

# Técnicas de intervención frente al *burnout*

Lorenzo Dávila García

Licenciado en Psicología, especializado en Psicología Clínica (UCM) y Máster Universitario en Intervención en Ansiedad y Estrés (UCM). Director de proyectos formativos en Efipsa, Formación y Consultoría. Madrid. España.

**H**emos visto que el *burnout* o síndrome del trabajador desgastado lleva asociado un conjunto de síntomas ligados a procesos de estrés laboral; por lo tanto, las estrategias y las técnicas de intervención van encaminadas a afrontar de forma eficaz las fuentes de estrés. Para ello, contamos con diferentes estrategias encaminadas a intervenir en los aspectos que actúan en su aparición y, sobre todo, en su mantenimiento.

Estas estrategias van dirigidas a tres áreas clave (Ramos, 2001):

1. El área individual: las técnicas aquí agrupadas tienen como objetivo fortalecer a la persona para afrontar de modo más eficaz sus fuentes de estrés.
2. El área interpersonal o de las relaciones sociales: el objetivo de estas técnicas de intervención es desarrollar en la persona sus habilidades de comunicación y aquéllas que tienen que ver con la búsqueda de apoyo social.
3. El área laboral: este tipo de estrategias tienen como finalidad disminuir, en la medida de lo posible, los efectos negativos de los estresores organizacionales.

Veamos cada una de ellas con algo más de detenimiento.

## Estrategias orientadas al individuo

Las estrategias individuales se centran en dotar al sujeto de recursos personales para afrontar las fuentes de estrés. En el marco de la orientación psicológica cognitiva-conductual, consideramos las siguientes:

a) Técnicas cognitivas: su objetivo es que el sujeto reevalúe y reestructure su apreciación y visión de las situaciones estresantes o problemáticas, de tal manera que pueda afrontarlas con más eficacia.

Este tipo de técnicas se basan en que las personas perciben las situaciones de manera subjetiva e individual y, por tanto, sesgada. A la hora de percibir nuestro entorno, podemos cometer errores, como atender selectivamente y/o magnificar los sucesos y los hechos negativos, anticipar la aparición de acontecimientos o consecuencias negativas sin base para ello, etc. Las técnicas cognitivas van encaminadas a identificar y modificar este tipo de errores en la percepción de la realidad para poder influir en las emociones que provocan y en el comportamiento que desencadena.

b) Técnicas de desactivación fisiológica: el objetivo de este tipo de técnicas es enseñar a la persona mecanismos para controlar, mediante la relajación, el aumento de la activación fisiológica y la ansiedad provocada por los estímulos estresores.

c) Técnicas de exposición o inoculación al estrés: con estas técnicas se expone a la persona de manera gradual a los estí-

mulos estresores para conseguir un efecto de "habitación" que le permita superar la ansiedad provocada por ellos. Esta exposición puede ser "en vivo" en el puesto de trabajo, o en "imaginación" mediante visualización de imágenes.

d) Entrenamiento en hábitos de vida saludable, como por ejemplo, realizar ejercicio físico, llevar una dieta equilibrada, lograr un sueño reparador, etc., ayudan a reducir los síntomas del estrés.

## Estrategias orientadas al apoyo social

El objetivo de este tipo de estrategias es favorecer el desarrollo de habilidades sociales y asertivas para que el individuo sea capaz de solicitar ayuda, buscar apoyo y comprensión por parte de su entorno social, realizar y rechazar peticiones (decir "no") en su entorno de trabajo, etc. También fomentan el desarrollo de su capacidad para hacer frente a los problemas de manera resolutiva, para priorizar y tomar decisiones más acertadas.

## Estrategias orientadas a los estresores organizacionales

Muchas de las fuentes que producen *burnout* se sitúan fuera del control directo de la persona afectada, es decir, se encuentran en la propia organización y están vinculados a las condiciones laborales, la carga de trabajo, las relaciones funcionales y jerárquicas, etc.

La intervención en este caso tiene como objeto reducir el impacto negativo de estas fuentes de estrés mediante:

- La reorganización o acomodación de las funciones de las personas afectadas.
- La redistribución de tareas y cargas de trabajo.
- La mejora de las condiciones laborales que permitan también la conciliación entre la vida laboral y la vida personal (horarios, turnos, rotaciones, etc.).
- La utilización de criterios ergonómicos en la confección de los puestos de trabajo.
- La mejora del clima laboral.
- La prevención de otros riesgos laborales ligados a posibles accidentes o enfermedades profesionales específicos de cada sector de actividad.

## Bibliografía general

Buendía J. y Ramos F. Empleo, Estrés y Salud. Madrid: Pirámide; 2001.  
Buendía J. Estrés Laboral y Salud. Madrid: Biblioteca Nueva, SL; 1998.  
DSM-IV-TR. Manual estadístico y de diagnóstico de los trastornos mentales. American Psychiatric Association. Barcelona: Masson; 2004.