

Prevención del Síndrome Burnout

Siguiendo las líneas de actuación propuestas por Kelchtermans y Strittmatter para la prevención del Burnout:

La **preparación psicológica**, que en la actualidad no se suele incluir en la formación de los voluntarios, y es algo esencial para dotar de recursos emocionales y capacidades de actuación ante situaciones límite. Las técnicas de autoconocimiento personal tienen una importancia significativa para resolver estas dificultades. El diagnóstico precoz, la terapia psicológica, cambios en la calidad de alimentación y la distribución del tiempo de sueño-trabajo-esparcimiento, permiten revertir muchos cuadros.

Así para evitar que un trabajo *queme* ha de reunir una serie de características: que sea motivador, que no sea repetitivo y que exista cierto reconocimiento de nuestra labor. Por desgracia, en raras ocasiones se dan estas condiciones. Sin embargo existen variadas soluciones para aminorar el síndrome pero lo más importante es que el profesional asuma su problema y quiera solucionarlo.

A **nivel personal**, existen estrategias que pueden evitar o prevenir el síndrome del quemado:

- 1) No sobrecargarse de tareas y menos si no forman parte de las tareas habituales.
- 2) Utilizar los canales de comunicación que haya en la institución: departamento de recursos humanos, correo interno, sistema de sugerencias, para informar de las preocupaciones que nos inquietan. También se puede hablar con personas de confianza que tengan influencia y puedan solucionar la situación de angustia. O crear servicios de apoyo y asesoramiento que orienten a los voluntarios tanto en temas relacionados con el desarrollo de su tarea como voluntarios como con sus relaciones personales.
- 3) Averiguar si otras personas han pasado por la misma situación y preguntarles cómo lo solucionaron.
- 4) Delimitar las funciones: pedir que se organicen reuniones periódicas en las que todos puedan dar su opinión sobre su propio trabajo, clarificar en qué ámbitos es responsable cada uno y cuántas tareas puede asumir sin llegar a desbordarse. Incluir la participación de los voluntarios en las decisiones de los Centros y en el desarrollo de la política social.
- 5) Aprender a controlar las emociones: no enfadarse cuando se crea que se está cometiendo una injusticia con uno. Hay que intentar exponer las quejas con explicaciones basadas en hechos concretos y proponiendo soluciones. Es importante que cuando se exponga un problema se demuestre que no afecta solamente a uno mismo, sino a todo el equipo. Potenciar el trabajo en grupo así como mantener adecuadas relaciones interpersonales entre los compañeros.
- 6) En el momento de presión hay que saber pedir ayuda: algunas personas se queman cuando se les exige asumir tareas para las que no se está preparado. Para evitarlo se puede pedir un curso de formación o buscar la ayuda de un compañero más experimentado.

7) La provisión de recursos personales y materiales para poder adaptarse a los cambios que generan las necesidades sociales y políticas. La falta de recursos unida a una sensación personal de incapacidad para resolver los conflictos les lleva al estrés y a los problemas psicológicos, como angustia, depresión o desmotivación.

Muchas de estas técnicas dependen del entorno donde se esté trabajando y algunas situaciones serán insalvables, pero lo que hay que tener claro es que el síndrome Burnout tiene que ver con la respuesta personal ante la vida y el trabajo. Y la reacción que tengamos ante ellos puede ser decisiva para superarlos o no. Por lo tanto, la actitud que tiene el individuo es fundamental para la solución.

Otros aspectos

1) Llevar una vida sana, con una nutrición equilibrada, durmiendo un número de horas suficiente y haciendo ejercicio físico con regularidad. Hay que procurar no abusar del café, tabaco, alcohol y otros estimulantes.

2) Mantener unas relaciones interpersonales satisfactorias, compartiendo emociones y sentimientos con los amigos y familiares.

3) Dedicar una parte de la jornada al tiempo libre. No es tan importante disponer de mucho tiempo libre cuanto que el que se tiene (por poco que sea) lo disfruten.

Prevención a nivel Institucional

Dado que una de las causas del síndrome es la existencia de problemas organizativos en las empresas que se traducen en falta de comunicación vertical (directivo a empleado) y horizontal (entre los propios compañeros). Es conveniente analizar sobre qué valores se asientan las relaciones dentro de la empresa. Es fundamental que desaparezca la cultura de control del jefe sobre el subordinado y sustituirla por una cultura de confianza.

La labor del jefe ó directivo se debe centrar en liderar el equipo de trabajo y orientar las acciones del grupo, no en fiscalizar la labor de los empleados. Esta cultura se consigue construyendo un clima de puertas abiertas y comunicación.

Al mismo tiempo resulta básico valorar el trabajo por los resultados y no por factores tradicionales como las horas de presencia en la oficina, además, uno de los factores de valoración de los directivos debe ser el grado de desarrollo profesional de sus empleados, lo que redundará en una mejora de resultados de todo el grupo.

La primera medida para evitar el síndrome Burnout es formar al personal en tres niveles (individual, grupal y organizacional) de prevención del síndrome:

A nivel individual

Hay que tener un proceso adaptativo entre nuestras expectativas iniciales con la realidad que se nos impone, marcándonos objetivos más realistas, que nos permitan a pesar de todo mantener una ilusión por mejorar sin caer en el escepticismo. Se impone un doloroso proceso

madurativo en el que vamos aceptando nuestros errores y limitaciones con frecuencia a costa de secuelas y cicatrices.

Hay que buscar un equilibrio entre los objetivos de una empresa y los valores emocionales asociadas al desarrollo de nuestra profesión. Aprender a manejar las emociones. En cualquier profesión, es trascendental equilibrar nuestras áreas vitales: FAMILIA – AMIGOS – AFICIONES – DESCANSO – TRABAJO, evitando a toda costa que la profesión absorba estas. La familia, los amigos, las aficiones, el descanso, son grandes protectores del Burnout.

A nivel grupal e interpersonal

Las estrategias pasan por fomentar el apoyo social por parte de los compañeros y supervisores. Este tipo de apoyo social debe ofrecer apoyo emocional, pero también incluye evaluación periódica de los profesionales y retroinformación (feedback) sobre su desarrollo de rol.

A nivel organizacional

La dirección de las organizaciones debe desarrollar programas de prevención dirigidos a mejorar el ambiente y el clima de la organización, se deben desarrollar procesos de retroinformación sobre el desempeño del rol, dar retroinformación desde la dirección de la organización y desde la unidad o el servicio en el que se ubica el trabajador. El objetivo de estos programas se centra en mejorar el ambiente y el clima organizacional mediante el desarrollo de equipos de trabajo eficaces. Otras estrategias son establecer objetivos claros para los roles profesionales, aumentar las recompensas a los trabajadores, establecer líneas claras de autoridad, y mejorar las redes de comunicación organizacional.

Otras formas de prevención

- Minimizar imprevistos: organizar las urgencias, de tal forma que no interfiera en el trabajo planificado. Minimizar y facilitar la burocracia.
- Formación y reuniones acorde a las necesidades y sin afectar el tiempo de las personas con un desgaste más.
- Acortar distancia entre los niveles organizacionales.
- La ambigüedad de rol, incertidumbre o falta de información sobre aspectos relacionados con el trabajo (evaluación, funciones, objetivos o metas, procedimientos)
- La falta de equidad o justicia organizacional.
- Las relaciones tensas y/o conflictivas con los usuarios / clientes / compañeros de la organización. Los impedimentos por parte del supervisor para que pueda desarrollar su trabajo.
- La falta de participación en la toma de decisiones.
- La imposibilidad de poder progresar / ascender en el trabajo. Las relaciones conflictivas con compañeros o superiores.

Resumen: Puntos clave en la prevención del Burnout

- Adaptación de expectativas a la realidad cotidiana. Formación emocional.
- Equilibrio entre áreas vitales: familia, amigos, aficiones, descanso, trabajo.
- Fomento de buena atmósfera de equipo: espacios comunes, objetivos comunes.
- Minimizar la burocracia con apoyo de personal auxiliar.
- Formación continuada reglada, dentro de la jornada laboral. Espacios comunes, objetivos compartidos.
- Comunicación efectiva con la Dirección.
-

¿Cómo podemos ayudar a los compañeros que están en esta situación?

- Estableciendo una relación de apoyo, tanto emocional (contar las penas), como física (ayudando en la asistencia de pacientes estresantes).
- Poniéndonos al mismo nivel de la otra persona, escuchándola activamente, haciéndole preguntas. Esto puede ayudarle a expresar los sentimientos y preocupaciones y a ver la situación desde otra perspectiva.
- Aceptando lo que la persona tiene que decir sin emitir juicios de valor, que exprese sus frustraciones y sentimientos, dejando que la actitud optimista salga por sí sola.
- Dar ánimos y reconocer a los demás el trabajo bien hecho, ya que es una buena costumbre que se debe fomentar y que ayudará a crear un ambiente de compañerismo y solidaridad.