



Trastornos de Origen Psicosocial

TRASTORNOS DE ORIGEN PSICOSOCIAL

Con motivo de los continuos cambios que se producen en la sociedad, el profesorado de hoy debe enfrentarse a situaciones que hace poco no existían, o existían en menor medida.

La gran diversidad de alumnado, la poca valoración social de la docencia, la indisciplina en las aulas o la delegación de responsabilidades educativas, tradicionalmente propias de la familia y que ahora se pretende sean asumidas, en exclusiva, por el profesorado, hacen de la escuela un entorno cada vez más hostil para los trabajadores y trabajadoras de los centros escolares. Un entorno en los que los trastornos de origen psicosocial son cada vez más frecuentes.

El colectivo de trabajadores y trabajadoras de los centros educativos encuentra cada vez mayores obstáculos a la hora de desempeñar su trabajo, siendo uno de los principales afectados por trastornos de origen psicosocial entre los que se encuentran el estrés, la depresión, la fatiga psíquica, o el llamado síndrome del quemado o burnout.

Esta situación es preocupante pues cada vez son más frecuentes los casos de insatisfacción personal, de absentismo laboral, número de bajas por depresión y peticiones de jubilación anticipada. Una gran parte del profesorado, y del resto de los trabajadores del sector, se siente, personalmente y profesionalmente, desconcertado, con fuertes contradicciones entre cuáles son sus derechos y obligaciones para afrontar esta nueva situación.

Existe una fuerte correlación entre una serie de factores presentes en el entorno laboral de los centros escolares, y relacionados exclusivamente con la actividad laboral, y una serie de trastornos en la salud que aparecen como consecuencia del trabajo que éstos desempeñan.

Estos trastornos, de gravedad variable, pueden clasificarse desde meros sentimientos de insatisfacción y desmotivación por la profesión hasta enfermedades y patologías más graves como el estrés, síndrome del quemado, depresión, etc.

¿Por qué se producen los trastornos psicosociales?

Es conveniente no confundir definiciones etimológicamente muy parecidas, pues utilizan y comparten palabras semejantes, pero que tienen significados distintos. Es importante conocer la diferencia entre las definiciones de factores psicosociales, riesgo psicosocial y trastornos para la salud de origen psicosocial.

El concepto de **factores psicosociales** hace referencia a aquellas *condiciones, presentes en el trabajo, que tienen capacidad para afectar al bienestar o a la salud (física, psíquica o social) del trabajador, así como al desarrollo de su trabajo*. Las condiciones presentes en el trabajo que tienen capacidad para afectar al bienestar o a la salud de los trabajadores, o trabajadoras, son numerosas y de diferente naturaleza. Comprenden *aspectos del medio físico*; como la temperatura, humedad o compuestos químicos, *modos de organización del trabajo*; como el horario de trabajo, ritmo y demanda del trabajo o *características de las relaciones humanas dentro del centro*.

En principio esta definición es neutra y carece de componente de peligrosidad. Estos factores se transforman en un riesgo cuando se diseñan o aparecen de forma incorrecta, por ejemplo si no existen sistemas de regulación de la temperatura, o



sistemas de prevención de uso de compuestos químicos, si los horarios de trabajo están mal planificados; por ser excesivos, sin tener pausas suficientes o sin tener en cuenta la conciliación de la vida familiar, o si no existen planes de convivencia y gestión de la violencia en el centro, por poner algunos ejemplos. Así **riesgo psicosocial** es la posibilidad de sufrir un determinado daño en el trabajo debido a las condiciones psicosociales presentes en el mismo, es decir debido a la influencia de los distintos factores psicosociales que existen en el trabajo cuando estos se muestran de forma incorrecta y que son consecuencia de un mal diseño o planificación de la organización del trabajo.

Estas situaciones específicas surgidas como deficiencias técnicas, alta concentración de compuestos químicos, elevada carga de trabajo o situaciones de violencia en el trabajo, por poner algunos ejemplos, tienen capacidad de producir daño en la salud de los trabajadores, siendo proporcional a la frecuencia con la que se padezca esta situación y al peligro potencial de la misma.

Finalmente, la presencia continuada de factores de riesgo y su impacto sobre los trabajadores, pueden generar **trastornos para la salud de origen psicosocial**, que son las alteraciones de la salud que sufre el trabajador como consecuencia de la existencia de factores de riesgo psicosocial en el trabajo y de la concreción de dichos riesgos psicosociales. Los más característicos son el estrés y el síndrome del quemado.

Factores psicosociales de riesgo

Según los hemos definido anteriormente son los factores organizacionales presentes en el trabajo con el riesgo de tener efectos negativos sobre la salud.

Éstos se pueden clasificar:

a. Factores que se refieren a la propia tarea: Existe una serie de características propias de la tarea que pueden influir negativamente sobre el bienestar, tanto físico como mental, del trabajador:

- **Sobrecarga de trabajo:** si el volumen, la magnitud o complejidad de la tarea (y el tiempo disponible para realizarla) está por encima de la capacidad del trabajador para responder a esa tarea.
- **Infracarga de trabajo:** si volumen del trabajo está muy por debajo del necesario para mantener un mínimo nivel de activación en el trabajador.

- **Infrautilización de habilidades:** si las actividades de la tarea están por debajo de la capacidad profesional del trabajador.
- **Repetitividad:** si no existe una gran variedad de tareas a realizar (son monótonas y rutinarias) y/o son repetidas en ciclos de muy poco tiempo, generalmente produce niveles altos de insatisfacción laboral.
- **Ritmo de trabajo excesivo:** el tiempo de realización del trabajo está marcado por los requerimientos de la tarea a realizar, concediendo la organización poca autonomía para adelantar o atrasar su trabajo al trabajador.
- **Elevada responsabilidad del puesto de trabajo:** si la tarea del trabajador implica una gran responsabilidad, tareas peligrosas, responsabilidad sobre personas, etc., el trabajador puede sufrir situaciones emocionalmente estresantes.
- **Grado de atención:** un elevado grado de concentración en la tarea, realizado durante un periodo largo de tiempo, produce un desgaste emocional en el trabajador.
- **Ausencia de autonomía en el empleo:** generalmente genera elevados niveles de insatisfacción.
- **Grado de implicación afectiva en el trabajo:** ver apartado relacionado con el Burnout o síndrome del quemado.

b. Estilos de dirección inadecuados: por ejemplo demasiado autoritarios y con amplia y estricta supervisión a los superiores. Se restringe el poder de decisión y la iniciativa de los trabajadores.

c. Horario de trabajo: estructura en gran medida la forma de vida de la población activa y, evidentemente, repercute en la salud de los trabajadores.

- Duración de la jornada de trabajo.
- El número y la importancia de las pausas de cada día.
- El trabajo a turnos y nocturno plantea un conjunto de problemas que se centran en las consecuencias que se derivan del cambio constante de horario y su incidencia sobre la vida familiar y social.



d. Conflicto de rol: hace referencia a la existencia de demandas conflictivas o contrapuestas, de forma que aparecen simultáneamente una serie de demandas que impiden al trabajador una toma de decisión clara y/o rápida sobre qué hacer.

e. Ambigüedad de rol, es decir, la falta de claridad sobre el trabajo que se está desempeñando, los objetivos de ese trabajo y el alcance de las responsabilidades.

f. Promoción en el trabajo: muchas veces, la parcialización y especialización del trabajo dificultan que los trabajadores adquieran habilidades y cualificaciones necesarias para mejorar su movilidad laboral y sus expectativas profesionales.

g. Información y la comunicación: para el logro de objetivos, es necesario que todo el personal disponga de la información necesaria para desarrollar su tarea:

- Comunicación entre compañeros.
- Comunicación entre la empresa y las personas que trabajan en ella.

h. Participación del trabajador:

- Su ausencia conlleva una falta de control del individuo sobre sus propias condiciones de trabajo.
- Elemento de mejora de otros factores de la organización. El hecho de participar contribuye a la formación y al crecimiento personal de quienes participan, puesto que les enseña técnicas de resolución de problemas, a analizar lo que les rodea, a buscar alternativas, a trabajar en equipo, a mejorar su comunicación, etc.

i. Trabajar en un contexto físico peligroso:

La exposición constante y consciente de los trabajadores a ambientes laborales peligrosos, genera en ellos mucho estrés.

j. Factores ambientales: como condiciones de temperatura, humedad, iluminación, etc., que hacen que el trabajador no pueda realizar su actividad laboral en condiciones adecuadas.

k. Falta de formación, de entrenamiento o de aclimatación previo al desempeño de una determinada tarea. Genera inseguridad en la realización del trabajo, o en las capacidades del propio trabajador, pudiendo generar situaciones de estrés.

l. Relaciones interpersonales y grupales:

Las relaciones en el entorno de trabajo deben ser fuente de satisfacción y, además, pueden ser moderadoras de situaciones estresantes en la medida en que son una vía para ofrecer apoyo social. Sin embargo, unas relaciones inadecuadas no sólo no cumplen con estas funciones sino que pueden ser, en sí mismas, causa de estrés.

m. Otros:

- Falta de adaptación al puesto.
- Inestabilidad en el empleo.

Estrés

El estrés se define como *una reacción fisiológica y psicológica del organismo que reacciona ante una situación de amenaza*. A los factores desencadenantes de estrés se les denomina estresores y producen en el organismo diversos síntomas como: ansiedad, ahogo, irritabilidad, insomnio, trastornos musculares y digestivos, etc.

El estrés cuando se genera como consecuencia del desarrollo de la propia actividad profesional, se denomina **estrés laboral**. La exposición continua a situaciones laborales estresantes genera mucha insatisfacción y desgaste personal y profesional. En muchos casos este malestar, a consecuencia del estrés mantenido, evoluciona a situaciones potencialmente perjudiciales para la salud, como depresiones y distintos problemas fisiológicos, como queda recogido en multitud de estudios y publicaciones. En el estudio realizado por la Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo (OSHA) se afirma que el estrés es el segundo problema por orden de importancia en materia de salud ocupacional y afecta al 22 % de los trabajadores de la UE. Dicho estudio indica que entre un 50 % y un 60 % de las bajas laborales guardan relación con el estrés, lo que representa un enorme coste en términos de sufrimiento humano y perjuicios económicos.

Debemos tener en cuenta que el estrés es un indicador del grado de malestar que sufre un trabajador y su presencia sostenida en el tiempo puede desembocar en trastornos para la salud más graves, como veremos más adelante.



Definición de estrés

El estrés es una respuesta del organismo ante una situación de peligro. Es la reacción del organismo ante un estímulo que le agrede emocional y/o físicamente.

La respuesta es la misma tanto si el peligro es real como si no lo es, pero es percibido como tal. Generalmente provoca tensión, ansiedad, y distintas reacciones fisiológicas cuyo efecto continuado en el tiempo puede generar diversas dolencias y enfermedades de diferente consideración. Es un tipo de respuesta fisiológica, psicológica y de comportamiento, de un sujeto que busca adaptarse a presiones tanto internas como externas.

Su origen etimológico deriva de la palabra griega *stringere*, que significa provocar tensión. Fue acuñada por el endocrinólogo Dr. Selye (1907-1982) definiéndola como *“la respuesta corporal no específica ante cualquier demanda externa que se le haga al organismo”*, principalmente si esta demanda excede la capacidad de respuesta.

Esta respuesta es parte normal de la preparación del organismo cuando se encuentra en una situación de peligro. Está asociada, entre otros aspectos, a la liberación de la hormona adrenalina, y prepara para al organismo para la lucha o la huida. De esta forma participan casi todos los órganos y funciones del cuerpo: los músculos se activan, aumentan las frecuencias cardíaca y respiratoria aumentando, así, el volumen de sangre que es bombeada, favoreciendo la llegada de oxígeno a las células y mejorando, de esta forma, la cantidad de energía disponible para poder afrontar, con mayor éxito, esta situación de peligro. Para ello la sangre es dirigida a áreas prioritarias, como lo son corazón, pulmones, riñones, hígado, músculos grandes y el cerebro, disminuyéndose, por el contrario, el aporte sanguíneo a zonas no prioritarias como la circulación periférica o la función digestiva.

Cualquier estímulo percibido como peligroso puede suponer un factor de desequilibrio que trastorne la estabilidad de nuestro medio interno, respondiendo el organismo para controlar este cambio de situación.

Esta activación no tiene en sí misma un carácter negativo. El sujeto responde inespecíficamente ante cualquier presión, sin tener en cuenta la naturaleza del estímulo. Produce una reacción orgánica y psicológica común ante cualquier estímulo, a la que denominaremos “respuesta no específica”.

El problema se produce cuando un organismo se enfrenta de manera continua y continuada, en el tiempo, con una situación de estrés.

Al enfrentar al organismo a situaciones de estrés, se puede observar la siguiente evolución temporal, denominada **Síndrome General de Adaptación** (Selye) y que consta de tres fases:

1. Fase de reacción de alarma: Ante un estímulo estresante, en un primer momento, se produce una reacción automática encaminada a preparar el organismo para la acción, para la respuesta, con los mecanismos fisiológicos descritos anteriormente (aumento de la frecuencia cardíaca, frecuencia respiratoria, etc.).

Cuando el estímulo es intenso o se prolonga en el tiempo, aparece la fase de resistencia.

2. Fase de resistencia: Es aquí donde el organismo pone en juego todas sus capacidades para hacer frente al estresor, tratando de resistir a su efecto o tratando de adaptarse para mantener el equilibrio interno.

Si se logra el equilibrio deseado ante la exposición del agente estresante, el organismo vuelve a la normalidad. En cambio si el organismo no logra superar los efectos de dicha presión continuada o de la intensidad de la misma, aparece la tercera fase.

3. Fase de agotamiento: Se produce la derrota de todas las estrategias adaptativas para afrontar dicho estímulo negativo, produciéndose una progresiva extenuación de organismo, que puede llevar a la enfermedad.

A cualquier tipo de estímulo capaz de generar una percepción de peligro en el organismo se le denomina **estresor o factor estresante**.



Generación del estrés en el ámbito laboral

Más allá de su acepción fisiológica, que ya hemos descrito en profundidad en el apartado anterior, debemos tener en consideración la generación de estrés en el ámbito laboral, pudiendo definir este como *“el conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y de comportamiento que se da en un trabajador expuesto, de forma prolongada, a una presión intensa debido a las cargas que le crea su entorno de trabajo”*.

Según la Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo, “cerca de un tercio de los trabajadores europeos -más de 40 millones de personas- afirman sentirse estresados en su trabajo, calculándose que el estrés es responsable de más del 50% de las jornadas laborales perdidas en la Unión Europea”.

Su elevada incidencia, recogida en numerosos estudios y publicaciones, está intrínsecamente relacionada con el modo de organización del trabajo de nuestras empresas. Una incorrecta gestión de los factores psicosociales presentes en el trabajo como horarios de trabajo, conciliación de la vida familiar, carga de trabajo, estilos de mando, la autonomía en el trabajo, o las interacciones personales en las aulas, trasforma estas características del trabajo, en principio neutras por definición, en riesgos psicosociales tales como horarios de trabajo excesivos, ausencia de conciliación de la vida familiar, elevada carga de trabajo o acoso laboral. Todos estos riesgos psicosociales tienen la capacidad de producir trastornos en la salud física y/o psíquica de los trabajadores, caracterizándose por ser generadores de estrés laboral.

Se ha demostrado que existen ciertas diferencias personales a la hora de afrontar situaciones potenciales de estrés, existiendo una serie de características en la personalidad de los individuos que aumentan o disminuyen la vulnerabilidad de esos sujetos ante una misma agresión o peligro. El reconocimiento de que hay personas que son capaces de afrontar con mayor éxito situaciones potencialmente estresantes no debería servir de excusa para culpabilizar a las que no hayan sido capaces de afrontarlas con tanta efectividad.

Dado que la presencia de la mayor parte de los factores psicosociales de riesgo, por no decir todos, generan estrés, en muchas publicaciones se refiere al estrés como un factor de riesgo en sí mismo, aunque

en realidad se produce como consecuencia de la presencia en el entorno laboral de dichos factores. En otras publicaciones, sin embargo, se puede encontrar el estrés dentro de los trastornos para la salud, pues su presencia continuada acaba generando trastornos físicos y/o fisiológicos de diversa consideración, cuando el estrés no es un trastorno en sí mismo. Sin embargo la exposición continuada del organismo a situaciones de estrés genera trastornos para la salud.

Signos y síntomas del estrés continuado

Los síntomas de una exposición continuada del organismo a situaciones de estrés son muchos y resulta difícil hacer un diagnóstico diferencial con total exactitud, pues los síntomas pueden ser comunes a otras patologías. El estrés afecta órganos y funciones de todo el organismo. Los síntomas más comunes en personas que padecen estrés son:

Relacionados con el comportamiento:

- Ansiedad, irritabilidad, miedo, fluctuación del ánimo, confusión o turbación.
- Pensamientos excesivamente autocríticos.
- Dificultad para concentrarse y tomar decisiones, pensamientos repetitivos, excesivo temor al fracaso.

Relacionados con la conducta:

- Tartamudez u otras dificultades del habla, reacciones impulsivas, risa nerviosa, trato brusco a los demás.
- Apretar las mandíbulas.
- Aumento del consumo de tabaco, alcohol y otras drogas.
- Disminución del apetito.
- Insomnio.

Síntomas físicos y fisiológicos:

- Contracción muscular.
- Dolor de cabeza.
- Rigidez en espalda y cuello.



- Malas digestiones, úlceras gástricas.
- Aumento de gripes e infecciones.
- Palpitaciones, temblores, o boca reseca.
- Sarpullidos y otras afecciones de la piel.
- Disfunciones sexuales.

Numerosos estudios científicos en animales avalan la incidencia negativa del estrés crónico sobre diversos órganos y funciones fisiológicas diversas. Muchas de las patologías detectadas como consecuencia de la exposición continuada al estrés suponen un elevado riesgo vital para la funcionalidad del órgano, la actividad fisiológica afectada e incluso para la vida del organismo estudiado.

Principales estresores entre el profesorado

Una vez conocido los principales conceptos teóricos es interesante conocer las principales fuentes de estrés de los trabajadores de la enseñanza.

Para analizar las distintas fuentes de estrés que sufre el profesorado en el 2009 y 2010 realizamos dos encuestas a más de 1.200 profesores/as de secundaria en cada encuesta, utilizando el instrumento de medición, validado por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT), *NTP 574 "Estrés en el colectivo docente: Metodología para su evaluación"*. En este instrumento de medida del estrés se plantearon un conjunto de 56 preguntas en las que se pedía a los docentes que expresaran el grado de estrés que les producía distintos aspectos de la actividad laboral (posibles estresores) como: la flexibilidad horaria, el salario ganado, la posibilidad de promoción del profesorado, el grado de autonomía o las distintas situaciones de violencia que se producen en el aula.

Tras el análisis de los resultados, los 8 factores que más niveles de estrés producían al profesorado fueron factores relacionados específicamente con las distintas situaciones de convivencia que se daban en los centros escolares.

Las principales causas de estrés entre las 56

preguntas propuestas en el cuestionario, fueron las siguientes:

1. Temor a sufrir una agresión física por parte de los alumnos que produce niveles de estrés alto o muy alto (valores 7-10) en el 50,2% de los casos. De hecho un 18% de la muestra contestó que esta situación les produce niveles de estrés máximo, el situado entre los valores 9 y 10 de percepción.
2. Falta de respaldo de los padres en problemas de disciplina, que produce niveles de estrés alto o muy alto en el 49% de los casos.
3. Presenciar agresiones físicas entre los alumnos que produce niveles de estrés con valores 7-10 en el 47,91% del profesorado encuestado.
4. Enseñar a personas que no valoran la educación que produce niveles de estrés alto o muy alto en el 43,5% de los casos.
5. Impartir clase a un número alto de alumnos que produce niveles de estrés con valores comprendidos entre 7-10, es decir; alto o muy alto, en el 42,1% de los casos.
6. Agresiones verbales por parte de los alumnos que produce niveles de estrés alto o muy alto en el 41,7% del profesorado.
7. Desconsideración por parte de los alumnos que produce niveles de estrés (entre los valores 7-10) en el 40,31% de los casos.
8. Mantener la disciplina al impartir clase que produce niveles de estrés alto o muy alto en el 40,39% de los encuestados.

Recordamos, que el estrés se produce como reacción ante una situación de amenaza. Estos datos demuestran que la mitad del profesorado siente como real la posibilidad de sufrir una agresión, aunque el porcentaje de agresiones físicas no sea tan elevada (un 7,4% de los profesores reconocía haber sufrido una agresión física alguna vez y un 2% admitía haber sufrido agresiones físicas con cierta frecuencia).

El resto de las preguntas que reflejaron niveles más altos de estrés percibido fueron cuestiones relacionadas con los comportamientos disruptivos de los alumnos: falta de respaldo de los padres en problemas de disciplina, el hecho de enseñar a personas que no valoran la educación, impartir clase



a un número alto de alumnos, agresiones verbales por parte de los alumnos, desconsideración por parte de los alumnos y problemas para mantener la disciplina al impartir clase. Todas estas situaciones, sin ser causa directa de lo que tradicionalmente se considera violencia, son fuentes de estrés en el colectivo de la enseñanza.

La exposición sostenida a este tipo de situaciones está erosionando la salud, física y mental del profesorado, teniendo como consecuencia el aumento de los índices de desengaño profesional y la generación de trastornos para la salud como síndrome del quemado o depresión.

Medidas preventivas para evitar el estrés

El estrés se puede y debe afrontar desde distintas perspectivas:

a. Desde la organización del trabajo: Muchos de los riesgos de padecer estrés, y otros riesgos de origen psicosocial, provienen de una inadecuada organización del trabajo. La LPRL indica que es obligación del empresario, o de la Administración respecto al personal a su servicio, tomar las medidas preventivas adecuadas para evitar estos riesgos. Entre este conjunto de medidas, también deben incluirse las tendientes a controlar y modificar aquellas situaciones de la organización del trabajo que generan estrés. De esta forma debemos actuar sobre todos los factores de riesgos psicosocial presente el centro y puesto de trabajo (ver listado de factores psicosociales).

b. Medidas individuales. Independientemente del tipo de medidas de carácter organizativo a tomar, es bueno conocer algunas estrategias preventivas, de carácter personal, que ayudan a prevenir los efectos nocivos de estos factores psicosociales.

A. Medidas preventivas desde la organización en el trabajo

- Realizar evaluaciones de riesgos psicosociales en los puestos de trabajo.
- Reducir o aumentar, según el caso, la carga de trabajo, ajustándola a las capacidades de la persona.

- Reorganizar el tiempo de trabajo, tipo de jornada, duración de la misma, flexibilidad laboral, conciliación de la vida laboral, etc.
- Facilitar la auto-distribución de algunas breves pausas durante cada jornada de trabajo.
- Facilitar y orientar la atención necesaria para desempeñar el trabajo, diseñando puestos de trabajo en los que la carga mental, o esfuerzo de atención y de memoria, llegue hasta niveles que sean manejables.
- Favorecer la variedad de tareas, evitando en lo posible tareas monótonas y repetitivas.
- Garantizar la adquisición de la información y formación necesaria para realizar la tarea de forma eficaz y segura.
- Definir de forma clara y específica cuáles son las obligaciones y responsabilidades de cada puesto de trabajo.
- Adecuar las condiciones ambientales del lugar de trabajo: espacios, iluminación, ambiente sonoro, etc.
- Actualizar los útiles y equipos de trabajo (manuales de ayuda, listas de verificación, registros y formularios, procedimientos de trabajo, etc.) siguiendo los principios de seguridad, claridad, sencillez y utilidad real.
- Garantizar la participación de los trabajadores a través de los cauces legales que especifica la ley.
- Promocionar programas de ayuda y atención especializada sobre estos factores psicosociales.
- Crear protocolos de actuación frente al acoso laboral, bullying, convivencia en los centros, crear regímenes de disciplina adecuados y consensuados, etc.

B. Medidas preventivas de carácter individual

En tu vida normal:

- Duerme las horas suficientes que tu cuerpo necesite.
- Sigue una Dieta Mediterránea: aceite de oliva, cereales, pescado, ave, verduras, legumbres y frutas. Evita comidas copiosas con exceso de azúcar refinada, grasas, frituras o huevos.



- Reduce, si eres consumidor exagerado, las cantidades de sal, café, tabaco y alcohol.
- Realiza ejercicio físico moderado de forma regular. Beneficia al sistema cardiovascular y ayuda a quemar calorías. Relaja y elimina tensiones.
- Utiliza técnicas de relajación: yoga, meditación, técnicas de respiración.
- Planifícate actividades de ocio: Leer, ir al cine, deporte, escuchar música...
- Dedica tiempo a la familia y amistades.

En el trabajo:

- Trata de ver los problemas que surgen como desafíos, y no como situaciones amenazadoras.
- Aprende a medir tus capacidades, evita "exprimirte" hasta el agotamiento. Se realista y ponte objetivos realistas que puedas conseguir.
- Cuando una tarea no avanza, cambia de tarea o haz una pausa.
- Acostúmbrate a expresar tus puntos de vista de manera asertiva: de forma sincera y honesta pero sin perder las formas. También debes admitir la crítica hacia tu trabajo, respetando otros puntos de vista.
- La disculpa, la comprensión y la tolerancia resulta la mejor opción para resolver algunos conflictos.
- Si estás estresado, no dudes en pedir ayuda. Es más fácil actuar en las primeras fases de aparición de un problema.

Síndrome del quemado (burnout)

Definición

Es una patología derivada de la interacción del individuo con unas determinadas condiciones psicosociales del trabajo. Maslach lo define como "un síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal, que puede ocurrir entre individuos que trabajan con personas."

Síntomas

Para caracterizar un Burnout, se deben producir los siguientes sentimientos o síntomas:

- 1. Agotamiento emocional:** Sienten que ya no pueden dar más de sí mismos a nivel afectivo.
- 2. Despersonalización:** Desarrollo de sentimientos negativos, de actitudes y conductas de cinismo por parte del trabajador hacia las personas objeto del trabajo. Se produce un endurecimiento afectivo y sus conductas son vistas por los usuarios de manera deshumanizada.
- 3. Baja realización personal en el trabajo:** Los trabajadores se sienten descontentos consigo mismos e insatisfechos con sus resultados laborales.

Posibles efectos del burnout

■ Psicosomáticos:

- Cansancio hasta el agotamiento y malestar general.
- Fatiga crónica.
- Alteraciones funcionales en casi todos los sistemas del organismo.
- Dolores de cabeza, problemas de sueño, úlceras y otros desórdenes gastrointestinales, pérdida de peso, molestias y dolores musculares, hipertensión, crisis de asma, etc.

■ De conducta:

- Conducta despersonalizada en la relación con los alumnos.
- Abuso de barbitúricos, estimulantes y otros tipos de sustancias (café, tabaco, alcohol, etc.).
- Cambios bruscos de humor, incapacidad para vivir de forma relajada, incapacidad de concentración, superficialidad en el contacto con los demás, comportamientos de alto riesgo, aumento de conductas hiperactivas y agresivas.

■ Emocionales:

- Agotamiento emocional.
- Distanciamiento afectivo como forma de autoprotección.



- Ansiedad.
- Sentimientos de culpabilidad, impaciencia e irritabilidad, baja tolerancia a la frustración, sentimiento de soledad, sentimiento de alienación, sentimientos de impotencia, desorientación, aburrimiento, vivencias de baja realización personal, sentimientos depresivos.
- **Sociales y de relaciones interpersonales:**
 - Actitudes negativas hacia la vida en general.
 - Disminución de la calidad de vida personal.
 - Aumento de los problemas de pareja y familiares.
 - Se tiende al aislamiento social.
- **Sobre la organización:**
 - Disminución de la capacidad de trabajo.
 - Disminución del compromiso.
 - Bajo rendimiento y menor eficacia.
 - Mayor absentismo y una mayor desmotivación, aumentan las rotaciones y los abandonos de la organización.
 - Resulta muy afectada la calidad del trabajo.
 - Aumento de los conflictos con padres y alumnos.

Diferencias del Burnout con otros trastornos de origen psicosocial

Mientras que el estrés hace referencia a procesos relativamente breves, el burnout es considerado la consecuencia de una situación prolongada de desajuste entre las demandas y los recursos laborales. Además, el burnout implica el desarrollo de actitudes negativas hacia el trabajo y el estrés no necesariamente. No obstante, tanto estrés como burnout son fruto de la falta de balance entre la demanda y la capacidad de respuesta del individuo considerándose una consecuencia emocionalmente negativa en el estado mental del trabajador.

Por otro lado, con respecto a la diferencia entre burnout y fatiga se ha señalado que la recuperación de la fatiga por parte del trabajador es relativamente rápida, mientras que la recuperación del burnout es mucho más lenta y costosa emocionalmente. Así, la fatiga se define como el resultado de la exposición a unas exigencias de trabajo durante un cierto tiempo. Se traduce en una alteración temporal de la eficiencia funcional mental y física de la persona y está en función de la actividad precedente. Es un mecanismo regulador del organismo en cuanto que es indicador de la necesidad de descanso para recuperar la capacidad habitual de respuesta. Puede ser de distinta intensidad, desde ligera hasta el agotamiento y se recupera con el descanso. La incidencia se da en el estado de alerta dándose una reducción en la capacidad de atención y concentración. Finalmente, la fatiga suele ir acompañada de sentimientos de competencia y realización personal, mientras que el burnout conlleva una auto-evaluación negativa y sentimiento de ineficacia laboral.

El burnout es consecuencia de la exposición a estresores laborales. Esta interacción del trabajador con unas determinadas condiciones laborales de riesgo puede provocar el síndrome, siendo, por tanto, una consecuencia sobre la salud en la persona que se deriva del trabajo.

Es preciso que en el desarrollo del trabajo se dé un intercambio relacional intenso y duradero de trabajador - cliente, trabajador-paciente o trabajador-usuario. Esta respuesta se caracteriza más en trabajos de "servicios humanos" de ayuda. No obstante, se ha identificado en otros profesionales como directivos, mandos intermedios, deportistas, entrenadores, etc.

La comunidad científica acepta conceptualmente el planteamiento empírico de la tridimensionalidad del síndrome (Maslach y Jackson, 1981), cuyos síntomas son: cansancio emocional, despersonalización y reducida realización personal.

Medidas preventivas del Burnout

Las medidas preventivas a adoptar contra el síndrome del quemado o burnout son las mismas aplicables al estrés.



Sistemas de autoevaluación de riesgos psicosociales

En este apartado podemos incluir varios métodos sencillos para hacer una evaluación de distintos riesgos psicosociales. La versión online de los métodos propuestos realiza los cálculos y genera un informe de resultados.

- El cuestionario Valoración de Factores de Riesgo Psicosocial en la Enseñanza (CV-FRP). Realizado por FETE-UGT.
 - [Disponible Online.](#)
 - [Disponible en papel.](#)
- Burnout o síndrome del quemado (SQT), utilizaremos el instrumento de medida Maslach Burnout Inventory General Survey (MBI-

GS), publicado por Schaufeli, Leiter, Maslach y Jackson (1996), en su versión española (Salanova et al., 2000).

- [Disponible Online.](#)
- [Disponible en papel.](#)
- “Test de salud total” de Langner-Amiel: su aplicación en el contexto laboral”
 - [Disponible Online.](#)
 - [Disponible en papel.](#)
- Evaluación del riesgo psicosocial (del Manual para la evaluación y prevención de riesgos ergonómicos y psicosociales en la PYMEH. INSHT).
 - [Disponible en papel.](#)