

# PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

PRINCIPALES RIESGOS  
RELACIONADOS  
CON EL ASPECTO  
PSICOSOCIAL.

ESTRES BURNOUT HOBGING

# PRINCIPALES RIESGOS RELACIONADOS CON EL ASPECTO PSICOSOCIAL:

- ❑ ESTRÉS
- ❑ BURNOUT
- ❑ MOBBING

## EL ESTRÉS.

Existen muchas y diferentes definiciones sobre el concepto de estrés, así como muchas situaciones que provocan estrés. Nosotros vamos a trabajar con el estrés relacionado con el ámbito laboral, así entendemos por estrés el conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido, la organización o el entorno de trabajo.

El estrés es una respuesta normal del organismo, cuando se hace frente a una "amenaza" el cuerpo se prepara físicamente para hacerle frente, sin embargo el problema surge cuando el cuerpo está preparado para enfrentarse al "peligro", pero no puede hacerlo. Por ejemplo con un problema laboral, tu cuerpo se prepara para hacer frente a una agresión, pero si no se puede responder, esa tensión se acumula. La exposición prolongada al estrés agota las reservas de energía del cuerpo y puede llevar a situaciones extremas..

Las características personales que modulan las intenciones y las conductas del individuo y que tienen influencia en la producción de estrés son:

- Rasgos de personalidad: algunas cualidades o características de la personalidad de ciertas personas, conductuales, temperamentales o, sociales, explican las diferencias entre un individuo y otro.
- Las necesidades del individuo: entendidas como las carencias de algo que si estuvieran presentes, tendería a fomentar el bienestar del organismo.
- Las aspiraciones: deseos de llevar a cabo lo que uno se propone.
- Las expectativas: disposición adquirida en virtud de la cual se espera una respuesta a un estímulo produzca una situación determinada.
- Los valores: se refiere a qué fines o medios para conseguirlos son deseables.
- La formación, destreza y conocimientos adquiridos, la experiencia y la capacidad intelectual y física que posee el individuo.
- La condición física y los hábitos de salud son aspectos que influyen en la capacidad del individuo para enfrentarse a los problemas del trabajo.

Estas características no tienen un carácter estático sino que tienen un efecto activo en la relación con el entorno laboral.

En general, ante un cambio de situación externa que afecta al individuo (presión) se desencadena en éste una reacción orgánica (tensión). Así, cuando cualquier estímulo exterior suponga un factor de desequilibrio que trastorne la estabilidad de nuestro medio interno, se produce un estado de alerta, de movilización, de preparación para controlar el cambio de situación. A este estado se le denomina *Respuesta de Estrés*.

Esta respuesta aumenta la actividad de nuestro organismo física y psicológicamente, pero no tiene porque tener un carácter negativo, sino que ayuda al individuo a adaptarse a la realidad. Sin embargo cuando la activación supera ciertos niveles, puede tener efectos nocivos.

**La respuesta de estrés es un recurso importante y útil para que una persona pueda hacer frente en las mejores condiciones a los retos de la vida diaria.**

La respuesta que cada persona damos ante una situación de estrés variará en función de la naturaleza de la demanda, de las expectativas que cada uno haga sobre la situación y, de las capacidades específicas de cada uno de nosotros. Si, por ejemplo, tras la emisión de una respuesta obtenemos una consecuencia positiva (se controla la situación estresante) desaparecerá la respuesta de estrés y el organismo volverá a la normalidad; en consecuencia esta respuesta se instaurará como posible respuesta para el futuro.

En una situación de estrés se produce una reacción psicósomática, en la que se da la aparición de diversos estados, se caracteriza por la presencia de un estado de tensión excesiva, en el que se mezcla el cansancio físico y psíquico y, dependiendo del nivel de tensión al que nos veamos sometidos puede llegar al agotamiento.

El principal sintoma del estrés es la Ansiedad, siempre que haya estrés habrá ansiedad.

Pero el estrés es también un fenómeno social, así podemos considerar las relaciones interpersonales en el ámbito laboral como un factor productor de estrés, también son identificables consecuencias de carácter social generadas por el estrés. Sin embargo, las relaciones sociales pueden actuar como un importante factor reductor de los niveles de estrés, el lo que se llama "Apoyo Social".

Los factores implicados en el estrés, clasificados en base a su operatividad clínica encontramos:

- Factores externos: variables ambientales.
- Factores internos: variable propias del individuo directamente relacionadas con la respuesta del estrés.
- Factores modulares: variables tanto individuales como ambientales que no

son inductores directamente de la respuesta de estrés pero que sí condicionan la interacción los factores externos y los internos.

### CONSECUENCIAS FISIOLÓGICAS DEL ESTRÉS.

El organismo siempre se encuentra en un estado de estrés mínimo que, ante determinadas situaciones, se incrementa pudiendo producir un efecto beneficioso o negativo, dependiendo de si esta reacción del organismo es suficiente para cubrir una demanda o esta le supera. Este nivel de equilibrio dependerá de los factores individuales de las distintas experiencias.

La respuesta del organismo es diferente según se este en una fase de tensión inicial, en la que hay una activación del organismo y en la que la alteraciones que se producen son remitibles; o en una fase de tensión crónica o estrés prolongado en la que los síntomas se convierten en permanentes y se desencadena la enfermedad.

Alteración de:	Tensión.	Estrés.
Cerebro.	Ideación clara y rápida.	Dolor de cabeza, temblores, tic....
Humor.	Concentración mental.	Ansiedad, pérdida del sentido del humor.
Saliva.	Muy reducida.	Boca seca, nudo en la garganta.
Músculos.	Mayor capacidad.	Tensión y dolor muscular.
Pulmones.	Mayor capacidad.	Hiperventilación, tos, asma...
Estómago.	Secreción ácida aumentada.	Ardores, indigestión...
Intestino.	Flujo disminuido.	Diarrea, cólico, dolor, colitis.....
Vejiga.	Disminución de la micción.	Poliuria.
Sexualidad.	Irregularidades menstruales.	Impotencia, amenorrea, frigidez.
Piel.	Menor humedad.	Sequedad, dermatitis, picor..
Energía.	Aumento del gasto energético.	Fatiga fácil. aviesa el cerebro.

### CONSECUENCIAS PSÍQUICAS DEL ESTRÉS.

El trabajo llena de sentido nuestra vida, a través de él, nos formamos socialmente, enriquece nuestras relaciones y además nos permite conseguir una independencia económica. Pero frente a las ventajas del trabajo, éste a veces puede ser foco de estrés; cuando las exigencias del trabajo no se adecuan a las capacidades del individuo, ya sea por exceso o por defecto, cuando no se reconoce el esfuerzo realizado, cuando se trabaja de forma aislada o las relaciones con los compañeros no son buenas, dando

lugar a la aparición de frustración, baja autoestima, hostilidad hacia la sociedad, etc. Cuando estas variables están presentes en el ámbito laboral pueden producir un desequilibrio, una tensión en la persona que puede reaccionar intentando resolver la situación. En caso de que no pueda hacerlo, aparece un sentimiento de frustración que tendrá consecuencias negativas para el rendimiento, reflejándose en un aumento de la ineficacia, absentismo, etc.

Ante situaciones frustrantes las personas recurrimos a una serie de mecanismos que permiten canalizar nuestras tensiones; estos son los llamados "mecanismos de defensa" y se pueden definir como: *"sentimientos, pensamientos o conductas relativamente involuntarias que surgen como respuesta a la percepción de alguna amenaza psíquica"*.

Para la realización de un trabajo siempre es necesario poner en marcha tres tipos de procesos fundamentales: físicos, cognitivos y afectivos; tres aspectos que están interrelacionados y, el funcionamiento de uno determina el funcionamiento de los otros.

Vamos a definir qué son estos tres conceptos y que alteraciones pueden aparecer como consecuencia del trabajo.

► **LA ATENCIÓN:** la podemos definir como una actividad del organismo encaminada a la captación de los estímulos y, que puede verse afectada tanto por el estado emocional de la persona como por unas demandas pobres o excesivas de la tarea.

Una tarea interesante, despertará la atención del que la realiza; la desmotivación por el trabajo influirá negativamente provocando desinterés.

► **LA MEMORIA:** es un conjunto de procesos que tienen en común el hecho de retener, almacenar, recuperar y reproducir la información con mayor o menor transformación después de un tiempo dado, aunque no esté presente la fuente de información.

La actividad, la participación, el interés, la alegría, etc, facilitan el recuerdo, mientras que el cansancio, la apatía, la depresión, la dificultan. Por lo tanto unas condiciones de trabajo inadecuadas pueden perturbar esta función dando lugar a olvidos frecuentes.

► **EL PENSAMIENTO:** es un proceso mental complejo que implica una actividad global del sistema cognitivo con la intervención de la memoria y de la atención.

Es una actividad mental que requiere esfuerzo y ocurre siempre que nos enfrentamos a una situación en la que nos sentimos inclinados a encontrar una meta, aunque exista incertidumbre de encontrarlo.

A través del lenguaje expresamos el pensamiento, ante una sobrecarga de trabajo, ante determinadas situaciones ansiosas y estresantes, el pensamiento y el lenguaje se quedan inhibidos, es decir, se quedan frenados, lo que se refleja en la comunicación verbal.

**Si bien todos estamos expuestos, afecta más a las mujeres que a los hombres, que se sienten notablemente más hastiadas y sufren más enfermedades relacionadas con el estrés, principalmente porque las mujeres reciben por su trabajo una remuneración inferior, realizan trabajos con una alta carga de monotonía, y en definitiva porque reciben una mayor presión en su entorno laboral.**

Recuerda que las exigencias y características del puesto de trabajo y de su organización, pueden ser factores desencadenantes del estrés. Vamos a señalar algunas de las **causas en el entorno laboral**:

Causas del entorno laboral.	Consecuencias para la salud.	Manifestación del estrés.
Sobrecarga o falta de trabajo Ambigüedad del rol en el puesto de trabajo Falta de autonomía para tomar decisiones Exceso de responsabilidad sobre otras personas Cambios técnicos a los que adaptarse Rapidez en realizar la tarea Necesidad de tomar decisiones Fatiga por el esfuerzo físico, viajes largos y numerosos Exceso de horas de trabajo Cambios en el trabajo Relaciones interpersonales (rivalidad, falta de apoyo, aislamiento) Falta de seguridad en el trabajo Promoción laboral insuficiente o excesiva	Enfermedades cardíacas y cerebro vasculares. Hipertensión Úlceras Inflamaciones intestinales Problemas musculares y óseos Altera las funciones inmunológicas y facilita el desarrollo de cáncer Ansiedad, depresión, neurosis Incide en el abuso de alcohol y tabaco	1.- Diversas enfermedades y patologías: <ul style="list-style-type: none"><li>● Ansiedad.</li><li>● Temblores y tic.</li><li>● Sensaciones de irrealidad, debilidad o vértigo.</li><li>● Dispepsias, náuseas, vómitos.</li><li>● Mayor consumo de alcohol y tabaco.</li><li>● Insomnio o pesadillas.</li><li>● Tensión premenstrual o alteraciones en los ciclos menstruales.</li><li>● Palpitaciones cardíacas.</li><li>● Dolores de cabeza</li><li>● Sequedad en la boca y sudoración.</li><li>● Dolor cervical y/o lumbar.</li></ul> 2.- Alteraciones en el bienestar y la salud mental. <ul style="list-style-type: none"><li>● Irritabilidad, hiperexcitación o estado depresivo.</li><li>● Conducta impulsiva e inestabilidad emocional.</li></ul>

Estancamiento laboral  
Trabajo en cadena, por turnos y trabajo nocturno  
Ruido  
Clima, sensibilidad meteorológica

- Facilidad para asustarse.
  - Tensión emocional e hipervigilancia.
  - Impulsos irresistibles de gritar, correr o esconderse.
  - Predominio de sensación de fatiga o pérdida de la alegría de vivir.
  - Disminución o aumento del apetito.
  - Aumento del consumo de fármacos.
  - Baja autoestima
- 3.- Alteraciones de conducta con repercusión en el rendimiento laboral.
- Falta de concentración
  - Absentismo laboral

### CONSEJOS PRÁCTICOS:

Hay que considerar el estrés como la respuesta física o mental de nuestro organismo a las adaptaciones y ajustes del ser humano a los diversos acontecimientos de nuestra vida cotidiana, social y laboral.

Para prevenir el estrés es importante aprender a relajar nuestro cuerpo, para ello, se puede seguir estos consejos básicos, pero siempre recuerda que sólo tú médico puede tratar las enfermedades:

- 1.- Localiza el origen del problema y cómo afecta a tu organismo.
- 2.- Cuida la alimentación, limita el consumo de café, tabaco y alcohol, y equilibra tu dieta.
- 3.- Haz ejercicio físico con moderación.
- 4.- Cuenta lo que te ocurre. Transmitir tus emociones te ayuda a liberar la angustia.
- 5.- Se optimista y aprende a decir NO.
- 6.- Aprende a respirar, te servirá para disminuir la ansiedad y la tensión muscular en situaciones de presión:
  - Inspira profundamente por la nariz y exhala por la boca, aflojando las mandíbulas y con la boca entreabierta.
  - Vuelve a tomar aire profundamente y deja caer los hombros.
  - Toma aire de nuevo y abre las manos.
  - Inspira profundamente otra vez, retén el aire contando hasta cinco, exhalando por la boca despacio. Repite este último ejercicio cinco veces.

## EL AGOTAMIENTO PSÍQUICO ( SÍNDROME DE BURNOUT).

El término Burnout hace referencia a una situación parecida al estrés. Tiene su origen en el lenguaje de los deportistas anglosajones, cuya traducción es "estar quemado".

También denominado de "agotamiento profesional" tiene su origen en una respuesta inadecuada a un estrés emocional crónico cuyos rasgos principales son:

- Agotamiento físico y/o psicológico,.
- Actitud fija y despersonalizada en la relación a los demás.
- Sentimiento de inadecuación a la tarea que se ha de realizar.

El rasgo más característico de este síndrome es la carencia emocional, o lo que es lo mismo, la sensación de no poder dar más de sí mismo, lo que lleva al aislamiento defensivo y al desarrollo de una actitud de indiferencia hacia los demás.

El burnout es un proceso continuo, es un estrés de carácter crónico experimentado progresivamente en el ámbito laboral, donde podemos distinguir tres fases en su aparición:

- FASE 1: las demandas laborales exceden los recursos materiales y humanos dando lugar a una situación de estrés.
- FASE 2: se produce un sobreesfuerzo de la persona como respuesta al desajuste, apareciendo la fatiga y la ansiedad.
- FASE 3: se produce un cambio de actitudes y de conductas con el fin de defenderse de las tensiones experimentadas.

Las causas que lo producen son:

- Sobrecarga de trabajo.
- El continuo trato con personas deprimidas.
- La impotencia hacia la enfermedad.
- Los turnos rotativos que cambian el ritmo normal de vida.
- Los trabajos nocturnos.
- La inseguridad en el empleo.
- Las cargas de trabajo familiares.
- Alta responsabilidad de los trabajos.

Los síntomas que se derivan del síndrome los podemos agrupar en cuatro áreas:

- ▶ **Psicosomáticos:** de presentación rápida encontramos: dolores de cabeza, problemas de sueño, alteraciones gastrointestinales, pérdidas de peso, dolor muscular, asma, hipertensión, y en las mujeres, pérdida de la menstruación.

- ▶ **Conductuales:** absentismo laboral, aumento de la conducta violenta y comportamientos de alto riesgo, aficiones suicidas. Incapacidad para relajarse, abuso de fármacos y alcohol.

- ▶ **Emocionales:** distanciamiento afectivo, irritabilidad, impaciencia, dificultad de concentración, abstracción y elaboración de juicios de ansiedad. Acaba repercutiendo negativamente en el rendimiento laboral y en la relación con los compañeros.

- ▶ **Defensivos:** estos signos tienen su origen en la dificultad de aceptar los sentimientos, cuando se niegan las emociones. Se produce una supresión consciente de información, se desplazan los sentimientos hacia otras personas o cosas, atención selectiva, todo ello para evitar una experiencia negativa.

Uno de los aspectos más investigados en relación con el Burnout han sido las variables que influyen en su aparición en diferentes ocupaciones: profesionales de la educación, personal sanitario, y profesionales de la salud mental.

Cada vez hay más personas afectadas por este "mal invisible", aunque las más afectadas son las mujeres representando un 67% de los "quemados", y esto es así porque, además de los síntomas comunes de los hombres, a las mujeres hay que añadir que sufren:

- Acoso sexual.
- Escasa remuneración.
- Se les une el trabajo con las tareas de la casa.

Las posibles consecuencias de este síndrome son:

- Suicidio.
- Depresiones.
- Adicciones a tóxicos.
- Absentismo.
- Alteraciones de la conducta.
- Irritabilidad, tristeza....

## HOSTIGAMIENTO PSICOLÓGICO (MOBBING).

No podemos cerrar este módulo sobre riesgos psicosociales, sin hacer referencia al "mobbing" (palabra usada en los países nórdicos, para referirse al acoso psicológico o acoso moral), y al "bullying" (palabra anglosajona, que define los tratos infringidos de manera reiterada y deliberada a una persona por un agresor que desea controlarla)

Estas dos palabras definen el mismo hecho: el **HOSTIGAMIENTO PSICOLÓGICO**.

Es habitual que en una empresa existan roces o discusiones entre los compañeros y/o superiores. Si este tipo de relaciones personales se dan sobre una persona

concreta y durante tiempo y frecuencia amplio, puede desencadenar una situación de daños a la salud, a partir de un progresivo desarrollo de una serie de síntomas, que tienen en común la presencia de la ansiedad.

Cuando hablamos de Mobbing, en castellano "atacar", nos estamos refiriendo a una situación en la que se están dando una serie de actuaciones hostiles hacia una persona de forma continuada.

Estas acciones se producen de una forma continuada. El mobbing tiene un tiempo largo (6 meses), la víctima la padece como mínimo una vez a la semana y los comportamientos y actitudes resultan de muy difícil objetivación. Esto es así porque, por un lado, tenemos las intenciones de los presuntos agresores, y, por otro lado, la atribución que le da el trabajador afectado

Las situaciones de trato incorrecto hacia una persona son muy diversas y hacer referencia a atentados contra la reputación o dignidad de las personas (burlas, calumnias, acoso sexual.....), contra la posibilidad o la necesidad de comunicarse (no dar crédito a sus opiniones, no escucharle.....), contra su capacidad profesional, contra sus cualidades físicas o morales, contra su estilo de vida privada, etc.

El mobbing puede considerarse como una forma característica de estrés laboral, con la particularidad, de que no se da por causas directamente relacionadas con el desempeño del trabajo, o con su organización, sino que, tiene su origen en la dinámica relacional que se establece en cualquier empresa entre las personas y los grupos.

Las relaciones personales, la integración de las personas en los grupos, y, en general, el diseño del ámbito relacional y social es un cometido que debe asumir la empresa ya que, es aconsejable y deseable para ella un buen clima laboral entre las personas que la integran.

#### **Consecuencias en el ámbito laboral:**

Este tipo de problemas contribuye al deterioro del clima laboral en la empresa al propiciar un mal ambiente de trabajo.

Algunos estudios relaciona la calidad del clima laboral con la posibilidad de que se incremente la accidentabilidad (accidentes por negligencias o descuidos, accidentes voluntarios).

La implicación de todos los estamentos de la empresa en el estudio y la prevención de este tipo de fenómenos, será fundamental si se quiere continuar con la mejora de las condiciones de trabajo y salud.

En una empresa, siempre se darán conflictos, pero existen distintos medios, más o menos adecuados para evitar, prevenir y resolver los problemas.

Sería conveniente la planificación y el estudio de las relaciones sociales en la empresa. Un medio eficaz puede ser establecer un sistema de presentación, Acogida e integración de la persona recién incorporada a la empresa.

Es importante que las empresas tengan un servicio de prevención que desarrolle tratamientos de problemas de carácter personal y apoyo psicológico a los trabajadores, y en la Evaluación Inicial de Riesgos de la Empresa, se deben tener en cuenta los factores psicosociales, para incluirlos a la vez en el Plan de Prevención.