

Estrategias de gestión de la inteligencia emocional para la prevención del Síndrome de Burnout en docentes de aula

Pablo Torres ¹
ptorres@ula.ve

Universidad de Los Andes

John Cobo²
johnkendrycobo@yahoo.com

Escuela Técnica "Eulalia Morán"

RESUMEN

Este trabajo tiene como finalidad proponer estrategias para la prevención del Síndrome de *Burnout* en docentes de aula, mediante la estimulación de la inteligencia emocional. El tipo de investigación es de naturaleza proyectiva, cuyo diseño es documental - contemporáneo. Como resultado se obtuvo una propuesta conformada por tres fases de ejecución secuencial, las cuáles contienen una serie de competencias, y de estrategias para su estimulación. En conclusión, un educador que tenga la capacidad de autoconciencia, que sepa gestionar positivamente sus emociones, y que pueda automotivarse, tendrá mayor calidad de vida y bienestar, y, por ende, su desempeño será más exitoso. El resumen contiene XX palabras

Palabras clave: síndrome de burnout, inteligencia emocional, docente de aula.

¹Licenciado en Educación mención Geografía y Ciencias de la Tierra, egresado de la Universidad de Los Andes con la distinción Cum Laude; Magister Scientiae en Desarrollo Regional y candidato a Doctor en Educación (UPEL-IPRGR). Docente e Investigador de la Universidad de Los Andes (Trujillo), adscrito al Departamento de Ciencias Pedagógicas. Integrante del Centro de Investigaciones para el Desarrollo Integral Sustentable (CIDIS). Autor de diecinueve trabajos de investigación publicados y ponente en eventos científicos de carácter nacional e internacional. Acreditado por el Ministerio de Educación Universitaria, Ciencia y Tecnología como Investigador B, convocatorias 2011, 2013 y 2015.

²Licenciado en Educación Mención Geografía egresado de la Universidad del Zulia, Magister Scientiarum en Tecnología Educativa de la Universidad Nacional Experimental de la Fuerza Armada. Diplomado en Gerencia Educativa por el Instituto Universitario "Juan Pablo Pérez Alfonzo". Docente III en la Escuela Técnica " Eulalia Morán de Quintero", estado Zulia. Locutor y productor del espacio radial "Construyendo Futuro" (Momentos 107.7 FM). Autor de diecisiete trabajos de investigación publicados y ponente en eventos científicos de carácter nacional e internacional. Acreditado por el Ministerio de Educación Universitaria, Ciencia y Tecnología como Investigador B, convocatorias 2013 y 2015.

Strategies of management of the emotional intelligence for the prevention of Burnout's Syndrome in classroom teachers

Pablo Torres

ptorres@ula.ve

Universidad de Los Andes

John Cobo

johnkendrycobo@yahoo.com

Escuela Técnica "Eulalia Morán"

ABSTRACT

This paper aims to propose strategies for the prevention of burnout syndrome at classroom teachers, by stimulating emotional intelligence. The research is projective nature, whose design is documentary - contemporary. As a result a proposal consisting of three phases of sequential execution was obtained, which contain a range of skills, and strategies for stimulation. In conclusion, an educator who has the ability to self-awareness, which can positively manage the emotions, and can be self-motivated, will have higher quality of life and well-being, and thus, the performance will be more successful.

Keywords: Burnout Syndrome, emotional intelligence, classroom teacher

Introducción

Hoy en día la progresiva incidencia del síndrome de *burnout* en el profesorado genera la necesidad de entregarle herramientas cognitivas y afectivas al docente para que pueda hacer frente a los retos que la labor educativa le presenta día a día, y que sean capaces de conocer sus emociones y autorregularlas apropiadamente, en función del bienestar personal y de relaciones laborales e interpersonales saludables y positivas. Debido a que las emociones tienen una poderosa influencia en el rendimiento laboral, resulta muy útil la utilización del modelo de la inteligencia emocional de Daniel Goleman para prevenir el síndrome de *burnout* en los educadores, con el fin de contar con profesores emocionalmente más inteligentes.

Por tal razón, este trabajo tiene como finalidad la prevención del síndrome de *burnout* en educadores en servicio activo, mediante un programa conformado por estrategias y prácticas para gestionar el desarrollo de competencias propias de la inteligencia emocional. Se parte del hecho de que mientras más inteligente emocionalmente es el docente, tendrá mayores recursos internos para hacer frente a las situaciones desgastadoras y frustrantes que la cotidianidad le depare.

El ámbito laboral del docente

Es bien sabido que la docencia, por su propia naturaleza, implica un desgaste físico y agotamiento emocional, por lo que Flores (2001) asegura que la responsabilidad que la sociedad le ha asignado a los docentes es en sí misma una fuente de estrés y esta situación "impacta en la vida personal de cada docente, en

sus relaciones interpersonales, en sus intereses, creencias y experiencias (...) en su desarrollo de carrera y en su rol profesional" (p. 5).

Los docentes en Venezuela experimentan contundentemente la situación antes expuesta, les corresponde cumplir con múltiples responsabilidades y funciones, y se espera de ellos más allá de sus posibilidades reales. En este sentido, existen numerosos estudios acerca de las condiciones laborales del docente y su impacto en el bienestar de estos profesionales, entre ellos se hace referencia a una investigación realizada por Ramírez, D'Aubeterre y Álvarez (2010), en la cual se evaluó la percepción de estrés en 295 docentes de Caracas. Los resultados reportan altos niveles de estrés en relación a factores como el salario, la inseguridad en el entorno de la escuela, los beneficios del IPASME, la politización de las relaciones laborales, la actuación de los gremios, la política de reconocimientos y ascensos, el discurso presidencial sobre educación, el nuevo diseño curricular y la ideologización de la educación.

Síndrome de Burnout

El "Síndrome de *Burnout*", también conocido como "síndrome del estrés crónico laboral", "síndrome de desgaste profesional", "síndrome de estar quemado" o "síndrome del estrés laboral", es un estado de cansancio físico y emocional resultante de las condiciones del trabajo o sobrecarga profesional (Freudenberger, 1974, c.p. Vilorio y Paredes, 2002). El foco de interés de los investigadores en este síndrome contemporáneo se ha diversificado enormemente y a lo largo de más treinta años, una amplia variedad de estudios ha develado sus

efectos negativos y adversos, en primera instancia en el sector de las profesiones asistenciales, como docencia, medicina, enfermería o trabajo social y, posteriormente, en otros colectivos (Extremadura, Durán y Rey, 2007).

El *Burnout* aparece como consecuencia de una exposición prolongada en el tiempo ante eventos generadores de estrés. Aunque se le atribuye a Freudenberger el mérito de ser el primero en estudiar el desgaste profesional, la denominación de *Burnout* fue popularizada por Maslach y Jackson (1981, c.p. Vilorio y Paredes, 2002). Estos autores lo definen como un síndrome conformado por tres dimensiones: el agotamiento emocional, la despersonalización y la baja autoestima profesional.

- a) *Agotamiento emocional*, entendido como cansancio físico y/o psicológico que se manifiesta como la sensación de falta de recursos emocionales, y una pérdida de energía y entusiasmo que entorpece la estabilidad emocional. Es el núcleo central del *burnout*.
- b) *La despersonalización*, expresada en actitudes inhumanas, negativas, frías, cínicas y duras. Se pierde la capacidad de empatizar con los demás.
- c) *La baja autoestima profesional*, o baja realización profesional que surge cuando las demandas exceden las capacidades de competencia y eficacia. Se traduce en una progresiva desvalorización de sí mismo y de los demás, carencia de expectativas laborales y una generalizada insatisfacción.

La inteligencia emocional

La difusión y popularización del concepto de inteligencia emocional se

produce gracias a Daniel Goleman, investigador y periodista del New York Times, quién sintetizó el concepto de IE a partir de un artículo escrito por el Dr. John Mayer y en Dr. Peter Salovey en 1990, El término inteligencia emocional ha ido transformándose en un concepto de amplia significación, especialmente debido al desarrollo y difusión que le dio Daniel Goleman, con su *best seller* "Inteligencia Emocional".

Para Goleman (1996) la inteligencia emocional es definida como la habilidad para percibir los sentimientos propios y de los demás, la capacidad para comprenderlos y la destreza para regular y modificar los estados de ánimo, en función de establecer relaciones positivas con los demás. Como lo afirman Mayer y Salovey (c.p. Góleman, 1999), la inteligencia emocional posee cuatro grandes componentes (c.p. Weisinger, 1998): 1) la capacidad de *percibir*, valorar y expresar, emociones con precisión, 2) la capacidad de poder experimentar o de *generar* a voluntad, determinados sentimientos, en la medida en que faciliten el entendimiento de uno mismo o de otra persona, 3) la capacidad de *comprender* las emociones y el conocimiento que de ellos se deriva, 4) la capacidad de *regular* las emociones para fomentar un crecimiento emocional e intelectual.

Metodología

La propuesta para prevenir el síndrome de *burnout* a través de la estimulación de las competencias de inteligencia emocional está enmarcada en el enfoque holístico, a partir del cual se busca superar la tendencia actual a la fragmentación y reduccionismo elemental del conocimiento, utilizando el análisis

como un medio para llegar a la síntesis. Siguiendo la "espiral epistemológica holística" generada por Hurtado de Barrera (2007), este trabajo se corresponde con una investigación proyectiva.

La investigación proyectiva, también denominada "proyecto factible", consiste en la elaboración de una propuesta o modelo, como solución a un problema o necesidad de tipo práctico de un grupo, institución, de un área particular del conocimiento. En cuanto al diseño de la investigación es de tipo documental - contemporáneo, puesto que la información se obtuvo a partir de la revisión y análisis de fuentes teóricas en el momento presente.

Resultados

Presentación de la propuesta

La profesión docente que exige el cumplimiento de un conjunto de funciones y tareas que resultan altamente exigentes, en un contexto organizacional que por lo general no es suficientemente óptimo, sumada a la convulsionada situación política, social y económica, hacen muy proclive al educador de padecer distintos niveles de estrés, hasta llegar al síndrome de *burnout*.

Es por ello, que el docente requiere estar dotado de las competencias emocionales que le permitan enfrentar las dificultades que día a día le presenta su quehacer profesional, conjugadas con las circunstancias que rodean su propia existencia. Por estas razones, y considerando los hallazgos teóricos aquí expuestos, se presenta esta propuesta para la prevención del síndrome de

burnout en educadores en servicio activo, mediante la estimulación de la inteligencia emocional, con la cual se pretende darles herramientas psicoafectivas para que enfrenten de una mejor manera las situaciones profesionales estresantes.

Configuración de la propuesta

La propuesta está conformada por tres fases de ejecución sucesiva. Cada una de estas fases entraña la estimulación de una competencia de orden general, que es desarrollada sinérgicamente mediante el entrenamiento sistemático de competencias específicas derivadas de la general. Para efectos de este trabajo, una competencia se entiende como una capacidad resultante de la conjunción entre lo afectivo y lo cognitivo. En cada fase se puntualiza cada una de las competencias de inteligencia emocional a estimular, y se especifican las estrategias y prácticas para desarrollarlas.

Propuesta para la prevención del síndrome de burnout en docentes

Primera fase. Desarrollo de la autoconciencia

Para Goleman (1996) esta facultad consiste en saber cómo afectan las emociones el desempeño personal, a partir de lo cual es posible descubrir las propias limitaciones y fortalezas, y tener una visión clara de lo que necesitamos mejorar, para desarrollar confianza en sí mismo. Por su parte, Weisinger (1998) la define como la capacidad de ser consciente de nuestros sentimientos y

comportamientos, así como de la percepción que los demás tienen de nosotros y que ejerce influencia sobre nuestras acciones.

Para lograr el desarrollo del autoconocimiento es necesario trabajar tres competencias, que son: (Goleman, 1996.)

(a) Conciencia emocional: reconocer las propias emociones y sus efectos.

(b) Autoevaluación: conocer las propias habilidades y límites.

(c) Confianza en sí mismo: es estar consciente de la valía personal.

Para desarrollar la autoconciencia se proponen un conjunto de estrategias y prácticas.

Tabla 1. Primera fase. Desarrollo de la autoconciencia.

Primera fase. Desarrollo de la autoconciencia	
Estrategias	Prácticas
Examen de nuestras valoraciones	<ul style="list-style-type: none"> • Utilizar afirmaciones "pienso que" para concientizarnos de que estamos emitiendo nuestra manera de pensar y no una verdad absoluta. • Reflexionar sobre las reuniones en un momento de tranquilidad. • Escuchar las opiniones de los demás. • Recordar que las reacciones son una respuesta a las valoraciones no a las situaciones. • Ser consciente de que nuestras valoraciones son <i>nuestras</i> valoraciones. • Aceptar que nuestras valoraciones no son inamovibles
Discernimiento de la información proveniente de los sentidos	<ul style="list-style-type: none"> • Respira profundamente. • Prestar atención a los sonidos y concentrarse en lo que siente nuestro cuerpo
Conexión con nuestras reacciones emocionales	<ul style="list-style-type: none"> • Captar los cambios fisiológicos que se van generando en nuestro cuerpo producto de una reacción emocional determinada. • Auto-observar nuestro comportamiento para determinar el sentimiento que está detrás. • Sintonizar con el repertorio de respuestas emocionales espontáneas a las interpretaciones que hacemos sobre lo real
Concientizar nuestros deseos inmediatos y a largo plazo	<ul style="list-style-type: none"> • Tener confianza en nuestro comportamiento, el cual nos pone en "la pista" de nuestras intenciones. • Confiar en nuestros sentimientos: si nos sentimos contentos y satisfechos en determinadas situaciones, es probable que hayan razones para elegir esas situaciones. • Ser honesto con nosotros mismos: reconocer intenciones ocultas
Concientizar nuestras acciones y sus efectos en los demás.	<ul style="list-style-type: none"> • Observemos nuestras acciones, discurso, lenguaje corporal, comportamiento no verbal. • Observemos el impacto de nuestras acciones. • Reconozcamos que la gente puede responder de distintas maneras ante nuestras acciones

Segunda fase. Gestión de las emociones

Es la facultad de manejar a voluntad las reacciones emocionales y expresarlas de manera adecuada. Según Goleman (1996.), esta capacidad es producto de dos habilidades primarias: manejar los impulsos y manejar los sentimientos inquietantes. Para Goleman, autodominar las emociones entraña cinco competencias emocionales derivadas:

1. Autodominio. Manejar efectivamente las emociones y los impulsos perjudiciales.
2. Confiabilidad. Exhibir honradez e integridad y actuar éticamente.
3. Escrupulosidad. Responsabilidad en el cumplimiento de las obligaciones.
4. Adaptabilidad. Flexibilidad para manejar cambios y desafíos.
5. Innovación. Estar abierto a nuevas maneras de entender las situaciones.

Para entrenar una adecuada gestión de las emociones se proponen estas estrategias:

Tabla 2. Segunda fase. Gestión de las emociones

Segunda fase. Gestión de las emociones	
Estrategias	Prácticas
Armonización de lo que se piensa sobre las situaciones	<ul style="list-style-type: none"> • Evitar hacer generalizaciones • Evitar hacer calificaciones negativas, criticar o juzgar a los demás • Evitar "leer el pensamiento" de los demás • Prescindir de reglas sobre la manera en que deben actuar los demás • No exagerar el significado de los acontecimientos
Desarrollo de diálogos interiores constructivos	<ul style="list-style-type: none"> • Usar afirmaciones positivas que permitan lograr serenarnos, y de esa manera hacer un manejo de la situación emocionalmente inteligente
Identificación y manejo de los cambios fisiológicos (ansiedad)	<ul style="list-style-type: none"> • Respirar profundo y contar hasta diez. • Visualización de imágenes agradables mediante las cuales se focaliza la energía a la vez que se usa la respiración consciente. • Entrenar la "respuesta de relajación condicionada", que consiste en asociar la relajación con imágenes y pensamientos específicos, luego, cuando nos enfrentamos a una situación estresante, convocamos esas imágenes y pensamientos para relajarnos. Al cabo de un tiempo, al evocar esas imágenes y pensamientos, automáticamente nos sentiremos relajados.
Resolución de problemas de manera emocionalmente inteligente	<ul style="list-style-type: none"> • Identificar y definir la situación problemática. • Cambiar nuestra percepción de la situación. Considerando que: <ul style="list-style-type: none"> • El problema no es quién está implicado en esto; el verdadero problema es la manera en que yo respondo a esta situación. • El problema no es que me moleste lo que ha hecho, sino cómo me siento • El problema no es en qué términos se plantea, sino cómo lo abordo • El problema no es por qué sucede, sino por qué respondo de la manera en que lo hago. • Definir las mejores estrategias. Siempre tomando en cuenta: <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cómo afectaría esta estrategia a lo que necesito, a lo que quiero y a lo que siento? • ¿Cómo afectaría a la gente con la que trabajo? • ¿Cómo afectaría a las personas importantes en mi vida? • ¿Cuáles serían las consecuencias a corto y a largo plazo? • Evaluar los resultados

Tercera fase. Desarrollo de la automotivación

Esta capacidad consiste en el empleo de energía en una dirección y con un fin. Se utiliza el término automotivación con la intención de resaltar que es un proceso que depende fundamentalmente de uno mismo. Se distinguen cuatro aptitudes motivacionales (Goleman, 1999), que son:

1. *Afán de triunfo.* Búsqueda del mejoramiento continuo.
2. *Compromiso.* Adoptar una visión organizacional compartida.

3. *Iniciativa*. Proactividad que permite aprovechar las oportunidades.
4. *Optimismo*. Permite persistir aún cuando haya contratiempos y obstáculos.

Para el desarrollo de la automotivación se presentan las siguientes estrategias:

Tabla 3. Tercera fase. Desarrollo de la automotivación

Tercera fase. Desarrollo de la automotivación	
Estrategias	Prácticas
Cultivo de la fuerza interior	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Pensar en forma positiva</i>. La fuente más importante para motivarse son los pensamientos. • <i>Aprovechar los estímulos fisiológicos para generar energía</i>. • <i>Acciones y conductas productivas</i>. Nos ayuden a ser más efectivos.
Establecimiento de relaciones mutuamente motivadoras	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Obtener incentivos motivadores en amigos, familiares y colegas con afinidad</i> • <i>Ofrecer incentivos y despertar la motivación en amigos, familiares y colegas afines</i>
Inspirarse en héroes o figuras exitosas ("mentores" emocionales)	<ul style="list-style-type: none"> • A este mentor le preguntaríamos ¿Qué harías tú en esta situación? ¿Cómo te sentirías tú en esta situación? ¿Cómo resolvería X esta situación? Pensar en nuestro mentor emocional refuerza nuestra confianza, entusiasmo, tenacidad, resistencia y optimismo.
Construcción de un entorno laboral estimulante y motivador	<ul style="list-style-type: none"> • Un espacio sano de trabajo, aire limpio, sonidos positivos, minimizar el ruido y buena iluminación • Rodearse de objetos motivadores, tales como una frase o foto pueden elevar el grado de motivación • <i>Organizar el ambiente laboral, mantener los insumos de trabajo limpios y ordenados, esmerarse en economizar evitando el desperdicio, actuar serenamente y hacer las cosas con orden y persistencia.</i>

Conclusiones

La docencia en el momento actual entraña un conjunto de exigencias y circunstancias generadoras de agotamiento mental y estrés, que con el paso del tiempo puede dar lugar al surgimiento del síndrome de *burnout*. Este padecimiento es responsable de una significativa pérdida de energía que entorpece la estabilidad emocional, de la pérdida de la posibilidad de empatizar y una insatisfacción personal/profesional generalizada; el síndrome desencadena un conjunto de consecuencias psicosomáticas, ausentismo laboral, ingesta de alcohol y/o drogas (medicamentos), irritabilidad, ansiedad, y un bajo autoconcepto.

Para prevenir este síndrome es necesario fortalecer las capacidades emocionales del educador, es por ello que la propuesta presentada le otorga herramientas para sobrellevar y hacer frente a las situaciones adversas y que son potencialmente desgastadoras. Un docente que tenga la capacidad de autoconciencia, que sepa gestionar positivamente sus emociones, y que pueda automotivarse, tendrá mayor calidad de vida y bienestar, y por ende, su desempeño será más exitoso. Es por ello que es necesario profundizar las investigaciones en este sentido, y que en las instituciones educativas se generen espacios de formación y crecimiento personal asociados al desarrollo de las competencias de inteligencia emocional.

Referencias

- Extremadura, N., Durán, A. y Rey, L. (2007). Inteligencia emocional y su relación con los niveles de *burnout*, *engagement* y estrés en estudiantes universitarios. *Revista de Educación*, (342), 39-256.
- Flores, M. (2001). *El factor humano en la docencia de Educación Secundaria: un estudio de la eficacia docente y el estrés a lo largo de la profesional*. Tesis doctoral no publicada, Universitat Autònoma de Barcelona, España.
- Goleman, D (1996). *La Inteligencia Emocional*. Buenos Aires. Javier Vergara Editor.
- _____ (1999). *La Inteligencia Emocional en la Empresa*. Buenos Aires: Javier Vergara Editor.
- Greenglass, E., Burke, R. y Konarski, R. (1997). The impact of social support on the development of burnout in teachers: examination of a model. *Work and Stress*, (11), 267-278.
- Hurtado de Barrera, J. (2007). *El proyecto de investigación*. Caracas: Sypal.
- Paredes, M. (2002). *Caracterización Multivariante del Síndrome del Burnout en la plantilla docente de la Universidad de Salamanca*. Salamanca: Ediciones Universidad de Salamanca.
- Ramírez, T., D`Aubeterre, M. y Alvarez, J (2010). Dimensiones asociadas al estrés laboral de los maestros venezolanos, *Investigación y Postgrado*, 25(1), 33-62.

Viloria, H. y Paredes, M. (2002). Estudio del Síndrome de Burnout o desgaste profesional en los Profesores de la Universidad de Los Andes. *Educere*. (17), 29-36.

Weisinger, H. (1998). *La Inteligencia Emocional en el Trabajo*. Buenos Aires: Javier Vergara Editor.