

TEMAS DE BURN-OUT.-

Susana Treviño Ghioldi.

La falta de respeto en la empresa aviva el 'burn-out' en los trabajadores.

La cultura empresarial juega un papel clave en el síndrome del trabajador quemado

Por SUSANA TRIVIÑO GHIOLDI

El "burn-out" (síndrome del trabajador quemado) presenta un cuadro de agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal. Entre sus síntomas destacan el desarrollo de actitudes negativas, de cinismo hacia los demás o baja autoestima hacia la labor desempeñada. Asimismo, tiene repercusiones físicas, como estrés, cansancio y malestar general, y afecta al buen funcionamiento de las empresas. Un nuevo estudio señala al respecto que el elemento que más influye negativamente en el síndrome del trabajador quemado no son las reivindicaciones laborales ni la personalidad del trabajador, sino la ausencia de reconocimiento, plasmada en la falta de respeto. Por Raúl Morales.

Según un estudio llevado a cabo por la Wharton School de la Universidad de Pennsylvania, el elemento que más influye negativamente en el "burn-out" (síndrome del trabajador quemado), no son las reivindicaciones laborales ni la

personalidad del trabajador, sino la ausencia de reconocimiento hacia éste, plasmada en la falta de respeto. El estudio apunta como posibles soluciones revisar la cultura empresarial o dar más autonomía a los trabajadores.

*En un interesante **ensayo**, los profesores Lakshmi Ramarajan y Sigal Barsade, llegan a la conclusión de que con más frecuencia de lo que se sabía hasta ahora, no es el trabajo realizado el que provoca este síndrome, sino la propia organización de la empresa.*

“Una de las mayores dificultades con las que se encuentra el trabajador es que no es suficientemente reconocido por la empresa. Cuando no se siente reconocido, respetado y valorado, los índices de “burn-out” suben, afirma Sigal Barsade.

*El **burn-out** está definido por los psiquiatras como agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal. Entre sus síntomas destacan el desarrollo de actitudes negativas, de cinismo hacia los demás o baja autoestima hacia la labor desempeñada. Asimismo, tiene repercusiones físicas, como estrés, cansancio y malestar general.*

Identificación con la empresa

La cultura empresarial juega un papel clave en este fenómeno. El estudio apunta que los empleados empiezan a identificarse con la empresa tan pronto como se sienten parte de ella, por lo que cuanto más respetados se sientan como miembros de un grupo, más fácilmente sentirán esa identificación.

El respeto es el medio a través del cual el trabajador se arraiga en su puesto y siente que lo

que hace es algo significativo. Por el contrario, si observa que sus compañeros no son respetados, se llega al consenso de que la empresa no trata bien a la gente y desaparece ese arraigo.

Los investigadores citan varias maneras en las que la percepción de respeto en la empresa puede influir en el desarrollo de este síndrome. Por ejemplo, cuando el trabajador minusvalorado tiene que enmascarar sus verdaderos sentimientos ante sus clientes o pacientes el "burn-out" llega en forma de agotamiento emocional.

El impacto de la falta de respeto es más fuerte cuando el trabajador siente que no tiene autonomía a la hora de realizar su función. Este descubrimiento confirma la hipótesis de los investigadores respecto a la importancia de la autonomía, que funciona como una válvula de escape y aminora el estrés.

Los improductivos

El estudio se centra en el sector sanitario, pero sus resultados están siendo aplicados a un amplio abanico de sectores. En concreto, Barsade cita una extrapolación que hizo del mismo en el departamento legal de una gran empresa inmobiliaria. En ese caso, descubrió que ese departamento era llamado en la empresa "los improductivos". Y eran llamados así porque no generaban dinero directamente, sin tener en cuenta que su trabajo mejoraba la operatividad de la compañía. "Este es un buen ejemplo de una cultura empresarial no basada en el respeto", apunta el profesor Barsade.

Soluciones

El ensayo apunta varias soluciones para disminuir

este fenómeno. En primer lugar, recomiendan contratar gente que no vaya a estar estresada por el trabajo en sí. Asimismo, sugieren cambiar la forma de enfocar el trabajo y hacer éste menos demandante. En tercer lugar, instan a que se reconsidere la cultura empresarial para frenar el "burn-out", que es cada vez es más gravoso. "Las empresas deben preguntarse si sus valores, incluido la manera en que se trata a los empleados, influyen en la forma de trabajar", afirma Barsade.

Los jefes poco éticos provocan estrés a sus empleados

Los cargos superiores creen que para ser efectivos han de ser duros e intransigentes

Dos de cada cinco empleados siente que sus jefes incumplen sus promesas con frecuencia, según afirma el reciente estudio llevado a cabo por la Escuela de Negocios de la Florida State University. Sus autores creen que este comportamiento poco ético se debe a que cumplir las promesas contraídas con sus empleados no se corresponde con la imagen que tienen de jefe efectivo. Esta falta de confianza provoca en los trabajadores tensión, cansancio o la búsqueda de un nuevo empleo. Por Raúl Morales.

Un estudio dirigido por el profesor asociado de la Florida State University **Wayne Hochwarter** ha mostrado que dos de cada cinco empleados creen que sus superiores nunca cumplen sus promesas. El estudio consistió en más de 700 entrevistas, que también pusieron de manifiesto que el 37% de los trabajadores no creen a sus superiores cuando hacen una promesa.

Estos resultados coinciden con la mala imagen que los jefes suelen tener entre los trabajadores. “Muchos jefes tienen la percepción de que si no imponen forzosamente su voluntad no están comportándose como un jefe efectivo”, puntualiza Hochwarter en un **adelanto** de la encuesta publicado por la Florida State University. Todos los resultados serán publicados próximamente por la prestigiosa revista **The Leadership Quarterly**.

“Todos los superiores quieren parecerse a Donald Trump”, sugiere Hochwarter. **Donald Trump**, consejero delegado de **Trump Corporation**, ya ha pasado a la fama por dirigir sus empresas con mano dura y sin miramientos con sus empleados.

Relaciones infantiles

Muchos de los encuestados indicaron que sus jefes establecen relaciones infantiles o de acoso con los trabajadores. En concreto, el 37% afirmaron que sus supervisores hacían comentarios negativos sobre ellos a otros empleados o jefes. Otro 31% concluyeron que el único trato recibido por parte de sus superiores era el silencio.

Dentro de estas relaciones infantiles destaca que el 23% de los encuestados dijeron que sus jefes acusaban a sus empleados de sus errores o de situaciones embarazosas de las que ellos mismos

eran responsables.

Los autores del artículo no han encontrado una correlación entre el nivel de insatisfacción con los superiores y la edad, el género o el sector empresarial en el que se trabaja.

Los jefes no salen mal parados del todo en este estudio, ya que, como aclaran sus responsables, mucha de la negatividad en las relaciones entre superiores y trabajadores emana de estos últimos. "La idea de estas entrevistas no era difamar a los jefes, sino ilustrarles en lo que necesitan hacer para sacar lo mejor de sus empleados", dice Hochwarter.

Ética más que dinero

Los trabajadores que tienen que "cargar" con un jefe poco ético e irrespetuoso son más proclives a estar desencantados, cansados o nerviosos. También pueden dejar de esforzarse por sus empresas y no hacer horas extra o trabajar algún fin de semana. Normalmente huyen de estas situaciones buscando otro puesto de trabajo. De hecho, el estudio asegura que un jefe poco ético suele ser una causa más frecuente a la hora de dejar un empleo que, por ejemplo, un salario bajo.

El estrés suele ser, sin embargo, el síntoma más claro en el trabajador. Y para sentirse mejor llegan al sabotaje, el robo o sencillamente dejar de hacer su cometido, según muestran las encuestas.