

Conócelo  
y aprende a  
hacerle frente

# Guía del estrés laboral



Conócelo  
y aprende a  
hacerle frente

# Guía del estrés laboral



**Edita:** Junta de Castilla y León  
Consejería de Administración Autonómica

**Diseño y Arte Final:** dDC, Diseño y Comunicación

**Imprime:** Gráficas Angelma

**D.L.:** VA-443/2008

# Índice

<b>1. Conceptos</b> .....	5
1.1 Estrés.....	5
1.2 Estresores.....	5
1.3 Consecuencias.....	5
1.3.1 Consecuencias para la salud.....	6
1.3.2 Consecuencias para el entorno familiar, social, laboral.....	6
<b>2. Tipos de estrés</b> .....	7
2.1 Agudo/crónico.....	7
2.2 Positivo/negativo.....	7
<b>3. Respuesta y sintomatología</b> .....	8
3.1 Fases de la respuesta al estrés.....	8
3.2 Síntomas asociados al estrés.....	9
<b>4. Estrategias de afrontamiento</b> .....	10
4.1 Medidas preventivas del estrés.....	12
4.1.1 Pautas de conducta.....	12
4.1.2 Actitudes cognitivas.....	16
<b>5. Situaciones relacionadas</b> .....	19
5.1 Burnout.....	19
5.1.1 Como puede reducirse el riesgo de sufrir Burnout.....	19
5.2 Acoso en el trabajo.....	20
5.2.1 ¿Qué hacer ante un acoso?.....	20
<b>6. El gabinete psicológico de la FSP-UGT</b> .....	21
<b>Bibliografía</b> .....	22





# 1. Conceptos

## 1.1 ESTRÉS

El estrés se define como "el proceso en el que las demandas ambientales comprometen o superan la capacidad adaptativa de un organismo, dando lugar a cambios biológicos y psicológicos que pueden situar a la persona en riesgo de enfermedad".

El estrés implica un estado de activación de nuestro cuerpo para hacer frente a las exigencias de la vida. Cuando estas exigencias se refieren al ámbito laboral, se habla de estrés laboral. El trabajador se siente desbordado al percibir un desequilibrio entre las exigencias del medio y su capacidad para dar respuesta a la situación.

## 1.2 ESTRESORES

Un estresor es cualquier circunstancia que la persona percibe como una amenaza o como algo del entorno que supera su capacidad de respuesta, en este momento, el estresor se constituye como el elemento que activa nuestro cuerpo para hacerle frente.

Los estresores descritos más habitualmente en el ámbito laboral están relacionados, entre otras, con las características de la tarea (sobrecarga o infracarga de trabajo, ritmo de trabajo, capacidad de toma de decisiones al realizar el trabajo, repetitividad, etc.), con la estructura de la organización (Ambigüedad y conflicto de rol, etc.), con las relaciones personales en el lugar de trabajo (estilo demandante, relación con iguales, etc.).

## 1.3 CONSECUENCIAS

En ocasiones conseguimos sobreponernos a las exigencias que el estresor nos genera, pero puede suceder que no lo logremos y esto nos produzca un cierto estrés.



La gravedad de las consecuencias está en relación directa con el grado del estrés que estemos sufriendo. Pueden dividirse en 2 grandes grupos:

- Consecuencias para la salud.
- Consecuencias para el entorno familiar, social y laboral.

## *1.3.1 Consecuencias para la salud*

El estrés puede desarrollar patologías en cualquier órgano o sistema de nuestro cuerpo. Es causa directa de muchas enfermedades y factor de riesgo en otras.

A continuación figuran algunos ejemplos de efectos negativos para la salud o enfermedades relacionadas con el estrés según sus tipos:

- **Cardiovasculares.** Hipertensión arterial, enfermedades coronarias (anginas, infartos), arritmias.
- **Respiratorias.** Disnea, hiperventilación, asma bronquial.
- **Gastrointestinales.** Úlcera gástrica, dispepsia funcional, intestino irritable, colitis ulcerosa.
- **Endocrinas.** Hipotiroidismo. Hipertiroidismo, síndrome de Cushing.
- **Dermatológicas.** Prurito, dermatitis atópica, eccema, alopecia, herpes.
- **Inmunológicas.** alergias.
- **Músculo-Esqueléticas.** Alteraciones en los reflejos musculares, contracturas, cefaleas tensionales.
- **Sexuales.** Impotencia, alteraciones de la libido, vaginismo.
- **Psicopatológicas.** Ansiedad, insomnio, depresión.

## *1.3.2 Consecuencias para el entorno familiar, social, laboral*

El estrés mantenido en el tiempo altera las relaciones de la persona en todos los ámbitos de la vida y las actividades que antes resultaban gratificantes pierden su capacidad reforzante o de recompensa, con lo que poco a poco vamos perdiendo el interés por ellas quedando más debilitados e indefensos ante el estrés.



## 2. Tipos de estrés

### 2.1 AGUDO/CRÓNICO

Existen dos modalidades de estrés según su duración: agudo y crónico.

El estrés agudo produce un gran impacto a nivel físico y emocional a corto plazo, está provocado por sucesos intensos y extraordinarios.

El estrés crónico, el impacto a nivel físico y emocional es menos intenso que en el agudo, pero se mantiene en el tiempo, debido a que los pequeños estresores cotidianos se van sumando y acaban agotando la capacidad adaptativa del cuerpo. Por esta razón el estrés crónico suele tener peores consecuencias que el agudo.

### 2.2 POSITIVO/NEGATIVO

También se puede clasificar según su efecto general para la persona en positivo y negativo. Puede ser de un tipo u otro según cómo lo gestionemos y lo controlemos.

El estrés inicialmente es positivo porque es un proceso de activación ante las demandas de la vida que nos permite defendernos de las amenazas, es por tanto un mecanismo de supervivencia. En definitiva prepara a la persona para afrontar con éxito los retos que surgen en los distintos ámbitos de la vida.

Pero un exceso de activación puede resultar desagradable. Cuando los requerimientos del medio superan los recursos de la persona para hacerlos frente, surge el denominado estrés negativo, que nos descontrola y acaba derivando en patología, si la respuesta es muy frecuente, intensa o duradera. Esta activación no es adaptativa, no nos conduce a las metas y por tanto tendremos que neutralizarla a través de estrategias de autocontrol.





Estrés positivo (euestrés)	Estrés negativo (distrés)
Activación adaptativa que nos conduce a las metas.	Activación no adaptativa no conduce a metas y provoca patología.
Percepción de reto.	Percepción de amenaza.
Tensión necesaria.	Desequilibrio: demanda-recursos.
Estimula actividad.	La respuesta es desproporcionada.
Mejora capacidad y habilidades.	La respuesta es inadecuada.
Vida atractiva.	Impide resolver los conflictos.
Percepción placentera.	Produce patología.
Produce equilibrio y bienestar.	Las consecuencias pueden ser graves.
Progreso.	No progreso.

## 3. Respuesta y sintomatología

### 3.1 FASES DE LA RESPUESTA AL ESTRÉS

Quando la persona se enfrenta a una situación que valora como amenazante, un estresor, el organismo reacciona buscando el equilibrio perdido. Esta reacción homeostática fue descrita por Selye (1956) bajo la denominación de síndrome General de Adaptación (SGA). El SGA consta de tres fases:

- **Primera. Fase de alarma.** Respuesta inmediata, el cuerpo se activa intensamente para hacer frente a la demanda.
- **Segunda. Fase de resistencia.** Respuesta a medio o largo plazo. El cuerpo se mantiene activado de forma menos intensa que en la fase anterior, pero con capacidad para mantenerse durante más tiempo facilitando recursos al organismo, para superar una adversidad o alcanzar un reto.  
Generalmente mediante estas dos etapas se resuelve la situación; pero si no es así se pasa a la siguiente fase.
- **Tercera. Fase de agotamiento.** Si la respuesta es muy intensa o se mantiene durante mucho tiempo pierde la capacidad adaptativa y aparece sintomatología de enfermedad o incluso se pone en peligro la vida.



### 3.2 SÍNTOMAS ASOCIADOS AL ESTRÉS

El estrés se constituye como una reacción compleja. Por lo que los síntomas asociados a esta reacción se reflejan a nivel fisiológico, psicológico y motor.

- **Síntomas fisiológicos**

- > sudoración
- > tensión muscular
- > palpitaciones
- > taquicardia
- > temblor
- > molestias en el estómago
- > otras molestias gástricas
- > dificultades respiratorias
- > sequedad de boca
- > dificultades para tragar
- > dolores de cabeza
- > mareo
- > náuseas
- > molestias en el estómago
- > tiritar, etc.

- **Síntomas psicológicos**

- > preocupación
- > temor
- > inseguridad
- > dificultad para decidir
- > miedo
- > pensamientos negativos sobre uno mismo
- > pensamientos negativos sobre nuestra actuación ante los otros
- > temor a que se den cuenta de nuestras dificultades
- > temor a la pérdida del control
- > dificultades para pensar, estudiar, o concentrarse, etc.



- **Síntomas motores (o conductuales)**

- > evitación de situaciones temidas
- > fumar, comer o beber en exceso
- > intranquilidad motora (movimientos repetitivos rascarse, tocarse, etc.),
- > ir de un lado para otro sin una finalidad concreta
- > tartamudear
- > morderse las uñas
- > llorar
- > quedarse paralizado, etc.

## 4. Estrategias de afrontamiento

En primer lugar debemos observar los signos y síntomas que se manifiestan en nuestro cuerpo con objeto de detectar que efectivamente pueden tratarse de respuestas ante el estrés.

Si los síntomas son suaves en intensidad, frecuencia o duración, alguna técnica de relajación, respiración, la mejor organización del tiempo o el cambio de algún pensamiento negativo pueden mejorar la situación.

Pero si los síntomas persisten son muy frecuentes, intensos o duraderos, habrá que solicitar ayuda psicológica y/o médica, puesto que son los profesionales de la salud los que deben decidir en cada caso concreto el tipo de tratamiento, la estrategia psicológica mas adecuada para cada persona y asegurarse de que la técnica se aplica de forma correcta para poder obtener los beneficios esperados y evitar que se cronifique.

La clave para evitar la aparición del estrés crónico y sus patologías asociadas está en la prevención, la detección temprana y en la instauración del tratamiento adecuado.

Es importante observar:

- qué situaciones nos generan malestar, ansiedad o frustración, qué **factores** nos **predisponen al estrés** (por ejemplo, carecer de recursos de afrontamiento, tener bajo control emocional, déficit de habilidades de comunicación, etc).
- qué **factores desencadenan el proceso** (por ejemplo, exceso de trabajo, inseguridad en el empleo, malas relaciones interpersonales, falta de promoción, etc).



**Saber por qué estamos estresados nos indica la estrategia que debemos aplicar:**

- **Actuar sobre el ambiente, sobre las causas o estímulos.**

Es importante conocernos a nosotros mismos, nuestras debilidades y nuestras fortalezas. Si conocemos las causas que habitualmente nos producen desasosiego o irritación, estaremos preparados para afrontarlas con mayor entereza y resolución, y disminuir sus consecuencias.

- **Optimizar la valoración que hacemos de nuestros recursos y de las situaciones potencialmente estresantes.**

La capacidad de sentir y de emocionarse es un rasgo humano, y hay que entenderlo como algo natural. No existe ninguna persona que sea capaz de afrontar con absoluta frialdad y ausencia de cualquier sentimiento todo tipo de situaciones. Nosotros no somos una excepción y tenemos nuestros puntos flacos, como cualquier otra persona, que nos afectan de una forma más aguda. Pero podemos luchar por evitar que esas situaciones nos desborden; es en esa batalla cotidiana donde debemos encontrar nuestra motivación y sin duda con este espíritu lograremos mejorar nuestras capacidades de afrontamiento.

- **Adquisición y/o puesta en marcha de estrategias de afrontamiento adecuadas a cada situación específica.**

Si sabemos que con toda certeza nos vamos a estresar ante una determinada situación, podemos tomar muchas medidas anticipadas para paliar los síntomas y sentirnos mejor.

- **Reducir el impacto emocional, gestión adecuada de nuestras emociones.**

Gracias a la previsión que hemos realizado de nuestra reacción probable a determinados estímulos, podremos controlar mejor las emociones que nos embargan y sentirnos mejor con nosotros mismos.



## 4.1 MEDIDAS PREVENTIVAS DEL ESTRÉS

Estas medidas se pueden aplicar indistintamente tanto para la prevención como para el tratamiento del estrés si este ya ha aparecido.

La aplicación de técnicas específicas requiere de un profesional de psicología que determine cuáles son las más adecuadas para cada persona, así como para asegurarse de su correcta ejecución.

En cualquier caso, la persona pueden prevenir la aparición del estrés fomentando unas pautas de conducta que favorezcan un saludables.

### 4.1.1 Pautas de conducta

#### **Desarrollar de un buen estado físico**

El sedentarismo es una de las causas del estrés. El estilo de vida urbano no nos exige apenas movimiento; nos desplazamos en coche, realizamos infinidad de cosas pulsando botones; todo está diseñado para nuestra comodidad y la consecuente falta de movimiento.

El desarrollo y mantenimiento de un buen estado físico tiene buenos efectos en la prevención del estrés; para ello, es aconsejable la realización de ejercicio de manera habitual. En general, el ejercicio aumenta la resistencia física y psicológica del individuo a los efectos del estrés. La realización de ejercicio nos obliga a desplazar la atención de los problemas psicológicos, nos permite dormir mejor, libera emociones reprimidas y aleja tu mente de preocupaciones.

El ejercicio físico permite movilizar el organismo mejorando su funcionamiento y su capacidad física de cara a que esté en mejores condiciones para hacer frente al estrés, aumentando la capacidad para el trabajo físico y mejorando las funciones cardiovascular, respiratoria y metabólica.

#### **Efectos beneficiosos del ejercicio físico**

##### **• A nivel físico:**

- > Fortalece el corazón
- > Aumenta la capacidad respiratoria
- > Elimina dolores de articulaciones
- > Reduce la osteoporosis
- > Facilita la digestión
- > Fortalece músculos y ligamentos
- > Refuerza la voluntad



• **A nivel psicológico:**

- > Previene el insomnio
- > Segrega endorfinas, que a su vez modera las emociones
- > Produce relajación
- > Previene el estrés

Lo más importante para que el ejercicio tenga esas propiedades antiestrés es ser regular.

Todos sabemos que resulta difícil cambiar de hábitos, e instalar la práctica de ejercicio físico en nuestra vida es una tarea complicada. Se enumeran a continuación algunas recomendaciones para iniciarse en el hábito del ejercicio físico:

- Comenzar con poco ejercicio.
- Mejor colectivo que individual.
- Elegir ejercicio que divierta.
- Lo importante: el tiempo, no la intensidad ni la distancia a recorrer.
- Usar creatividad: bici estática con DVD o videojuegos.

**Llevar una dieta adecuada. La alimentación contra el estrés**

El buen funcionamiento de nuestro sistema nervioso, depende en parte de nuestra nutrición. Nuestro cerebro necesita, no solo glucosa y oxígeno, sino también otros elementos nutritivos. La carencia de estos elementos altera nuestra capacidad cognitiva (forma de procesar la información que recibimos) y nuestro estado de ánimo. Nuestra manera de pensar, de sentir, de percibir las cosas, depende también de nuestro estado nutricional.

Las recomendaciones alimenticias que se pueden ofrecer para la prevención del estrés son muy similares a las que se dan en la promoción de la salud y la prevención de las enfermedades más frecuentes en la sociedad occidental (enfermedades cardiovasculares, cáncer, diabetes,...). Estas recomendaciones nutricionales para prevenir o tratar el estrés son las siguientes:

- *Disminución de los azúcares refinados.*
- *Disminución de las proteínas de origen animal.*
- *Disminución de las grasas saturadas y colesterol.*



- *Aumento del consumo de fibra vegetal.*
- *Disminución del consumo de alcohol.*
- *Aumento del consumo de frutas y verduras.*
- *Consumo de legumbres.*
- *Consumo de aceite de oliva.*
- *Consumo de frutos secos.*
- *Aumento en el consumo de pescado, especialmente el llamado pescado azul.*

## **Conseguir un descanso adecuado**

El organismo humano funciona con una serie de ritmos naturales que tenemos que respetar para ser menos vulnerables al estrés. Uno de los ritmos naturales más importantes y más relacionados con la prevención del estrés es el ciclo de vigilia-sueño. Las consecuencias del insomnio pueden ser devastadoras para la salud tanto física como psicológica de una persona; entre ellas están:

- Disminución de la alerta diurna y de la energía.
- Alteración cognitiva.
- Alteración comportamiento.
- Alteración emocional: nos volvemos más irritables, más ansiosos,...

Por todo esto mantener tus horas de sueño diarias resulta una herramienta que te protege el estrés laboral.

## **Recomendaciones:**

- No estar en la cama más tiempo del necesario para dormir. Acostarse cuando se tenga sueño y levantarse todos los días a la misma hora.
- Evitar cafeína desde la tarde.
- Evitar el consumo de cigarrillos.
- Hacer ejercicio con regularidad, pero evitarlo en las horas cercanas al momento de irse a dormir.
- Evitar la actividad física intensa en las horas anteriores a dormir. Conviene realizar actividades que ayuden a reducir la activación del organismo (leer, ver tv...).
- Evitar comidas y cenas pesadas o de difícil digestión.



- Reducir el consumo de líquidos después de cenar. En todo caso tomar un vaso de leche templada (contiene triptófano y ayuda a conciliar el sueño).
- Establecer comportamientos rutinarios que se asocien con la conducta de dormir: baño caliente, beber vaso de leche, cepillarse los dientes, ponerse el pijama, ejercicios de relajación, leer, etc.
- Cuidar el ambiente de la habitación donde se duerme. Evitar ruidos, mantener una temperatura agradable, evitar que entre luz de la calle u otras habitaciones, procurar tener una buena cama...
- Evitar preocupaciones en la cama. Programar un tiempo durante el día para preocuparse, siempre a la misma hora y en el mismo lugar. Si surge una preocupación durante la noche, recordar que al día siguiente se abordará adecuadamente.

### **Gestión del tiempo**

En muchas ocasiones el estrés laboral viene derivado de una mala organización de nuestras tareas. Conviene emplear algo de tiempo en planificar nuestro trabajo de la forma más racional posible con objeto de tener bajo control las demandas laborales.

#### **Recomendaciones:**

- Determinar objetivos y prioridades.
- Tomar decisiones de qué hacer y qué no hacer.
- Determinar bloques de tiempo productivo y tiempos de ocio.
- Ser realistas a la hora de calcular los tiempos de todas las actividades.
- Dejar márgenes de tiempo para imprevistos.
- Aprovechar los tiempos dispersos "inútiles".
- Programar el tiempo para actividades no esenciales pero necesarias.
- Anticipar tareas para evitar posteriores aglomeraciones.
- Filtrar las demandas. Saber decir "NO".
- Conocer la propia capacidad de trabajo y mejorarla.
- Ser capaz de delegar.





- Concentrar la atención en lo que se está haciendo. Evitar las interrupciones.
- Dedicar unos minutos a programarse diariamente.
- Aprovechar las horas de máximo rendimiento.

## 4.1.2 Actitudes cognitivas

Resulta innegable el papel que juegan las diferencias individuales en la aparición de estrés. Ante un determinado suceso o acontecimiento, hay personas que tienen una reacción negativa de estrés, otras en cambio no presentan ninguna reacción, e incluso otras pueden convertir esa situación en una oportunidad para mejorar y aprender. Este tipo de reacción depende en parte de nuestra actitud cognitiva.

Una actitud cognitiva puede definirse como la forma predominante o estable que existe en nosotros de interpretar la realidad en que vivimos; es la forma de procesar la información que recibimos del exterior. En este sentido hablamos de características personales que nos hacen más vulnerables al estrés; y en contraposición actitudes cognitivas que ofrecen una resistencia al mismo.

Nuestra carga genética determina un gran porcentaje de nuestra personalidad, y en cierto modo también nuestras actitudes cognitivas. Pero esa forma de procesar la información externa puede ser susceptible de modificación. Hay que tener en cuenta que pequeños cambios en nuestra forma de interpretar los acontecimientos de nuestra vida pueden suponer un gran aliado en la lucha contra el estrés; incluso en ocasiones, pequeños cambios en la forma de interpretar los acontecimientos suponen la diferencia entre el bienestar subjetivo y la infelicidad.

### **Percepción del apoyo social**

La mayor parte de estresores tienen su origen en las estructuras sociales o relaciones interpersonales; pero del mismo modo mantenerse dentro de una red social es una fuente de ayuda que amortigua la aparición e intensidad del estrés. El apoyo social es una de las variables más importantes en la modulación del estrés.

Pero no es suficiente mantener una buena red social, sino que es mucho más importante la sensación subjetiva de pertenencia a un grupo social, así como la calidad y la profundidad de las relaciones. En este sentido puede haber personas que aún perteneciendo a un grupo social efectivo, no sienta dicha pertenencia ni la posibilidad de recurrir a nadie en caso de necesitarlo.



Por lo tanto, una característica cognitiva importante en la prevención y tratamiento del estrés es el *apoyo social percibido*, que es la sensación subjetiva de confianza que cada individuo tiene sobre la cantidad de ayuda que puede percibir y la disponibilidad de la misma, y que no necesariamente tiene que coincidir con la ayuda real.

Pero la pregunta es ¿cómo ayuda el grupo social a prevenir o a aminorar el estrés? En primer lugar el grupo social ofrece ayuda emocional, esto es, la posibilidad de expresar a alguien los problemas y el malestar que conlleva, y ese apoyo emocional disminuye la percepción de estrés. En segundo lugar el grupo social puede resolver el problema que nos preocupa, es decir ofrecen una ayuda tangible o instrumental. Y por último el grupo social puede ayudar a valorar cognitivamente o afectivamente el estresor de manera más benigna, puede darnos un punto de vista distinto a nuestro que alivie nuestra percepción de estrés.

En conclusión, tenemos que cuidar a nuestros amigos, nuestros compañeros de trabajo y nuestra familia; y sobretodo ser conscientes de que podemos ser ayudados cuando necesitemos de ellos. Y para conseguirlo no estaría mal aprender a utilizar nuestra inteligencia emocional para comunicar de manera eficaz nuestras emociones, cómo nos sentimos; este tipo de comunicación genera vínculos más estrechos con nuestros conocidos.

### **Optimismo y buen humor**

El optimismo es un rasgo de personalidad que parece mediar entre los eventos externos y nuestra interpretación personal. El optimismo también es posible adquirirlo durante la vida adulta. Ser optimista, más entusiasta, más alegre proporciona mayor capacidad para disfrutar del placer y nos hace más resistentes al estrés.

### **Tolerancia a la ambigüedad**

Se trata de la capacidad que cada persona posee de soportar una mayor o menor indefinición de las situaciones en las que está inmerso.

Muchos de los escenarios o situaciones en las que vivimos nos ofrecen una información incompleta, lo que genera un mayor abanico de posibles interpretaciones. Cuanta mayor tolerancia a esta circunstancia presentemos menor estrés padeceremos.



Existe una correspondencia directa entre mayor tolerancia a la ambigüedad, mayor adaptabilidad a las situaciones y menor estrés.

## **Personalidad resistente al estrés**

Algunas características individuales disminuyen la probabilidad de aparición de estrés o minimizan la severidad de sus consecuencias.

Esta personalidad resistente al estrés es aquella que asume tres supuestos fundamentales:

*“soy competente y puedo tomar decisiones”* (compromiso),

*“todo lo que hago influye en los acontecimientos”* (control),

*“la vida es un cambio continuo al que hay que hacer frente”* (reto).

### **a. Compromiso**

El compromiso consigo mismo es el reconocimiento personal de las propias metas y la apreciación de la habilidad de tomar decisiones y mantener nuestros valores. Esto hace que nos impliquemos en todas las actividades de la vida, incluido nuestro trabajo. Esta autocomprensión nos posibilita el manejo competente de cualquier situación en la vida.

### **b. Control**

Es la tendencia a pensar y actuar con la convicción de la influencia personal en el curso de los acontecimientos, a enfatizar la propia responsabilidad sobre los acontecimientos. Esta capacidad de control permite al individuo percibir en muchos de los acontecimientos estresantes consecuencias predecibles a su propia actividad, y consecuentemente manejarlos en su propio beneficio.

### **c. Reto**

Es la creencia de que el cambio es la característica habitual de la vida, frente a la estabilidad. En este sentido, un estímulo estresante se entiende como una oportunidad y un incentivo de crecimiento personal, y no una simple amenaza a nuestra seguridad. Nuestros esfuerzos se centran por tanto en cómo hacer frente a este cambio.



## 5. Situaciones relacionadas

### 5.1 BURNOUT

El síndrome de desgaste profesional o Burnout, es un tipo de estrés característico de determinadas profesiones que tienen en común prestar un servicio asistencial con alta implicación emocional en su trabajo: docentes, servicios sociales, sanitarios, personal de seguridad, etc.

Los síntomas que lo caracterizan son:

- **Desgaste emocional.** Es el rasgo central del síndrome. Implica la sensación de haberse sobrepasado emocionalmente y haber agotado los recursos emocionales, aparece en el profesional la idea de que no tiene nada que ofrecer, de que no puede ayudar. Suele acompañarse con síntomas psicósomáticos. Es el aspecto personal de síndrome.
- **Despersonalización.** Implica una respuesta negativa, insensible o excesivamente despegada de las personas a las que se asiste. Aparecen síntomas defensivos, culpando a los usuarios de los servicios de la situación. Es el aspecto interpersonal de síndrome.
- **Falta de realización personal.** Disminuye la sensación de competencia y logros en el trabajo. Puede desencadenar sensación de baja autoestima tanto en el medio laboral como en el personal. Es el aspecto laboral de síndrome.

#### 5.1.1 *Como puede reducirse el riesgo de sufrir Burnout*

- Desde el punto de vista individual: conociendo las propias emociones, limitaciones y logros, buscando un equilibrio entre la actividad laboral y la extralaboral (familia, amigos, deporte, cultura, etc.).
- Desde el punto de vista profesional: tratando de adecuar nuestras capacidades a la demanda cuando sea posible, intentando aprender de la experiencia propia y de los compañeros, valorando ejecuciones exitosas del trabajo, tratando de ser realistas con el trabajo, gestionando correctamente los tiempos de trabajo y de descanso, trabajando en equipo y delegando cuando proceda, etc.



- Desde el punto de vista de la organización: fomentando un buen clima laboral, facilitando la formación de los trabajadores en habilidades personales útiles para afrontar las demandas del trabajo, valoración y motivación del personal, etc.

## 5.2 ACOSO EN EL TRABAJO

El acoso moral en el trabajo o mobbing es una sofisticada forma de persecución u hostigamiento psicológico que un empleado sufre en su lugar de trabajo.

Se caracteriza por la sutileza (no se trata de muestras de agresividad manifiestas), la continuidad en el tiempo (es un proceso lento de desgaste psicológico), buscando, en última instancia, la autoexclusión o el abandono del puesto de trabajo por parte de la víctima, tras haber sido arrinconada e inutilizada.

### 5.2.1 ¿Qué hacer ante un acoso?

El desconocimiento de qué hacer en estos casos suele agravar los efectos del estrés generado sobre nuestra salud y nuestro entorno.

Aquí tienes una guía sobre las pautas a seguir en estos casos:

- a. Actuar lo antes posible, antes de que el acosador gane terreno.** Es aconsejable informar lo antes posible de la situación a los representantes del personal (delegados de prevención) del centro de trabajo para recabar su apoyo y asesoramiento. Ellos pueden encauzar las acciones a seguir y ayudar a detener la situación antes de que se agrave.
- b. Registrar los hechos.** Conviene que recopiles las pruebas que te sea posible del acoso al que estás siendo sometido/a, teniendo en cuenta que para que los hechos sean considerados judicialmente deben ser probados como sistemáticos y reiterados a lo largo del tiempo. Cualquier información es relevante: escritos, grabaciones, informes médicos o psicológicos, testigos, etc.
- c. En caso necesario, solicitar asistencia psicológica, médica y/o legal,** para hacer frente a la situación de acoso. Apóyate de nuevo en tus representantes de personal (delegados de prevención) para que te orienten al respecto.



Recuerda:

- *Reacciona rápidamente, no permitas que la situación se agrave.*
- *Nunca debes sentirte culpable del acoso que recibes, puesto que tú eres la víctima.*
- *Nunca debes sentirte indefenso ante el acoso, sabes que hay posibilidades de detenerlo y sancionarlo.*

## 6. El gabinete psicológico de la FSP-UGT

La FSP-UGT de Castilla y León dispone de un **gabinete psicológico** para ayudar a los trabajadores que estén viviendo una situación difícil en el terreno profesional y personal.

Los datos de contacto del Gabinete:

Tels.: **980 167 314 • 671 600 077**

[gabinetepsicologico@fsp.ugt.org](mailto:gabinetepsicologico@fsp.ugt.org)



## Bibliografía

- PRIETO PALOMO, I., Álava Reyes, M. J. (2007). La psicología que nos ayuda a vivir: enciclopedia para superar las dificultades del día a día. La Esfera de los libros. ISBN: 978-84-9734-632-0.
- BOQUÉ I TORREMORREL, M.C. (2003) Cultura de mediación y cambio social. Editorial Gedisa. ISBN: 84-7432-417-3.
- Código Penal (Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre).
- Estatuto de los Trabajadores (Real Decreto Legislativo 1/1995, de 25 de marzo).
- FLÓREZ LOZANO, J.A. (1994). Síndrome de estar quemado. Edika-Med. ISBN: 84-7877-073-9.
- GARCÍA CAMPAYO, J. y Juan Ladrón, Y. (2006). Psiquiatría laboral. Edika-Med. ISBN: 84-7877-424-6.
- GOLEMAN, D. (1996). La inteligencia emocional. Barcelona. Editorial Kairos. ISBN: 84-7245-371-5.
- HIRIGOYEN, Marie-France (2001). El Acoso Moral en el trabajo: distinguir lo verdadero de lo falso. Ed Paidós Iberica. ISBN: 84-493-1122-5.
- LABRADOR ENCINAS, Francisco Javier (1995). El estrés: nuevas técnicas para su control. Editorial Grupo Correo Comunicación. ISBN: 84-7880-557-5.
- LAZARUS, R. S y FOLKMAN, S (1996). Estrés y procesos cognitivos. Editorial Martínez Roca. ISBN: 84-270-1013-3.
- PIÑUEL Y ZABALA, J. I. (2001). Mobbing: como sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo. Editorial Sal Terrae. ISBN: 84-293-1410-5.
- ROBLES ORTEGA, H. y PERALTA RAMIREZ, M. I. (2006) Programa para el control del estrés. Ediciones Pirámide. ISBN: 84-368-2073.
- COHEN, S., KESSLER, C. and GORDON EDS., L. Measuring Stress: A guide for health and social scientists Oxford University Press, 1997; ISBN 19-5121201.
- VALLEJO PAREJA, M. A. y RUIZ FERNÁNDEZ, M. A. (1993). Manual práctico de modificación de conducta. Fundación Universidad-Empresa Madrid. ISBN: 84-7842-083-5.
- VALLEJO, M. A. (1998). Avances en modificación y terapia de conducta: técnicas de intervención. Fundación Universidad-Empresa Madrid. ISBN: 84-7842-165-3.
- WILSON, P. (1996). Métodos infalibles de relajación. Plaza & Janés Editores. ISBN: 84-01-52033-9.









Colabora: \_\_\_\_\_

