

NUTTY MONK

SÍNDROME DE QUEMARSE EN EL TRABAJO

Prof. Dr. Feliciano F. Ordóñez Fernández

SATISFACCIÓN LABORAL



QUEMARSE EN EL TRABAJO

Estrés profesional/ laboral



PROFESIONALES DE SERVICIOS
Contacto directo con las personas a las que se destina el trabajo



SINTOMAS

FÍSICAS
Agotamiento
Apatía...

PSICOSOCIALES
Enf. Del personal de contacto

SOCIALES
Pérdida del status

CONSECUENCIAS ORGANIZATIVAS

DETERIORO DEL RENDIMIENTO
CALIDAD DEL SERVICIO
ABSENTISMO
ROTACIONES NO DESEADAS

LAS CAUSAS... SON EFECTOS

DESPERSONALIZACIÓN

BAJA REALIZACIÓN PERSONAL EN EL TRABAJO
AGOTAMIENTO EMOCIONAL

PERSONA

Tratar a las personas como
"objetos" mejora los
sentimientos de realización

ORGANIZACIÓN

CANSANCIO Y FATIGA
CATARRO CRÓNICO
DOLORES DE CABEZA
ALT. GASTROINTESTINALES
INSOMNIO

Μερικες ,
νιώθεις πως εισ...

ENFERMEDAD O FALTA DE SALUD

Individuo:
Actitudes negativas hacia el trabajo y hacia los
clientes.

Organización:
Deterioro de la calidad del servicio, absentismo,
abandono y satisfacción laboral baja



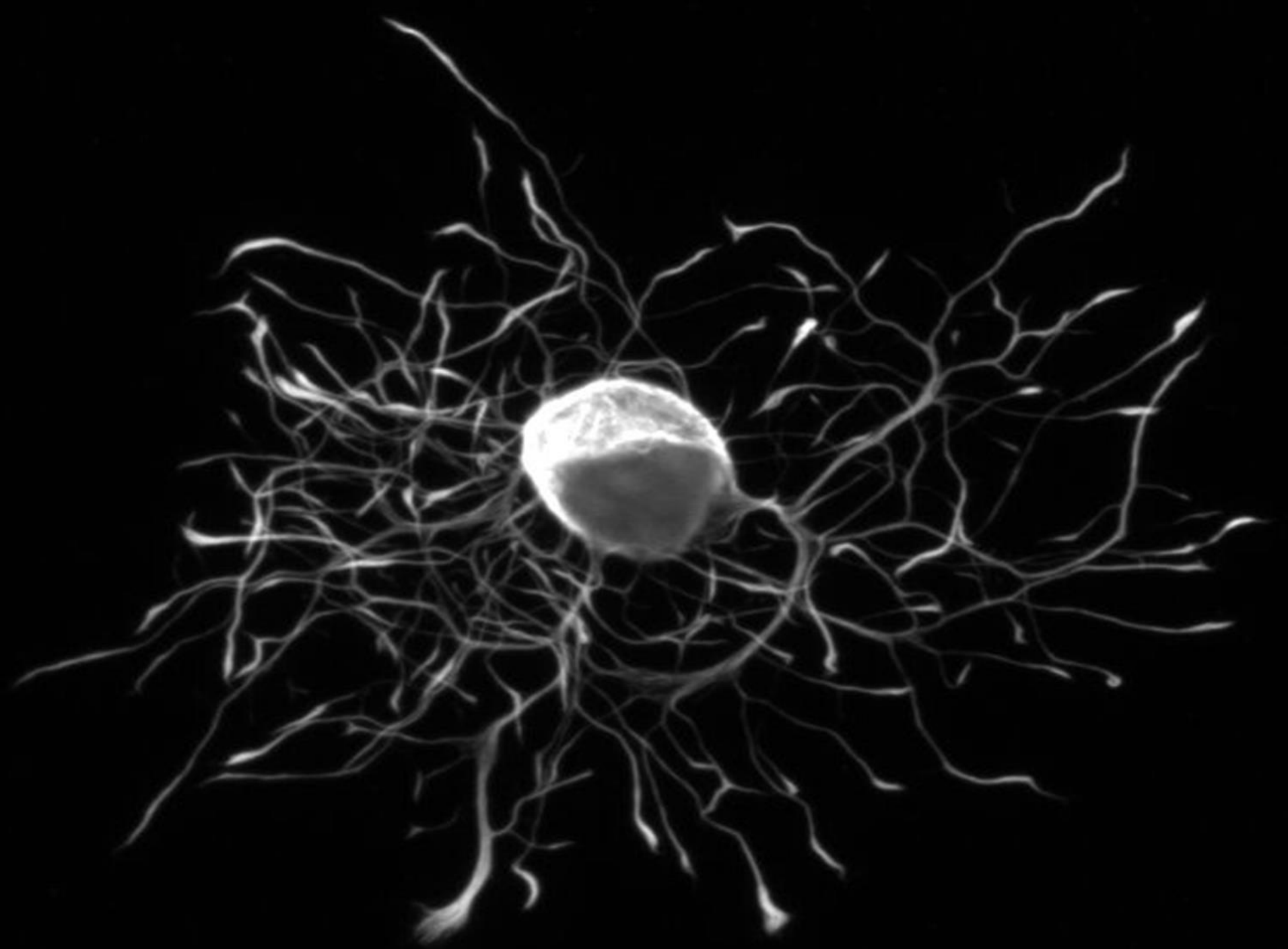
CONSECUENCIAS

PESIMISMO
APATÍA
RESISTENCIA AL CAMBIO
CRECIENTE RIGIDEZ
MOTIVACIÓN LABORAL ESCASA O NULA
BAJA IMPLICACIÓN LABORAL
IRRITABILIDAD HACIA LOS COMPAÑEROS
IRRITABILIDAD HACIA LOS DESTINATARIOS DEL TRABAJO
PREOCUPACIÓN EXCESIVA POR EL BIENESTAR LABORAL
RACIONALIZACIÓN DE LOS FRACASOS CULPANDO A LOS CLIENTES O AL SISTEMA

και χίλια μάτια για να βου αυτό τ
τώρα που τα φώτα...
κι όλα σταματούν για...
και το μόνο που θέλω είναι να κοιμη
μαζί με σένα που νοσταλγώ σφίγγοντας

Facilidad para enfadarse
Frustración
Le cuesta reprimir sus
emociones
Gritan fácilmente
Suspicias
Actúan como deprimidos

στη μέση μιας πλατείας, στην άκρη ενός σ
στο σταυρό του νότου ή στη θέση ενός αι
θα 'θελα να 'μουν πάνω σου κι όλα να μ' ε
να μου ψιθυρίζεις π...
περάσαν για
αίσθανο
άσημ
όπω
κι '



AFRONTAMIENTO

PROBLEMA

EMOCIÓN

CONDUCTUAL

COGNITIVO

CONDUCTUAL

COGNITIVO

Intentos de control
Solución de problemas

Redefinición de la
situación

Búsqueda de apoyo
social e información

Expresión
emocional

Evitación
Escape
Afrontamiento pasivo

Redefinición de los estresores
Atención selectiva
Distanciamiento

Desplazamiento
Distracción
Evitación de la información

Inhibición Emocional
Represión
Culpa

Otras estrategias que pone en práctica la persona

TÉCNICAS PARA MEJORAR LAS ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO

ENTRENAMIENTO EN SOLUCIÓN DE PROBLEMAS

Reconocimiento del Problema
Inhibir la respuesta impulsiva
Generar alternativas

ENTRENAMIENTO EN ASERTIVIDAD

Discusión sobre las creencias y actitudes sobre sí mismo

Juego de Roles

Contacto ocular
Posturas
Gestos

ENTRENAMIENTO EN MANEJO EFICAZ DEL TIEMPO

Establecer prioridades para las actividades importantes
Aumento de la cantidad de tiempo disponible para atender actividades
Reducir la percepción y frecuencia de las condiciones laborales de urgencia