



## 6. FACTORES PSICOSOCIALES

El concepto factores psicosociales hace referencia a aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con la organización, el contenido de trabajo y la realización de la tarea, y que tienen capacidad para afectar tanto al bienestar o la salud (física, psíquica o social) del trabajador, como al desarrollo del trabajo. Los factores psicosociales son susceptibles de provocar daños a la salud de los trabajadores, pero también pueden influir positivamente en la satisfacción y, por tanto, en el rendimiento.

Según el Comité Mixto OIT / OMS, los factores psicosociales "consisten en interacciones entre, por una parte, el trabajo, el medio ambiente y las condiciones de organización, y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, pueden influir en la salud, el rendimiento y la satisfacción en el trabajo".

La acción humana es determinante para que el sistema técnico de la empresa funcione correctamente. Aunque en una empresa se establezcan unas medidas técnicas adecuadas para prevenir los riesgos laborales, la acción (consciente o inconsciente) de una persona puede dar al traste con los resultados esperados.

Cuando en una organización se produce el equilibrio entre los factores humanos y las condiciones de trabajo, el trabajo crea sentimientos de confianza en sí mismo, aumenta la motivación, la capacidad de trabajo y mejora la salud. Un desequilibrio entre las oportunidades y las exigencias ambientales, por un lado, y las necesidades, aptitudes y aspiraciones del trabajador, por otro lado, producen reacciones de tipo diferente.

Las consecuencias perjudiciales que los factores psicosociales tienen sobre la salud del trabajador hacen referencia a alteraciones fisiológicas y psicosomáticas (dolores de cabeza, musculares; trastornos del sueño.), psíquicas (falta de atención, etc.). Esto crea disfunciones en la Organización dándose un



aumento del absentismo, disminución del rendimiento, problemas de relación, desmotivación laboral, mayor número de accidentes y averías, etc.

De esta suerte, los FACTORES PSICOSOCIALES se podrían clasificar:

1º) *Atendiendo a las características de la empresa:*

- Dimensión de la Empresa
- La imagen que la sociedad tiene de la Empresa
- Ubicación
- Diseño del Centro o Centros de Trabajo. El lugar de trabajo como factor psicosocial hace referencia al espacio disponible para cada trabajador, la distribución y el acondicionamiento del espacio para ese trabajo, los equipamientos sociales, etc.
- Actividad

2º) *Atendiendo a las características de los puestos de trabajo:*

- Relativos al AMBIENTE DE TRABAJO:
  - Iluminación
  - Ruido
  - Temperatura
  - Ambientes Contaminados
- Relativos a la TAREA:
  - Carga Mental.
  - Autonomía Temporal
  - Contenido del Trabajo
  - Supervisión-Participación

3º) *Atendiendo a las características de la estructura de la organización:*

- Definición del Rol
- Interés por el Trabajador
- Relaciones Personales



4º) *Atendiendo a las características de los recursos humanos: niveles de comunicación.*

La incidencia en la actividad docente de ciertos trastornos psicológicos es puesta de manifiesto en numerosos estudios en los que se plantea:

- Dificultad de comunicación
- Fatiga psíquica
- Insomnio
- Neurosis y psicosis
- Depresiones
- Estrés

La comunicación es el resultado de un entendimiento mutuo entre el comunicador y el receptor. El ser humano es en esencia un ser social, y la manifestación básica de su sociabilidad es la comunicación con los demás. Las dificultades de comunicación encuentran su medio natural de manifestación en la expresión docente. De esta forma, la comunicación se convierte en un problema psicológico que es necesario superar por los docentes, ya que es el medio y el instrumento para ejercer su profesión. La incidencia en la docencia de las dificultades de la comunicación es media si la comparamos con otros factores.

En cambio, la carga mental, origen de la fatiga psíquica, tiene una importancia capital en el sector.

Asimismo, el estrés guarda una relación importante con el trabajo docente. Los desequilibrios entre las aspiraciones y las necesidades del docente y la imposibilidad de satisfacerlas son frecuentes.

De todo ello, unido a parámetros relacionados con la violencia en los centros escolares como centros de trabajo y el tiempo de trabajo, trataremos a la hora de abordar los factores psicosociales en la docencia.



## 6.1. El estrés

La existencia de gran número de dolencias psicósomáticas, producto de las exigencias de la sociedad actual, y muy en especial en lo referido al ámbito laboral, sujeto a incesantes transformaciones en la organización y en las demandas del trabajo, ha facilitado la difusión y la popularización de un término con el que, de un modo genérico, se define esta situación: el estrés.

El estrés ha sido identificado como uno de los riesgos emergentes más importantes en el panorama laboral actual, y en consecuencia, como uno de los principales desafíos para la seguridad y la salud a que se enfrentan las organizaciones.

El estrés laboral no es un asunto trivial y puede alterar significativamente la conducta de las personas, perjudicar la calidad de vida y dañar la salud. En la Unión Europea, el estrés relacionado con el trabajo es el segundo problema de salud más común.

El término estrés es utilizado como un "cajón de sastre" para referirnos a una amplia variedad de estados entre los que se encuentra el individuo afectado por muy diversas presiones. Por todo ello, a la hora de hablar de estrés nos encontramos con grandes dificultades tanto para definirlo, acotarlo o explicarlo como para encontrar una metodología para medirlo. Aún así, podemos aproximarnos al concepto al definirlo como un "conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento, ante ciertos aspectos nocivos del contenido, la organización o el entorno de trabajo" (Comisión Europea 2.000).

Pero el estrés no está en función sólo de las demandas del entorno, sino que depende en gran medida de la percepción que la persona tiene de esas demandas y de su capacidad para adaptarse a ellas.

### *Las causas del estrés: riesgos físicos y psicosociales*

La mayor parte de los investigadores concuerda en los factores exactos del entorno laboral que pueden causar estrés laboral en los empleados. Podemos



dividir de forma general estos factores en riesgos físicos (que incluyen los biológicos, biomecánicos, químicos y radiológicos) y riesgos psicosociales.

Los factores del estrés laboral pueden ser:

- **Sobrecarga o infracarga de trabajo:** El volumen, la magnitud o complejidad de la tarea (y el tiempo disponible para realizarla) está por encima o por debajo de la capacidad del trabajador para responder a la misma.
- **Repetitividad:** No existe una gran variedad de tareas a realizar (son monótonas y rutinarias) y/o son repetidas en ciclos de muy poco tiempo.
- **Ritmo de trabajo:** El tiempo de realización del trabajo está marcado por los requerimientos de la máquina, concediendo la organización poca autonomía para adelantar o atrasar su trabajo al trabajador.
- **Ambigüedad de rol:** Existe una inadecuada información al trabajador sobre su rol laboral y organizacional.
- **Conflicto de rol:** Existen demandas conflictivas, o que el trabajador no desea cumplir. Oposición ante las distintas exigencias del trabajo, conflictos de competencia.
- **Relaciones personales:** Problemática derivada de las relaciones (dependiente o independientes del trabajo) que se establecen en el ámbito laboral tanto con superiores y subordinados como con compañeros de trabajo.
- **Inseguridad en el trabajo:** Incertidumbre acerca del futuro en el puesto de trabajo.
- **Promoción:** La organización dificulta o no ofrece canales claros a las expectativas del trabajador de ascender en la escala jerárquica.
- **Falta de participación:** La empresa restringe o no facilita la iniciativa, la toma de decisiones, la consulta a los trabajadores tanto en temas relativos a su propia tarea como en otros aspectos del ámbito laboral.
- **Control:** Existe una amplia y estricta supervisión por parte de los superiores, restringiendo el poder de decisión y la iniciativa de los trabajadores.
- **Formación:** Falta de entrenamiento previo al desempeño de una determinada tarea.



- **Cambios en la organización:** Cambios en el ámbito de la organización que suponga por parte del trabajador un gran esfuerzo de adaptación que no es facilitado por la empresa.
- **Responsabilidad:** La tarea del trabajador implica una gran responsabilidad (tareas peligrosas, responsabilidad sobre personas, etc.)
- **Contexto físico:** Problemática derivada del ambiente físico del trabajo, que molesta, dificulta e impide la correcta ejecución de las demandas del trabajo y que en algunos momentos por su peligrosidad puedan provocar en el individuo un sentimiento de amenaza.

### Efectos de la seguridad y la salud en el trabajo y medidas de prevención

**Posibles efectos en la salud:** Las consecuencias del estrés son muy diversas y numerosas. Unas son primarias y directas; otras, la mayoría, indirectas y constituyen efectos secundarios o terciarios; unas son, casi sin duda, resultados del estrés, y otras se relacionan de forma hipotética con el fenómeno; también pueden ser positivas, como el impulso exaltado y el incremento de auto motivación. Muchas son disfuncionales, provocan desequilibrio y resultan potencialmente peligrosas. Pueden agruparse:

- a) **Efectos psicológicos.** Ansiedad, agresión, apatía, aburrimiento, depresión, fatiga, frustración, culpabilidad, vergüenza, irritabilidad y mal humor, melancolía, poca estima, amenaza y tensión, nerviosismo, soledad.
- b) **Efectos conductuales.** Propensión a sufrir accidentes, drogadicción, arranques emocionales, anorexia, bulimia, consumo excesivo de bebidas o cigarrillos, excitabilidad, conducta impulsiva, habla afectada, risa nerviosa, inquietud.
- c) **Efectos cognitivos.** Incapacidad para tomar decisiones y concentrarse, olvidos frecuentes, hipersensibilidad a la crítica y bloqueo mental.
- d) **Efectos fisiológicos.** Aumento de las catecolaminas y corticoides en sangre y orina, elevación de los niveles de glucosa sanguíneos, incrementos del ritmo cardíaco y de la presión sanguínea, sequedad de boca, reducción de la salivación, hiperventilación, dificultad para respirar, liberación de glucosa, aumento del colesterol y triglicéridos, trastornos dermatológicos, etc.



- e) **Efectos organizacionales.** Absentismo, relaciones laborales pobres y baja productividad, alto índice de accidentes y de rotación del personal, mal clima laboral, antagonismo e insatisfacción en el trabajo.

**Medidas de prevención:** Las acciones preventivas frente al estrés se podrán centrar bien en el individuo (la formación ha de estar lo más adaptada posible a las tareas a realizar); bien en la organización.

Con el objetivo de minimizar los factores de la organización causantes del estrés, el informe del Comité Mixto OIT - OMS, relaciona las siguientes acciones de intervención:

- Reordenamiento de tareas de manera que se evite la monotonía
- Dar un mayor contenido a los trabajos simples y repetitivos
- Modificar la organización del trabajo para conseguir una mayor autonomía y responsabilidad
- Mejorar las condiciones ergonómicas y ambientales de los puestos de trabajo
- Redistribuir el espacio de trabajo con vistas a evitar el hacinamiento o el aislamiento
- Modificar el tiempo de descanso de manera que haya periodos de descanso pactados con las personas interesadas
- Informar con antelación sobre los cambios tecnológicos que se vayan a dar en la organización
- Formación y educación en todos los aspectos relacionados con la salud
- Facilitar la participación de los trabajadores
- Mejorar la capacidad de ayuda para las situaciones estresantes

En definitiva, una mejora de las condiciones de trabajo debería apoyarse en el estudio de las condiciones ambientales (iluminación, ruido, calidad del aire, condiciones termo higrométricas); de los elementos que configuran el equipamiento del puesto (mobiliario, útiles y herramientas de trabajo, incluida la información y documentación que se maneja y el tipo de soporte de esta información); de las exigencias de tratamiento de las informaciones (de solución



de problemas y toma de decisiones); y de la distribución del tiempo de trabajo (jornadas y horarios).

De este estudio pueden surgir intervenciones como: la eliminación de ruidos, la adquisición del mobiliario adecuado y su correcta ubicación, la mejora de los útiles de trabajo como ayudas en el tratamiento de la información, la eliminación de jornadas de trabajo muy largas, la flexibilización de los horarios de trabajo, la posibilidad de poder realizar pausas, y disponer de un lugar adecuado para ello, etc. El fin último debería ser la adaptación de las condiciones de trabajo a las características de las personas que lo desarrollan.



## 6.2. El síndrome del "BURN-OUT"

Un concepto relacionado con el estrés es el síndrome de "burnout" o "de desgaste profesional" o "estar quemado", utilizado para referirse al desgaste profesional que sufren los trabajadores de los servicios humanos (educación, salud, administración pública, etc.), debido a unas condiciones de trabajo que tienen fuertes demandas sociales.

Podemos definir el Síndrome de "Burnout" como un estado de agotamiento físico, emocional y mental, causado cuando el sujeto se involucra en situaciones emocionalmente demandantes, durante un tiempo prolongado. Se caracteriza por:

- El cansancio emocional (pérdida progresiva de energía, desgaste, agotamiento, fatiga, etc.).
- La despersonalización. Manifestada por irritabilidad, actitudes negativas y respuestas frías e impersonales hacia las personas (clientes, pacientes, alumnos etc.)
- La falta de realización personal. Con respuestas negativas hacia sí mismo y el trabajo.

Los factores que influyen en el desgaste profesional, debemos distinguir:

- Factores individuales del trabajador
  1. *Personalidad*: Edad y años de ejercicio profesional, sexo, familia y apoyo social.
  2. *Factores laborales*. Profesiones de gente que trabaja con gente. Condiciones laborales deficitarias en cuanto a medio físico, entorno humano, organización laboral, condiciones salariales inadecuadas, sobrecarga de trabajo.
- Factores sociales.

El cuadro de desgaste profesional va surgiendo de manera paulatina. Se pueden considerar varias etapas:



**1ª Etapa.** Se percibe un desequilibrio entre demandas laborales y recursos materiales y humanos de formas que los primeros exceden a los segundos, lo que provoca una situación de estrés agudo.

**2ª Etapa.** El individuo realiza un sobreesfuerzo para adaptarse a las demandas. Pero esto sólo funciona transitoriamente, empieza a perder el control de la situación y van apareciendo síntomas como menor compromiso con el trabajo, alienación y reducción de las metas laborales. Sin embargo, hasta aquí el cuadro es reversible.

**3ª Etapa.** Aparece realmente el síndrome de desgaste profesional con la aparición de síntomas

- de carácter psicossomático (cefaleas, dolores osteomusculares, molestias gastrointestinales, úlceras, pérdida de peso, obesidad, cansancio crónico, insomnio, hipertensión arterial y alteraciones menstruales);
- de carácter conductual (absentismo laboral, abuso y dependencia de drogas, alcohol, café y otras sustancias tóxicas, consumo elevado de cigarrillos, problemas conyugales y familiares y conducta de alto riesgo como conducción temeraria);
- de carácter emocional (falta de concentración y rendimiento, impaciencia, irritabilidad, actitudes recelosas) y
- de carácter defensivo (el individuo niega las conductas mencionadas y culpa a los clientes, compañeros, jefes, de su situación).

**4ª Etapa:** El individuo deteriorado psicofísicamente, hace que tenga bajas frecuentes, absentismo laboral y falta de eficacia en su tarea, que lo convierte en un peligro más que en una ayuda para los destinatarios de sus servicios.



### 6.3. El hostigamiento psicológico en el trabajo: *MOBBING*

El término *mobbing* se considera como una forma característica del estrés laboral y se define como una situación en la que una persona o grupo de personas ejercen una presión psicológica extrema, de forma sistemática (al menos una vez por semana) durante un tiempo prolongado (más de seis meses) sobre otra persona en el lugar de trabajo. También se conoce con los nombres de hostigamiento o psicoterror.

Las hipótesis de su origen están básicamente ligadas a dos aspectos:

- La organización del trabajo: deficiente organización, ausencia de interés de los superiores, carga alta o mal distribuida de trabajo, flujos pobres de información, líderes espontáneos no oficiales, conflictos de rol, etc. y
- La gestión de los conflictos por parte de los superiores (la negación del conflicto o la implicación activa en el mismo).

#### Desarrollo

*1ª- Fase de conflicto.* Problemas de organización del trabajo o problema interpersonal no resuelto y convertido en crónico.

*2ª- Fase de "mobbing" o estigmatización.* Adopción por una de las partes en conflicto del comportamiento hostigador individual o en grupo; fase prolongada por actitudes de negación de la realidad por el trabajador, los implicados e incluso por la dirección, que llega a durar en general algo más de un año.

*3ª- Fase de intervención desde la empresa.* Medidas de la empresa desde algún escalón jerárquico superior para la resolución del conflicto:

- a) Resolución positiva del conflicto a través del cambio de puesto, fomento del diálogo, etc. o



- b) Resolución tendente a desembarazarse del supuesto origen del conflicto a través de una mayor culpabilización y sufrimiento del afectado (medidor más frecuente).

*4ª- Fase de marginación o exclusión de la vida laboral.* En el caso b) citado, se aplican medidas que van desde las bajas médicas sucesivas, hasta el despido del trabajador o la pensión por invalidez permanente, debida a las consecuencias físicas, psíquicas y sociales que para el afectado tiene este fenómeno de "psicoterror", con sus consecuentes cargas sociales y económicas.

### Consecuencias del "mobbing"

Las consecuencias del "mobbing" son:

- Para el trabajador afectado: consecuencias psíquicas, físicas y sociales.
- Para la organización del trabajo: disminución del rendimiento, problemas de comunicación, absentismo, peor clima social, posibilidad de aumento de la accidentalidad.
- Para el núcleo familiar y social: presencia de persona desmotivada y, posiblemente, con algún trastorno psiquiátrico.
- Para la comunidad: pérdida de fuerza de trabajo, asistencia a enfermedades, pensiones de invalidez, etc.

La intervención en los supuestos de Mobbing debe suponer:

- Apoyo social al afectado a través de un compañero de su confianza, el médico de la empresa o en el ámbito extralaboral.
- Reconocimiento por parte de la organización de que estos fenómenos pueden existir y planificación y diseño de las relaciones sociales en la empresa como parte de su cultura empresarial.
- Posibilidad de contar dentro de la empresa con un servicio de asistencia a los trabajadores.



- La prevención del problema debería atender a las deficiencias del diseño del trabajo, al comportamiento de los líderes y a la protección social de la persona mediante reglas claras, escritas y públicas sobre resolución de conflictos.



#### 6.4. La carga mental

El trabajo conlleva siempre exigencias físicas y mentales, pero, en el ámbito teórico, para favorecer el análisis, diferenciamos trabajo físico de trabajo mental según el tipo de actividad que predomine. Si el trabajo es predominantemente muscular se habla de "carga física", si, por el contrario, implica un mayor esfuerzo intelectual hablaremos de "carga mental".

La carga mental está determinada por:

- La cantidad y la calidad de la información. La mayor o menor complejidad de la información recibida condicionará, una vez superado el período de aprendizaje, la posibilidad de automatizar las respuestas.
- El tiempo. Si el proceso estímulo-respuesta es continuo, la capacidad de respuesta del individuo puede verse saturada; si por el contrario existen períodos de descanso o de menor respuesta, el individuo puede recuperar su capacidad y evitar una carga mental excesiva.

A estos factores, además, hay que añadir los relativos a las condiciones físicas (ruido, temperatura, iluminación), psicosociales (relaciones jerárquicas, sistema de comunicación, etc.) en las que se desarrolla el trabajo, así como otros de origen extralaboral.

Por otra parte, hay que tener en cuenta al individuo que realiza el trabajo. Las personas tenemos una capacidad de respuesta limitada que está en función de: La edad, el nivel de aprendizaje, el estado de fatiga, las características de personalidad, las actitudes hacia la tarea (motivación, interés, satisfacción), etc.

Si la cantidad de esfuerzo que se requiere excede la posibilidad de respuesta de un individuo, puede dar lugar a fatiga mental.

Se define la fatiga mental como la alteración temporal (disminución) de la eficiencia funcional mental y física. La disminución de la eficiencia funcional se manifiesta, por ejemplo, mediante una peor relación esfuerzo / resultado, a



través de la naturaleza y frecuencia de los errores, etc. Pero el alcance de estas alteraciones está en parte determinado por las condiciones de la persona.

La sensación de monotonía, la hipovigilancia y la saturación mental son estados similares a la fatiga mental y tienen en común con ésta, que desaparecen cuando se producen cambios en la tarea y/o en las condiciones de trabajo. La monotonía y la hipovigilancia sólo se diferencian por las circunstancias en que aparecen: la primera sería un estado de activación reducida, de lenta evolución, que puede aparecer en el desarrollo de tareas largas, uniformes, repetitivas y se asocia principalmente a la somnolencia, disminución y fluctuación del rendimiento, y variabilidad de la frecuencia cardiaca. En la hipovigilancia se reduce el rendimiento en las tareas de vigilancia.

También es centro de interés el llamado lapsus. La persona que realiza trabajos que requieren toda su atención y vigilancia durante prolongados períodos de tiempo está expuesta a lapsus o bloqueos que actúan como mecanismos automáticos de regulación del organismo frente a la fatiga. La frecuencia y duración de estos bloqueos aumenta conforme se prolonga en el tiempo la exigencia de atención y de procesamiento de información. Estos lapsus pueden generar desde una disminución del rendimiento en el trabajo hasta fallos graves. Por añadidura, en estas circunstancias no hay un verdadero descanso ni recuperación del organismo.

La relación entre la sensación de fatiga y la motivación en el trabajo es de tipo inverso, de manera que la realización de una tarea con escasa motivación por parte de la persona se acompaña de una pronta aparición de síntomas de fatiga. Sin embargo, cuando la motivación es alta puede no sentirse fatiga hasta que ésta alcance un nivel muy elevado (cercano al agotamiento). De algún modo, parece que el umbral para la sensación de fatiga es distinto según la motivación que se tenga para realizar una actividad y por lo tanto, las energías que se está dispuesto a aplicar a la misma.

Por otra parte, cuando existe un desequilibrio prolongado entre la capacidad del organismo y el esfuerzo que debe realizar para dar respuesta a las necesidades



del ambiente, puede aparecer la fatiga crónica. Se da, no por una sobrecarga de trabajo accidental, sino por una determinada carga que se va repitiendo. Sus síntomas, que no sólo se sienten durante o después del trabajo sino que pueden ser permanentes, son los siguientes:

- Inestabilidad emocional: irritabilidad, ansiedad, estados depresivos...
- Alteraciones del sueño.
- Alteraciones psicósomáticas: mareos, alteraciones cardíacas, problemas digestivos

En general, es el absentismo laboral de corta duración, el que más se relaciona con la fatiga mental o nerviosa. Se trata de ausencias que pueden ser de algunas horas o de unos pocos días y que no tienen un substrato de patología física identificada; la fatiga está relacionada con alteraciones de la salud como causa y como consecuencia. En estados de fatiga mental, la persona puede referir cansancio, dolores erráticos de tipo músculo-esquelético, dolores de cabeza, molestias digestivas, etc. y las ausencias de corta duración se deben a una necesidad del propio cuerpo para descansar; sin embargo, esta forma de recuperación sólo será efectiva durante un período breve de tiempo, si es que las condiciones que fomentan la aparición de la fatiga se mantienen sin cambios.

#### *Intervenciones dirigidas a prevenir la fatiga desde un enfoque organizacional*

Las intervenciones dirigidas a prevenir la fatiga desde un enfoque organizacional se centran en la mejora de las condiciones de trabajo y en la reformulación del contenido del puesto de trabajo.

Una de las recomendaciones más universales para prevenir la fatiga consiste en la organización del tiempo de trabajo de manera que permita la realización de pausas. La razón para ello es que la recuperación tras un trabajo de actividad mental se consigue principalmente por un descanso más que por un cambio de actividad. En algunos puestos de trabajo, aparentemente, puede parecer que se realizan muchas pausas porque se tiene un concepto muy amplio de lo que son las pausas. Para el tema que aquí se trata, no se pueden entender como pausas los



tiempos que se está en alerta, en espera, en actividades sociales de fortalecimiento de relaciones (con clientes internos o externos) etc.

Si se realizan pausas a lo largo de la jornada de trabajo, se puede prevenir el estado de fatiga. Pero para que las pausas sean realmente efectivas deben permitir desconectar de los temas del trabajo y que la persona pueda apartarse físicamente del puesto de trabajo, cambiando el foco de atención.

*¿Cuándo hacer pausas?* Las pausas deberían realizarse espontáneamente a lo largo de la jornada laboral, en el momento en que se percibe su necesidad ya que la autodistribución de las pausas potencia su poder reparador; sin embargo, cuando esto no es posible, por razones diversas (personales, técnicas u organizativas), se hace necesario un sistema de regulación de los descansos.

*¿Cuántas pausas? ¿De qué duración? ¿Para qué?* Siempre hay que tener presente que el número, la duración y la distribución de las pausas a lo largo de la jornada de trabajo están en función de la intensidad del mismo, es decir, de las condiciones y exigencias del trabajo y de la capacidad de resistencia de la persona.

La capacidad reparadora de las pausas reside en la posibilidad que éstas ofrecen para cortar por unos minutos la actividad que se realiza y cambiar incluso de entorno, permitiendo desconectar realmente del trabajo.

### *Estrategias individuales para afrontar y para prevenir la fatiga*

Ante la sensación de fatiga se suelen desarrollar algunas estrategias de afrontamiento individuales que permiten cierta continuidad de la actividad laboral, mientras el descanso no es posible; por ejemplo: se hace más lento el ritmo de trabajo, se realizan comprobaciones del trabajo con mayor detalle de lo normal, se utiliza mayor número de recordatorios externos para ayudar a la memoria (aligerando su carga) y se evitan las tareas más críticas (si pueden posponerse). Pero estas estrategias pueden fracasar cuando la presión de tiempo es importante y no se dispone de recursos materiales y humanos que funcionen como puntos de apoyo.



En definitiva, la contribución personal de más éxito para afrontar la fatiga consiste en su prevención mediante el fortalecimiento de la propia capacidad de resistencia a la misma. Cada persona tiene una capacidad de resistencia a la fatiga que se ve modulada por sus características personales (por ejemplo, la edad) y por otros factores como: los hábitos de alimentación, de descanso y de ejercicio. Actuando sobre estos factores, adquiriendo y manteniendo hábitos saludables: una alimentación saludable, la práctica regular de ejercicio físico moderado y un buen patrón de descanso se influye positivamente no sólo en la propia salud, sino también en la capacidad de resistencia a la fatiga.



## 6.5. Violencia en el lugar de trabajo

Uno de los riesgos a los que están sometidos las personas en el desempeño de su trabajo deriva de la interrelación con otras personas. Los niños pueden ser agresivos y violentos, lo que crea grandes exigencias y una gran presión emocional a sus profesores. Esto puede causar estrés, ansiedad, cansancio, depresión y agotamiento psíquico.

El concepto de violencia "exterior" en el trabajo comprende por lo general los insultos, las amenazas o la agresión física o psicológica ejercidos contra un trabajador por personas ajenas a la organización en la que trabaja, incluidos los usuarios y clientes, y que ponen en peligro la salud, la seguridad o el bienestar del trabajador.

Los actos agresivos o violentos adoptan la forma de:

- Comportamiento incívico - falta de respeto por los demás;
- Agresión física o verbal - intención de herir;
- Ataques - intención de hacer daño a la otra persona.

Una cuestión que preocupa en la docencia es la conflictividad escolar a la que el profesorado tiene que hacer frente, al tiempo que debe emplear en controlar el mal comportamiento del alumno, desobedece y molesta durante las clases, se niega a trabajar, insulta y ocasionalmente existen casos de amenazas (sobre todo en los cursos centrales de la Secundaria Obligatoria).

Las consecuencias para el individuo son muy diversas, y van desde la desmotivación y la pérdida de satisfacción por el trabajo realizado hasta el estrés (incluso para la víctima indirecta, el testigo del acto o incidente violento), y los daños para la salud física o psicológica.

Pueden darse síntomas postraumáticos, como miedo, fobias y alteraciones del sueño y, en casos extremos, se puede producir un trastorno de estrés postraumático.



En general, la vulnerabilidad de cada individuo varía en función del contexto en el que se produce la violencia y de las características personales de la víctima. En los casos de violencia física, los hechos son bastante fáciles de determinar. Es más difícil predecir cómo reaccionará la víctima potencial ante actos reiterados de violencia psicológica.

La violencia influye asimismo en la organización, ya que los que trabajan en un ambiente de miedo y resentimiento no pueden rendir al máximo. Los efectos negativos para la organización se reflejarán en un aumento del absentismo, un descenso de la motivación, una menor productividad, un deterioro de las relaciones laborales y dificultades de contratación.

Los integrantes de la empresa deben adoptar una política de no violencia, en el sentido de no permitir que existan acciones de intimidación, amenaza, daño ni entre empleados ni en la relación entre clientes (entendido en el sentido más amplio: pacientes, alumnos, consumidores, etc.) y trabajadores. En tal sentido ha de asegurarse una persecución enérgica de hechos o conductas violentas.

Los mandos o gestores, además de ofrecer los recursos organizacionales, han de actuar como fuerza motivadora e impulsora para la prevención y control de los riesgos.

Siendo conveniente la formación en habilidades de comunicación y aprender a descubrir las áreas para la mejora personal y de los demás ofreciendo respuestas constructivas.

El sector educativo es un sector prioritario para actuar sobre los riesgos psicosociales. Es un caso típico en el que el riesgo de violencia no puede eliminarse por completo, de modo que se hace muy necesaria una buena gestión de la prevención.



## 6.6. El tiempo de trabajo

El tiempo de trabajo es uno de los aspectos de las condiciones de trabajo que tiene una repercusión más directa sobre la vida diaria. El número de horas trabajadas y su distribución pueden afectar no sólo a la calidad de vida en el trabajo, sino a la vida fuera de él. El tiempo de trabajo hace referencia a la organización y al contenido del trabajo, que son analizados en función del tiempo. Se trata de estudiar los horarios de trabajo, la duración de las jornadas, la optimización de pausas y descansos, etc. evaluando la relación fatiga - descanso y tomando en consideración el tipo de trabajo, su contenido y carga, así como los distintos tipos de organización.

Dadas las características humanas, la actividad laboral debería desarrollarse durante el día, a fin de lograr una coincidencia entre la actividad laboral y la actividad fisiológica. Sin embargo, en algunas actividades es necesario establecer turnos de trabajo con horarios de trabajo que están fuera de los que sería aconsejable, ya sea por necesidades del propio servicio o por necesidades productivas o del proceso.

En un intento de definición de los distintos tipos de horario, habitualmente entendemos por **tiempo de trabajo** el que implica una jornada laboral de ocho horas, con una pausa para la comida

El trabajo a turnos supone otra ordenación del tiempo de trabajo: se habla de **trabajo a turnos** cuando el trabajo es desarrollado por distintos grupos sucesivos, cumpliendo cada uno de ellos una jornada laboral, de manera que se abarca un total de entre 16 y 24 horas de trabajo diarias.

Existen las siguientes formas de organización:

- **Sistema discontinuo:** el trabajo se interrumpe normalmente por la noche y el fin de semana. Supone, pues, dos turnos, uno de mañana y uno de tarde.
- **Sistema semi-continuo:** la interrupción es semanal. Supone tres turnos, mañana, tarde y noche, con descanso los domingos.



- **Sistema continuo:** el trabajo se realiza de forma ininterrumpida. El trabajo queda cubierto durante todo el día y durante todos los días de la semana. Supone más de tres turnos y el trabajo nocturno.

El Estatuto de los Trabajadores define el **trabajo a turnos** como "toda forma de organización del trabajo en equipo según la cual los trabajadores ocupan sucesivamente los mismos puestos de trabajo, según un cierto ritmo, continuo o discontinuo, implicando para el trabajador la necesidad de prestar sus servicios en horas diferentes en un período determinado de días o de semanas".

Asimismo se considera **trabajo nocturno** el que tiene lugar entre las 10 de la noche y las 6 de la mañana y se considera trabajador nocturno al que invierte no menos de tres horas de su trabajo diario o al menos una tercera parte de su jornada anual en este tipo de horario.

Los efectos negativos del turno de noche sobre la salud de las personas se dan a distintos niveles. Por una parte se ve alterado el equilibrio biológico, por el desfase de los ritmos corporales y por los cambios en los hábitos alimentarios. También se dan perturbaciones en la vida familiar y social. Desde el punto de vista ergonómico, es importante tener en cuenta estas consecuencias y diseñar el trabajo a turnos de manera que sea lo menos nocivo posible para la salud de aquellas personas que se encuentran en dicha situación.

Para recuperarse de la fatiga diaria es necesario dormir, con variaciones individuales, alrededor de siete horas durante la noche, de manera que puedan darse todas las fases del sueño y se facilite la recuperación física durante las primeras horas de sueño, y la recuperación psíquica en las horas siguientes.

En el trabajo a turnos, sin embargo, esto no es posible, ya que el sueño se ve alterado, no produciéndose nunca una adaptación plena al cambio horario. Por ejemplo, en el turno de mañana, al tener que despertarse demasiado pronto y acortar las últimas horas de sueño, se reduce el sueño paradójico, mientras que en el turno de noche, al alterar el ritmo sueño/ vigilia, y a causa de la mayor dificultad de dormir de día -debido a la luz, ruidos, etc.- se observa una reducción del sueño profundo, con lo que se dificulta la recuperación de la fatiga



física. Ello hace que se vaya acumulando la fatiga, provocando, a largo plazo, la aparición de un estado de fatiga crónica, que puede considerarse un estado patológico y que produce alteraciones de tipo nervioso (dolor de cabeza, irritabilidad, depresión, temblor de manos, etc.), enfermedades digestivas (náuseas, falta de apetito, gastritis, etc.) y del aparato circulatorio.

Mejorar las condiciones del trabajo a turnos supone actuar en el ámbito organizativo y, aunque no existe el diseño de una organización de turnos óptima, pueden establecerse unos criterios para conseguir unas condiciones más favorables.

La actuación debe basarse, principalmente, en intentar respetar al máximo los ritmos biológicos de vigilia-sueño y alimentación, así como las relaciones familiares y sociales.

Teniendo en cuenta estos condicionantes, la organización de los turnos debe incluir entre sus objetivos la protección de la salud de los trabajadores. Para ello deberán seguirse las recomendaciones existentes a este respecto. Se debe emprender una política global en la que se consideren los siguientes factores:

1. La elección de los turnos será discutida por los interesados sobre la base de una información completa y precisa que permita tomar decisiones de acuerdo con las necesidades individuales.
2. Los turnos deberán respetar al máximo el ciclo de sueño, evitando que el turno de mañana empiece a una hora demasiado temprana. Los cambios de turno pueden situarse, por ejemplo, entre las 6 y las 7h. las 14 y las 15h. y las 22 y alrededor de las 23h. Una variable que se debe tener en cuenta es la distancia entre el centro de trabajo y el domicilio de los trabajadores.
3. Los turnos de noche y de tarde nunca serán más largos que los de mañana, preferiblemente serán más cortos.
4. En cuanto a la duración de cada ciclo, actualmente se tiende a realizar ciclos cortos (se recomienda cambiar de turno cada dos o tres días), pues parece ser que, de esta manera, los ritmos circadianos apenas llegan a alterarse. Sin embargo, la vida de relación se hace más difícil con un ritmo



de rotación tan cambiante, por lo que puede existir una contradicción entre el punto de vista fisiológico y las necesidades psicosociales de los individuos.

5. Aumentar el número de períodos en los que se puede dormir de noche: posibilidad de descanso después de hacer el turno de noche, acumular días de descanso y ciclos de rotación distintos a lo largo del año.
6. Facilitar comida caliente y equilibrada, instalar espacios adecuados, prever tiempo suficiente para comer.
7. Disminución del número de años que el individuo realiza turnos, limitación de edad, etc. La OIT recomienda que a partir de los 40 años el trabajo nocturno continuado sea voluntario.
8. Reducir, en lo posible, la carga de trabajo en el turno de noche. Programar aquellas actividades que se consideran imprescindibles, intentando evitar tareas que supongan una elevada atención en la franja horaria entre las 3 y las 6h. de la madrugada.
9. Dar a conocer con antelación el calendario con la organización de los turnos.
10. Participación de los trabajadores en la determinación de los equipos.
11. Mantener los mismos miembros en un grupo de manera que se faciliten las relaciones estables.
12. Establecer un sistema de vigilancia médica que detecte la falta de adaptación y pueda prevenir situaciones irreversibles.
13. Sentido de la rotación. Es posible establecer la rotación en dos sentidos: uno "natural": mañana-tarde-noche, y uno inverso: noche-tarde-mañana. Sobre este punto no parece haber acuerdo en la doctrina.