

Estrés no sector da enseñanza secundaria

Impreso en papel reciclado 100%



Coa participación de:



Con la financiación de: IS-0063/2009

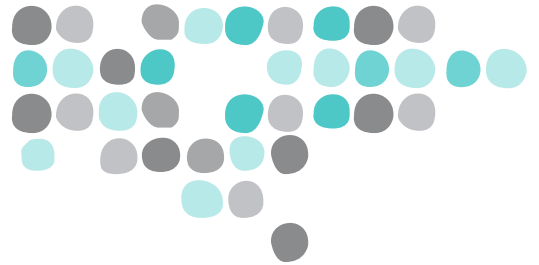


Realizado por:



Estrés

no sector da
ensinanzas
secundaria



Edita: Comisión Ejecutiva Federal de FETE-UGT
Secretaría de Salud Laboral y Medio Ambiente

Autores: Fernando Álvarez Senent (FETE-UGT)
Ana Najar Moreno (FETE-UGT)
M^a Gracia Porras Franco (FETE-UGT)
Fátima Ramírez Romero (UGT-Madrid)

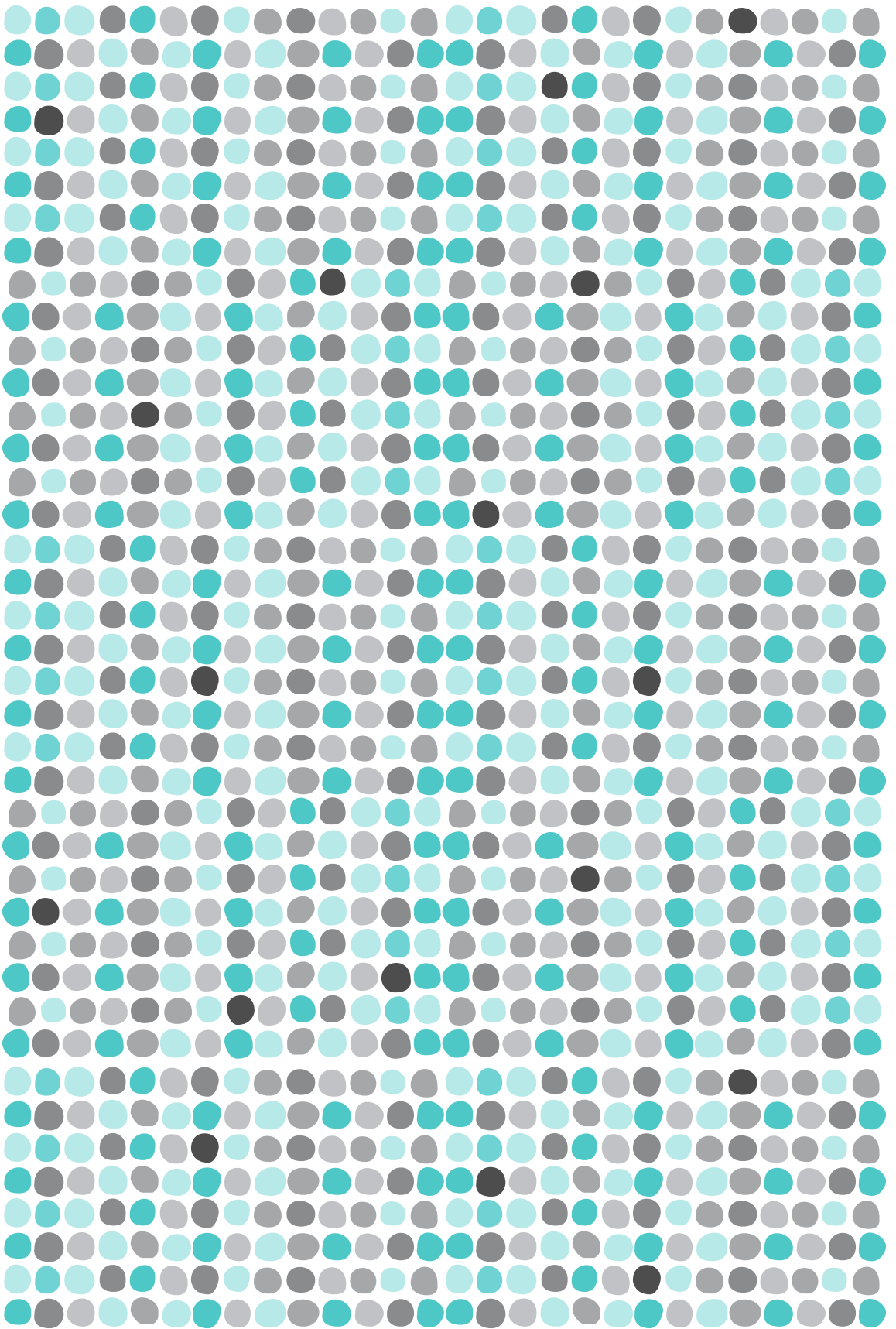
Depósito legal: M-51626-2010

Maquetación: www.baetica.net

Traducción a galego: Manuel José Fariña Martínez

ÍNDICE

Introducción	5
CAP. 1 O traballo de campo	7
CAP. 2 Estrés laboral	27
CAP. 3 A síndrome de queimarse polo traballo (SQT)	49
CAP. 4 Medidas de actuación organizativas fronte ao estrés laboral	63
CAP. 5 Estratexias de afrontamento: os recursos do individuo para facer fronte ao estrés	99
CAP. 6 Aspectos legais	125
Bibliografía	141



Introducción

O mundo do traballo, en constante evolución, impón cada vez maiores esixencias aos traballadores e traballadoras. A crecente necesidade de flexibilizar as funcións e cualificacións dos traballadores/as, no aumento dos contratos temporais, a externalización de servizos, a introdución de novas tecnoloxías e a dificultade para a conciliar a vida laboral e familiar conducen á xeración do estrés laboral.

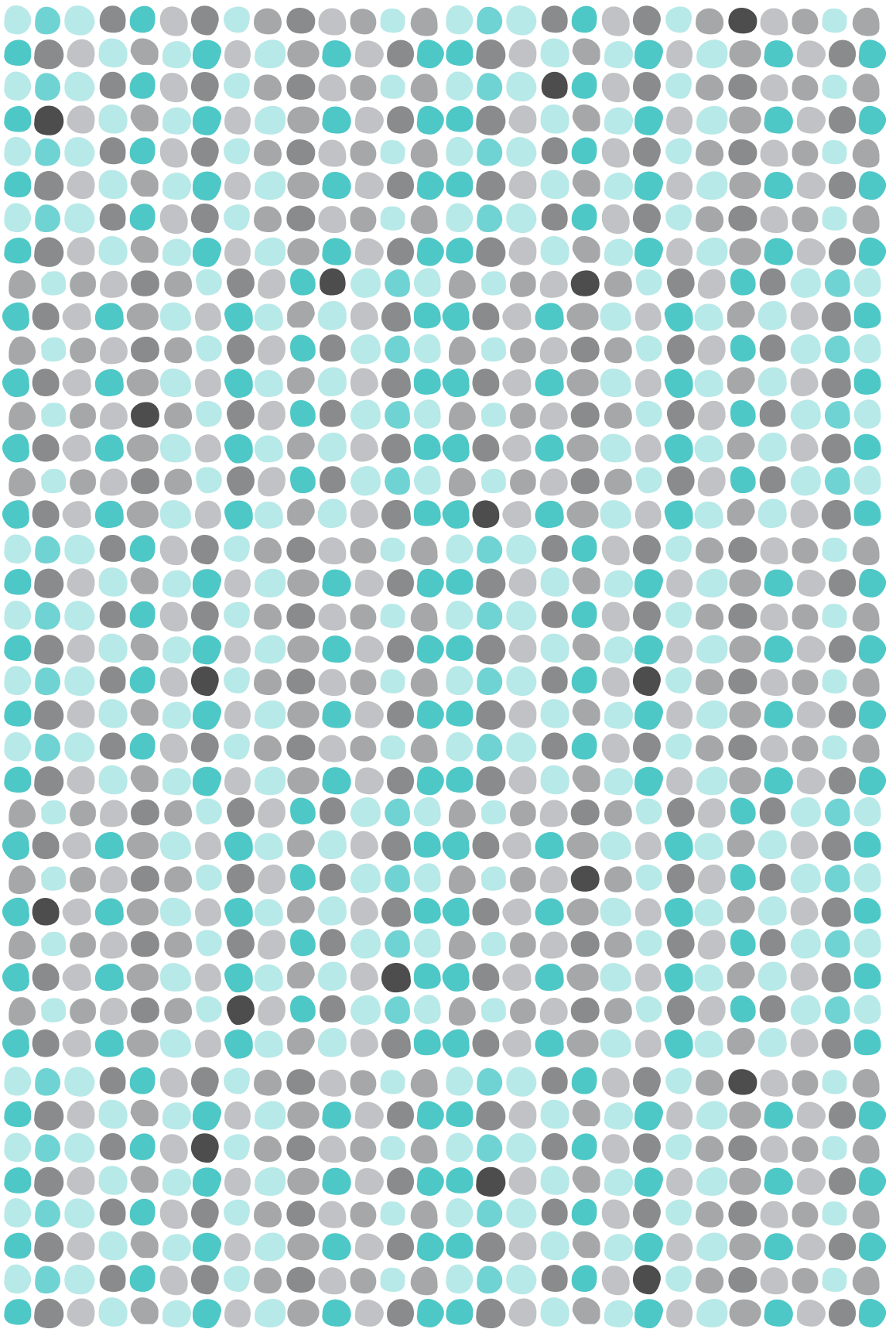
O estrés é un conxunto de respostas fisiolóxicas e psicolóxicas ante unha situación que o individuo interpreta como unha ameaza. Os intensos horarios laborais, o pouco recoñecemento da labor docente, a baixa posibilidade de promoción, o crecente desinterese e motivación do alumnado, potenciado polo escaso apoio familiar e social á labor docente, fan que os traballadores/as do sector perciban un entorno laboral "ameazante" para a súa saúde física e psicolóxica, xerándose neles unha progresiva sensación de deshumanización e distanciamento na súa implicación laboral.

Nesta guía amósanse os resultados dun traballo de campo realizado pola nosa organización, na que os docentes de centros de secundaria de todo o conxunto do Estado responden sobre o nivel de estrés que lles producen distintas condicións laborais.

Posteriormente facemos unha aproximación bastante detallada sobre o estrés bastante detallada sobre o estrés, as súas consecuencias para a saúde do profesorado e as medidas preventivas para previr a aparición deste trastorno psicosocial de tan ampla incidencia no noso sector.

Con esta guía FETE –UGT pretende facilitar unha ferramenta de traballo que axude, aos traballadores/as do ensino e aos membros do equipo directivo, a tomar todas as medidas necesarias para reducir a incidencia dos potenciais estresores dos nosos centros educativos.

Lydia Asensio Rodríguez
Secretaria de Salud Laboral y Medio Ambiente de FETE-UGT



CAP.

1

0 trabajo
de campo



Este estudo de campo forma parte do proxecto IS-0063/2009 *"Guía de boas prácticas sobre o estrés no sector da ensinanza secundaria"*. O Proxecto está liderado e é desenvolvido por FETE-UGT dentro da convocatoria de subvencións da Fundación para a Prevención de Riscos Laborais, organización dependente do Ministerio de Traballo que ten como finalidade primordial a promoción da saúde e a seguridade dos traballadores.

No traballo de campo analizáronse as principais fontes de estrés do colectivo docente e as estratexias de afrontamento que adoptan os traballadores enquisados para enfrontarse a estas situacións de tensión.

METODOLOXÍA EMPREGADA

Como parte metodolóxica do noso estudo realizamos:

1. Investigación da Incidencia do Estrés no perfil Docente. A través dos seguintes parámetros de referencia:

- Análise das "Fontes de Tensión" para o Docente.
- Descrición da incidencia de situacións estresantes percibidas polo docente no último mes.
- Análise dos mecanismos e estratexias de afrontamento diante das situacións estresantes.

2. Avaliación da Incidencia da Síndrome de "Burnout" sobre o perfil Docente.

Unha vez detallados os obxectivos concretos da investigación, consideramos unha serie de variables que necesariamente debemos integrar no noso deseño metodolóxico, como potenciais factores relevantes:

- **Contorno Xeográfico.** Executado en todo o conxunto das Comunidades Autónomas do territorio nacional, coas únicas excepcións das Cidades Autónomas de Ceuta e Melilla.
- **Perfil do Centro.** Neste caso, as variables que tomamos como posible referencia son: a súa titularidade, distinguindo entre centros públicos, privados e concertados; e o número de traballadores.
- **Perfil do Traballador.** Analizando as seguintes variables:
 - **Perfil Persoal.** Definido pola dobre variable: sexo-idade.
 - **Perfil Laboral.** Conformado igualmente por dúas variables: experiencia profesional na docencia e antigüidade no propio centro.

- **Incidencia de Baixas Laborais.** Neste sentido, inclúense variables referidas ao número de baixas laborais sufridas nos últimos 5 anos, a media de días da súa duración e se teñen relación co estrés, o cansazo psicolóxico ou a depresión.

Para a realización deste traballo de campo, utilizaráronse os seguintes instrumentos de recollida de datos:

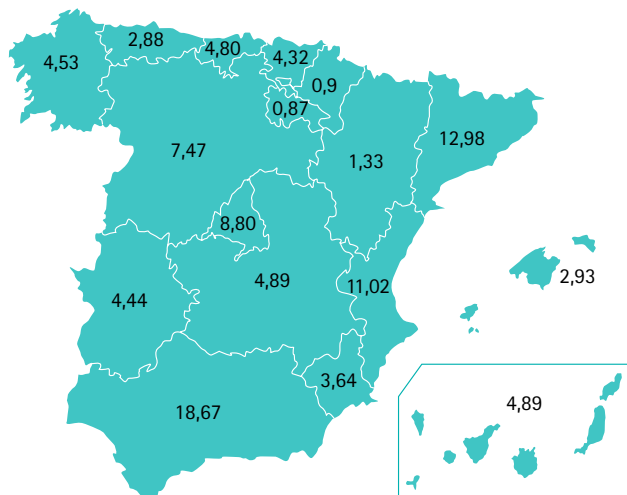
- **Cuestionario** a 1.125 profesores/as de secundaria.
- **Entrevistas en Profundidade,** realizadas a directores e profesores de secundaria.
- **Grupos de Discusión.**

Realizamos unha mostraxe só entre o profesorado de secundaria por razóns estritamente de simplificación metodolóxica. Os datos obtidos no informe son extrapolables ao persoal de administración e servizos (PAS) dos centros educativos, sendo conscientes de que este sector está exposto ás mesmas situacións de violencia que os seus compañeiros docentes.

DISTRIBUCIÓN DA MOSTRAXE

Realizouse un deseño mostral segmentado baseándonos no seu peso proporcional.

Na seguinte figura amósase a proporción de centros enquisados en función de cada CCAA.



ANÁLISE DAS DISTINTAS FONTES DE ESTRÉS QUE SOFRE O PROFESORADO

O estrés é unha resposta do organismo diante de calquera demanda ou esixencia á que está sometido e que o individuo interpreta como unha ameaza. Denomínase "estresor" ou "situación estresante" o estímulo ou situación que provoca a devandita resposta. Esta resposta produce unha serie de consecuencias fisiolóxicas, físicas e psicolóxicas similares con independencia do factor que as desencadea (estresor).

Para analizar as distintas fontes de estrés que sofre o profesorado utilizamos a NTP 574 do INSHT: "Estrés no colectivo docente: metodoloxía para a súa avaliación", no que se propón un cuestionario de avaliación do estrés neste colectivo.

Neste instrumento de medida do estrés no colectivo docente propúxose un conxunto de preguntas no que se lles pedía aos docentes que expresasen o grao de estrés que lles producía distintos aspectos da actividade laboral como: a forma na que se organiza o traballo, a flexibilidade horaria, o salario gañado, a posibilidade de promoción do profesorado ou as distintas situacións de violencia que se producen na aula; e pedíuselles que as valorasen cunha puntuación do 0-10, de modo que o 0 supuxese a ausencia total de estrés e o 10 o nivel máximo de estrés percibido.

Para poder analizar os resultados obtidos fixemos a seguinte agrupación de valores de respostas, concretándoos nos seguintes niveis:

- **Nivel baixo de estrés:** valoracións de 0 a 2 na escala de percepción.
- **Nivel medio-baixo de estrés:** valoracións de 3 a 4 na escala de percepción.
- **Nivel medio de estrés:** 5.
- **Nivel medio-alto de estrés:** 6 a 7.
- **Nivel alto de estrés:** valoracións de 8 a 10 na escala de percepción.

Con estas consideracións, e analizando a media aritmética do nivel de estrés e a porcentaxe de traballadores que teñen niveis de estrés medio-alto ou alto, saíronnos 5 agrupacións de factores de estrés:

1. Factores de estrés de primeiro nivel.
2. Factores de estrés de segundo nivel.
3. Factores de estrés de terceiro nivel.
4. Factores de estrés de cuarto nivel.
5. Factores de estrés de incidencia "menor".

FACTORES DE ESTRÉS DE PRIMEIRO NIVEL

Neste grupo incluímos os 6 factores potencialmente estresantes que maior prevalencia tiveron nas respostas dos docentes enquisados:

1. "Falta de apoio dos pais en problemas de disciplina".
2. "Ensinar a persoas que non valoran a educación".
3. "Impartir clase a un grupo cun número elevado de alumnos".
4. "Presenciar as agresións entre alumnos".
5. "Agresións verbais por parte dos alumnos".
6. "Desconsideracións por parte dos alumnos".

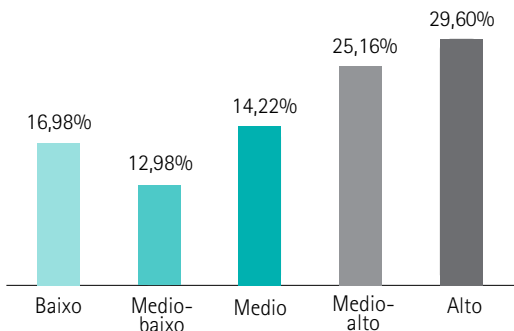
"FALTA DE APOIO DOS PAIS EN PROBLEMAS DE DISCIPLINA"

Representa, segundo os enquisados, a maior fonte de tensión para o colectivo docente.

Máis do 29% dos docentes consideran que a falta de apoio dos pais nos problemas disciplinarios prodúcelles unha fonte de tensión na súa vida laboral máxima (8-10 na escala de percepción). Se incluísemos aqueles que a valoran como un factor de incidencia medio-alto ou alto (6-10), encontrariámonos cun 54,8% dos enquisados.

Esta situación é percibida cun maior nivel de incidencia na muller docente, en individuos de 20 a 30 anos de idade, en centros de Titularidade Privada-Concertada, en centros por encima de 50 traballadores e en docentes cunha experiencia laboral de menos de 3 anos.

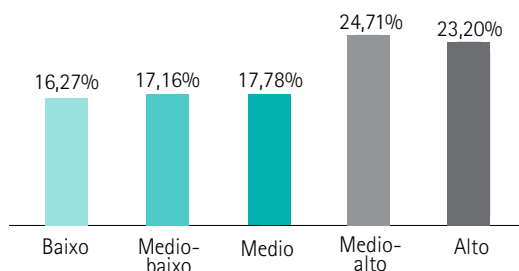
Ítem. Estrés: "Falta de apoio dos pais..."



"ENSENAR A PERSONAS QUE NO VALOREN L'EDUCACIÓ".

Constitúe a segunda fonte de tensión para o docente. O seguinte gráfico déixanos claro, a través da distribución de respostas, que unha porcentaxe acumulada do 47,9% dos docentes perciben que a ensinanza a persoas que non valoran o seu esforzo representa valores medio-altos ou altos de tensión no traballo.

Ítem. Estrés: "Ensinar a persoas que non valoran a educación"

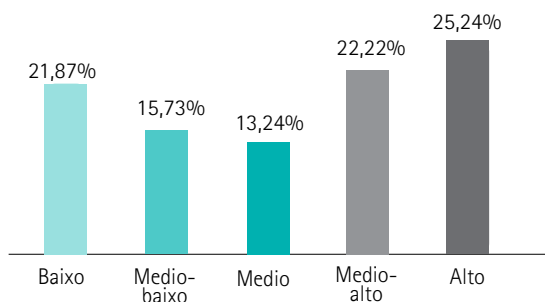


"IMPARTIR CLASE A UN GRUPO CUN NÚMERO ELEVADO DE ALUMNOS"

A nivel global constitúe a terceira fonte de tensión para o docente. É de destacar que presenta unha desviación típica un tanto elevada na que os resultados se atopan máis "polarizados", tendo prevalencia os resultados extremos como se pode observar na gráfica.

Un 47% dos enquisados consideran que impartir clase a un elevado número de alumnos xéralles unha elevada fonte de estrés. Non obstante, tal e como nos apuntaba xa o valor da desviación típica, tamén existe un amplo segmento de docentes para os que este factor non constitúe foco ningún de tensión (o 21,87%).

Ítem. Estrés: "Impartir clase a un grupo cun número elevado de alumnos"

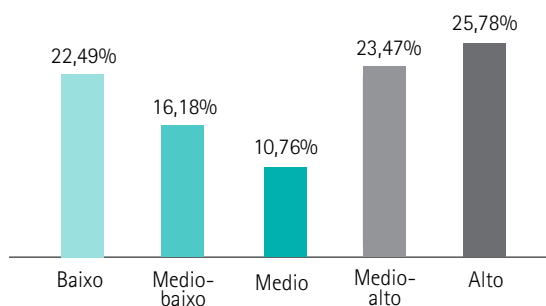


Nesta cuestión obsérvase unha notable diferenza entre os centros de titularidade pública e os privados-concertados. Así, nos primeiros representa unha fonte de estrés de primeiro nivel, o que non ocorre no caso dos segundos.

"PRESENCIAR AS AGRESIÓNS ENTRE ALUMNOS"

A nivel global, representa a cuarta fonte de tensión para o docente que maior incidencia alcanza. Se observamos a súa distribución, o primeiro que nos chama a atención é que o valor da "moda" (valor máis repetido), sitúase no 7, co 11,9% das respostas. Outro dato que nos chama a atención é unha desviación típica un tanto elevada, producindo unha distribución "polarizada". É dicir, presentaranos unha certa concentración de respostas nos dous extremos da escala de valoración proposta.

Ítem. Estrés: "Presenciar as agresións entre alumnos"



Tal e como nos amosa a distribución das respostas entre os tramos de referencia, observamos como o nivel Alto (8-10 puntos de valoración), agrupa o 25,78% das respostas, é dicir, un de cada catro docentes considera este factor como un foco de estrés máximo. Se tivéssemos en consideración os docentes que presentan valores de estrés medio-alto e alto, a cifra afectaríalle a case a metade da poboación enquisada.

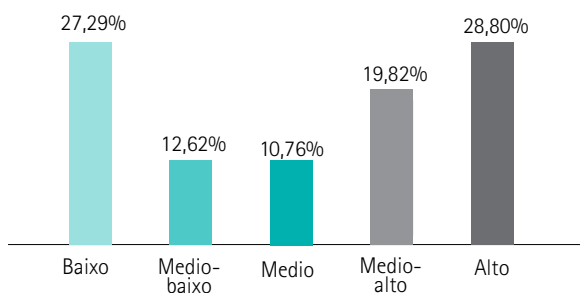
Esta situación estresante é percibida con moita máis intensidade polas mulleres que polos homes (presenta a maior diferenza de resposta muller-home entre todos os ítems analizados). É máis relevante en docentes entre 41 e 50 anos e a diferenza entre o público e o privado é certamente notoria: mentres nos centros públicos representa unha fonte de estrés de primeiro nivel, no caso dos centros privados-concertados é un foco de segunda orde, con relevancia, pero de segundo nivel.

"AGRESIÓNS VERBAIS POR PARTE DOS ALUMNOS"

Se observamos a súa distribución, novamente, encontrámonos que o valor da moda (valor máis respondido) se sitúa no 8, co 12,62% das respostas. Así mesmo, ao igual que nos sucedeu no caso anterior, a desviación típica é bastante elevada, o que nos indica un alto grao de "polarización" das respostas.

Agrupando os valores medio-alto e alto de estrés percibido, concentraríamos o 48,6% das respostas. Case a metade dos docentes vese afectada por estes comportamentos e percíbenos como unha fonte de tensión de primeiro nivel.

Ítem. Estrés: "Agresións verbais por parte dos Alumnos"

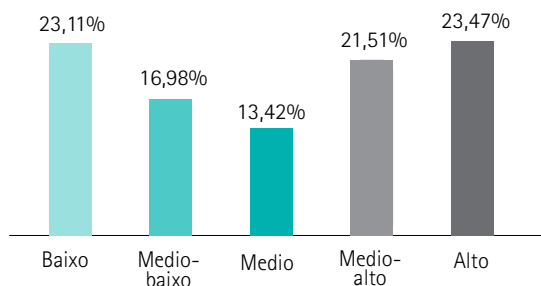


"DESCONSIDERACIÓNS POR PARTE DOS ALUMNOS"

Representa o sexto e último ítem que catalogamos como de primeiro nivel. A diferenza dos dous ítems precedentes, o valor da moda (valor máis representado) sitúase no 5.

Non obstante, inda que este nivel sexa inferior, queda claro que segue representando un foco de primeiro nivel por canto lle afecta ao 45% dos docentes nos niveis de estrés percibido medio-alto e alto.

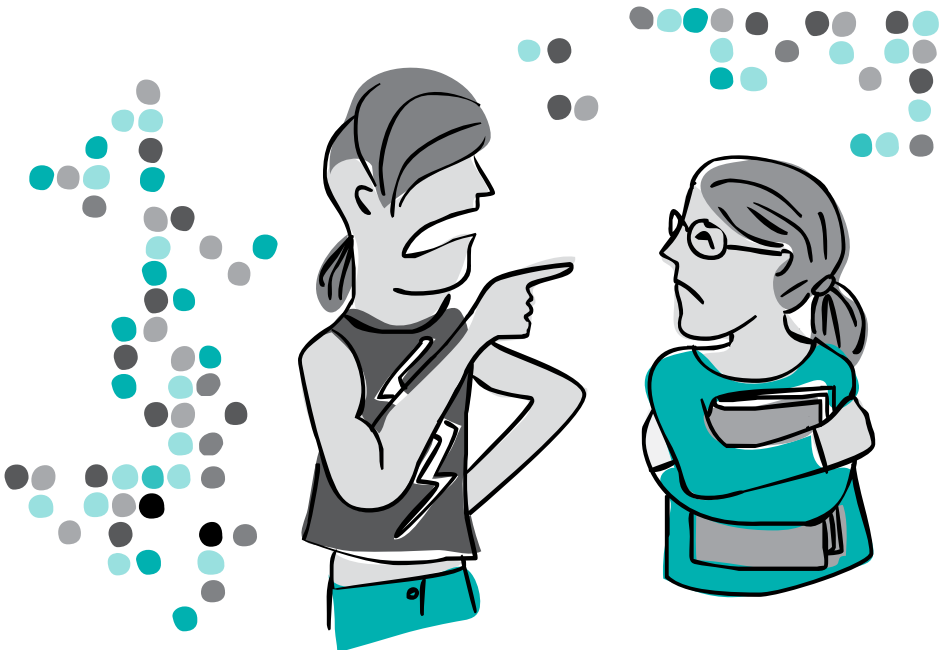
Ítem. Estrés: "Desconsideracións por parte dos Alumnos"



Ao igual que na maioría dos casos precedentes, afecta máis ás mulleres, ao rango de idade comprendido entre os 20-30 anos, aos traballadores con menos de 3 anos de experiencia, en centros de máis de 50 traballadores e aos traballadores de centros Públicos. Sendo esta última diferenza bastante notoria.

CONCLUSIÓNS DE FACTORES DE ESTRÉS DE PRIMEIRO NIVEL

Sen ningún tipo de dúbida, segundo a propia percepción do profesorado, as principais causas de estrés no colectivo docente están relacionadas con problemas de comportamento do alumnado. Neste apartado encóntranse aspectos como insultos, desconsideracións ou presenciar agresións entre alumnos. Destaca tamén o estrés que sente o profesorado pola falta de apoio da familia do alumnado á hora de xestionar situacións disciplinarias. Directamente relacionado co comportamento disruptivo dos alumnos, está o excesivo número de alumnos por clase e "ensinar a persoas que non valoran a educación". É obvio que en clases numerosas o comportamento do alumnado é peor, dificulta o labor docente e constátase o malestar que sente o colectivo docente pola actitude dos seus alumnos.



FACTORES DE ESTRÉS DE SEGUNDO NIVEL

Clasificamos como factores de estrés de "segundo nivel" aqueles factores cuxos niveis de estrés medio-alto ou alto afectan o profesorado en porcentaxes que van do 40-45% dos enquisados. Nalgúns casos poden ter porcentaxes parecidas ás de primeiro nivel pero posúen unha media aritmética de resposta lixeiramente inferior (por debaixo do 5).

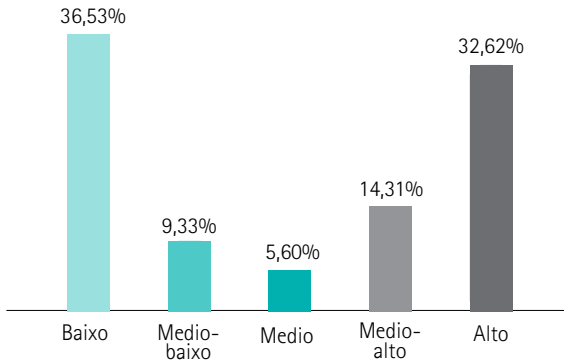
1. "Manter a disciplina ao impartir clase".
2. "Alumnos que intentan probarte en todo momento para ver ata onde chegas"
- 3 "Agresións físicas dos alumnos".
4. "Realizar cousas coas que non estou de acordo".
5. "Salario baixo en relación co traballo que desempeño".
6. "Constantes cambios que teñen lugar na miña profesión".

Extraendo a porcentaxe de docentes que afirman sentirse estresados en niveis altos ou medio-alto, alto obtemos o seguinte cadro:

FACTORES DE ESTRÉS DE SEGUNDO NIVEL	NIVEL DE ESTRÉS MEDIO-ALTO (6-7)	NIVEL DE ESTRÉS ALTO (8-10)	NIVEL DE ESTRÉS MEDIO-ALTO + ALTO
"Manter a disciplina ao impartir clase".	24 %	20,36%	44,36%
"Alumnos que intentan probarte en todo momento para ver ata onde chegas"	19,11%	25,07%	44,18%
"Agresións físicas dos alumnos".	14,31%	32,62%	46,93%
"Realizar cousas coas que non estou de acordo".	19,11%	22,93%	42,04%
"Salario baixo en relación co traballo que desempeño".	19,12%	21,96%	41,08%
"Constantes cambios que teñen lugar na miña profesión".	16,80%	21,78%	38,58%

Parécenos interesante resaltar o gráfico do nivel de estrés percibido polo profesorado en referencia ás agresións físicas dos alumnos.

Ítem. Estrés: "Agresións físicas dos alumnos"



Pódese observar, claramente, a forte polarización dos resultados. Mentres que o 36,53% dos enquisados afirma non sentir nada de estrés, un 32,62 % afirma que esta situación xéralle o nivel máximo, con moita diferenza o valor máximo de todos os estudados, incluídos os factores de estrés de primeiro nivel. Ademais, este valor contrasta coa incidencia real das agresións dos alumnos, que na práctica supón unha porcentaxe moi pequena.

CONCLUSIÓN DE FACTORES DE ESTRÉS DE SEGUNDO NIVEL

Ao observar a natureza dos diferentes ítems integrantes deste grupo de "segundo" nivel, aparece dividido en dúas clases diferenciadas. Os tres primeiros: "Mantemento da disciplina na clase", "Alumnos que intentan probarte...", e "Agresións dos alumnos", fan referencia a problemas de conduta do alumno, seguindo a liña dos factores de primeiro nivel xa comentados.

A partir dese último ítem entramos nunha nova dinámica que empeza a incorporar factores non relacionados directamente cos problemas de conduta dos alumnos ou a relación cos pais en cuestións disciplinarias. Así, comezamos a observar aspectos variados relacionados con cuestións organizativo-xerárquicas, falta de recoñecemento económico (redución salarial na administración) ou os constantes cambios que se producen na profesión.

En canto aos diferentes perfís que sofren con maior incidencia estas situacións ou teñen unha maior sensibilidade cara a elas, existen maiores diferenzas en función de cada ítem analizado. Non obstante, a Muller docente segue amosando máis sensibilidade nos aspectos relacionados coas condutas dos alumnos. A diferenza respecto ao Home redúcese, e incluso desaparece, ao analizar o resto de ítems. A única característica que non sofre este proceso de "difuminación" fai referencia á titularidade do centro, onde se mantén claramente o protagonismo dos centros públicos.

FACTORES DE ESTRÉS DE TERCEIRO NIVEL

Neste "terceiro" nivel, incorporamos aqueles ítems cuxo valor da media aritmética se encontra entre os 4,00 e os 4,74 puntos. Salvo algunha excepción, as porcentaxes de estrés medio-alto ou alto superan o 33% das respostas obtidas.

1. "O feito de que ser un bo profesor non implique necesariamente promoción".
2. "Recibir instrucións incompatibles ou opostas".
3. "Poucos profesores para o número de alumnos que hai".
4. "Mala consideración da sociedade cara a miña profesión".
5. "Mal ambiente no grupo de profesores".
6. "Falta de recursos materiais para realizar o meu traballo".
7. "Presións no ámbito do centro para obter uns determinados resultados".
8. "Os profesores en conxunto poden influír pouco nas decisións do centro".
9. "Falta de información sobre como teñen que instaurarse os cambios".
10. "Tratar cos problemas normais de comportamento dos alumnos".
11. "Formación non adecuada para responder a todas as demandas".
12. "Cando se valora a miña actuación por parte dos demais".
13. "A realización de cambios inadecuados".

FACTORES DE ESTRÉS DE CUARTO NIVEL

Neste punto da nosa análise o que pretendemos é localizar aqueles factores que posúen un potencial estresor minoritario. Non obstante, alcanzan ou superan o 25% de docentes afectos, é dicir, un de cada catro docentes. En definitiva, neste "cuarto" nivel, incorporamos aqueles ítems cuxo valor da media aritmética se atopa entre os 3,99 e os 3,75 puntos. Neste apartado encontramos os seguintes estresores:

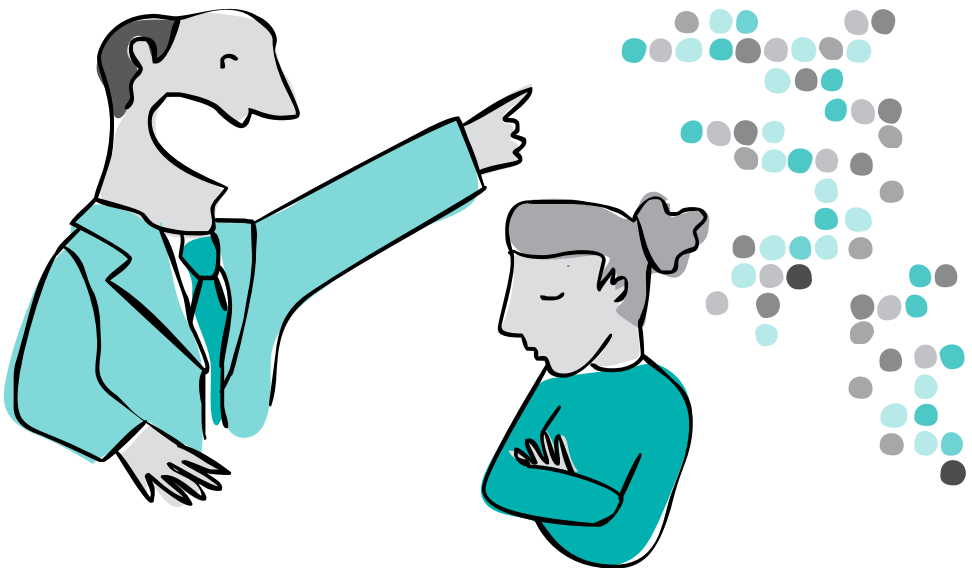
1. "Falta de información acerca do que debo facer".
2. "Descoñecemento diante de moitas das esixencias ás que me confronto".
3. "Carencia de formación para enfrontarme con algunhas situacións".
4. "Rivalidade entre grupos de profesores".
5. "Falta de participación na toma de decisións no centro".

FACTORES DE ESTRÉS DE INCIDENCIA "MENOR"

Por último están os factores de estrés de incidencia menor. Factores que, como o seu propio nome indica e sempre segundo a propia percepción do profesorado, non xeran estrés para a maioría dos enquisados. Entre un 40 e un 50 % dos enquisados afirman que estes posibles estresores prodúcenlles niveis nulos de estrés. Estes factores son:

1. "Esquemas de traballo moi pouco definidos".
2. "Falta de oportunidades para solicitar traslados".
3. "Inestabilidade no meu posto de traballo (posibilidade de quedarme sen traballo)".
4. "Traballo excesivamente repetitivo e monótono".
5. "Falta de información sobre como debo facer o meu traballo".
6. "Conflito entre as necesidades do meu departamento e os puntos de vista da Dirección".
7. "Malas relacións con superiores xerárquicos".
8. "A excesiva supervisión do meu traballo".
9. "Indefinición das miñas responsabilidades".
10. "Impartir as clases nunha lingua que non é a miña lingua materna".
11. "A constatación de que non me gusta a Ensinanza".

Non obstante, sempre hai unha porcentaxe de traballadores, que rolda o 20%, que afirma sentirse estresado por todas estas circunstancias.



SÍNDROME DO QUEIMADO OU BURNOUT

A Síndrome de Queimarse polo Traballo (SQT), tamén denominada "Sobrecarga emocional", "Síndrome do Queimado", "Desgaste Profesional" e doutras múltiples formas; é unha patoloxía derivada da interacción do individuo cunhas determinadas condicións psicosociais nocivas de traballo.

En 1986, Maslach e Jackson definen a síndrome como "Unha síndrome de esgotamento emocional, despersonalización e baixa realización persoal que pode ocorrer entre individuos que traballan con persoas".

Síntomas:

- 1. Esgotamento emocional.** É unha resposta dos traballadores ao sentir que xa non poden dar máis de si mesmos a nivel afectivo. Esta resposta de esgotamento da enerxía ou dos recursos emocionais propios é debida ao contacto continuo con persoas ás que hai que atender como obxecto de traballo nunhas condicións non axustadas ao traballador.
- 2. Despersonalización.** Explícase polo desenvolvemento de sentimentos negativos, de actitudes e condutas de cinismo por parte do traballador cara ás persoas obxecto do traballo. Nestes profesionais prodúcese un endurecemento afectivo e as súas condutas son vistas polos usuarios de maneira deshumanizada.
- 3. Baixa realización persoal no traballo.** Existe unha tendencia dos profesionais expostos a unhas condicións de risco a avaliarse negativamente. Esta avaliación negativa afecta notablemente á habilidade na realización do traballo e á relación coas persoas ás que atenden. Os traballadores séntense descontentos consigo mesmos e insatisfeitos cos seus resultados laborais. Algúns autores propoñen a posibilidade de que esta síndrome se presente de forma colectiva, destacando na SQT propiedades de contaxio. Isto explicaría as porcentaxes altas que a miúdo se presentan nos estudos de colectivos.

En consecuencia, tendo en conta o exposto, o Burnout é:

"Unha resposta ao estrés laboral crónico integrada por actitudes e sentimentos negativos cara ás persoas coas que se traballa e cara ao propio rol profesional, así como pola vivencia de encontrarse emocionalmente esgotado".

No noso cuestionario pedimos que valoraran do 1-10 se sentían afirmacións do estilo: "Sinto que as relacións cos pais son negativas", "Sinto que os meus alumnos son o inimigo", "Estou bastante descontento co meu traballo", "Ás veces tendo a tratar os alumnos como obxectos impersoais" ou "Actualmente encontro a miña vida bastante aburrida".

Coas respostas obtidas vimos que a síndrome de Burnout, como é lóxico, non lle afecta á maioría dos docentes. Non obstante, o obxectivo proposto non é crear unha situación alarmista, senón determinar o nivel de incidencia real. Para isto consideramos oportuno establecer unha clasificación por niveis de risco, establecendo tres graos:

Nivel máximo. Está integrado polo grupo de docentes cuxas valoracións ás cuestións propostas se sitúa no nivel máis elevado (de 8 a 10), e representa, sobre o conxunto o 5,89% deles. En si representa un grupo que, ou ben xa está "queimado", ou está moi preto de estalo.

Nivel Medio-Alto. Configúranos aqueles docentes cuxas valoracións se sitúan no nivel medio-alto, en todos e cada un dos ítems propostos. Neste grupo, situaremos o 6,11% dos docentes, e entendemos que se encontran nunha situación de risco, diante da síndrome de "Burnout".

Nivel Medio. Finalmente, este terceiro nivel integrará a aqueles docentes que se sitúan nas súas valoracións no nivel intermedio. Da súa evolución dependerá que se decanten cara a un ou outro dos extremos. Este grupo está integrado polo 8,13% dos profesores.

Ao igual que se realizou un estudo sobre o perfil tipo de incidencia das fontes de tensión no docente, no caso da síndrome de "Burnout", o perfil xenérico que obtivemos correspóndese con:

un docente home, de máis de cincuenta anos de idade, que desenvolve o seu labor nun centro de dimensión menor, de menos de 30 traballadores, e cunha antigüidade nel superior aos vinte anos.



ESTRATEGIAS DE AFRONTAMENTO DO ESTRÉS NO PROFESORADO

Actualmente considérase o afrontamento da adversidade como un aspecto moi relevante do funcionamento persoal. Lazarus, en consonancia co paradigma dominante nese momento, propuxo a súa teoría relacional do estrés como proceso persoal de valoración e afrontamento de situacións estresantes.

Centrándonos no proceso de afrontamento, elaboráronse dous conceptos relativos á forma en que as persoas manexan os estresores: **os estilos de afrontamento e as estratexias de afrontamento**, representando o primeiro formas estables e consistentes de afrontar o estrés, mentres que o segundo se refire a comportamentos puntuais máis específicos.

Ao profesorado preguntóuselle se tivera algunha situación estresante no último mes e propúxoselle un conxunto de respostas sobre o tipo de afrontamentos do estilo:

No noso cuestionario propomos 24 preguntas tipo sobre oito **escalas primarias de estratexias de afrontamento**:

1. **Resolución de problemas:** estratexias cognitivas e condutuais encamiñadas a eliminar o estrés actuando sobre a situación que o produce.
2. **Autocrítica:** estratexias baseadas na autoinculpación e a autocrítica pola ocorrencia da situación estresante ou o seu inadecuado manexo.
3. **Exposición emocional:** estratexias encamiñadas a liberar as emocións que acontecen no proceso de estrés.
4. **Pensamento desiderativo:** estratexias cognitivas que reflicten o desexo de que a realidade non fose estresante.
5. **Apoio social:** estratexias referidas á procura de apoio emocional noutras persoas.
6. **Reestruturación cognitiva:** estratexias cognitivas que modifican o significado da situación estresante.
7. **Evitación de problemas:** estratexias que inclúen a negación e evitación de pensamentos ou actos relacionados co acontecemento estresante.
8. **Retirada social:** estratexias de retirada de amigos, familiares, compañeiros e persoas significativas asociada coa reacción emocional no proceso estresante.

ESTRATEGIA: RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS

Estrategia cognitiva e conductual encamiñada a afrontar o estrés actuando sobre a situación que o produce. Exemplos deste tipo resposta: "Loitei para resolver o problema" ou "Esforceime para resolver os problemas da situación".

É a opción máis representada na mostra. Indica que a maioría do profesorado pensa que afronta as situacións estresantes de forma correcta.

Non obstante, entre un 13-20% do profesorado recoñece que non utiliza esta técnica de afrontamento.

ESTRATEGIA: APOIO SOCIAL

Estrategia referida á procura de apoio emocional noutras persoas. Exemplos deste tipo resposta: "Encontrei a alguén que escoitou o meu problema", "Falei cunha persoa de confianza" ou "Pedínlle consello a un amigo ou familiar que respecto".

En xeral, o feito de compartir a experiencia como medio de desafogo, elemento de apoio e obtención de puntos de vista alternativos, é unha medida que involucra á maioría dos docentes. Non obstante, existen claras diferenzas en canto aos niveis de intimidade e aos ámbitos nos que o docente encontra o seu interlocutor. Mentres nos planos indefinido "alguén" e de "confianza" practicamente dous de cada tres docentes comparten a vivencia experimentada, no plano íntimo e familiar esta proporción redúcese significativamente, inda que segue representando máis do 50%. Entendemos, polo tanto, que esta estratexia encóntrase intimamente ligada ao ámbito profesional, é dicir, o profesor encóntrase máis comprendido polos seus iguais que polos seus familiares e amigos íntimos.

ESTRATEGIA: AUTOCRÍTICA

Estrategia baseada na autoinculpación e a autocrítica pola ocorrencia da situación estresante ou o seu inadecuado manexo. Exemplos deste tipo resposta: "Culpeime a min mesmo" ou "Dinme conta de que era persoalmente responsable das miñas dificultades e reprocheimo".

Para este caso concreto de estratexia de afrontamento, a maioría dos docentes non se senten culpables da situación estresante que padecen. A media aritmética atópase entre "en absoluto" ou "un pouco". Non obstante, existe unha "minoría afectada" de docentes cuxas porcentaxes son do 19,46% (culpabilidade), pasando ao 22,16% (responsabilidade), para finalmente chegar ao 27,54% (recreminación).

ESTRATEGIA: APOIO DESIDERATIVO

Neste caso, atopámonos cun conxunto de tres ítems que manteñen como liña común o desexo de que a situación vivida fose distinta, se acabe ou non volva producirse. É dicir, tomando como referencia o pasado presente e futuro, que non ocorrese, que termine, e que non volva producirse. Exemplos deste tipo de pensamentos son: "Desexei poder cambiar o que sucedera", "Desexei que a situación non existise ou que dalgunha maneira terminase" e "Desexei non encontrarme nunca máis nesa situación".

A análise deste tipo de estratexia de afrontamento, relacionada co sentimento de "Rexeitamento" da situación, indícanos a falta de capacidade para asumir, controlar e resolver unha situación de tensión. Dependendo dos planos temporais de referencia, obsérvase que o nivel de rexeitamento se incrementa, partindo do pasado, ou situación estresante xa realizada (55,19%), pasando polo presente (61,08%), alcanzando o máximo nivel no plano futuro, situación estresante que inda non ocorreu (62,77%).

ESTRATEGIA: REESTRUTURACIÓN COGNITIVA

Propuxemos un conxunto de tres ítems que manteñen como liña común a capacidade para reflexionar acerca da situación experimentada co fin de cambiar a propia perspectiva e extraer algo positivo dela. Exemplo: "Repasei o problema unha e outra vez na miña mente e ao final vin as cousas dunha forma diferente".

Máis do 50 % do profesorado é consciente do problema que teñen e non pensa, en absoluto, que a situación "non é tan mala como parece". Mentres tanto, cerca do 10 % intenta ver que a situación non é tan mala como parece.

ESTRATEGIA: EVITACIÓN DO PROBLEMA

Estratexia que utiliza a negación da situación co fin de pasar páxina e reducir o seu efecto na súa vida diaria. Exemplos deste tipo de pensamentos son: "Comporteime como se nada pasase" ou "Non deixei que me afectara; evitei pensar naquilo demasiado".

En xeral, non adoita ser adoptada pola maioría dos docentes. Se a cuestión é relativizar a importancia do suceso e superar a preocupación, esta acada o 39,72% dos profesores. No caso de pretender reducir o efecto da vivencia, tratando de non pensar nela, o nivel de docentes que adoptan esta actitude redúcese ata o 36,83%. Finalmente, a postura de negación total, como se nada tivese ocorrido, afecta a practicamente un de cada catro docentes.

ESTRATEGIA: RETIRADA SOCIAL

Estratexias de afrontamento baseadas na ocultación da situación. O afectado, diante do sucedido, e no seu afán por superalo, trata de evitar falar do sucedido con outras persoas. Exemplos deste tipo de comportamento son: "Evitei estar con xente", "Ocultei o que pensaba e sentía" ou "Non deixei que ninguén soubese como me sentía".

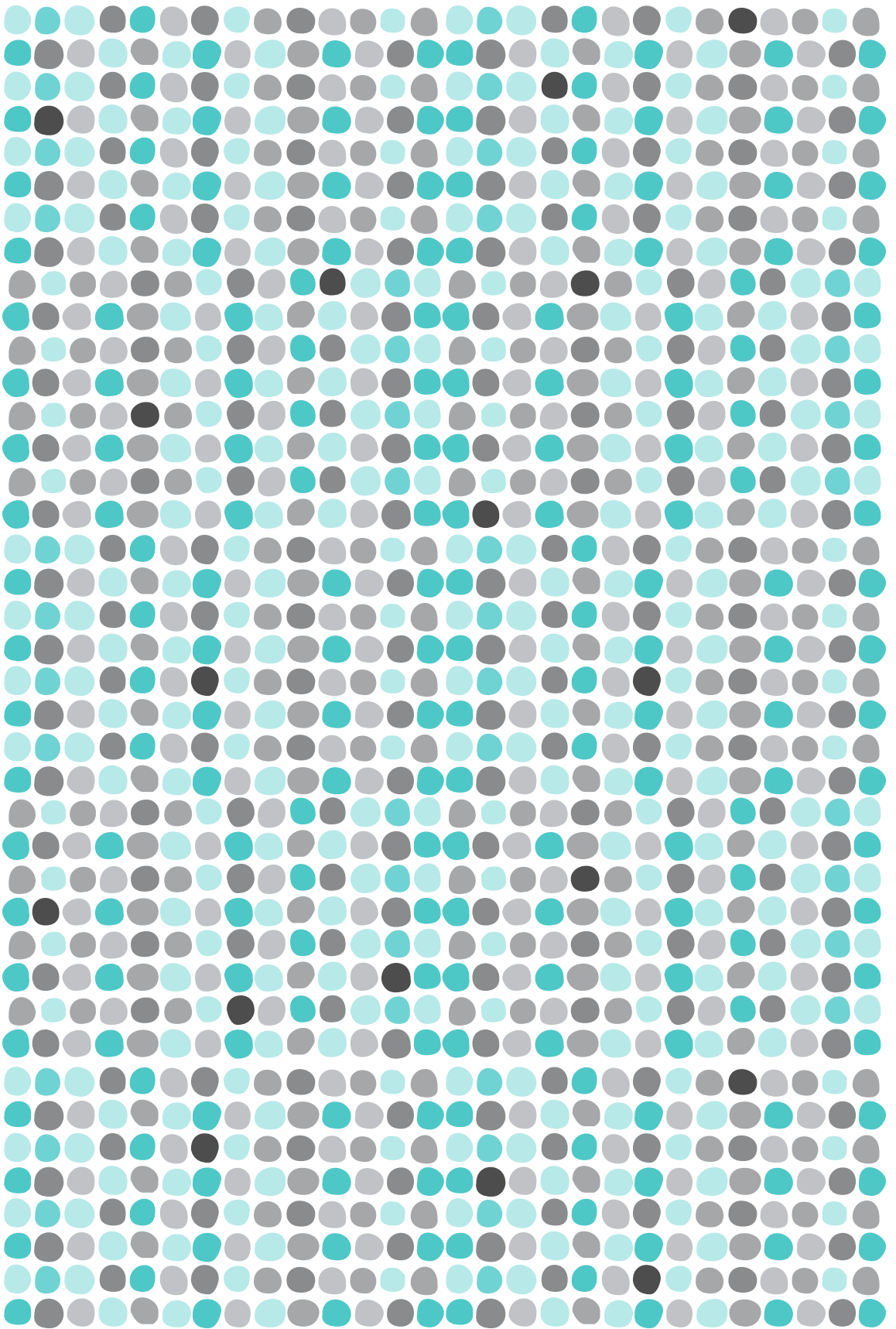
Neste caso, a graduación vai desde "evitar", pasando por "non deixar", e terminando por "ocultar". Nas dúas primeiras o comportamento dos resultados é moi similar, afectando ao redor do 17-18% dos profesores. Non obstante, este índice elévase significativamente cando a actitude é máis rixida, é dicir, a ocultación, na que encontran o seu "refuxio" practicamente un de cada catro docentes (25%).

ESTRATEGIA: EXPRESIÓN EMOCIONAL

Neste caso, encontrámonos cunha estratexia de afrontamento baseada na expresión emocional da frustración que lle produce o suceso estresante. Exemplos deste tipo de comportamento son: "Os meus sentimentos eran abafadores e estouparon", "Expresei as miñas emocións, o que sentía" ou "Analicei os meus sentimentos e simplemente deixei saír".

Como conclusión a esta estratexia de afrontamento do estrés relacionada coa "emotividade", en xeral, a visión panorámica é incerta. Se miramos a incapacidade de controlar o "estoupido" dos sentimentos ou expresar o que se sentía, estas afirmacións afectan, practicamente, a un de cada tres docentes. Non obstante, se a cuestión é a expresión libre dos sentimentos, pero despois da análise, nesa situación encontrámonos co 43,21% dos profesores.

Respecto ás estratexias de afrontamento que utiliza o profesorado diante de sucesos potencialmente estresantes, non é fácil unha interpretación obxectiva de todos estes datos. Pero este estudo proporcionanos unha base para profundar na forma en que o profesorado trata de resolver os problemas e presións aos que se encontra sometido.



CAP.

2

Estrés laboral



CONCEPTO DE ESTRÉS

O estudante de medicina Hans Selye (Hungría, 1907–1982) observou que todos os pacientes aos que trataba, con independencia da enfermidade que tiveran, presentaban unha serie de síntomas comúns: insomnio, perda de peso, cansazo, etc. O Dr. Selye definiu estes síntomas como "A síndrome de estar enfermo".

Posteriormente, en traballos experimentais con ratas ás que sometía a condicións físicas límite de distinta natureza, observou que, en todas elas, se producía un extraordinario aumento na secreción das hormonas suprarrenais –ACTH, adrenalina e noradrenalina–, a atrofia do sistema linfático e a presenza de úlceras gástricas. A ese conxunto de alteracións orgánicas denominounas "estrés biolóxico".

O estrés é, polo tanto, unha resposta do organismo diante de calquera demanda ou esixencia á que está sometido, denominándose "estresor" ou "situación estresante" o estímulo ou situación que provoca a devandita resposta. Esta resposta produce unha serie de consecuencias fisiolóxicas, físicas e psicolóxicas similares con independencia do factor que as desencadea (estresor). É dicir, un estresor, con independencia da súa natureza, desencadea a mesma resposta (de aí que se chame inespecífica).

O organismo, cando sente unha ameaza, desencadea toda unha serie de procesos fisiolóxicos, psicolóxicos e cognitivos encamiñados a afrontar o devandito perigo. O corpo prepárase para loitar ou fuxir.

Segundo o psicólogo Jean Benjamin Stora: *"o estrés é causado polo instinto do corpo de protexerse a si mesmo"*.

Coloquialmente, explícase con expresións como: "teño demasiado traballo e/ou pouco tempo para levalo a cabo", "moita presión por parte dos directores, compañeiros, alumnos ou familias", "moita responsabilidade", "non teño claro que debo e non debo facer no meu traballo", "o meu horario non coincide co dos meus fillos e as súas actividades", "o meu traballo pende dun fio", etc. Todos estes pensamentos repetidos día a día provocan unha serie de sensacións de presión, de angustia, de cansazo, de fatiga física e psicolóxica, etc.

É difícil limitar o concepto de estrés pola complexidade dos factores que o provocan, as múltiples interrelacións entre estes e as consecuencias físicas, psicosomáticas, mentais e de comportamento que ocasiona. Utilízase coloquialmente para describir moitos diferentes estados que teñen en común a forte presión á que un individuo se sente sometido.

As múltiples definicións que existen do estrés dependen de diversos enfoques:

Segundo o Dicionario da Real Academia Española: Estrés. (do ingl. stress). 1. m. *Med. Tensión provocada por situacións atafegantes que orixinan reaccións psicósomáticas ou trastornos psicolóxicos ás veces graves.*

Desde o punto de vista fisiolóxico: *“Unha síndrome ou conxunto de reaccións fisiolóxicas, non específicas do organismo, a distintos axentes nocivos de natureza física ou química presentes no medio ambiente”.* Dito doutra maneira, é a mobilización de recursos fisiolóxicos para poder facer fronte (fuxida ou ataque) a un feito concreto que se avalía como ameazante.

Desde un punto de vista psicolóxico, Mc Grath (1970) defíneo como: *“un desequilibrio substancial (percibido) entre a demanda e a capacidade de resposta (do individuo) en condicións nas que o fracaso diante de esta demanda posúe importantes consecuencias (percibidas)”.*

A Organización Internacional do Traballo (OIT) refírese ao estrés laboral como: *“Enfermidade perigosa para as economías industrializadas e en vías de desenvolvemento, prexudicando a produción ao afectar á saúde física e mental dos traballadores”* e afirma que as empresas que axudan os seus empregados a facer fronte ao estrés e que reorganizan con coidado o ambiente laboral en todos os seus ámbitos teñen máis posibilidades de lograr vantaxes competitivas.

O estrés propiamente dito non é unha enfermidade, pero a exposición do organismo a situacións estresantes pode provocar distintas alteracións na saúde.

O estrés non resulta nocivo en si mesmo. En principio, xorde como unha adaptación evolutiva dos seres vivos para dar unha resposta diante de situacións ameazantes. Esta adaptación esixe un esforzo físico, psicolóxico e emocional. O termo estrés, en tradución literal da palabra inglesa da que procede, significa “tensión”, “sobrecarga” ou “esforzo”.

Cando falamos de efectos perniciosos que poden ocasionar, referímonos a unha situación que xa sexa pola súa intensidade ou por estar sostida no tempo, produce un desequilibrio polo mantemento dese esforzo, podendo entón provocar diferentes danos.

Así podemos distinguir entre:

- **EUSTRÉS** ou estrés positivo. É preciso para proporcionarlle ao organismo os adecuados niveis de activación necesarios para facerlle fronte á situación que provocou esa excitación. O organismo reacciona, pero non supera a súa propia capacidade, regresando ao seu estado basal.
- **DISTRÉS** ou estrés negativo. A reacción de resposta é desmesurada ou de excesiva duración temporal. Excédese a capacidade de resistencia e adaptación do organismo, provocando un desequilibrio con consecuencias físicas, psicolóxicas e emocionais daniñas para o individuo.

FASES DE DESENVOLVEMENTO DO ESTRÉS: SÍNDROME XERAL DE ADAPTACIÓN

O contorno no que os seres vivos realizan a súa actividade encóntrase sempre en constante cambio, é unha fonte continua de esixencias que exercen sobre eles unha elevada presión, sendo necesaria unha elevada capacidade de adaptación para adecuarse ás presións do medio. Desta forma o Ser Humano, como ser vivo que é, enfróntase a diferentes esixencias na súa vida diaria: obrigacións laborais, tarefas familiares ou diferentes esixencias sociais. Todas estas demandas esixen unha resposta fisiolóxica e/ou de conduta para afrontalas satisfactoriamente.

Cando a nosa capacidade de resposta nos permite facerlles fronte ás devanditas demandas, conseguimos adaptarnos e superar con éxito os desafíos, sentindo unha agradable sensación de benestar e motivación polos logros conseguidos. Non obstante, cando a nosa capacidade de resposta é superada, cando sentimos a incapacidade de afrontar a devandita situación, o noso corpo ponse en tensión diante de unha situación que interpreta como unha ameaza. Diante desa percepción de perigo, desencadéase un conxunto de reaccións fisiolóxicas e psicolóxicas englobadas dentro do termo estrés.

Neste proceso de adaptación por parte do organismo diante das condicións cambiantes, distínguense tres fases na evolución do organismo á exposición ao estrés: fase de alarma, fase de adaptación e fase de esgotamento. Estas tres fases forman parte da chamada **Síndrome Xeral de Adaptación**.

Fase de alarma

Diante da aparición dunha ameaza, desencadéanse os procesos fisiolóxicos inespecíficos de resposta diante dun perigo: liberación de hormonas e neurotransmisores que producen un aumento da frecuencia cardíaca e respiratoria, un aumento do azucre nos músculos, etc. Todas estas reaccións están encamiñadas a preparar o organismo para a acción de afrontar unha tarefa ou esforzo.



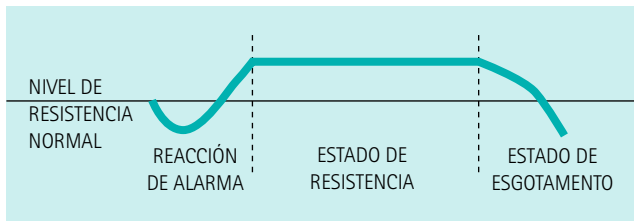
Fase de resistencia ou adaptación

Nela o organismo intenta superar, adaptarse ou afrontar a presenza dos factores que percibe como unha ameaza. Normalízanse os niveis hormonais e desaparece a sintomatoloxía propia da etapa anterior.

Fase de esgotamento

Prodúcese cando a exposición ao estrés é continua no tempo e non se posúen con suficiencia os recursos de adaptación necesarios para afrontar a devandita situación de perigo.

Nestas circunstancias, a exposición prolongada de estrés no organismo pode producir diversos trastornos para a saúde da persoa afectada.



ESTRES LABORAL

O estrés laboral aparece cando as esixencias dentro do contorno laboral superan as capacidades do traballador/a para afrontalas ou mantelas baixo control.

Pódese manifestar en calquera espazo ou lugar de traballo, podendo afectarlle a calquera traballador/a con independencia da súa actividade, tipo de contrato, tamaño da empresa ou tipo de relación laboral con ela.

O estrés laboral está relacionado, basicamente, con factores ligados ao modo no que está organizado o traballo na empresa, os procesos produtivos, as condicións laborais e o tipo de relacións que se dan entre os membros da empresa.

Pódese definir o estrés laboral como o conxunto de respostas (fisiolóxicas, cognitivas, emocionais e de comportamento) que se producen nos traballadores/as como consecuencia de presións laborais intensas e prolongadas. Este estado caracterízase por uns niveis altos de excitación e angustia, coa sensación frecuente de non poder responder ás demandas laborais.

Aínda sendo verdade que existen diferenzas individuais na forma de afrontar unha mesma situación estresante, e asumindo que unha mellora nas capacidades individuais de afrontamento mellora a capacidade de resistencia a situacións potencialmente estresantes, é necesario evitar culpar o traballador como responsable de padecer esta patoloxía laboral. É importante coñecer que o estrés aparece como consecuencia dunhas inadecuadas condicións organizativas do traballo, factores sobre os que o traballador, na maior parte dos casos, ten escaso control de adaptación e modificación.

Nos arts. 15 e 19 da LPRL, Principios da acción preventiva e Formación dos traballadores, respectivamente, recóllese a obrigación dos empresarios de adaptar o traballo á persoa e formar os traballadores para que realicen o seu traballo de forma segura e sen riscos para a súa saúde. Destes principios fundamentais desde o punto de vista preventivo, dedúcese que deben ser os "empregadores" os encargados de garantir que non existan condicións laborais potencialmente estresantes e que os traballadores posúan as ferramentas preventivas necesarias para manexar este tipo de situacións.

PRINCIPAIS ESTRESORES LABORAIS

Fan referencia a todo tipo de esixencias e características do traballo e da súa organización, que poden ser factores desencadeantes do estrés. Para moitos autores sería a exposición destas demandas a que orixinaría a xeración do estrés laboral.

Os principais estresores laborais son:

Sobrecarga de traballo. Prodúcese cando o volume, a magnitude ou complexidade da tarefa está por moi por encima da capacidade do traballador/a para realizala. O traballador/a séntese desbordado pola gran cantidade de traballo que ten. Moitas veces debe prolongar en exceso a súa xornada laboral coa conseguinte mingua do seu tempo libre e familiar.

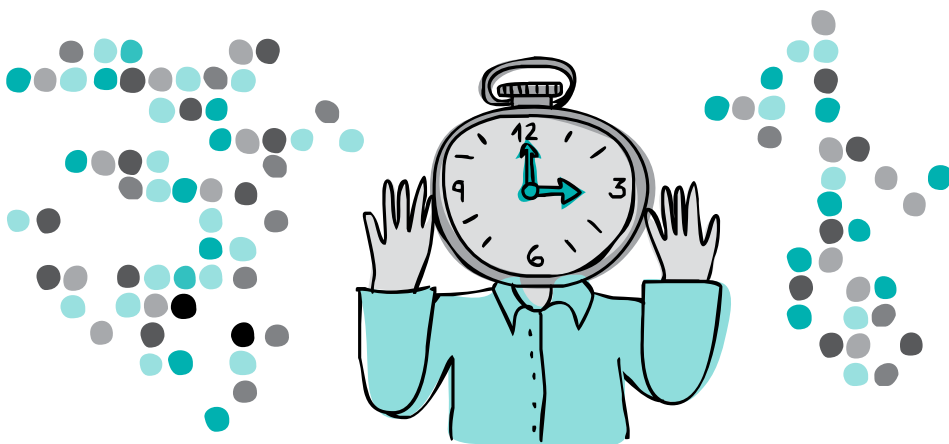
Infracarga de traballo. Prodúcese cando o volume do traballo está moi por debaixo do nivel necesario para manter un mínimo nivel de activación e interese no traballador/a. Esta circunstancia mina a autoestima persoal dos traballadores e xera sensación de perda de tempo.

Infrautilización de habilidades. Ocorre cando as actividades da tarefa que hai que realizar están moi por debaixo da capacidade profesional do traballador/a. Xera sensación de infravaloración profesional. O traballador/a pensa que pode cumprir un papel máis importante na súa empresa e que non se aproveitan as súas calidades profesionais.

Repetitividade. Aparece cando non existe unha gran variedade de tarefas que hai que realizar e estas son monótonas e/ou rutineiras. O traballador/a non se sente realizado coa súa tarefa por considerala rutineira e con falta de contido intelectual.

Ritmo de traballo excesivo. Dáse se o tempo de realización do traballo está fortemente condicionado polos requirimentos da máquina ou actividade laboral. O traballador/a ten pouca autonomía para adiantar ou atrasar o seu traballo en función das súas necesidades persoais, estando fortemente condicionado polo ritmo de traballo que establece a súa ocupación.

Horario de traballo inadecuado. A duración da xornada laboral estrutura en gran medida a forma de vida da poboación activa e, evidentemente, é fonte de estrés cando esta é inadecuada. É moi importante: a duración da xornada de traballo, a posibilidade de realizar xornada continua, o número e duración das pausas e descansos e a existencia de quendas de traballo e tandas de noite. Todas estas circunstancias teñen unha elevada repercusión sobre a vida familiar e social podendo xerar situacións potencialmente estresantes.



Ambigüidade de rol. Nunha organización, o «rol» ou «papel» de cada un é o conxunto de actividades que hai que desenvolver, a forma de comportarse e as formas de relación asociadas coa súa actividade laboral. É todo o que se espera de quen desempeña cada posto de traballo con independencia de quen o realice. Desta forma prodúcese unha ambigüidade de rol cando o traballador/a ten unha inadecuada información sobre que é o que debe facer no seu traballo ou cal é a súa función dentro da organización. A persoa con ambigüidade de rol vive na incerteza, non sabe que se espera dela, é dicir, non ten configurado con claridade cal é o seu rol na empresa. Non ten claro se está deixando de realizar algunhas funcións que a empresa espera que realice ou, polo contrario, está tomando decisións que exceden do seu ámbito de actuación. A ambigüidade de rol é un dos estresores máis potentes.

Conflito de rol. Prodúcese cando hai demandas, esixencias no traballo que son entre si incongruentes ou incompatibles para realizalo. Isto pode ocorrer, por exemplo, por ordes contraditorias entre distintos niveis xerárquicos, ambos, por encima do traballador ou ben por falta de tempo para realizar dúas ordes ao mesmo tempo. Tamén pode producirse unha situación de conflito cando o traballador/a percibe que o rol que debe desempeñar comprende

actividades e condutas que non quere realizar, ben porque considera que non se axustan ao que entende que é o seu rol ou ben porque van en contra do seu sistema de crenzas e valores. Un exemplo do primeiro caso sería cando un superior xerárquico lle pide ao traballador que realice tarefas para o seu propio beneficio persoal que nada teñen que ver co traballo: coidar os seus fillos ou facerlle as súas compras persoais. Un exemplo do segundo caso podería ser recibir instrucións para realizar actividades laborais que contraveñen a lei.

Relacións persoais. Estas, cando non son as adecuadas, son un potente estresor potencial. As relacións persoais con superiores, subordinados, compañeiros de traballo, clientes e/ou provedores son fontes xeradoras de estrés.

Inseguridade no traballo. A incerteza respecto do posto de traballo é un forte estresor. A posibilidade de ser despedido ou que se acabe a vixencia do contrato xera elevados niveis de estrés no traballador/a.

Posibilidade de promoción profesional. É fonte de tensión a dificultade ou imposibilidade de ascender na escala xerárquica da empresa.

Falta de participación nas decisións da empresa. Prodúcese malestar e estrés cando a empresa restrinxe, ou non facilita, a iniciativa, a toma de decisións e a consulta cos traballadores en temas relativos á súa propia tarefa e outros aspectos do ámbito laboral.

Excesivo control e supervisión. Cando existe unha ampla e estrita supervisión por parte dos superiores que limita en exceso a capacidade de decisión e a iniciativa dos traballadores, pode xerar situacións de estrés nos traballadores/as.

Falta de formación, adestramento ou aclimatación previa ao desempeño dunha determinada tarefa. Estas situacións son potentes estresores laborais pois obrigan o traballador a desempeñar funcións para as que non se senten completamente preparados.

Cambios na organización. Os cambios no traballo que supoñan un grande esforzo de adaptación laboral xeran inseguridade e sensación de ameaza no traballador/a. Existe o temor a enfrontarse a unha situación nova que posiblemente non domina. Un exemplo significativo deste tipo de estresor é a introdución de novas tecnoloxías nos procesos produtivos tradicionalmente realizados de forma manual.

Exceso de responsabilidade. Prodúcese cando a tarefa que o traballador/a ten que realizar implica unha gran responsabilidade; ben pola repercusión sobre a saúde e integridade doutras persoas ou ben pola transcendencia estratéxica que este traballo ten para a empresa.

Contexto físico molesto ou perigoso. Un ambiente físico no traballo que moleste, dificulte ou impida unha correcta execución das demandas do traballo é un estresor. A percepción de perigo no traballo provoca un sentimento de ameaza sobre o individuo que desencadea o proceso de xeración de estrés.

O ESTRÉS COMO FACTOR DE RISCO PSICOSOCIAL

O concepto de factores psicosociais fai referencia a aquelas condicións que se encontran presentes nunha situación laboral (que están directamente relacionadas coa organización, o contido do traballo e a realización da tarefa) e que teñen capacidade para afectarlles tanto ao benestar ou á saúde (física, psíquica ou social) do traballador como ao desenvolvemento do traballo. Así pois, unhas condicións psicosociais desfavorables están na orixe da aparición tanto de determinadas condutas e actitudes inadecuadas no desenvolvemento do traballo como de determinadas consecuencias prexudiciais para a saúde e para o benestar do traballador.

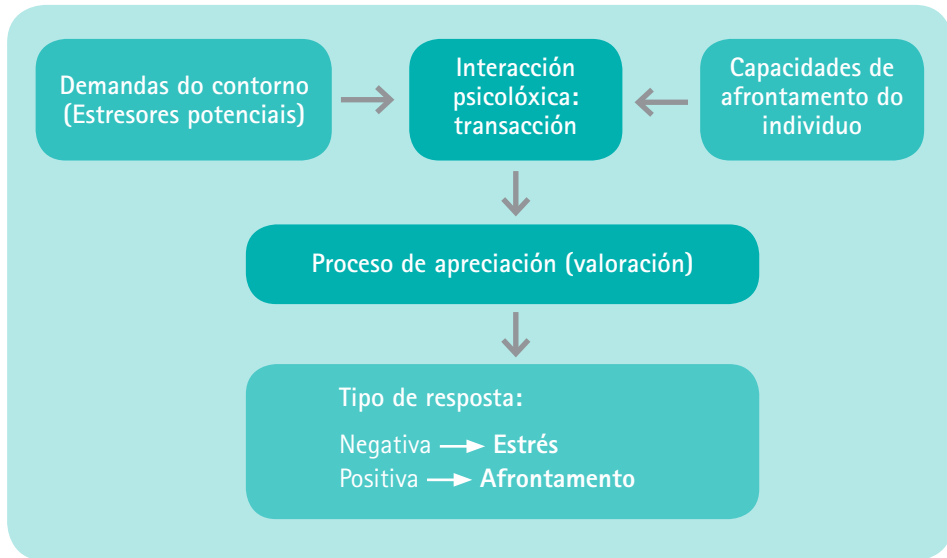
As consecuencias prexudiciais sobre a saúde ou o benestar do traballador que se derivan dunha situación nas que se dan unhas condicións psicosociais adversas ou desfavorables son o estrés (con toda a problemática que leva asociada), a insatisfacción laboral, problemas de relación, desmotivación laboral, etc.

Os traballadores da ensinanza constitúen un dos principais colectivos afectados polo estrés, a fatiga psíquica e outros trastornos de carácter psicosocial que con frecuencia derivan en trastornos para a saúde como a depresión e a síndrome do queimado ou burnout, característico de profesións que traballan con persoas, como os docentes, que sofren un forte desgaste emocional polas grandes demandas sociais.

Desta forma o estrés, como risco psicosocial, está no principio e no final doutros factores psicosociais. O burnout, por exemplo, é a fase final dunha situación de estrés determinada. Noutros casos os propios factores psicosociais, como unha excesiva carga de traballo, a ambigüidade de rol ou un traballo excesivamente perigoso, son os responsables da xeración de estrés.

PROCESO DE APRECIACIÓN DO ESTRÉS

Na xeración de estrés prodúcese unha interacción psicolóxica entre as demandas e esixencias do contorno (estresores potenciais) e as capacidades do individuo para facerlles fronte. Da valoración e percepción que teña o individuo de poder ou non facerlles fronte e das posibles consecuencias que teña sobre o individuo este incumprimento, prodúcese unha determinada resposta fisiolóxica e psicolóxica. Se a ameaza é grande e o individuo sente que non ten os recursos necesarios para facerlles fronte, prodúcese o estrés.



O individuo realiza unha valoración entre a magnitude do perigo potencial que o ameaza (estresor) e o conxunto de estratexias e capacidades que posúe para afrontalas. Desta maneira, se a valoración das súas capacidades respecto ao perigo potencial é positiva, é dicir, ten capacidades para facerlle fronte, prodúcese o afrontamento da situación. Polo contrario, unha valoración negativa da situación produce unha emoción dolorosa diante da incapacidade de afrontamento, promovéndose un desequilibrio emocional e fisiolóxico chamado estrés.

O suxeito avalía e decide, entre as posibles alternativas de resposta, aquela que vai contrarrestar os efectos negativos da situación percibida. A eficacia deste proceso está en función dunha serie de factores entre os que cabe mencionar o grao de exactitude do proceso de apreciación (pois pódese sobredimensionar o perigo real da suposta ameaza), a experiencia do suxeito, a variedade e recursos dispoñibles, as capacidades do suxeito e a propia dificultade da tarefa a que hai que realizar.

As capacidades do individuo implicadas neste proceso de apreciación son variadas: a capacidade de reproducir experiencias e coñecementos adquiridos anteriormente (memoria), a capacidade de encontrar novas solucións a un problema (creatividade), a capacidade para desenvolver o pensamento segundo estruturas lóxicas (razoamento), o grao de formación profesional, a experiencia laboral, os estilos e estratexias de afrontamento, etc.

Todo este complexo proceso de apreciación fai que non todas as persoas sintan como ameazantes as mesmas circunstancias e que non todas as persoas teñan os mesmos recursos para afrontar a mesma situación de ameaza.

MODELOS TEÓRICOS SOBRE A APARICIÓN DO ESTRÉS LABORAL

Considerando todo o visto ata aquí, podemos chegar á conclusión de que para determinar a aparición de estrés non nos podemos limitar a enumerar os distintos estresores sen máis.

Como noutros casos, os riscos e a ocorrencia do dano non é orixinada por unha única causa. De feito adoita ser multicausal. Distintos factores psicosociais interactúan entre si orixinando a situación de estrés laboral. Do estudo destas interaccións xorden distintos modelos teóricos explicativos dos factores psicosociais e do estrés. A continuación imos ver tres exemplos destes modelos dos varios que existen, sendo o terceiro o máis estudado, citado e aceptado na literatura sobre o tema que nos ocupa.

- 1. Modelo de esforzo e recompensa.**
- 2. Modelo de interacción entre demandas e control.**
- 3. Modelo de interacción entre demandas, control e apoio social.**

1. Modelo de esforzo e recompensa

Segundo Siegrist (1996), o estrés laboral prodúcese cando se presenta un alto esforzo e unha baixa recompensa, que provoca o deterioro da autoestima e da autoeficacia e, en consecuencia, estrés. É o denominado modelo de esforzo-recompensa.

O alto esforzo no traballo pode ser extrínseco á persoa (altas demandas e obrigacións laborais) ou intrínseco (alta motivación e autoesixencia). A baixa recompensa está en función de tres tipos de estímulos fundamentais: diñeiro, estima e control do status (posibilidade de perda de traballo ou degradación no emprego ou ausencia de perspectivas de promoción, seguridade laboral e risco de descenso ou perda de emprego).

Desta forma prodúcese estrés cando o esforzo supera a recompensa ou as recompensas non compensan o nivel de esforzo realizado.

2. Modelo de interacción entre demandas e control

Proposto por Karasek (1979), basea a aparición de altos niveis de estrés na interacción dunhas altas demandas laborais e uns baixos niveis de control por parte do traballador.

Coa dimensión de demandas laborais faise referencia a canto se traballa, tanto en cantidade e tipo de traballo como volume, ritmos de traballo, ordes contraditorias, ordes incongruentes, ritmo dependente do traballo dos demais, nivel de atención ou concentración requirido, interrupcións imprevistas, etc.

En canto á dimensión de control, está asociada a como se traballa e ten dous compoñentes: a autonomía e o desenvolvemento de habilidades. A autonomía é a posibilidade que ten o traballador de controlar as súas propias actividades, de tomar decisións sobre o seu traballo conforme este se desenvolve. O desenvolvemento de habilidades refírese ao grao de desenvolvemento das capacidades persoais como a aprendizaxe, a creatividade ou o traballo variado, que permite o labor que se realiza.

Elaboráronse numerosos estudos (Collins, Karasek e Costas, 2005) que relacionan este modelo cun maior risco de enfermidade coronaria, con trastornos psicolóxicos e con trastornos músculo-esqueléticos (sobre todo nas extremidades superiores).

Figura 1: Interacción entre demandas e control

		DEMANDAS	
		-	+
CONTROL	+	RELAXACIÓN	ACTIVIDADE
	-	PASIVIDADE	ALTO ESTRÉS

Para que se produza unha situación de estrés, téñense que dar ao mesmo tempo unha situación de altas demandas e de baixo control. Tal como se reflicte no cadro, as altas demandas non xeran estrés se o traballador ten un alto control sobre a súa actividade. Nesta situación, o traballo supón un reto que proporciona un estado de activación para a consecución do obxectivo. De feito, proporciona un alto grao de motivación, que diminúe conforme baixa o control sobre a actividade, fomentando un comportamento activo ou pasivo fronte ao traballo.

Se un traballador con altas demandas ten o control sobre a súa actividade, isto permítelle poder decidir a resposta a esas demandas e aprender dos resultados obtidos, favorecendo o seu desenvolvemento profesional.

Cando non existen altas demandas e o traballador ten un alto grao de control, o traballo desenvólvese con normalidade, de maneira relaxada, sen tensión, sen altos niveis de estrés.

3. Modelo de interacción entre demandas, control e apoio social

É unha ampliación do modelo anterior, proposta por Jhonson e Hall (1988) e Karasek e Theorell (1990), onde se engade a dimensión do Apoio Social, sendo este un factor modulador do estrés.

Esta ampliación converte este modelo de Demanda-Control-Apoio Social no máis relevante reflectido pola literatura como se xa se mencionou na introdución ao tema. O apoio social permite aumentar a habilidade para afrontar unha situación de estrés mantido.

A maior apoio social, os niveis de tensión redúcense e, á inversa, a menor apoio social, aumenta o estrés; polo que resulta un moderador ou amortecedor do efecto deste na saúde.

Pero, ademais, depende da cantidade e calidade do apoio social de superiores, subordinados e compañeiros. Ten dous compoñentes: relación emocional que o traballo comporta e soporte instrumental.

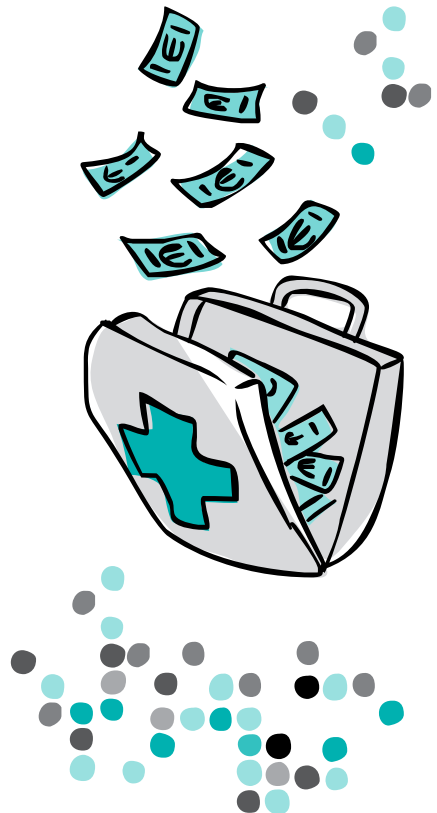
Este modelo demandas-control-apoio social céntrase naquilo que se pode abordar desde o punto de vista da prevención na empresa. Baséase en factores específicos que se poden identificar, avaliar e son susceptibles de modificación.

Así, os cambios na organización do traballo, as intervencións preventivas que modifican en orixe os riscos psicosociais, aféctanlles especialmente ás dimensións de apoio social e de control.

EFFECTOS E CONSECUCENCIAS DO ESTRÉS

O estrés é o segundo problema de saúde máis común no traballo, só por detrás das patoloxías músculo-esqueléticas, e aféctalle a unha gran porcentaxe de traballadores e traballadoras da Unión Europea. Segundo a Axencia Europea para a Seguridade e Saúde no Traballo (OSHA), case o 25% dos traballadores vense afectados por el e os estudos indican que entre un 50% e un 60% das baixas laborais están relacionadas con el. Este mesmo organismo cre que estas porcentaxes irán en aumento.

A Axencia Europea para a Seguridade e a Saúde no Traballo publicou en 1999 un estudo para avaliar os custos para a sociedade de todas as enfermidades relacionadas co traballo. As estimacións realizadas en varios Estados membros da UE oscilaban entre o 2,6% e o 3,8% do seu PIB, o que representaba entre 185000 e 269000 millóns de euros anuais para o conxunto dos 15 estados membros.



Calcúlase que, no ano 2002, o custo económico anual do estrés laboral na UE-15 foi de 20.000 millóns de euros debidos ao descenso de produtividade causado polo aumento de absentismo laboral debido ao estrés.

O mundo do traballo, en constante evolución, imponlles cada vez maiores demandas aos traballadores debido á racionalización e á externalización, á crecente necesidade de flexibilidade das funcións e cualificacións, ao aumento dos contratos temporais, á crecente inseguridade no traballo e á intensificación deste (que supón unha maior carga de traballo e máis presión), e ao desequilibrio entre a vida laboral e familiar.

O desenvolvemento dun trastorno como consecuencia do estrés depende, en gran parte, das respostas activadas e dos órganos implicados. Se a resposta de estrés provoca unha activación excesiva, pode levar a un desgaste do organismo, sen que lle dea tempo a recuperarse, producindo un esgotamento dos recursos e a aparición dalgún problema ou trastorno.

Este trastorno pode ser único e específico (se só se deteriorou un órgano diana) ou múltiple (se foron varios os órganos afectados ou se produciu un deterioro dun sistema global). Polo tanto, o desenvolvemento dun trastorno será tanto máis probable canto maior sexa a frecuencia, intensidade e duración da resposta de estrés.

A resposta de estrés, probablemente herdada dos nosos antepasados, mobiliza as forzas de forma moi adecuada en situacións de estrés agudo (por exemplo, escapar dun depredador ou esquivar un coche que se nos bota encima), pero é menos adecuada para situacións de estrés crónico (tales como ver un familiar próximo que se consume por unha enfermidade grave, ter que soportar a diario a situación de tensión que supón unha mala relación coa parella, con algún compañeiro, cos alumnos ou co xefe).

A situación xeral que pode ser útil en situacións de estrés agudo serve para pouco en situacións de estrés crónico, pero, ademais, produce un desgaste excepcional polo mantido destas.

Cando o suxeito non dispón ou non pon en marcha estratexias adecuadas de afrontamento –ou o que é o mesmo, cando estas non conseguen a solución efectiva da situación estresora–, manterase a sobreactivación do organismo, que pode levar á aparición de trastornos de diversa índole (trastornos psicofisiolóxicos –hipertensión, cefaleas, asma, úlceras pépticas, disfuncións sexuais...– depresión, trastornos adaptativos, etc.).

A reacción máis frecuente cando nos encontramos sometidos a unha situación de estrés é a ansiedade que supón unha reacción complexa a nivel orgánico, emocional, cognitivo e social ou de comportamento.

A NIVEL ORGÁNICO: En xeral, a resposta de estrés implica unha diminución das actividades relacionadas con demandas ou funcións a medio ou longo prazo e unha mobilización xeral e masiva de recursos para reaccionar e afrontar de maneira rápida e eficaz a demanda inmediata.

Considéranse implicados na resposta de estrés tanto os mecanismos neural como endócrinos específicos, que se poden diferenciar en tres eixes básicos de actuación:

1. **Eixe neural.** Actívase de forma inmediata, en tan só uns segundos, e implica a activación do Sistema Nervioso Autónomo (SNA) e o Sistema Nervioso Somático (SNS).
2. **Eixe neuroendócrino.** Máis lento na súa actuación, implica a activación da medula das glándulas suprarrenais, coa conseguinte segregación de adrenalina e noradrenalina, que produce efectos similares á activación simpática, o que axuda a manter e aumentar a actividade adrenérxica.
3. **Eixe endócrino.** Actívase cando a persoa percibe que non pode facer algo activo para controlar a situación. Isto provoca a liberación de corticoides, cos seus efectos sobre distintos órganos diana, entre eles:
 - Incremento na produción de glicosa.
 - Supresión do apetito.
 - Irritación gástrica.
 - Redución ou supresión de mecanismos inmunolóxicos.
 - Sentimentos de depresión e indefensión.
 - Incremento na liberación de ácidos graxos no sangue.
 - Liberación de endorfinas e encefalinas, cos seus efectos de diminución na percepción da dor.

Moitos expertos atribúen a causas ligadas ao estrés entre o 50 e 70 por cento das enfermidades. Pero probablemente a máis perigosa é a que lles afecta ás coronarias.

Tamén ten influencia en moitas das enfermidades de acumulación lenta (tan frecuentes nas sociedades occidentais actuais) que poden estar causadas ou agravarse polo estrés. Diante dunha alarma real ou imaxinaria, o organismo reacciona a través de diferentes sistemas neuroendócrinos e prepárase para loitar contra a ameaza ou fuxir dela.

Esta reacción, que en principio é natural, pode acabar tendo unhas consecuencias tremendamente negativas para a saúde se se presenta con demasiada frecuencia.

Así, actívase o sistema nervioso autónomo, que controla, entre outros, os músculos que alteran a dixestión e a presión sanguínea. O sistema nervioso libera unha serie de hormonas no torrente sanguíneo. Baixo a acción destas hormonas o corpo sofre toda unha serie de modificacións:

- Libérase adrenalina e noradrenalina.
- O fígado transforma os nutrientes en enerxía.
- O corazón acelera o seu ritmo para bombear máis sangue cara ás extremidades, desviándoo do estómago e dos centros cognitivos superiores do cerebro.
- O sangue aumenta a súa velocidade de coagulación para cerrar rapidamente eventuais feridas.

- A circulación sanguínea desvíase da superficie corporal (de aí a palidez) para evitar perdas en caso de feridas e diríxese aos músculos longos, que son os que serven para pelexar ou retirarse.
- As membranas do nariz e da gorxa encóllense para ensanchar o conduto e facilitar o paso dun maior fluxo de aire.
- Os pulmóns, con respiración rápida e entrecortada, osixenan o cerebro e os músculos na procura de enerxía e eficacia.
- Dáselle prioridade á osixenación nas zonas do cerebro que se ocupan dos sentidos para agudizalos ao máximo. Algunhas hormonas como o cortisol, colaboran nesta tarefa. Oímos máis. Dilátase a pupila para ver mellor. Pero subtráese osíxeno das zonas do cerebro que se ocupan de funcións de longo prazo como pensar; e doutras non urxentes como alimentarse.

É dicir, o corpo dedica a súa enerxía ás funcións que a natureza entende que resultan prioritarias para solucionar con maior eficacia unha emerxencia.

ALTERACIÓN DE:	TENSIÓN	ESTRÉS
Cerebro	Ideación clara e rápida	Dor de cabeza, tremores, tics nerviosos
Humor	Concentración mental	Ansiedade, perda do sentido do humor
Saliva	Moi reducida	Boca seca, nó na gorxa
Músculos	Maior capacidade	Tensión e dor muscular, tics
Pulmóns	Maior capacidade	Hiperventilación, tose, asma, taquipnea
Estómago	Secreción ácida aumentada	Ardores, indigestión, dispepsia
Intestino	Fluxo diminuído	Diarrea, cólico, dolor, colite ulcerosa
Vexiga	Diminución da micción	Poliúria (produción e excreción de gran cantidade de ouriños)
Sexualidade	Irregularidades menstruais	Impotencia, amenorrea, frixidez
Pel	Menor humidade	Sequidade, dermatite, erupcións, proído

A NIVEL COGNITIVO OU MENTAL. Diante dunha situación estresante, o individuo pode realizar grandes distorsións a nivel cognitivo (a forma de percibir a situación).

O estrés compromete seriamente a capacidade intelectual dunha persoa. Provócalle o que se chama "efecto túnel"; vese só un tipo de cousas, nun só sentido, o da preocupación. Fai o individuo menos intelixente, máis simple, máis ríxido e superficial, á vez que menos capaz para asumir responsabilidades.

Como o cambio actúa como estresor, é rexeitado e aparece a "neofobia", medo ao novo. A rutina provócalles máis seguridade.

O estrés tamén pode causar unha serie de perturbacións sobre os procesos cognitivos superiores (atención, percepción, memoria, toma de decisións, xuízos, etc.) e un deterioro do rendemento en termos académicos ou laborais.

Así, por exemplo, os estudantes con alta ansiedade de avaliación presentan unha diminución do rendemento, mentres que os programas de adestramento en redución de ansiedade aos exames non só a reducen, senón que melloran o rendemento académico, aumentando a nota media.

A consecuencia é que, cando os niveis de cortisol son elevados, é lóxico que aparezan deficiencias no intelecto: cometemos máis erros, resultanos difícil concentrarnos e temos fallos de memoria.

En resumo, perdemos as habilidades intelectuais máis necesarias, entre elas a facilidade para procesar a información, porque os recursos se están dedicando a afrontar unha emerxencia inmediata, preparándose para unha resposta física.

O estrés afecta a nivel mental ou cognitivo en:

- Preocupacións.
- Dificultade para decidir.
- Sensación de confusión.
- Dificultade para concentrarse.
- Bloqueos mentais.
- Experiencias aprehensivas negativas.
- Pensamentos irracionais negativos.
- Temor a que se perciban as nosas dificultades.
- Temor á perda de control.
- Dificultade para percibir a realidade.
- Inseguridade.
- Medo.
- Dificultade para resolver os problemas.



A NIVEL EMOCIONAL: Todo canto se refire á capacidade emocional queda afectado. Pérdese empatía, capacidade de percibir o que senten os demais ou o que necesitan.

Con frecuencia, a reacción de estrés produce emocionalidade negativa, sobre todo ansiedade, que é unha reacción de alerta, de activación, diante da posibilidade de obter un resultado negativo.

Se, a pesar de todos os esforzos de afrontamento e defensa, o traballador non consegue dar resposta a esas esixencias, poden aparecer alteracións emocionais que lle perturbarán no desempeño das súas tarefas, as máis comúns son:

Ansiedade. A vivencia é especialmente emocional e intelectual. É unha resposta caracterizada por un estado de alerta, de activación xeneralizada. Para o individuo é un sinal de perigo difuso que produce un sentimento indefinido de inseguridade e unha ameaza para a súa integridade.

A gama de reaccións á ansiedade pode ser moi diversa:

- Fuxida e condutas de evitación.
- Procura de protección.
- Agresividade.
- Enfermidades psicosomáticas.

Depresión. A miúdo, no desenvolvemento do traballo, diante de situacións de estrés sostido, o traballador esgota as súas enerxías e os recursos para responder adecuadamente diante das esixencias do traballo e pasa a xerar unha lesión na súa saúde en forma de trastorno depresivo.

É un trastorno do estado de ánimo, da afectividade. No cadro clínico das formas de depresión preséntanse, principalmente, catro grupos de síntomas:

- Do estado de ánimo. La persoa sente tristeza, intensa angustia e desconsolo.
- Do impulso. Caracterízase pola ausencia de enerxía, falta de vitalidade, apatía e desgana. Este freo da actividade denomínase "inhibición psicomotriz".
- Da valoración de si mesmo e das súas circunstancias. Aparecen frecuentes ideas de acusación, sentimento de indignidade, de ruína, de negación, de pesimismo e desesperanza.
- Síntomas somáticos: insomnio, perda de peso, anorexia nerviosa, etc.

Inseguridade. A inseguridade fai que a persoa que a sofre se sinta desvalida e teña sensación de incerteza fronte aos obxectivos do traballo, as relacións persoais, etc. Caracterízase por unha dificultade para tomar decisións e por unha diminución da confianza nas propias capacidades.

Os suxeitos inseguros vacilan constantemente antes de tomar decisións. Isto produce un desasosego que empuxa o traballador cara a retirada e lévao a rexeitar todas as tarefas con algún compoñente de responsabilidade.

En xeral, os síntomas emocionais inclúen:

- Ansiedade.
- Inquietude interior.
- Temor, medo.
- Desasosego, desacougo, sufoco.
- Inseguridade.
- Rabia, ira.
- Desesperanza.
- "Sufrimento" ao entrar na clase, medo a enfrontarse co alumnado. A relación cos alumnos percíbese como unha confrontación.
- Sentimentos de soidade e tendencia a autoinculparse de todo o que sucede na clase e a relación cos alumnos.
- Falta de ilusión que leva á apatía, esgotamento e frustración que repercute negativamente, non só na saúde do profesor e no seu contorno, senón tamén na calidade da ensinanza.
- Sentirse incapaz de afrontar problemas de indisciplina, aos alumnos con necesidades educativas especiais ou ao traballo burocrático.
- Temor a perder o control.

Se inda continuase o estresor, poderíase chegar ao estado de esgotamento e, se se mantén no tempo e non se recuperan os recursos gastados, poderíanse producir posibles alteracións funcionais e/ou orgánicas, como son as chamadas "enfermidades de adaptación".

Estes síntomas son percibidos como negativos polas persoas e producen preocupación (ansiedade), o que á súa vez agrava os síntomas e así pode chegar a crearse un círculo vicioso, podendo comezar un proceso patolóxico con probabilidades de afectarlle ao rendemento, á saúde física e á saúde mental.

A NIVEL SOCIAL OU DE COMPORTAMENTO. O estrés modifica os hábitos relacionados coa saúde, de maneira que coas presións, a falta de tempo, a tensión, etc. aumentan as condutas non saudables, tales como fumar, beber ou comer en exceso e redúcense as condutas saudables, como facer exercicio físico, gardar unha dieta, durmir suficientemente, condutas preventivas de hixiene, etc.

Estes cambios de hábitos poden afectarlle negativamente á saúde e, por suposto, poden desenvolver unha serie de adicións, con consecuencias moi negativas para o individuo nas principais áreas da súa vida, como son a familia, as relacións sociais, o traballo, a saúde, etc.

Os síntomas de comportamento son:

- Aumento do consumo de alcohol, tabaco e demais drogas.
- Abuso de fármacos sedantes para durmir.
- Estoupidos emocionais.
- Intranquilidade motora (movementos repetitivos, fala rápida, tartamudeo...).
- Choros irreprímibles.
- Adopción de posturas defensivas diante do xefe e dos compañeiros.
- Evitación de situacións temidas.
- Impuntualidade, abundancia de interrupcións, evitación do traballo, absentismo, falta de compromiso no traballo, incluso abandono da profesión.
- Descenso das habilidades sociais.
- Comer en exceso ou perda do apetito.
- Illamento, derrotismo, agresividade.
- Precipitación na conduta.
- Predisposición a accidentes laborais.

O traballador da ensinanza está continuamente arriscando a súa saúde psíquica. Este tipo de doenzas teñen a súa orixe, entre outras, en:

- Unha intensa actividade profesional unida ao traballo intelectual e administrativo.
- Conflitividade nas aulas.
- Deterioro da imaxe social do profesor.
- Excesivo número de alumnos por aula.
- Falta de motivación dos alumnos.
- Continúa adaptación ao sistema educativo.
- Falta de promoción e de apoio que recibe da organización.
- As presións temporais.
- Os cambios rápidos nas demandas curriculares.

Habería que reducir ou minimizar as condicións de traballo obxectivamente estresantes para o que sería necesario:

- Sistemas de información e comunicación.
- Sistemas de regulación de conflitos e estilos de mando.
- Establecemento de medidas de apoio ao profesorado como recoñecemento da función titorial, protección e asistencia ao docente en caso de conflitos.

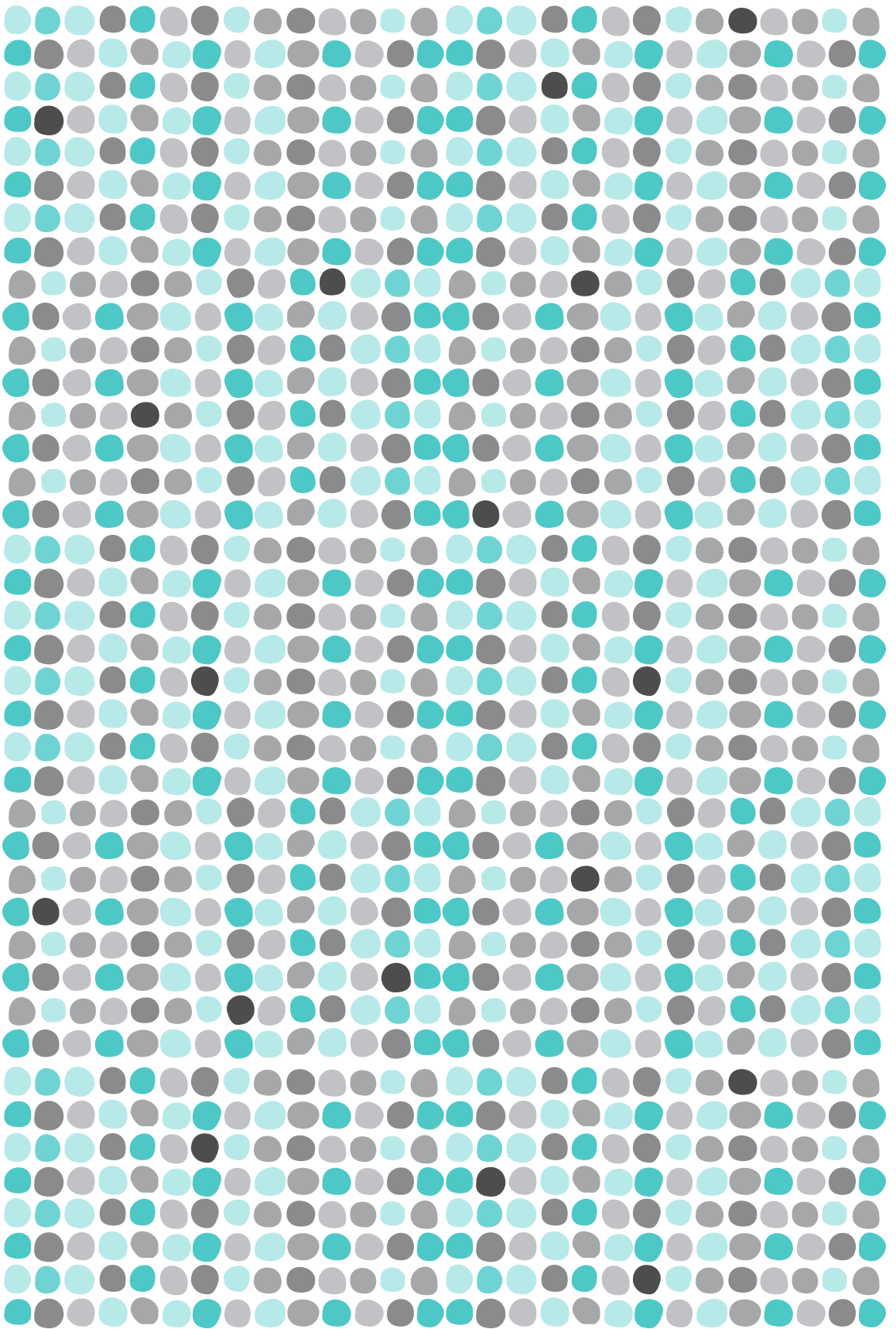
Moi a miúdo, o traballo do profesor non se ve recompensado nin polo alumnado nin polas instancias superiores. Isto provoca un cansazo emocional, ao tempo que a vocación do docente se ve frustrada, ata o punto de sentirse totalmente desmotivado.

O profesorado non recibe ningunha formación específica nin ningunha preparación psicolóxica para enfrontarse á desmotivación do alumnado e á falta de recursos para solucionar os problemas de grupo. De aí que a impotencia para solucionar os conflitos cotiáns cause problemas psicolóxicos e tensión laboral.

Os principais síntomas do estrés no profesorado forman parte dun proceso de desgaste laboral, entre os que destacan:

- Irritabilidade e repentinos cambios de humor.
- Cansazo crónico e falta de enerxía.
- Percepción desproporcionada dos propios erros.
- Incapacidade para ver os éxitos laborais.
- Ausencias inxustificadas ao traballo.
- Insomnio.
- Síntomas médicos como depresión, hipertensión, alteracións de tipo gastrointestinal, tensión muscular, palpitacións, etc.





CAP.

3

A síndrome
de queimarse
polo traballo
(SQT)



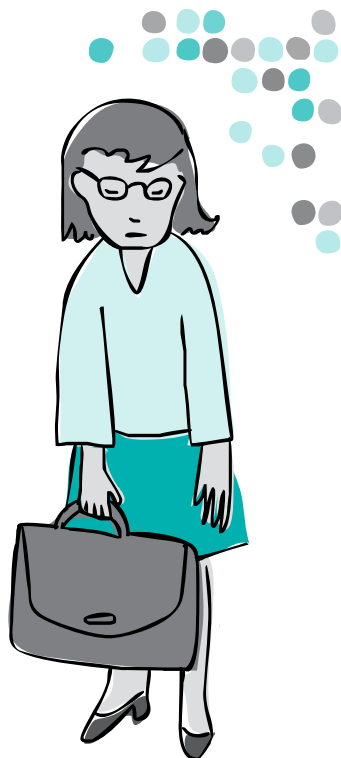
DELIMITACIÓN CONCEPTUAL: O ESTRÉS LABORAL E A SQT

Cada vez é máis evidente, sen que exista aínda a sensibilidade necesaria, que a exposición aos riscos psicosociais pode producir danos á saúde igualmente severos que os producidos diante dun accidente de traballo ou dunha enfermidade profesional. Pero, aínda sendo evidente a relación entre dano á saúde e orixe psicosocial, téndese a percibir que o risco psicosocial é implícito ao posto, de tal forma que se un traballador manifesta unha mingua na súa saúde psicofísica debida a esta exposición, o resultado tende a interpretarse en termos de vulnerabilidade individual, é dicir, a unhas características individuais "débiles".

Neste contexto, estamos en condicións de afirmar que a síndrome de Queimarse polo Traballo (SQT) tamén denominada "Sobrecarga emocional", "Síndrome do Queimado", "Desgaste Profesional" e doutras múltiples formas, é unha patoloxía derivada da interacción do individuo cunhas determinadas condicións psicosociais nocivas de traballo. Polo tanto, trátase dunha patoloxía severa que está relacionada directamente co ámbito laboral. É un trastorno emocional provocado polo traballo e implica graves consecuencias físicas e psicolóxicas cando o fenómeno se somatiza. Naqueles casos nos que non se realiza a avaliación e a prevención de riscos psicosociais non se protexe adecuadamente o traballador ou non se adapta debidamente o traballo á persoa, sendo moi probable que apareza a SQT.

En 1986 Maslach e Jackson definen a síndrome como *"Unha síndrome de esgotamento emocional, despersonalización e baixa realización persoal que pode ocorrer entre individuos que traballan con persoas"*. Trátase, polo tanto, dunha síndrome tridimensional onde se destaca a importancia, no seu desenvolvemento, do contacto directo con persoas.

Por outro lado, a Organización Mundial da Saúde define o estrés como "o conxunto de reaccións fisiolóxicas que prepara o organismo para a acción". Desde este punto de vista, o estrés non se presenta como un problema, senón todo o contrario. Sería un estímulo, unha alarma ou alerta que nos prepara para reaccionar diante dunha ameaza. Non obstante, convértese nun verdadeiro problema cando certas circunstancias, tales como a sobrecarga de traballo, as presións laborais, o



ambiente competitivo, percíbense inconscientemente como ameazas (D. Velásquez) que provocan reaccións defensivas na persoa, tornándoa irritable e sufrindo consecuencias nocivas no seu organismo por períodos prolongados.

Por outra parte, o estrés é diferente para cada persoa. O que provoca estrés nunha pode ser un factor inocuo para outra. Existen diferentes factores que explican isto: o seu estado psicolóxico e físico; o significado que lle outorga ao evento perturbador; unha gran variedade de condicións ambientais (positivas e negativas). O estrés está relacionado con numerosas razóns ou causas que pertencen ao ámbito da vida cotiá. Poderíase afirmar que a SQT é só unha das maneiras que ten de progresar o estrés laboral.

Existe, polo tanto, unha similitude de conceptos entre SQT e estrés laboral, pero as definicións parecen indicar diferentes matices que as fan dificilmente iguais. Autores como Freudenberger, Maslach e Jackson, Pines, Aronson e Kafry así o cren e o relacionan nas súas delimitacións conceptuais. Greber incide en que a descrición sintomática da síndrome varía segundo os autores que a estudan. Poderíase diferenciar entre autores que relacionan ambos os termos e outros autores que o diferencian.

Outros expertos van máis alá e introducen outro novo termo denominado "Tedium" para diferenciar dous estados psicolóxicos de presión diferentes. A SQT é o resultado da repetición da presión emocional mentres que tedium sería consecuencia dunha presión crónica a nivel físico, emocional e mental.

O Tedium, polo tanto, é máis amplo que a SQT. En concreto, Pines e Kafry expoñen que o tedium se caracteriza por sentimentos de depresión, baleiramento emocional e físico e unha actitude negativa cara á vida, ao ambiente e cara a si mesmo, e ocorrería como resultado dun evento vital traumático súbito e abrupto ou como resultado dun proceso diario, lento e gradual.

Diferenzas entre o Estrés Laboral e a SQT

ESTRÉS LABORAL	SQT
Sobreimplicación nos problemas	Falta de implicación
Hiperactividade emocional	Atordamento emocional
O dano fisiolóxico é o substrato primario	O dano emocional é o substrato primario
Esgotamento ou falta de enerxía física	O esgotamento aféctalles á motivación e a enerxía psíquica
A depresión pode entenderse como reacción a preservar as enerxías físicas	A depresión en SQT é como unha perda de ideais de referencia-tristeza
En exposicións moderadas, pode ter efectos positivos (eustrés)	Só ten efectos negativos

CAPÍTULO 3.

A síndrome de queimarse polo traballo (SQT)

En consecuencia, tendo en conta o exposto, podemos definir operacionalmente o concepto de SQT como: *“unha resposta ao estrés laboral crónico integrada por actitudes e sentimentos negativos cara ás persoas coas que se traballa e cara ao propio rol profesional, así como pola vivencia de encontrarse emocionalmente esgotado”*.

Existen determinados factores que propician a SQT:

- A natureza da tarefa.
- A variable organizacional e institucional.
- A variable interpersonal: colegas, familia, amigos, redes de apoio social.
- A variable individual: características do profesional como idade, sexo, experiencia, trazos de personalidade.

CAUSAS E DESENCADEANTES DA SQT

A orixe da síndrome reside no contorno laboral e nas condicións de traballo. Non obstante, se se teñen en conta algunhas variables de personalidade, sociodemográficas, individuais ou do contorno persoal, poden darse evolucións diferentes no desenvolvemento da síndrome. A orixe da SQT sitúase nas demandas de interacción que se producen no contorno de traballo, fundamentalmente cos alumnos do centro. Cando esas esixencias son excesivas e implican unha tensión no aspecto emocional e cognitivo, xeran as condicións propicias para que tamén as fontes de estrés actúen e produzan no individuo un patrón de respostas que constitúen os síntomas da SQT. Esta é a razón de que os profesionais que traballan con persoas sexan os colectivos de risco.

Nas investigacións evidenciáronse múltiples causas da síndrome. Estes desencadeantes son aquelas demandas nocivas, cualitativa ou cuantitativamente, que impresionan o traballador, independentemente das características individuais da persoa. Estas características persoais de ningún modo poden ser a causa do risco, senón que, en todo caso, son factores a ter en conta á hora de adaptar o traballo á persoa. De non corrixir ou



protexer o suxeito da exposición ás condicións de traballo de risco, estas poden determinar unha SQT, se non o remedia a resistencia ou recursos persoais ou sociais da propia persoa.

Pódense identificar tres grupos de estresores susceptibles de desencadear este SQT:

ORGANIZATIVOS	DESEÑO DO POSTO	RELACIÓNS INTERPERSONAIS
Estrutura da organización (moi xerarquizada e rixida).	Sobrecarga de traballo.	Trato con alumnos difíciles ou problemáticos.
Falta de apoio instrumental.	Descompensación entre responsabilidade e autonomía.	Relacións conflitivas con compañeiros ou superiores.
Exceso de burocracia.	Falta de tempo para a atención ao usuario.	Negativa dinámica de traballo.
Falta de participación.	Carga emocional excesiva.	Pouco ou nulo apoio social por parte de superiores ou compañeiros.
Falta de coordinación.	Falta de control dos resultados da tarefa.	Déficit ou nula comunicación.
Falta de formación. Falta de reforzo ou recompensa. Falta de desenvolvemento profesional. Relacións conflitivas na organización. Estilo de dirección inadecuado. Desigualdade percibida na xestión de RRHH.	Falta de apoio social. Pouca autonomía decisional. Insatisfacción no traballo.	Falta de colaboración entre compañeiros. Proceso de contaxio social da SQT. Ausencia de reciprocidade nos intercambios sociais.

En xeral, calquera profesional ou traballador cunha gran vocación, que se entrega á súa profesión, con altos niveis de idealismo profesional e que desenvolve o seu traballo centrado no trato cara aos demais pode desenvolver a SQT. Pero aí non residen as causas das nocivas consecuencias para a saúde, senón que son os riscos organizativos, de deseño do posto e de esixencias do servizo nas interaccións as que desencadean e incrementan o dano á saúde se non se protexe o individuo.

SINTOMATOLOXÍA E CONSECUENCIAS DA SQT

O traballador vai vendo afectado pouco a pouco o seu estado de saúde debido á exposición a unhas determinadas condicións de traballo que non son adecuadas e, a pesar de pór en xogo todos os seus recursos persoais, a súa saúde queda resentida. Esta situación vén ocasionada polos responsables das condicións de traballo e non pola sensibilidade individual. É importante resaltar que, a través dos recursos persoais de afrontamento de cada traballador e do apoio social do que se provexa, poida protexerse da exposición aos factores de risco da SQT.

En canto á sintomatoloxía concreta, e non esquecendo que a SQT é un tipo particular de mecanismo de afrontamento e autoprotección fronte ao estrés xerado pola relación profesional-alumno e pola relación profesional-organización, aparece un deterioro cognitivo (frustración e desengano profesional), afectivo (desgaste emocional e sentimentos de culpa) e actitudinal (cinismo, indolencia e indiferenza fronte aos alumnos ou fronte á organización) no traballador. Desde un punto de vista individual, detectáronse máis de 100 síntomas relacionados coa SQT que lles afectan ás emocións e aos afectos, ás cognicións, ás actitudes, ás condutas e ao sistema fisiolóxico.

Se a situación non se corrixe, algúns síntomas poden facerse crónicos intensificándose e dexenerando en procesos máis graves.

Na persoa prodúcese un deterioro cognitivo que consiste na aparición da frustración e o desencanto profesional, nunha crise da capacidade percibida polo desempeño da actividade profesional e nunha crise existencial. O deterioro afectivo caracterízase polo desgaste emocional e, nalgúns casos, acompáñase de sentimentos de culpa.

O deterioro actitudinal cursa con actitudes de cinismo, indolencia e indiferenza con alumnos e compañeiros. Estas consecuencias, o traballador pode vivirlas "agredíndose a si mesmo" (culpa) por tratar así os alumnos, compañeiros, etc., ou ben pode xustificar esas actitudes negativas e ir sosténdose nesa situación sen xerarlle un dano maior á súa saúde, pero deteriorando a calidade de servizo notablemente.

Así, as principais consecuencias emocionais teñen que ver coa sintomatoloxía ansioso-depresiva, cunha propensión aos sentimentos de culpa e con respostas hostís alimentadas por unha frecuente irritabilidade e actitudes negativas cara á vida. Desde o punto de vista clínico, a SQT é un proceso que se acaba manifestando como unha enfermidade incapacitante para o exercicio da actividade laboral cando se presenta en toda a súa magnitude.

Vexamos cales son os síntomas da SQT máis frecuentes para o traballador:

- **Psicosomáticos:** cansazo ata o esgotamento e malestar xeral (que, á súa vez, median no deterioro da calidade de vida), fatiga crónica e alteracións funcionais en case todos os sistemas do organismo (cardiorrespiratorio, dixestivo, reprodutor, nervioso, reprodutivo, etc.) con síntomas como dores de cabeza, problemas de sono, úlceras e outras desordes gastrointestinais, perda de peso, molestias e dores musculares, hipertensión, crise de asma, etc.
- **Condutuais:** conduta despersonalizada na relación con alumnos e compañeiros, absentismo laboral, desenvolvemento de condutas de exceso como abuso de barbitúricos, estimulantes e outros tipos de substancias (café, tabaco, alcohol, etc.), cambios bruscos de humor, incapacidade para vivir de forma relaxada, incapacidade de concentración, superficialidade no contacto cos demais, comportamentos de alto risco, aumento de condutas hiperactivas e agresivas.
- **Emocionais:** predomina o esgotamento emocional, síntomas disfóricos, distanciamento afectivo como forma de autoprotección, ansiedade, sentimentos de culpabilidade, impaciencia e irritabilidade, baixa tolerancia á frustración, sentimento de soidade, sentimento de alienación, sentimentos de impotencia, desorientación, aburrimiento, vivencias de baixa realización persoal, sentimentos depresivos.
- **Actitudinais:** actitudes de desconfianza, apatía, cinismo e ironía cara ao alumnado e compañeiros da organización, hostilidade, suspicacia e pouca verbalización nas interaccións.
- **Sociais e de relacións interpersoais:** actitudes negativas cara á vida en xeral, diminúe a calidade de vida persoal, aumento dos problemas de parella, familiares e na rede social extralaboral do suxeito (debido a que as interaccións son hostís, a comunicación é deficiente, non se verbaliza, téndese ao illamento, etc.)

Estes síntomas terminan invadindo a vida social e familiar do afectado, que opta por illarse. As profesións relacionadas co mundo sanitario, da educación ou a administración pública adoitan ser as que máis incidencia reflicten nas estatísticas debido ao contacto con persoas con problemas, adoitando ser eles os que deben solucionar esas dificultades.

A frustración prodúcese cando ven que o seu traballo non é produtivo e senten que o seu traballo é baldío. Segundo datos recentes, entre o 20% e o 30% dos médicos, profesores e policía locais padecen as seus síntomas.

Existen sentenzas do Tribunal Supremo que recoñecen esta síndrome como unha doenza psíquica causante de períodos de incapacidade temporal e como accidente laboral. (Ver capítulo 6: "Aspectos legais").

CAPÍTULO 3.

A síndrome de queimarse polo traballo (SQT)

Se temos en conta a definición tridimensional, os síntomas poderíamolos clasificar da seguinte maneira:

- **O esgotamento emocional e físico** caracterízase por unha ausencia ou falta de enerxía, entusiasmo e un sentimento de escaseza de recursos. A estes sentimentos poden sumarse os de frustración e tensión nos traballadores que se dan conta que xa non teñen condicións de gastar máis enerxía.
- **A despersonalización ou deshumanización** caracterízase por tratar os alumnos, compañeiros e a organización como obxectos. Os traballadores poden demostrar insensibilidade emocional, un estado psíquico en que prevalece o cinismo ou a disimulación afectiva e a crítica exacerbada de todo o seu ambiente.
- **A diminución da realización persoal** no traballo que se caracteriza como unha tendencia do traballador a autoavaliarse de forma negativa. As persoas séntense infelices consigo mesmas, insatisfeitas co seu desenvolvemento profesional, experimentan unha declinación no sentimento de competencia e de éxito no seu traballo e na súa capacidade de interactuar coas persoas.

FASES DA SQT

Jerry Edowich e Archie Brodsky (1980) definen a SQT como "unha perda progresiva do idealismo, enerxía e motivos vividos pola xente nas profesións de axuda, como resultado das condicións de traballo".

Estes autores propoñen catro fases polas que pasa todo individuo con SQT:

- **Etapa de idealismo e entusiasmo.** O suxeito posúe un alto nivel de enerxía para o traballo, expectativas pouco realistas sobre el e aínda non sabe o que pode alcanzar con este. A persoa involúcrase demasiado e existe unha sobrecarga de traballo voluntario. Ao comezo da súa carreira experimenta unha motivación intrínseca moi alta polo desempeño do traballo. Hai unha "hipervalorización" da súa capacidade profesional que o leva a non recoñecer os límites internos e externos, algo que pode repercutir nas súas tarefas profesionais. O incumprimento de expectativas provócalle, nesta etapa, un sentimento de desilusión que nos leva ata a etapa de estancamento.
- **Etapa de estancamento.** Supón unha diminución das actividades desenvolvidas cando o individuo constata a irrealidade das súas expectativas, ocorrendo a perda do idealismo e do entusiasmo. O individuo empeza a recoñecer que a súa vida necesita algúns cambios, que inclúen necesariamente o ámbito profesional.
- **Etapa de apatía.** É a fase central da SQT. A frustración das expectativas leva o individuo á paralización das súas actividades, desenvolvendo apatía e falta de interese. Empezan a xurdir os problemas emocionais, condutuais e físicos. Unha das respostas comúns nesta fase é a tentativa de retirada da situación frustrante. Evítase o contacto cos compañeiros,

hai faltas ao traballo e, en moitas ocasións, dáse o abandono deste e, nos casos máis extremos, da profesión. Estes comportamentos empezan a volverse constantes e abren o camiño para a última etapa de SQT, a do distanciamento.

- **Etapa de distanciamento.** A persoa está cronicamente frustrada no seu traballo, ocasionando sentimentos de baleiro total que poden manifestarse na forma de distanciamento emocional e de desvalorización profesional. Hai unha inversión do tempo dedicado ao traballo con relación á primeira etapa.

É importante ter presente que esta descrición da evolución da SQT ten carácter cíclico. Así, pódese repetir en diferentes momentos da vida laboral e no mesmo ou en diferentes traballos.

CONSECUENCIAS DA SQT

Á hora de analizar as consecuencias da SQT, é imprescindible ter en conta que a SQT é un proceso (máis que un estado) e é progresivo (acumulación de contacto intenso con alumnado).

A sintomatoloxía que pode orixinar esta síndrome é extensa, podendo ser leve, moderada, grave ou extrema. Un dos primeiros síntomas de carácter leve, pero que serve de primeiro chanzo de alarma, é a dificultade para levantarse pola mañá ou o cansazo patolóxico. Nun nivel moderado, preséntase distanciamento, irritabilidade, cinismo, fatiga, aburrimiento, progresiva perda do idealismo que converten o individuo en emocionalmente exhausto con sentimentos de frustración, incompetencia, culpa e autovaloración negativa. Os graves exprésanse no abuso de psicofármacos, absentismo, abuso de alcohol e drogas, entre outros síntomas.

Por outro lado, podemos diferenciar entre as consecuencias da SQT para o traballador e as consecuencias para a organización. No que respecta ao traballador, prodúcese un deterioro cognitivo, que consiste na aparición da frustración e o desencanto profesional, nunha crise da capacidade percibida polo desempeño da actividade profesional e nunha crise existencial. O deterioro afectivo caracterízase polo desgaste emocional e nalgúns casos acompáñase por sentimentos de culpa. O deterioro actitudinal cursa con actitudes de cinismo, indolencia e indiferenza co alumnado e coa propia organización.

Así, as principais consecuencias emocionais teñen que ver coa sintomatoloxía ansioso-depresiva, cunha propensión aos sentimentos de culpa e con respostas hostís alimentadas por frecuente irritabilidade e actitudes negativas cara á vida. Moitos estudos relacionan os estados depresivos e a constelación sintomática da síndrome.

CAPÍTULO 3.

A síndrome de queimarse polo traballo (SQT)

Desde o punto de vista clínico, a SQT é un proceso que se acaba manifestando como unha enfermidade incapacitante para o exercicio da actividade laboral cando se presenta en toda a súa magnitude.

Desde un punto de vista social, as relacións interpersoais (tanto intralaborais como extralaborais) quedan gravemente danadas, existindo actitudes negativas cara á vida en xeral, interaccións hostís, comunicación deficiente, tendencia ao illamento, diminución da calidade de vida persoal, aumento dos problemas de parella, familiares, etc.

As consecuencias para a organización maniféstanse nun deterioro da comunicación e das relacións interpersoais (indiferenza ou frialdade coas persoas coas que traballa); diminúe a capacidade de traballo, diminúe o compromiso, baixan o rendemento e a eficacia, dáse un maior absentismo e unha maior desmotivación, aumentan as rotacións e os abandonos da organización, a calidade dos servizos que se lle presta ao alumnado resulta claramente danada, xorden sentimentos de desesperación e indiferenza fronte ao traballo, prodúcese un aumento de queixas de alumnos, etc.

DIAGNÓSTICO E AVALIACIÓN DA SQT

Aínda que, en xeral, para os profesionais da saúde é importante poder identificar e diagnosticar esta patoloxía, para os profesionais que se ocupan especificamente da prevención de riscos laborais é máis importante identificar e avaliar o impacto dos factores de exposición que poden dar lugar á aparición deste cadro á saúde.

É adecuado, en fases avanzadas, que o devandito diagnóstico o realice un profesional especializado (psicólogo, psiquiatra), malia que sempre pode ser posible realizar unha revisión a través de autoinformes ou entrevistas a aparición de queixas de carácter psicosomático.

No caso do burnout, as causas non residen tanto no individuo como no contorno de traballo onde a presenza nociva dalgúns factores psicosociais fai que se dane a saúde do traballador (coas características normais que lle sexan propias á su persoa). Así, non se podería entender o devandito diagnóstico sen a causa básica que o sustenta (a saber, unhas malas condicións psicosociais no traballo).

En termos de prevención de riscos laborais, a perspectiva clínica posúe unha importancia limitada, posto que significa que a prevención fallou e pasamos a identificar os riscos mediante o diagnóstico de danos nos individuos.

Se desde o punto de vista clínico ou de vixilancia da saúde os especialistas poden diagnosticar a síndrome, tamén no campo da prevención psicosocial, os expertos teñen que realizar unha avaliación preventiva ou primaria co fin de identificar os factores de risco que polo seu impacto poidan favorecer a aparición da SQT.

Hai que recomendar que, á hora de efectuar un diagnóstico por consecuencias, este labor debe ser desempeñado por un experto ao efecto. O técnico en prevención ten que poñer o acento, fundamentalmente, en avaliar a existencia de antecedentes ou desencadeantes que causen impacto ou poidan causar impacto no traballador e que, polo seu potencial nocivo, poidan orixinar esta patoloxía.

Para diferenciar e determinar a presenza da SQT no traballador, os obxectivos da avaliación céntranse en avaliar unha serie de parámetros:

- Valoración de síntomas que presenta o traballador.
- Analizar o proceso de aparición.
- Discriminalo doutros procesos realizando un diagnóstico diferencial.
- Avaliar a frecuencia e intensidade dos síntomas.
- Identificar as fontes de estrés, orixe das consecuencias.

Os procedementos habitualmente máis usados para a avaliación son:

- **Cualitativos:** entrevistas diagnósticas.
- **Cuantitativos:** aplicación de probas psicométricas, para determinar o grao de incidencia da patoloxía e os antecedentes organizativos relevantes que orixinan o seu desenvolvemento.
- **Identificar mediante criterios normativos** das escalas e mediante índices estatísticos (correlacións, regresións, etc.) o grao de asociación existente entre as fontes de estrés, os síntomas da SQT e as consecuencias. É aquí onde as estimacións psicométricas a través das ferramentas de avaliación de riscos psicosociais cobran unha importancia preventiva e de intervención, a fin de actuar sobre a orixe.

Pódese entender o devandito diagnóstico de SQT baseándose nas causas fundamentais que o propician e o sustentan, é dicir, unhas determinadas e nocivas condicións psicosociais no traballo.

Poderíase dicir que para que un diagnóstico de SQT poida considerarse como tal, en termos de danos á saúde, precisaría da presenza destes síntomas:

- Algúns síntomas psicosomáticos relacionados co estrés.
- Fatiga, cansazo ou esgotamento emocional e incluso algúns síntomas que aparecen tamén na depresión.
- Aparición de condutas e actitudes negativas, co consecuente deterioro do desempeño e diminución da eficacia laboral.



MEDIDAS DE PREVENCIÓN DIANTE DE A SQT

Autores como Byrne, Maslach e Huberman coinciden en que a prevención é un aspecto fundamental para solucionar os efectos que produce a SQT. O traballo preventivo aféctalles ás decisións políticas e económicas, existindo un posicionamento pouco realista das administracións respecto á situación actual da educación.

Seguindo as liñas de actuación propostas por Kelchetermans e Strittmatter para a prevención da SQT en profesores, é necesaria unha actuación de base da administración pública centrada no recoñecemento público do labor docente, a volta a unha imaxe positiva do profesor, o balance entre as políticas educativas e a realidade, así como a autonomía dos centros.

A falta de recursos, unida a unha sensación persoal de incapacidade para resolver os conflitos, conduce ao estrés e a problemas psicolóxicos, como a angustia, a depresión ou a desmotivación.

O diagnóstico precoz, a terapia médica e psicolóxica, os cambios na calidade de alimentación e a distribución do tempo de sono-traballo- ocio, permiten restituír moitos cadros. As técnicas de autoconecemento persoal teñen unha importancia significativa para resolver estas dificultades.

As medidas de prevención pódense clasificar en tres apartados, segundo sexa a forma de aplicación (todas as accións preventivas que se expoñen deben ser postas en funcionamento desde e pola organización):

Estratexias de intervención a nivel organizativo:

- Realizar a identificación e avaliación de riscos psicosociais, modificando aquelas condicións específicas e antecedentes que promovan a aparición da SQT.
- Establecer programas de acollida que integren un traballo de axuste entre os obxectivos da organización e os percibidos polo individuo.
- Establecer mecanismos de feedback ou retroinformación do resultado do traballo.
- Promover o traballo en equipo.
- Dispoñer de oportunidade para a formación continua e desenvolvemento do traballo.
- Aumentar o grao de autonomía e control do traballo, descentralizando a toma de decisións.
- Dispoñer da análise e a definición dos postos de traballo, evitando ambigüidades e conflitos de roles. Establecer obxectivos claros para os profesionais.
- Establecer liñas claras de autoridade e responsabilidade.
- Definición de competencias e responsabilidades. É esencial conseguir un deseño óptimo das funcións e responsabilidades propias da actividade laboral para reducir o seu estrés, por exemplo, a través de formación dirixida a mellorar os recursos instrumentais no seu traballo, así como a aumentar a competencia psicosocial do profesional.
- Regular as demandas no referente á carga de traballo.

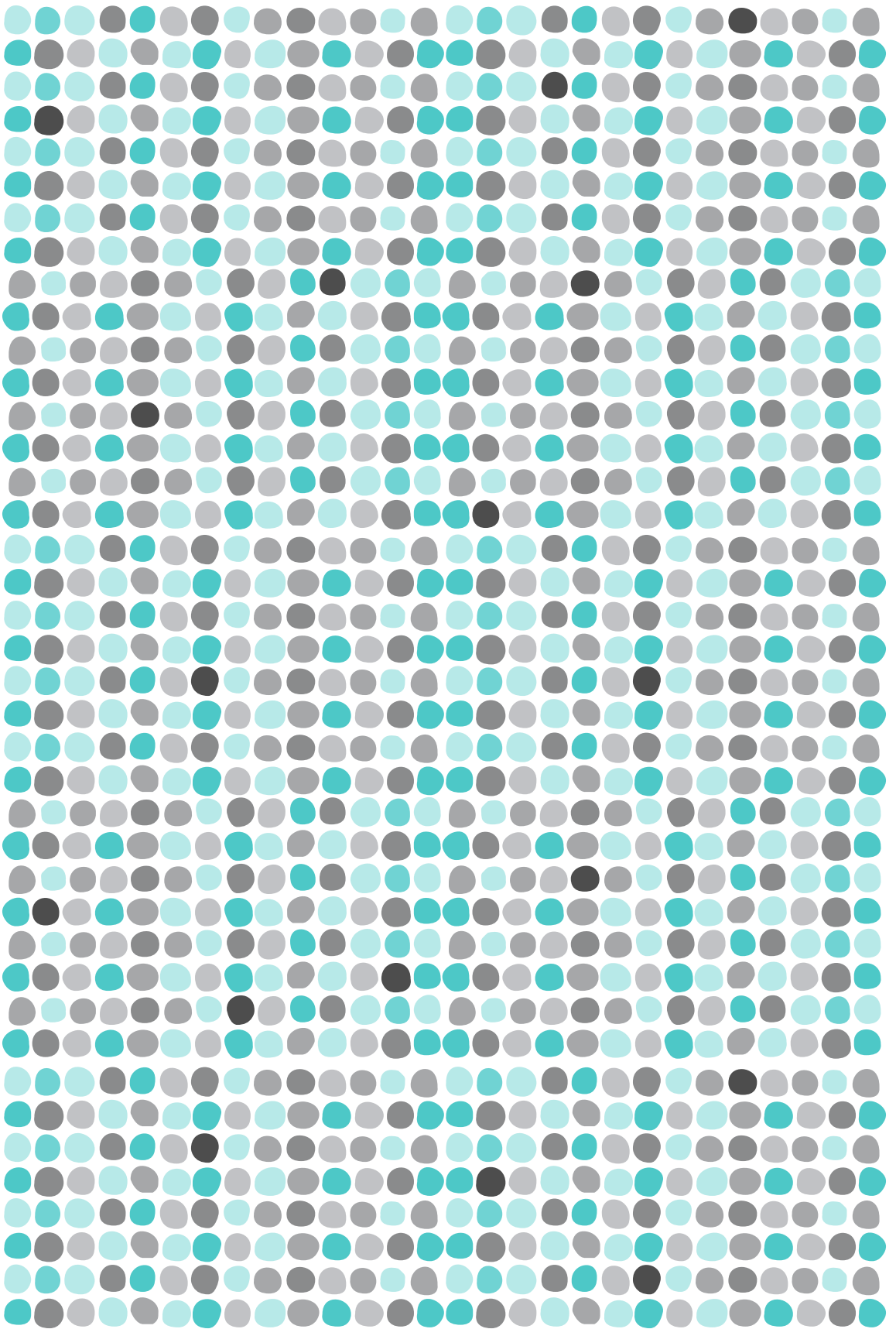
- Mellorar as redes de comunicación e promover a participación na organización.
- Fomentar a colaboración e non a competitividade na organización.
- Fomentar a flexibilidade horaria.
- Favorecer e establecer plans de promoción transparentes e informar deles.
- Promover a seguridade no emprego.
- Facilitarlles aos traballadores os recursos adecuados para conseguir os obxectivos de traballo.

Estratexias de intervención a nivel interpersonal:

- É preciso fortalecer os vínculos sociais entre os traballadores, favorecer o traballo en grupo e evitar o illamento. Formalos en estratexias de colaboración e cooperación en grupo.
- Promover e planificar o apoio social no traballo.
- Recoméndase realizar grupos de apoio para discutir a relación co traballo por parte dos profesionais.
- Dirixir ben e cun estilo adecuado. Formar os xestores niso.
- Adestramento en habilidades sociais.
- É preciso establecer sistemas democráticos-participativos no traballo.
- Consolidar a dinámica de grupo para aumentar o control do traballador sobre as demandas psicolóxicas do traballo.
- Establecerlles traballos de supervisión profesional (en grupo) aos traballadores.

Estratexias de intervención a nivel individual:

- Realizar unha orientación profesional ao inicio do traballo.
- É importante ter en conta a diversificación das tarefas e a rotación nelas.
- Poñer en práctica programas de formación continua e reciclaxe.
- Mellorar os recursos de resistencia e protexer a persoa para afrontar as situacións estresantes.
- Formar na identificación, discriminación e resolución de problemas.
- Adestrar no manexo da ansiedade e o estrés en situacións inevitables de relación co usuario.
- Poñer en funcionamento cambios de ambiente de traballo, rotacións.
- Adestramento no manexo da distancia emocional co alumnado, mantendo un equilibrio entre a sobreimplicación e a indiferenza.
- Establecer programas de supervisión profesional individual.
- Aumentar os recursos ou habilidades comunicativas e de negociación.
- Traballar o feedback, recoñecendo adecuadamente as actividades finalizadas.
- Adestramento para conseguir un axuste entre individuo e posto de traballo.



CAP.

4

Medidas de actuación organizativas frente ao estrés laboral



MEDIDAS DE ACTUACIÓN ORGANIZATIVAS FRONTE AO ESTRÉS LABORAL

O estrés laboral é un problema de grande importancia tanto para o traballador como para o funcionamento da propia empresa. Os traballadores sofren as consecuencias do estrés baixo a forma de trastornos para a súa saúde, como vimos no capítulo 2, mentres que a empresa faino en forma de xornadas de traballo perdidas, absentismo laboral e diminución do rendemento dos seus traballadores, coas conseguíntes perdas económicas asociadas a estas dúas circunstancias.

A Organización Internacional do Traballo (OIT-2002) apunta que as compañías deberán poñer especial atención na óptima xestión, prevención, control e seguimento do estrés no traballo, pois considera que esta enfermidade é un perigo para as economías dos países industrializados e en vías de desenvolvemento, xa que observaron que os efectos do estrés lesionan a produtividade e a competitividade das empresas, ao afectarlle á saúde física e mental dos traballadores, ocasionando custos económicos e humanos moi altos ás organizacións.

No mesmo sentido, autores como Daza (2003) apuntan que o estrés é un problema de vital importancia para a organización do traballo, pois ten graves repercusións non só nos individuos, senón tamén sobre diferentes aspectos do funcionamento da empresa, como son os seus custos, que repercuten tanto nas persoas (enfermidade, incapacidade) como na organización (absentismo, baixo rendemento) e na sociedade en xeral (custo dos seguros de enfermidade).

Como xa se ten explicado ao longo de todo o texto, o persoal docente considérase unha "profesión de alto risco psicosocial" en xeral e, concretamente, cunha grande incidencia de estrés laboral e as afeccións xurdidas pola súa cronificación. Isto prodúcese debido ás particulares circunstancias dunha profesión con fortes demandas emocionais que, en moitos casos, poden desembocar en SQT (Síndrome de Queimarse polo Traballo).

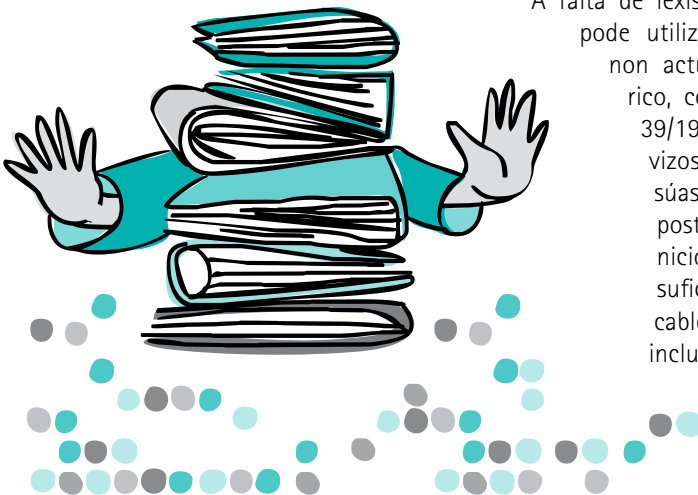
Esta situación non é exclusiva dos docentes. Tamén se ven afectados o resto do persoal que traballa nos centros de ensinanza: administrativos, cociñeiros, conserxes, etc., pois están sometidos ás mesmas condicións de organización e, en moitos casos, ás mesmas ou similares tarefas ás que está exposto o profesorado: atención ao alumnado e/ou aos seus familiares, introdución de novas tecnoloxías, etc.

Este tipo de doenzas fan que a saúde laboral do traballador poida verse gravemente prexudicada, se non se adoptan as adecuadas medidas preventivas. Medidas que, ao contrario do que se adoita pensar, non supoñen grandes investimentos senón que aforran os custos directos e indirectos que ocasionan os danos xerados cando non se fai un labor de prevención.

Non obstante, é moi frecuente que os riscos psicosociais non se preveñan do mesmo modo que se fai con outros riscos laborais, quedando, a maioría das veces, nunha simple avaliación dos riscos desde o punto de vista formal, administrativo, e non de aplicación directa. Cando se decide intervir a partir dos resultados da avaliación, moitas veces é para realizar unha intervención paliativa e non preventiva sobre os individuos, ao detectar os efectos do estrés. Os motivos son diversos:

- Moitas empresas ocúpense principalmente do "funcionamento técnico ou económico" e descoñecen o valor do "capital humano".
- A falta de relación entre as metas da prevención e os obxectivos da dirección.
- O impedimento de abordar estes problemas de forma clara por descoñecemento xeneralizado e falta de información sobre os aspectos psicosociais, sobre a súa nocividade, a súa xeración e o seu desenvolvemento.
- Os tópicos e crenzas sobre a predisposición individual ou sectorial dos problemas de estrés: que lles afectan só aos "predispostos", ou aos executivos, ou a quen realizan tarefas intelectuais, ou que o estrés é algo inherente ao traballo, etc. Hoxe sábese que o estrés pode afectarlle a todo tipo de sectores e individuos, pois depende fundamentalmente das condicións de traballo como ocorre con outros riscos.
- A incredulidade sobre a posibilidade de controlar ou eliminar os factores estresores. Isto, ademais, ocasiona desconfianza respecto ao custo que engaden estes problemas e que poidan ser controlables mediante a planificación, a organización e a xestión.
- A escusa baseada na inexistencia de lexislación concreta sobre os riscos psicosociais.

A lexislación laboral non ten normas concretas para os factores psicosociais. Non existe unha normativa específica como ocorre para outros tipos de riscos, nin ten as súas correspondentes guías técnicas que regulen de maneira específica como xestionar os riscos e as súas consecuencias.



A falta de lexislación específica non se pode utilizar como desculpa para non actuar. O marco legal xenérico, composto pola LPRL, o RD 39/1997 Regulamento dos Servizos de Prevención (RSP), e as súas respectivas modificacións posteriores, proporcionan definicións e principios de acción suficientemente claros e aplicables á práctica preventiva, incluída a psicosocial.

Tal e como nos indica a LPRL no seu Artigo 14: Dereito á protección fronte aos riscos laborais:

1. Os traballadores teñen dereito a unha protección eficaz en materia de seguridade e saúde no traballo.
2. En cumprimento do deber de protección, o empresario deberá garantir a seguridade e a saúde dos traballadores ao seu servizo en todos os aspectos relacionados co traballo.

Nestas dúas referencias normativas quedan implícitas, sen lugar a dúbidas, as obrigacións relacionadas cos riscos psicosociais.

Neste contexto, a prevención do estrés na empresa ten que estar centrada na actuación sobre as condicións de traballo e a modificación de aspectos organizativos, principais causantes do estrés; combatendo deste modo os riscos na súa orixe, adaptando o traballo á persoa, antepoñendo medidas colectivas e, en definitiva, previndo desta maneira a súa aparición no futuro, evitando o risco.

Con carácter complementario ás medidas de carácter colectivo e global, débense mellorar as capacidades e competencias de afrontamento dos traballadores. (Ver capítulo 5; "Estratexias de afrontamento: Os recursos do individuo para facer fronte ao estrés").

Na publicación do INSHT "*Experiencias en Intervención Psicosocial. Máis alá da avaliación do risco*", hai organizacións que están intervindo sobre os riscos psicosociais. Esta publicación presenta varios exemplos de organizacións que realizaron diferentes formas de intervención sobre os riscos psicosociais. Empresas que superaron a fase da avaliación e están actuando preventivamente sobre os problemas.

ACTUACIÓN ORGANIZACIONAL DESDE O PUNTO DE VISTA PREVENTIVO

A actuación sobre os riscos psicosociais desde o punto de vista preventivo non debe ser diferente á que se fai para os riscos sobre as condicións de seguridade, do medio ambiente laboral ou riscos hixiénicos e ergonómicos. O empresario, para o caso de centros privados ou concertados, ou a Administración Pública con competencias educativas, para o caso de centros de titularidade pública, están suxeitos ás obrigacións dispostas na lexislación:

- **Artigo 14.1:** "Os traballadores teñen dereito a unha protección eficaz en materia de seguridade e saúde no traballo. O citado dereito supón a existencia dun correlativo deber do empresario de protección dos traballadores fronte aos riscos laborais".
- **Artigo 14.2:** "En cumprimento do deber de protección, o empresario deberá garantir a seguridade e saúde dos traballadores ao seu servizo en todos os aspectos relacionados co traballo".

- **Dentro do artigo 15**, Principios da acción preventiva, indícase:
 - **Apartado d:** "Adaptar o traballo á persoa", co obxecto de atenuar o traballo monótono e repetitivo e reducir os seus efectos sobre a saúde.
 - **Apartado g:** "Planificar a prevención", buscando un conxunto coherente que integre nela a técnica, a organización do traballo, as condicións de traballo e as relacións sociais. Claramente todos eles aspectos que conforman os denominados riscos psicosociais.
 - **Apartado h:** "O empresario aplicará as medidas que integran o deber xeral de prevención adoptando medidas que antepoñan a protección colectiva á individual". Entendendo por protección colectiva aquela técnica de seguridade cuxo obxecto é a protección simultánea de varios traballadores expostos a un determinado risco, sexan estes psicosociais ou de calquera outra natureza.

Na protección colectiva respecto a riscos psicosociais (estrés, síndrome de queimarse no traballo ou burnout, mobbing, etc.), fíxase o deber do empresario de tomar medidas organizativas, así como programas e protocolos para evitar ou paliar os problemas relacionados coa psicocioloxía do traballo (enriquecemento de tarefas, rotación de tarefas, etc.). Estas medidas deben antepoñerse (tal e como fai explícito a lei, artigo 15.h) á intervención centrada no individuo, tema sobre o que versa o seguinte capítulo.

Malia que non existen guías de actuación específicas, débese seguir a mesma pauta que toda intervención preventiva primaria: identificar e avaliar os riscos, evitalos ou reducilos, combatalos na súa orixe e adaptar o traballo á persoa.

Figura 2: Pautas de intervención preventiva primaria.



Así mesmo, a obrigación do empresario de "integrar e planificar a prevención" é a base de moitas das propostas sobre intervención psicosocial. E como nos outros casos, non se pode facer de forma improvisada e azarosa, senón que se deberá deseñar unha intervención planificada que implica establecer obxectivos, fases, recursos, responsables, facer seguimento, etc. Intervencións a medio-longo prazo, o que supón un dos factores de éxito segundo os expertos que analizan experiencias de intervención psicosocial.

Todo iso farase necesariamente coa participación dos traballadores e/ou os seus representantes ao longo de todo o proceso para lograr que as accións sexan eficaces. Non só porque iso constituía un requirimento legal, senón porque tamén se constatou un maior éxito nas intervencións cando as persoas a quen vai dirixida a actuación preventiva están involucradas no seu deseño e non se converten en simples "receptores pasivos". As diferentes razóns son:

- O traballador é quen mellor coñece o seu posto de traballo, quen mellor pode avaliar as súas condicións de traballo, é el quen vive cada día a perigo ou a fatiga que lle provoca o seu
- O traballador é quen mellor pode describir as distintas operacións das tarefas que realiza, as condicións de traballo asociadas e as posibilidades que existen de modificalas. Ademais, tamén pode indicar a existencia de factores de risco que puideran pasarlles desapercibidos aos técnicos encargados da avaliación, sobre todo no caso de factores psicosociais.
- Malia que é certo que os traballadores non sempre teñen os suficientes coñecementos para considerar todos os posibles aspectos nocivos, por crelos intrínsecos ao propio traballo, a información que proporcionan é necesaria para completar as observacións e estudos dos técnicos e especialistas na materia.
- Por último, o feito de que os traballadores non participen en todas as fases da actuación preventiva pode resultar en si mesmo unha nova molestia adicional para eles, que dificulta, e incluso nalgunhas ocasións pode chegar a impedir, a implantación das medidas de mellora ou cambios que se decida introducir tras a análise dos postos de traballo.

De forma xeral, os pasos adecuados para previr a aparición do estrés desde o punto de vista organizativo son os seguintes:

1. Compromiso da dirección.

No que se faga explícita a responsabilidade e desexo de tomar todas as medidas necesarias para evitar o estrés laboral.

2. Identificación, análise e valoración dos estresores laborais.

Proceso encamiñado a detectar a presenza de posibles estresores laborais e a súa posible incidencia ou efecto sobre a saúde e confort dos traballadores.

3. Deseño e proposta de solucións.

Unha vez detectados os posibles estresores e avaliado o seu risco, hai que darlles prioridade e planificar as actuacións que se teñen que realizar.

4. Intervención.

Implantación efectiva das propostas deseñadas.

5. Seguimento, control e avaliación das medidas adoptadas.

Comprobando que se levan a cabo segundo o planificado. ademais de constatar a efectividade das devanditas propostas e reavaliando, modificando ou corrixindo as posibles desviacións que poidan xurdir.

COMPROMISO DA DIRECCIÓN

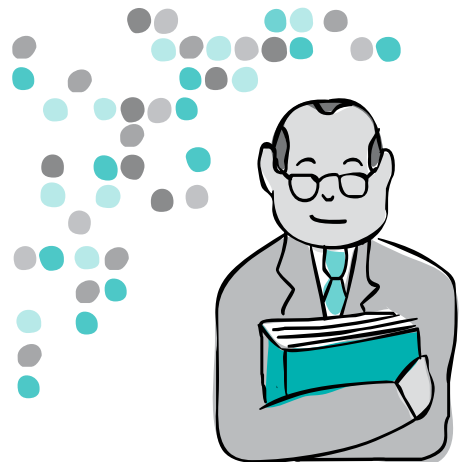
A LPRL encoméndalle explicitamente ao empresario a asunción do compromiso preventivo, dado que a lei ditamina que a prevención de riscos laborais deberá integrarse en todas as actividades e decisións da empresa, tanto nos procesos técnicos, na organización do traballo e nas condicións en que este se preste, como na liña xerárquica da empresa, incluídos todos os seus niveis.

A integración da prevención en todos os niveis xerárquicos da empresa implica a atribución a todos eles e a asunción por estes da obrigaón de incluír a prevención de riscos en calquera actividade que realicen ou ordenen e en todas as decisións que adopten (asunción do compromiso preventivo).

Para lograr este ambicioso obxectivo "O empresario desenvolverá unha acción permanente de seguimento da actividade preventiva co fin de perfeccionar de maneira continua as actividades de identificación, avaliación e control dos riscos que non se puideran evitar e os niveis de protección existentes e disporá o necesario para a adaptación das medidas de prevención ás modificacións das circunstancias que incidan na realización do traballo".

O modelo que propugna a LPRL para todo tipo de riscos implica os elementos seguintes:

- Abarcar o conxunto de actividades e decisións: procesos técnicos, organización e condicións de traballo.
- Reflectirse en todos os niveis xerárquicos de forma que dirección, niveis intermedios e traballadores teñen que participar nela.
- Obrigaón de incluír a dimensión preventiva en calquera actividade que se realice, ordes que se impartan e decisións que se adopten.
- Implicación dos afectados no deseño, adopción e cumprimento das medidas preventivas.
- Activa participación dos traballadores.



IDENTIFICACIÓN, ANÁLISE E VALORACIÓN DOS ESTRESORES LABORAIS

Trátase da chamada Avaliación de Riscos que a LPRL e o RSP (Regulamento dos Servizos de Prevención) propón xunto coa Planificación da Actividade Preventiva como ferramentas para a elaboración do Plan de Prevención. Este debe ser integrado por medio do empresario en todos os niveis da empresa.

Consiste en determinar, en primeiro lugar, qué aspectos concretos dunha determinada organización son potenciais xeradores de estrés para evitar a súa aparición. Neste sentido, prestaráselle especial atención a determinados aspectos que, como xa vimos anteriormente, son os que máis comunmente orixinan este problema:

- Propios da tarefa:
 - Sobrecarga de traballo.
 - Infracarga de traballo.
 - Ritmo de traballo imposto.
 - A exposición a outros perigos no traballo.
 - A falta de control sobre a actividade realizada.
 - Repetitividade da tarefa.
 - Elevado grao de implicación afectiva: burnout ou síndrome do queimado no traballo (SQT).
- O entendemento e coherencia das funcións que hai que realizar (ambigüidade de rol e conflito de rol).
- Falta de participación do traballador na toma de decisións.
- Malas relacións interpersoais no seo da empresa.
- Deficiente cualificación e formación para realizar a tarefa.
- Estilo de mando e dirección inadecuados.
- Precariedade laboral, falta de promoción, temporalidade.
- Horario de traballo.



Posto que a acción dos factores estresantes teñen un carácter acumulativo, a maior número de aspectos que requiran un esforzo adaptativo intenso, frecuente ou duradeiro, maior é a posibilidade de que as capacidades de adaptación do suxeito se vexan desbordadas. Polo tanto, a maior número de estresores maior é a sensación de ameaza e maior é o nivel de estrés que se produce.

Dentro da organización poden existir grupos máis susceptibles a sufrir estrés: mocidade e veteranos, persoas con discapacidades físicas e inmigrantes. A presenza dalgúns indicadores na organización e nos individuos pódenos axudar a determinar qué grupos teñen máis risco:

Indicadores na organización que nos alertan da presenza de estrés laboral:

■ Participación.

Absentismo, elevado volume de rotación do persoal, incumprimento de horarios, problemas disciplinarios, aumento do número de queixas, frustración, comunicación agresiva, illamento, etc.

■ Rendemento.

Diminución da produción ou calidade do produto ou do servizo, toma de decisións deficiente, aumento de erros, aumento do número de accidentes laborais, etc.

■ Custos.

Custos cada vez maiores por baixas ou por servizos sanitarios. Perdas ou ausencia de ganancias pola diminución do rendemento.

Indicadores no individuo que nos alertan da presenza de estrés laboral:

■ Comportamento.

Consumo ou aumento do consumo de tabaco, abuso de alcohol ou de drogas, violencia, frustración ou acoso psicolóxico. Problemas de sono, trastornos de ansiedade, depresión, incapacidade para concentrarse, irritabilidade, problemas familiares de relación, 'burnout'.

■ Saúde.

Problemas lumbares, problemas de corazón, úlcera péptica, hipertensión, depresión do sistema inmunitario, etc.

Encontrar factores de risco e perigos, relacionados neste caso cos aspectos psicosociais, non é fácil. Hai que tratar de buscar tendo en conta:

■ **A diferenza de tarefas.** Non son os mesmos os riscos que se producen na cociña que os se producen nas aulas ou os riscos que afrontan o persoal de administración que os propios de profesores ou persoal de limpeza.

■ **Cada tipo de estresor:** sobrecarga, acoso escolar, situacións de violencia, **factores** ambientais, , etc.

■ **O traballo e as tarefas.** Pode haber riscos distintos para profesores, persoal de cociña, conserxes, etc.

- **Na organización do traballo:** división de tarefas, grao de comunicación, etc.
- **Utilizando indicadores:** partes de incidencia, partes de baixa, retrasos reiterados, aumento das prexubilacións, solicitudes de cambios de posto, etc.
- **Preguntando aos traballadores.**

DESEÑO E PROPOSTA DE SOLUCIÓN

Unha vez determinados os estresores que actúan sobre os traballadores e avaliado o seu nivel de perigo (pasos que deben ser realizados polos servizos de prevención establecidos polo empregador, segundo as modalidades que se establecen no art. 31 da LPRL), deseñaranse e planifícanse as solucións preventivas necesarias para evitar ou controlar os perigos detectados.

Nas actividades obxecto de planificación deberá incluírse:

- Os recursos humanos e materiais necesarios para a súa execución.
- O prazo necesario para levalos a cabo.
- A designación de responsables implicados na súa realización.

Á hora de realizar algunha proposta de implantación, hai que ter en conta as seguintes premisas:

- Calquera modificación debe contar coa participación activa dos traballadores e dos seus representantes. Ademais de estar contemplado na LPRL, a soa participación dos traballadores na toma de decisións favorece a aceptación dos cambios e o contraste de opinións, mellorando a toma de decisións.
- É importante elixir o momento adecuado para a implantación de calquera cambio. Debe evitarse a implantación das medidas en situacións de enfrontamento empresa-traballadores ou en situacións de crise.
- É aconsellable a implantación progresiva dos cambios. Por exemplo, empezar por unha soa sección ou departamento. Isto permite avaliar, de forma comparativa, os dous sistemas ao mesmo tempo.
- Hai que decidir un instrumento de medida da nova situación, de forma que se poidan comparar os resultados obtidos coa situación de partida.
- Hase de ter en conta o tempo necesario de adaptación á nova situación.

INTERVENCIÓN DO ESTRÉS NA EMPRESA. IMPLANTACIÓN DAS MEDIDAS CORRECTORAS

Unha vez detectados os potenciais estresores e deseñada a proposta de solucións, débense aplicar estas medidas para eliminar as causas ou reducilas a niveis admisibles.

O empresario deberá asegurar a efectiva execución das actividades preventivas incluídas na planificación, efectuando para iso un seguimento continuo dela.

Segundo diversos autores, as estratexias básicas para previr e tratar os riscos psicosociais divídense en tres grandes grupos:

1. **Estratexias de intervención sobre a organización.** Reorganizando as tarefas que se desenvolven no traballo, adaptando a organización global, adoptando medidas dirixidas á reorganización de recursos e medios, etc.
2. **Estratexias sociais.** Procurando un bo clima social, para promover o apoio social necesario para mitigar os posibles efectos do estrés.
3. **Estratexias individuais.** Trátase de medidas complementarias ás anteriores centradas na intervención sobre as persoas.
 - Medidas preventivas (antes de que se produza o estrés).
 - Medidas paliativas ou reparadoras (unha vez que concretou o estrés)

Á hora de intervir sobre a organización para evitar a aparición do estrés, hai que ter en consideración catro elementos importantes no desenvolvemento deste problema:

- A presenza dunhas demandas ou condicións de traballo estresantes.
- A percepción, por parte dos individuos, de que esas condicións son ameazantes.
- As dificultades para afrontar esas demandas.
- As conseguíntes respostas fisiolóxicas e emocionais inadecuadas que provocan nas persoas.

A orde de actuación para a implantación das medidas preventivas ou correctoras terá en conta o art. 15 da LPRL, especialmente no que se refire aos puntos:

- c) Combater os riscos na súa orixe.
- d) Adaptar o traballo á persoa, en particular no que respecta á concepción dos postos de traballo, así como á elección dos equipos e os métodos de traballo e de produción, con miras, en particular, a atenuar o traballo monótono e repetitivo e a reducir os seus efectos na saúde.
- h) Adoptar medidas que antepoñan a protección colectiva á individual.
- i) Darlles as debidas instrucións aos traballadores.

CAPÍTULO 4.

Medidas de actuación organizativas fronte ao estrés laboral

En primeiro lugar, poñeranse en funcionamento as estratexias de intervención sobre a organización, co fin de cumprir coas premisas de antepoñer as medidas colectivas e combater os riscos na súa orixe (puntos c e h).

Así pois, teranse que reducir ou minimizar as demandas e condicións de traballo obxectivamente estresantes. A fixación dunhas determinadas demandas de traballo debe facerse en función das capacidades do traballador, non só considerando as necesidades do servizo ou a produción. O incremento das demandas só debe realizarse cando correlativamente se incrementen as capacidades do traballador.

As condicións de traballo non só teñen que ser determinadas en función dos criterios marcados polo mercado, o proceso produtivo, a tecnoloxía, etc., senón que deben contemplar certas necesidades (necesidade de seguridade, de afiliación, de pertenza, de estatus...) expectativas e lexítimas aspiracións do traballador.

Recordando e tendo en conta o Modelo Demanda-Control-Apoio Social, as demandas, ben dimensionadas respecto do traballador (adaptación do traballo á persoa), non necesariamente suporán unha fonte de estrés, se o individuo ten un aceptable grao de control sobre o seu traballo. Incluso, como xa se dixo, podería chegar a supoñer un reto motivador.

Para isto, a empresa debe dotar o persoal do control necesario para executar a súa tarefa, provelo dos recursos necesarios e a formación necesaria para o desenvolvemento de estratexias de comportamento, destrezas e habilidades para enfrontarse ás situacións potencialmente estresantes.

De forma adicional, a empresa debe facilitar: información clara e inequívoca das responsabilidades e funcións do traballador, os obxectivos que hai que realizar, os métodos e medios de traballo, os prazos para a súa realización, etc.

SEGUIMIENTO, CONTROL E AVALIACIÓN DAS MEDIDAS ADOPTADAS

Unha vez postas en funcionamento as medidas preventivas ou correctivas realizadas pola empresa para reducir ou eliminar o estrés, débese establecer un mecanismo de control que determine a eficacia da devandita posta en práctica, é dicir, se se realizou correctamente, se se levou a cabo en todos os lugares previstos e se se desenvolveu da maneira deseñada.

De forma complementaria, hai que deseñar un procedemento de avaliación dos resultados esperados, é dicir, unha ferramenta que nos indique se as medidas implantadas están sendo efectivas.



AVALIACIÓN DE RISCOS PSICOSOCIAIS

É razoable pensar que para poder previr calquera risco en primeiro lugar teremos que identificalo. Non se pode previr algo que se descoñece. Hai que determinar de que se trata, a súa magnitude e o seu efecto prexudicial e en que grao pode afectar, tomando unha decisión sobre o modo de operar e eliminalo. O modo de facer isto é o que chamamos avaliación de riscos.

Vimos referindo o requirimento legal de evitar os riscos e avaliar aqueles que non se puideran eliminar para minimizalos. Os instrumentos para lograr este obxectivo, conforme ao capítulo III, artigo 16 da LPRL, son a Avaliación de Riscos e a Planificación da Actividade Preventiva, como ferramentas para a elaboración dun Plan de Prevención, co fin de que o empresario integre esta en todos os niveis da empresa.

A avaliación de riscos de carácter psicosocial no lugar de traballo pode ser necesaria a partir de diferentes situacións, entre elas:

1. En xeral, **como avaliación inicial** para detectar posibles riscos psicosociais existentes nunha situación de traballo, co obxectivo de establecer medidas de mellora da saúde e da seguridade dos traballadores.
2. **Cando o resultado da avaliación inicial o fixera necesario**, o empresario realizará controis periódicos das condicións de traballo e da actividade dos traballadores na prestación dos seus servizos para detectar situacións potencialmente perigosas.
3. Cando **se producira un dano** para a saúde dos traballadores ou cando, con ocasión da vixilancia da saúde prevista no artigo 22, aparezan indicios de que as medidas de prevención resultan insuficientes, ou se detecten anomalías, que nos fagan sospeitar que existen problemas de tipo psicosocial, por exemplo, gran cantidade de queixas, aumento do absentismo, diminución da produtividade, etc., en toda a empresa ou nalgunha sección ou departamento específico.
4. Sempre que no lugar de traballo vaia introducirse **algún cambio** que poida alterar significativamente a situación actual xa sexan novos procesos de produción, novos equipos materiais ou humanos, cambios na organización do traballo, etc.

A guía elaborada pola Inspección de Traballo (ITSS), organismo encargado, entre outras funcións, do seguimento do cumprimento da LPRL por parte das empresas xustifica a avaliación nos termos seguintes:

"A avaliación psicosocial a partir do concepto amplo de benestar e confort, debería esixirse, en principio, A TODAS AS EMPRESAS calquera que sexa a súa actividade.

... Está claro, polo tanto, que a devandita esixencia deberá temperarse en función do tipo de empresa fronte á que nos atopemos. Deste modo é preciso establecer os criterios ou indicadores que deberán guiarnos na selección dos distintos niveis de esixencia, isto é, un nivel básico ou de identificación e análise, e un nivel avanzado ou de avaliación propiamente dita."

Na súa actividade inspectora, a ITSS esixe como contido mínimo nas avaliacións para a detección do estrés relacionado co traballo:

1. Análise dos axentes estresores que puideran estar presentes nas condicións de traballo. Divididos en tres bloques:
 - a. Estresores do ambiente físico de traballo: iluminación, ruído, vibracións, temperatura, humidade, ambientes contaminados e situacións potencialmente perigosas.
 - b. Estresores relativos ao contido da tarefa: carga mental, falta de control, de autonomía, de iniciativa persoal sobre a tarefa, así como na elección dos tempos de descanso.
 - c. Estresores relativos á organización: xornada de traballo, promoción e desenvolvemento profesional, relacións interpersoais, existencia ou non de canles adecuadas de comunicación con superiores e compañeiros do seu contorno laboral.
2. Investigación da percepción que o propio suxeito ten dos estresores analizados, é dicir, se o individuo percibe as demandas do contorno como ameazantes, superando as súas capacidades para afrontalas.
3. Análise dos elementos moduladores do estrés: apoio social, patrón persoal de conduta...
4. Estudo das respostas do individuo diante do estrés: fisiolóxica, cognitiva e de comportamento.
5. Deixar constancia documental das consecuencias ou efectos do estrés sobre o individuo ou sobre a organización.

Ademais do contido na propia LPRL, como xa indicou, o RSP (Regulamento dos Servizos de Prevención) desenvolve regulamentariamente a Avaliación e Planificación de Riscos. De novo, as pautas son as mesmas para os riscos psicosociais que para os demais tipos de riscos.

Os traballadores ou os seus representantes deben ser consultados e deben participar desde a primeira fase da planificación respecto a que cousas hai que avaliar, onde e como, ata a fase na que se deciden as medidas que se van adoptar para a mellora das condicións de traballo e o control e seguimento das devanditas medidas correctoras. En xeral, para realizar unha avaliación de factores psicosociais, debemos seguir as seguintes fases:

- 1. Determinación dos riscos.**
- 2. Identificación dos traballadores expostos aos devanditos riscos.**
- 3. Elección da metodoloxía e das técnicas que se deben utilizar.**
- 4. Formulación das hipóteses de traballo.**
- 5. Planificación e realización do traballo de campo.**
- 6. Análise dos resultados.**
- 7. Elaboración de informes cos resultados.**
- 8. Posta en marcha do programa, seguimento e control.**

1. Determinación dos riscos.

Nesta primeira fase, trátase de determinar qué se vai estudar, cal é o obxectivo do estudo. Hai que definir da forma máis clara, sinxela, precisa e menos ambigua posible, o obxecto do estudo e os seus diferentes aspectos ou facetas que poidan influenciar directa ou indirectamente ao efecto.

Para iso, é necesario recompilar a maior cantidade posible de información que nos poida servir de orientación para ir centrándonos no estudo. É dicir, trátase de facer unha análise previa da empresa mediante a recompilación de toda a información posible, normalmente pola observación directa, recompilación de documentación da empresa, entrevistas aos traballadores e o estudo da literatura existente sobre o tema.

A información relevante para realizar a avaliación de riscos psicosociais inclúe:

- Organigrama oficial da empresa.
- Horarios, sistemas de promoción, tipo de salario.
- Características do cadro de persoal: distribución por sexos, idade, antigüidade na empresa e antigüidade no posto.
- Aspectos que lle afectan ao persoal: absentismo, enfermidades, declaracións de incapacidade para certos postos, permisos persoais, formación, sinistralidade, rotación de persoal, solicitudes de cambio de posto e sancións.
- Aspectos que lle afectan á produción: calidade da produción, rexeitamentos, recuperación de produtos, índices de produción, produtividade, intervencións de mantemento e avarías.
- Actas das reunións do Comité de Empresa e do Comité de Seguridade e Hixiene.

A observación directa do traballo durante a súa realización pode ser moi importante non só para determinar os riscos que se teñen que analizar, senón tamén para comprobar posibles desviacións entre os procedementos de traballo teóricos e o que realmente se fai.

2. Identificación dos traballadores expostos.

Unha vez delimitado e definido o obxecto do estudo, e en función da información recollida, hai que determinar o colectivo de traballadores e de postos de traballo que poden estar afectados polo problema.

Sempre que se poida, analizaranse todos os traballadores e postos de traballo afectados. Non obstante, no caso de grandes colectivos non sempre é posible aplicar a/s técnica/s elixida/s a todos por ser moi custoso, pola escaseza de tempo e as dificultades que entrañan as operacións de recollida, clasificación e análise dos datos.

Nestes casos, é conveniente elixir unha mostra representativa do colectivo, de modo que posteriormente sexa posible xeneralizar os resultados obtidos na mostra a todo o colectivo. Para iso, utilízanse as chamadas "técnicas de mostraxe"

3. Elección dos métodos e as técnicas de investigación.

En primeiro lugar, é necesario aclarar a diferenza entre os métodos e as técnicas. O método pertence ao nivel teórico do estudo e é o camiño que hai que seguir mediante unha serie de operacións e regras prefixadas de antemán aptas para alcanzar o resultado proposto. As técnicas pertencen ao nivel práctico e son os instrumentos para a recollida de datos, a análise e o tratamento da información.

Os métodos e as técnicas que hai que utilizar dependen en cada caso concreto da natureza do fenómeno que se vai estudar e o obxectivo da investigación, así como dos recursos dispoñibles, o equipo que realiza a investigación, etc.

Segundo a pregunta que queiramos responder, os métodos divídense en:

- **Métodos cuantitativos ou distributivos.** Responden a "canto". Tratan de "analizar aspectos nos que a cantidade e o seu incremento ou decrecemento constitúen o obxecto da descrición ou o problema que ten que ser explicado". Por exemplo, cantos profesores padecen síntomas de estrés, ou se o aumento de cursos de prevención reduce a cantidade de accidentes laborais, ou se o incremento do número de alumnos por clase supón a correlativa diminución da satisfacción laboral, etc. As técnicas máis características do método cuantitativo son os cuestionarios, os tests psicolóxicos e as escalas tipo likert.
- **Métodos cualitativos ou estruturais.** Responden ao "por que". Analizan os problemas dun modo estrutural. Por exemplo, en relación cos aspectos psicosociais, por que as persoas pensan ou senten dunha determinada maneira. As técnicas máis características do método cualitativo son o grupo de discusión e a entrevista semidirixida e en profundidade.

Cada método ten os seus pros e as súas contras, as súas vantaxes e as súas desvantaxes. A combinación de ambos os tipos complementa a información obtida por cada método individualmente e bríndanos máis e mellor información respecto da situación que se vai estudar.

Por exemplo, a través de técnicas propias da metodoloxía cualitativa (os grupos de discusión ou as entrevistas en profundidade) pódense obter datos, características da mostra ou variables que hai que incluír. Por exemplo, a través dunha enquisa a profesores pódense determinar variables que hai que medir cuantitativamente, por exemplo, respecto á cantidade de alumnos por clase, idades ou niveis con maior incidencia de actitudes disruptivas ou de actitudes violentas.

Como xa dixemos, adóitase utilizar complementariamente máis dunha técnica para avaliar o estrés laboral, dada a diversidade de factores implicados na súa xeración, para así poder analizar estresores, moduladores, respostas e efectos do estrés nas dúas vertentes, individual e de organización.

A avaliación das reaccións de estrés laboral pode implicar criterios clínicos, biolóxicos, electrofisiolóxicos e funcionais (Martínez 2001). Empréganse, pois, a aplicación das escalas e os cuestionarios específicos, entrevistas para determinar circunstancias ou problemas psicosociais concretos, os cuestionarios de factores de risco psicosocial, escalas de satisfacción laboral, cuestionarios sobre clima laboral, escalas de carga mental, cuestionarios de ambigüidade e conflito de rol, cuestionarios de estrés laboral, inventarios de mobbing ou acoso laboral e inventarios de burnout ou desgaste profesional.

Estes datos complementáanse coa información obtida dos sistemas de rexistro de datos administrativos e os indicadores bioquímicos electrofisiolóxicos, inventarios, escalas, cuestionarios e tests para a realización de avaliación clínica, que proporcionan medidas de saúde física (listas de síntomas psicosomáticos, dor músculo-esquelético e síntomas cardiovasculares).

Entre os múltiples instrumentos de medición utilizados para determinar os riscos psicosociais en xeral, poderíamos destacar os máis empregados para avaliar o estrés nas organizacións, que se clasifican en tres categorías basicamente:

- **1. Listas de control (checklists).** Normalmente confecciónanse especificamente para rexistrar información sobre aspectos concretos dunha organización determinada. Aspectos relacionados co contido do traballo e as relacións sociais que poden ocasionar estrés (Merín, Cano e Tobal, 1995). Pero esta mesma concreción non permite a comparación entre mostras diferentes.
- **2. Tests psicolóxicos.** Son probas psicométricas fundamentadas nunha rigorosa metodoloxía científica e que, polo tanto, proporcionan confianza (constancia das medicións dunha mesma persoa) e validez (garantía na medición do que se pretende medir). Resultan, pois, medicións obxectivas sobre o estrés laboral.

Proporcionan información sobre a forma en que son percibidos os estresores, así como das características persoais e estratexias de afrontamento diante dun evento estresante por parte dos traballadores e dos problemas de saúde que poden ser ocasionados polo estrés.

- **3. Cuestionarios.** Son un conxunto de preguntas con respecto a unha ou máis variables que se van medir con respostas cerradas ou abertas. Son un dos instrumentos máis sinxelos de utilizar. Poden ser confeccionados polas propias empresas para obter información sobre o estrés que se produce pola natureza e contido do traballo, as condicións organizacionais e as relacións sociais entre os membros da organización, segundo as características propias das empresas.

Requiren a definición clara dos obxectivos da medición, os traballadores e seccións ou departamentos aos que se avaliará, a planificación para a súa aplicación, a forma de analizar os datos obtidos e a presentación de resultados.

4. Formulación de hipóteses.

As hipóteses son "as afirmacións que normalmente sometemos a comprobación real", son as "solucións", as "explicacións máis probables", ao problema que nos propuxemos analizar.

A partir dos datos recollidos nas primeiras fases, da lectura de bibliografía, da observación, da experiencia, etc., formúlase unha ou varias preguntas (que, por que, cantos), que constitúen o obxecto do estudo. As hipótese son as solucións que propomos como máis probables para responder a estas cuestións. Entre as posibles explicacións do fenómeno, selecciónase aquela ou aquelas que parezan máis plausibles ou verosímiles, para proceder á súa comprobación.

O resultado final da investigación corroborará se as hipóteses formuladas ao principio son correctas ou non. Danse dúas posibilidades: comprobar que a hipótese formulada é certa ou, polo contrario, falsa. Baseándonos nisto, aceptárase ou rexeitárase esta. É o que se denomina "contraste de hipóteses".

5. Planificación e realización do traballo de campo.

É o traballo da recollida de datos propiamente dito. A aplicación das técnicas seleccionadas anteriormente como instrumentos para a realización do estudo.

Debe estar ben planificado para que sexa efectivo e para evitar sorpresas. Por exemplo, o traballo de campo na realización dunha enquisa é o momento no que se lles pasa o cuestionario definitivo ás persoas integrantes da mostra elixida ou a todos os traballadores se é posible.

A planificación inclúe:

- Avisar previamente as persoas implicadas.
- Informar os traballadores sobre o obxectivo e contido da entrevista ou cuestionario.
- Prever o tempo necesario e a dedicación suficiente.
- Buscar un lugar adecuado (lugar que lles permita aos traballadores estar relaxados e en boa disposición para participar).

6. Análise dos resultados.

Unha vez que se realizou o traballo de campo e se recolleu a información requirida, procédese ao tratamento desa información. Os datos examínanse, categorízanse e organízanse dun modo sistemático. En calquera caso, a forma en que se tratarán os devanditos datos dependerá fundamentalmente da súa natureza.

En xeral, os métodos psicosociolóxicos (enquisas, test, escalas e incluso as entrevistas) adoitan tratarse estatisticamente para interpretar o seu significado, a súa constancia, a súa validez, e así verificar ou rexeitar as hipóteses formuladas. Utilízanse dous tipos de análise: estatística-

descriptiva e epidemiolóxica (ocorrancia de enfermidades, asociación e repercusión estatística). Complementábase a análise mediante a comparación entre grupos específicos (idade, xénero, sección, etc.). Son útiles outras probas estatísticas como a correlación entre resultados de avaliación de riscos psicosociais e a comparación de resultados antes e despois da intervención (Villalobos, 2004).

Convén recordar que as hipóteses son afirmacións teóricas que facemos baseándonos nuns coñecementos adquiridos de diversas fontes e que non teñen validez se non se verifican mediante a análise dos datos obtidos co traballo de campo.

Coa análise dos resultados perséguese encontrar as causas do problema estudado, é dicir, as posibles causas dunhas inadecuadas condicións psicosociais de traballo.

É importante ter en conta que un problema concreto pode ter diversas orixes. Hai que tratar de identificar a causa ou as causas reais. Estas causas poden ser primarias, secundarias e incluso aparentes. Débese chegar ás causas primarias reais e non ás aparentes. Do contrario, as medidas que se adopten poden non resolver o problema.

7. Elaboración dun informe de resultados.

A LPRL esixe a constancia documental da avaliación de riscos, incluídos os resultados obtidos e a emisión dun xuízo de valor. Xuízo de valor no sentido de determinar se unhas determinadas condicións estudadas supoñen ou non un risco para a saúde e benestar do traballador. A teor dos resultados obtidos, e en función da súa valoración, propóranse as correspondentes medidas correctoras.

Ademais, todo este traballo non tería maior sentido se non quedaran reflectidos os resultados obtidos da forma máis clara posible, de tal modo que facilite a discusión entre todos os implicados nos efectos conseguidos e nas medidas que se teñen que adoptar. Así pois, a redacción do informe cos resultados da investigación debe ser obxecto dunha atención minuciosa.



8. Posta en marcha do programa, seguimento e control.

Todo o realizado ata aquí, como xa vimos, ten por obxecto determinar fontes de perigo e risco, co fin de eliminalos sempre que sexa posible ou minimalos ata niveis admisibles. En resumo, previr.

Non é suficiente facer a avaliación sen máis. Así pois, a partir do informe elaborado cos resultados da investigación, o seguinte paso fundamental é reflexionar e discutir entre todos os resultados obtidos e poñer en marcha un programa de mellora para resolver os problemas detectados.

Os factores de risco deberán ser ordenados segundo a súa prioridade. O establecemento das prioridades basearase tanto na análise das condicións de traballo avaliadas como na avaliación subxectiva dos traballadores e a información sobre os accidentes e enfermidades. Deste modo, pódense establecer prioridades e crear grupos homoxéneos segundo o factor de risco, así como deseñar accións de intervención específicas.

É importante a reflexión e o consenso de todas as partes implicadas sobre as accións que se van realizar, entre outras cousas porque a posta en práctica das medidas preventivas pode carrexar molestias sobre as persoas afectadas ou xerar novos riscos que terán que ser avaliados antes da súa implantación. Por exemplo, a introdución das novas tecnoloxías de información e comunicación (TIC), é dicir, os ordenadores, internet, etc., poden facilitar algúns aspectos do traballo, pero, sen a adecuada formación, tamén poden supoñer unha nova fonte de estrés recoñecida como tal, o denominado tecnoestrés.

Unha vez decididas as medidas que se van tomar hai que poñelas en práctica e realizar o seu seguimento, tendo en conta unha serie de consideracións previas á implantación. Por exemplo, e especialmente no caso dos riscos psicosociais, esta introdución das medidas correctoras é conveniente realizala pouco a pouco, por fases. Primeiro en grupos ou seccións pequenas a modo de proba, considerando os momentos máis oportunos para a implantación (non en momentos de crise ou de grandes cambios).

Por último, é necesario prever a reavaliación e o control das accións adoptadas para poder comprobar que se están conseguindo realmente os efectos esperados. Ademais, non hai que esquecer que a actividade laboral cambia e evoluciona no tempo, co que a validez das solucións adoptadas pode decrecer ou incluso desaparecer, o que faría necesaria unha nova intervención.

MÉTODOS DE AVALIACIÓN DE RISCOS PSICOSOCIAIS

Neste apartado cítanse algúns dos métodos xerais que existen a disposición das empresas para avaliar os riscos psicosociais, independentemente dos métodos específicos para a avaliación de aspectos concretos.

Neste sentido, imos recorrer de novo á ITSS que cita unha serie de métodos de recoñecido prestixio para realizar esta tarefa. Segundo cita textualmente na súa Guía de Actuación Inspectora en Factores Psicosociais: "No caso de solicitarse o asesoramento e a asistencia técnica da Inspección de Traballo debería darse prioridade ao **Método AIP** ou ao **Método para PYMES**, elaborados ambos polo I.N.S.H.T. (segundo se trate de grandes, ou medianas e pequenas empresas), por tratarse o devandito organismo do centro de referencia nacional a efectos da Unión Europea establecido polo artigo 8º da L.P.R.L."

Ademais destes métodos elaborados polo INSHT e recomendados pola ITSS, existen outros métodos de avaliación de riscos psicosociais publicados polo INSHT e por outros organismos, que cumpren o requisito de validez indicados no art. 5, pto. 3. do RSP. Entre estes métodos específicos para a avaliación de aspectos concretos dos riscos psicosociais encóntranse **os métodos de avaliación da carga mental** ou **o cuestionario de satisfacción laboral**.

Tamén encontramos métodos específicos para determinados sectores, como a ensinanza, e para riscos psicosociais concretos como o "burnout". Exemplos destes métodos son o "**Maslach Burnout Inventory**" (MBI) para medir o "burnout en educadores e persoal dos servizos humanos"; a "**Escala ED-6**", elaborada expresamente para medir o estrés ou malestar docente; ou o método desenvolvido na NTP 574: "**Estrés no colectivo docente: metodoloxía para a súa avaliación**".



INTERVENCIÓN PARA A PREVENCIÓN DO ESTRÉS

Realizada unha análise de diversos estudos sobre o estrés laboral, pódese constatar que as actuacións existentes se limitan, a maioría das veces, a unha avaliación teórica dos riscos psicosociais. Son poucas as empresas que realizan unha intervención real.

Ademais, en moitos casos, estas intervencións son paliativas, é dicir, actúan cando o dano que xa ocorreu, tratando de solucionar os seus efectos, e non previlos.

A experiencia amósanos que a maior parte das intervencións realizadas polas empresas lévanse a cabo sobre o individuo que padece o risco e non sobre as condicións de traballo, orixe real do problema. Isto incumpre os xa mencionados principios da acción preventiva (art. 15 da LPRL), que destacan a obrigación de accións de prevención primaria sobre a fonte do risco, que no caso dos riscos psicosociais implica modificar a fonte que produce os estresores, a nivel de organización do traballo e do sistema produtivo, non limitándose a modificar as respostas individuais dos traballadores ás devanditas exposicións (prevención secundaria) ou a minimizar os efectos que estas exposicións lles causan a individuos e empresas (prevención terciaria).

Parkes (2001) afirma que é absurdo, inxenuo e incluso eticamente discutible someter os traballadores a programas contra o estrés mentres persistan na empresa as esixencias excesivas ou as condicións de traballo inapropiadas que xeran estes niveis.

Unha primeira división das principais estratexias de intervención dos riscos psicosociais é a que nos amosa a seguinte clasificación operativa:

- Estratexias de intervención organizacional.
- Estratexias de intervención social.
- Estratexias de actuación individual.

A forma máis eficaz de previr e tratar o estrés, o burnout e outros riscos psicosociais supón darlle prioridade á intervención sobre a organización, pero sen deixar de actuar a nivel de intervención social e individual.

Dado que as estratexias de actuación individual son detalladas no capítulo 5, neste apartado faremos mención das medidas de intervención organizativa e de intervención social.

ESTRATEGIAS DE INTERVENCIÓN ORGANIZACIONAL. PRINCIPAIS INTERVENCIÓNS ORGANIZATIVAS

Como se repetiu ao longo deste texto, as medidas preventivas que primeiro se teñen que implantar deben ser sobre as condicións de traballo inadecuadas e sobre as que implican á organización. Ten que ser así por obrigación legal e porque estas condicións inadecuadas son a orixe e raíz dos problemas que hai que resolver. Non basta curar, débese eliminar o problema de raíz para evitar que volva producirse.

As condicións de traballo son os factores existentes no contorno laboral que poden influir na saúde do individuo. Estes factores son potenciais estresores sobre os se debe intervir para evitar posteriores danos e que dividimos en tres grandes grupos xerais:

- **Estresores do ambiente físico e deseño do posto de traballo:** iluminación, ruído, temperatura, contaminación e espazo de traballo.
- **Estresores relativos ao contido da tarefa:** carga mental e control sobre a tarefa, sobrecarga ou infracarga de traballo, repetitividade e presión de tempos.
- **Estresores relativos á organización:** ambigüidade e conflito de rol, relacións interpersoais, estilo de mando, promoción e desenvolvemento da carreira, horarios de traballo e expectativas persoais.

As condicións de traballo relativas ao medio ambiente físico pódense controlar por medio de técnicas de seguridade, hixiene e ergonomía. Por exemplo, a temperatura dunha aula ou dun despacho manterase dentro dunhas marxes regulamentarias. Non obstante, non deberíamos quedar aí. Débese completar esta actuación preventiva cunha valoración e intervención tamén desde o punto de vista psicosocial.

As diferentes áreas da prevención solápanse e complementáanse entre si para obter unha prevención integral. Así pois, volvendo ao exemplo anterior, o termómetro pode marcar unha temperatura permitida dentro do rango que marca a lei (R.D. 486/97, polo que se establecen as disposicións mínimas de seguridade e saúde nos lugares de traballo), que evitará accidentes ou enfermidades profesionais. Pero, a pesar disto, esta temperatura pode resultar "incómoda" ou "molesta" para o persoal alí presente. Esta circunstancia repetida día a día pode constituir un potencial estresor. Quizais "leve", pero que, como vimos, polo seu efecto acumulativo e aditivo a outros estresores, finalmente pode contribuír a desencadear a resposta do estrés e os consecuentes trastornos negativos sobre a saúde.

Considerando a definición que a Organización Mundial da Saúde (OMS) fai do concepto de saúde, como un equilibrio físico, mental e social, e non a soa ausencia de enfermidade; a prevención integral de riscos laborais –no constante perfeccionamento dos niveis de protección– debe ir un paso máis alá da prevención do dano físico (accidente ou enfermidade), buscando o benestar nese sentido máis amplo de saúde que nos proporciona a definición da OMS. Isto, levado ao noso exemplo, implica identificar e valorar esas molestias provocadas pola temperatura, como indicadores dun potencial estresor e intervir axustando o termómetro, dentro do rango estipulado, na temperatura máis comfortable para os traballadores.

En canto á intervención sobre os estresores relativos aos contidos da tarefa e os relativos á organización, como xa dixemos anteriormente, non hai regulamentación, nin normativa específica que marque límites como os do exemplo anterior da temperatura. Ademais da propia LPRL e RSP citadas anteriormente, existen algunhas referencias e pautas xerais para a intervención dos riscos psicosociais no Real Decreto 488/1997 de 14 de abril, sobre disposicións mínimas de seguridade e saúde relativas ao traballo que inclúe pantallas de visualización.

Así recorremos de novo ás NTP do INSHT que, na súa calidade de órgano científico técnico especializado (art. 8, LPRL), nos proporciona documentación para abordar esta problemática na NTP 438: "Prevención do estrés: intervención sobre a organización" e a NTP 604: "Risco psicosocial: o modelo demanda-control-apoio social (II)", entre outras.

Para previr os efectos dos estresores en xeral e, en particular, dos estresores relativos aos contidos da tarefa e a organización, é dicir, as esixencias da tarefa e a formulación desas esixencias en canto a cantidade, métodos, tempos, horarios, recursos en xeral, etc.; poden aplicarse distintas medidas a diferentes niveis:

- Reorganización de tarefas que se desenvolven no traballo.
- Organización subsidiaria ou global.
- Reorganización de recursos e medios.
- Intervención sobre as persoas.

Estas medidas xerais permiten gran flexibilidade e, polo tanto, unha mellor adaptación ás capacidades, necesidades e expectativas do traballador e, en consecuencia, uns maiores niveis de confianza, atención e satisfacción laboral que, á súa vez, repercuten na redución do estrés.

Este tipo de medidas non significa que se renuncie a aspectos como a produtividade ou a rendibilidade. Simplemente se lle dá prioridade á saúde dos traballadores sobre unha orientación da organización centrada no proceso, a tecnoloxía, a produción, que en calquera caso non fai senón complementar e reportar beneficios en todos os aspectos.

A implantación destas medidas sobre a organización implica a formación e o adestramento dos traballadores para o seu mellor funcionamento.

Así, pódense tomar unha serie de disposicións xerais e adaptalas ás necesidades específicas de cada caso para previr e reducir o estrés:

A. Medidas de mellora do control e a autonomía do traballador.

B. Interese da tarefa.

C. Medidas de mellora dos sistemas de información e comunicación.

D. Estilos de mando e dirección.

E. Sistema de regulación de conflitos.

F. Mellora da formación do traballador.

A. Medidas de mellora do control e a autonomía do traballador.

Baseándonos no xa visto modelo demanda-control, sabemos que a posibilidade de que unha situación laboral se perciba ou non como ameazante, depende non só da propia natureza intrínseca da situación, senón ademais pode depender dos recursos que teña o individuo para enfrontarse a ela, é dicir, da capacidade de control e autonomía na toma de decisións.

Os principios básicos de actuación son optimizar as esixencias, aumentar o control do traballador sobre as súas condicións de traballo, potenciar a participación activa, diminuír a xerarquía, mellorar o desenvolvemento de capacidades e a aprendizaxe.

Así pois, unha das medidas máis eficientes para reducir o estrés laboral é incrementar o grao de control que o traballador ten sobre o seu traballo e con isto referímonos ao control dos seguintes aspectos:

- O que o traballador debe facer: funcións, competencias, responsabilidades, cantidade e calidade dos resultados do seu traballo.
- A forma ou o método para realizar o traballo.
- Os tempos de traballo e de descanso, autonomía temporal, o ritmo de traballo, elección de quendas, horarios flexibles, etc.
- Participación na toma de decisións en aspectos relacionados co seu traballo.

Trátase de abordar factores específicos, que se poden identificar, avaliar e modificar. Aínda que é indubidable que hai algunhas condicións do traballo que deixan pouca marxe de control ao estar perfectamente establecido o horario de traballo, a forma en que se realiza a tarefa ou os prazos para realizala, trátase de optimizar as esixencias ao tempo que se aumenta o control por parte do traballador.

O empregador debe planificar a actividade laboral de forma que o traballador teña o maior grao de control posible sobre a súa tarefa, proporcionándolle o adestramento e a formación necesaria, xeral e específica, sobre o seu posto para que sexa capaz de exercer cada vez un maior control, sen que isto supoña unha nova fonte de risco. Pois o feito de que un traballador poida ter gran liberdade decisoria sobre todos ou gran parte dos aspectos do seu traballo sen estar o suficientemente preparado para isto, pode supoñer en si mesmo un factor moi estresante.

Neste sentido, é moi importante o "saber delegar", o estilo de mando que permita a participación activa dos traballadores, a planificación e a xestión de tarefas suficientemente motivadoras.

Un estilo de mando capaz de xestionar un bo apoio social, grupos de traballo cooperativos que xeren un adecuado clima social e que saiban mediar e resolver os conflitos que poidan xurdir das relacións interpersoais permitindo o fluxo de informacións claras, sinxelas e necesarias para o correcto desenvolvemento das tarefas. En definitiva, que lle proporcione ao traballador todos os recursos necesarios para o control efectivo do seu traballo.

B. Interese da tarefa.

Un modo de incrementar o control sobre as tarefas é aumentado o interese por elas actuando sobre a organización do traballo, é dicir, modificando a maneira de realizalo, modificando as súas fases, rotación de tarefas (intercambiando as tarefas con outros traballadores), ampliación de tarefas (realizando unha maior diversidade de tarefas) ou efectuando tarefas de maior cualificación relacionadas co posto, como a planificación do traballo ou o control de calidade (enriquecemento de traballo).

En ocasións, o interese dunha tarefa non depende desta en si mesma, senón da percepción do traballador en función dos seus propios intereses e motivacións persoais. Por este motivo, é importante considerar o perfil de cada posto e dos posibles candidatos a fin de poder adaptar o máximo posible as necesidades do traballo coas motivacións, intereses ou preferencias persoais.

C. Medidas de mellora dos sistemas de información e comunicación.

Pódense optimizar as esixencias do traballo, dotar o traballador de maiores recursos e, polo tanto, de maior control sobre o seu traballo, pero isto ten que ser comunicado coa suficiente claridade, sen ambigüidades, con coherencia e sen contradicións.

Do contrario, o traballador non saberá que debe facer, de que maneira facelo ou ata onde chegan as súas responsabilidades, podéndose producir os denominados conflitos e ambigüidade de rol.

Por todas estas circunstancias, é importante desenvolver uns sistemas de información e comunicación: tanto verticais, entre directivos e subordinados, como horizontais, entre compañeiros de traballo. Sistemas que sexan verdadeiramente efectivos, que faciliten a organización do traballo e respondan ás necesidades dos traballadores. Estes sistemas deben resolver todas as súas incertezas de maneira clara e permitir a participación activa no desenvolvemento do traballo. Por todo isto, é moi necesario revisar os sistemas de información da empresa, atendendo as seguintes variables:

- Precisión das informacións.
- Coherencia entre elas.
- Coincidencia, cara a un mesmo obxectivo, das decisións tomadas a partir das informacións.
- Linguaxe adecuada ao destinatario.
- Frecuencia de comunicación adaptada ás necesidades.
- Procedemento adecuado de recollida, tratamento e transmisión de información.

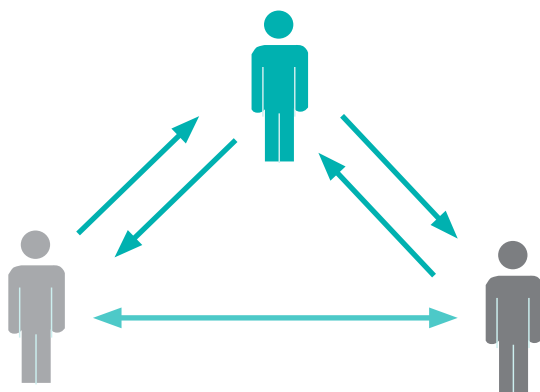
Podemos clasificar os tipos de comunicación baseándonos en diferentes criterios:

- Baseándonos no soporte da comunicación, podémolas diferenciar entre oral e escrita. Estas, á súa vez, pódense subdividir en función do tipo de soporte: papel, boletín, ordenador, etc. Nas empresas pódese utilizar unha ou outra ou ambas á vez.
- Baseándonos nos emisores-receptores da comunicación, podemos diferenciar entre comunicación horizontal, entre persoas do mesmo nivel xerárquico; e comunicación vertical, entre persoas de distinto nivel xerárquico. Esta última podémola diferenciar en comunicación descendente, entre persoal dun nivel xerárquico superior a un nivel inferior; e comunicación ascendente, que é a que se produce do nivel xerárquico inferior ao nivel xerárquico superior.

A comunicación horizontal, entre membros dun mesmo nivel xerárquico dentro da organización, facilita a coordinación de actividades, a resolución de conflitos e o apoio social, que como dixemos é un importante factor modulador e mitigador dos efectos do estrés.

A comunicación descendente, de niveis xerárquicos superiores a niveis xerárquicos inferiores, ten por obxecto a coordinación dos membros da organización para conseguir uns obxectivos concretos, así como subministrar a información necesaria para a consecución dos devanditos obxectivos.

Figura 3: Sistemas de información e comunicación



Neste sentido, a información debe ser clara e sinxela, adaptada ao receptor para facilitar a súa comprensión e a súa motivación e debe ser suficiente, tanto no seu contido como na súa frecuencia.

O defecto ou o exceso pode provocar o desinterese do receptor e, polo tanto, a desmotivación e, ao cabo, a incerteza que constitúe o factor estresante que se pretende previr. Hai que tratar de evitar a distorsión que pode sufrir a comunicación en organizacións moi xerarquizadas, eliminando chanzas con sistemas de intercambio sinxelos e o máis directos posible.

En definitiva, as informacións subministradas deben responder as necesidades e expectativas do receptor en todos os aspectos relativos á tarefa e á organización, así como proporcionar o apoio social do nivel xerárquico superior e a resolución de conflitos.

A comunicación ascendente, dos traballadores de niveis xerárquicos inferiores cara aos seus supervisores, ten grande importancia por varios motivos fundamentais:

- Permite unha boa retroalimentación para coñecer a calidade dos sistemas de comunicación da empresa, especialmente para saber se os traballadores están asimilando os obxectivos marcados.
- Resulta fundamental para facilitar a participación dos traballadores, permitindo coñecer as súas opinións acerca dos diferentes aspectos do funcionamento da empresa.

En función do estilo de mando da organización, os traballadores poden ter reservas sobre a información que se ten que transmitir e as súas posibles repercusións. Por iso, débense habilitar sistemas de comunicación que lles permitan aos traballadores expresarse libremente e sen temor.

D. Estilos de mando e dirección.

Toda organización necesita establecer uns obxectivos ben definidos e unha serie de directrices para a consecución de tales propósitos.

Dos diferentes estilos de dirección dependerá a coordinación de actividades, a homoxeinización e control dos distintos comportamentos individuais e o tipo de organización xeral e actuación da empresa.

O exercicio do poder serve para unificar as posibles desviacións ás normas que as condutas individuais poden ocasionar e para dar rápida resposta a situacións imprevistas ou non contempladas normativamente.

Todo sistema normativo e regulamentario ten os seus pros e as súas contras. Por exemplo, un sistema excesivamente ríxido e/ou burocratizado pode resultar vantaxoso nuns casos e contraproducentes noutros. Isto dependerá de diferentes aspectos, entre eles da composición dos individuos que integren a organización, das súas necesidades e expectativas, dos seus comportamentos, das súas opinións, etc.

É importante sinalar que as normas e o exercicio do poder poden resultar un forte estresor, tanto para o traballador sobre o que recae como para o que exerce o poder. Por iso son fundamentais tanto a claridade coa que estean definidas as normas, a súa congruencia, a súa utilidade e a compatibilidade entre elas, como a participación dos traballadores na súa elaboración e implantación, o que entre outras cuestións facilita a súa aceptación e unha maior implicación do traballador na organización, converténdose desta maneira en fonte de satisfacción e motivación.

Existen diferentes estilos de dirección: coercitivos, sistemas de recompensa-castigo, dirección por obxectivos, etc. En xeral, considérase que os estilos de supervisión máis efectivos son aqueles que se centran nos empregados, o que supón fomentar e facilitar que os traballadores teñan maior nivel de control sobre as súas tarefas.

E. Sistemas de regulación de conflitos.

Outra das misións atribuíble á organización, aos supervisores e aos mandos directivos é a resolución de conflitos. Dado que as empresas están formadas por persoas cuxos obxectivos e intereses son distintos, e nalgúns casos enfrontados, pódense xerar situacións de tensión. Por isto é necesario:

- Ter previstos medios para a redución da aparición de conflitos.
- Preparar procedementos de arbitraje e mediación.
- Impartirles formación aos empregados para a resolución non traumática de conflitos.

Unha das principais fontes de conflitos nunha empresa deriva da indefinición de roles dos empregados. Estamos falando de novo dos estresores xa mencionados: ambigüidade e conflito de rol, relativos á organización.

Para evitar situacións que poidan ser fonte de conflitos debe buscarse unha clara e inequívoca definición dos cometidos de cada individuo e o papel que deben xogar na organización, facéndose explícita a forma coa que se teñen que levar a cabo as interaccións con outras persoas.

É necesaria unha adecuada coordinación de todas as actividades e o mantemento da coherencia nas directrices dadas. Neste punto, cobra especial importancia o establecemento de canles de información adecuados, dos que xa fixemos mención anteriormente.

Non obstante, dado o carácter cambiante dunha empresa, é necesario concibir sistemas de regulación de conflitos, artellar procedementos estruturados de mediación e arbitraje para o manexo de eventualidades. Ademais, é preciso formar as persoas en canto á forma de interaccionar cos demais.

F. Mellora da formación do traballador.

A LPRL, no seu art. 19, fai referencia á necesidade dunha formación suficiente e práctica, previa ao desempeño do posto e diante de calquera cambio que se realice, tanto nos métodos e técnicas do traballo como en todo o relativo á prevención de riscos.

A formación é imprescindible para a implantación da maioría das medidas previstas, tanto organizativas de deseño e redeseño como individuais. De feito, a intervención a nivel individual baséase fundamentalmente en formar e adestrar os traballadores en estratexias de adaptación sobre algúns aspectos dos riscos psicosociais.

A formación considérase en si mesma unha estratexia organizacional recomendada habitualmente para a prevención e tratamento do estrés laboral e do burnout.

A formación dos traballadores da ensinanza debería ser inicial, ao inicio da actividade, e continua, ao longo da vida laboral, debendo incluír tanto os aspectos relacionados coas tarefas e funcións que deberán desempeñar os docentes como o relativo aos seus dereitos e obrigacións na materia. Esta formación debe incidir, entre outros moitos aspectos, nos riscos de psicosocial.

ESTRATEGIAS DE INTERVENCIÓN SOCIAL. APOIO SOCIAL

Son estratexias encamiñadas a potenciar o apoio social fundamentalmente a través de políticas de traballo cooperativo. O apoio social é un concepto relativamente novo. O interese por este tema xorde da constatación de que o apoio social reduce o estrés e mellora a saúde, amortecendo ou moderando o impacto do estrés laboral sobre os traballadores.

Débase a que as persoas, como seres sociais, necesitamos establecer unha serie de relacións interpersoais nos distintos ambientes onde nos movemos (familiar, laboral...). O traballo ofrece a posibilidade de integrar as persoas en grupos, de ofrecerlles estatus e identificación social con outras persoas, podendo contribuir á satisfacción de necesidades sociais.

O apoio social pode influír de tres maneiras sobre o individuo: mellorando a saúde e o benestar do individuo, reducindo os niveis de tensión e modulando o efecto do estrés sobre a saúde. É esta terceira forma de actuación, que xa vimos no modelo de demandas-control-apoio social, a que ten especial relevancia á hora de utilizar o seu efecto mitigador como estratexia preventiva de estrés laboral.

Os beneficios que o apoio social lles proporciona á saúde e ao benestar do individuo quedan reflectidos na redución directa dos niveis de estrés e na mitigación do efecto que este ten sobre a saúde.

Definición e tipos de Apoio Social.

Na NTP 439 do I.N.S.H.T.: "O apoio social", preséntanse varias definicións deste concepto:

- "É a presenza, ou ausencia relativa, de recursos de apoio psicolóxico provenientes doutras persoas significativas".
- "É a información que lles permite ás persoas crer que: se preocupan deles e son queridos, que son estimados e valorados, que pertencen a unha rede de comunicación e de obrigacións mutuas".
- "Son transaccións interpersoais que implican a expresión de afecto positivo, a afirmación ou respaldo dos valores e crenzas da persoa e/ou a provisión de axuda ou asistencia".
- "É a dispoñibilidade de axuda proveniente doutras persoas".
- "É o grao en que as necesidades sociais básicas se satisfán a través da interacción cos outros".



En canto aos tipos de apoio social, establécense pola súa capacidade para ter influencia na saúde e forma de proporcionar o apoio. A relevancia dun ou doutro tipo de apoio depende da persoa que o recibe en función do tipo de problema e a fonte do apoio.

Apoio emocional.

É o apoio que actúa sobre o sistema emocional, afecta ás emocións, á empatía, ao coidado, ao amor e á confianza. Este parece ser un dos tipos de apoio máis importantes.

Apoio instrumental.

Ofrécese "apoio instrumental" cando se realizan accións concretas de axuda a quen o necesita (coidar de alguén, realizar o traballo por el, etc.). Esta axuda instrumental pode ter consecuencias psicolóxicas positivas ou negativas. En ocasións, esa axuda instrumental pode ser interpretada como un rexeitamento da valía persoal da persoa que está sendo axudada, ao interpretar esta, a persoa axudada, que non ten capacidade para realizar a tarefa por si mesma.

Apoio informativo.

O "apoio informativo" refírese á información que se ofrece a outras persoas para que estas poidan usala co obxecto de facerlles fronte ás situacións problemáticas. Diferénciase do apoio instrumental en que a información non é en si mesma a solución senón que permite a quen a recibe axudarse a si mesmo.

Apoio avaliativo.

O "apoio avaliativo", igual que o apoio informativo, só implica a transmisión dunha información que valora as actuacións do individuo e non o afecto que se transmite no apoio emocional. Non obstante, os datos que se transmiten no apoio avaliativo son relevantes para a autoavaliación, para a comparación social. É dicir, outras persoas son fontes de información que os individuos utilizan para avaliarse a si mesmos. Esta asesoría pode ser implícita ou explicitamente avaliativa.

Fontes do apoio social e características persoais.

As persoas que rodean o individuo e que constitúen a súa rede social, grande ou pequena, de mellor ou peor calidade, constitúen as fontes do apoio social. Poden ser laborais ou extralaborais. Pero aquí imos prestarlles atención ás fontes de apoio no ámbito laboral, especialmente ao supervisor ou superior xerárquico e aos compañeiros de traballo.

En situacións de traballos en illamento, con moita mobilidade ou con moita autonomía e, en resumo, onde non é posible a interacción con compañeiros, é especialmente importante e constitúe practicamente a única fonte de apoio, o supervisor. E del demándase que ofrezca os catro tipos de apoio.

Cando o traballo se desenvolve con compañeiros, o apoio social que estes poden reportar depende, fundamentalmente, da estrutura da organización en tanto en canto permita unhas boas relacións entre compañeiros e sexa un traballo cooperativo sen que, polo contrario, resulte moi competitivo.

No caso da ensinanza, dos docentes particularmente, ademais dos mencionados apoios, cabe destacar o apoio social da propia comunidade educativa: alumnos, familias, administración e a sociedade en xeral que, malia que se podería considerar como un apoio extralaboral, está na fronteira de ambos e, sen lugar a dúbidas, ten unha clara repercusión na súa actividade profesional e na xeración do estrés e o *burnout*.

Moitos profesores, hoxe en día, séntense pouco recoñecidos socialmente. Falamos da desvalorización do rol do docente. Sofren acoso persoal, *bullying* (acoso duns alumnos a outros, situacións das que son testemuñas), numerosos cambios dos sistemas educativos (o programa por obxectivos, o de aptitudes, o de competencias...), etc. Esta falta de recoñecemento social, esta carencia de apoio social, fainos máis susceptibles aos efectos do estrés e do *burnout*.

Centrándonos no apoio social do contorno de traballo inmediato (supervisores e compañeiros), é preciso facer referencia ás características persoais que facilitan ou dificultan as habilidades de dar ou recibir apoio, da propia competencia relacional e dos determinantes organizativos e sociais.

No apoio social, prodúcese unha transmisión entre un emisor, que proporciona apoio, e un receptor que o recibe. Será un bo emisor de apoio social quen ofrezca os catro tipos de apoio social. Aquele que ten orientación cara ás persoas (que lles presta atención ás persoas), que teña estilo participativo, asertivo, emocionalmente estable, extravertido, de escoita empática e activa.

Estamos falando da chamada competencia relacional, que se pode definir como o conxunto de características de personalidade e comportamentais que facilitan a adquisición, desenvolvemento e mantemento de relacións mutuamente satisfactorias. Pola experiencia, sábese que é posible aprender e desenvolver habilidades sociais e mellorar no papel de emisor de apoio social.

Respecto á outra parte desta transacción de apoio social, o receptor, cómpre sinalar que non todas as persoas teñen a mesma capacidade de encaixar e aceptar o apoio que se lles ofrece. Aquí tamén inflúe a propia competencia relacional, a asertividade e sociabilidade, a ausencia ou baixos niveis de ansiedade social, a capacidade de empatía, as habilidades para resolver problemas relacionais, os recursos para percibir correctamente os sinais colectivos, un estilo de afrontamento que permita desenvolver recursos sociais e, por suposto, o interese por este tipo de apoio social.

Teñamos en conta, por exemplo, o apoio instrumental onde se ofrece axuda concreta para realizar unha determinada tarefa. O receptor desta axuda pode interpretalo:

- Recibindo a axuda de forma positiva, co que o apoio social ten efectos beneficiosos.
- Pode non ser valorada a axuda de ningunha maneira, tendo o apoio social un efecto neutro.
- A axuda pode ser interpretada de modo negativo, pensando que se lle brinda esa axuda porque sen ela non sería capaz de realizar a tarefa en cuestión e que implicitamente está a ser xulgado negativamente. Neste caso, o apoio social que se intentou proporcionar está causando un efecto contraproducente.

Polo tanto, é importante o enfoque valorativo que o receptor faga do apoio social do que é obxecto. En consecuencia, é interesante poder determinar non só se existen condutas

de apoio, senón tamén se estas son avaliadas polo receptor como eficaces, ineficaces ou contraproducentes. Neste sentido, é moi importante o papel do contorno organizacional e social á hora de favorecer ese bo clima social do que falamos. Distintos aspectos do contorno e da estrutura da organización determinan a cantidade, calidade e tipo de apoio social.

Estes factores son múltiples e variados. Desde factores puramente físicos e estruturais a aspectos de cultura e valores organizativos: valores de competitividade ou solidariedade, de individualismo ou sociabilidade, estrutura participativa ou centralizada e formalizada, gran número de traballadores que contribúe ao anonimato social e despersonalización, estilo de mando ríxido ou democrático, etc.

Algúns dos métodos de avaliación de riscos psicosociais, como xa vimos, inclúen a dimensión do apoio social. Pero existen métodos específicos para valorar este aspecto, en prol de afondar máis nel, avaliar a situación concreta da empresa e poder adoptar medidas que favorezan o apoio social no contorno laboral e os seus efectos beneficiosos.

PLANS DE IMPLANTACIÓN. RECOMENDACIÓNS E REFLEXIÓNS

Realizada a avaliación de riscos psicosociais, deberanse analizar os resultados obtidos, deseñándose un plan de intervención para implantar as medidas preventivas e correctoras que se estimaran oportunas. Algunhas recomendacións e consideracións para a posta en funcionamento de todas estas estratexias de intervención que hai que ter en conta son as seguintes:

- Cómpre reiterar unha vez máis a obrigatoriedade e a necesidade da participación activa dos traballadores e dos seus representantes, non só porque é un aspecto que inflúe na aceptación dos propios traballadores dos cambios, senón porque o contraste de opinións é de grande axuda para chegar a adoptar as decisións máis adecuadas. No caso da ensinanza, deberán participar todos os sectores, dirección, docentes e resto de traballadores.
- É moi importante elixir o momento adecuado para a implantación das medidas correctivas e preventivas para evitar fracasos. Non son boas as épocas de crise, os momentos conflitivos e de enfrontamento empresa-traballadores para levar a cabo estas accións. Na ensinanza haberá que determinar que momento do curso é o máis indicado, considerando que estas intervencións son a medio-longo prazo.
- É recomendable realizar os cambios pouco a pouco. Darlles prioridade ás medidas correctivas en función da avaliación de riscos e determinar en que departamentos ou seccións se vai comezar a súa implantación.
- Hai que ir obtendo datos da efectividade dos cambios, que permitirá avaliar de forma comparativa dous sistemas nun mesmo tempo, e deste modo poder controlar experimentalmente nun ámbito reducido as distintas variables modificadas. Por outra parte, o contemplar as vantaxes dun novo sistema por parte dos outros traballadores terá un efecto motivador.

- Hai que sopesar as vantaxes e inconvenientes da implantación das medidas por parte de consultores externos ou de persoal propio, xa que teñen un coñecemento máis profundo da empresa, aínda poden provocar maiores resistencias ao cambio.
- Hase de ter en conta que é necesario certo tempo de adaptación á nova situación por parte dos traballadores e que as medidas implantadas poden requirir de certos reaxustes para a súa maior optimización.

Na publicación do INSHT "Experiencias en intervención psicosocial. Máis alá da avaliación do risco", realízase unha reflexión sobre os factores de éxito da intervención psicosocial, concluíndo que hai unha serie de factores comúns a todas as intervencións que, malia que non aseguran o éxito da intervención, a súa presenza parece ter unha clara influencia beneficiosa. Son, pois, recomendacións que hai que ter en conta á hora de intervir. Estes factores de éxito son: tratar os riscos psicosociais como os demais riscos e constatar que o proceso da intervención é parte da solución.

Tratar os riscos psicosociais como os demais riscos.

Por reiterativo que resulte, é necesario facer fincapé unha vez máis nesta necesidade. É imprescindible avaliar os riscos psicosociais, tomando as medidas de actuación necesarias desde o punto de vista preventivo (con anterioridade á aparición do problema), con antelación ás medidas de carácter paliativo (solución do problema). Débense establecer as intervencións considerando as condicións organizativas, obxectivamente estresantes, como o centro de actuación, tendo en conta as diferenzas individuais como factores de risco e non orixe deste.

Recordemos que o factor de risco aumenta a probabilidade de que o risco ocorra, pero non implica que iso vaia ocorrer. Sobre todo se se elimina ou reduce a causa orixe do risco. Por exemplo, se un profesor non ten estratexias asertivas para tratar con pais agresivos, aumenta a probabilidade sufrir estrés no trato con eles. Esta carencia formativa é un factor de risco engadido. Aumentan as probabilidades de sufrir estrés respecto a outros profesores que si teñen esta habilidade, pero esta carencia non implica, necesariamente, que o vaia sufrir. De todas formas, incluso no profesorado que ten desenvolvidas as estratexias asertivas, existe a probabilidade de que o trato con pais agresivos lles produza estrés, pois o factor estresante é a agresividade dalgúns pais. A intervención preventiva básica é evitar que as persoas se comporten de forma desagradable e agresiva, como no exemplo que puxemos, articulando procedementos e protocolos que garantan o desenvolvemento do traballo en condicións óptimas para a saúde dos traballadores.

A intervención sobre o estrés e os demais riscos psicosociais terá que ser como a de calquera outro tipo de riscos, considerando as diferenzas individuais como un factor de risco engadido que en todo caso se deberá tratar de forma complementaria. Pero o risco a eliminar, ou a reducir-controlar, son as condicións de traballo que xeran o estrés (estresores potenciais).

É importante considerar que a intervención dos riscos psicosociais non debe centrarse só na avaliación de risco, senón tamén no control periódico das condicións de traballo, a

análise dos danos e un programa de vixilancia da saúde que poida detectar necesidades que afecten directamente ás condicións de traballo organizativas. Incluso algunhas intervencións psicosociais poden estar promovidas desde outros campos complementarios ao da prevención de riscos laborais, como o da promoción da saúde no lugar de traballo, a conciliación da vida familiar e laboral ou a responsabilidade social corporativa.

O proceso da intervención é parte da solución.

Na intervención psicosocial tan importante é o que hai que facer, como o procedemento para facelo. Pois o procedemento en si mesmo é parte da solución.

Pensemos, como exemplo, nalgunhas recomendacións de intervención xerais xa propostas, como outorgar ao empregado máis control sobre o seu traballo ou maior capacidade de decisión. Hai que facelo de tal forma que esta medida non supoña unha nova carga ou responsabilidade para a que o traballador non teña preparación ou os recursos suficientes para afrontala.

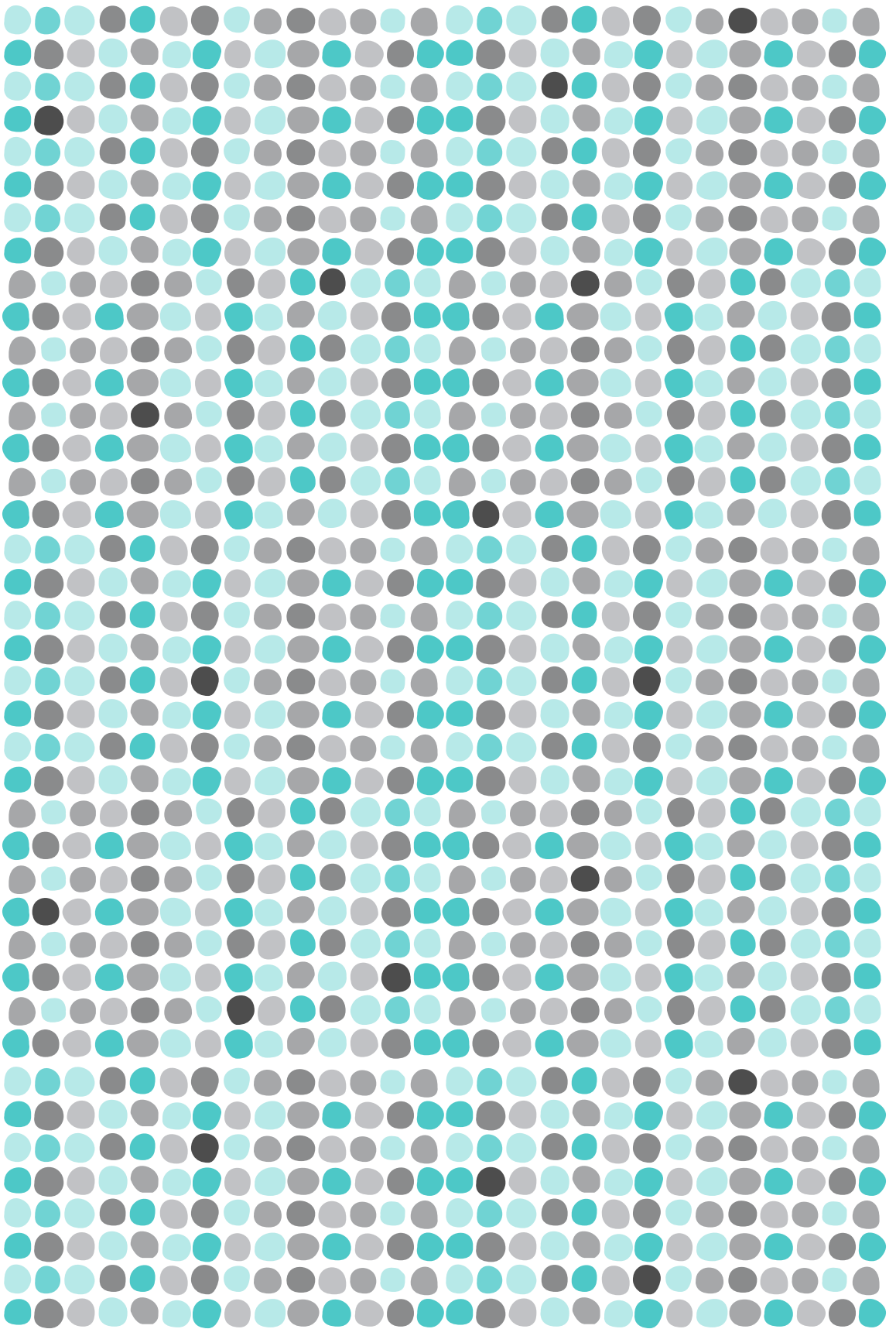
Así pois, "as formas" son moi importantes. O proceso ben aplicado é parte da solución ou, polo contrario, un fracaso e, incluso, un novo problema. De aí, a importancia da participación dos traballadores en todo o proceso, incluído o deseño das estratexias de intervención e a súa aplicación.

Neste sentido, é importante recalcar que non existen solucións estándar válidas para todas as situacións, senón que, a partir de situacións reais, hai que buscar solucións específicas adaptadas a esas situacións concretas.

As medidas descritas en apartados anteriores son unhas pautas de intervención xeral procedentes dos principais modelos teóricos e da análise da literatura sobre as experiencias e boas prácticas en empresas reais. Son orientacións para realizar unha intervención "a medida", para cada situación particular. Cada contexto require solucións específicas, desenvolvidas a partir destas intervencións xerais que nos serven de guía para elaborar as actuacións específicas.

Ademais, e dado que o procedemento é parte da solución, as estratexias de intervención débense formular a longo prazo, dando tempo para que os cambios sexan duradeiros e se consoliden. Isto implica a necesidade de planificar a actuación dun modo sistemático e cun enfoque global, favorecendo intervencións a nivel primario (as que actúan sobre os estresores de tipo organizativo).

Planificar supón definir obxectivos secuenciados a curto, medio ou longo prazo, grupos diana comezando por actuacións "piloto", prover os recursos necesarios (económicos, humanos e temporais), asignar responsabilidades, delegar tarefas, dar información e promover a participación activa de todos os implicados, establecer un método e determinar uns indicadores para avaliar a eficacia das accións ao longo do tempo e facer o seu seguimento.



CAP.

5

Estratexias de
afrontamento:
os recursos do
individuo para facer
fronte ao estrés



CONCEPTO DE ESTRATEXIA DE AFRONTAMENTO

O compoñente motor da resposta de estrés está constituído polo que xenericamente se denominan condutas ou estratexias de afrontamento, que se definen como "*os procesos cognitivos e condutuais constantemente cambiantes que se desenvolven para manexar as demandas específicas externas e/ou internas que son avaliadas como excedentes ou desbordantes dos recursos do individuo, unha vez que apareceran ou incluso antes da súa aparición*". (Lazarus e Fokman, 1986).

No proceso de afrontamento diante dunha determinada situación, o suxeito efectúa unha valoración verbo da mesma –gravidade, posibilidade de modificar a situación, consecuencias– e ás súas capacidades para resolvela. Esta valoración pode ser positiva (situación motivadora, axuste, equilibrio) ou negativa (emoción dolorosa e desequilibrio). En función dos resultados obtidos, o suxeito porá en marcha as estratexias específicas para enfrontarse a esa situación.

Baixo o termo afrontamento, englobanse respostas específicas ou estratexias de afrontamento concretas de carácter moi diverso (por exemplo, negación, procura de apoio emocional, planificación, desafozarse, distanciamento, reinterpretación positiva, aceptación...)

Non obstante, e dun modo xeral, establécense tres tipos básicos de resposta diante de situacións de estrés:

- **Enfrontamento (ataque).**
- **Fuxida ou evitación da situación.**
- **Pasividade ou inhibición (colapso).**

A adquisición de recursos individuais para afrontar o estrés non exige o empresario de tomar as medidas preventivas necesarias para minimizar a exposición dos traballadores a tales circunstancias, como queda recollido na Lei de Prevención de Riscos Laborais.



TIPOS DE AFRONTAMENTO

Pódense categorizar as estratexias de afrontamento en función do obxecto dos esforzos de afrontamento; isto é, a qué se dirixe o afrontamento, diferenciándose entre afrontamento centrado no problema e afrontamento centrado nas emocións.

Esta diferenciación vén ocupando un lugar preferente nas formulacións sobre o afrontamento desde a súa inclusión por Lazarus e Folkman (1986) como dimensión diferenciadora das distintas estratexias de afrontamento.

ESTRATEGIAS CENTRADAS NO PROBLEMA

Teñen como obxecto a resolución da situación ou a realización de condutas que modifiquen a fonte de estrés. A persoa céntrase en afrontar á situación, buscando solucións ao problema que provocou a disonancia cognitiva.

En xeral, pódese afirmar que as estratexias de afrontamento centradas no problema son máis efectivas para a resolución de problemas na maioría das áreas e circunstancias da vida. No que se refire á súa influencia sobre a saúde, numerosos estudos puxeron de manifesto que os suxeitos que utilizaban unha estratexia centrada no problema tiñan unha mellor saúde física.

Un problema é unha situación que require ser resolta de forma eficaz. A vida é unha continua sucesión de situacións que requiren unha resposta. As situacións non son en si mesmas problemáticas. É a falta dunha resposta apropiada o que fai problemática unha situación.

Desde o momento en que non se encontra unha resposta adecuada para elas, convértense en problemas, xerando:

- Malestar.
- Preocupación.
- Ansiedade e "bloqueo" na toma de decisións, facendo cada vez máis difícil buscar ou xerar solucións.
- Pensamentos de incapacidade ou de inutilidade persoal.

Desenvolver estratexias útiles para analizar as situacións e buscar solucións eficaces é unha forma intelixente de afrontar estes retos con maiores garantías de éxito. Os obxectivos da técnica de solución de problemas son:

- Axudar as persoas a recoñecer un problema no momento en que comeza a presentarse.
- Inhibir a tendencia a responder a unha situación problema de forma impulsiva.
- Facilitar unha ampla gama de posibles respostas adecuadas á situación e establecer un procedemento para escoller a resposta máis adecuada ao problema presentado.

CAPÍTULO 5.

Estratexias de afrontamento: os recursos do individuo para facer fronte ao estrés

O resultado será unha maior eficacia para afrontar os problemas, así como unha redución das posibles respostas emocionais (como a ansiedade) asociada a estes.

Este adestramento é especialmente útil naquelas situacións nas que a persoa lle dá voltas e máis voltas ao problema sen saber qué facer. É incapaz de tomar decisións ou toma decisións impulsivas ou inadecuadas por non ter considerado algúns aspectos da situación ou as posibilidades de acción reais.

A **técnica de resolución de problemas** segue os seguintes pasos:

1. Orientación cara ao problema

Hai que recoñecer que as situacións problemáticas (para as que non se dispón de solucións inmediatas) son algo habitual e normal na vida, que é lóxico esperar que se presenten con relativa frecuencia. Debemos afrontalas buscando respostas eficaces, en lugar de abandonarse a sentimentos de inutilidade ou permitir que as respostas emocionais bloqueen accións máis intelixentes. Para isto o máis adecuado é:

- Tratar de identificar as situacións problema cando aparecen.
- Inhibir a tentación de responder impulsivamente diante dunha situación problema.
- Buscar posibles solucións adecuadas á situación.
- Non considerar un problema como insuperable.

2. Definir e formular o problema

Só os problemas ben formulados teñen solución. Nas investigacións científicas, os termos do problema ou a pregunta que hai que resolver adoitan ser claros e estar ben definidos.

Unha pregunta clara facilita a resposta. Pero na vida ordinaria, os problemas non acostuman presentarse tan claramente definidos. É necesario aprender a definir os problemas en termos obxectivos e solucionables.



Pode axudar a unha formulación máis adecuada considerar unha serie de preguntas básicas: quen está implicado?, que está sucedendo?, onde, cando, por que?, incluíndo nas respostas unicamente os datos e os feitos e corrixindo todo tipo de suposicións e interferencias.

Fronte a unha definición como "o meu problema é que non podo soportar o meu traballo actual", afirmación que non permite ningunha solución, realizar pensamentos alternativos como "¿que podo facer para mellorar as miñas condicións de traballo, en especial dispoñer de máis tempo?" ou "¿que teño que facer para cambiar de traballo?" Estes pensamentos sinalan un punto de partida para unha posible solución.

3. Xeración de solucións alternativas

O obxectivo agora é xerar ou buscar o maior número posible de condutas ou alternativas de acción para solucionar a situación problema.

Unha "tormenta de ideas" pode ser a técnica adecuada para facelo. De momento "todo vale", para que non se estableza un bloqueo mental sobre posibles solucións.

É necesario xerar un número elevado de alternativas (non menos de dez), pois cantas máis solucións, máis posibilidades de elección e máis probabilidades de que a mellor solución posible se encontre entre elas. Esixir polo menos dez alternativas obriga a cambiar o punto de vista habitual.

4. Toma de decisións

Agora é o momento de avaliar as solucións xeradas e decidir cal ou cales elixir para resolver o problema. Para iso deben establecerse uns criterios de avaliación, cada un cunha puntuación específica en función da importancia que se lle dea, por exemplo, benestar persoal (9), imaxe profesional (7), retribución económica (5).

Establecidos os criterios, avalíase cada alternativa puntuando o valor que tería para alcanzar cada un destes criterios. A alternativa de solución que obteña unha maior puntuación será seleccionada como a resposta que hai que emitir.

5. Posta en práctica e verificación da solución seleccionada

Finalizado o período de tempo durante o que se porá en práctica a solución seleccionada, avaliarase ata que punto foi eficaz, é dicir, se conseguiu a solución do problema.

Para facelo, vólvese utilizar a matriz de decisión cos criterios previamente fixados, pero valorando agora realidades e non expectativas.

Se se alcanzaron os criterios que se fixaron, o problema estará solucionado ou en vías de solución; se, polo contrario, non é así, haberá que revisar o proceso de solución do problema.

ESTRATEGIAS CENTRADAS NAS EMOCIÓN

Teñen como obxectivo reducir ou manexar o malestar emocional asociado ou provocado pola situación. A persoa busca a regulación das consecuencias emocionais activadas pola presenza da situación estresante. Se non funcionan ou son insuficientes o primeiro tipo de estratexias, preténdese reducir o impacto sobre o individuo centrádonos nas emocións.

Este tipo de estratexias veñen configuradas por todas aquelas reaccións que non resolven o problema en si mesmo, pero fannos sentir mellor en momentos de perigo ou ameaza.

Con frecuencia, é a forma de percibir a información, de avaliála e de valorar os propios recursos para afrontala, máis que as propias demandas obxectivas da situación, o que determina a nosa forma de comportarnos.

O problema, neste caso, non dependerá da situación en si, senón da forma na que a interpretamos e os pensamentos que xeran ao respecto. Así pois, en moitos casos haberá que dirixir os esforzos, máis que a modificar os sucesos, a modificar os propios pensamentos, a modificar a forma de interpretar a situación e os pensamentos xerados ao respecto, pois son a causa real do malestar emocional e das condutas inadecuadas.

Estratexias centradas nas emocións son:

- O autocontrol.
- O distanciamento.
- A reavaliación positiva.
- Reorganización cognitiva.
- Autoinculpación e a fuxida/evitación.

Un exemplo de técnica centrada nas emocións é a reorganización cognitiva.

O obxectivo desta técnica é modificar a forma de interpretar as situacións (ou, o que é o mesmo, as súas avaliacións e pensamentos irracionais) para conseguir que non se desenvolvan respostas emocionais e autodialogos que deterioren o estado de ánimo e tamén ser capaz de levar a cabo comportamentos que permitan afrontar a situación con eficacia.

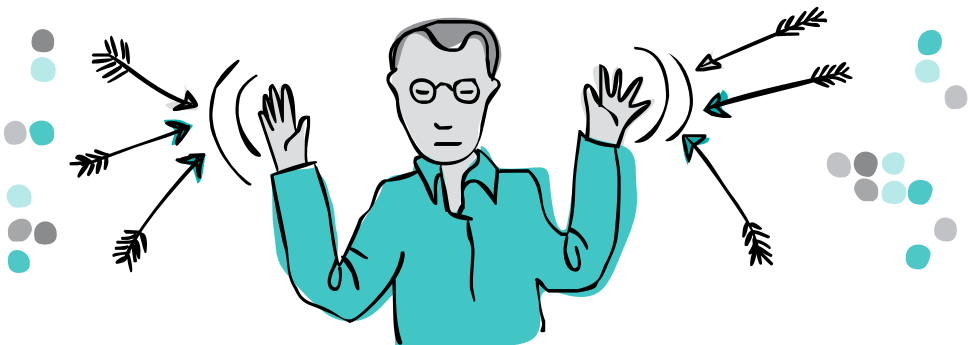
Pasos para a aplicación da reorganización cognitiva:

- 1. Descrición e identificación dos sucesos reais de forma obxectiva (situación). O punto de partida é detallar cal foi suceso real.** Debe realizarse por escrito describindo aspectos como que sucedeu ou quen estaba presente. Facer a descrición o máis obxectiva posible.
- 2. Identificar dos pensamentos xerados a partir dese suceso.** (Responde a pregunta "que penso?"). É moi importante levar a cabo unha recompilación activa destes pensamentos e autoafirmacións, sempre rexistrándoos de forma física (papel e lapis ou ordenador). Este rexistro poranos de relevo a forma en que acostumamos avaliar e pensar acerca dos sucesos, permitindo identificar posteriormente os que son máis adecuados e os máis irracionais.

3. **Descrición de respostas emocionais.** (Responde a pregunta "como me sinto?"). Por exemplo; sentinme triste, defraudado, irritado...).
4. **Comportamentos que seguen a esa interpretación do suceso real.** (Responde a pregunta "que fago?"). Que é o que fago para mitigar esa emoción, por exemplo: "vexo a tele", "como", "chamo un amigo"...
5. **Discutir, criticar, cuestionar e modificar os pensamentos e autoafirmacións irracionais que seguen ao suceso real.**
6. **Substituír os pensamentos inadecuados por pensamentos que xeren respostas emocionais e condutas máis adecuadas.** Para isto, pódense utilizar diferentes estratexias:
 - Autoafirmacións automáticas que rebaixen ou anulen os pensamentos inadecuados. Por exemplo, dicir frases como: "non me afecta a situación, son só pensamentos", "que grazas son estas cousas que me estou a dicir", "non hai ningunha evidencia de que sexa verdade o que me digo".
 - Autoafirmacións de autoapreciación ou de ánimo. Por exemplo: "sempre conseguín o que me propuxen seriamente", "os meus mellores recursos son..."
 - Establecer claves para cambiar a forma de percibir os acontecementos: como podo interpretar a situación doutra forma, que aspectos interesantes pode ter esta situación.
 - Desenvolver claves para valorar dunha forma máis positiva a situación: como podo aproveitar esta experiencia, que cambios me axudarán a realizar o que antes non me atrevía.

A posta en marcha dunha estratexia de afrontamento dada diante dun estresor vai vir determinada en gran medida polas características do estresor e pola valoración que o suxeito faga del.

Non obstante, trátase dun proceso con determinacións múltiples, no que se encerran tanto aspectos situacionais como predisposicións persoais, entre as que se inclúen, por exemplo, o chamado estilo de afrontamento da persoa ou a tendencia a utilizar determinadas estratexias de afrontamento.



CAPÍTULO 5.

Estratexias de afrontamento: os recursos do individuo para facer fronte ao estrés

As investigacións de Lazarus mostran que o suxeito pode reaccionar de dúas formas fronte a unha situación estresante ou capaz de xerar estrés.

Afrontamento proactivo. É a forma de afrontar unha situación de estrés que busca modificar a situación. Responde a unha actitude creativa. Consiste en condutas aproximativas ao problema, tendentes á resolución. Son posturas proactivas:

- Buscar información e consello.
- Arriscarse a realizar accións para resolver o desequilibrio.
- Tomar medidas preventivas a partir dunha valoración axustada da situación.
- Visualizar o problema de forma positiva.

Afrontamento reactivo. É a forma de afrontar unha situación de estrés que intenta evitar as emocións negativas. Responde a unha postura defensiva. É pouco eficiente e facilita a cronificación do problema ao non buscarlle solucións. Exemplos destas respostas son:

- Esaxerar os problemas.
- Adoptar unha posición de vítima.
- Evitar as situacións conflitivas.
- Desprezar o interese cara a outras actividades.
- Tolerar o estrés de forma pasiva.
- Evitar asumir as propias emocións.
- Intentar negar a situación, incluso desenvolver condutas agresivas.
- Consumir drogas legais como o alcohol, tabaco, fármacos ou outras e/ou realizar condutas de risco.

Coñecer os estilos e estratexias de afrontamento e a súa influencia sobre a saúde pode orientar as accións dirixidas a intervir sobre as persoas, dotándoas de recursos que lles permitan unha maior capacidade de adaptación ás diferentes situacións que poden encontrar no ámbito laboral.

As persoas viven unha mesma situación de maneira distinta e reaccionan de maneira diferente.



VARIABLES MODULADORAS DA RESPOSTA DE ESTRÉS

A actuación sobre estas variables pode incrementar ou reducir os posibles efectos negativos que a posta en marcha de respostas de estrés intensas, frecuentes ou duradeiras poden ter sobre a persoa. Entre estas variables pódense considerar as seguintes:

PREDISPOSICIÓN PSICBIOLÓXICA

Cada persoa responde a partir de ou cos recursos que dispón, tanto biolóxicos como psicolóxicos. Algúns destes recursos dependen da súa dotación xenética e outros de como os adquiriu ao longo da súa propia vida. Pero, en calquera caso, diante das mesmas demandas, debido a estes factores de predisposición psicobiolóxica, algunhas persoas poden aguantar ou tolerar un desgaste maior e outras presentarán con maior rapidez efectos patolóxicos. Entre estes factores, pódense considerar:

1. **Aspectos biolóxicos:** tipo de constitución, labilidade do SN Autónomo, limiares sensoriais, niveis de secreción hormonal, etc.
2. **Aspectos psicolóxicos:** tales como niveis de ansiedade xeral ou diante de determinados estímulos.
3. **Tipos de hábitos de actuación** ou patróns de reactividade psicofisiolóxica.
4. **Características da persoa:**

- **Personalidade tipo A.** Fai referencia a unha tipoloxía de personalidade característica que se manifesta en certos suxeitos como un interese desmesurado pola perfección e polo logro de metas elevadas, unha implicación moi profunda coa súa profesión (ata o punto de considerar o traballo como o centro da súa vida), que leva ao desenvolvemento de grandes esforzos, a unha tensión permanente, a unha incapacidade de relaxarse e a unha preocupación constante polo tempo (nunca encontran tempo suficiente para facer todo o que quixeran). Estes suxeitos son activos, enérxicos, competitivos, ambiciosos, agresivos, impacientes e dilixentes.

Buscan alcanzar moitos obxectivos e o seu sentido da responsabilidade, xunto cunha confianza limitada nos demais, lévaos a cometer dous erros que acostuman custarlle moi caros: delega pouco e intenta abarcar demasiado.

A súa compulsión á acción empúxao a iniciala con pouca reflexión previa. Vese forzado, pola súa sobrecarga de traballo, a facer as cousas demasiado de prisa. Isto supón sempre unha calidade escasa. A súa propia tensión interna faille difícil atender a prioridades; tende máis ben a "apagar lumes" e cambia de obxectivo inmediato con frecuencia.

Moi orientado ao curto prazo, non é infrecuente que ao retrasar cousas importantes por outras máis urxentes acabe tendo que afrontar crises que puidera ter evitado con máis dedicación a longo prazo.

CAPÍTULO 5.

Estratexias de afrontamento: os recursos do individuo para facer fronte ao estrés

Non lle satisfán os traballos realizados por outros, agravado porque o seu estilo impaciente e agresivo non resulta grato a quen traballan con eles. Non lles facilita facer equipo. Fáltalles visión de conxunto.

Este tipo de personalidade non é un trazo estático. É un estilo de comportamento co que as persoas responden habitualmente diante das situacións e circunstancias que os rodean. Actúa como un condicionante que fai o suxeito máis sensible ao estrés.

- **Dependencia.** As persoas pouco autónomas toleran mellor un estilo de mando autoritario (supervisión estrita) e un ambiente laboral moi normalizado e burocratizado. Non obstante, teñen máis problemas en situacións que implican tomar decisións ou calquera tipo de incerteza e ambigüidade que as persoas máis independentes.

Teñen máis facilidade para delimitar o ámbito laboral do extralaboral e, polo tanto, permítelles abstraerse mellor da posible problemática no seu ámbito laboral.

- **Ansiedade.** As persoas ansiosas presentan maior nivel de conflito que as non ansiosas.
- **Introversión.** Diante de calquera problemática, os introvertidos reaccionan máis intensamente que os extravertidos, xa que son menos receptivos ao apoio social.
- **Rixidez.** As persoas rixidas presentan un maior nivel de conflito e de reaccións desadaptadas, especialmente en situacións que implican un cambio e que requiren un esforzo adaptativo, que as persoas flexibles.
- **A formación, as destrezas e os coñecementos adquiridos, a experiencia e a capacidade (intelectual e física).** Teñen capital importancia como fonte de estrés, pola posible incongruencia que se pode dar entre a posición ocupada (ou o traballo desempeñado) e a capacidade ou capacitación do traballador.

Así, a posición ocupada pode requiren de capacidades e coñecementos superiores ao nivel de preparación da persoa; ou ben, polo contrario, a capacidade da persoa pode estar por encima do que require o posto que ocupa e ser isto unha fonte de frustración e insatisfacción.

- **As aspiracións:** desexos de logro persoal, de alcanzar un determinado estatus, de dominar e controlar o traballo.
- **As expectativas:** esperanzas que o individuo ten de obter do seu traballo certos beneficios persoais, sociais...
- **Os valores:** a adhesión ao principio de autoridade, importancia do traballo ou do estatus...

EL LOCUS DE CONTROL

O concepto "locus de control" foi desenvolvido por Rotter e fai referencia a un trazo da personalidade segundo o cal as persoas atribúen as causas dos resultados das súas accións a aspectos externos ou internos.

- **Locus de control interno.** As persoas que teñen un locus de control interno cren que os acontecementos que ocorren nas súas vidas son o resultado da súa propia conduta ou habilidade, personalidade e esforzo.

Ter ou percibir algún control sobre as situacións ou eventos estresantes aumenta o grao de tolerancia ao estrés e pode reducir os seus efectos negativos.

É máis frecuente que estas persoas tomen accións contra a fonte mesma do estrés ou mitiguen os seus efectos con comportamentos reactivos centrados na solución de problemas e nas tarefas máis que nas emocións.

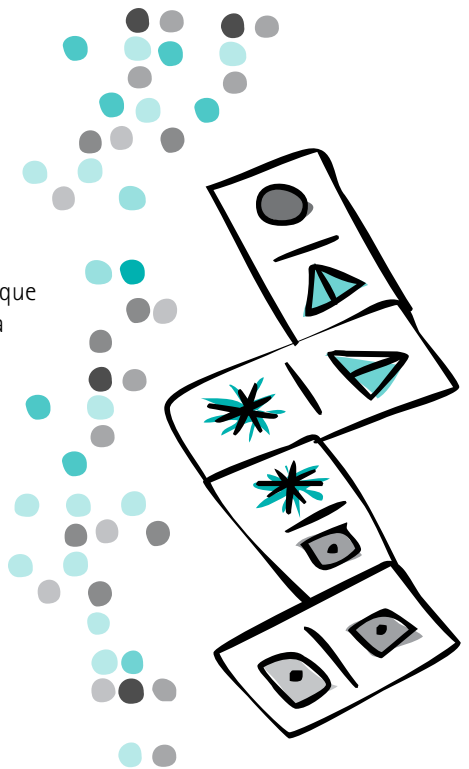
Se temos un locus de control interno:

- Controlamos os acontecementos.
 - Sentímonos donos da situación.
 - Responsabilizámonos dos nosos actos.
 - Sufrimos menos estrés.
- **Locus de control externo.** Estas persoas cren que os acontecementos nas súas vidas son función da sorte, a oportunidade e o destino.

Son propensas a manifestar máis esgotamento psíquico, insatisfacción no posto de traballo e estrés, así como niveis inferiores de autoestima.

Os que están orientados externamente é máis probable que consideren que as accións efectivas están máis alá dos seus poderes e, deste modo, decidan resistir máis que actuar. Se temos un locus de control externo:

- Perdemos a percepción do control.
- Sentímonos abandonados á sorte.
- Vemos os demais como os culpables da nosa situación.



PATRÓN DE ESTEREOTIPIA DA RESPOSTA

Se diante das distintas situacións de estrés se pon en marcha sempre o mesmo tipo de resposta e, en consecuencia, se ven afectados sempre os mesmos órganos (alta estereotipia da resposta); os efectos do estrés serán máis negativos (iso si, só sobre eses órganos implicados) que se diante das distintas situacións de estrés se poñen en marcha distintas respostas de afrontamento e, en consecuencia, se activan en cada caso diferentes órganos.

HÁBITOS OU PATRÓNS COMPORTAMENTAIS

As condutas ou hábitos condutuais que de forma cotiá ou habitual leva a cabo unha persoa tamén poden actuar modulando os efectos do estrés. Por exemplo, diante dunha situación de estrés como ter que escapar dun incendio ou traballar durante 20 horas seguidas para solucionar un problema, non é o mesmo a capacidade para soportar a activación necesaria dun organismo preparado porque fai exercicio todos os días que a dun organismo sedentario, ou cun bo nivel de alimentación ou descanso que en caso contrario.

Asemade, algúns hábitos comportamentais habituais poden colaborar a solucionar os efectos do estrés, mentres que outros poden colaborar a incrementalos.

En consecuencia, pódense sinalar algúns hábitos "sans" ou positivos, no sentido de que colaboran a reducir os efectos negativos da resposta de estrés, entre eles:

- Alimentación equilibrada.
- Un adecuado descanso (entre 6 e 10 horas).
- Optimismo ao enfrontar demandas.
- Certo sentido do humor.
- Realización de exercicio físico regular (polos seus efectos físicos como psicolóxicos).

Polo contrario, tamén hai unha serie de hábitos nocivos, no sentido de que colaboran a incrementar os efectos negativos da resposta de estrés, entre eles:

- Consumo de drogas ou substancias estimulantes (café, tabaco, alcohol, fármacos...).
- Irregularidade e excesos nas comidas.
- Descanso inadecuado por breve, excesivo ou irregular.
- Sedarismo ou exercicio inadecuado.
- Pesimismo e pensamentos negativos constantes.

APOIO SOCIAL

Na actualidade, dáselle unha importancia excepcional a este apartado como factor modulador dos efectos negativos do estrés, destacándose a importancia de contar con grupos sociais de referencia (persoais, familiares, laborais, veciñais...).

1. **Recursos sociais.** Considérase que a presenza ou non de recursos sociais nas situacións de estrés poden modificar os efectos negativos das respostas de ansiedade. Así, o que unha persoa poida contar nestes momentos de especial demanda coa axuda e o apoio de persoas próximas (familia, amigos, parella, compañeiros, membros dun club ou organización...) pode ser un factor moi importante para axudarlle a superar a situación.
2. **Recursos instrumentais.** Neste epígrafe inclúense as condicións habituais de vida, programas de adestramento ou especialización, cartos, etc.
3. **Recursos sociais e institucionais:** recursos sanitarios, ocio, grupos de autoaxuda, sindicatos...

House (1981) utiliza como marco de referencia para a análise do apoio social no contexto do estrés relacionado co traballo:

- **Apoio emocional:** empatía, coidados, confianza, estima ou mostra de interese.
- **Apoio avaliativo:** retroinformación proporcionada por terceiros que resulte válida para a afirmación persoal.
- **Apoio informativo:** suxestións, consellos ou información de utilidade para a solución de problemas.
- **Apoio instrumental:** asistencia directa en forma de cartos, tempo ou traballo.

A estrutura de organización (participativa ou, polo contrario, centralizada ou formalizada), o número de empregados que hai que supervisar, o deseño dos postos e dos sistemas de traballo, a súa disposición física, o tipo de obxectivos e o estilo de dirección poden potenciar a creación de vínculos sociais ou, polo contrario, poden dificultalos e, incluso, imposibilitalos.

Un maior grao de especialización das tarefas e de división do traballo dá lugar a un maior illamento das actividades laborais e reduce as posibilidades de recibir apoio.



TEORÍAS DE AFRONTAMENTO DO ESTRÉS

A área do estrés caracterízase pola carencia de teorías específicas, detalladas e ben articuladas.

Os modelos existentes céntranse nun dos niveis de análise, é dicir, nalgúns deles faise énfase nos procesos psicolóxicos, outros céntranse nos mecanismos fisiolóxicos e outros inciden nos factores sociais, sen que apenas existan intentos de integrar nun modelo global o que parecen achados inconexos e ideas dispersas.

Non obstante, no presente manual falaremos de tres teorías ou liñas de investigación:

- **Teorías baseadas nas respostas.** Estes modelos, derivados dos traballos de Selye, consideran o estrés como unha resposta xeneralizada e inespecífica que se produce do mesmo modo nos diferentes organismos.

Cada un destes estímulos supón demandas específicas para o organismo pero, ao mesmo tempo, implica unha necesidade de reequilibrio que vai dar lugar a unha serie de respostas xeneralizadas, caracterizadas fundamentalmente pola activación autonómica e do eixo hipotálamo-hipófise-glándula suprarrenal.

Esta resposta constitúe o que Selye denominou Síndrome xeral de adaptación (SGA). Trátase dunha resposta que prepara o organismo para a acción diante dunha situación ameazante, xa sexa esta enfrontarse directamente á ameaza ou fuxir dela.

Seguindo este modelo, a SGA ten un carácter eminentemente fisiolóxico, discorrendo ao longo de tres etapas secuenciais ou momentos diferenciados de resposta, cuxo proceso se detallou no capítulo 2.

- **Teorías baseadas no estímulo.** Son as que máis se acercan á idea popular do estrés.

Identifícase o estrés con aqueles estímulos do ambiente que poden perturbar o funcionamento do organismo.

As persoas temos certos límites de tolerancia ao estrés que poden variar duns individuos a outros. Esta liña de investigación levou a numerosos intentos por establecer e delimitar que situacións constitúen estrés dando lugar a listaxes e clasificacións. Posteriormente, Holmes e Rahe (1967) escalaron o procedemento dando unha ponderación estándar a cada suceso, (ex.; morte esposo/a - 100, despido - 50, separación conxugal - 65, etc.)

Estes axentes estresantes non fan enfermarse. Non se trata dunha relación inevitable. Sería máis correcto dicir que o estrés aumenta o risco de contraer enfermidades ou, se xa se teñen, de que as defensas do organismo se vexan superadas por elas.

- **Teorías procesuais ou dinámicas.** Pronto se puxo de manifesto que unha mesma situación pode ser moi estresante para unha persoa e moi pouco ou nada para outra, e que pode dar lugar a problemas nuns casos, afectando moi pouco ou incluso nada noutros. De que depende que a persoa desenvolva un ou o outro tipo de consecuencias?

Intentando responder esta pregunta, presentáronse unha serie de teorías que manteñen que o estrés se orixina a través de relacións particulares entre as persoas e o seu contorno (isto é, a interacción), presentándose, polo tanto, como modelos procesuais.

En consecuencia, o estrés deixa de ser un concepto simple e estático para pasar a implicar un complexo conxunto de variables e interaccións.

Un dos expoñentes deste tipo de modelos é a teoría transaccional de Lazarus e Folkman (1986), na que se define o estrés como o conxunto de relacións entre a persoa e a situación, sendo esta valorada pola persoa como algo que "grava" ou excede os seus propios recursos e que pon en perigo o seu benestar persoal.

Desta forma, o estrés xorde do modo en que a persoa percibe e interpreta os acontecementos que ocorren no ambiente exterior.

De acordo con Lazarus e Folkman, o proceso cognitivo básico entre o acontecemento e a reacción é a valoración cognitiva que adopta dúas formas básicas:

1. **Avaliación primaria.** Supón a primeira valoración das demandas que implica a situación, determinando o significado do acontecemento. Nesta avaliación, considérase a relevancia, significación e implicacións do acontecemento para o individuo concreto.
2. **Avaliación secundaria.** É a valoración dos propios recursos para estimar a situación (incluíndo as propias habilidades de afrontamento, o apoio social, os recursos materiais...).

A resposta de estrés só aparecerá cando o suxeito valore o acontecemento como estresante e sinta que é incapaz de afrontalo por completo.

En consecuencia, dentro do modelo transaccional, o proceso de estrés non pode entenderse sen referencia ao proceso de afrontamento definido como aqueles procesos cognitivos e condutuais constantemente cambiantes que se desenvolven para manexar as demandas específicas que son avaliadas como excesivas ou desbordantes dos recursos do individuo.

Non obstante, o modelo transaccional tamén presenta deficiencias importantes, xa que non especifica os mecanismos polos que a resposta de estrés pode afectarlle á saúde do individuo.

RECURSOS DO INDIVIDUO PARA AFRONTAR O ESTRÉS

A tensión pode controlarse ben modificando directamente a activación fisiolóxica inicial e o seu mantemento, ben modificando os efectos que os pensamentos, situacións ou condutas teñen sobre elas. No primeiro caso, porque se controla directamente a propia activación do organismo. No segundo, porque se reducen os axentes que instigan a súa aparición. (Labrador, 1992).

Moitas das técnicas das que a continuación se fala foron deseñadas para o tratamento de diversos problemas de comportamento, aínda que teñen utilidade a nivel preventivo de cara á fomentar a capacidade de adaptación do individuo. As técnicas pódense clasificar en:

- 1. Xerais.** Teñen o obxectivo de incrementar no individuo unha serie de recursos persoais de carácter xenérico para afrontar o estrés.
- 2. Cognitivas.** A súa finalidade sería cambiar a forma de ver a situación (a percepción, a interpretación e avaliación do problema e dos recursos propios).
- 3. Fisiolóxicas.** Están encamiñadas a reducir a activación fisiolóxica e o malestar emocional e físico conseguinte.
- 4. Condutuais.** Teñen como fin o promover condutas adaptativas, dotando o individuo dunha serie de estratexias de comportamento que o axuden a afrontar un problema.

A aplicación da maioría das técnicas que se describirán a continuación require dun profesional da psicoloxía que determine cales son as máis adecuadas para cada situación ou caso concreto, así como para asegurarse da súa correcta administración e execución.



TÉCNICAS XERAIS:

Desenvolvemento dun bo estado físico

O desenvolvemento e mantemento dun bo estado físico ten bos efectos na prevención do estrés; para isto, é aconsellable a realización de exercicio de maneira habitual.

En xeral, o exercicio aumenta a resistencia física do individuo aos efectos do estrés, pero, ademais, aumenta a resistencia psicolóxica. A realización de exercicio obríganos a desprazar a atención dos problemas psicolóxicos e permítenos o descanso e a recuperación da actividade mental desenvolvida anteriormente.

O exercicio físico posibilita mobilizar o organismo mellorando o seu funcionamento e a súa capacidade física de cara a que estea en mellores condicións para afrontar o estrés, aumentando a capacidade para o traballo físico e mellorando as funcións cardiovascular, respiratoria e metabólica.

En termos xerais, pódese dicir que o traballo na actualidade require cada vez menos respostas de tipo físico e máis respostas de tipo intelectual. Co exercicio, podemos utilizar e consumir certos recursos orgánicos que rara vez podemos utilizar no desenvolvemento do noso traballo e que de non ser "queimadas" poden depositarse no sistema vascular orixinando problemas como un aumento no nivel de presión arterial.

En caso de estrés, resulta moi convincente descargar con exercicio físico o que doutro modo acabarían sendo toxinas.

■ **Dieta adecuada**

O desenvolvemento de bos hábitos alimentarios que condicionan o estado nutricional do individuo constitúe unha medida aconsellable para a prevención do estrés.

As demandas enerxéticas que actualmente recibimos do noso contorno determinan a necesidade de ter un equilibrio nutritivo adecuado para responder a esas demandas e para non desenvolver problemas carenciais.

■ **Apoio social**

Establecemento e desenvolvemento de redes sociais que lle poidan facilitar apoio social ao individuo. As relacións sociais con outras persoas pode resultar unha fonte de axuda psicolóxica ou instrumental. Un grupo social pode constituírse en referencia que lle facilite ao suxeito unha mellor adaptación e integración na realidade.

■ **A distracción e o bo humor**

Fomentar a distracción e o bo humor constitúe unha boa medida para previr situacións de ansiedade ou para alivalas, pois ademais de facilitar o desprazamento da atención dos problemas, contribúe a relativizar a importancia deses problemas.

Técnicas cognitivas:

Utilizadas para cambiar o pensamento, modificar as avaliacións erróneas ou negativas respecto das demandas ou dos propios recursos do individuo para afrontalas e facilitar unha reestruturación dos esquemas cognitivos.

■ **Reorganización cognitiva**

Intenta ofrecer vías e procedementos para que unha persoa poida reorganizar a forma en que percibe e aprecia unha situación.

Se a forma de comportarnos e a forma en que sentimos depende da forma en que percibimos unha situación, resulta importante dispoñer de estratexias de redefinición de situacións cando a definición que adoptamos non contribúe a unha adaptación adecuada.

É dicir, esta técnica está dirixida a substituír as interpretacións inadecuadas dunha situación por outras interpretacións que xeren respostas emocionais positivas e condutas máis adecuadas.

■ **Modificación de pensamentos automáticos e de pensamentos deformados**

Diante dunha situación, todo o mundo desenvolve unha serie de pensamentos para interpretar esa circunstancia. Estes pensamentos poden ser tanto racionais como irracionais.

Mediante estas técnicas, inténtase a identificación e o cambio dos pensamentos irracionais.

Os pensamentos automáticos son espontáneos e propios de cada individuo. Son elaborados sen reflexión ou razoamento previo, aínda que son cridos como racionais. Tenden a ser dramáticos e absolutos e son moi difíciles de desviar. Levan a interpretacións negativas e a emocións desagradables.

O modo de intervención para a modificación destes pensamentos é indicarlle ao suxeito que leve un autorregistro dos pensamentos que lle xorden nas situacións da súa vida normal e que intente avaliar en que medida considera que reflicten a situación que viviu. O individuo irase dando conta progresivamente dos seus pensamentos automáticos e desestimando a súa importancia.

Os pensamentos deformados son outro tipo de ideas que orixinan estrés. Este tipo de pensamentos manifestan unha tendencia a relacionar todos os obxectos e situacións con un mesmo, a empregar esquemas de xeneralización, de magnificación e de polarización na interpretación da realidade.

A intervención sobre este tipo de pensamentos consiste en lograr unha descrición obxectiva da situación, identificar as distorsións empregadas para interpretalo e eliminar esas distorsións modificándoas mediante razoamentos lóxicos.

Erros de pensamento ou distorsións máis frecuentes:

- **Sobrexeneralización:** sacar conclusións a partir de poucos datos. Adoita levar á utilización de etiquetas. Exemplo: "o outro día cometin un erro no meu traballo, son unha completa nulidade".
- **Pensamento dicotómico:** as cousas son boas ou malas, correctas ou incorrectas, sen termo medio. Adoita levar ao perfeccionamento. Exemplo: "non fun capaz de presentar o proxecto sen ningún erro, así que fracaséi":
- **Personalización e falacia de control:** asumir o control sobre todo e a responsabilidade sobre o que sae mal. Exemplo: "se non consigo que todos os meus subordinados rendan ao máximo é porque non vallo para nada".
- **Filtrado:** atender só a algúns aspectos da situación. Exemplo: "todo mo mandan a min, mentres os demais pasan o día sen facer absolutamente nada".
- **Lectura da mente ou adiviñación do pensamento:** adiviñase, sen fundamento, a causa do comportamento dos demais. Exemplo: "se mandou un traballo tan importante é porque pensa que vou fallar e así terá unha xustificación para botarme".
- **Razoamento emocional:** considerar as emocións que sentimos como proba da realidade. Exemplo: "estou nervioso pola presentación diante dun cliente. Seguro que iso significa que o farei mal".

■ Desensibilización sistemática

Desenvolvida por Wolpe (1958). Con esta técnica inténtanse controlar as reaccións de ansiedade ou medo diante de situacións que resultan ameazadoras para un individuo.

Esta técnica fundaméntase na relaxación progresiva de Jacobson. O individuo, nun estado de relaxación, vaise enfrontando progresivamente con situacións (reais ou imaxinadas) dispostas en orde crecente de dificultade ou de ameaza diante das que o suxeito desenvolve ansiedade, ata que o individuo se acostuma a estar relaxado e a non desenvolver respostas emocionais negativas nestas situacións.

■ Inoculación de estrés

Creada por Miechenbaum e Cameron (1974). Esta é unha técnica de carácter cognitivo e comportamental. A metodoloxía é similar á da desensibilización sistemática.

A partir da aprendizaxe de técnicas de respiración e relaxación para poder relaxar a tensión en situación de estrés, o suxeito crea unha listaxe na que aparecen ordenadas as situacións máis estresantes.

Comezando polas menos estresantes, o individuo irá imaxinando esas situacións e relaxándose. Despois, o individuo terá que desenvolver unha serie de pensamentos para afrontar o estrés e substituílos por anteriores pensamentos estresantes; por último, o individuo utilizará en vivo estes pensamentos de afrontamento e esas técnicas de relaxación en situacións reais para abordar situacións estresantes.

■ **Detención do pensamento**

A acción desta técnica está dirixida á modificación de pensamentos negativos reiterativos que conducen a sufrir alteracións emocionais (ansiedade), é dicir, que non contribúen a buscar solucións eficaces do problema, senón a dificultalo. Consiste no seguinte: cando aparece unha cadea de pensamentos repetitivos negativos intentar evitalos mediante a súa interrupción (golpeando a mesa ou vocalizando a expresión "basta", por exemplo) e substituír eses pensamentos por outros máis positivos e dirixidos ao control da situación.

"A lóxica desta técnica baséase no feito de que un estímulo suficientemente potente atraerá a atención sobre el facendo que se deixe de prestar atención aos pensamentos que se están desenvolvendo" (Peiró e Salvador, 1993).

Técnicas fisiolóxicas

■ **Técnicas de relaxación física**

As máis utilizadas son a relaxación progresiva de Jacobson e o adestramento autóxico de Schultz.

Estas técnicas intentan aproveitar a conexión directa entre o corpo e a mente, a existencia dunha interdependencia entre a tensión psicolóxica e a tensión física ou, dito doutro modo, que non é posible estar relaxado fisicamente e tenso emocionalmente.

Así, segundo as teorías que inspiran estas técnicas, as persoas poden aprender a reducir os seus niveis de tensión psicolóxica (emocional) a través da relaxación física aínda cando persista a situación que orixina a tensión. "Se se relaxan os músculos que acumularon tensión (de orixe) emocional, a mente relaxarase tamén grazas á redución da actividade do sistema nervioso autónomo" (Peiró e Salvador, 1993).

A relaxación é un estado do organismo de ausencia de tensión ou activación con efectos beneficiosos para a saúde a nivel fisiolóxico, condutual e subxectivo.

A técnica de relaxación de Jacobson consiste en adestrar o individuo na realización de exercicios físicos de contracción-relaxación que lle permitan ter coñecemento do estado de tensión de cada parte do seu corpo e ter recursos para relaxar as devanditas zonas cando estean en tensión.

■ **Técnicas de control de respiración**

"As situacións de estrés provocan habitualmente unha respiración rápida e superficial, que implica un uso reducido da capacidade funcional dos pulmóns, unha peor oxixenación, un maior gasto e un aumento da tensión xeral do organismo". (Labrador, 1992).

Estas técnicas consisten en facilitarlle ao individuo a aprendizaxe dunha forma adecuada de respirar para que nunha situación de estrés poida controlar a respiración de forma

automática e lle permita unha adecuada oxixenación do organismo que redunda nun mellor funcionamento dos órganos corporais e un menor gasto enerxético (efectos beneficiosos sobre irritabilidade, fatiga, ansiedade, control da activación emocional, redución da tensión muscular, etc.).

“Existen diversas técnicas de adestramento da respiración abdominal que pretenden que esta substitúa á torácica practicada en situacións de tensión e estrés sendo, non obstante, menos adecuada para unha eficaz oxidación dos tecidos” (Peiró e Salvador, 1993). A aprendizaxe e a posterior utilización destas técnicas resulta bastante fácil e os seus efectos beneficiosos son apreciables inmediatamente.

■ Técnicas de relaxación mental (meditación)

A práctica da meditación estimula cambios fisiolóxicos de gran valor para o organismo. Pretenden que a persoa sexa capaz de desenvolver sistematicamente unha serie de actividades (perceptivas e/ou condutuais) que lle permitan concentrar a súa atención nesas actividades e desconectar da actividade mental cotiá do individuo daquilo que pode resultarlle unha fonte de estrés.

■ Biofeedback

Esta é unha técnica de intervención cognitiva para o control do estrés, pero busca efectos a nivel fisiolóxico. O seu obxectivo é dotar o individuo de capacidade de control voluntario sobre certas actividades e procesos de tipo biolóxico.

As técnicas de biofeedback permiten que un suxeito, mediante instrumentos electrónicos que xeran sinais auditivos ou visuais, teña consciencia de cambios fisiolóxicos e biolóxicos dos que normalmente non son conscientes (ritmo cardíaco, presión arterial, condutancia da pel, velocidade do pulso...). Con estas técnicas o paciente pode modificar os seus propios estados orgánicos e provocar o seu normal funcionamento.

O obxectivo do Biofeedback é conseguir no suxeito un control voluntario, sen o uso de instrumentos, dos seus propios estados biolóxicos.



Técnicas condutuais:

■ **Adestramento asertivo**

Mediante esta técnica, desenvólvese a autoestima e evítase a reacción de estrés. Trátase de adestrar o individuo para que consiga conducirse dunha forma asertiva, que consiste en conseguir unha maior capacidade para expresar os sentimentos, desexos e necesidades de maneira libre, clara e inequívoca diante dos demais, e que estea dirixida ao logro dos obxectivos do individuo, respectando os puntos de vista do outro. A execución desta técnica lévase a cabo a través de prácticas de Role Playing.

■ **Adestramento en habilidades sociais**

Consiste na ensinanza de condutas que teñen máis probabilidade de lograr o éxito á hora de conseguir unha meta persoal e a conducirse con seguridade en situacións sociais.

Este adestramento, vigual que o anterior, realízase a través de prácticas de Role Playing. Estas técnicas constitúen unha boa forma de instaurar habilidades sociais mediante a observación das condutas, a posterior escenificación e dramatización de situacións reais e, por último, a súa execución habitual na realidade.

■ **Técnica de solución de problemas**

Unha situación constitúese nun problema cando non podemos dar unha solución efectiva a esa situación. O fracaso repetido na resolución dun problema provoca un malestar crónico, unha ansiedade, unha sensación de impotencia que dificulta a procura de novas solucións. Mediante estas técnicas, inténtase axudar o individuo a decidir cales son as solucións máis adecuadas a un problema. Esta técnica, desenvolvida por D'Zurilla e Golcifried (1971), consta de varios pasos:

1. Identificación e descrición do problema de forma clara, rápida e precisa. Esta descrición ten que realizarse nuns termos que impliquen condutas propias para resolver ese problema.
2. Buscar varias posibles solucións ou respostas que pode ter o problema considerándoo desde distintos puntos de vista, Hai que evitar responder impulsivamente ao problema.
3. Levar a cabo un procedemento de análise e ponderación das distintas alternativas de resposta para decidir a solución máis idónea a ese problema e qué imos realizar.
4. Elixir os pasos que se teñen que dar para a súa posta en práctica e levarlos a cabo.
5. Avaliar os resultados obtidos ao levar a cabo a solución elixida. Se non son positivos, é necesario volver a anteriores pasos.

■ **Modelamento encuberto**

É unha técnica creada por Cautela (1971). Está destinada a cambiar secuencias de condutas que son negativas para o individuo e aprender condutas satisfactorias.

Consiste en que o suxeito practica na imaxinación as secuencias da conduta desexada de forma que cando adquira certa seguridade realizando imaxinariamente esa conduta consiga levala a cabo na vida real dunha forma eficaz.

■ Técnicas de autocontrol

O obxectivo destas técnicas é buscar que o individuo teña control da propia conduta a través do adestramento da súa capacidade para regular as circunstancias que acompañan á súa conduta (circunstancias que anteceden á súa conduta e circunstancias consecuentes a esa conduta).

"Estes procedementos son moi útiles no manexo e control nas condutas implicadas en situacións de estrés e son útiles non só para mellorar condutas que xa causaron problemas, senón tamén para prever a posible aparición de condutas problemáticas" (Labrador, 1992).

No ámbito laboral, pode resultar especialmente útil fomentar a aprendizaxe e a concienciación dos individuos en estratexias de carácter organizativo tendentes a facilitar recursos para o ordenamento do seu tempo con relación ás tarefas que ten que desempeñar ou para reducir as demandas de traballo exteriores.

Dous exemplos disto último poden ser:

- **A delegación.** Permite a distribución das responsabilidades e os cometidos dunha tarefa entre varios suxeitos e evita que sexa unha mesma persoa ou unhas poucas as que "leven" o peso do traballo.
- **A negociación.** Facíllalle ao individuo a flexibilidade e a comprensión necesarias para atender outros puntos de vista, para incluír outras variables na súa análise da realidade, para adaptarse ás posibilidades reais, para facilitar o intercambio e o diálogo cos outros, para buscar a colaboración e non a oposición ou para buscar solucións negociadas.

IMPORTANCIA DAS ESTRATEXIAS DE AFRONTAMENTO

O desenvolvemento dun trastorno como consecuencia do estrés depende en gran parte das respostas fisiolóxicas activadas e os órganos implicados.

Se a resposta de estrés provoca unha activación fisiolóxica de forma moi frecuente, duradeira ou intensa, pode facer que os órganos diana afectados se desgasten excesivamente sen que lles dea tempo a poder recuperarse, producíndose o esgotamento dos recursos e a aparición de trastornos.

Este trastorno pode ser único, se só se deteriorou un órgano diana, ou múltiple, se foron varios, podendo afectar, así mesmo, a unha ou varias condutas. Nos casos nos que o órgano diana é o cerebro, o trastorno evidentemente será moito máis xeneralizado; por exemplo, os problemas depresivos que implican a alteración dun importante número de condutas.

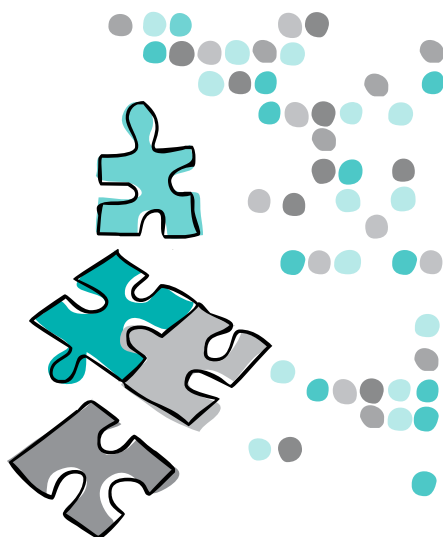
Se a persoa dispón de estratexias para afrontar as situacións de estrés, aínda que estas sexan moi frecuentes e incluso se active de forma intensa a resposta de estrés, rapidamente solucionará ou poralle fin a aquelas, podendo recuperarse enseguida do desgaste, co que diminuírá a probabilidade do desenvolvemento de trastornos asociados ao estrés.

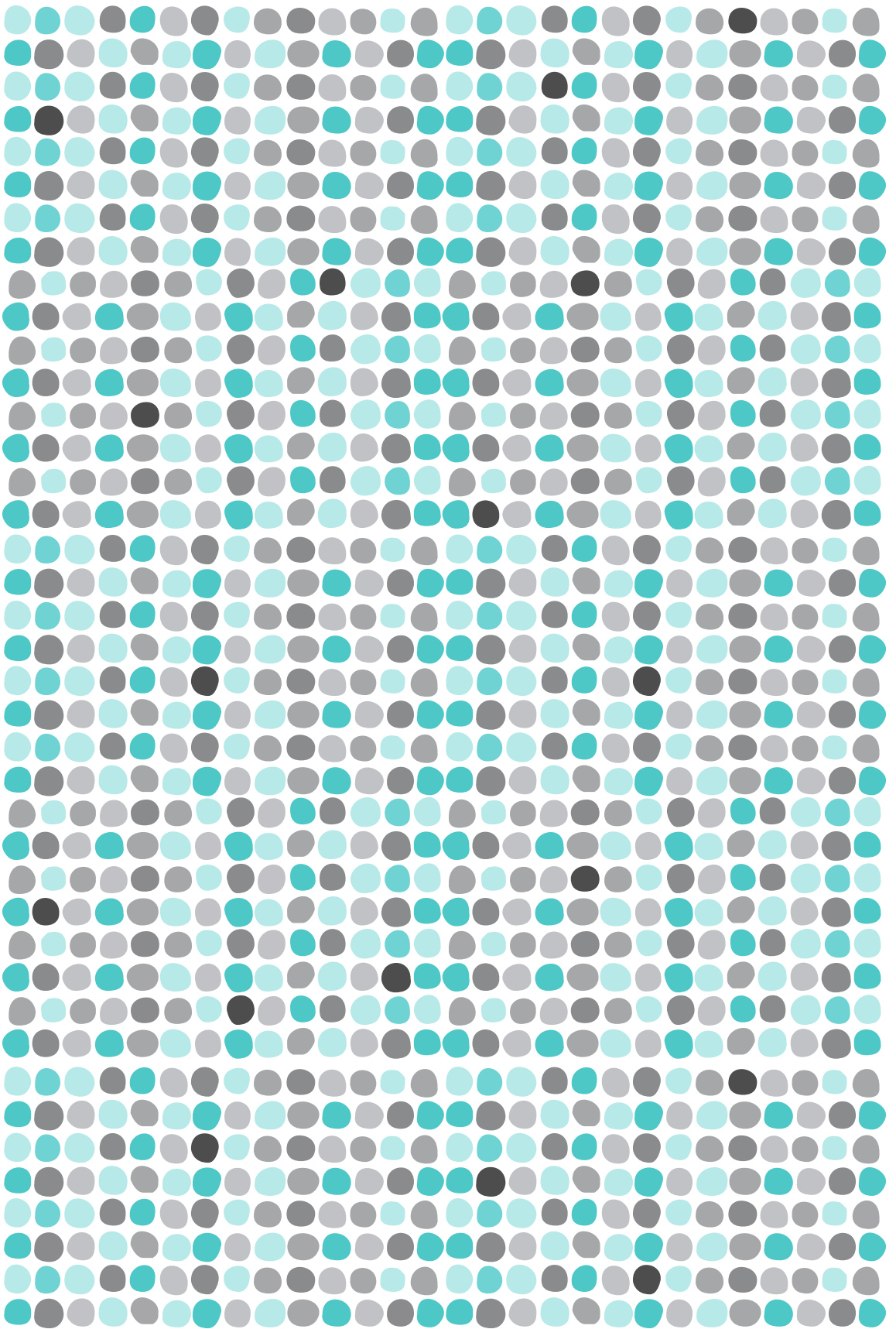
ESTRATEGIAS DE MELLORA EN RISCOS PSICOSOCIAIS EN DOCENTES

As causas da existencia de riscos psicosociais no sector docente son multifactoriais e as medidas preventivas poden paliar, incluso previr, a aparición de sintomatoloxías características de estrés e depresión. Entre estas propomos as seguintes estratexias:

- Cohesión do equipo docente baseada nunha boa e fluída comunicación entre os membros do equipo.
- Creación de comisións multidisciplinares coa participación da dirección, coordinadores, mestres de educación especial e equipo psicopedagóxico.
- Incremento das titorías individuais e grupais cos alumnos/as para que haxa intercambios fluídos de información onde manifestar tanto dúbidas e problemas como informar de regras, normas e incluso tipos de sancións.
- Non recibir, por parte dun único docente, os familiares dun alumno conflictivo. Facelo en compañía do xefe de estudos ou outro membro do equipo directivo.
- Notificar inmediatamente a Inspección educativa o caso de comportamentos graves.
- Sensibilización sobre as necesarias aptitudes de respecto e diálogo entre o profesorado e as familias do alumnado.
- Aumentar o apoio ao profesorado por parte dos equipos directivos.
- Fomentar a formación do profesorado en resolución de conflitos e en técnicas de relaxación físico-psíquica.
- Aprender a controlar as emocións. Intentar expoñer as queixas con explicacións baseadas en feitos concretos e propondo solucións. É importante que cando se expoña un problema se demostre que non afecta só a un mesmo, senón a todo o equipo.
- Ter claro as funcións laborais que hai que realizar, clarificando as responsabilidades de cada un. En caso de non coñecerlas polo miúdo, esixirlle ao equipo directivo que se especifiquen.
- A capacidade de adaptación e reacción diante dos cambios pode ser decisiva para poder superalos.
- Planificar tarefas que sexan compatibles coas capacidades e recursos dos individuos.
- Favorecer as posibilidades de intervención persoal sobre a actividade que se desenvolve para fomentar a satisfacción no traballo: modo de facelo, calidade dos resultados, tempos de descanso, etc.
- Redistribuír as tarefas ou presentar un novo deseño do seu contido para controlar a carga de traballo. Un exceso, ou unha deficiencia, na carga de traballo é fonte de estrés.

- Evitar ambigüidades en cuestións como a duración do contrato de traballo e o desenvolvemento da promoción profesional. Potenciar a aprendizaxe permanente e a estabilidade no emprego.
- Fomentar a participación e a comunicación nos centros de traballo a través dos canais que sexan máis idóneos: charlas ou reunións, instrucións de traballo escritas, taboleiro de anuncios, caixa de suxestións, periódico do centro, etc.
- Distribuír equitativamente os alumnos con necesidades educativas especiais. Profesorado especialista e de apoio na aula.
- Formar especificamente o profesorado en psicoloxía da infancia e adolescencia.
- Desenvolver habilidades de comunicación interpersonal.
- Fortalecer as redes de apoio social (paseos, reunións, asistencia a eventos...).
- Realizar un exercicio físico controlado; un exercicio físico moderado pode producir efectos tranquilizantes significativos.
- Aplicar técnicas de relaxación; combinar exercicios de respiración con técnicas de relaxación física e mental.
- Redeseñar a realización de tarefas, organizar mellor a axenda de traballo.
- Clarificar a toma de decisións e involucrarse nelas.
- Aproveitar as oportunidades que favorezan o desenvolvemento da carreira profesional.
- Establecer liñas claras de autoridade e responsabilidade.
- Separar os tempos laborais e extralaborais.
- Promover e desenvolver as propias capacidades, destacando a autoestima e o control.
- Contribuír ao enriquecemento das tarefas, tales como: variedade, autonomía, identidade de tarefa, información sobre os resultados, trato cos demais e a interacción cos compañeiros.





CAP.

6

Aspectos legais



REFERENCIAS LEGAIS RELACIONADAS CO ESTRÉS LABORAL

Na lexislación laboral que regula a prevención de riscos no noso país non existen normas concretas sobre factores psicosociais. O marco legal non regula de maneira específica como xestionar este tipo de riscos e as súas consecuencias sobre a saúde das persoas.

Non hai límites de exposición a este tipo de factores psicosociais, nin en canto á dose nin en canto ao tempo. Non hai unha metodoloxía única de avaliación nin criterios legais para establecer prioridades preventivas.

Esta realidade é vivida por algúns axentes preventivos con inquietude, como un obstáculo insalvable á hora de poñerse mans á obra: por onde empezar, como medir, como saber que é máis importante, como establecer o peso das exposicións laborais fronte ás extralaborais.

Non obstante, as organizacións que están intervindo de feito sobre os riscos psicosociais, as que superaron a fase da avaliación e están actuando preventivamente sobre os problemas, adoitan explicalo doutro modo.

Valoran que é suficiente coas pautas preventivas xenéricas. Sinalan que non botaron especialmente en falta unha lexislación específica, que probablemente os cinguiría en exceso impedindo deseñar unha intervención á medida das súas propias necesidades e circunstancias. Cando se analizan casos reais, chégase á conclusión de que existen pautas xerais, pero non solucións estándar. Un dos factores clave para que unha intervención psicosocial funcione é a súa especialidade para o contexto en que se desenvolve.

Cabería a reflexión sobre se é imprescindible que exista, por exemplo, un real decreto que regule os riscos psicosociais derivados da exposición a determinadas condicións de traballo, ao estilo dos que ao longo da segunda metade dos anos 90 desenvolveron a Lei 31/1995 de Prevención de Riscos Laborais (LPRL). Ou talvez poderíamos considerar se, en ocasións, se utiliza a falta de lexislación específica como unha desculpa para non actuar sobre este ámbito da saúde laboral.

En cambio, o marco legal xenérico, composto pola LPRL, o RSP e as súas respectivas modificacións posteriores, proporcionan definicións e principios de acción suficientemente claros e aplicables á práctica preventiva, incluída a psicosocial. É máis, algúns deles aluden especificamente ao ámbito psicosocial da prevención.

É evidente que evitar os riscos, combatalos na súa orixe e adaptar o traballo á persoa forman parte da prevención primaria. Así mesmo, a formulación "en todos os aspectos relacionados co traballo" engloba o conxunto das causas de estrés relacionadas co traballo. A obriga

do empresario de "integrar e planificar a prevención" é a base de moitas das propostas sobre intervención psicosocial.

En definitiva, abordar o risco psicosocial implica darlle o mesmo tratamento preventivo que se aplica aos aspectos hixiénicos, ergonómicos ou de seguridade:

- Identificar os riscos.
- Medilos.
- Ordenalos segundo a súa prioridade.
- Diseñar e poñer en funcionamento accións preventivas.
- Avaliar a efectividade.

As accións preventivas neste terreo, como en moitos outros, non acostuman ser inminentes, así que o máis habitual será deseñar unha intervención planificada que estableza obxectivos, fases, recursos, responsables, facer seguimento, etc. É dicir, actuar cunha visión a medio-longo prazo, que é un dos factores de éxito en que os expertos coinciden cando analizan experiencias de intervención psicosocial.



Todo isto farase coa participación dos traballadores e/ou os seus representantes, elementos necesarios ao longo de todo o proceso para lograr que as accións sexan finalmente eficaces. Porque tamén se identificou sistematicamente como factor de éxito o que as persoas a quen vai dirixida a actuación preventiva estean involucradas no seu deseño e non se convertan en meros "receptores pasivos".

En resumo, hai suficientes referencias implícitas no marco legal xenérico sobre prevención de riscos laborais para guiar a actuación práctica nas empresas sobre o contorno psicosocial de traballo e, non obstante, ningunha referencia explícita ou implícita que exclúa os riscos psicosociais das devanditas obrigacións preventivas.

As referencias legais relacionadas co tratamento do estrés laboral son as seguintes:

ACORDO MARCO EUROPEO SOBRE O ESTRÉS LABORAL (AMET)

Extracto do BOE nº 48, de 24 de febreiro de 2007, onde se publica o Acordo Interconfederal para a Negociación Colectiva 2007 (ANC 07), que recolle o Acordo marco europeo sobre estrés de 2004.

O estrés laboral constitúe unha preocupación crecente de empresarios e traballadores que se reflectiu a nivel europeo coa subscrición por UNICE, UEAPME, CEEP e a Confederación Europea de Sindicatos dun Acordo Marco sobre esta materia.

As Organizacións Empresariais e Sindicais asinantes comparten o Acordo sobre estrés no lugar de traballo e consideran o Acordo Europeo un instrumento especialmente útil, xa que proporciona pautas de referencia e criterios de actuación que poden resultar proveitosos tanto para crear unha sensibilización maior nesta materia como para previr, eliminar ou reducir o problema do estrés laboral.

Desta maneira, este Acordo adáptase á realidade española co fin de favorecer a mellora das condicións de traballo e o bo funcionamento das empresas.

Acordo Marco sobre o estrés ligado ao traballo

Introdución

O estrés ligado ao traballo foi recoñecido a escala internacional, europea e nacional como unha preocupación tanto para os empregadores como para os traballadores. Tendo identificado a necesidade dunha acción específica neste asunto e anticipado unha consulta da Comisión sobre o estrés, os interlocutores sociais europeos incluíron este tema no programa de traballo do Dialogo Social 2003-2005.

O estrés pode, potencialmente, afectar a calquera lugar de traballo e a calquera traballador, independentemente do tamaño da empresa, do seu ámbito de actividade ou do tipo de contrato ou relación laboral. Na práctica, non todos os lugares de traballo nin todos os traballadores están necesariamente afectados.

Tratar a cuestión do estrés ligado ao traballo pode conducir a unha maior eficacia e mellora da saúde e da seguridade no traballo, cos correspondentes beneficios económicos e sociais para as empresas, os traballadores e a sociedade no seu conxunto. É importante considerar a diversidade da man de obra cando se tratan problemas de estrés ligado ao traballo.

Obxectivo

O obxectivo deste Acordo é incrementar a sensibilización e a comprensión dos empregadores, os traballadores e dos seus representantes acerca da cuestión do estrés relacionado co traballo, atraer a súa atención respecto aos signos que poden indicar os problemas de estrés ligado ao traballo.

O obxectivo deste Acordo é proporcionarlles un marco aos empregadores e aos traballadores para identificar e prever ou manexar os problemas do estrés relacionado co traballo. Non se trata de culpar os individuos respecto ao estrés

Recoñecendo que o acoso e a violencia no lugar de traballo son factores potenciais de estrés e dado que o programa de traballo 2003-2005 dos interlocutores sociais europeos prevé a posibilidade dunha negociación específica sobre estas cuestións, o presente Acordo non trata a violencia no traballo, nin o acoso e o estrés postraumático.

Descrición do estrés e do estrés ligado ao traballo.

O estrés é un estado que se acompaña de queixas ou disfuncións físicas, psicolóxicas ou sociais e que é resultado da incapacidade dos individuos de estar á altura das esixencias ou as expectativas postas neles.

O individuo é capaz de manexar a tensión a curto prazo, o que pode ser considerado como positivo, pero ten dificultades para resistir unha exposición prolongada a unha presión intensa.

Ademais, individuos diferentes poden reaccionar de maneira distinta a situacións similares e un mesmo individuo pode reaccionar de maneira diferente a unha mesma situación en momentos diferentes da súa vida.

O estrés non é unha enfermidade, pero unha exposición prolongada ao estrés pode reducir a eficacia no traballo e causar problemas de saúde.

O estrés orixinado fóra do contorno de traballo pode entrañar cambios de comportamento e reducir a eficacia no traballo. Non todas as manifestacións de estrés no traballo poden ser consideradas como estrés ligado ao traballo.

O estrés ligado ao traballo pode ser provocado por diferentes factores tales como o contido do traballo, a súa organización, o seu contorno, a falta de comunicación, etc.

Identificación dos problemas de estrés relacionado co traballo

Dada a complexidade do fenómeno do estrés, o presente Acordo non pretende proporcionar unha lista exhaustiva de indicadores de estrés potencial. Non obstante, un alto nivel de absentismo, de rotación de persoal, de frecuentes conflitos ou queixas dos traballadores, constitúen signos que poden indicar un problema de estrés ligado ao traballo

A identificación dun problema de estrés ligado ao traballo pode implicar unha análise de elementos tales como:

- **A organización do traballo e os procesos** (acordos de tempo de traballo, grao de autonomía, adecuación das capacidades do traballador ás necesidades do traballo, cantidade de traballo, etc.).
- **As condicións e o contorno de traballo** (exposición a comportamentos abusivos, ruído, temperatura, substancias perigosas, etc.).
- **A comunicación** (incerteza respecto ao que se espera no traballo, perspectivas de emprego, próximos cambios, etc.).
- **Factores subxectivos** (presións emocionais e sociais, sentimento de non ser capaz de afrontalo, impresión de non ser apoiado, etc.).

Se se identifica un problema de estrés ligado ao traballo, débense tomar medidas para previlo, eliminalo ou reduciilo. A determinación das medidas adecuadas é responsabilidade do empregador. Estas medidas serán aplicadas coa participación e colaboración dos traballadores e/ou os seus representantes.

Responsabilidades dos empregadores e dos traballadores

Conforme á Directiva marco 89/391, todos os empregadores teñen a obrigaón legal de protexer a seguridade e a saúde dos traballadores. Esta obrigaón aplícase igualmente aos problemas de estrés ligado ao traballo na medida en que presenten un risco para a saúde e a seguridade.

Todos os traballadores teñen o deber xeral de respectar as medidas de protección definidas polo empregador.

Os problemas relativos ao estrés ligado ao traballo poden ser abordados no marco dunha avaliación xeral dos riscos profesionais, mediante a definición dunha política sobre o estrés diferenciada e/ou mediante medidas específicas que apunten os factores de estrés identificados.

Previr, eliminar ou reducir os problemas de estrés ligado ao traballo

Pódense tomar diferentes medidas para previr, eliminar ou reducir os problemas de estrés ligado ao traballo. Estas medidas poden ser colectivas, individuais ou ambas.

Poden ser introducidas en forma de medidas específicas que apunten a factores de estrés identificados ou no marco dunha política antiestrés de orde xeral que inclúa medidas de prevención e de acción.

Se as competencias requiridas na empresa son insuficientes, é posible recorrer a expertos exteriores, conforme á lexislación europea, así como á regulamentación, convenios colectivos e prácticas nacionais.

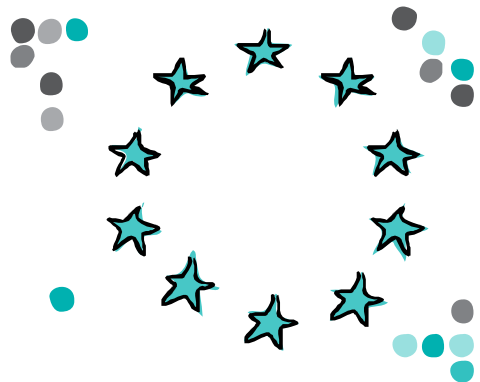
Unha vez establecidas, as medidas contra o estrés deberán ser revisadas periodicamente co fin de avaliar a súa eficacia, comprobar se se utilizan de forma óptima os recursos e se inda son adecuadas ou necesarias.

Estas medidas poden incluír, por exemplo:

- **Medidas de xestión e comunicación** tales como aclarar os obxectivos da empresa, así como o papel dos traballadores individuais, asegurarlles un apoio adecuado da xestión aos individuos e aos equipos, asegurar unha boa adecuación entre o nivel de responsabilidade e o control sobre o seu traballo, mellorar a organización, os procesos, as condicións e o contorno de traballo.
- **Formar a dirección e os traballadores** co fin de chamar a atención acerca do estrés e a súa comprensión, as súas posibles causas e a maneira de afrontalo e/ou de adaptarse ao cambio.
- **Información e consulta dos traballadores e/ou dos seus representantes**, conforme á lexislación europea, así como á regulamentación, convenios colectivos e prácticas nacionais.

Aplicación e seguimento

No marco do artigo 139 do Tratado, este Acordo marco europeo voluntario compromete os membros de UNICE/UEAPME, do CEEP e da CES (e do Comité de Enlace EUROCADRES/CEC) a desenvolverlo conforme os procedementos e prácticas propias dos interlocutores sociais nos Estados membros e nos países do Espazo Económico Europeo.



ORDENAMENTO XURÍDICO ESPAÑOL

Enfoque constitucional

Moitos comportamentos referidos a non evitar ou paliar o estrés laboral por parte do empregador atentan contra dereitos constitucionais protexidos

- Art. 10.1 da Constitución Española (CE), referido aos dereitos da persoa: sinala que a dignidade da persoa, os dereitos inviolables que lle son inherentes, o libre desenvolvemento da personalidade, o respecto á lei e aos dereitos dos demais son fundamento da orde pública e a paz social.
- Art. 15 CE: igualmente protexe o dereito á vida e á integridade física e moral

Estatut dels treballadors. Reial Decret Legislatiu 1 / 1995, de 24 de març (ET)

Existen tamén numerosos preceptos no ET que son de aplicación aos supostos de non prevención do estrés laboral e que aparecen descritos nos diversos estudos.

- Art. 4 ET. regula os dereitos e deberes laborais básicos. No seu apartado 4.2 a) establécese o dereito á ocupación efectiva. Non é difícil atoparnos con que un dos indicios de estrés no traballo é o incumprimento polo empresario deste precepto, deixando ao traballador sen actividade ou reducindo significativamente as súas tarefas co fin de que deixe o emprego ou que cometa algún erro grave que xustifique o despedido.

Noutros casos tampouco é estraño o incumprimento do dereito regulado no art. 4.2 d) ET, referido ao dereito á integridade física e unha adecuada política de seguridade e hixiene no traballo.

- Art. 19 ET: establece o dereito dos traballadores a unha protección eficaz en materia de seguridade e hixiene no traballo.
- Art. 50 ET: posibilita o cese no traballo por vontade do traballador, medida extrema que se tivo que empregar en numerosas ocasións como consecuencia da falta de medidas por parte do empresario para eliminar ou reducir o estrés laboral.

Lei de procedemento laboral

Os arts. 146 a 150 do Real Decreto Lexislativo 2/1995, de 7 de abril (LPL), regulan o procedemento de oficio en determinados supostos e por iniciativa da autoridade laboral. Este procedemento pode ser instado pola Inspección de Traballo cando observa situacións de non prevención do estrés laboral.

Lei de Infraccións e Sancións da Orde Social (LISOS)

Arts 8, 11, 12 e 13, entre outros, da LISOS. O incumprimento das normas laborais que poden afectarlles aos traballadores da empresa poden ser sancionadas en función da súa gravidade e na contía establecida na Lei e regulamentos.

En determinadas circunstancias as situacións de estrés que non foran atalladas ou controladas por medios organizativos e formativos por parte do empresario ou non se tomaran as medidas necesarias para evitalo, pode levar a sancións leves, graves ou moi graves aos suxeitos responsables da empresa ou actividade.

Lei 31/1995, de 8 de novembro, de Prevención de Riscos Laborais (LPRL)

- Art. 14, dereito á protección fronte aos riscos laborais: indicase a obrigaón do empresario de garantir a seguridade e a saúde dos traballadores ao seu servizo en todos os aspectos relacionados co traballo, incluídos os riscos psicosociais e entre eles o estrés laboral.

Igualmente a LPRL establece a obrigaón de identificar e eliminar os riscos, adecuar as condicións do posto ás condicións persoais do traballador, obrigaón de vixilancia da saúde e os dereitos de participación e información dos traballadores e os seus representantes.

Cando se dean situacións de elevado estrés, o empresario debe tomar medidas organizativas e formativas para evitar ou poñer fin á situación.

- Art. 9 LPRL: encoméndalle á Inspección de Traballo a vixilancia na aplicación e control das normas de prevención nas empresas.
- Art. 4.7: o empresario deberá garantir a saúde e seguridade dos traballadores ao seu servizo en todos os aspectos relacionados co traballo.
- Art. 15: principios da acción preventiva.
 - Evitar os riscos.
 - Avaliar os que non se poidan evitar.
 - Combater os riscos na súa orixe.
 - Adaptarlle o traballo á persoa, en particular no que respecta á concepción dos postos, a elección dos equipos e os métodos de traballo e de produción, con miras, en particular, a atenuar o traballo monótono e repetitivo e a reducir os seus efectos na saúde.
 - Ter en conta a evolución da técnica.
 - Substituír o perigoso polo que entraña pouco ou ningún perigo.
 - Planificar a prevención, buscando un conxunto coherente que integre nela a técnica, a organización do traballo, as relacións sociais e a influencia dos factores ambientais no traballo.

- Darlle prioridade ás medidas de protección colectiva fronte á individual.
- Facilitar as instrucións necesarias aos traballadores.

Regulamento dos Servizos de Prevención RD 39/1997, de 17 de xaneiro

- Art. 1: Integración da actividade preventiva.

A integración da prevención no conxunto das actividades da empresa implica que debe proxectarse nos procesos técnicos, na organización do traballo e nas concisións en que este se preste.

A participación dos traballadores inclúe a consulta acerca da implantación e aplicación do Plan de prevención, a avaliación dos riscos e a conseguinte planificación e organización preventiva.

- Art. 8: Necesidade de planificación.

O empresario planificará a acción preventiva co obxecto de eliminar ou controlar e reducir os riscos, conforme a unha orde de prioridades en función da súa magnitude e número de persoas expostas. Na planificación desta actividade teranse en conta os principios da acción preventiva sinalados no art. 15 LPRL.

- Art. 9: Contido da planificación.

A planificación da actividade preventiva incluírá os medios humanos e materiais necesarios, así como a asignación de recursos económicos precisos para a consecución dos obxectivos propostos.

Haberá de integrarse igualmente a vixilancia da saúde, a información e a formación. A actividade preventiva debe planificarse para un período determinado, establecendo as fases e prioridades do seu desenvolvemento en función da magnitude dos riscos e o número de persoas expostas a eles, así como o seu seguimento e control periódico. No caso de que o período en que se desenvolva a actividade preventiva sexa superior a un ano, deberá establecerse un programa anual de actividades.

Outras normas

Os supostos de estrés laboral foron tratados en numerosas ocasións como accidente laboral con aplicación xudicial do art. 115 da Lei Xeral da Seguridade Social (LGSS), incapacidade laboral temporal como accidente de traballo. Pode, do mesmo modo, aplicárselle ao empresario que incumpre o art. 123 LGSS o recargo de prestacións.

CONCEPTO XURISPRUDENCIAL DO ESTRÉS LABORAL

O estrés no centro de traballo é unha materia que toma progresivamente maior relevancia no ámbito do diálogo social entre traballadores e empresarios, ao obxecto de previr, reducir ou eliminar os seus efectos.

Ata agora, o estrés laboral non está incluído no cadro de enfermidades profesionais, pero vai sendo recoñecido como accidente de traballo.

O estrés laboral, coñecido e sufrido desde hai moitos anos, tivo nos últimos tempos maior acollida nos tribunais, o que deu lugar a numerosas sentenzas que van recollendo a doutrina xudicial ao respecto.

Sentenza do Tribunal Superior de Xustiza de Madrid 796/2005, de 5 de outubro de 2005.

O suposto de feito recollido na sentenza refírese a un traballador, reincorporado no seu posto de traballo despois dunha baixa laboral producida por motivos de estrés e ansiedade. Unha vez nel, notificalle por escrito ao empresario o alto ritmo de traballo, as extensas xornadas e a excesiva responsabilidade á que se ve sometido, pese ás recomendacións contrarias feitas polo seu médico.

Non obstante, o empresario non toma as medidas necesarias para solucionar estes excesos, polo que finalmente o empregado recae novamente en incapacidade laboral. Así pois, o tribunal xulgador estima que o traballador ten dereito a resolver o contrato de traballo e o empresario é condenado a pagar a correspondente indemnización.

A Sala, ao expoñer os seus argumentos na citada sentenza, fai referencia expresa do Acordo Marco Europeo sobre o estrés Laboral (AMET), destacando nel que a consecuencia fundamental de identificar un problema de estrés ligado ao traballo é a obrigaçión do empresario de adoptar medidas para previlo, eliminalo ou reducillo.

O mesmo Acordo estipula que todos os empregadores teñen a obrigaçión legal de protexer a saúde e a seguridade dos traballadores e que esta obrigaçión aplícaselle igualmente aos problemas de estrés ligados ao traballo.

Recole como argumento final o que, coñecedora a empresa da existencia dun problema de estrés relacionado co traballo, coa organización e xestión por ela implantadas, non adoptou as medidas encamiñadas a previlo, eliminalo ou reducillo no posible, pois non existiu actuación ningunha encamiñada a axustar as demandas laborais do traballador, aumentar o seu control ou as fontes de apoio social.

Non actuou preventivamente contra os posibles resultados daniños aos que a Lei de Prevención de Riscos Laborais se refire como as enfermidades, patoloxías ou lesións sufridas con motivo ou ocasión do traballo (art. 4.3 LPRL), estendéndose a obrigación legal do empresario derivada do contrato de traballo de protexer a saúde do traballador do estrés laboral.

En definitiva, o relevante céntrase ao cualificar este incumprimento en materia de seguridade e saúde como incumprimento contractual inmerso no art. 50 do ET, o que outorga o dereito do traballador a proceder á extinción do seu contrato de traballo, coa correspondente indemnización.

Sentenza do Tribunal Supremo 634/2006 de 7 de xuño de 2006

Unha aseguradora debe indemnizar un traballador infartado por ter a súa doenza como causa directa o estrés laboral. Esta circunstancia levou o traballador a ser recoñecido en situación de incapacidade permanente absoluta como causa inmediata e directa do estrés laboral que viña padecendo.

O demandante non sufría con anterioridade ningunha enfermidade nin tiña antecedentes conxénitos ou hereditarios. A causa do infarto foi o estrés laboral, que lle deixou como secuela unha cardiopatía isquémica e un síndrome depresivo grave.

Así pois, vemos como o estrés no traballo pode considerarse un accidente laboral tal e como o establece esta sentenza, onde queda recoñecido o dereito do empregado a ser indemnizado pola aseguradora da súa empresa despois de sufrir un infarto relacionado de forma directa co estrés que lle producía o seu traballo.

Numerosos xuíces recoñeceron xa as cardiopatías de traballadores como accidentes laborais tanto se se producen no traballo como se teñen lugar 'in itinere'.

Polo contrario, se o contratempo se produce nun lugar totalmente alleo ao posto, "necesitará probarse a súa vinculación co estrés que o afectado padece no traballo".

Segundo a sentenza, neste caso, o traballador "non padecía con anterioridade ningunha enfermidade e non tiña antecedentes hereditarios". "A causa do infarto que sufriu, e que lle derivou nunha incapacidade permanente absoluta, foi o estrés producido polo traballo", conclúe.

Ditada pola Audiencia Provincial de Sevilla e confirmada polo Supremo, a sentenza establece que o traballador "tivo grandes problemas profesionais por diferenzas co seu superior xerárquico". "A partir do infarto, o empregado deberá limitar a súa vida ao mínimo esforzo e afastarse de situacións de estrés", agrega.

A xurisprudencia do alto Tribunal inda é dispar neste tema. Non obstante, neste caso, o Supremo entendeu que, aínda que o infarto de miocardio non está incluído como causa de accidente no artigo 100 da Lei de Contrato de Seguro, "debe comprenderse dentro do seguro de accidentes cando teña a súa orixe nunha causa externa".

Sentenza da Sala do Social do Tribunal Superior de Xustiza de Cantabria, de 27 de xullo de 2006.

Estrés Laboral. Traballador con deficiencia auditiva cuxa función é a atención ao público; cambio de posto de traballo a outro da mesma categoría no que non dixera factor estresante. O demandante vén prestando os seus servizos por conta de "Caixa C." desde o 11 de maio de 1984, coa categoría profesional de Auxiliar Administrativo, e percibindo un salario segundo o convenio colectivo. O centro de traballo do actor atópase na oficina situada en Santander e a súa función é atender o público detrás dun cristal blindado. Os niveis de ruído na oficina oscilan entre 51,8 dbA e 64 dbA.

Durante o ano 2005, o traballador estivo en situación de incapacidade temporal do 02/03/05 ao 18/04/05, do 23/09/05 ao 21/11/05 e desde o 30/11/05, co diagnóstico de "trastorno adaptativo mixto por estrés".

Segundo o Informe do Centro de Saúde Mental, o actor, de 50 anos de idade, padece "hipoacusia bilateral obxectivada de 55 decibelios no oído dereito e de 30 decibelios no oído esquerdo que lle dificulta gravemente a comprensión da comunicación oral propia do posto que desempeña de atención ao público.

A discapacidade auditiva do paciente non o incapacita para exercer a súa vida laboral en calquera posto de traballo que non esixa atención ao público. O que a empresa manteña un traballador con este tipo de discapacidade nese posto supón unha situación de estrés agudo permanente que condiciona a sintomatoloxía na esfera ansioso-depresiva por esgotamento psíquico, anímico e emocional, como o caso deste paciente. Recomendo valorar cambio no posto de traballo do paciente. Suxiro Incapacidade Temporal ata recuperación/resolución do problema laboral".

O actor solicita un cambio de posto de traballo a outro da súa mesma categoría, pero que non sexa de atención ao público, xa que sofre unha deficiencia auditiva que dificulta gravemente a comprensión oral. Polo tanto, o factor estresante é a atención ao público, que se ve agravado polo feito de que o reclamante se atopa detrás dun cristal blindado que supón unha maior distancia física co público.

A sentenza ditada en Primeira Instancia estima a demanda condenando a "Caixa C." a cambiar o actor de posto de traballo; sentenza que é confirmada pola Sala do Social. En ambas as resolucións alúdese aos artigos 14, 15 e 25.1 da L.P.R.L. e ao Acordo Marco sobre Estrés Laboral, de 8 de outubro de 2004, firmado polos interlocutores sociais europeos (Ces, Eurocadre/Cec, Unice, Ceep, Ueapme) que describe o "estrés" como "un estado que vén acompañado de queixas ou disfuncións físicas, psicolóxicas ou sociais, e que resulta do sentimento de incapacidade dos individuos para cumprir os requisitos ou expectativas depositados neles".

O Acordo céntrase nos casos nos que o "estrés" é provocado por elementos relacionados co traballo, tales como o seu propio contido, a organización, o medio laboral ou un déficit de comunicación, entre outros, e suxire a análise de determinadas circunstancias para abordar a presenza dun problema de "estrés" no lugar de traballo: A organización produtiva e os procesos de traballo (horarios, carga de traballo, etc) ou, como no presente caso, as condicións de traballo e o medio ambiente laboral (exposición ao ruído).

COMPETENCIAS E RESPONSABILIDADES DIANTE DOS CONFLITOS DERIVADOS DOS RISCOS DO ESTRÉS LABORAL

Como vimos no apartado anterior, a xurisprudencia española coincide en sinalar que naqueles supostos en que o problema de estrés laboral quedou suficientemente identificado, explicitado e evidenciado en todas as súas condicións e circunstancias diante do empresario, este ten o deber inmediato de adoptar todas as medidas que considere oportunas e adecuadas para previlo, eliminalo ou reduci-lo na medida que sexa posible.

Se isto non chega a producirse, queda expedita a posibilidade que acolle ao traballador de acudir aos tribunais para a súa defensa.

Insistimos en que este dereito queda recollido de forma explícita, entre outros, en:

- **Apartado 4 do Acordo Europeo sobre o Estrés Laboral.**

Detállase que a obrigación esencial do empresario é que "se se identifica un problema de estrés ligado ao traballo, débense tomar medidas para previlo, eliminalo ou reduci-lo". Dispón, ademais, que "a determinación das medidas adecuadas é responsabilidade do empregador" e que "estas medidas serán aplicadas coa participación e colaboración dos traballadores e/ou dos seus representantes".

- **Artigo 14.2 da Lei de Prevención de Riscos Laborais.**

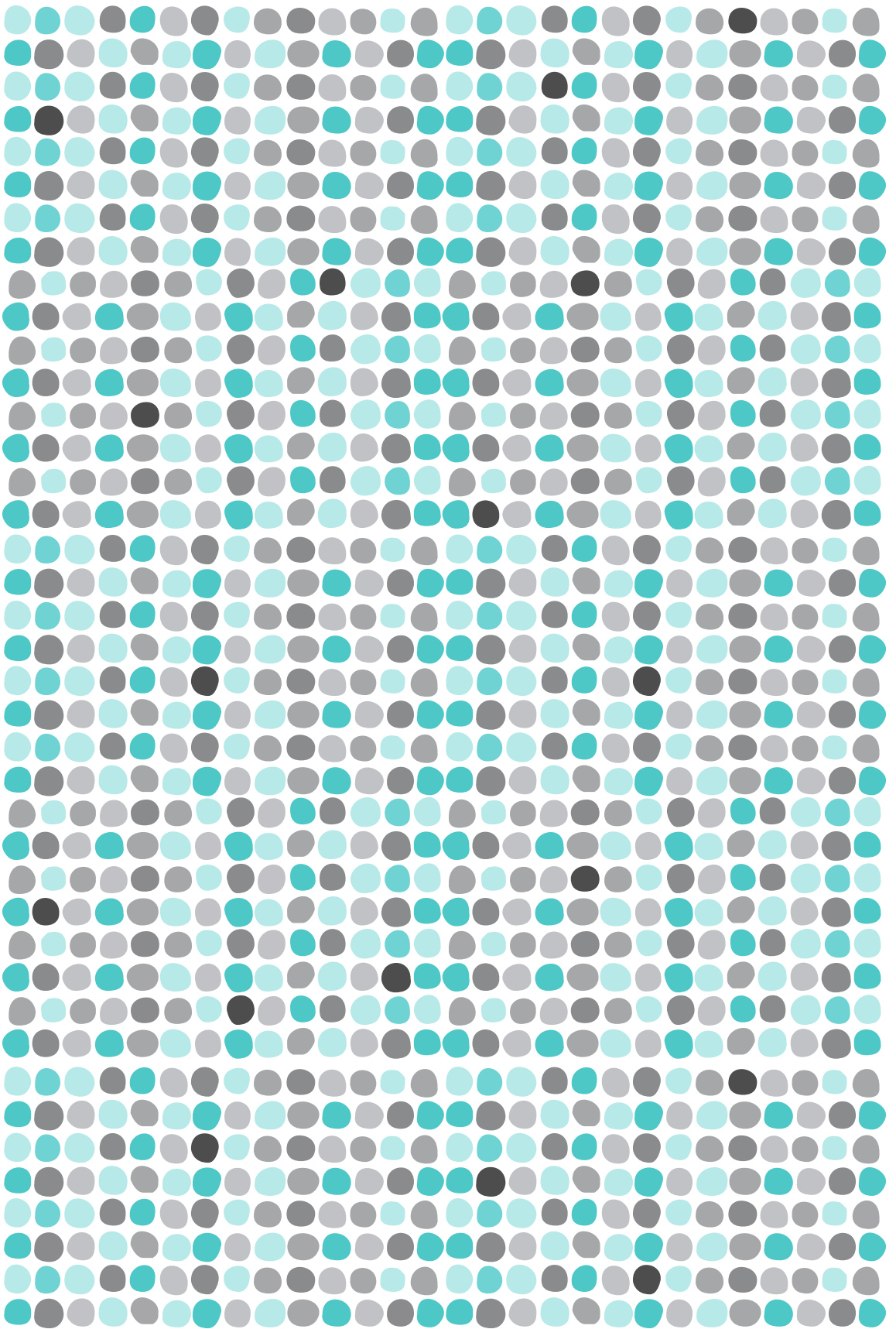
Establece que o empresario "deberá garantir a seguridade e a saúde dos traballadores ao seu servizo en todos os aspectos relacionados co traballo".

Deste modo, a non prevención do estrés laboral, supón, no plano normativo:

- Un incumprimento grave no conxunto das normas de prevención de riscos laborais que se ten que sancionar no marco da Lei de Infraccións e Sancións na Orde Social, LISOS.
- Xerar accidentes de traballo que hai que tratar como tales (artigo 115 LGSS), sendo profesional e non común a continxencia. A non inclusión no catálogo de enfermidades profesionais actual nin no revisado, non impide a súa cualificación como enfermidade do traballo.
- É un incumprimento grave e culpable do empregador, que pode ser sancionado pola vía do artigo 50 LET, podendo solicitar o traballador a extinción voluntaria do contrato con dereito ás indemnizacións sinaladas para o despido improcedente.

Ademais das normas xerais, tanto comunitarias como estatais, e o referido Acordo, así como as NTP, hai que ter en conta que existen referencias específicas respecto á necesidade de ter presente a fatiga mental, nas Directivas 90/270/CEE e 92/85/CEE, respectivamente medidas mínimas de seguridade e saúde relativas ao traballo con equipos que inclúen pantallas de visualización, e a mellora da seguridade e saúde laboral das traballadoras embarazadas.

Outra Directiva, que tamén pode ser un punto de partida nesta loita fronte aos riscos psicosociais, é a directiva 2003/88/CEE, relativa ao tempo de traballo, porque esixe atender algúns aspectos que aparecen como potenciais aspectos de risco de estrés. Estes aspectos son: as longas xornadas laborais, as pautas curtas e calquera organización que poida prexudicar a seguridade e saúde dos seus traballadores.



Bibliografía

- www.prevencionenladocencia.com
- Pedro R. Gil-Monte. "El Síndrome de Quemarse por el Trabajo". Editorial: Pirámide. 2005.
- Manuel Fidalgo Vega, Clotilde Nogareda Cuixat, Silvia Nogareda Cuixat, Margarita Oncins de Frutos. "Psicosociología del trabajo". Editorial: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. INSHT. 2006.
- Miquel Casas Hilario. "Combatir el estrés". Editorial: Océano. 2006.
- María Crespo, Francisco J. Labrador. "Estrés". Editorial: Síntesis. 2003.
- José María Acosta. "Gestión del estrés". Editorial: Profit. 2008.
- Enrique José Carbonell Vayá, Miguel Ángel Gimeno Navarro, Ana Mejías García. "El estrés laboral antes llamado mobbing". UGT-País Valencià. 2008.
- Sapolsky, Rm.; Sapolsky, R. "¿Por qué las cebras no tienen úlceras?: La guía del estrés". Editorial: Alianza editorial. 1995.
- Fernando Álvarez Senent, Joaquín Chávarri Andrés, M^a Jesús Fernández González. "Situaciones de violencia en centros escolares". UGT-Madrid. 2008.
- INSHT. Manuel Fidalgo Vega. NTP 704: Síndrome de estar quemado por el trabajo o "Burnout" (I): Definición y proceso de generación.
- INSHT. Manuel Fidalgo Vega. NTP 705: Síndrome de estar quemado por el trabajo o "Burnout" (II): Consecuencias, evaluación y prevención.
- INSHT. Edgar Bresó Esteve, Marisa Salanova, Wilmar Schaufeli, Clotilde Nogareda. NTP 732: Síndrome de estar quemado por el trabajo o "Burnout" (III): Instrumento de medición.
- INSHT. Félix Martín Daza. NTP 349: Prevención del estrés: Intervención sobre el individuo.
- INSHT. Félix Martín Daza. NTP 318: El estrés. Proceso de generación en el ámbito laboral.
- INSHT. Silvia Nogareda. Cuixart. NTP 355: Fisiología del estrés.

Bibliografía

- INSHT. Fernández de Pinedo, I. NTP 015: Construcción escala tipo likert.
- INSHT. Martín Daza, F. NTP 318: El estrés: Proceso de generación en el ámbito laboral.
- INSHT. Martín Daza, F. NTP 349: Prevención del estrés: Intervención sobre el individuo.
- INSHT. Nogareda Cuixart, S. NTP 355: Fisiología del estrés.
- INSHT. Martín Daza, F. NTP 438: Prevención del estrés: Intervención sobre la organización.
- INSHT. Pérez Bilbao, J. NTP 439: El apoyo social.
- INSHT. Martín Daza, F. NTP 443: Factores psicosociales: Metodología de evaluación.
- INSHT. Nogareda Cuixart, S. NTP 574: Estrés en el colectivo docente: Metodología para su evaluación.
- INSHT. Vega Martínez, S. NTP 603: Riesgo psicosocial: El modelo demanda-control-apoyo social (I).
- INSHT. Vega Martínez, S. NTP 604: Riesgo psicosocial: El modelo demanda-control-apoyo social (II).
- INSHT. Moncada I Lluís, S. NTP 703: El método COPSQQ (ISTAS21, PSQCAT21) de evaluación de riesgos psicosociales.
- INSHT. Salanova, M. NTP 730: Tecnoestrés: Concepto, medida e intervención psicosocial.
- INSHT. Lahera, M. NTP 840: El método del INSL para la identificación y evaluación de factores psicosociales.
- Dirección General de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social. "Factores ergonómicos y psicosociales. Guía de actuación inspectora en factores psicosociales".
- Junta de Andalucía. Consejería de Educación. Seguridad y Salud Laboral Docente (SSLD). "Síndrome de estar quemado en el trabajo (burnout) en el profesorado".
- Armadans, I.; Ferrer, R.; Manzano, J. "Evaluación de riesgos psicosociales del profesor universitario: Una propuesta de intervención para las organizaciones docentes".
- Peiró, JM. "El estrés laboral: una perspectiva individual y colectiva". Sección Técnica, número 13-2001, páginas 18 a 38 del INSHT.
- European Agency for Safety and Health at Work: "Expert Forecast On Emerging Psychosocial Risks Related To Occupational Safety And Health".
- Guerrero Barona, E; Rubio Jiménez, JC. "Estrategias de prevención e intervención del "burnout" en el ámbito educativo".
- Guerrero Barona, E. "Análisis pormenorizado de los grados de burnout y técnicas de afrontamiento del estrés docente en profesorado universitario".
- Gutiérrez-Santander, P.; Morán-Suárez, S.; Sanz-Vázquez, I. "El estrés docente: elaboración de la escala ed-6 para su evaluación". Cano Vindel, A. "Naturaleza del estrés".
- Vega Martínez, S. y otros. "Experiencias en intervención psicosocial. Más allá de la evaluación del riesgo".

- Gómez-Jarabo, G; Olavarrieta S. "Estrés laboral y síndrome de "burnout": una revisión".
- Varela Arjona,G.; Salinero Aroca, Jm.; Sevilla Solano, C.; Lemus Gallego, Fj.; De Las Heras Gómez, C. "Estrés laboral
- Mansilla Izquierdo, F. "Manual de riesgos psicosociales en el trabajo: teoría y práctica".
- Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales. BOE nº 269 10/11/1995.
- Real Decreto 39/1997, de 17 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención. BOE nº 27 31/01/1997.
- Real Decreto 486/1997, de 14 de Abril, sobre disposiciones mínimas de Seguridad Y Salud en los Lugares de Trabajo. BOE nº 97 23/04/1997.
- Real Decreto 488/1997, de 14 de abril, sobre disposiciones mínimas de seguridad y salud relativas al trabajo con equipos que incluyen pantallas de visualización. BOE nº 97 23/04/1997.

