILASECA

[El País](#)