



**BURNOUT:
PREVENCIÓN E INTERVENCIÓN**

DEFINICIÓN

- **FREUDENBERGER:** “sensación de agotamiento, decepción y pérdida de interés por la actividad laboral, que surge especilamente en aquellos que se dedican a profesiones de servicios como consecuencia del contacto diario con su trabajo”.
- **MASLACH Y JACKSON (1986):** “cansancio emocional que lleva a una pérdida demotivación y que suele progresar hacia sentimientos de fracaso”.

➤ GIL Y PEIRÓ: “experiencia subjetiva, interna, que agrupa sentimientos y actitudes y que tiene un cariz negativa para el sujeto. Dado que implica alteraciones, problemas y disfunciones físicas y psicológicas con consecuencias nocivas para la persona y para la organización”.

BURNOUT Y ONCOLOGÍA

- RAMIREZ (1995): desgaste relacionado positivamente con el sufrimiento del paciente.
- Han de hacer frente a:
 - pacientes críticamente enfermos;
 - muerte;
 - necesidades y cuestiones de los familiares;
 - mantenimiento de equipos técnicos muy complejas.

PERFIL PROFESIONAL

- Entusiasta.
 - Entregado.
 - Idealista.
 - Sensible.
 - Excesivamente ansioso.
 - Obsesionado.
 - Adicto al trabajo.
 - Competitivo.
- 
- 

PERFIL PROFESIONAL

- Necesitado de reconocimiento.
 - Ambicioso.
 - Perfeccionista.
 - Impaciente.
 - Tolera mal la frustración.
 - Intenso en sus relaciones.
- 
- 

FACTORES ETIOLÓGICOS

• **Estresores específicos de la profesión:**

- Exceso de estimulación aversiva.
 - Contacto continuo con enfermos.
 - Frustración por no poder curar.
 - Muchos enfermos a los que se debe atender.
 - Escasez de formación en hh de control emocional.
 - Turnos.
 - Falta de cohesión.
 - Escaso reconocimiento.
- 
- 

FACTORES ETIOLÓGICOS

- **Variables personales:**

- Ser mujer mayor riesgo.
- Hombres: más despersonalización.
- Edad: mayor nivel entre los 40 y los 45 años.
- Estado civil: personas casadas menor desgaste.
- Antigüedad en el trabajo: entre los 5 y 10 años mayor frecuencia.

FACTORES ETILÓGICOS

- **Variables psicológicas:**

- Baja autoestima.
- Miedo a cometer errores.
- Percepción que tiene de sus conocimientos.
- Cambios vitales.
- Sentimientos de desvalorización de la profesión.
- Sentimientos de inadecuación, fracaso o culpa.
- Intolerancia a las emociones negativas.
- Pensamientos negativos disfuncionales.

FACTORES ETIOLÓGICOS

- **Variables psicológicas:**

- Rasgos de personalidad desadaptativas: perfeccionismo, rigidez, altas exigencias, falta de asertividad.

- Patrón de personalidad tipo A.

- Afrontamiento inadecuado del estrés: evitación, minimización, distanciamiento, atención selectiva.

MANIFESTACIONES

- 1) **Cansancio o agotamiento emocional:** desgaste, pérdida de energía, agotamiento y fatiga tanto física como psíquica.
- 2) **Despersonalización:** actitud negativa hacia otras personas. Irritabilidad y pérdida de la motivación hacia el trabajo.
- 3) **Baja realización personal:** respuestas negativas hacia sí mismo y el trabajo, como baja autoestima, baja productividad e incapacidad para soportar la presión.

CANSANCIO O AGOTAMIENTO EMOCIONAL

- 1ª fase del proceso.
 - Pérdida de energías vitales con una desproporción creciente entre el trabajo realizado y el cansancio experimentado.
 - Irritabilidad.
 - Quejas constantes por la cantidad de trabajo realizado.
 - Sin capacidad para disfrutar de la tarea.
- 
- 

DESPERSONALIZACIÓN

- Respuesta a los sentimientos de impotencia, indefensión y desesperanza personal.
 - Fachada hiperactiva que incrementa la sensación de agotamiento.
 - Alternan la depresión y la hostilidad hacia el medio.
 - Insensibilidad hacia los sentimientos y necesidades del otro.
- 
- 

BAJA REALIZACIÓN PERSONAL

- Pérdida de ideales.
 - Creciente separación de las actividades familiares, sociales, recreativas, cayendo en el aislamiento.
 - Sentimiento de desvalorización.
- 
- 

OTROS SÍNTOMAS

- Fatiga crónica, tensión muscular, somatizaciones, gastritis y úlcera.
 - Trastornos del sueño, cefaleas, dolores musculares y disfunciones sexuales y/o menstruales.
 - Irritabilidad, dificultad para concentrarse, susceptibilidad aumentada y déficit de memoria.
- 
- 

OTROS SÍNTOMAS

- Falta de apetito, ansiedad, depresión, frustración, contacto mínimo con el entorno, relaciones conflictivas con los compañeros, pobre calidad de trabajo, actitud cínica.
 - Incremento en el consumo de alcohol, cigarros y drogas.
- 
- 

OTROS SÍNTOMAS

- Síndrome de estrés postraumático: ansiedad, pesadillas, recuerdo de escenas traumáticas del pasado en situaciones presentes de gravedad.
 - Alteraciones conductuales: absentismo laboral, aumento de conductas violentas, conductas de elevado riesgo (conducción temeraria, ludopatía), alteraciones de la conducta alimentaria.
- 
- 

EVOLUCIÓN

- Es insidioso: poco a poco.
 - Se tiende a negar: se vivencia como un fracaso personal y profesional; son los compañeros los primero que lo notan.
 - Existe una fase irreversible en un 5-10%.
- Importancia de la prevención o diagnóstico precoz.
- 
- 

EVALUACIÓN

- El más utilizado es el **“Inventario de Burnout” de Maslach.**
- Autoaplicado.
- 22 items en forma de afirmaciones sobre los sentimientos y actitudes del profesional en su trabajo en su trabajo y hacia los pacientes.
- Se cumplimenta en 10-15 minutos.
- Mide los tres aspectos del síndrome: cansancio emocional, despersonalización y realización personal.

PREVENCIÓN

CHERNISS (1980): cuatro objetivos:

- 1) Reducir o eliminar las demandas laborales;
 - 2) cambiar las meta, preferencias y expectativas personales:
 - 3) incrementar los recursos de la persona ante las demandas;
 - 4) proveer de estrategias.
- 
- 

PREVENCIÓN

- **MINGOTE (1998):** no existe técnicas simples.
- Modelos de intervención de componenetes integrados de forma complementaria con técnicas oreintadas al individuo junto técnicas oreintadas al ámbito organizacional.

PREVENCIÓN

Estrategias orientadas a nivel individuales: a tres niveles:

- 1.- físicos
 - 2.- emocionales
 - 3.- conductuales
- 
- 

PREVENCIÓN

Propuestas:

- Proceso personal de adaptación de expectativas idealistas a la realidad cotidiana.
 - Formación en identificación de emociones.
 - Equilibrio de tareas vitales: familia, amigos, aficiones, descanso, trabajo.
 - Fomento de buena atmósfera de equipo; espacios comunes, objetivos comunes.
- 
- 

PREVENCIÓN

Propuestas:

- Limitar lo necesario la agenda asistencial.
 - Dedicar un tiempo adecuado por paciente.
 - Minimizar la burocracia con apoyo de personal auxiliar.
 - Formación continuada.
 - Estimular a considerar estresores que pueden cambiar y aquellos que no son susceptibles de cambio.
- 
- 

PREVENCIÓN

Propuestas:

- Fomentar los vínculos sociales entre los compañeros: muy importante como ayuda en el diagnóstico precoz y como fuente de apoyo.
 - Claridad en las funciones y en los niveles de responsabilidad.
 - Supervisión y evaluación de los casos: facilita la discusión de aspectos emocionales relacionados con la atención de los pacientes y las dificultades experimentadas por los profesionales.
- 
- 

PREVENCIÓN

Técnicas:

- Técnicas de afrontamiento de estrés.
- Técnicas de entrenamiento en relajación.
- Técnicas de entrenamiento en autocontrol.
- Técnicas cognitivas como reestructuración cognitiva, resolución de problemas, entrenamiento en asertividad.

INTERVENCIÓN

Formación:

- Relajación.
 - Reestructuración cognitiva.
 - Solución de problemas.
 - Asertividad.
- 
- 

TÉCNICAS DE RELAJACIÓN

- Respiración abdominal: tres tipos de respiración:
 - Nariz: respiración superficial.
 - Pecho: un poco más profunda.
 - Abdominal: la más profunda.

TÉCNICAS DE RELAJACIÓN

- Relajación muscular progresiva:
 - Nos permite ser consciente de la tensión muscular y la sensación opuesta de la relajación.
 - Hay que conocer el estado de los músculos y al mismo tiempo ser capaz de distinguir entre la sensación de tensión y relajación.
 - Imaginación guiada.

REESTRUCTURACIÓN COGNITIVA



REESTRUCTURACIÓN COGNITIVA

Distorsiones más frecuentes:

- Visión catastrófica.
 - Error del adivino.
 - Uso de “debería”.
 - Pensamiento todo-nada.
- 
- 

REESTRUCTURACIÓN COGNITIVA

- ¿Qué pruebas tienes...?.
 - ¿Cómo te hace sentir el pensar en...?.
 - ¿Es proporcional la intensidad de tu emoción a la situación que lo disparó?.
 - ¿Para que te sirve pensar así?.
- 
- 

REESTRUCTURACIÓN COGNITIVA

- ¿Siempre que lo intentas jamás lo consigues?.
 - ¿Qué porcentaje es todo malo hasta que se acaba el día?
 - ¿Cuántas cosas has hecho hoy? ¿cuáles mal y cuáles bien?.
 - ¿Conoces alguna persona sana que jamás cometa errores?.
- 
- 

SOLUCIÓN DE PROBLEMAS

- 1) Describir el problema.
 - 2) Establecer objetivos.
 - 3) Búsqueda de soluciones.
 - 4) Valoración de las soluciones.
 - 5) Práctica.
- 
- 

TÉCNICAS ASERTIVAS

- Hacer y recibir críticas.
 - Cómo pedir ayuda.
 - Decir no.
 - Expresión de sentimientos.
- 
- 

EXPRESIÓN DE CRÍTICAS

Componentes previos:

- ¿Merece la pena?.
 - Momento oportuno.
 - Sólo una crítica cada vez.
- 
- 

EXPRESIÓN DE CRÍTICAS

Conducta no verbal:

- Contacto visual.
 - Distancia: no demasiado cerca.
 - Tono firme.
 - Volumen audible.
 - Rostro serio pero relajado.
- 
- 

EXPRESIÓN DE CRÍTICAS

Conducta verbal:

- Ser breves.
- Pasos:
 - 1.- Describir operativamente el comportamiento objeto de la crítica.
 - 2.- Expresar mi sentimiento.
 - 3.- Expresar algo positivo del comportamiento de la otra persona.
 - 4.- Expresar entendimiento.
 - 5.- Aceptar alguna parte de responsabilidad.

EXPRESIÓN DE CRÍTICAS

- 6.- Hacer petición de cambio.
 - 7.- Proponer alguna solución.
 - 8.- Pedir sugerencias al otro.
 - 9.- Intentar llegar a un acuerdo.
 - 10.- Reforzar cualquier comportamiento positivo que se haya observado.
- 
- 

RECIBIR CRÍTICAS

Componentes:

- Escuchar la crítica.
- No contraatacar con otra crítica.
- En principio, no negar ninguna crítica.
- Dedicar un momento a:
 - Relajarnos.
 - Autoinstrucciones.
 - Definir nuestro objetivo.

RECIBIR CRÍTICAS

Definir nuestro objetivo:

- La persona o la crítica son importantes:
 - Concretar y operativizar.
 - Empatizar.
- La crítica es verdadera y decido cambiar:
 - Aceptar nuestra responsabilidad.
 - Si consideramos que hay algún dato que la otra persona desconoce y que es importante para comprender la situación, explicárselo.
 - Dar alternativas de solución al problema.

RECIBIR CRÍTICAS

- La persona o la crítica no nos interesa:
 - Reconocer la opinión del otro.
 - Si la situación se alarga demasiado: retirada progresiva de señales verbales y no verbales.
- La crítica es verdadera, pero decido no cambiar:
 - Reconocer el comportamiento o la posibilidad de que pueda molestarle al otro.
 - Evitar justificaciones.
 - Expresar claramente el objetivo.
 - Plantear alternativas.

RECIBIR CRÍTICAS

- La crítica no es verdadera:
 - Explicar el propio punto de vista.
 - Añadir información, si consideramos que el otro desconoce algún dato relevante de la situación.
 - Autoafirmaciones en nuestra opinión.

REALIZAR PETICIONES

- Llamar a la otra persona por su nombre.
 - Hacer la petición directamente, sin rodeos.
 - Uso de la primera persona y condicionales.
 - Los mensajes deben ser cortos.
 - Buscar el momento y el lugar apropiados para hacer la petición.
 - Conducta no verbal: contacto visual y sonrisa.
 - Repetir la petición si es necesario.
 - Empatizar.
- 
- 

REALIZAR PETICIONES

- Ofertar alternativas a las objeciones o excusas que nos planteen.
 - No es necesaria ninguna disculpa.
 - No es necesaria ninguna justificación.
 - No tratar de “vender” la petición con adulaciones o beneficios “tentadores”.
 - El apelar al sentido común de la otra persona, al ruego, al insulto, a las amenazas, o el recurrir a expresiones sobre las responsabilidades de los verdaderos amigos son manipular y objetables.
- 
- 

REALIZAR PETICIONES

- No tomar una respuesta negativa de modo personal.
- Si no se cumple el objetivo: control de las respuestas emocionales:
 - Relajación.
 - Pensar en otras alternativas de solución.
- Si se ha conseguido el objetivo:
 - Expresar un sentimiento positivo a la otra persona.
 - Reforzar.
- Respetar siempre el derecho del otro a decir no.

DECIR NO

- Conducta no verbal:
 - Contacto visual.
 - Tono firme.
 - Volumen audible.
 - Rostro serio.
 - Postura dirigida a la salida.

DECIR NO

- Conducta verbal:

- Escuchar la petición hasta el final, no interrumpir.
- Decir NO.
- Pedir más información.
- Utilizar la primera persona.
- Empatizar con el otro.
- No se debe montar el “show”.

Si es necesario, solicitar tiempo para decidir la respuesta.

- Ofertar alternativas.
- Razones, nunca excusas.

TÉCNICAS ASERTIVAS

- ***Disco rayado:***

Repetir el propio punto de vista una y otra vez, con tranquilidad, sin entrar en discusiones ni provocaciones que pueda hacer la otra persona, sin enfadarnos, irritarnos, ni levantar la voz.



TÉCNICAS ASERTIVAS

- *Acuerdo asertivo:*

Responder a la crítica admitiendo que se ha cometido un error, pero separándolo del hecho de ser buena o mala persona.

TÉCNICAS ASERTIVAS

- *Técnica de ignorar:*

Ignorar la razón por la que su interlocutor parece estar enfadado y aplazar la discusión hasta que ésta se haya calmado.

TÉCNICAS ASERTIVAS

- ***Aplazamiento asertivo:***

Aplazar la respuesta que vayamos a dar a la persona que nos ha criticado, hasta que nos sintamos más tranquilos y capaces de responder correctamente.

- ***Banco de niebla:***

Dar la razón a la persona en lo que se considere puede haber de cierto en sus críticas, pero negándose, a la vez, a entrar en mayores discusiones.

EXPRESIÓN EMOCIONES NEGATIVAS

- Aspectos previos:
 - Buscar el momento adecuado.
 - Esperar a que la tensión se haya reducido un poco.

EXPRESIÓN EMOCIONES NEGATIVAS

- Conducta verbal:

- Especificar la conducta o situación que ha motivado el sentimiento, describiéndola.
- Expresar nuestro sentimiento con claridad admitiéndolo como propio.
- Reforzar al otro por habernos escuchado.
- Escuchar si el otro hace comentarios o alternativas de solución.

EXPRESAR EMOCIONES NEGATIVAS

- Conducta no verbal:
 - Señales no verbales congruentes con el contenido verbal expresado.
 - Expresión del rostro.
 - Mirada directa. Contacto visual intermitente.
 - Volumen audibles. Buscar postura y distancia cómodas para una interacción interpersonal.

RECIBIR EMOCIONES NEGATIVAS

- Componentes no verbales:
 - Contacto visual. Mirada más frecuente y durante más tiempo.
 - Rostro: reflejar la emoción.
 - Proximidad física.
 - Volumen audible, pero bajo.
 - Tono suave.
 - Señales no verbales de escucha activa.

RECIBIR EMOCIONES NEGATIVAS

- Componentes verbales:
 - Si observamos señales de alguna alteración emocional en el otro, pero no hay comunicación verbal directa, usar preguntas.
 - Señales verbales de escucha activa.
 - Comentarios de empatía.
 - Preguntas dirigidas a conocer los posibles soluciones que el otro haya propuesto.
 - Si se valora conveniente o lo solicitan, dar alguna sugerencia de solución.

RECIBIR EMOCIONES NEGATIVAS

- Si persistieran mucho en las quejas o mensajes negativos:

- * Hacer comentarios positivos de algún comportamiento del otro o sobre las soluciones o conductas de afrontamiento expresadas.

- * Cambiar de tema a otro más positivo o neutro para parar la descarga emocional intensa y continuada.

- * Proponer alguna actividad agradable.



OTRAS ESTRATEGIAS

- Hacer explícitos los objetivos, de modo que sean realistas y realizables.
 - Realizar actividades gratificantes fuera del entorno laboral.
 - Permitirse emocionarse.
 - Mantener la actitud de disfrutar con buen humor de lo que uno tiene, en lugar de lamentarse por lo que no se tiene o no puede cambiarse.
 - Saber pedir apoyo a los demás. Poder desahogarse en los demás.
- 
- 

OTRAS ESTRATEGIAS

- Compartir información consensuando decisiones. Corresponsabilizar sin hacer dejación de responsabilidades.
 - Compartir dificultades.
 - Facilitar la cultura de equipo; reconocer los éxitos de todos, incluidos los propios.
 - Admitir los límites personales y profesionales.
 - Utilizar el acuerdo y la negociación (no imposición).
 - Favorecer un clima positivo en el trabajo. Ser reforzante y dar apoyo.
- 
- 

ESTRATEGIAS DE MASLACH

- Hacer introspección para analizar nuestras reacciones y el porqué de ellas (carácter de crecimiento, no de culpa).
 - Tener en cuenta las pausas y los descansos.
 - Tomar distancia emocional adecuada. Evitar la identificación excesiva.
 - Utilizar técnicas de relajación y reposo con frecuencia.
- 
- 