

**Factor individual:**

# **AUTOESTIMA**

**D.U.E. Almudena Alonso Orduña**

**“Curso de Enfermería de Empresa”**

**Salamanca, 2.003**

# **ÍNDICE**

	<b>Página</b>
<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>1</b>
<b>OBJETIVOS</b>	<b>2</b>
<b>MATERIAL Y MÉTODO</b>	<b>3</b>
<b>RESULTADO</b>	
Evolución histórica hasta el concepto de autoestima.	4
¿Qué es autoestima?	8
☛ Autoestima. Una definición.	
☛ Cómo se forma la autoestima.	
☛ La importancia de la autoestima.	
☛ Niveles de autoestima.	
El poder de la autoestima en el lugar de trabajo.	12
☛ ¿Por qué trabajan los hombres?	
☛ El nivel de autoestima y el trabajo.	
Factores laborales que deterioran la autoestima.	14
☛ Factores derivados de las características del puesto de trabajo.	
☛ Factores derivados de la organización del trabajo.	
Factores que moderan la vulnerabilidad.	16
Patologías asociadas a la pérdida de autoestima.	17
☛ Depresión.	
☛ Estrés laboral.	
☛ Síndrome de Burnout o de "estar quemado".	
Planificación preventiva y de intervención.	21
☛ Marco legal.	
☛ La Psicología aplicada a la prevención.	
☛ Etapas de un programa o estrategia de prevención e intervención.	
Desarrollo de un plan preventivo y de intervención sobre los factores que influyen en la autoestima.	
Servicios de salud laboral.	26
☛ Actuaciones preventivas.	
☛ Actuaciones de apoyo, tratamiento y rehabilitación.	
Educación sanitaria.	
El fenómeno del mobbing.	28
<b>CONCLUSIONES</b>	<b>31</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA</b>	<b>33</b>

# **INTRODUCCIÓN**

Pensadores de distintas épocas, han planteado diversas teorías sobre el trabajo y la forma como debe organizarse el mismo, para el logro de objetivos institucionales e individuales.

La mayor aspiración del ser humano, es el desarrollo de sus potencialidades, desarrollo que se consigue a través de la capacidad de autoestima.

Un buen nivel de autoestima asegura una aptitud positiva hacia la vida en todos sus aspectos, contribuyendo así al crecimiento humano, sin embargo, un bajo nivel de la misma, desencadena un sentimiento de frustración que se manifestará en todas las actividades y situaciones vitales del individuo.

El trabajo ocupa gran parte del tiempo de las personas, por lo que influye en gran medida en la autoestima de las mismas, ya que puede generar satisfacción al acomodarse a sus deseos, aspiraciones, necesidades y expectativas, o por el contrario, ser una fuente de insatisfacción debido al bajo grado de bienestar que experimenta el trabajador con motivo de la labor que realiza.

Por todo ello, es necesario analizar y valorar al hombre en todas sus dimensiones y establecer programas que no sólo ayuden a prevenir una pérdida en la capacidad de autoestima y la aparición de patologías asociadas, sino que también mantengan y fomenten su desarrollo obteniendo así del recurso humano de las empresas los mejores resultados.

## **OBJETIVOS**

- Apreciar a través de un **repaso histórico**, como ha ido aumentando la preocupación por el "factor humano" en el trabajo, tanto en el aspecto físico como en el psíquico, valorando cada vez más sus necesidades.
- Definir el **concepto** de autoestima, cómo se **forma**, establecer **niveles** de la misma y los **rasgos** que caracterizan a cada uno de ellos.
- Señalar la **importancia** de la autoestima en todos los aspectos de la vida, y su **poder** en la actividad laboral.
- Analizar aquellos **factores** presentes en el **trabajo** que pueden **deteriorar** la autoestima del trabajador.
- Describir las **patologías** o **enfermedades** más frecuentes que pueden aparecer, asociadas a una pérdida de autoestima.
- Desarrollar un **plan de prevención e intervención** que actúe sobre los factores de riesgo laborales.
- Resaltar la importancia de los **Servicios de Salud Laboral** en la identificación, tratamiento y apoyo de trabajadores en situaciones de riesgo o con patologías, y en la educación sanitaria.

## **MATERIAL Y MÉTODO**

Este trabajo es el resultado de una **revisión bibliográfica** de:

- **Libros** sobre: Autoestima, motivación y satisfacción laboral, recursos humanos en la empresa y técnicas de prevención de riesgos laborales.
- Artículos de **revistas** sobre: Motivación, recursos humanos y mobbing.
- Documentos y artículos extraídos de **Internet** a través del buscador "Google", sobre los temas de: Autoestima, motivación y satisfacción laboral, psicología laboral, estrés, depresión, síndrome de Burnout, y mobbing.

## **RESULTADO**

### EVOLUCIÓN HISTÓRICA HASTA EL CONCEPTO DE AUTOESTIMA

**Antiguamente**, la gente trabajaba sola o en grupos tan reducidos que sus relaciones de trabajo se resolvían con facilidad; se tiende a suponer que en estas condiciones, las personas trabajaban en una utopía de felicidad y satisfacción, suposición que se aleja enormemente de la realidad ya que las condiciones reales eran brutales y agotadoras. La gente trabajaba desde el amanecer hasta el anochecer en entornos de peligro, enfermedad, suciedad, y escasez de recursos con el único fin de poder sobrevivir, por lo cual quedaba poco tiempo para aumentar las satisfacciones derivadas del empleo.

Al **principio de la Revolución Industrial**, las condiciones de los trabajadores no mejoraron, se buscaba única y exclusivamente la mayor producción mediante el menor empleo de recursos, no se tenía en cuenta al hombre, solo importaba el conseguir una elevada productividad. Poco a poco y a medida que la industria fue creando un excedente de bienes y conocimientos, se mejoraron los salarios, los horarios se hicieron más breves y se conseguía mayor satisfacción en el trabajo.

En 1.835, **Andrew Ure** reconoció los aspectos mecánicos y comerciales de la manufactura, pero también agregó un tercer factor el cuál era determinante e independiente de los otros dos, era el factor humano. Les proporcionó a sus trabajadores té caliente, tratamiento médico, un ventilador y pagos por enfermedad. Las ideas de Andrew Ure se aceptaron parcialmente ya que en su mayor parte fueron rechazadas, tomando un giro paternalista, en vez de ser tomadas como un reconocimiento de la importancia de las personas en el trabajo.

En 1.890, **Robert Owen** fue otro de los primeros en hacer hincapié en las necesidades humanas de los trabajadores, se negó a emplear niños, enseñó a sus empleados aspectos de limpieza y mejoró sus condiciones de trabajo.

A principios de siglo en Estados Unidos, **Federick W. Taylor**, despertó el interés por las personas en el trabajo. Los cambios por él generados prepararon el camino para el desarrollo posterior del comportamiento organizacional. Su trabajo lo llevó a mejorar el reconocimiento y la productividad de los trabajadores industriales. Señaló que al igual que existía la mejor máquina para un trabajador, también había mejores maneras para que las personas realizaran sus tareas. El fin sigue siendo la eficiencia técnica pero

se está tomando conciencia de la importancia del recurso humano, hasta entonces descuidado.

Por aquellos años, **Max Weber** destaca también por sus escritos muy similares a los poco antes desarrollados por Taylor.

En la misma época pero esta vez en Francia, **Henry Fayol** elabora su "teoría de la organización" donde se recogen los principios de administración referidos a como dirigir a los hombres en el trabajo; comparte las mismas ideas que Taylor y Weber.

Para Taylor, Weber, Fayol y sus contemporáneos, los problemas humanos interferían en la producción, de manera que era preciso combatirlos; en definitiva, sus ideas son una propuesta para el incremento de la producción racionalizándola.

Es en los **años veinte**, cuando una serie de autores dedicados al estudio del comportamiento del hombre en el trabajo, postulan a favor de un proceso mucho más rico a la hora de explicar por qué el hombre trabaja y bajo qué condiciones trabajaría mejor. Esta explicación, incorpora las propias elecciones, metas, y motivaciones del trabajador y como busca la satisfacción con lo que realiza.

El cambio radical llega a mediados de siglo con **Elton Mayo** y **F. J. Roethlisberger**; para ellos la "realidad humana" es lo vital, el hombre constituye el recurso fundamental para las organizaciones, lo importante es la persona, compleja y actuando socialmente en el seno de un grupo de trabajo.

Ambos llevaron a cabo una serie de experimentos, siendo el más importante de todos, el realizado en la Western Electric Company de Hawthorne, descubrieron que los trabajadores habían aumentado su producción y motivación porque se sabían parte fundamental de un importante estudio, independientemente de la mejora en las condiciones materiales o mecánicas en las que trabajaban, de la producción alcanzada o de un aumento del salario.

Para Mayo y Roethlisberger, los problemas del ser humano se convirtieron en un nuevo campo de estudio muy vasto y una oportunidad para alcanzar progresos; ellos y sus seguidores se esforzaron en aumentar la producción humanizándola.

Definitivamente, había que adentrarse en el difícil camino que llegase al entendimiento de la satisfacción, la felicidad y la motivación del trabajador, estudiar la compleja personalidad humana con el fin de encontrar el camino para que el hombre en su trabajo se sienta reconocido y estimado.

El doctor **Abraham Maslow**, es recordado hoy día por su "Jerarquía de necesidades" postulada por los años cincuenta. No concibió dicha teoría únicamente para el entorno del trabajo sino para todas las esferas del hombre.

Desarrolla su jerarquía como una escalera, cuyos peldaños representan las necesidades del ser humano, peldaños que tiene que ir ascendiendo para concluir un proceso de autorrealización.

Su clasificación se desarrolla en cinco categorías: se cubren las necesidades de naturaleza fisiológica o básica en primer lugar que son las más fuertes e

inmediatas (hambre, sed, sexo, sueño ...) ; a medida que estas necesidades van siendo cubiertas, se produce automáticamente una conducta tendente a satisfacer el escalón superior de la jerarquía, es decir, la seguridad, tanto en su aspecto físico como psicológico (cobijo, protección contra los peligros). Posteriormente y una vez satisfechas las necesidades de seguridad, se asciende al siguiente escalón, el de las relaciones sociales (pertenencia, amor, aceptación social, dar y recibir amistad).

Seguidamente y una vez cubiertas las "carencias" (el conjunto formado por las necesidades básicas, de seguridad y de afiliación o relación social), el hombre se desplaza a las "motivaciones superiores": autoestima (respeto a sí mismo, reconocimiento) y autorrealización (perfeccionamiento, satisfacción, desarrollo).

Desde un punto de vista práctico, aplicando la Jerarquía de necesidades a la esfera laboral, la máxima satisfacción del hombre con su trabajo sólo se conseguirá cuando este consiga estar autorrealizado, y para ello es imprescindible que se sienta seguro, respetado y valorado, y que la necesidad de autoestima esté perfectamente cubierta, autoestima que hay que desarrollar ya que es la base del crecimiento personal y laboral.

**Herzberg** en 1.959, distingue en su teoría, la cual desarrolla únicamente para el entorno de trabajo, dos tipos de factores: los "factores motivadores", determinantes de gran satisfacción, que se encuentran fundamentados en el contenido en sí del trabajo (logro, reconocimiento, trabajo en sí mismo, responsabilidad, promoción), y los "factores de higiene" que producen insatisfacción y que se refieren a las condiciones en que se realiza el trabajo (capacidad directiva, relaciones interpersonales, condiciones del trabajo, salario, seguridad).

Quienes quieran encontrarse realmente bien con su tarea, deben de realizar su actividad laboral en empresas donde los factores motivadores se hallen enriquecidos.

Los factores de higiene por sí solos, proporcionan un estado neutral si se encuentran cubiertos, de no estarlo producen una profunda insatisfacción.

La persona feliz, solo puede serlo, con una estrategia que abarque, en el diseño y contenido de su trabajo, ambos tipos de factores, de higiene y motivadores, de tal manera que se satisfagan las necesidades y las aspiraciones netamente humanas.

En torno a 1.960, **Douglas Mc. Gregor** define la "Teoría X" según la cuál, a los empleados no les gusta trabajar y huyen de las responsabilidades, por lo que es preciso dirigirles y sobre todo controlarles.

La "Teoría Y" desarrollada por el mismo autor, dio un paso más, proponiendo como natural que la persona aporte su esfuerzo físico y mental a su función, ya que la gente se motiva y trabaja mejor cuando se amplía su ámbito de libertad y se le concede mayor capacidad de autocontrol.

La "Teoría Z" de **W. Ouchi**, da una visión antropológica bastante optimista, considerando que el trabajador, si es bien atendido, aportará vías de solución a las dificultades que surjan y con ello se sentirá satisfecho con lo que hace.

A medida que transcurre la **segunda mitad del siglo XX**, se va produciendo una transformación de una sociedad industrial a una sociedad de información y de una economía interna a una global; del trabajo físico se pasa al trabajo intelectual, se exige mayor preparación y capacitación a los trabajadores, las relaciones laborales se modifican...

Debido a todos estos cambios, junto con la aparición y el aumento de incidencia de nuevas enfermedades y patologías laborales, se desarrolla de forma espectacular el campo de los **Recursos Humanos** y de la **Psicosociología**, centrados en el desarrollo del factor humano, considerando al individuo como parte fundamental de la organización, e indispensable para lograr los objetivos propuestos por ésta, encaminada a alcanzar la mayor productividad y beneficio económico.

Los estudios se basan en la importancia de generar y mantener altos niveles de motivación y satisfacción en los trabajadores, intentando evitar un gran número de factores que pueden repercutir negativamente, pudiendo incluso llegar a dañar la salud de los mismos.

En los últimos años, ha tomado fuerza un concepto, que va íntimamente ligado a la motivación y satisfacción que siente el hombre en su trabajo. Este concepto, ya desarrollado por Maslow, es tal vez el recurso psicológico más importante, que el ser humano tiene para afrontar todos los desafíos, entre ellos los laborales, y sin el cuál el hombre no será capaz de sentirse a gusto con lo que hace ni de generar una actitud positiva ante el desempeño de su trabajo, se trata de la **autoestima**.

## ¿QUÉ ES AUTOESTIMA?

### □ AUTOESTIMA. UNA DEFINICIÓN.

La autoestima corresponde a la valoración positiva o negativa que uno hace de sí mismo.

Es la confianza y el respeto por la propia persona.

Es la predisposición a experimentarse apto para la vida y para sus necesidades, el sentirse competente para afrontar los desafíos que van apareciendo y como merecedor de felicidad.

La autoestima viene definida por dos aspectos fundamentales:

- Sentido de eficacia personal o **autoeficacia**: Es la confianza en el funcionamiento de la mente, en la capacidad de pensar, en los procesos por los cuales se juzga, se elige, y se decide.

Confianza en la capacidad de comprender los hechos de la realidad que entran en el campo de los intereses y necesidades, y en el sentirse capaz de conocerse a sí mismo.

En definitiva, es la predisposición a experimentarse competente para afrontar los retos de la vida; en consecuencia, confianza en la propia mente y en sus procesos.

- Sentido de mérito personal o **autodignidad**: Es la seguridad del valor propio, una actitud afirmativa hacia el derecho de vivir y de ser feliz.

Comodidad al expresar apropiadamente los pensamientos, deseos y necesidades; sentir que la alegría es el derecho natural.

Por tanto, es la tendencia a sentirse digno de éxito y felicidad; en consecuencia, la percepción de uno mismo, como una persona para quién el logro, el éxito, el respeto, la amistad y el amor son apropiados.

Autoeficacia y autodignidad son las características fundamentales de la autoestima, la falta de cualquiera de ellas la deteriora.

### □ CÓMO SE FORMA LA AUTOESTIMA.

Existen razones para creer que el ser humano viene al mundo con ciertas diferencias hereditarias en cuánto a energía, resistencia, predisposición a gozar o no de la vida...

Sin embargo, la persona no nace con un concepto de lo que ella es, sino que éste se va formando y desarrollando progresivamente en la medida en que se relaciona con el ambiente, mediante la internalización de las experiencias físicas, psicológicas, y sociales que se obtienen durante el desarrollo.

Es decir, la autoestima es **algo que se aprende** y, como todo lo aprendido, **es susceptible de cambio a lo largo de toda la vida.**

Este concepto se forma primero y principalmente en la familia cuando se es niño, después interviene la escuela y a medida que se va siendo adulto, los medios de comunicación, el entorno social y laboral, lo que la persona cree que los demás piensan de ella y lo que piensa de sí misma, son factores que juegan un papel fundamental en el mantenimiento y evolución del mismo.

El desarrollo de la autoestima viene marcado por dos aspectos:

- Por el **autoconocimiento** que tenga uno mismo de sí, es decir, el conjunto de datos que tiene el individuo con respecto a su ser y sobre lo que no se aplica un juicio de valor.

- Por los **ideales** a los que espera llegar, es decir, como a la persona le gustaría o desearía ser. Esto se ve fuertemente influenciado por la cultura en la que se está inserto. En el ideal que cada uno tiene de sí mismo se encuentra el modelo que el individuo tiene que enfrentar, enjuiciar y evaluar. Ese ideal es el que le imprime dirección a la vida.

## □ LA IMPORTANCIA DE LA AUTOESTIMA.

La autoestima es una necesidad **vital** para el ser humano, es **básica** y efectúa una contribución esencial al proceso de la vida, desempeñando un papel clave en las elecciones y decisiones que le dan forma; es **indispensable** para el desarrollo normal y sano; tiene **valor de supervivencia**; su ausencia traba la capacidad para funcionar.

Representa un logro individual, producto de una labor perseverante de crecimiento interno.

De la valoración que uno haga de sí mismo dependerá lo que se haga en la vida y su participación en ella. Condiciona el proceso de desarrollo de las potencialidades humanas y la inserción de la persona dentro de la sociedad.

Un ser humano no puede esperar realizarse en todo su potencial sin una sana autoestima, al igual que tampoco puede hacerlo una sociedad cuyos miembros no se valoran y no confían en su mente.

Se ha llegado a un momento en el que la autoestima ya no es sólo una necesidad psicológica sumamente importante, sino que se ha convertido también en una necesidad económica de la misma importancia, atributo imperativo para adaptarse a un mundo cada vez más complejo, competitivo y lleno de desafíos.

## □ NIVELES DE AUTOESTIMA.

Todo individuo tiene su "**nivel promedio de autoestima**" en el que habrá fluctuaciones inevitables y normales, así como los hay en todos los estados psicológicos.

Este nivel va a depender, del **autoconcepto**, de la **autoimagen**, de la **autovaloración**, de la **autoaceptación** y de las **influencias externas**, es decir, de la medida de cuánto se gusta y se aprueba el individuo a sí mismo, de cómo le ven los demás, y la manera en que esa visión le influye, de cuánto cree que vale, y de si se acepta cómo es, reconociendo responsable y serenamente aquellos rasgos tanto físicos como psíquicos que le enriquecen o le empobrecen.

El "nivel promedio de autoestima" puede venir representado por cualquiera de los siguientes estados:

- Depresión total, tristeza completa
- Desgraciado o triste
- No satisfecho, no realizado
- A veces bien, a veces no
- Bastante satisfecho
- Complacido, positivo, muy satisfecho
- Encantado, emocionado, muy feliz

aunque en realidad se hable de "poseer" una **autoestima positiva** o una **autoestima negativa**.

 QUÉ RASGOS CARACTERIZAN A LAS PERSONAS CON AUTOESTIMA POSITIVA.

- Sentimiento de agrado y satisfacción consigo mismas.
- Se conocen, se aceptan y se valoran con todas sus virtudes, defectos y posibilidades.
  - Las limitaciones no disminuyen su valor como personas, se sienten "queribles" por lo que son y descubren la importancia de cuidarse a sí mismas.
- Aceptan y valoran a los demás tal cual son.
- No sienten la necesidad de mostrarse superiores al resto de las personas.
- El rostro, la actitud, la manera de hablar y de moverse, reflejan el placer que sienten de estar vivas.
- Serenidad al hablar de los logros y fracasos directa y honestamente, ya que mantienen una relación de amistad con los hechos.
  - Comodidad al dar y recibir cumplidos, expresiones de afecto y de aprecio.
- Facilidad para establecer relaciones de sana dependencia, comunicándose de forma clara y directa con los demás.
- Tendencia a ser independientes.
- Apertura a las críticas y flexibilidad para reconocer errores.
- Sus palabras y acciones tienden a ser serenas y espontáneas.
- Armonía entre lo que dicen y lo que hacen y en su aspecto y sus gestos.
- Comodidad con una actitud positiva en ellas mismas y en los demás.
- Capacidad para gozar los aspectos humorísticos de la vida.
- Actitud abierta y curiosa hacia las ideas, experiencias y posibilidades de una vida nueva.
  - Flexibilidad para responder a las situaciones y desafíos, al confiar en su propia mente y no ver la vida como una fatalidad o derrota.
    - Valor y resistencia para asumir riesgos y enfrentar los fracasos y frustraciones.
- Aprenden de los errores cometidos tratando de no repetirlos.

- Ausencia de preocupación por lo que haya ocurrido en el pasado o por lo que pueda ocurrir en el futuro.
- Si surgen sentimientos de ansiedad o inseguridad, es menos probable que les intimiden o abrumen porque no les suele ser difícil aceptarlos, dominarlos y superarlos.
- Capacidad para mantener la armonía y dignidad en condiciones de estrés.

### 🗨️ QUÉ RASGOS CARACTERIZAN A LAS PERSONAS CON AUTOESTIMA NEGATIVA.

- Las apreciaciones de autoevaluación y de autovaloración les hacen daño y hay carencia de estima hacia ellas mismas.
  - Autocrítica dura y excesiva que les mantiene en un estado de insatisfacción permanente.
  - Sentimiento de descontento y falta de confianza en sí mismas, se consideran de poco valor o sin valor alguno y por lo tanto "no queribles".
  - Convencimiento de que no poseen aspectos positivos para enorgullecerse, tienen conciencia de sus defectos pero tienden a sobre dimensionarlos.
  - No conocen ni saben quienes son, ni cuáles son sus capacidades o habilidades que les hagan dignas de ser queridas por ellas mismas y por los demás.
  - Dificultad para aceptar y valorar a los otros como son, tratan de cambiarlos para satisfacer sus necesidades y expectativas a través de ellos.
    - Actitud excesivamente quejumbrosa y crítica, triste, insegura, inhibida y poco sociable, perfeccionista, desafiante, derrotista, parecen poco vitales, les falta espontaneidad y presentan agresividad.
    - Necesidad de llamar la atención y de sentirse valoradas y apoyadas por los demás, por lo que presentan una especial sensibilidad ante actitudes de rechazo.
    - Ocultan sus verdaderos sentimientos y pensamientos cuando creen que no concuerdan con los del resto de las personas.
    - No logran establecer sanas relaciones, ni plantear las ideas claramente por miedo a ser rechazadas.
      - Indecisión crónica, temor excesivo a equivocarse por lo que son poco creativas, prefieren decir "no sé".
      - Marcado sentido del ridículo.
      - Prefieren ser descritas como "flojas" y no como "tontas", por lo que tienen un bajo rendimiento.
      - Irritabilidad frente a personas entusiastas con respecto a la vida.
      - Buscan la seguridad de lo conocido, no corren riesgos, no hay intentos de superación por lo que desembocan más fácilmente en sentimientos de frustración.
        - La reacción frente a un error particular se transforma en una crítica generalizada a todo lo que son como personas.
        - Disminuida resistencia frente a las adversidades que se les presentan.
        - Inapetencia generalizada del gozo de vivir y de la vida misma.

# EL PODER DE LA AUTOESTIMA EN EL LUGAR DE TRABAJO

## □ ¿POR QUÉ TRABAJAN LOS HOMBRES?

El hombre trabaja por dinero, por la necesidad de actividad, por ser un medio para lograr la interacción con los demás, el respeto y la aprobación, para conseguir un estatus social y por sentir que es eficiente, útil y que puede enorgullecerse de la labor que realiza.

El trabajo no es por tanto un simple medio para la subsistencia del individuo, sino también un instrumento indispensable para el correcto desarrollo de las potencialidades de los seres humanos y como tal, esta íntimamente ligado al crecimiento o frustraciones de las personas.

## □ EL NIVEL DE AUTOESTIMA Y EL TRABAJO.

La actividad laboral ocupa buena parte de la vida del ser humano por lo que, según sean sus características, contribuirá enormemente a una manifestación positiva o negativa de la identidad y autoestima del trabajador; es en el lugar de trabajo donde esta última, no es sencillamente un lujo emocional sino un requisito para la supervivencia, porque la autoestima **fortalece, da energía, motiva, impulsa a alcanzar logros y permite complacerse y enorgullecerse de los éxitos conseguidos, es a través de ella por lo que se experimenta satisfacción.**

Mantener un nivel alto de autoestima en los trabajadores, es asegurar la optimización del recurso humano de las empresas.

### 🧠 EL TRABAJADOR CON ALTO NIVEL DE AUTOESTIMA.

- Tiene una actitud positiva ante el trabajo, hacia el que muestra energía y entusiasmo.
- Posee una enorme confianza en sí mismo.
- Tiene una mejor percepción de la realidad.
- Está capacitado para tomar decisiones y para asumir responsabilidades y riesgos.
- Fija sus propias expectativas y metas.
- Ve los retos como oportunidades más que como amenazas.
- Se siente capaz de alcanzar sus logros.
- Tiene inquietud por aprender y por adquirir nuevas aptitudes.
- Enfrenta y maneja los cambios, las desilusiones y las adversidades.
  - Se relaciona con los demás con respeto y benevolencia, generando cooperación, entusiasmo compartido y consenso fácilmente.
- Valora su tarea sin importarle demasiado si la evalúan o no.
- Se siente útil.
  - Es más ambicioso en cuanto a lo que espera conseguir en su vida profesional.
- Tolerancia mejor la ansiedad, la incertidumbre y el estrés.

En definitiva, son personas eficaces y eficientes, creativas y productivas, con un elevado rendimiento por su capacidad de innovación, autonomía, responsabilidad personal, cooperación social e independencia.

#### 👉 EL TRABAJADOR CON BAJO NIVEL DE AUTOESTIMA.

- Asocia su labor con una especie de castigo.
- Cumple con su tarea de forma mecánica.
- Le da lo mismo si el trabajo fue bien hecho o no.
- Rehuye la responsabilidad.
- Tiene un bajo rendimiento y productividad.
- Establece relaciones laborales pobres o conflictivas.
- Genera un clima organizacional deteriorado.
- Tiene asociado un alto índice de absentismo y de accidentes.
- Exagera el problema más leve.
- Le resulta muy difícil abordar los cambios.
- Presenta mayor vulnerabilidad para sufrir estrés y enfermedades.

Es evidente que la autoestima **marca la diferencia**, es responsable de los éxitos o de los fracasos, de trabajar a gusto y ser origen de motivación y satisfacción, a trabajar a disgusto y producir ansiedad, frustración, desesperación e incluso algún tipo de patología.

## FACTORES LABORALES QUE DETERIORAN LA AUTOESTIMA

La autoestima es ante todo un valor frágil, sobre el que pueden incidir negativamente un gran número de factores, entre ellos, los presentes en el lugar de trabajo.

Estos factores de riesgo laboral son muy variados y pueden venir dados por:

- Las características del puesto de trabajo.
- La organización del trabajo.

### ❑ FACTORES DERIVADOS DE LAS CARACTERÍSTICAS DEL PUESTO DE TRABAJO.

● **Ausencia de iniciativa y autonomía:** El trabajador no tiene la posibilidad de organizar su trabajo, regular su ritmo, determinar la forma de realizarlo, ni de corregir las anomalías que se presenten.

● **Ritmos de trabajo:** Característicos de los trabajos en cadena, dan lugar a que el trabajador se vea sometido al ritmo que la cadena impone, coartando sus libertades para realizar cualquier acción e impidiendo la autorregulación.

● **Monotonía y repetitividad:** La presencia de este factor anula la iniciativa del trabajador, y sus movimientos se convierten en meros reflejos, disminuyendo su libertad y limitando su intervención únicamente cuando advierte algún error.

● **Innovación tecnológica:** Es un riesgo cuando se ve acompañada de falta de apoyo para el aprendizaje y la recualificación profesional.

● **Bajo nivel de cualificación:** Cuanto menor sea este, menores serán también las posibilidades de desarrollo del trabajador.

● **Falta de correspondencia entre el nivel de responsabilidad, la cualificación y la formación del trabajador:** Puede ser causa de errores lo que llevará a una pérdida de confianza.

● **Baja remuneración:** Cuando no se corresponde la labor realizada con el salario recibido.

### ❑ FACTORES DERIVADOS DE LA ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO.

🗑️ POR LA ESTRUCTURA DE LA ORGANIZACIÓN.

● **Comunicación en el trabajo escasa o deficiente:** El trabajador puede llegar a sentirse aislado debido a una mala comunicación, generando sentimientos de malestar y de no pertenencia a un grupo.

● **Inadecuado estilo de mando:** Por la existencia de líderes indiferentes, autoritarios, hostiles o que mantengan una estrecha supervisión del trabajo de sus subordinados.

● **Falta de participación del trabajador en la toma de decisiones:** Conlleva una falta de control sobre las propias condiciones de trabajo y el sentirse externo en la propia organización.

- **Inapropiada asignación de tareas:** Por falta de claridad en cuánto a su contenido, las decisiones que serán precisas tomar y las personas a las que les corresponde llevarlas a cabo; todo esto puede ser causa de conflictos de competencias y de inseguridad.

- **Escasas actividades de formación:** Existencia de pocos o ningún plan de formación en la empresa, que son necesarios para el crecimiento personal y profesional del trabajador dentro de la organización.

- **Falta de políticas de ascensos y de desarrollo de la carrera profesional:** El empleado ve como su promoción no se garantiza ni es posible.

- **Inestabilidad laboral:** Conlleva una falta de seguridad en el trabajador.

👉 POR LA ORGANIZACIÓN DEL TIEMPO DE TRABAJO.

- **Jornada de trabajo excesiva y descanso insuficiente:** Puede generar fatiga, disminución del rendimiento, falta de satisfacción de las necesidades personales, familiares y sociales.

- **Trabajo a turnos o nocturno:** Se realizan en empresas con un elevado periodo de actividad. En ambos casos, pueden presentarse problemas fisiológicos, motivados por el cambio de horario y problemas psicológicos o sociales, por deterioro de las relaciones.

- **Horas extra:** Producen un alargamiento de la jornada normal de trabajo.

👉 POR LAS CARACTERÍSTICAS DE LA EMPRESA.

- **Imagen, actividad de la empresa, producto que fabrica o tipo de servicio que presta, mal valorados** por la sociedad o por el propio trabajador, lo que va a repercutir directamente en su estatus y prestigio, no sintiéndose del todo a gusto con la tarea que realiza.

- **Localización alejada de la empresa:** Obliga al trabajador a realizar largos desplazamientos desde su vivienda al centro de trabajo, con todo lo que ello conlleva.

- **Condiciones ambientales exteriores negativas.**

- **Morfología y diseño inadecuados del puesto de trabajo:** Algunas actividades laborales favorecen estados de confinamiento, incomunicación, malestar, hay exceso de ruidos ...

- **Dimensión de la empresa:** En una pequeña empresa, habrá escasa o nula preocupación por los temas de prevención y formación, la estabilidad del empleo es menor, existen menos posibilidades de promoción o cambio de puesto, la organización está menos consolidada ...

Una gran empresa, posibilita una menor autonomía al trabajador, las tareas son menos variadas, la comunicación es menos fluida, los horarios son menos flexibles...

## FACTORES QUE MODERAN LA VULNERABILIDAD

Los factores anteriormente vistos, no van a incidir de la misma forma en todos los trabajadores, sino que cada persona va a ser más o menos vulnerable a su influencia, en función de:

- **La personalidad y el nivel promedio de autoestima:** Dependiendo del estilo de comportamiento y de la actitud positiva o negativa que el trabajador tenga hacia la vida y hacia el trabajo, va a reaccionar y adaptarse a las circunstancias que le rodean de forma más o menos satisfactoria.

- **La vocación:** Realizar la actividad laboral que se desea, es uno de los puntos más importantes, para que el trabajador se desarrolle profesional y personalmente o no con su trabajo.

- **La edad:** Las personas más jóvenes suelen tener mayores expectativas y son más exigentes, lo que los convierte en más vulnerables, a diferencia de las personas mayores que tienen mayor experiencia, conocimientos y capacidad de adaptación lo que les permite resolver mejor los problemas.

- **El nivel de formación y capacitación:** Si existe correspondencia entre estos y el trabajo realizado, el individuo se verá capaz de resolver las situaciones, sin embargo cuando esto no se produce, el trabajador puede verse "desbordado" con la tarea.

- **Influencia de factores extralaborales o exógenos:** Las vivencias que el trabajador tiene fuera del trabajo, influyen en la actitud que se genera en el empleo y al revés. Estos factores se refieren al nivel socioeconómico, la vida familiar, el entorno social y cultural,...

# PATOLOGÍAS ASOCIADAS A LA PÉRDIDA DE AUTOESTIMA

Los efectos negativos del trabajo, sumados a un fracaso en el afrontamiento de los mismos, pueden tener como resultado una pérdida de la autoestima que va a generar un bajo grado de bienestar, frente al que reacciona el trabajador con respuestas de todo tipo que, si no son detectadas en sus primeros momentos y la situación continua pueden desembocar en patologías como la depresión, el estrés, el síndrome de Burnout ...

## ☐ DEPRESIÓN.

Se produce cuando la **autoestima** está en su **nivel más bajo**.

### 🗨️ CONCEPTO.

Es una tristeza persistente y desproporcionada en relación con el suceso que la desencadena, aunque en algunas ocasiones la infelicidad puede surgir sin causa aparente.

Este estado de infelicidad va a persistir en el tiempo y empieza a dominar todos los aspectos de la vida diaria del trabajador.

### 🗨️ SÍNTOMAS.

#### -Psíquicos:

- Presencia de tristeza que no cambia según las circunstancias.
- Aparición de llanto sin razón aparente.
- Presencia de ansiedad, preocupación, irritabilidad o tensión.
- Sentimientos de culpa, inutilidad o desamparo.
- Pérdida de motivación y de interés en las actividades normales de la vida diaria.
- Incapacidad para concentrarse y olvidos frecuentes.
- Presencia de pensamientos de autodesprecio y desesperanza.

#### -Físicos:

- Pérdida de apetito con la consiguiente disminución de peso.
- Alteraciones en el sueño.
- Disminución de energía y cansancio permanente.
  - Molestias persistentes que no responden al tratamiento, como dolor de cabeza, problemas digestivos...

### 🗨️ EFECTOS DE LA DEPRESIÓN SOBRE EL TRABAJO.

Las personas que sufren depresión, se comportan de una forma no habitual, tanto en casa como en el trabajo en el que se producen algunos cambios como:

- Lentitud y errores frecuentes en su labor.
- Dificultades en la concentración con olvidos frecuentes.
- Inadecuado cumplimiento horario.

- Mayor frecuencia de ausencias injustificadas o de abandono del puesto de trabajo por enfermedad.
- Frecuentes discusiones y enfrentamientos con los compañeros de trabajo.

La depresión puede por tanto, tener importantes consecuencias sobre la capacidad del trabajador para desempeñar su actividad laboral de forma efectiva. Algunas personas con depresión, tienen incluso que dejar de trabajar durante algún tiempo a causa de la gravedad de los síntomas. Muchos, sin embargo, intentaran continuar luchando conscientes de que su rendimiento es peor de lo habitual.

## □ ESTRÉS LABORAL.

“Es el resultado de un desequilibrio sustancial entre las demandas del entorno y la capacidad de respuesta del individuo para afrontarlas, bajo condiciones en las que el fallo de estas respuestas puede tener importantes consecuencias”.

Para que se produzca estrés en una persona, se requiere que ésta perciba que las demandas del entorno superan sus capacidades para afrontarlas y además que la situación sea percibida como amenazante; ambas cosas unidas van a dar lugar a una alteración en la estabilidad del individuo.

Por sus rasgos, se estudiará más detenidamente el síndrome de Burnout.

## □ SINDROME DE BURNOUT O “DE ESTAR QUEMADO”.

Este síndrome va más allá del estrés por sus características propias, ya que se produce en “gente que trabaja con gente” como, **enfermeros**, médicos, trabajadores sociales, guardias penales, fisioterapeutas, psiquiatras, maestros y psicólogos, en los que se da una **acusada pérdida de su autoestima**.

### 🧠 DEFINICIÓN Y RASGOS CARACTERÍSTICOS.

El síndrome de Burnout o de desgaste profesional, es una respuesta inapropiada a un estrés emocional crónico que se caracteriza por:

- **Agotamiento emocional** y sentimientos de cansancio físico y/o psicológico, de falta de recursos emocionales y de que no se tiene nada que ofrecer a las personas destinatarias de los servicios que se prestan.
- **Despersonalización**, distanciamiento emocional de los pacientes, hacia los que se desarrollan actitudes negativas, hostiles, críticas y distantes.
- **Falta de realización** o vivencia de fracaso personal, con sensación de vacío y ausencia total de motivación, el individuo no se ve capaz de satisfacer las demandas que se le hacen, ni cree tener posibilidades razonables de promoción o realización personal.

### 🧠 PROPENSIÓN AL BURNOUT.

Se ha determinado que algunas de las **características de la personalidad**, pueden llevar más fácilmente a una persona a desarrollar este síndrome. Estas características son:

- Sensibilidad a los sentimientos y necesidades de los otros.
- Dedicación al trabajo.
- Idealismo.
- Personalidad ansiosa.
- Elevada autoexigencia.

**La antigüedad profesional**, también está relacionada con el Burnout, de tal forma que presentan niveles más elevados de agotamiento emocional los trabajadores que tienen mayor antigüedad laboral. Además, al aumentar el número de años de ejercicio del empleo, o bien aumenta y se consolida la autoestima profesional, o por el contrario, se produce una disminución en sus niveles.

#### 👉 EVOLUCIÓN DEL CUADRO.

El desgaste profesional va surgiendo de manera paulatina, pudiendo considerarse varias etapas:

- **1ª etapa:** Se percibe un desequilibrio entre demandas laborales y recursos materiales y humanos, de forma 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 que sólo funciona transitoriamente, ya que 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.

- **3ª etapa:** Aparece realmente el síndrome de desgaste profesional con sus rasgos característicos, a los que se le añaden los siguientes síntomas asociados:

- Psicosomáticos:** Cefaleas, dolores osteomusculares, molestias gastrointestinales, úlceras, pérdida de peso, obesidad, cansancio crónico, insomnio, hipertensión arterial y alteraciones menstruales.

- Conductuales:** Absentismo laboral, abuso y dependencia de drogas, alcohol, café y tabaco, problemas conyugales y familiares e incluso conductas de alto riesgo como conducción temeraria.

- Emocionales:** Distanciamiento afectivo hacia las personas que ha de atender, ansiedad que disminuye la concentración y el rendimiento, impaciencia, irritabilidad, actitudes recelosas e incluso paranoides, pueden volverse insensibles, crueles y cínicos.

- Defensivos:** Negación de las emociones y conductas mencionadas y culpa a los demás de su situación, no hace o no puede hacer nada para salir de ella.

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

#### 👉 MEDICIÓN DEL SÍNDROME DE BURNOUT.

El método más utilizado es el **M.B.I.** (Maslach Burnout Inventory) que consiste en un cuestionario autoadministrado, constituido por 22 ítems, en los

que se valoran el cansancio emocional, la despersonalización, y la realización personal.

**La prevención** o en su caso **identificación precoz** de un trabajador que sufre depresión, estrés, burnout o cualquier otra patología, posibilitará una ayuda efectiva, acelerará su retorno a un nivel de funcionamiento mejor, y reducirá mucho el sufrimiento innecesario.

# PLANIFICACIÓN PREVENTIVA Y DE INTERVENCIÓN

## □ MARCO LEGAL.

El efecto negativo que el trabajo en cualquiera de sus aspectos, puede producir en la salud psíquica del trabajador, no está legislado como tal en España hoy día, sin embargo se debe garantizar la intervención sobre los factores que generan esos efectos, de acuerdo a la moderna concepción de la prevención de riesgos laborales, emanada de **La Ley de Prevención de Riesgos Laborales** (Ley 31/1.995 de 8 de Noviembre) que España, como Estado Miembro adoptó de **La Directiva Marco de la Unión Europea**, en materia de Salud y Seguridad, que abarca la totalidad de los riesgos presentes en el trabajo susceptibles de causar daño en las personas.

Además, esta misma concepción reconoce a la Psicología como una de las especialidades preventivas de riesgos laborales.

## □ LA PSICOSOCIOLOGÍA APLICADA A LA PREVENCIÓN.

Esta especialidad preventiva se centra en el estudio de las organizaciones en su totalidad, teniendo en cuenta que es allí donde tienen lugar los riesgos contra la salud, y las condiciones de trabajo y la consiguiente incidencia de éstas sobre las personas que forman parte de esa organización, con el fin de desarrollar un programa o estrategia que intervenga sobre los diferentes factores del trabajo que pueden dañar la salud del trabajador para modificarlos, mejorarlos, humanizar el trabajo y aumentar el grado de satisfacción laboral de los trabajadores y por tanto su salud física, psíquica y social.

## □ ETAPAS DE UN PROGRAMA O ESTRATEGIA DE PREVENCIÓN E INTERVENCIÓN.

● **Diagnóstico e identificación de los factores de riesgo**, que pueden estar presentes en el propio individuo, en las condiciones del trabajo o externamente al mismo, para lo que se requiere de la utilización de diferentes técnicas, entre las que se encuentran:

- En el individuo: **Entrevista individual**

**Valoración psicológica personal.** Esta valoración junto con los exámenes médicos periódicos, constituye una medida óptima para orientar un programa de salud laboral hacia objetivos claros, prevención de la enfermedad y promoción de la salud.

**Aplicación de pruebas psicotécnicas**

**Historia clínica psicológica**

- En las condiciones internas del trabajo: **Instrumento de medición** como encuestas, cuestionarios, índices de absentismo, número de accidentes y enfermedades profesionales...

#### **Observación directa**

- En las condiciones externas al trabajo: **Informe en entrevista individual.**

Los servicios de salud laboral cumplen un papel fundamental en esta etapa, mediante la que se puede conocer el perfil psicológico del trabajador, su nivel de autoestima, motivación y satisfacción laboral y el grado de vulnerabilidad ante los distintos factores de riesgo, incluso se puede realizar un diagnóstico precoz de una situación que si se prolonga puede dar lugar a graves consecuencias tanto físicas como psicológicas.

Sin embargo, en la mayoría de los casos, esta valoración no es una de las prioridades del programa de salud laboral y sólo se presta atención cuando se identifican signos claramente relacionados con algún tipo de patología.

● **Análisis de resultados**, que permite identificar los casos especiales de atención terapéutica individual y debilidades grupales por categorías profesionales. Este análisis determina cuáles son los riesgos más frecuentes y el grado en que han afectado a los trabajadores.

● **Diseño de la estrategia de intervención**, estudiando la metodología más adecuada para actuar en los factores que influyen sobre el trabajador. Es importante además, establecer indicadores de valoración y facilitar la participación de los trabajadores y sus representantes legales en la toma de decisiones.

● **Intervención**, llevando a cabo las medidas establecidas en el programa de intervención, con el fin de:

- Anular o minimizar el agente de riesgo.
- Control y mejora de los factores presentes en el ambiente laboral.
- Entrenamiento en técnicas, habilidades y en educación para la salud.

● **Evaluación de resultados**, con el fin de medir y cuantificar nuevamente el factor de riesgo y probar la eficacia del programa.

● **Seguimiento y control**, para constatar la eliminación o reducción de los factores de riesgo y el cumplimiento de la estrategia de intervención.

### DESARROLLO DE UN PLAN PREVENTIVO Y DE INTERVENCIÓN SOBRE LOS FACTORES QUE INFLUYEN EN LA AUTOESTIMA.

Con el desarrollo y correcto manejo de este plan, no sólo se consigue prevenir la insatisfacción y el efecto negativo que los factores de riesgo laboral originan en el trabajador, sino que también se puede llegar a transformar gran parte de los mismos, de tal forma que tengan una influencia positiva, ofreciendo la posibilidad de desarrollo de la autoestima y del potencial del trabajador.

Este plan se lleva a cabo mediante una serie de actividades, que se desarrollan sobre:

- Las características del puesto de trabajo.

- La organización del trabajo.

## □ ACTIVIDADES DE INTERVENCIÓN SOBRE LAS CARACTERÍSTICAS DEL PUESTO DE TRABAJO.

- **Conocer** la **compatibilidad** entre la personalidad del trabajador y el puesto y asegurar si se produce **ajuste** entre sus talentos y habilidades y las demandas que requiere el trabajo.

- **Desarrollo de técnicas de enriquecimiento del puesto**, a fin de incorporar:

- Autonomía e iniciativa que proporcionarán libertad, independencia y discreción al empleado en la programación de su trabajo, y la utilización de las herramientas necesarias para ello.

- Retroalimentación del puesto mismo, de tal forma que el desempeño de las actividades requeridas por el trabajo, produce que el trabajador obtenga información clara y directa acerca de la efectividad e importancia de su labor.

- Variedad en la tarea y las habilidades demandantes, lo que representa el uso de diferentes actividades y talentos por parte del empleado.

- Identidad y significación de la tarea, consiguiendo que el trabajador vea, que la ejecución de su actividad tiene un resultado visible y que produce un impacto sobre las vidas, el trabajo de otras personas, en la organización o en el ambiente externo.

- **Plantear retos** continuos, sobre todo a los trabajadores mas jóvenes.

- **Delegar** y **asignar tareas** para que el trabajador sea el responsable de la planificación, organización, ejecución y control de las mismas.

- **Facilitar** de forma transparente los procesos de **incorporación de nuevas tecnologías**, promoviendo su conocimiento a través de programas de adiestramiento hacia los mismos.

- **Fomentar** la posibilidad de **crecimiento profesional** y **especialización** de cada trabajador.

- **Proporcionar formación** y **capacitación** acorde con el nivel de responsabilidad del trabajador, para que lleve a cabo su tarea con confianza.

- **Adecuar el salario** a la labor realizada y a los resultados obtenidos.

## □ ACTIVIDADES DE INTERVENCIÓN SOBRE LA ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO.

👉 EN LA ESTRUCTURA DE LA ORGANIZACIÓN.

- **Potenciar la comunicación** en el trabajo, ya sea descendente, ascendente o colateral contribuyendo así en gran medida, al logro de un adecuado clima de trabajo, favoreciendo la motivación y estimulando la participación de los integrantes de la empresa.

Se tiene que atender no solamente a los circuitos de relaciones dependientes del trabajo, sino también a las relaciones interpersonales independientes del mismo.

- **Adoptar un estilo de mando democrático y participativo**, que es el que más beneficios aporta, al aumentar el bienestar y enriquecer la personalidad de los trabajadores.

- **Contar con líderes** considerados y tolerantes con sus empleados, prácticos en destrezas comunicativas y permisivos en cuanto al grado de libertad en el desarrollo del trabajo.

- **Favorecer la participación** de todos y cada uno de los trabajadores en la toma de cualquier tipo de decisión, sobre todo en aquellas que les afectan directamente como en el caso de la seguridad y salud.

- **Definir tareas y funciones**, cómo y quién debe realizarlas con claridad, y asegurarse de que los **objetivos** son gestionables y alcanzables, y que los trabajadores saben exactamente lo que se espera de ellos.

- **Incorporar** procesos y tácticas de **formación** individual y grupal, y planes de socialización.

- **Impulsar** un sistema de **promociones y ascensos** claro, justo y libre de ambigüedades, y asegurar que el esfuerzo y la eficacia serán recompensados.

- **Intentar** ofrecer **garantía de empleo indefinido** y, si no es posible, proporcionar capacitación y desarrollo profesional al empleado para mantener alta su empleabilidad.

- **No demorar el cese** de un empleado inadecuado o que se quiere ir, ya que no es ningún favor para él mismo y perjudica gravemente la moral y el rendimiento de los demás.

#### EN LA ORGANIZACIÓN DEL TIEMPO DE TRABAJO.

- **Establecer jornadas de trabajo** que **respeten** el equilibrio físico, mental y social del trabajador, teniendo en cuenta no sólo su rendimiento, su consumo energético y su posibilidad de recuperación, sino también sus necesidades personales, familiares y sociales.

- **Introducir pausas y descansos** que supongan una rotura con la actividad que se realiza, sobretodo en los casos en los que el trabajo es especialmente monótono, requiera de esfuerzos físicos importantes o se realice en condiciones ambientales desfavorables.

- **Optar por horarios flexibles** y cuando sea necesaria la turnicidad y el trabajo nocturno, se intentará tener en cuenta para establecerlo, las preferencias y necesidades de los trabajadores.

- **Distribuir las horas extras** si las hay, de manera uniforme, de tal forma que no supongan un excesivo alargamiento de la jornada laboral.

#### EN LAS CARACTERÍSTICAS DE LA EMPRESA.

- **Facilitar los desplazamientos** del trabajador desde su vivienda al centro de trabajo.

- **Tener en cuenta** desde la fase de proyecto y diseño, que las **condiciones ambientales exteriores** de la empresa sean lo mas agradable y abiertas posible.

- **Intentar mejorar la imagen** de la empresa, a través de programas que destaquen lo positivo de la misma.

- **Realizar un correcto diseño ergonómico** del lugar y del puesto de trabajo, permitiendo al empleado el bienestar personal y el hacer un buen

trabajo. Este diseño ergonómico comprenderá aspectos como: disponibilidad, distribución y acondicionamiento de espacios, equipamientos, condiciones ambientales, duración de la jornada laboral, descansos ...

- **Cumplir** con los mínimos legales de **seguridad e higiene** en el trabajo.

PRÁCTICAS MÁS EFECTIVAS, QUE AYUDAN A MEJORAR LA AUTOESTIMA EN LOS TRABAJADORES.

- Dedicar tiempo a los profesionales.
- Ver a los empleados como personas, no como una mera plantilla.
- Preocuparse personalmente de los trabajadores, conociendo sus capacidades, sus valores y sus expectativas, y ayudándoles si tienen problemas personales.
- Celebrar y reconocer los acontecimientos importantes en la vida de los empleados.
- Dar buen ejemplo a los profesionales.
- Animar, hacer saber a los trabajadores que son capaces de lograr más de lo que piensan.
- Escuchar activamente a los empleados, aceptando sus diferentes puntos de vista, sus ideas válidas y anotarlas en su presencia.
- Delegar y compartir funciones.
- No abusar de la autoridad.
- No tener a los trabajadores en la oscuridad, hacerles saber lo que va a pasar en una determinada situación.
- Explicar claramente las instrucciones y sus razones.
- Admitir, cuando así sea que se está equivocado.
- Elogiar a los profesionales por un trabajo bien hecho.
- Otorgar recompensas valiosas y tangibles.
- Hacer saber de forma clara y constructiva a los empleados, cuando no están haciendo bien su trabajo.

## SERVICIOS DE SALUD LABORAL

Los servicios de salud laboral cumplen un papel fundamental, ejerciendo su labor a través de dos tipos de actuaciones:

- Preventivas.
- Apoyo, tratamiento y rehabilitación.

### ☐ ACTUACIONES PREVENTIVAS.

- **Vigilancia de la salud** de los trabajadores, en particular, el diagnóstico precoz e identificación de situaciones de riesgo, mediante exámenes, reconocimientos médicos y evaluaciones del estado de salud.

- **Actividades de investigación** para identificar los problemas y sus posibles causas.

- **Consulta individual de apoyo** a los trabajadores frente a nuevas situaciones.

- **Asesorar** o **sugerir modificaciones** de aquellos aspectos, que puedan contribuir a mejorar las condiciones de trabajo y disminuir su efecto negativo sobre el trabajador.

### ☐ ACTUACIONES DE APOYO, TRATAMIENTO Y REHABILITACIÓN.

- **Atención clínica** periódica a través de evaluaciones de control.

- **Prescribir** la medicación necesaria.

- **Terapias de rehabilitación** para reconstruir la autoestima y ponerla en una posición adecuada para poder responder a los problemas con eficacia.

- **Facilitar** el **retorno** del trabajador a su puesto de trabajo, una vez superado el trastorno.

Sería adecuado el contar en los servicios de salud laboral, con uno o varios **psicólogos**, encargados de desarrollar las tareas de tratamiento de problemas de carácter personal y apoyo psicológico a los trabajadores, así como el desarrollo de actividades preventivas para evitar la aparición de estados emocionales de riesgo.

La existencia de estos profesionales, permitiría un mayor conocimiento y especificación del origen de los problemas, la realización de intervenciones continuadas y personalizadas sobre los trabajadores, y el seguimiento de las evoluciones de los mismos.

En muchas ocasiones el médico o la enfermera de empresa serán los que realicen las tareas de confesor, asesor o psicólogo de los trabajadores, así como los encargados de impartir la educación sanitaria a los mismos.

## EDUCACIÓN SANITARIA.

- Gran parte de trabajadores **temen** que al revelar que sufren problemas o estados de depresión o de insatisfacción, pueda verse afectada su seguridad laboral, por lo que estos temas deben ser tratados de la forma más **efectiva** y **confidencial** posible.
- Los componentes del equipo de salud laboral deben **darse a conocer** y establecer una **relación de confianza** con los trabajadores, de manera que acudan a ellos en busca de ayuda.
- Además, deben estar **atentos** a los posibles **cambios** que pueden producirse en el comportamiento de los mismos.

### PUNTOS MÁS IMPORTANTES DE LA EDUCACIÓN SANITARIA.

- El trabajador debe **aprender a cuidar de sí mismo**, a través de:
  - Una alimentación adecuada.
  - La práctica de ejercicio físico.
  - Dormir y descansar el suficiente número de horas.
  - Disminuir el consumo de alcohol, tabaco o drogas.
  - Disfrutar del ocio y tiempo libre...
- **Animar** a los trabajadores **a hablar** sobre sus problemas y sentimientos, y que aprendan **a contar** lo que les pasa.
- Dar a **conocer** temas de **salud mental**.
- **Adiestrar** en **técnicas** de relajación, de respiración y de manejo eficaz del tiempo.
- **Facilitar** pautas para el adecuado **enfrentamiento de problemas**.

#### PAUTAS PARA RESOLVER PROBLEMAS.

Una situación problemática puede dar lugar a emociones intensas o sentimientos de frustración y baja autoestima que son los que causan el auténtico problema.

Para resolverlos se impone un cambio de perspectiva, para lo cual hay que:

- Definir el problema correctamente y localizar su origen, es el punto de partida para empezar a poner arreglo.
- Generar soluciones alternativas, porque siempre hay más de una respuesta.
- Definir la mejor estrategia al combinar elementos de varias de las opciones de actuación, creando la solución más útil para resolver el problema.
- Y sobre todo, practicar el optimismo, rechazando pensamientos negativos y sustituyéndolos por pensamientos positivos.

# EL FENÓMENO DEL MOBBING

El mobbing, también llamado hostigamiento psicológico o acoso laboral en el trabajo, podría considerarse como una forma característica de estrés laboral, que tiene su origen en las relaciones interpersonales que se establecen en cualquier empresa entre los distintos individuos.

## CONCEPTO.

Se puede definir el mobbing, como una situación en la que una persona o un grupo de personas, ejercen una **violencia 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**, lo que le provoca un profundo malestar, afectando a su confianza y reduciendo o anulando su capacidad de autoestima.

## FORMAS DE EXPRESIÓN.

Los comportamientos hostiles hacia el agredido pueden ser de distinta naturaleza, distinguiéndose:

- Acciones para **reducir** las posibilidades de la víctima de **comunicarse** adecuadamente con otros, incluido el propio acosador.
- Acciones para **evitar** que la víctima tenga la posibilidad de mantener **contactos sociales**.
- Acciones dirigidas a **desacreditar** o impedir a la víctima mantener su reputación personal o laboral.
- Acciones dirigidas a **reducir** la **ocupación** de la víctima y su **empleabilidad** mediante la desacreditación profesional.
- Acciones que **afectan** a la **salud** física o psíquica de la víctima.

## ORIGEN.

Se piensa por lo general, que las víctimas del acoso laboral son personas débiles o inseguras, pero esto no suele ser cierto; precisamente, las principales causas del mobbing apuntan a los **celos profesionales**, la **envidia** hacia la otra persona por tener éxito profesional, o el **miedo** a que esa persona le haga sombra en el trabajo.

## PERFIL DEL ACOSADO Y DEL ACOSADOR.

La **víctima** del mobbing puede ser cualquiera, pero suele tratarse de personas confiadas, con un elevado nivel de ética, alta capacitación profesional y populares entre sus compañeros.

Normalmente, se trata de mujeres jóvenes menores de 30 años.

Además, parece que tiene más incidencia entre los trabajadores eventuales que entre los fijos.

Los **acosadores** suelen tener personalidades psicopáticas, son profesionales mediocres, con complejo de inferioridad y baja autoestima.

Necesitan de tres factores para poder actuar: el secreto, la vergüenza de la víctima y los testigos mudos.

Tratan de reafirmarse en su papel de "fuertes", buscando la destrucción moral de la víctima.

En la mayoría de los casos los acosadores son los jefes y superiores, aunque también pueden ser los propios compañeros.

#### DESARROLLO DEL PROBLEMA.

Al constituir un fenómeno que se da a lo largo del tiempo, es posible encontrar distintas etapas en su evolución:

- **1ª fase o fase de conflicto:** Se evidencian las señales premonitorias del mobbing, es muy breve y presenta como primer síntoma, el cambio repentino de una relación que hasta el momento se consideraba neutral o absolutamente positiva entre los colegas y/o superiores.

- **2ª fase o fase de mobbing o de estigmatización:** Se comienza con la adopción por parte del acosador o del grupo de acosadores, de las distintas modalidades de comportamiento hostigador.

La víctima queda sumida en la confusión porque se ve como culpable o responsable con pensamientos – "algo hago mal, no sirvo para nada..." -.

La prolongación de esta fase, es debida a actitudes de evitación o de negación de la realidad por parte del trabajador, otros compañeros no participantes, sindicatos o incluso la dirección.

- **3ª fase o fase de intervención desde la empresa:** Ocurre cuando la situación es reconocida y manejada por algún escalón jerárquico superior, lo que dará lugar a la toma de una serie de medidas encaminadas a la resolución positiva del conflicto o, como ocurre más habitualmente, medidas tendentes a deshacerse del problema, contribuyendo así a la mayor culpabilización y sufrimiento del afectado.

- **4ª fase o fase de marginación o exclusión de la vida laboral:** En este periodo el trabajador compatibiliza su trabajo con largas temporadas de baja, o queda excluido definitivamente del mundo laboral por despido o por incapacidad.

La víctima en esta situación, termina sufriendo las consecuencias que genera este problema.

#### CONSECUENCIAS.

- **Físicas:** Cefaleas, alteraciones gastrointestinales, trastornos del sueño, de la sexualidad, dermatológicos, taquicardias, sudoración ...

- **Psíquicas:** Pérdida de la autoestima, ansiedad, sentimientos de fracaso, impotencia y frustración, apatía, distorsiones cognitivas, desarrollo de drogodependencias ...

- **Sociales:** Hipersensibilidad a la crítica, desconfianza, aislamiento y evitación o agresividad y hostilidad u otras manifestaciones de inadaptación social; ira, rencor y deseos de venganza contra el agresor.

- En los casos más serios el individuo puede llegar al **suicidio**.

### VIAS DE ACTUACIÓN.

En la mayoría de los casos los afectados por mobbing, prefieren **pactar la salida** de la **empresa**.

Sin embargo, existen otras posibilidades. Lo más recomendable sería acudir al **delegado de prevención**, a los **servicios de salud laboral** o a la **dirección** de la empresa, para que se suprimieran tajantemente las prácticas de acoso, pero en ocasiones es imposible acudir a los superiores, bien por ser ellos los acosadores, bien porque no se hicieran cargo del problema. Ante esta situación, las autoridades competentes serían la **Inspección de Trabajo** y el **Ministerio Fiscal**, a través de los que el propio trabajador, puede solicitar la extinción del contrato de trabajo por incumplimiento grave de las obligaciones del empresario, que tendría idéntica indemnización a la de un despido improcedente.

De todas formas la **denuncia** por acoso suele ser un **arduo camino**, en primer lugar porque no está regulado el acoso moral en sentido estricto, en segundo lugar, por las pruebas, ya que es difícil probar que los hechos realmente se están produciendo; en tercer lugar porque las mutuas se resisten a reconocer las bajas laborales por estas situaciones como accidentes de trabajo, y en cuarto lugar, porque los acosadores siempre intentan dibujar a la víctima como una persona conflictiva.

## **CONCLUSIONES**

- Aún hay mucho que avanzar en cuánto al **reconocimiento** de las **necesidades humanas** en el **trabajo**, ya que estas necesidades se conocen pero **no se respetan** en muchos casos.
- La **autoestima** es una necesidad **inherente, vital e indispensable**, que **debe ser desarrollada** para el correcto **crecimiento y realización** humanos.
- **La autoestima influye en el trabajo y el trabajo influye en la autoestima**; el trabajador con un sentimiento positivo de sí mismo, va a experimentar una mayor satisfacción y bienestar a través de su actividad laboral, al ocupar sus habilidades, desarrollar su potencial y realizarse en lo que hace, por lo que se va a automotivar optimizando su desempeño; sin embargo, el trabajo puede no ser esa herramienta de desarrollo, sino muy al contrario una fuente de sentimientos negativos, frustración y malestar para el individuo.
- La pérdida de autoestima está asociada a **alteraciones y patologías**, cuyas **graves consecuencias** no las va a sufrir únicamente el **trabajador** y su **entorno más próximo**, sino también la **sociedad** debido a la disminución en la fuerza de trabajo y a los elevados costes generados por estos procesos.
- **No es la persona**, sino **las organizaciones y las empresas** las que **necesitan cambiar**, un **cambio** en realidad **complejo**, ya que implicaría una reestructuración de los ambientes de trabajo actuales.
- La **preocupación** por la **autoestima** de los trabajadores, debería ser uno de los **nuevos rumbos** a tomar, llevando a cabo **estrategias** encaminadas a minimizar o **anular** los **aspectos negativos** del trabajo, a la vez que se consiguiera **potenciar** los **aspectos positivos** del mismo, de modo que toda labor que intentara maximizar la productividad partiera del recurso más importante, el humano, ya que son las personas las que mueven el motor de una organización, de forma que el beneficio fuera tanto para estos como para la empresa.
- La **prevención de riesgos laborales** debería hacerse aún **más extensiva**, ya que hoy día, está preocupada en mayor medida por el aspecto físico del trabajador, sin tener en cuenta el aumento y el efecto de los procesos derivados del daño que el trabajo genera en su **aspecto psíquico**, más desprotegido.

- Los servicios de salud laboral tendrían que realizar una **vigilancia de la salud completa**, que incluyera tanto la parte física como la parte mental y social de los trabajadores, que junto a una **adecuada educación sanitaria**, supondría el inicio de una **acción preventiva** más **global** y **efectiva**.
- La **Normativa Laboral vigente** debería **adaptarse**, para que patologías como el síndrome de Burnout fueran consideradas **enfermedad profesional**, y fenómenos como el acoso laboral tuvieran una **adecuada regulación** y se tipificaran como delito.

## **BIBLIOGRAFÍA**

- Ardouin, J.; Bustos, C.; Gayó, R.; Jarpa, M. "Motivación y satisfacción laboral". 2.000. <http://www.udec.cl/ivalfaro.htm>.
- Bolivar, C.; Vargas, C. "Temas de Recursos Humanos. Construcción de la autoestima y su importancia en la empresa". 2.001. <http://www.sht.com>.
- Branden, N. "El poder de la autoestima. Cómo potenciar este importante recurso psicológico". Ed. Paidós Ibérica. Barcelona. 1.992.
- Branham, L. "Cómo retener el talento en la empresa". GestionA. Publicación Grupo Alta Gestión. Madrid. 2.002, julio num. 2; p. 6,7,8.
- Clemensen, S. "Cómo motivar a las personas : aspectos que no debemos olvidar". GestioA. Publicación Grupo Alta Gestión. Madrid. 2.002, octubre num. 3; p. 6,7,8.
- Cortés Díaz, J.M. "Técnicas de prevención de riesgos laborales. Seguridad e higiene del trabajo". Ed. Tébar. Madrid. 2.002; p. 581-596.
- Fernandez Aguado, J. "Dirigir personas en la empresa. Enfoque conceptual y aplicaciones prácticas". Ed. Pirámide. Madrid. 1.999; p. 56,57.
- Giampaolletti, M. "Síndrome de Burnout". 2.002. <http://www.atencionprimaria.8m.com>.
- González López, L. "Satisfacción y motivación en el trabajo". Ed. Diaz de Santos. Madrid. 2.001.
- Hernández Carcomo, A.F. "La importancia de ejecutar un programa de autoestima empresarial y sus repercusiones en la satisfacción laboral". Guatemala. 1.998. <http://biblioteca.url.edu.gt/Tesis/01/01/Hernández C.-Adolfo F/Hernández C-Adolfo.htm>.
- Lares, A. "Psicosociología del trabajo". <http://www.train4you.com>.
- Márquez Pérez, M. "Satisfacción Laboral". <http://www.gestiopolis.com.htm>.
- Martín Daza; F., Pérez Bilbao, J.; López García-Silva, J.A. "El hostigamiento psicológico en el trabajo: mobbing". 2.003. <http://www.mobbing.nu/476.htm>.
- Navarro Pinto, M.A. "Re: todo sobre autoestima". <http://www.boards2.melodysoft.com>.
- Weisinger, H. "Cómo utilizar las emociones de manera inteligente". GestionA. Publicación Grupo Alta Gestión. Madrid. 2002, julio num. 2; p. 2,3,4,5.
- "El Burnout: Estar quemado". 2.003. <http://www.csi-csif.es/andalucía/acosolaboral>.
- "El mobbing: la lenta y silenciosa alternativa al despido". Lex Nova, la revista. Ed. Lex Nova. Madrid. 2.002, abril-junio num. 28; p. 24,25,26,27.
- "Estrés: tu riesgo más oculto". 2.002. <http://www.comfia.net/cajasanfernando/salud/Estrés>.
- "Factores psicosociales en la prevención de riesgos laborales: el estrés ocupacional". <http://www.ugt.pv.org/docu/estrés.htm>.

- "Guía para la prevención del estrés laboral".2.000.<http://www.geosalud.com/salud/20ocupacional/estreslaboral>.
- "¿Hostigamiento en el trabajo?".2.002. <http://www.ergonomia.cl.com>.
- "La salud en tus manos: Depresión en el trabajo".<http://www.gobcan.com>.