

Claves para gestionar el mal

La prevención de riesgos psicosociales aún es una tarea pendiente en muchas empresas

Síntomas

El «burn out» es un proceso muy lento, que se fragua durante años. Emocionales: falta de vitalidad y entusiasmo, tratar mal a los compañeros y clientes, pensamientos negativos sobre uno mismo... Físico: cefaleas, hipertensión, cansancio... Conductuales: cambios bruscos de humor, agresividad...

Consecuencias

Baja el rendimiento y la productividad, absentismo laboral, empeora la calidad del trabajo, se deteriora la comunicación y las relaciones interpersonales... El trabajador sufre, la empresa pierde y las arcas del Estado también se ven afectas por el coste de las bajas por enfermedad o por incapacidad permanente..

Prevención

Implementar medidas de satisfacción del empleado en la empresa: desde formar a los trabajadores en las funciones que van a desempeñar, reducir la carga de trabajo, cuidar el ambiente de trabajo (también con luz, decoración...), hasta favorecer la conciliación, la flexibilidad horaria y el teletrabajo.

«Burn out» La OMS reconoce este síndrome como enfermedad profesional

La tecnología aviva el fuego de los trabajadores quemados

► La crisis y las nuevas formas de trabajo han disparado el estrés y la angustia vinculadas al trabajo

M. J. PÉREZ-BARCO

En el peor de los casos puede estar detrás de patologías tan graves como un infarto de miocardio y de dolencias más leves como jaquecas diarias. Incluso puede llegar a incapacitar de forma permanente y absoluta a una persona para desarrollar cualquier tipo de trabajo, como reconoció a una profesora el Tribunal Superior de Justicia de Cataluña, o le ocurrió también a una matrona en Las Palmas de Gran Canarias. Esos son algunas de las consecuencias más serias en las que deriva el síndrome de «burn out» o de «estar quemado» en el trabajo. Pero quizá sea cuando las heridas arañan las emociones y el alma los males más incisivos. La falta de entusiasmo, o sumergirse en la tristeza más absoluta, o en la indiferencia hacia los demás, o desestimarnos a nosotros mismos, o estar insatisfecho continuamente o tener pensamientos negativos... son emociones que pueden arruinar la vida de cualquier trabajador.

El síndrome de «burn out» es silencioso pero implacable a lo largo de los años. Un trastorno prácticamente desconocido en el mundo laboral. Aunque las cosas pueden cambiar a partir de aho-

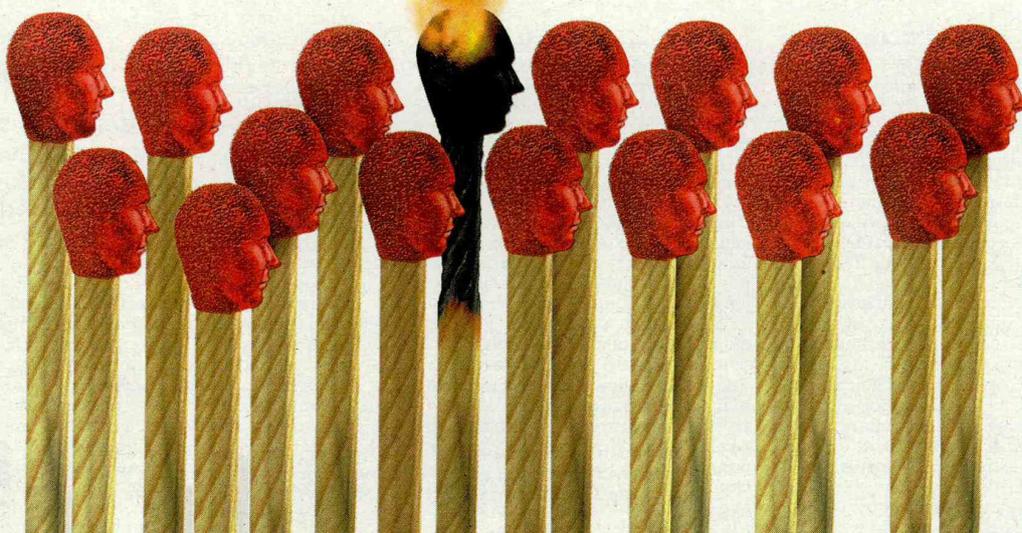
ra, ya que la Organización Mundial de la Salud (OMS) ha reconocido esta semana esa dolencia como una enfermedad profesional, lo que entrará en vigor en 2022. Este espaldarazo «dará mayor visibilidad a algo que se ignora en bastantes ocasiones en nuestra sociedad, que son las reacciones emocionales que nos hacen sufrir y enfermar», valora Antonio Cano, presidente de la Sociedad Española para el Estudio de la Ansiedad y el Estrés (SEAS) y catedrático de Psicología de la Universidad Complutense de Madrid (UCM).

La OMS ha venido a poner orden en una frontera antes difi-

cil de delimitar. «Lo que ha dicho es que el 'burn out' está relacionado con el área del trabajo, y no con la vida cotidiana como se creía», concreta Lourdes Luceño, doctora de Psicología del Trabajo e investigadora del Laboratorio del Trabajo y Estudios de Seguridad de la UCM. Eso quiere decir que ni las responsabilidades familiares, ni los problemas para llegar a final de mes ni una separación de la pareja ni un divorcio, ni la enferme-

dad de un familiar tiene que ver en el padecimiento del síndrome del trabajador quemado.

Aunque algunos no lo crean, es un mal que se extiende entre los empleados. Lo ha acentuado la crisis y las nuevas formas de trabajo que surgen con la revolución tecnológica que vivimos. El estudio «Percepción y hábitos de la población española en torno al estrés», elaborado por Cinfasalud el pasado año y avalado por SEAS, estimaba que el 60,3% de los trabajadores se sienten estresados por la carga de trabajo, el 27,2% por la relación con sus jefes o compañeros y el 25,1% ante el miedo a no estar a la altura de las expectativas. Una encuesta de la OCU entre empleados de 25 a 64 años concluyó que hasta un 27% de ellos corría el riesgo de padecer «burn out». «El estrés laboral está detrás del 49,2% de los trabajadores que acuden a los médicos de atención primaria y pre-





La fatiga, el cansancio... son los primeros síntomas

FOTOLIA

sentan altos niveles de ansiedad y psicomatización, con dolores de cabeza, intestinales, dermatitis...» asegura Antonio Cano.

Reveladora fue también la Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo (EWCS) de 2015, donde se exponía que el 30% de los trabajadores sufre estrés en el trabajo «siempre o casi siempre». La investigación alertaba de que se trata de «una magnitud que se ha incrementado en los últimos cinco años» y que «es un problema creciente». Algo en lo que seguro tiene mucho que ver las nuevas tecnologías. Según la encuesta citada, el 28,3% de los españoles declara que el uso de las TIC eleva su nivel de estrés. El principal motivo: la imposibilidad de desconectar, las continuas llamadas, los whatsapp y correos electrónicos fuera de horario laboral.

Médicos, enfermeros... profesionales de la salud, en general; profesores, especialmente los de Secundaria; agentes de las Fuerzas de Seguridad del Estado... son los que más lo sufren. Se trata de un mal que hace más mella en aquellos puestos y profesiones que tienen trato directo con otras personas y en los que existe una gran carga emocional. «Los sanitarios tienen mucha demanda emocional del paciente y su familia, la Policía está en continuo contacto con la gente, los profesores con los alumnos...», explica Luceña.

El «burn out» es más que estrés, «es el estrés en su máximo exponente. Es una situación en la que la presión del trabajo se hace insostenible», afirma Luis Pérez, director de Relaciones Institucionales de Randstad. Sin embargo, no todos los trabajadores que están estresados padecen «burn out». «El estrés es una reacción habitual de todos los días cuando nos enfrentamos a demandas que tenemos que atender y no estamos preparados. Si descansamos, dormimos, desconectamos los fines de semana y las vacaciones no es ningún problema. El problema es cuando ese estrés es demasiado intenso y se hace crónico», explica Antonio Cano.

Cuando pasan los años y la situación no cambia. «Cuando llevas mucho tiempo expuesto a un estrés cró-

Así está regulado en España

El Real Decreto 1299/2006 regula el cuadro de enfermedades profesionales en el sistema de la Seguridad Social, que se va actualizando cada cierto tiempo. De momento el «burn out» no está incluido, «pero eso no significa que no tenga protección», como asegura Amparo Iglesias, abogada de Legálitas. El «burn out» se reconoce bajo la figura de «accidente de trabajo impropio, que es toda aquella enfermedad derivada del desempeño del trabajo, pero que no está incluida en el real decreto», dice. El problema es cuando la Seguridad Social, el empresario o la mutua de accidentes discrepan en que un empleado tiene ese trastorno como consecuencia del trabajo. Entonces «hay que acreditar ante el juzgado la relación directa entre esa dolencia y el trabajo. Y eso es lo más difícil», cuenta Iglesias. Si un juez reconoce el «burn out» como contingencia profesional tiene sus consecuencias económicas: el trabajador podrá recibir mayor cuantía por la prestación de incapacidad, o percibir un seguro o indemnización regulado en convenio... La empresa puede enfrentarse a sanciones de la inspección de trabajo.

LA SOLUCIÓN

- Implantar medidas que generen satisfacción en el trabajador como conciliación
- o flexibilidad horaria

Tratamiento

El tratamiento farmacológico va acompañado de un entrenamiento psicológico con terapias y técnicas para que el trabajador afectado por «burn out» cambie su conducta, sepa manejar sus emociones, conozca lo que le ocurre, aprenda a solucionar problemas, aprenda a relajarse, sepa organizarse...

nico aparece el cansancio emocional, el trabajador está agotado; la despersonalización y trata con frialdad, incluso mal, a los clientes y a otros compañeros. Además disminuye su realización personal: tiene pensamientos negativos sobre sí mismo, piensa que no vale para nada», dice Luceña.

Indudablemente eso tiene sus consecuencias también a nivel laboral: se incrementa el absentismo, baja el rendimiento y la productividad, empeora la calidad del trabajo, se deteriora el ambiente y las relaciones interpersonales, aumenta el riesgo de accidentes, aparecen los clientes insatisfechos y, por tanto, hay menos ventas... Y es un coste para las arcas del Estado: «por bajas laborales, incapacidades permanentes...», sostiene Antonio Calvo.

Un retraso en la empresa

Ante ese escenario, las empresas españolas no están a la altura para afrontar la situación. Sólo el 7% de ellas han hecho los deberes a la hora de atender los riesgos psicosociales en su entorno laboral, según SEAS. «La ley de prevención de riesgos laborales es de hace 23 años y se ha desarrollado mucho más en factores de riesgos físicos. Las empresas llevan mucho retraso en la prevención de riesgos psicosociales», afirma el catedrático.

Por otro lado, se da la realidad de que, según está diseñado, el tejido empresarial español es un caldo del cultivo para el «burn out». «La mayor parte son empresas pequeñas donde el trabajador tiene que ser muy polivalente, hacer todo tipo de cosas, y las pymes no disponen de métodos que eliminen determinadas ineficiencias», cuenta Luis Pérez, de Ranstad. Pero lo cierto es que las grandes corporaciones tampoco se libran de este mal. «La falta de capacidad de promoción, o de oportunidades, la presión continuada por obtener resultados, el control excesivo... también generan 'burn out'», considera Pérez.

Para prevenirlo, hay un camino, coinciden los expertos: tiene que cambiar la cultura empresarial e implantar medidas que generen la satisfacción del empleado. «Desde facilitar la conciliación, flexibilidad horaria, teletrabajo...», como apunta Pérez, hasta «dar formación a los trabajadores para su desempeño, a los jefes en la gestión de equipos, eliminar jornadas excesivas...», señala Luceña. Y parece que no queda más remedio para hacer de las organizaciones empresas del siglo XXI que cuiden de las personas, como ya hace una nueva generación de compañías.

NOMBRAMIENTOS



UNESPA

Pilar González Presidenta de Unespa

La Asamblea General Ordinaria de Unespa ha ratificado Pilar González de Frutos como presidenta de esta organización e inicia así su quinto mandato. González de Frutos es licenciada en Derecho por la Universidad Autónoma de Madrid (UAM) e inspectora de seguros del Estado.



SCHWEPPESSUNTORY

Laura Sánchez Directora comercial de Alimentación de Schweppes Suntory España

Laura Sánchez es la nueva directora Comercial de Alimentación de Schweppes Suntory España, compañía a la que se unió en 2014. Sánchez es licenciada en Marketing y Empresas por la Escuela de Marketing de Madrid (ESEM).



Glovo

Diego Nouet General Manager de Iberia de Glovo

Glovo ha nombrado a Diego Nouet nuevo general manager de Iberia, que tendrá como misión invertir en el desarrollo de mejoras para innovar en la experiencia del usuario y continuar con la expansión y consolidación de los servicios de la compañía en España y Portugal.



Agremia

Emiliano Bernardo Presidente de Agremia

Emiliano Bernardo es el nuevo presidente de Agremia (Asociación de Empresas del Sector de las Instalaciones y la Energía). Bernardo es empresario del sector de las instalaciones de gas y calefacción desde hace 40 años. Es miembro de la Junta Directiva de la asociación desde 2008.