



“Catálogo de enfermedades profesionales de los docentes de centros educativos públicos de primer ciclo de educación infantil, primaria y secundaria obligatoria”

Enfermedades asociadas a la docencia

Psicopatologías laborales

FETE-UGT



PSICOPATOLOGÍAS LABORALES

1. ¿Qué son las psicopatologías laborales?

Introducción

- 1.1. Estrés, Distrés
- 1.2. Burnout y síndrome de burnout
- 1.3. Depresión y Distimia

2. ¿Cómo se producen las psicopatologías laborales?

- 2.1. Grupos de riesgo
- 2.2. Factores desencadenantes
 - 2.2.1. Estresores del ambiente físico
 - 2.2.2. Estresores por las condiciones de trabajo
 - 2.2.3. Estresores propios de la docencia
 - 2.2.4. Estresores relacionados con la formación profesional
 - 2.2.5. Estresores relacionados con el contexto socio-cultural actual
 - 2.2.6. Estresores organizativos
- 2.3. Factores moduladores
 - 2.3.1. Satisfacción laboral
 - 2.3.2. Apoyo social,
 - 2.3.3. Competencia profesional

3. Medidas preventivas

Orientaciones generales

- 3.1. Prevención a nivel personal y profesional
 - 3.1.1. Medidas de carácter paliativo:
 - 3.1.2. Medidas para mejorar habilidades personales de comunicación:
 - 3.1.3. Medidas para mejorar de la competencia profesional:
- 3.2. Prevención a nivel de centro
 - 3.2.1. Control de factores desencadenantes
 - 3.2.2. Promoción del desarrollo profesional,
- 3.3. Prevención a nivel de administración y social
 - 3.3.1. Garantizar unas condiciones laborales adecuadas.
 - 3.3.2. Garantizar los sistemas de apoyo profesional.
 - 3.3.3. Garantizar las condiciones para un desarrollo profesional
 - 3.3.4. Promover actitud social

4. Sistemas de autoevaluación

- 4.1. Autoevaluación para el estrés
- 4.2. Cuestionario: autoeficacia como a profesor/a

Información de interés

- o Centros de información.
- o Video de inoculación del estrés
- o Bibliografía de interés.

Bibliografía desarrollada

Glosario de términos



PSICOPATOLOGÍAS LABORALES

1. ¿Qué son las psicopatologías laborales?

Introducción.

Prevención de riesgos psicolaborales

La Ley de Prevención de Riesgos Laborales del año 1995 incluye como riesgos laborales los riesgos psicolaborales. Cuando hablamos de riesgos psicolaborales, nos referimos a aquellas situaciones laborales que suponen un aumento de la probabilidad de sufrir alteraciones psicológicas. Son situaciones que se presentan con frecuencia y que afectan aspectos psicológicos saludables del trabajador, hasta producir en él o ella un estado de deterioro profesional y personal evidente. Los procesos implicados afectan tanto aspectos cognitivos, (memoria, concentración,...), como aspectos emocionales, (apatía, ansiedad, tristeza,..) y aspectos somáticos (dolores musculares, trastornos fisiológicos,..). Consecuencias de las psicopatologías laborales son el absentismo laboral, bajas de larga duración, provisionalidad de la plantilla, y disminución de la calidad del servicio.

El estrés laboral crónico, el síndrome de desgaste profesional, o *burnout* y el *mobbing* son las psicopatologías más reconocidas. Desde febrero de 1999, el Tribunal Supremo reconoce como accidente laboral el síndrome de *burnout*. Éste queda definido como la presencia de síntomas de agotamiento emocional, cansancio físico y psicológico, junto con la sensación de ineficacia, es decir, junto con la sensación de no ser un profesional capaz de atender las tareas laborales de la forma adecuada.

La presente exposición está dirigida al docente, para servir de ayuda en la prevención del *burnout*. Uno de sus objetivos es potenciar las capacidades autoregulativas del profesional docente, para que se sienta legitimado frente la psicopatología, sin auto culpabilizarse ni sentirse víctima. Otro objetivo importante es el analizar y explorar situaciones educativas, sobre todo, aquellas cuestiones que plantea el ejercicio de la docencia y que están relacionadas con la salud laboral. La administración y comunidad docente tienen un papel fundamental en la dinamización de sistemas de comunicación y de profesionalización entre los docentes que permitan garantizar un ejercicio saludable de la docencia.

Esta exposición está basada fundamentalmente en los trabajos de Cherniss i Barth, e incorpora importantes aportaciones de autores españoles como Peiró y Gil-Monte, Esteve, Calvete y Villa, Antonia Manassero, Domenech y otros. Gracias a ellos, el tema de las psicopatologías laborales en los docentes ocupa un lugar relevante en la prevención de riesgos psicolaborales en los docentes

Psicopatologías laborales:

A continuación, vamos a definir y describir las psicopatologías laborales: estrés, síndrome de *burnout* y depresión. En cuanto enfermedades psiquiátricas, las psicopatologías laborales se resisten a una identificación a partir de la descripción de síntomas. Esto sucede porque, por un lado, son patologías con un componente contextual e interpersonal muy importante, y, por otro lado, los trastornos que



originan pueden ser muy variados: pueden ser trastornos mentales, como depresión, ansiedad, conductas violentas... o pueden ser trastornos físicos, generalmente trastornos de los sistemas respiratorio, digestivo, o cardiovascular. El que adquiera una forma u otra dependerá de aspectos psicofisiológicos de la persona. Por esta razón, su carácter más específico está en la forma en que estas patologías se muestran y se desarrollan en el contexto laboral.

Puesto que el fenómeno que está en la base de todas estas patologías es el estrés, empezaremos exponiendo la descripción de qué genera una situación de estrés en el contexto laboral, y cómo puede llegar a afectar a la salud. Después expondremos el fenómeno del *burnout*, que conduce al síndrome de desgaste profesional. Expondremos su definición, sus características específicas, sus fases y sus síntomas, y, por último, el proceso y los elementos que intervienen en su desarrollo. El tercer apartado está dedicado a las enfermedades psiquiátricas de la depresión y de la distimia, dos trastornos que suelen aparecer como consecuencia del *burnout*.

1.1. Estrés, Distrés¹:

1.1.1. Definición

Se puede definir estrés como un proceso psicofisiológico desencadenado por una situación de demanda. El estrés surge delante de una situación en la que hay un desequilibrio o una discrepancia significativa entre las demandas externas o internas sobre una persona y los recursos adaptativos de la misma. Selye, el año 1956, planteó dos formas de estrés: el *eutrés* y el *distrés*.

El **eutrés** es una respuesta psicofisiológica agradable, gratificante, placentera. Experimentar eutrés genera bienestar y una actitud de confianza en relación a la vida. Se considera que una persona experimenta eutrés cuando ha de hacer frente a una situación de estrés en que las demandas laborales son altas, pero no sobrepasan sus recursos, y la persona se siente competente apostando por lo que le motiva. El *eutrés* es una experiencia generadora de salud.

El **distrés** es una experiencia desagradable y frustrante. Se considera que un profesional ha de hacer frente a una situación de distrés cuando percibe que las demandas laborales sobrepasan sus recursos. El profesional tiene la sensación de que no puede dar una respuesta efectiva, y su cuerpo sufre una activación psicofisiológica desagradable: emociones, sensaciones corporales, sentimientos y pensamientos que generan malestar. Aumenta la vulnerabilidad psicológica y física del profesional, y surge el deseo de alejarse de la situación. Si las experiencias de distrés son muy frecuentes, se inicia un proceso con consecuencias nocivas para la salud física y mental, como por ejemplo, el síndrome de *burnout* y la depresión por causas laborales.

En nuestra sociedad predomina la idea de que estrés es una experiencia nociva que puede llegar a producir graves problemas de salud. Sin embargo, esta concepción negativa del estrés no siempre es cierta. El estrés es un fenómeno adaptativo de los seres humanos. Gracias al eutrés, nos sentimos satisfechos de alcanzar nuestras metas. Es el distrés, entendido como sensación desagradable que acompaña un esfuerzo, lo que puede originar malestar y enfermedad. De hecho, en un estado general de bienestar y salud, estamos preparados para enfrentar



situaciones de distrés. Sabemos que las dificultades existen y que sólo a base de un esfuerzo constante pueden superarse. El estado de salud está en peligro cuando empezamos a tener la impresión de que, a pesar de los esfuerzos, no vamos a lograr los objetivos. En estas condiciones, la experiencia de *distrés* puede tener efectos en la salud.

1.1.2. Síntomas y desarrollo

Los efectos negativos de una situación de distrés reiterada sobre los sistemas fisiológico, cognitivo y motor pueden ser los siguientes:

- o **Sobre el sistema fisiológico:** Aumento presión arterial, aumento tasa cardiaca, aumento tensión muscular, aumento de colesterol, aumento del nivel de corticoides, sequedad en la boca...
- o **Sobre el sistema cognitivo:** Incapacidad para tomar decisiones, dificultades de concentración, sensación de confusión, olvidos frecuentes, mal humor, preocupaciones....
- o **Sobre el nivel motor:** Habla rápida, voz entrecortada, imprecisión, predisposición a accidentes, trastornos de la alimentación, del sueño, consumo de drogas legales: tabaco, alcohol, fármacos, conductas impulsivas...

A largo plazo, una situación de distrés crónico puede derivar en trastornos cardiovasculares, respiratorios, gastrointestinales, musculares, dermatológicos, sexuales, endocrinos y/o inmunológicos. Es por ello que se considera el distrés crónico como el causante latente de varias enfermedades.

1.2. Burnout y síndrome de burnout

1.2.1. Definición del *burnout*

El síndrome de desgaste profesional, o *burnout*, es una respuesta al distrés laboral crónico que se manifiesta en las profesiones de ayuda, es decir, en las profesiones que prestan un servicio de apoyo a un destinatario. Los principales ámbitos profesionales en los que aparece el *burnout* son: el ámbito sanitario, el ámbito educativo y el ámbito asistencial. En todos los casos, el profesional consigue su propósito en la medida en que logra establecer un vínculo de confianza y de autoridad con la persona beneficiaria. El fracaso en establecer este vínculo de confianza es el origen del *burnout*. Por ello son importantes el apoyo y la coherencia social.

A pesar de muchos autores utilizan estos términos de forma indistinta, vamos a referirnos con el término *burnout* a las reacciones a la situación de distrés, y con el término *síndrome de burnout*, a la psicopatología laboral ya desarrollada y causa de baja. Farber define el *burnout* como:

“El burnout es un síndrome relacionado con el trabajo. Surge por la percepción del sujeto de una discrepancia entre los esfuerzos y lo conseguido. Sucede con frecuencia en los profesionales que trabajan cara a cara con clientes necesitados o problemáticos. Se caracteriza por un agotamiento emocional, falta de energía, distanciamiento y cinismo hacia los destinatarios, sentimiento de incompetencia, deterioro del auto concepto profesional,



actitudes de rechazo hacia el trabajo y por diversos síntomas psicológicos como irritabilidad, ansiedad, tristeza y baja autoestima". (Farber, 1983²)

1.2.2. Dimensiones del Burnout. Maslach y Jackson describen el *burnout* como un síndrome con tres aspectos:

- o Agotamiento emocional, es decir la sensación de estar "hecho polvo" y de tener demasiadas exigencias a partir del contacto con otras personas. Al estar agotadas las reservas emocionales, la persona no puede dar más.
- o Despersonalización, deshumanización: Las personas se perciben como objetos insensibles. Se caracteriza por reacciones poco empáticas e insensibles frente a los beneficiarios, para los que trabaja y de los que debería cuidarse. Aparece una actitud negativa y cínica frente a ellos que puede incluir la percepción de que estas personas son culpables de sus problemas y dificultades, es decir, que se los merecen.
- o Realización personal reducida (Reducción de la capacidad de rendimiento) El profesional se siente cada vez menos competente, cada vez menos eficaz y exitoso. Empieza a valorarse negativamente, sobre todo en relación con su trabajo, pero también se puede extender a otros ámbitos privados. Se sienten infelices con ellos mismos e insatisfechos con su rendimiento en el trabajo. Baja su autoestima. Llega a afectar las relaciones con su entorno afectivo. (Maslach, Schaufeli y Leiter, 2001³).

1.2.3. Características del Burnout

Lo que caracteriza al *burnout* es que se desarrolla en aquellos profesionales que, después de 10 y 15 años de dedicación a la educación, empiezan a sentirse sin la energía que tenían antes y con la sensación de no ser competentes, de ser malos como docentes. Chernis, Farber y otros defienden las siguientes características:

- a) El *burnout* aparece en profesiones que requieren una formación rigurosa para desarrollar las habilidades y capacidades específicas de la profesión. En España, esta formación pedagógica puede garantizarse por la formación universitaria de las ciencias de la educación o bien, el curso de adaptación pedagógica.
- b) El *burnout* se da en profesionales que trabajan con un contacto emocional intenso ofreciendo ayuda a personas necesidades de ayuda
- c) El *burnout* se da en profesionales muy motivados, que empiezan a trabajar con iniciativa y dedicación.

Las profesiones de ayuda cuentan con un alto componente emocional, no sólo porque la implicación emocional es imprescindible, sino también porque la competencia profesional se corrobora a partir de la sensación de satisfacción. Es decir, el docente se siente competente si puede tener la sensación de que el alumno está aprendiendo, si siente que su ayuda es eficiente. Sin embargo, esta ayuda no siempre se logra, bien porque los destinatarios que no están en condiciones de recibirla, o no creen que la necesiten, bien porque la ayuda que se requiere del profesional no encuentra equilibrio con los recursos burocráticos y de gestión disponibles, con lo cual hay una imposibilidad a priori de hacer una respuesta adecuada. El profesional de ayuda se siente cuestionado cuando, a pesar de su implicación emocional en la relación, los resultados indican fracasos reiterados.



Los estudios empíricos apuntan a la idea de que el mayor motor para el docente es la sensación de que el alumno aprende, de que ha entendido algo nuevo o puede hacer algo más difícil. Esta sensación de satisfacción es el componente que mejor equilibra los esfuerzos emocionales del docente y le da fuerzas para mantener los esfuerzos educativos. Y esto es muy importante ya que buena parte del éxito en la educación depende de poder mantener los esfuerzos y hábitos educativos en los alumnos durante el tiempo necesario, y de ser capaz de esperar el tiempo suficiente para ver los resultados, no siempre fáciles de diagnosticar.

El *burnout* viene como una desilusión estabilizada en la docencia; el profesional se pregunta sobre el sentido de su esfuerzo como docente y no encuentra respuesta. Sólo hay desilusión y agotamiento. Así pues, se consideran "quemados" aquellos y aquellas docentes que se entregaron a la docencia y a la satisfacción de enseñar, que le dedicaron tiempo y energía, que mantuvieron sus esfuerzos durante mucho tiempo, confiando en los efectos positivos de la educación. La desilusión y el agotamiento emocional son efectos del *burnout*.

Para terminar, es importante destacar que el *burnout* es una forma específica de estrés: la producida por el estrés interpersonal crónico en el ejercicio de la profesión. Es decir, no se considera *burnout* al estrés que sufre una persona que trabaja en un despacho puesto que no está sometida a una situación de estrés por las relaciones interpersonales producida en el contexto educativo. Son situaciones de estrés diferentes, que requieren medidas preventivas diferentes.

Hasta aquí hemos expuesto la definición de *burnout*. A continuación vamos a ver cómo se desarrolla, cómo evoluciona.

1.2.4. Desarrollo del *burnout*

El *burnout* es un proceso lento, discontinuo, con varias fases que se alternan a lo largo de los años. Es un proceso silencioso. Los síntomas del *burnout* suelen aparecer después de 10 o más años de profesión y puede acabar con el abandono de la profesión. Afecta a docentes que ya han completado su proceso de socialización, y que no han encontrado la satisfacción docente que esperaban. Vamos a exponer las fases:

a) Fase latente: experiencia de estrés

Es una fase de entusiasmo y de dedicación. La persona está muy comprometida con el trabajo, se implica emocionalmente con las personas que atiende, dedica mucho tiempo y esfuerzo. Es la fase de emergencia del estrés puesto que en ella se van perfilando los límites de la profesión. En esta fase latente se asientan las primeras experiencias de frustración y los consiguientes sentimientos de inadecuación profesional. La persona se da cuenta de que su forma de relacionarse y de que su estado de ánimo cambian, pero no le da importancia.

b) Fase manifiesta: Aparición de síntomas estables.

En esta fase es donde más influyen las condiciones laborales. Las condiciones laborales pueden favorecer u obstaculizar el sentimiento de competencia del docente. Los primeros síntomas del *burnout* están relacionados con experiencias de inadecuación y de inseguridad, de falta de energía y de disminución de las



capacidades profesionales. Delante de estas experiencias, el profesional aumenta sus esfuerzos; los síntomas de irritabilidad y de agotamiento emocional cada vez son más graves y la eficacia profesional continúa disminuyendo. El profesional siente frustración por encontrarse frente a demandas inalcanzables.

Se inicia una progresión sintomática: sentimientos de irritabilidad, de preocupación, de reducción de la eficacia y de la satisfacción profesional, dudas sobre la propia capacidad para realizar el trabajo y aumento de la vulnerabilidad personal. Pueden aparecer problemas de sueño, dolores musculares y dificultad de concentración, síntomas cognitivos, como dificultad para concentrarse, pérdida de memoria, así como síntomas emocionales como sensación de fracaso, desesperanza y estados de ánimo fluctuantes. También se deteriora la relación con los alumnos y, a menudo con los compañeros. (Domenech, 1995⁴)

Para disminuir los efectos negativos de las experiencias repetidas de fracaso, el profesional se protege: adopta una actitud cínica delante de los alumnos, evita las relaciones interpersonales, trabaja sin compromiso y desea cambiar de actividad. Al mismo tiempo, adopta una actitud de falta de atención y de cuidado de sí mismo, lo que se manifiesta en un deterioro de las relaciones sociales, en la pérdida de hábitos saludables, en conductas autodestructivas y en propensión a los accidentes.

c) Fase cronificada: Síndrome de *burnout*:

Hablamos de síndrome de *burnout* cuando ya esta desarrollada la enfermedad. El docente se considera a sí mismo como profesionalmente incompetente. Puede sufrir aislamiento social y desarrollar conductas autodestructivas. Puede haber depresión, desesperanza o pesimismo general. Por ser una psicopatología basada en el estrés, los trastornos fisiológicos más frecuentes son los trastornos cardiovasculares, respiratorios, gastrointestinales, musculares, dermatológicos, sexuales, endocrinos e inmunológicos.

Barth (1997) expone una forma típica de desarrollarse el *burnout* en los docentes:

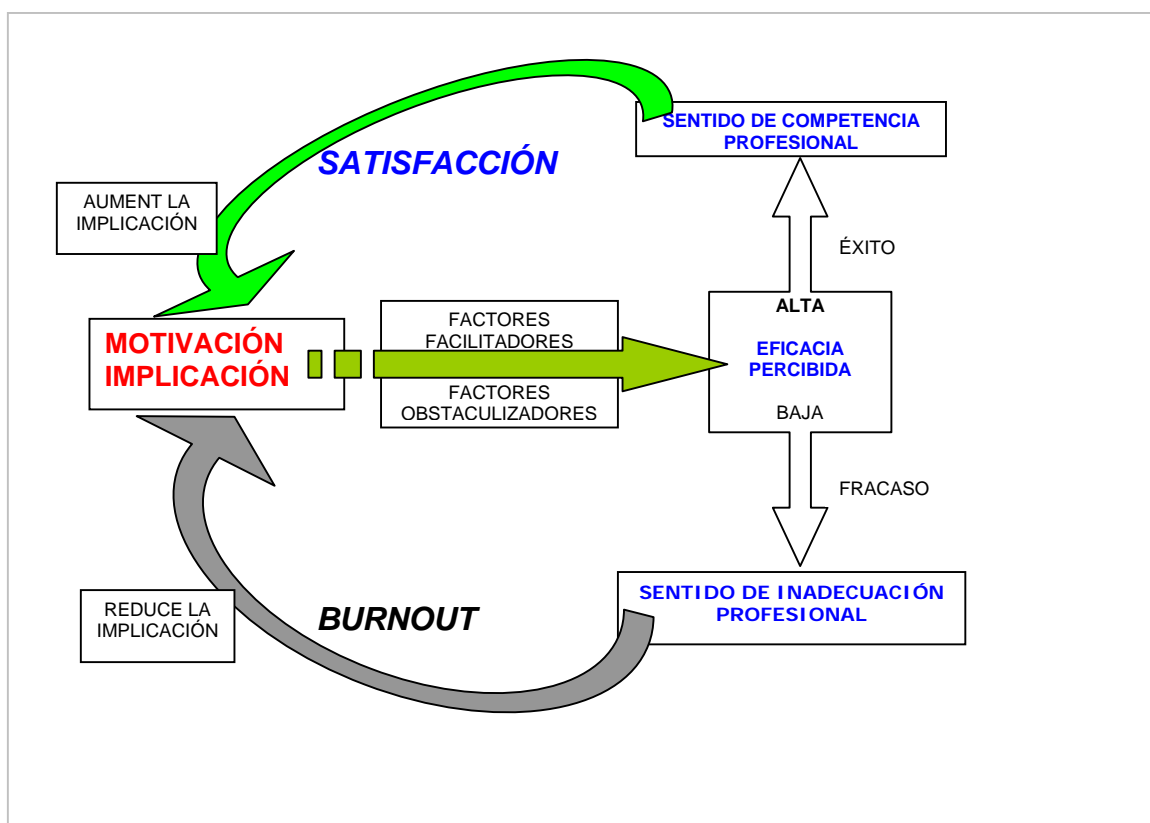
“Muchos maestros empiezan con ilusión. Quieren tratar bien a los alumnos, entenderlos, aconsejarlos... Al poco tiempo están con peligro de burnout: se entregan sin reservas a sus alumnos, pero reciben rechazo, incompreensión o reserva. Algunos lo viven como una reacción del alumno en relación a su persona, no como una manifestación propia de los alumnos. Casi sin darse cuenta empiezan a protegerse mediante el alejamiento de los alumnos. Y aparecen sentimientos desagradables de culpa o de vergüenza por su comportamiento. Las cargas de trabajo, el sentimiento de rechazo, el desamparo. La falta de soluciones, se van sumando y van agotando al maestro, con lo cual se siente peor.

En el aula debe responder a las exigencias de la situación, a la que se enfrenta sólo. En su relación con los compañeros, tiende a ocultar sus problemas por miedo a ser considerado un incompetente y como consecuencia de sus sentimientos de culpa y de vergüenza. Por su baja autoestima le hace sentirse muy mediocre e incompetente. “Si a los demás les va bien, quiere decir que lo que me pasa es porque yo soy débil, porque me faltan habilidades sociales, soy demasiado susceptible, inseguro,... Estoy seguro de que no he nacido, ni puedo ser un buen profesor”. Al mismo tiempo ni siquiera pueden darse cuenta de que no se sienten con valor para expresar sus propios sentimientos. Se acusan por su estado, en lugar de ver que es el resultado de una reacción a una situación de exceso de carga, y que a cualquier otra persona le hubiera producido los mismos sentimientos.

(...) Cuando uno se da cuenta de que justo los profesores más comprometidos son aquellos que se queman... cuando potencial se pierde" (Barth, 1997⁵)

1.2.5. Proceso de *burnout*

Para describir el proceso de *Burnout* vamos a utilizar el modelo de Harrison. Este modelo relaciona la motivación profesional con la eficacia percibida. Es ésta última la que decanta la experiencia como positiva o como negativa. La eficacia percibida incluye aspectos cognitivos, emocionales y corporales, por lo que es compleja y resistente al cambio. El éxito o fracaso de los esfuerzos del profesional dependen no sólo de él, sino también de la existencia de factores facilitadores, que favorecen una experiencia gratificante de la enseñanza. La falta de estos factores o un excesivo número de factores obstaculizadores favorecen una experiencia de fracaso, que al ir repitiéndose produce un sentimiento de inadecuación profesional. Este sentimiento implica un deterioro del auto concepto profesional y personal así como del estado de salud. Este modelo sitúa las medidas de prevención en el control de los factores obstaculizadores y en la promoción de los factores facilitadores.



El esquema muestra cómo una experiencia de éxito conduce a una sensación de competencia profesional y cómo una experiencia de fracaso conduce a la sensación de inadecuación profesional, es decir, de no ser un profesional válido. La repetición de experiencias de fracaso establece un círculo negativo de duda sobre la capacidad para ejercer como docente y/o sobre la utilidad de la educación escolar. Por el contrario, una experiencia de éxito restaura el circuito positivo de lograr los



objetivos, sentirse competente, estar satisfecho, e implicarse en la docencia con compromiso, vigor y eficacia.

1.3. Depresión y Distimia

Estas son dos psicopatologías psiquiátricas que pueden estar ocasionadas por una situación de estrés crónico. En España, los resultados de Aluja confirman la relación entre problemas de salud, depresión y *burnout* profesional en docentes. Para la elaboración de esta exposición hemos utilizado los manuales de Monedero⁶ y Kaplan⁷

1.3.1. Alteraciones de la afectividad

Tanto la depresión como la distimia son alteraciones de la afectividad. Entendemos por afectividad la manera peculiar de elaborar las diversas situaciones vitales, o lo que es lo mismo, el modo en que el ser humano se siente afectado por los diversos acontecimientos de su vida. Como seres humanos, no asistimos neutralmente a las peripecias vitales, sino que vivenciamos un continuo devenir de sensaciones, emociones y sentimientos a través de los cuales elaboramos nuestras vivencias. Podemos distinguir tres tipos de afectos:

- o Emociones. Una emoción es un sentirse afectado bruscamente por una situación o representación mental. Por ejemplo, la intensa alegría de haber aprobado un examen o de ver una puesta de sol.
- o Sentimientos. Un sentimiento es algo menos brusco, algo más matizado, y no conlleva una modificación somática. Por ejemplo, el sentimiento de satisfacción laboral se refiere a una sensación más o menos estable de placer, de bienestar en el trabajo; el sentimiento de competencia profesional se refiere a la sensación de dominio de su práctica profesional.
- o El estado de ánimo es un estado afectivo básico, que no depende de ninguna situación y que suele calificarse también de talante, temple afectivo, etc.. Estas situaciones afectivas básicas tienen una cierta autonomía, son una forma peculiar de ser y de vivir y representan la forma estable y habitual de sentirse afectado. (Monedero, 1973)

Para poder hablar de patología, la psiquiatría ha establecido algunos criterios. Uno de los principales es el que se refiere a la normalidad. Tradicionalmente, se consideran *normales*⁸ las reacciones emocionales adecuadas a la situación que las origina, es decir, aquellas reacciones que se pueden entender como respuestas a la situación. Por el contrario, se consideraron *anormales* las reacciones emocionales de una intensidad extraordinaria, que no parecen adecuadas al motivo que las desencadena y que tienen una duración anormalmente larga.

La cuestión se plantea sobre estas formas anormales de reaccionar emocionalmente: están o no facilitadas por algún factor? Las reacciones emocionales *anormales* aparecen acompañando estados físicos de enfermedad, otras veces se presentan en situaciones de conflicto con el entorno social o laboral, otras veces tienen su origen en cuestiones biológicas o psicológicas. Los estudios sobre las causas no han dado resultados concluyentes. Parece claro que es la vivencia subjetiva el factor último determinante. Pero esto no quiere decir que la prevención que se requiere sea a nivel subjetivo. No, hay una clara influencia de los factores exteriores. El término de psicopatología laboral ya asume la importancia



específica de los factores laborales como desencadenantes del trastorno, importancia que ha sido corroborada por numerosos estudios empíricos. Factores como sobrecarga laboral, falta de feedback y de reconocimiento, grado de incertidumbre, diversidad de tareas son los más estudiados.

Así pues, las psicopatologías que presentamos a continuación pueden tener orígenes biológicos, psicológicos o sociales. Por ello, queremos aclarar que en esta exposición nos vamos a referir sólo a la depresión y a la distimia en tanto que psicopatologías originadas en el trabajo, es decir, en tanto que los efectos de una exposición sistemática a situaciones de riesgo laboral.

1.3.2. Depresión

Se conoce con el nombre de depresión un estado de tristeza excesiva. La persona deprimida está apesadumbrada, cansada, sin ganas de hacer nada, y se considera impotente para emprender cualquier acción. En su estado de incapacidad se siente extremadamente triste. Lloro con facilidad y considera que la vida no merece la pena vivirse. Ya no le interesan las cosas que antes le interesaban. Ha perdido apetito, no puede conciliar el sueño o se despierta a altas horas de la madrugada. Está inhibido: su lenguaje y el curso de su pensamiento es extraordinariamente lento. Todas sus funciones psicológicas están enlentecidas. No tiene capacidad de concentración; se distrae cuando le hablan; está preocupado en sus temáticas internas. No tiene deseos sexuales, ni experimenta emociones como alegría, ilusión, excitación. Su expresión muestra dolor y lo ve todo negro. Tiene la impresión que no quiere a su familia ni amistades. Los sentimientos de culpa están siempre presentes. Se considera un ser mezquino, envidioso, malintencionado, incapaz de mantener ninguna relación humana satisfactoria. El/la depresivo/va considera que todos le desprecian, nadie quiere su amistad, el/ella tampoco la merece. Sus posibilidades vitales están tan mermadas que no se siente con fuerzas ni con ganas de hacer nada. En esta situación, la idea del suicidio viene a ser la solución adecuada, y, en algunos casos, se produce.

El síntoma fundamental de la depresión es la tristeza. La tristeza del depresivo se diferencia de la tristeza normal en que está mucho más corporalizada. Es una tristeza vital, sin motivo concreto. Si se le pregunta dónde localiza su tristeza, se señala alguna parte del cuerpo: el corazón, el pecho, el estómago.

Desde la corriente fenomenológica se resalta la desesperanza propia de la depresión. La persona deprimida ve con tristeza y angustia cómo el futuro ya no tiene nada que ofrecerle. En esa tesitura, el futuro se plantea vacío y sólo como un paso hacia la muerte. Esto explica el alto riesgo de suicidio en los casos de depresión mayor.

En cuanto a su origen, hay depresivos que sienten una tristeza sin causa: tienen resueltos los problemas económicos, tienen buenos amigos y su familia es excelente. También es cierto que no siempre la depresión aparece con esta falta de motivos. A veces el depresivo narra una serie de acontecimientos negativos que justifican su tristeza. Entonces se habla de depresión reactiva, como reacción a una situación. Cualquier ser humano en circunstancias extremas puede responder con una depresión.

Muchos son los aspectos que influyen en la capacidad que tiene una persona de responder a los acontecimientos negativos: su cerebro, su personalidad, sus experiencias previas y su capacidad cognitiva, emocional y corporal de gestionar su propia salud, entre otros. También depende de la información que tenga sobre el tema y de cómo la organice. Por último, Monedero (1973) señala que la depresión puede también ser el resultado lógico de llevar una vida humana con intereses propios. Como dice un aforismo: el que no se pierde por nada, es que no tiene nada que perder. Se pierde la esperanza, donde una vez la hubo.

1.3.3. Distimia

Este trastorno supone una alteración del estado de ánimo menos grave que la depresión mayor. Se caracteriza por ser constante, estable en el tiempo, mientras que la depresión mayor, presenta unos períodos de mayor gravedad alternado con períodos de remisión. Sus síntomas, siguiendo el DSM-III son: estado de ánimo depresivo la mayor parte del día, la mayoría de los días acompañado de falta de apetito, trastornos del sueño, baja energía o fatiga, baja autoestima, falta de concentración o dificultad para tomar decisiones y sentimientos de desesperanza. Como podemos observar, su descripción coincide mucho con el síndrome de *burnout*. La principal diferencia está en el origen. Mientras que la distimia puede estar ocasionada por múltiples causas, el síndrome de *burnout* está ocasionado por la cronificación de problemas interpersonales propios del contexto laboral.



2. ¿Cómo se producen las psicopatologías laborales?

Es difícil organizar los múltiples factores que actúan sobre el desarrollo de una psicopatología laboral. El síndrome de quemarse por el trabajo puede ser entendido como una experiencia resultante de la combinación de estresores originados en el entorno social, en el entorno laboral y en el propio sujeto. Para organizar la exposición, hemos establecido dos grandes bloques de factores: los factores desencadenantes y los factores moduladores. Los primeros facilitarían la aparición de situaciones de distrés, y los segundos actuarían como moduladores de los efectos y de la actitud frente a la situación laboral.

2.1. Grupos de riesgo. Los resultados de los estudios sobre los factores sociodemográficos, permiten diferenciar los siguientes grupos de riesgo:

- **En función del género,** la forma de desarrollar el *burnout* es diferente: Parece que los resultados muestran un nivel mayor deshumanización respecto de los alumnos en los hombres que en las mujeres. Éstas tienen más agotamiento emocional, mientras que los hombres se defienden eliminando la implicación emocional en las situaciones educativas.
- **En función de los años de docencia y de la edad:** las investigaciones señalan como principal grupo de riesgo aquellos docentes con más de 10 años de dedicación y compromiso en la docencia, de edades comprendidas entre los 30 y los 45 años. Los profesores nuevos también pueden vivir un proceso rápido de *burnout*. Este tipo de *burnout* debería prevenirse a partir del diseño de sistemas de socialización que eviten el aislamiento del profesor novel y las dificultades para encontrar un apoyo personalizado y que permitan al docente desarrollar una docencia reflexiva y creativa.

2.1. Factores Desencadenantes:

Son aquellos estresores percibidos con carácter crónico que ocurren por la situación laboral. Señalaremos algunos, y muchos otros se quedan en el tintero.

2.2.1. Estresores del ambiente físico:

Son aquellos aspectos del ambiente físico en el que se desarrolla el trabajo que tienen efectos sobre el estado psicofisiológico del trabajador. Algunos estresores son el ruido excesivo, vibración, toxicidad, mala iluminación, temperatura inadecuada, falta de higiene, distribución del espacio... entre otros.

2.2.2. Estresores relacionados con las condiciones de trabajo: De entre ellos destacamos:

- **Sobrecarga laboral,** falta de tiempo: Indica que hay un exceso de demandas en relación con el tiempo disponible. Así la falta de tiempo para atender debidamente al alumnado, falta de tiempo para preparar el trabajo, falta de tiempos de descanso, gestión de una cantidad de información excesiva, diversidad de tareas y funciones, entre otras son situaciones de sobrecarga laboral.
- **Exceso de demandas educativas:** son los estresores relacionados con las necesidades educativas que manifiestan los alumnos. La carga emocional que implica la docencia depende de la motivación de los alumnos, su nivel



académico, su interés por el aprendizaje en el contexto académico, su disciplina, sus necesidades afectivas. El docente puede verse desbordado por el conjunto de demandas que recibe de los alumnos.

Estas condiciones conducen a situaciones personales de aislamiento, falta de autonomía, falta de criterios sobre la medida de los logros alcanzados, exceso de exigencia, desacuerdo con las medidas administrativas y falta de recursos, entre otras.

2.2.3. Estresores propios de la docencia

Según la gran mayoría de los estudios realizados, las tareas docentes que más estrés producen son: el estar pendiente de las conductas de los alumnos, captar su atención, conseguir un buen ambiente de trabajo en el aula, tratar la diversidad de las necesidades educativas de los alumnos, hacer frente a los alumnos con menos interés en el estudio, superar los conflictos en el grupo y tratar con los padres. El docente realiza un trabajo que no es fácil, donde debe tomar muchas decisiones emocionales y cognitivas en poco tiempo, y con dificultades para compartir con sus compañeros, pues, el docente actúa en solitario frente al grupo-clase. Por otro lado, es difícil evaluar los resultados, y generalmente, estos tardan un tiempo en ser manifiestos.

Los estudios sobre profesores noveles revelan que existen una serie de temores comunes a una mayoría de docentes. Son temores o dudas sobre la capacidad de uno mismo para sobrellevar la situación y superar los retos profesionales. Son pues capaces de generar una situación de distrés en el docente.

Según los estudios de Barth, los principales temores propios de la docencia son:

- o **Relativos a su función como asesor y ayudador de los alumnos**, como es el temor a que los alumnos no aprendan, el temor a recibir de los alumnos una mala imagen de sí mismo, el temor a quedarse decepcionado por el rendimiento de los alumnos, el temor a no ser capaz de motivar e implicar a los alumnos en los procesos de aprendizaje.
- o **Relativos a su función como ayuda pedagógica**, como pueden ser las dudas sobre si explica bien en clase, sobre si domina lo suficiente la materia, el temor a equivocarse o a cometer despistes al explicar en clase, temor a equivocarse en la evaluación del esfuerzo de los alumnos....
- o **Relativos al profesor como mantenedor de las normas del centro**, como son el temor a no saber mantener la disciplina y a no ser respetado, a ser cuestionado como autoridad, el temor a no ganarse la confianza de los alumnos, el temor al conflicto entre tener que hacer algo y no estar convencido, el temor a ser dejado de lado por los compañeros o por la dirección. (Barth, 1997⁹).

Todos estos temores permanecen a lo largo de la carrera profesional, tal como demuestra Cherniss. Por ello, es una necesidad del docente experimentar la sensación de estar satisfecho con su trabajo, es decir, tener la sensación de que su trabajo tiene sentido. Si la experiencia es frustrante de forma crónica, el profesional tiene riesgo de desarrollar el *burnout*.



2.2.4. Estresores relacionados con la formación profesional:

- Formación profesional recibida: Se refiere a la cualidad y adecuación de la formación pedagógica a la problemática educativa cotidiana. El docente dispone de conocimientos teóricos y estratégicos para resolver las cuestiones que le plantea la gestión del aula y de los procesos educativos. Por esto, consideramos que la falta de formación sobre las técnicas de gestión en el aula, sobre la diversidad de metodologías didácticas, sobre del momento evolutivo del alumnado, sobre técnicas de comunicación didáctica, son un factor que puede aumentar el estrés del docente
- Discrepancia entre los resultados esperados y los obtenidos: o choque con la realidad: el profesional tenía unas expectativas muy altas en relación a la satisfacción docente. La idealización de la profesión crea una situación de riesgo de burnout al inicio de la carrera.
- Creencias irracionales del profesor. El docente se impone unas demandas exageradas e inadecuadas, o bien, tiene una concepción desajustada de la educación. Calvete y Villa, (1997¹⁰) exponen con detalle este factor.

2.2.5. Estresores relacionados con el contexto socio-cultural actual:

Aquí están incluidos el reconocimiento social a la función de los docentes, a la educación escolar, a las reformas educativas, al interés de los saberse y formas culturales que se transmiten en la enseñanza.

- Retos de la educación: Los principales son: la extensión de la escolarización obligatoria, aumento del tiempo para la formación, diversidad cultural, cambios en las estructuras familiares, integración de alumnos con necesidades educativas específicas, y más paro entre los jóvenes. También aumenta el número de temas sociales como los derechos humanos, la salud, el comercio justo, la ecología, temas de interés y polémica.
- Las reformas educativas: En Europa, la percepción de los cambios sociales y económicos han obligado a una constante adaptación de los sistemas educativos desde hace varias décadas.
- Retos relacionados con la diversidad cultural y religiosa. La educación está en el centro de los debates actuales sobre la forma de entender e implementar la atención a la diversidad cultural y religiosa.

2.2.6. Estresores organizativos: Los más importantes son:

- Conflictos frecuentes con la dirección
- Diversidad de demandas y multiplicidad de funciones sobre el docente
- Problemas burocráticos y administrativos
- Falta de protección jurídica
- Falta de sistemas de comunicación fluida
- Falta de reconocimiento entre compañeros
- Falta de control sobre los cambios educativos



2.3.1. Factores moduladores:

2.3.1. Satisfacción laboral

La satisfacción laboral es el principal factor modulador de las psicopatologías laborales. Se puede entender como un sistema psicofisiológico de reacción y como sentimiento que interactúa con la motivación en el trabajo. (Weiner, en Guillén, 1999). Los estudios empíricos demuestran que la satisfacción laboral está relacionada con un nivel bajo de *burnout*.

Barth entiende "satisfacción laboral" como una actitud positiva delante de la situación de trabajo (Barth, 1997¹¹). Indica el grado de consonancia entre el trabajo y sus exigencias y las necesidades, expectativas y deseos del trabajador. Y está en función de apreciaciones tanto cognitivas como emocionales sobre lo que sucede. En los años 70 se hizo mucha investigación sobre satisfacción laboral y está demostrado que existe una relación entre satisfacción laboral y nivel de salud del trabajador. La Psicología clínica demostró que la satisfacción laboral es un predictor de enfermedad. Especialmente afecta las enfermedades cardíacas y circulatorias.

Los estudios sobre satisfacción laboral indican que los profesores más satisfechos son aquellos que encuentran atractiva la enseñanza, que valoran positivamente su profesión y que están orgullosos de ella. Estos mismos profesores se quejan principalmente de falta de recursos humanos, de falta de tiempo y de sueldos bajos y de falta de apoyo social en la labor educativa. Los profesores insatisfechos se quejan sobre todo de la relación con los alumnos y de las dificultades para gestionar el aula.

En relación a la tiempo, la satisfacción con el trabajo no es un factor que esté siempre estable en el tiempo. Según Bruggemann¹², la satisfacción laboral puede ser progresiva. La satisfacción laboral es cada vez mayor si hay un desarrollo profesional que hace más atractiva e interesante la profesión. Otra posibilidad es que la satisfacción laboral esté estabilizada: entonces el trabajador tiene siempre un mismo nivel de satisfacción. Otra posibilidad, que ocurre con frecuencia en la docencia, es que el trabajador tenga una satisfacción oscilante, un sentimiento confuso y variable. El/la profesional puede responder a la satisfacción difusa de diferentes formas. Puede ir a la búsqueda activa de soluciones, puede quedarse fijado en una parte o aspecto del problema, puede considerar que la situación está estancada y sin alternativas, o puede auto engañarse y experimentar algo parecido a una pseudo-satisfacción, una satisfacción basada en la negación u ocultación de la situación.

2.3.2. Apoyo Social

El apoyo es un factor que ha demostrado sus efectos en la prevención del estrés y, sobre todo del *burnout*. Gusy (1995) define el apoyo social como aquella interacción en la cual una persona promueve las capacidades y habilidades profesionales y personales de la otra, y le proporciona un sentimiento de afiliación social. Dado que el *burnout* se desarrolla en torno a una relación de ayuda profesional, la experiencia de sentirse con apoyo social restablece un cierto equilibrio. El apoyo social permite al profesional volver a sentirse comprendido/a, escuchado/a, y reconocido/a en su valor personal. El apoyo social supone la existencia de una red social que establece los marcos de encuentro y apoyo.



- o **Los grupos de apoyo profesional**

Los grupos de apoyo profesional son un sistema de apoyo para sus miembros que permite la exposición y reflexión sobre las situaciones y las actuaciones que los profesionales vivencian en el trabajo. No es un grupo de psicoterapia ya que sus miembros son profesionales y están allí para resolver cuestiones laborales. Sin embargo, tampoco es un contexto didáctico, puesto que el objetivo no es adquirir nuevas competencias profesionales de gestión del aula u organizativas.

El objetivo de estos grupos es precisamente favorecer el reconocimiento de los sentimientos que el profesional tiene en relación a situaciones y actuaciones difíciles y con un alto nivel de implicación emocional. El grupo de apoyo profesional facilita un espacio para que cada profesional pueda explorar las situaciones laborales cotidianas que le producen desgaste. A partir de esta exposición, el profesional se da cuenta de lo que le sucede y recibe, además, la retroalimentación del grupo.

La retroalimentación es una importante herramienta de trabajo en estos grupos. La eficacia de la retroalimentación está en función del clima de confianza y apoyo que se dé en el grupo. La retroalimentación consiste en la expresión de las impresiones de los miembros del grupo después de la exposición de uno de ellos. El grupo de apoyo proporciona información sobre el estilo personal del profesional, es decir, sobre lo que considera relevante, cómo lo elabora y cómo actúa el profesional y sobre cómo son percibidos, entendidos y vividos sus modos de comportamiento con los demás. Por otro lado, cada uno de los profesionales tiene la ocasión de conocer cómo son otros docentes y cuáles son sus formas de vivir las dificultades. Todo ello permite redescubrir el carácter humano y esencialmente creativo de la docencia. Para un docente, es útil como saber cómo me ven mis alumnos, qué impresiones transmito a las personas cuando dirijo la clase, qué es y cómo puedo corregir lo que sé que hago y no me gusta, en qué juegos de manipulación suelo caer, cómo puedo modificar una relación que siempre acaba de forma frustrante.

- o **Grupos Balint**

Una importante forma de apoyo social en la profesión médica es la participación en los grupos Balint. El grupo Balint es un grupo homogéneo de médicos que opera como un instrumento de investigación, enseñanza y aprendizaje de la relación médico-paciente. El grupo se dedica al análisis de los casos médicos de los participantes. Se caracterizan porque la importancia se desplaza del estudio técnico-profesional al estudio experiencial de la relación profesional. Es decir, no se enfoca el caso en tanto que diagnóstico, historia clínica o intervención. Se enfoca el fenómeno interrelacional que sucede entre el/la médico y el paciente: cuáles son los aspectos cognitivos, emocionales y conductuales presentes en la relación, cómo es la dificultad en la comunicación y qué formas se pueden experimentar que faciliten un bienestar emocional del paciente y del médico en el marco de la relación profesional. Estos grupos funcionan con éxito en España desde hace más de 20 años. Los profesionales consultados consideran que los aprendizajes vivenciados en el grupo les han sido muy valiosos.

No deja de sorprender la ausencia de grupos Balint en el campo de la docencia. Es cierto que la formación continua produce situaciones similares. No obstante, no puede sustituirlas. En la propia definición del grupo Balint se reconoce el



carácter personal y subjetivo de la vivencia de la relación de ayuda y se da un espacio donde el profesional puede elaborar sus vivencias, no porque esté falto de competencia profesional, sino, al contrario, porque su competencia profesional le permite percibir este aspecto tan fundamental de su trabajo. Incorporar la experiencia de los grupos Balint en la enseñanza ayudaría a romper el círculo que lleva directamente al *burnout*: el círculo de negación de las dificultades emocionales implicadas en la enseñanza para salvar la propia competencia profesional. A largo plazo, el profesional enferma, por falta de satisfacción, aislamiento y baja autoestima.

2.3.3. Competencia Profesional

Entendemos por competencia profesional, la sensación de que el profesional es capaz de responder a los retos que su práctica profesional le presenta. Un buen profesional continuamente reelabora y progresa en su práctica para sentirse eficiente y competente. Relacionados con la competencia profesional existen diferentes factores como son la autoeficacia y el sentido de que lo que se hace sirve para algo, tiene un sentido.

La autoeficacia se refiere a la percepción que el sujeto realiza de sus recursos personales y profesionales, como pueden ser la experiencia profesional, las habilidades para gestionar el trabajo y la capacidad para adaptarse a las situaciones concretas. La autoeficacia interviene en el proceso de regulación del comportamiento de una forma proactiva. En primer lugar interviene en la fase motivacional, influyendo en el grado de dificultad de las metas que se establecen, y en la planificación de las actuaciones. En segundo lugar interviene en la fase volitiva: la autoeficacia participa en la capacidad de iniciativa y en el sostenimiento de las actuaciones a pesar de que los resultados no sean inmediatos. Una mayor autoeficacia implica más iniciativa y más rapidez así como más resistencia al fracaso y más constancia del esfuerzo. La autoeficacia representa un recurso profesional importante en todas las fases de la regulación de la actividad profesional. Las creencias sobre la propia eficacia afectan a la intención de cambio de comportamiento, a la cantidad de esfuerzo gastado y a la persistencia para continuar luchando contra las barreras y los contratiempos que disminuyen la motivación. (Schwarzer y Kleiber, 1996¹³)

Por último destacar la importancia de contrastar los criterios y procesos cognitivos de autoevaluación, ya que una de las dificultades que aparecen a causa de una situación de estrés crónico es, precisamente, la desvalorización de uno mismo: tanto de sus capacidades como de sus logros. Tal como explica Schmitz (2000¹⁴), los primeros síntomas del *burnout* disminuyen la confianza en uno mismo. Al aumentar la percepción de una eficacia baja, se incrementan los sentimientos de inseguridad y de incompetencia profesional. Por ello, la autoeficacia y el *burnout* responden a un pez que se muerde la cola: menos autoeficacia genera más *burnout*, y más *burnout* genera menos autoeficacia.

Otros factores asociados son la seguridad profesional, el sentido de pertenencia, la finalidad o la motivación. Son aspectos poco estudiados en el docente. Los trabajos de Voli son una buena excepción.

"Una persona segura de sí misma y de sus posibilidades se atreve a actuar, y actuando, consigue resultados aunque sólo de aprendizajes para no repetir el mismo error en otra ocasión. (...) Cuando me siento seguro, siento que tengo libertad para pensar, actuar y



reaccionar de la forma que me parece más oportuna y efectiva en cualquier contexto y situación. (...) Si no estoy seguro de poder hacer algo de la forma adecuada, me cohibiré en mi libertad y en mi capacidad de actuar y fallaré o ni siquiera lo intentaré..." (Voli, 1996)¹⁵

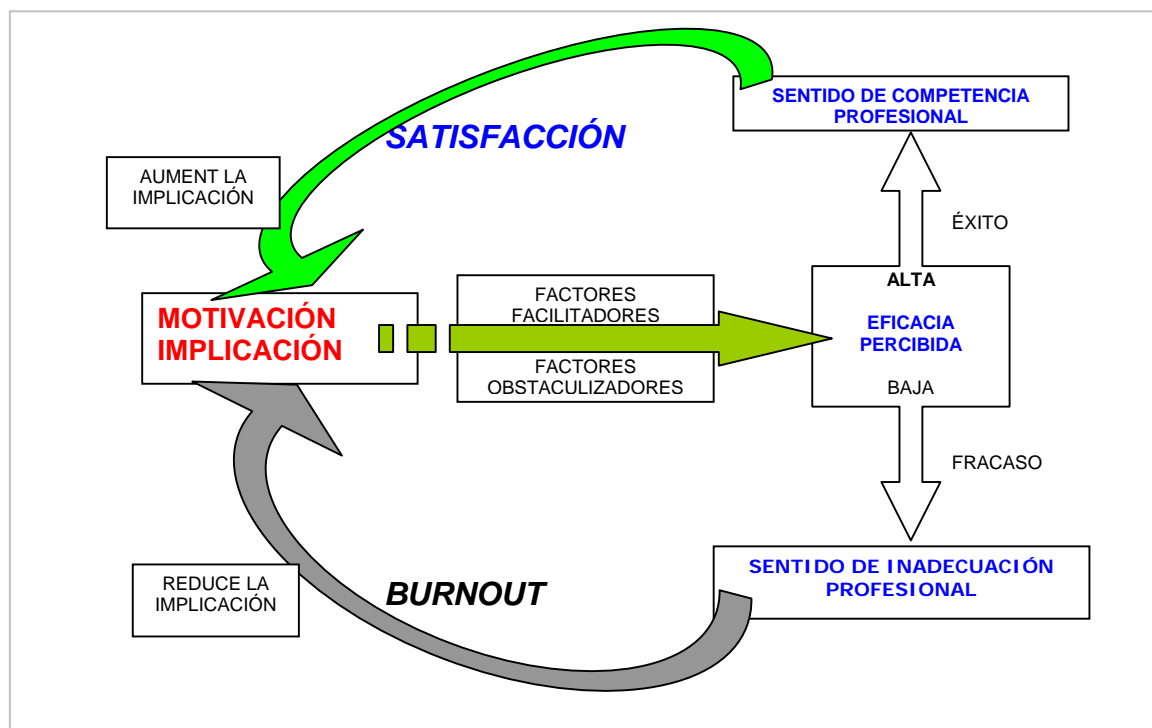
3. Medidas preventivas:

Orientaciones generales:

Consideramos que la prevención es un factor decisivo en la superación del desgaste profesional o *burnout*. En primer lugar, porque es una psicopatología fácil de afrontar si la persona logra el apoyo profesional que necesita, y en segundo lugar, porque se desarrolla sobre un tiempo muy largo, hasta 10 o 15 años.

El principal interés de la prevención personal es el de reconducir una situación laboral frustrante en una situación laboral saludable, orientando los esfuerzos a aumentar la satisfacción con la docencia. Este es el objetivo común de todas las medidas preventivas.

Volvemos a exponer el modelo de Harrison, pues permite entender cómo actúa cada una de las medidas o entrenamientos preventivos.



Antes de concretar las medidas preventivas que pueden hacerse a nivel personal, queremos presentar uno de los indicadores de salud que mejor nos pueden ayudar a identificar el estado saludable propio de la docencia. En el apartado siguiente, expondremos los principales modos de enfrentamiento a una situación de estrés. Ambas cuestiones pueden orientar la decisiones preventivas personales y profesionales.

Indicador de salud: Sentimiento de coherencia

Antonovsky define el sentido de coherencia como aquello que la persona experimenta cuando disfruta de un nivel de bienestar físico y mental alto. El



sentimiento de coherencia está referido a una sensación de cohesión y congruencia en relación a la propia vida, que se manifiesta en tres aspectos:

- **Sentimiento, o sensación, de comprensibilidad:** se refiere a la sensación de que es posible comprender lo que sucede. Aumenta las expectativas y la capacidad de una persona para asimilar y modificar experiencias y sucesos. Permite una gestión adecuada de las relaciones con el entorno social e interpersonal.
- **Sentimiento de ser capaz de gestionar**, *sense of manageability*, es decir, de poder afrontar los retos de la vida. Está relacionado con la autoeficacia y la competencia. Es un sentimiento con un carácter cognitivo-emocional.
- **Sentimiento de tener un sentido, un valor.** *sense of meaningfulness* Es la experiencia de que la vida vale la pena, de que los retos se merecen los esfuerzos. Este sentimiento tiene un carácter emocional fundamentalmente.

Formas de afrontamiento al estrés:

Las investigaciones de Lazarus muestran que el sujeto puede reaccionar de dos formas frente a una situación estresante o capaz de generar estrés.

- **Afrontamiento proactivo** : es la forma de hacer frente a una situación de estrés que busca modificar la situación. Responde a una actitud creativa. Son posturas proactivas buscar información y consejo, arriesgarse a realizar acciones para resolver el desequilibrio, y tomar medidas preventivas a partir de una valoración ajustada de la situación.
- **Afrontamiento reactivo** es la forma de hacer frente a una situación de estrés que intenta evitar las emociones negativas. Responde a una postura defensiva. Es poco eficiente y facilita la cronificación del problema al no buscarle soluciones. Ejemplos de estas respuestas son: exagerar los problemas, adoptar una posición victimista, evitar las situaciones conflictivas, desplazar el interés hacia otras actividades, tolerar el estrés de forma pasiva, evitar asumir las propias emociones, intentar negar la situación, incluso desarrollar conductas agresivas, consumir drogas legales como el alcohol, tabaco, fármacos u otras y/o realizar conductas de riesgo.

A continuación exponemos las medidas preventivas que se pueden tomar a nivel personal, a nivel de centro educativo y a nivel de administración.

3.1. Prevención a nivel personal

3.1.1. Medidas de carácter paliativo:

Son aquellas medidas que responden a un afrontamiento proactivo en relación con las consecuencias emocionales del estrés. Destacamos las siguientes medidas:

- Técnicas de relajación y periodos de recuperación antes de abordar los problemas
- Desarrollar buenos hábitos alimentarios y hacer ejercicio físico
- Organizarse para utilizar todos los recursos disponibles.
- Recuperar una relación cálida con las personas cercanas, es decir,



- o Potenciar un cambio saludable en el estilo de vida.

Queremos señalar de forma expresa que estas medidas actúan sobre la persona del profesional, y no actúan sobre la situación laboral que implica estrés. Estas medidas son del todo insuficientes para afrontar la situación: son medidas de carácter paliativo. Son preventivas en cuanto que disminuyen la vulnerabilidad del profesional delante de las exigencias de la situación.

Los apartados siguientes recogen medidas de carácter instrumental, es decir, medidas que tienen como objetivo hacer frente a la situación estresante laboral. Las hemos organizado en dos grupos: medidas para mejorar las habilidades personales de comunicación y medidas para mejorar la competencia profesional.

3.1.2. Medidas para la mejora de las habilidades personales de comunicación:

Varias habilidades personales pueden ayudar a resolver situaciones del trabajo:

- o **Entrenamiento en solución de problemas:** Esta técnica ayuda a reconocer el problema, a identificar los diferentes aspectos implicados, a elaborar alternativas a la situación y a evaluar posibles consecuencias y probabilidades de éxito. Ejemplo de esta habilidad es organizar de forma eficiente una actividad escolar o extraescolar, como puede ser un viaje de fin de curso, unas colonias. etc.
- o **Entrenamiento en la resolución de conflictos:** El objetivo es poder vivir y gestionar los conflictos de forma que conduzcan a una mayor negociación y cooperación, evitando la radicalización de posiciones o posturas agresivas o conformistas, que alejan a los sujetos. Un ejemplo de esta habilidad es actuar de mediador entre un grupo de alumnos y uno o más alumnos que se encuentran en cierto modo en desventaja, la de resolver una situación de robo o de pelea en el contexto educativo, la de conciliar en el trabajo académico los intereses de alumnos y alumnas con estilos diferentes...
- o **Entrenamiento en la asertividad:** consiste en reconocer las propias necesidades, sentimientos y proyectos, y en aprender a comunicarlos y defenderlos frente a otros de forma directa y abierta, con responsabilidad y amabilidad. La conducta asertiva puede ser definida como la expresión directa, honesta y apropiada de sentimientos, pensamientos, deseos y necesidades. Una persona es asertiva cuando se siente con derecho a equivocarse, a considerar las propias necesidades tanto como las necesidades de los demás, a decir *no* sin sentirse culpable, a expresar sin violar los derechos de los demás. Por el contrario, una persona poco asertiva abandona sus motivaciones cuando ve que otros no las comparten, es muy sensible a las críticas y se siente angustiado cada vez que comete un error. La asertividad puede ser tanto la causa como la consecuencia de un proceso de *burnout*. Si el profesional se entrena en la adquisición de estas habilidades puede frenar el proceso de deterioro profesional.

Algunos ejemplos de estas habilidades son: poder rechazar una oferta de una persona del trabajo, oponerse a una propuesta o a una normativa sin que ello implique una situación emocional desagradable.



- o **Entrenamiento en la organización del tiempo:** Los objetivos fundamentales son establecer prioridades para las actividades a realizar en un tiempo disponible, establecer el tiempo disponible y reducir la percepción de urgencia de las tareas a realizar. Algunos ejemplos son: confeccionar un horario, organizar tareas por orden de preferencia.

3.1.3. Medidas para mejorar de la competencia profesional:

Los estudios indican que para ser docente es muy conveniente obtener gratificación en la enseñanza, es decir, que a uno le guste enseñar. De ello, se desprende que el profesor debe disponer de los recursos pedagógicos que necesite para poder ejercer una docencia gratificante. Una de las cuestiones la señala Domenech: el docente actual ha recibido una formación muy técnica y poca formación en aspectos más vivenciales de la docencia como es el de descubrir el propio estilo personal para la gestión de la relación con los alumnos, así como la forma idónea para él o ella de gestionar la relación con el grupo-clase y las dinámicas y conflictos que surgen a lo largo del curso escolar. La docencia supone enfrentarse constantemente a una combinación imprevisible de elementos que se entrecruzan en cada una de las actuaciones docentes. En la gestión del aula se entremezclan capacidades, actitudes y relaciones afectivas tanto del profesorado hacia el alumnado como a la inversa. Por esta razón, autores como Cherniss, Pines, Farber y Kyriacou dan un papel fundamental a la mejora de la competencia profesional. Consideran que un docente que se siente competente profesionalmente es percibido por los alumnos y produce en ellos el respeto, la confianza y la autoridad necesarios para el aprendizaje.

Mejorar la competencia profesional se puede lograr a partir de la asistencia a cursos de formación permanente, de la participación en proyectos de innovación, de la incorporación de actividades de investigación en la práctica cotidiana... La idea esencial es la de desarrollo profesional. Sin embargo, constatamos que hay varias formas de desarrollo profesional que no están implementadas. Afortunadamente, la tendencia es la de ir ampliando la oferta.

Uno de los principales problemas con los que se encuentra el profesional en la fase manifiesta es con la propia falta de energía y de motivación que se van instaurando. Para poder adoptar medidas preventivas, hace falta una buena dosis de optimismo, hace falta hacer una apuesta por el futuro. Según Barth, el profesional debe tomar varias decisiones sobre la forma de afrontamiento y debe calcular los esfuerzos que quiere dedicar a frenar el estrés crónico. En relación a estas decisiones algunos estudios han demostrado que:

- o Aumentar el esfuerzo puede resultar exitoso a corto termino, pero a largo plazo lleva al agotamiento.
- o Bajar el estrés mediante la disminución del esfuerzo, por ejemplo renunciando a mantener el control o trabajando sólo lo imprescindible, aumenta el riesgo de estrés a largo plazo, y genera nuevos estados de estrés.
- o El dejar de realizar o rechazar el trabajo puede ser la única salida disponible, cuando el síndrome está muy avanzada.

Por ello creemos adecuado transcribir algunas de las medidas para activar el sentido de motivación del docente y de sus alumnos sugerida por el Dr. Franco Voli en su libro "La autoestima del profesor" (Voli, 1996)¹⁶:



Crear contextos en que cada uno se descubra a sí mismo haciendo cosas bien hechas y dignas de elogio. (...) Se pueden crear motivaciones de diversa índole y eficacia en cualquier contexto. (...)

Utilizar dinámicas de grupo con varias formas de interacción (...) en que cada uno pueda imaginarse, crear y hasta soñar. Un sueño desde la perspectiva de las posibilidades puede ser un fuerte elemento de motivación. Nos pone en contacto con alternativas y nos hace conscientes de son una posibilidad. (...)

Utilizar la técnica del "por hoy y sólo por hoy" "Sólo por hoy voy a hacer este trabajo, sólo por hoy voy a hacer este esfuerzo". De esta forma se desactivan la ansiedad y el agobio que presupone el hacer algo para conseguir un cambio permanente de comportamiento o de hábitos; y se van consiguiendo los resultados, lo que a su vez motiva a continuar en la acción. No olvidemos que cada día es el día de hoy. (...)

Evitar perder la confianza en que cada persona puede aprender y desarrollar sus capacidades y potenciales de forma continua. Aunque tengamos unos fracasos parciales o totales dentro de las distintas etapas, si se utilizan los recursos y la metodología necesarios siempre se consigue algún resultado positivo en cada una de ellas. (Volti, 1996).

El *burnout* es irremediable si no se disponen de posibilidades de éxito o de experiencias gratificadoras a nivel profesional. Por ello, para el profesional es muy importante encontrar qué comportamiento es el óptimo para propiciar experiencias educativas gratificantes.

Dificultad para buscar apoyo profesional:

En el caso de los docentes, varios autores exponen, como resultado de sus investigaciones, que existe un temor a comunicar las dificultades por miedo a ser considerado un docente poco competente. De hecho, el hacer profesional actual potencia la convicción de que cada uno "se saque las castañas como pueda". Y, en este contexto, se entiende que un docente que pide ayuda profesional es porque sólo no puede. Nada más lejos de la realidad, pedir ayuda señala la rigurosidad de un profesional que sabe que puede superar obstáculos pero que para hacerlo, necesita un determinado tipo de espacio de reflexión y aprendizaje. Pedir ayuda indica que no se renuncia a superar las dificultades emocionales implicadas en la docencia. Pedir ayuda es asumir responsabilidad, y no delegarla. Corresponde al colectivo docente, introducir un nuevo modelo de profesional competente, que permita un desarrollo profesional gratificante.

En resumen, la prevención del *burnout* se dirige a lograr romper el círculo de fracasos repetidos para dar paso al de satisfacciones profesionales progresivas.

3.2. Prevención a nivel de centro

En realidad, a nivel de centro la orientación general de la prevención sería el control sobre los factores causantes, por un lado, y, por el otro, la promoción del desarrollo profesional del claustro

3.2.1. Entre los objetivos para el control de factores desencadenantes:

- o Evitar que el docente tenga un número alto de alumnos por aula,
- o Realizar una buena gestión de los problemas de disciplina a nivel de centro,
- o Procurar que haya tiempo suficiente para preparar el trabajo y



- Evitar introducir cambios rápidos en las demandas organizativas y curriculares.

3.2.2. Entre los objetivos destinados a la **promoción del desarrollo profesional**, hemos reunido los siguientes:

- Crear un clima positivo de trabajo,
- Potenciar la coordinación entre equipos docentes,
- Crear una cultura en el centro que admita la diversidad de estilos y culturas y establezca un marco normativo claro y común,
- Favorecer la confianza entre los compañeros
- Potenciar las iniciativas provenientes de los profesores.
- Crear un clima de reconocimiento y apoyo hacia los docentes con dedicación y compromiso y hacia los que puedan estar en una fase de frustración.
- Facilitar espacios y formas de comunicación informal entre compañeros.
- Facilitar espacios y formas de comunicación formal entre docentes, espacios de debate sobre la educación, su función, sus dificultades y carencias,
- Facilitar y promover las situaciones que permitan al profesorado compartir el sentido de su trabajo.

3.3. Prevención a nivel de administración

Para la prevención del desgaste profesional en los docentes, consideramos casi imprescindible que la administración pueda ESCUCHAR A LOS DOCENTES, y, para ello es necesario facilitar que los docentes se expresen como colectivo.

A continuación hemos organizado los objetivos de la prevención en cuatro objetivos específicos: garantizar las condiciones laborales, potenciar el desarrollo profesional del docente, crear sistemas de apoyo profesional y, fomentar la participación social en la educación.

3.3.1. Garantizar unas condiciones laborales adecuadas.

- Garantizar unas condiciones laborales adecuadas que permitan al profesorado que logre sus objetivos. un número de alumnos limitado, un número de horas máximo, tiempos de descanso, recursos económicos para realizar tareas docentes diversas, disposición de grupos especiales ...
- Ofrecer diferentes posibilidades a aquellos docentes que llevan 10 o más años dedicados y comprometidos con la docencia, y son el grupo de riesgo mayoritario. La posibilidad de años sabáticos, de licencias de estudios, de proyectos e intercambios, de reducción de la jornada, son algunas de las posibilidades actuales.

3.3.2. Garantizar los sistemas de apoyo profesional necesarios en la docencia.

- Optimizar los apoyos psicopedagógicos que se ofrecen desde el centro.
- Crear sistemas de apoyo personalizados. Estos sistemas pueden ser muchos: sistemas de tutorización, coaching, asesoramiento individualizado o colectivo.



- Los grupos Balint son una de las formas de apoyo a los profesionales que, a pesar de su demostrada eficacia, no está disponible para los docentes en el momento actual

3.3.3. Garantizar las condiciones que permitan un desarrollo profesional del profesorado:

- Promover la **formación continua** como un espacio de mejora de las competencias profesionales y de encuentro con otros profesionales.
- Potenciar los **espacios de debate** sobre la educación y la práctica docente como un elemento clave en la dinamización del colectivo profesional docente.
- Promover la realización de congresos, jornadas y forums sobre educación organizados por y para los docentes de la enseñanza no universitaria.
- Facilitar permisos para la participación activa en congresos, jornadas, forums, etc.
- Seguir potenciando los programas Sócrates: muchos profesores han renovado su práctica docente a partir de la participación en uno de estos programas.
- Generar sistemas de participación en la gestión de la educación y en la incorporación de profesores noveles.

3.3.4. Promover una actitud social de valoración de la educación y de participación conjunta en la formación de los nuevos ciudadanos,

- Reconocer la función de los docentes y su aportación a la sociedad,
- La educación como forma de transmisión cultural entre generaciones que implica a todos y cada uno, ya sea en calidad de padres, de profesores,
- La sociedad como generadora de modelos de referencia exteriores. Esto implicaría una mayor reflexión sobre nuestra propia educación, en tanto que seres en continua evolución personal.

Estas medidas implican a la administración, en tanto que debe garantizar la prevención, e implican a la comunidad profesional docente, en tanto que está llamada a identificar, organizar y reclamar aquello que como colectivo enfrentado a la educación de los jóvenes necesita.



4. Sistemas de autoevaluación

Autoevaluación de estrés. Los sistemas de autoevaluación que aparecerán a continuación, pretenden orientar del estado psicofísico de quién los realiza, nunca deberán suplantar el rol de los especialistas

4.1. Test para medir el estrés

Cuestiones	SÍ	NO
1. ¿Te resulta más difícil levantarte por las mañanas, más de lo que te suponía hace un año		
2. ¿Estás demasiado pendiente del reloj últimamente?		
3. ¿Sientes que haces siempre las mismas cosas?		
4. ¿Piensas que no se te valora lo suficiente en tu trabajo?		
5. ¿Te sientes, últimamente, distante de la gente?		
6. ¿Tienes problemas en tus relaciones interpersonales?		
7. ¿Te sientes enfadado/a o negativo/a frecuentemente?		
8. ¿Te sientes descontrolado/a emocionalmente?		
9. ¿Lloras con frecuencia o pierdes fácilmente el control de tus reacciones?		
10. ¿Te resulta difícil ser una buena madre o padre?		
11. ¿Pierdes fácilmente la paciencia por cosas de poca importancia?		
12. ¿Han cambiado significativamente tus hábitos de sueño o de alimentación?		
13. ¿Estás utilizando tranquilizantes, pastillas para dormir o estimulantes?		
14. ¿Consumes más bebidas alcohólicas de lo habitual?		
15. ¿Ves demasiado la televisión?		
16. ¿Te sientes preocupado/a delante de los acontecimientos de tu vida?		
17. ¿Te despreocupa cada vez más la calidad de tu trabajo?		
18. ¿Te quejas a menudo de todo y de todos?		
19. ¿Tienes miedo de que cualquier pequeño detalle pueda descontrolarte?		
20. ¿Te cuesta mucho aceptar una crítica moderada?		

Resultado: Si has contestado SI a más de la mitad de estas respuestas, puede ser que te encuentres en una fase de agotamiento mental, físico o fatiga. Posiblemente repitas con frecuencia que necesitas unas vacaciones.



Es el momento de tomarte un respiro y buscar un descanso para reordenar tu vida. Recuerda que la familia y los amigos suelen descubrir tu estrés antes que tu mismo/a. Deja que te ayuden o busca el consejo de un profesional.

4.2. Cuestionario: autoeficacia como a profesor/a

Autores: Schmitz, G.S. & Schwarzer, R. (2000).

Cuestionario:

A continuación se presentan una serie de opiniones y de vivencias referentes al trabajo de los profesores. Indique en que medida cada una expresa aquello que Ud. ha experimentado en los últimos meses.

Marque 1 para indicar que está totalmente en desacuerdo

Marque 2 para indicar que está más bien en desacuerdo

Marque 3 para indicar que está más bien de acuerdo

Marque 4 para indicar que está totalmente de acuerdo

AUTOEFICACIA COMO PROFESOR/A				
1. Sé que soy capaz de impartir los conocimientos más importantes incluso a los alumnos con más problemas.	1	2	3	4
2. Sé que soy capaz de mantener bona relación con los padres, incluso cuando la situación es tensa.	1	2	3	4
3. Si me esfuerzo, soy capaz de lograr comunicarme bien incluso con los alumnos con más problemas.	1	2	3	4
4. Estoy convencido de que, con el tiempo, cada día seré más capaz de ayudar a los alumnos con sus problemas.	1	2	3	4
5. Incluso cuando se produce una situación distorsionante, estoy convencido de poder mantener el control y continuar enseñando bien.	1	2	3	4
6. Incluso cuando tengo un mal día, soy capaz de atender bien a los alumnos durante las clases.	1	2	3	4
7. Si me esfuerzo lo suficiente, estoy convencido de que puedo ejercer una influencia positiva tanto en el desarrollo personal como académico de mis alumnos.	1	2	3	4
8. Sé que soy capaz de desarrollar formas creativas para paliar insuficiencias del sistema como problemas económicos o administrativos.	1	2	3	4



9. Me veo capaz de entusiasmar a los alumnos con proyectos innovadores.	1	2	3	4
10. Soy capaz de realizar proyectos innovadores a pesar de la oposición de los compañeros más escépticos.	1	2	3	4

El cuestionario se puede auto administrar. Para calcular el resultado, hay que sumar todas las respuestas señaladas y dividir entre 10. No puede dejarse ninguna respuesta sin contestar. Así obtenemos una puntuación de la autoeficacia que en una escala del 1 al 10. Podríamos decir que una eficacia alta está por encima del 7, mientras que una eficacia baja está por debajo del 4.



Información de interés

Centros de información

Instituciones o grupos que se han dedicado al estudio del *Burnout*:

Nombradas por J.M. Esteve, en Profesores en Conflicto, 1984

- Oficina Internacional del Trabajo, Ginebra, 1981
- Eduard Bayer, Universidad de Ginebre, Suiza, 1984
- Coloquio Internacional, organizado por la Universidad de Málaga, 1982, por la Universidad de Jerusalén, 1980

Nombradas por Piedrola Gil, en Medicina Preventiva y salud pública, 2001

- Red Europea de Promoción de la Salud en el Lugar de Trabajo

Nombradas por el documento de CCOO, Enfermedades y desgaste psíquico

- Fundación Europea para la mejora de las condiciones de vida y de trabajo, 1987, Madrid, Ministerio de Trabajo y Seguridad Social
- OMS Comité de Medicina del Trabajo, 1984, Ginebra

En la Generalitat de Cataluña:

- Informe sobre l'estrés docent dels mestres de Catalunya. Universitat Autònoma de Barcelona, Dpt. Psicologia de l'Educació, 1992

El Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo en su tarea de Análisis y estudio de las condiciones de seguridad y salud en el trabajo, tiene encomendadas las facultades de asesorar, promocionar y colaborar, así pues elabora documentos técnicos denominados Notas Técnicas de Prevención (NTP), que suponen una fuente importante de información de tipo técnico, se pueden consulta en http://www.mtas.es/insht/information/Ind_temntp.htm

- NTP 213: Satisfacción laboral: encuesta de evaluación
- NTP 394: Satisfacción laboral: escala general de satisfacción
- NTP 443: Factores psicosociales: metodología de evaluación
- NTP 450: Factores psicosociales: fases para su evaluación
- NTP 574: Estrés en el colectivo docente: metodología para su evaluación

Vídeo de inoculación del Estrés

Se presentan algunas escenas del "Programa de Inoculación de estrés", desarrollado por José Manuel Esteve, en los programas de formación inicial de los profesores de secundaria. El vídeo original consta de una explicación de lo que supone el desarrollo de ésta técnica, en la cual se representan papeles de alumnos y profesores que se enfrentan a distintas situaciones cotidianas, resueltas de formas diferentes, por último se analizan las distintas maneras de afrontar una misma realidad.

Se adjuntan las formas de afrontar una situación en la que los alumnos se ponen de acuerdo para dificultar la clase

- TARJETA 12. A: De usted su clase con normalidad...
- TARJETA 12. B: De usted su clase con normalidad...
- TARJETA 12. C: De usted su clase con normalidad...
- Análisis de la clase TARJETA 12. A
- Análisis de la clase TARJETA 12. B
- Análisis de la clase TARJETA 12. C
- Evaluación de la técnica de Inoculación del estrés

Bibliografía de interés

- Calvete, E., Villa, A. (1997): "Programa Deusto 14-16. II evaluación e intervención en el estrés docente". Bilbao: Ediciones Mensajero.
- Domènech, B. (1995) "Introducción al síndrome *burnout* en profesores y maestros y su abordaje terapéutico", *Psicología Educativa*, Vol. 1, nro. 1. p-63-78.
- J.M. Esteve (1988) "La comunicación entre los profesores: un difícil laberinto y una vía de autorrealización" en J. Sarramona, "Comunicación y Educación", 1988. Barcelona- CEJAC
- Programa de Inoculación de estrés", última versión del programa en: Esteve, J.M. (1997) La formación inicial de los profesores de secundaria. Barcelona, Ariel. (Video)



Bibliografía desarrollada

¹ Para realizar este punto, hemos utilizado fundamentalmente el libro Psicopatología laboral de Fernández Montalvo y Garrido, de la Universidad de Navarra y el libro de Calvete y Villa.

² Farber, B.A. (1983) Stress and burnout in the Human Service Professions. New York. Pergamon Press.

³ Maslach, C, Schaufeli, W. i Leiter, M. (2001) Job Burnout. Annu. Review of Psychology, 52: 397-422

⁴ Domènech, B. (1995) Introducción al síndrome *burnout* en profesores y maestros y su abordaje terapéutico, Psicología Educativa, Vol. 1, nro. 1. p- 63-78

⁵ Barth, Anne-Rose (1997): Burnout bei Lehrern: theoretische Aspekte und Ergebnisse einer Untersuchung. Göttingen: Hogrefe-Verlag

⁶ Monedero, (1973), Psicopatología general. Madrid, Biblioteca nueva.

⁷ Kaplan, Sadock y Greb, (1994), Synopsis of Psychiatry. Behavioral sciences. Clinical psychiatry. Baltimore: Williams y Wilkins

⁸ Antes de continuar la exposición, queremos manifestar nuestra discrepancia con el uso de los términos normal y anormal por no respetar, de forma implícita, la diversidad.

⁹ Barth, Anne-Rose (1997): Burnout bei Lehrern: theoretische Aspekte und Ergebnisse einer Untersuchung. Göttingen: Hogrefe-Verlag

¹⁰ Calvete, E., Villa, A. (1997): Programa Deusto 14-16. II evaluación e intervención en el estrés docente. Bilbao: Ediciones Mensajero

¹¹ Barth, Anne-Rose (1997): Burnout bei Lehrern: theoretische Aspekte und Ergebnisse einer Untersuchung. Göttingen: Hogrefe-Verlag

¹² Citado por Barth, Anne-Rose (1997): Burnout bei Lehrern: theoretische Aspekte und Ergebnisse einer Untersuchung. Göttingen: Hogrefe-Verlag

¹³ Schwarzer, R. and Kleiber, D. (1996) Professional burnout. Anxiety, Stress and Coping, Vol. 9, 181-184

¹⁴ Schmitz, Gerdamarie, (2000) Zur Struktur und Dynamik der Selbstwirksamkeitserwartung von Lehrern. Ein protektiver Faktor gegen Belastung und Burnout? Frei Universität Berlin. 2000. On line: <http://diss.fu-berlin.de/2000/29>.

¹⁵ Franco Voli (1996) "La autoestima del profesor. Manual de reflexión educativa". PPC. Madrid

¹⁶ Franco Voli, (1996) La autoestima del profesor. Manual de reflexión y acción educativa. Madrid: PPC

Programa de Inoculación de estrés", última versión del programa en: Esteve, J.M. (1997) La formación inicial de los profesores de secundaria. Barcelona, Ariel.



GLOSARIO DE TÉRMINOS

Afectividad: afectividad la manera peculiar de elaborar las diversas situaciones vitales, o lo que es lo mismo, el modo en que el ser humano se siente afectado por los diversos acontecimientos de su vida.

Afrontamiento proactivo: es la forma de hacer frente a una situación de estrés que busca modificar la situación. Supone una actitud creativa. Son posturas proactivas buscar información y consejo, arriesgarse a realizar acciones para resolver el desequilibrio, y tomar medidas preventivas a partir de una valoración ajustada de la situación.

Afrontamiento reactivo: es la forma de hacer frente a una situación de estrés que intenta evitar las emociones negativas. Responde a una postura defensiva. Es poco eficiente y facilita la cronificación del problema al no buscarle soluciones. Ejemplos de estas respuestas son: exagerar los problemas, adoptar una posición vichista, evitar las situaciones conflictivas, desplazar el interés hacia otras actividades, tolerar el estrés de forma pasiva, evitar asumir las propias emociones, intentar negar la situación, incluso desarrollar conductas agresivas, consumir drogas legales como el alcohol, tabaco, fármacos u otras y/o realizar conductas de riesgo.

Apoyo social: el apoyo social como aquella interacción en la cual una persona promueve las capacidades y habilidades profesionales y personales de la otra, y le proporciona un sentimiento de afiliación social.

Burnout es un síndrome relacionado con el trabajo. Surge por la percepción del sujeto de una discrepancia entre los esfuerzos y lo conseguido. Sucede con frecuencia en los profesionales que trabajan cara a cara con clientes necesitados o problemáticos. Se caracteriza por un agotamiento emocional, falta de energía, distanciamiento y cinismo hacia los destinatarios, sentimiento de incompetencia, deterioro del auto concepto profesional, actitudes de rechazo hacia el trabajo y por diversos síntomas psicológicos como irritabilidad, ansiedad, tristeza y baja autoestima. (Farber, 1983)

Competencia profesional puede entenderse como la sensación de que el profesional es capaz de responder a los retos que su práctica profesional le presenta. Un buen profesional continuamente reelabora y progresa en su práctica para sentirse eficiente y competente. Relacionados con la competencia profesional existen diferentes factores como son la autoeficacia y el sentido de que lo que se hace sirve para algo, tiene un sentido.

Depresión: es un estado anímico de tristeza excesiva. La persona deprimida está apesadumbrada, y se considera impotente para emprender cualquier acción. Lloro con facilidad y considera que la vida no merece la pena vivirse. Ha perdido apetito, no puede conciliar el sueño o se despierta a altas horas de la madrugada. Su lenguaje y el curso de su pensamiento es extraordinariamente lento. No tiene capacidad de concentración; no tiene deseos sexuales, ni experimenta emociones como alegría, ilusión, excitación. Su expresión muestra dolor y lo ve todo negro. Tiene la impresión que no quiere a su familia ni amistades. Los sentimientos de culpa están siempre presentes. Existen muchos grados y tipos de depresión.



Distimia: es una alteración del estado de ánimo menos grave que la depresión mayor. Se caracteriza por ser constante, estable en el tiempo, mientras que la depresión mayor, presenta unos períodos de mayor gravedad alternado con períodos de remisión. Sus síntomas, siguiendo el DSM-III son: estado de ánimo depresivo la mayor parte del día, la mayoría de los días acompañado de falta de apetito, trastornos del sueño, baja energía o fatiga, baja autoestima, falta de concentración o dificultad para tomar decisiones y sentimientos de desesperanza.

Distrés es una experiencia desagradable y frustrante. Se considera que un profesional ha de hacer frente a una situación de distrés cuando percibe que las demandas laborales sobrepasan sus recursos. El profesional tiene la sensación de que no puede dar una respuesta efectiva. Aumenta la vulnerabilidad psicológica y física del profesional, y surge el deseo de alejarse de la situación.

Estrés es un proceso psicofisiológico desencadenado por una situación de demanda. El estrés surge delante de una situación en la que hay un desequilibrio o una discrepancia significativa entre las demandas externas o internas sobre una persona y los recursos adaptativos de la misma. Selye, el año 1956, planteó dos formas de estrés: el *eutrés* y el *distrés*.

Eutrés es una respuesta psicofisiológica agradable, gratificante, placentera. Experimentar eutrés genera bienestar y una actitud de confianza en relación a la vida. Se considera que una persona experimenta eutrés cuando ha de hacer frente a una situación de estrés en que las demandas laborales son altas, pero no sobrepasan sus recursos, y la persona se siente competente apostando por lo que le motiva. El *eutrés* es una experiencia generadora de salud.

Grupos de apoyo profesional: son un sistema de apoyo para sus miembros que permite la exposición y reflexión sobre las situaciones y las actuaciones que los profesionales vivencian en el trabajo. No es un grupo de psicoterapia ya que sus miembros son profesionales y están allí para resolver cuestiones laborales. Sin embargo, tampoco es un contexto didáctico, puesto que el objetivo no es adquirir nuevas competencias profesionales de gestión del aula u organizativas.

Grupos Balint es un grupo homogéneo de médicos que opera como un instrumento de investigación, enseñanza y aprendizaje de la relación médico-paciente. Se enfoca el fenómeno interrelacional que sucede entre el/la médico y el paciente: cuáles son los aspectos cognitivos, emocionales y conductuales presentes en la relación, cómo es la dificultad en la comunicación y qué formas se pueden experimentar que faciliten un bienestar emocional del paciente y del médico en el marco de la relación profesional. Estos grupos funcionan con éxito en España desde hace más de 20 años.

Riesgos psicolaborales: aquellas situaciones laborales que suponen un aumento de la probabilidad de sufrir alteraciones psicológicas. Son situaciones que se presentan con frecuencia y que afectan aspectos psicológicos saludables del trabajador, hasta producir en él o ella un estado de deterioro profesional y personal evidente.

Satisfacción laboral: es una actitud positiva delante de la situación de trabajo (Barth, 1997). Indica el grado de consonancia entre el trabajo y sus exigencias y



las necesidades, expectativas y deseos del trabajador. y está en función de apreciaciones tanto cognitivas como emocionales sobre lo que sucede.

Sentimiento de coherencia: es el indicador de salud elaborado por Antonovsky que se refiere a la sensación de cohesión y congruencia en relación a la propia vida. Se manifiesta en tres aspectos: a) Sentimiento de comprensibilidad se refiere a la sensación de que es posible comprender lo que sucede. Aumenta las expectativas y la capacidad de una persona para asimilar y modificar experiencias y sucesos y permite una gestión adecuada de las relaciones con el entorno social e interpersonal; b) Sentimiento de ser capaz de gestionar, es decir, de poder afrontar los retos de la vida. Está relacionado con la autoeficacia y la competencia; y c) Sentimiento de tener un sentido, un valor, es la experiencia de que la vida vale la pena, de que los retos se merecen los esfuerzos.