

La calidad de vida relacionada con el Tema 2 trabajo. Prevención y control de los riesgos psicosociales



Definición del estrés

*Una relación particular entre
la persona y su ambiente*

Surge cuando los individuos perciben un desequilibrio entre las demandas del ambiente y su capacidad de respuesta, en condiciones en las que fallar tiene consecuencias negativas importantes.



Dimensiones de estrés



Incontrolable

Tensión vital duradera



Impredecible

Suceso vital importante



Negativo/indeseable

Problemas cotidianos



Cambio/reajuste

Transición vital



Otras dimensiones del estrés

- Frecuencia de aparición del estresor.
- Duración de la exposición al estresor.
- Intensidad del estresor.

Cuanto más frecuente, duradera e intensa sea la situación estresante, mayor vivencia de estrés.



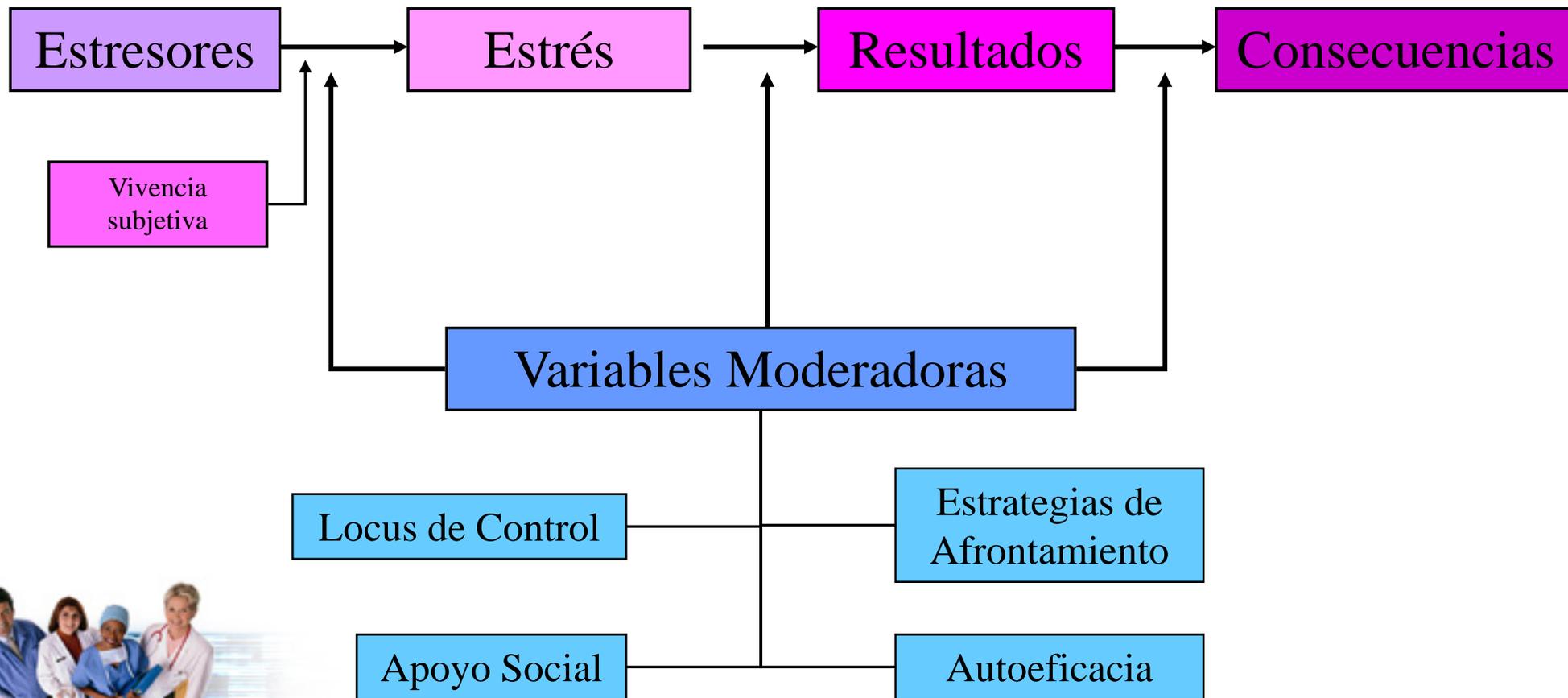
Modelo explicativo del estrés

Problemas relativos al amor, dinero o salud

Discrepancias recursos-demandas

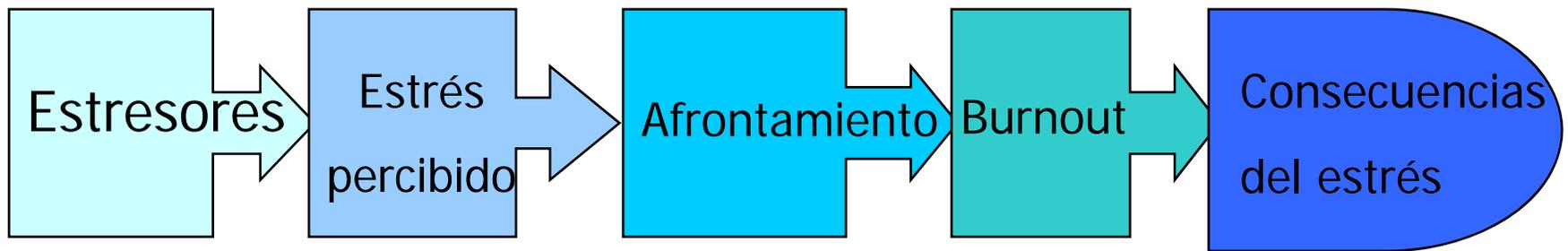
Fisiológicos
Cognitivos
Conductuales

Problemas para la Salud



El síndrome de "Burnout" dentro del proceso del estrés laboral

Respuesta al estrés laboral que aparece cuando el individuo no dispone de recursos de afrontamiento eficaces.



- 📁 Concepto del síndrome de “estar quemado”
- 📁 Cuadro sintomatológico
- 📁 Fases del síndrome de “estar quemado”
- 📁 Similitudes y diferencias con otros conceptos



Concepto del Síndrome de "Estar Quemado"

Respuesta al estrés emocional crónico. Sus rasgos principales son:

- agotamiento físico y psicológico,
- actitud fría y despersonalizada en la relación con los demás, y
- sentimiento de no adecuarse a las tareas que se han de desarrollar.

Debe ser entendido como...



Debe ser entendido como...

Un mecanismo particular de afrontamiento que surge de las relaciones sociales que los profesionales sanitarios establecen con los usuarios y la organización.



Cuadro sintomatológico



Agotamiento emocional

- Sentimiento de no poder ofrecer, a nivel afectivo, nada de uno mismo a los demás.
- Falta de energías y de recursos emocionales causados por las demandas continuas y persistentes de los usuarios.



Despersonalización

Las demandas de los usuarios y compañeros son fuentes de tensión, para aliviarla la persona desarrolla actitudes negativas hacia ellos, los devalúa y culpabiliza de sus frustraciones, al tiempo que los hace responsables de su falta de compromiso laboral.



Sentimiento de inadecuación profesional

Cuando las demandas laborales exceden la capacidad del individuo para afrontarlas, éste:

- evalúa de forma negativa su nivel de competencia,
- desea abandonar el trabajo o cambiar de puesto,
- y, en algunos casos, se desarrolla una actitud omnipotente, esforzándose en aparentar interés y dedicación.



Fases del síndrome de "estar quemado"

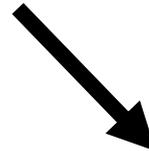
Entusiasmo



Estancamiento



Frustración



Apatía



Entusiasmo

En un primer momento, el individuo no sabe en qué consiste su trabajo, lo sobrevalora y se implica de forma excesiva en él.



Estancamiento

Las expectativas no se cumplen y el individuo se orienta a la satisfacción de necesidades personales; comienza a dar importancia a las cuestiones económicas, la jornada laboral y el desarrollo profesional. Realiza sus tareas, aunque el trabajo ya no le resulta tan apasionante.



Frustración

Se cuestiona la propia eficacia laboral y el valor del trabajo en sí. Considera que las limitaciones de la situación laboral afectan a la satisfacción, al estatus personal y al fin último de su actividad, lograr la plena satisfacción de los usuarios.



Apatía

En esta fase, el individuo invierte el mínimo tiempo en el trabajo, evita retos e intenta no arriesgar la seguridad del puesto que, a pesar de todo, desea mantener.



Cuáles son sus causas

- Desencadenantes

Acontecimientos asociados al mundo laboral que pueden provocar estrés y el síndrome de “estar quemado”.

- Moderadores

Recursos personales y sociales que facilitan o inhiben los efectos negativos de los sucesos estresantes.



Desencadenantes

Ambiente físico

Factores intrínsecos al puesto laboral

Estructura y clima de la organización

Sistema de recompensas

Sistema de recursos humanos

Nuevas tecnologías

Relaciones interpersonales en el trabajo

Factores de intercambio entre la
organización y la vida fuera de ella

BCDRZOH



Burnout

La exposición continuada a estos estresores lleva a los profesionales sanitarios a situaciones de desgaste profesional o a “estar quemado”.



Ambiente Físico

Estresores:

- ✓ *Ruido* procedente de teléfonos, visitas a los pacientes, aparatos de monitorización, etc..
- ✓ *Iluminación* inadecuada.
- ✓ *Temperatura*, en los hospitales suele ser superior a los 25°.
- ✓ *Humedad* relativa por debajo de los índices saludables.
- ✓ *Condiciones higiénicas*.



Factores intrínsecos al puesto laboral

Estresores:

- Desempeño de roles.
- Sobrecarga laboral.
- Oportunidad para el control.
- Oportunidad para emplear habilidades adquiridas.
- Urgencias de tiempo y plazos de cumplimiento.
- Riesgos del trabajo.



Desempeño de roles

Los estresores asociados al desempeño de roles son aquellas situaciones generadas por la ambigüedad de rol y el conflicto de rol, esto es:

- ▶ No asumir problemas de los usuarios, pero tener que demostrar cierto interés e implicación emocional.
- ▶ Contradicciones entre los intereses y necesidades de los usuarios y los de la institución.
- ▶ Asumir funciones y tareas que exceden nuestras competencias.



Ambigüedad de rol

Incertidumbre respecto al rol que hemos de desempeñar en la organización, lo que impide el desarrollo adecuado de las funciones que tenemos que realizar.



Conflicto de rol

Surge al tener que satisfacer las demandas contradictorias de los distintos miembros de la organización.



Sobrecarga laboral

El excesivo volumen de trabajo supone:

- No poder atender de forma adecuada a los usuarios.
- Administrar la medicación de forma inadecuada.
- Recibir quejas de:
 - ▶ familiares del paciente,
 - ▶ el propio paciente,
 - ▶ los compañeros.
- Asistir a la muerte de enfermos.



Oportunidad para el control

Imposibilidad de controlar o predecir los resultados del trabajo porque:

- Carecemos de los conocimientos y la tecnología necesaria para intervenir sobre la enfermedad.
- No podemos garantizar que los pacientes sigan las prescripciones terapéuticas.
- Falta de control sobre las decisiones que determinan las condiciones de trabajo.



Oportunidad para emplear las habilidades adquiridas

El trabajo no permite utilizar de forma plena los conocimientos o habilidades profesionales.



Urgencias de tiempo y plazos de cumplimiento

Las limitaciones de tiempo conllevan:

- Una deficiente comunicación con los usuarios.
- Escaso control sobre los efectos del tratamiento y el cumplimiento terapéutico.



Riesgos del trabajo

Estresores:

- ✓ Intoxicaciones.
- ✓ Radiaciones.
- ✓ Riesgos biológicos.
- ✓ Riesgo de contraer enfermedades infecto-contagiosas.



Estructura y clima de la organización

Estresores:

- Políticas rígidas.
- Sistema de turnos.
- Participación en la toma de decisiones.
- Autonomía.
- Supervisión.
- Responsabilidad.



Estresores:

- Estructuras jerárquicas.
- Canales formales de comunicación.
- Reglas normativas.
- Subordinación múltiple.
- Diferentes líneas de autoridad (administrativa y profesional) con distintos valores.



Sistema de turnos

Los turnos nocturnos y los sistemas de rotaciones merman las posibilidades de interacción social y ocasionan un desgaste físico y psíquico en los profesionales.



Participación en la toma de decisiones

El personal no interviene en:

- La planificación del trabajo.
- El establecimiento de los objetivos de la organización.
- Las decisiones que afectan de forma directa al futuro de los empleados, por ejemplo los sistemas de promoción.



Grado en que un individuo puede realizar su trabajo sin supervisión continua.



No percibir apoyo social de los supervisores incrementa las posibilidades de “quemarse en el trabajo”.



Responsabilidad

Si el trabajo implica tener responsabilidad social sobre otras personas, entonces las posibilidades de padecer el síndrome de “burnout” aumentan.



Sistema de recompensas

Estresores:

- Falta de información sobre la eficacia del desempeño.
- Sistema de recompensas no equitativo respecto a la responsabilidad y el esfuerzo empleado.



Sistema de recursos humanos

- Promoción y desarrollo profesional
 - No tener posibilidades de promoción y desarrollo profesional con independencia de la dedicación, el esfuerzo y los estudios realizados.
- Formación
 - Previa
 - Continua



Elementos estresantes al iniciar la profesión:

- Muchos conocimientos teóricos y escaso entrenamiento en habilidades prácticas.
- Desconocer las técnicas de autocontrol emocional y el funcionamiento de las organizaciones en las que se va a desarrollar su trabajo.



Factores estresantes ligados a la formación continua:

- Requiere un esfuerzo permanente para el trabajador.
- Sus contenidos no se han orientado hacia la adquisición de conocimientos sobre los factores psicosociales que inciden en la salud del trabajador.



Nuevas Tecnologías

Estresores:

- Exigen adquirir nuevas habilidades para desempeñar el trabajo de forma adecuada.
- Requieren un período de adaptación.
- Imponen un ritmo de trabajo diferente.
- Obligan a mantener un mayor grado de atención.
- Propician unas relaciones interpersonales más distantes entre los profesionales sanitarios y los usuarios.
- Las interacciones entre los miembros de la unidad de trabajo disminuyen.



Relaciones interpersonales en el trabajo

Elementos favorecedores del estrés:

- ✓ La mayoría de las relaciones interpersonales que se mantienen son de carácter formal.
- ✓ Falta de cohesión grupal.
- ✓ Frecuentes cambios de personal.
- ✓ Dificultades para relacionarse con usuarios agresivos o pasivos.



Factores de intercambio entre la organización y la vida fuera de ella

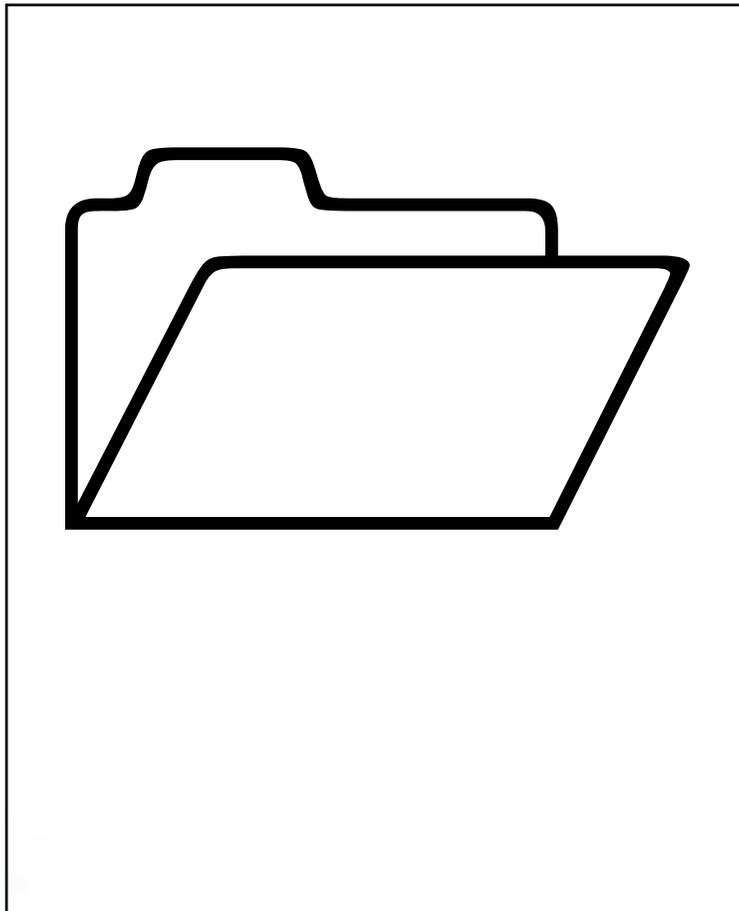
Estresores:

- Problemas familiares.
- Crisis vitales.
- Dificultades económicas.
- Conflictos entre las convicciones personales y los intereses de la organización.
- Conflictos entre las exigencias de la organización y las demandas familiares.
- Problemas legales.



Moderadores

Son los recursos personales y sociales que amortiguan o inhiben los efectos negativos de los sucesos estresantes.



Variables sociodemográficas

Patrón de conducta tipo A

Locus de control

Autoeficacia

Estrategias de
afrontamiento

Apoyo social



Variables sociodemográficas

- **Sexo**
 - Mayor riesgo de burnout en **mujeres**: tareas laborales y familiares.
- **Edad**
 - Más posibilidades de síndrome de “estar quemado” los **profesionales jóvenes**;
- **Situación familiar**
 - No tener **hijos**: Más implicación y mayor riesgo de burnout.
 - **Estabilidad afectiva**: proporciona equilibrio y, por tanto, los conflictos son abordados con más eficacia.



Patrón de conducta tipo A

Características:

Competitividad

- Excesiva preocupación por la promoción personal y profesional.
- Planteamiento de objetivos muy ambiciosos.

Impaciencia

- Compromiso con una amplia gama de actividades y esfuerzo por ocupar lugares destacados en el menor tiempo posible.

Hostilidad

- Ante el menor obstáculo reaccionan con ira, irritabilidad y resentimiento.



Patrón de conducta tipo A y "estar quemado"

- Poseer un patrón de conducta tipo A aumenta las posibilidades de sufrir estrés.
- Su alto grado de compromiso laboral conlleva:
 - ✓ Mantener pocas relaciones sociales.
 - ✓ Tener más probabilidades de exposición a estresores laborales.
 - ✓ Falta de tiempo para realizar otras actividades: relajarse, hacer ejercicio físico...



Locus de control

Expectativas que desarrollan las personas sobre la causa de sus experiencias.

Las personas con:

Expectativas de control interno

Creen que aquello que les ocurre es producto de sus acciones.

Expectativas de control externo

Creen que lo que les ocurre está determinado al azar, la suerte, otras personas, etc.



Locus de control y "estar quemado"

La asociación entre estrés y salud es mayor en los sujetos con locus de control externo. Estas personas:

- Experimentan con frecuencia bajos sentimientos de realización personal.
- No toman medidas para paliar o evitar el impacto negativo que les puede ocasionar el estrés.



Autoeficacia

Juicios del individuo sobre sus capacidades, sobre la base de los cuales organizará y ejecutará sus actos de modo que le permitan alcanzar el rendimiento deseado.

Las personas con autoeficacia tienen la convicción de que pueden realizar con éxito una conducta y, con ello, conseguir los resultados deseados.



La autoeficacia como determinante de la conducta

La autoeficacia influye en:

- La elección de conductas.
- El esfuerzo empleado y en la cantidad de tiempo dedicado para obtener los resultados deseados.
- Los patrones de pensamiento y las reacciones emocionales. El individuo eficaz centra su atención en el comportamiento adecuado para solventar los posibles fallos personales y contratiempos.



Autoeficacia y “estar quemado”

- Personas ineficaces piensan que no poseen habilidades necesarias para afrontar las dificultades del medio, lo que les provoca estrés.
- El individuo que se considera eficaz afronta las tareas potencialmente amenazadoras sin sentir ansiedad y no experimenta estrés en situaciones difíciles.



Estrategias de afrontamiento

Esfuerzos que realiza la persona para manejar, reducir o eliminar las demandas que les impone el trabajo y que amenazan con exceder sus recursos.



Clasificación I

Son varias las estrategias que podemos utilizar para afrontar el estrés, éstas se pueden clasificar según:

Orientación

Orientado al problema o a la emoción

Estrategia

Afrontamiento activo o evitativo

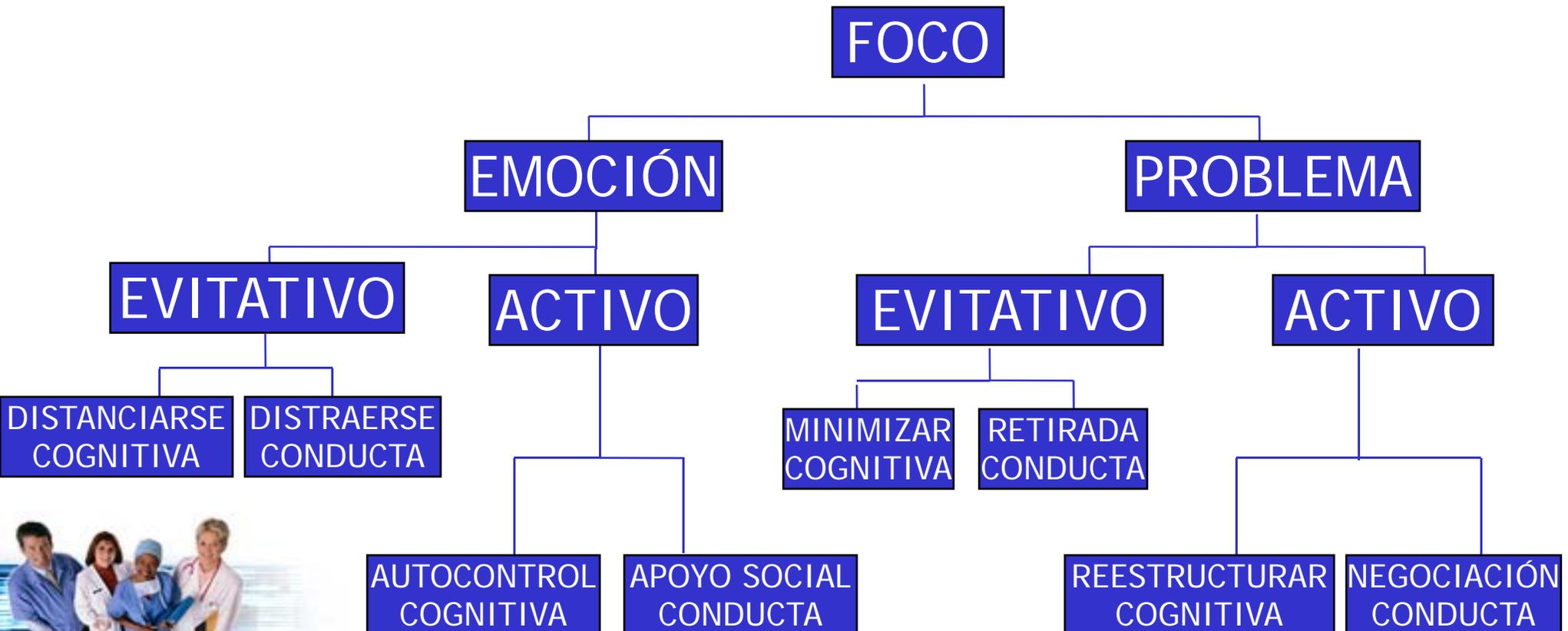
Destreza

Afrontamiento comportamental o cognitivo.



Clasificación II

El cruce de las distintas categorías dan como resultado diferentes estrategias de afrontamiento:



Estrategias de afrontamiento y "estar quemado"

El empleo de estrategias de carácter ***activo*** o centradas en el ***problema*** no dan lugar a sentimientos de "***estar quemado***", éstos se asocian más al empleo de estrategias de ***evitación/escape*** o centradas en la ***emoción***.



Las provisiones instrumentales o expresivas, reales o percibidas, aportadas por la comunidad, redes sociales y amigos íntimos.



Según la hipótesis del efecto directo o principal:

- El apoyo social fomenta la salud y el bienestar independientemente del nivel de estrés.
- A mayor nivel de apoyo social menor malestar psicológico y a la inversa.



Apoyo social y salud II

Según la hipótesis del efecto protector o amortiguador:

- El apoyo social influye en el bienestar de forma indirecta, actuando como un protector del estrés al disminuir la percepción de amenaza o redefinir la propia capacidad de respuesta al estresor.
- El estrés sólo tendrá efectos negativos en los individuos con un bajo nivel de apoyo social.



Apoyo social y "estar quemado"

Los otros pueden ayudarnos a:

- Evaluar un evento potencialmente estresante como menos amenazador de lo que creíamos.
- Reducir nuestras respuestas emocionales negativas.
- Encarar los problemas:
 - Indirectamente (p.e.; Cuidando de nuestros asuntos).
 - Directamente (p.e.; Asociándonos).

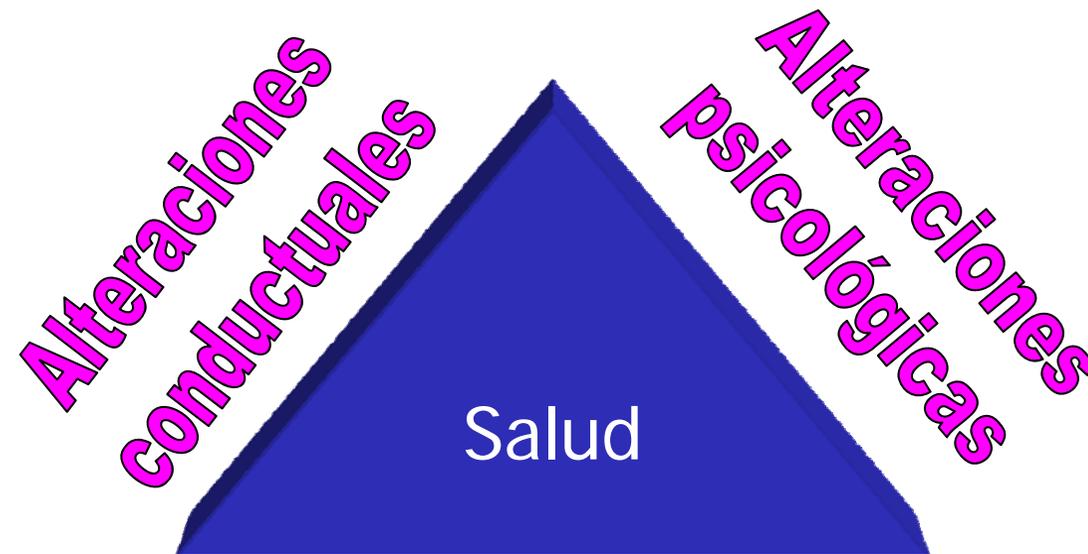


Cuáles son sus consecuencias

- ✓ Salud
- ✓ Relaciones interpersonales
- ✓ Satisfacción laboral
- ✓ Calidad del servicio



Diversos estudios ponen de manifiesto la asociación entre el síndrome de quemarse por el trabajo y el deterioro en la salud de los profesionales.



**Trastornos
psicosomáticos**



Trastornos Psicósómáticos

- ✓ Fatiga permanente.
- ✓ Insomnio.
- ✓ Dolores constantes de cabeza y espalda.
- ✓ Trastornos neurovegetativos (mareos, sofocos, escalofríos).
- ✓ Trastornos gastrointestinales (gastritis, náuseas, vómitos, diarrea, estreñimiento).
- ✓ Alteraciones respiratorias (asma, respiración acelerada, sensación de ahogo).
- ✓ Enfermedades cardíacas (hipertensión, taquicardias, arritmias).
- ✓ Trastornos endocrinos (amenorrea, acné, alopecia...).



Alteraciones Conductuales

- ✓ Aumento en el consumo de tabaco, café, drogas y fármacos (hipnóticos, tranquilizantes, antidepresivos...).
- ✓ Incapacidad para relajarse.
- ✓ Aumento de la conducta violenta dentro y fuera del contexto laboral.
- ✓ Robos en el lugar de trabajo.
- ✓ Comportamientos de alto riesgo (conducción temeraria, juegos de azar peligrosos...).
- ✓ Agresividad tanto con compañeros y/o usuarios como con familia, vecinos.



Alteraciones Psicológicas

- ✓ Soledad.
- ✓ Alienación.
- ✓ Impotencia.
- ✓ Omnipotencia.
- ✓ Ansiedad.
- ✓ Cinismo.
- ✓ Apatía.
- ✓ Hostilidad.



Relaciones interpersonales

- Insensibilidad y hostilidad hacia las personas con las que trabaja y para quienes trabaja.
- Descalificaciones a compañeros y usuarios.
- Las relaciones laborales pueden llegar a afectar las relaciones interpersonales que el sujeto mantiene fuera del lugar de trabajo.



Satisfacción laboral

La percepción y la expresión de la insatisfacción laboral aumenta por:

Sobrecarga laboral
Ambigüedad y conflicto de roles
Quejas salariales fuera de contexto
Quejas por condiciones de trabajo

Esta situación puede derivar en tasas más altas de absentismo laboral y de abandono del trabajo.



Calidad del servicio I

Una deficiente calidad en el servicio prestado por los profesionales sanitarios está ocasionada por:

- La disminución de la satisfacción y motivación laboral.
- Bajo rendimiento en el trabajo.
- Incremento de la frustración



Calidad del servicio II

Sus déficit se traducen en:

- Actitudes rutinarias en la prestación del servicio.
- Considerar que los pacientes son un problema.
- Prestar menos atención a las necesidades humanas del usuario, dedicándoles poco tiempo.
- Abandonos constantes del lugar de trabajo.
- Cometer más errores y negligencias, por lo que suelen ser recriminados por sus compañeros, generándose, de esta forma, un clima sociolaboral de poca o nula calidad.



Cómo combatirlo

Para combatir el síndrome de “estar quemado” pueden emplearse tres tipos de estrategias:

Estrategias individuales

Por ejemplo, técnicas de relajación

Estrategias grupales

Por ejemplo, generar redes de apoyo social.

Estrategias organizativas

Por ejemplo, dirección participativa.



Estrategias individuales

Técnicas de prevención y control que atienden a tres niveles de respuesta:

Técnicas de Relajación

Control y manejo de los niveles de activación fisiológicos.

Control de los procesos y respuestas cognitivo-emocionales.

Reestructuración cognitiva

Resolución de problemas y Comunicación asertiva

Adquisición de las habilidades sociales para el manejo y control conductual de los problemas.



Técnicas de Relajación

Estrategias centradas en el control y manejo de los niveles fisiológicos de activación.

Respiración profunda

1. Busque un lugar tranquilo y póngase cómodo.
2. Tome aire por la nariz de forma suave y continua hasta llenar la parte baja de sus pulmones (su abdomen debe inflarse).
3. Mantenga la respiración de cinco a diez segundos y espire muy lentamente, desinflando el abdomen.
4. Proceda así hasta completar un período de tres o cuatro minutos.
5. Practique este ejercicio de forma regular.



Técnicas de Relajación

Relajación

1. Póngase lo más cómodo posible, sentado o tumbado.
2. En el orden que se indica, deberá tensar y relajar los músculos de las siguientes partes de su cuerpo:
 - Cara y cuello.
 - Puños y brazos.
 - Estómago.
 - Piernas.
3. Los pasos a seguir en cada caso son:
 - Inspire aire.
 - Tensione los músculos (5 segundos) reteniendo la respiración.
 - Relaje los músculos (25 segundos) y expulse el aire.



Reestructuración Cognitiva

Estrategias centradas en el control de los procesos y respuestas cognitivo-emocionales.

Reestructuración
cognitiva

Autoinstrucciones



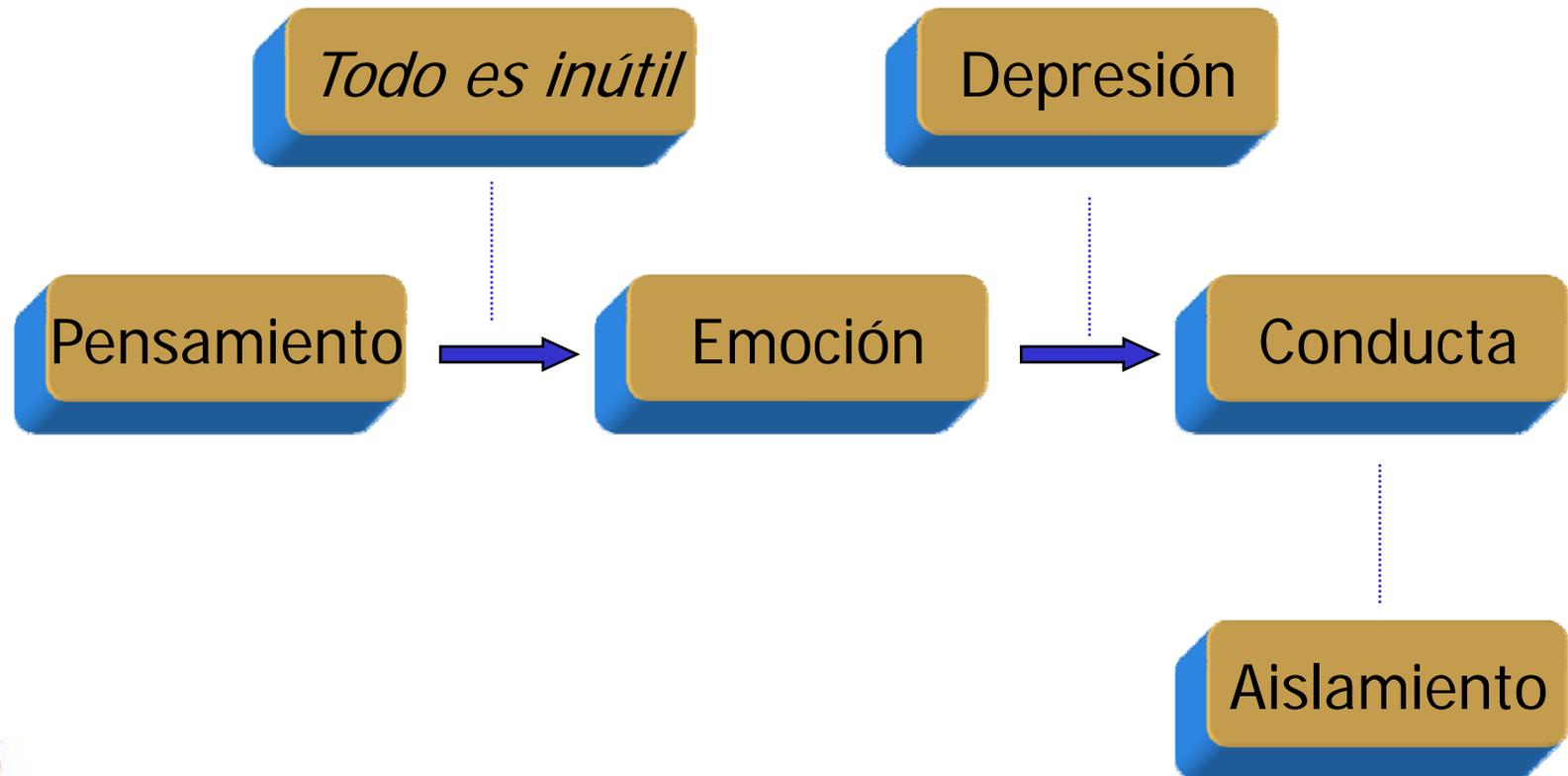
Reestructuración Cognitiva I

Controlar aquellas interpretaciones que le confieren al acontecimiento un significado estresante.

Fundamento...



Fundamento



Reestructuración Cognitiva II

Procedimiento:

1. Captar o evocar el pensamiento automático.
 - Reconstruyendo la situación problemática en términos de emoción, situación y pensamiento.
 - Llevando un diario de pensamientos molestos.
2. Comprobar la veracidad de dicho pensamiento.
 - Convirtiendo estos pensamientos en hipótesis, es decir, en relaciones causales que deben ser sometidas a contrastación empírica. *Ejemplo...*
3. Eliminar o minimizar estados emocionales negativos.
 - Transformando estos pensamientos negativos en pensamientos que no generen malestar, es decir tener diálogos interiores positivos.



Pensamientos automáticos

Pensamientos específicos que se producen con mucha rapidez y proporcionan una interpretación de los acontecimientos que con frecuencia incluyen predicciones sobre las situaciones. Dichos pensamientos pueden producirse al margen de la conciencia. Cuando ocurre así, estas ideas o pensamientos suelen ser considerados como axiomas, es decir, tienen carácter de verdades indiscutibles.



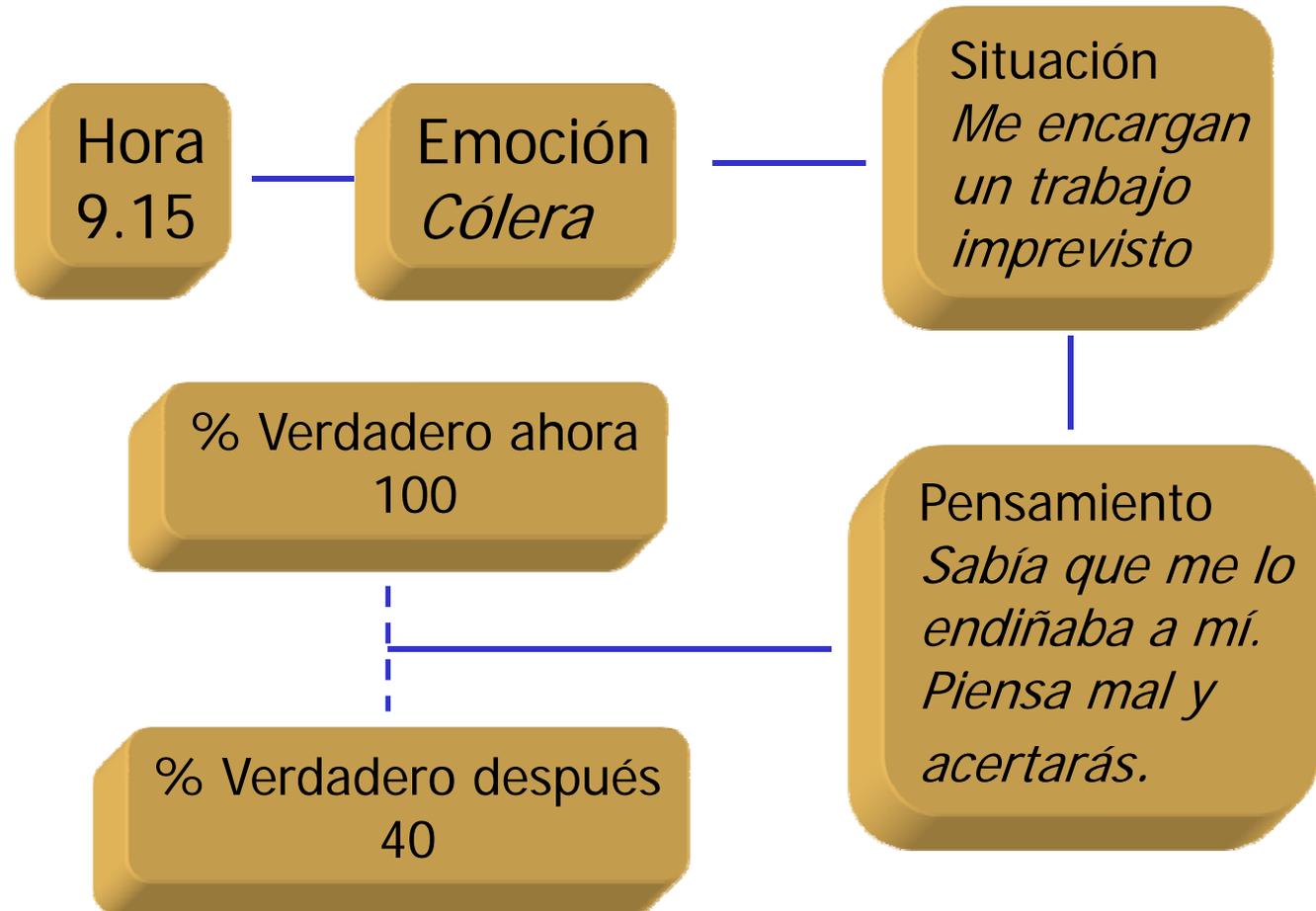
Pensamientos negativos

Generadores de estrés

- Hacer cualquier cosa cuesta demasiado esfuerzo.
- No soy tan bueno como otros.
- Todo es inútil.
- El futuro no es más que una ristra de problemas.
- En el pasado sólo he cometido errores.
- Todo lo que hago me sale mal.
- No hay nadie a quien pueda recurrir.
- La vida no tiene sentido.



Ejemplo



Diálogos interiores positivos I

Pensamiento
original

Error

Pensamiento
corregido

*Nunca
me hacen
caso*

Generalización, de
una situación
particular se hace
una ley

Algunas veces no
me hacen caso
(piense en
porcentajes).

Hoy, en relación con
tal asunto, no me
has hecho caso (sea
específico).



Diálogos interiores positivos II

Pensamiento
original

Error

Pensamiento
corregido

*La culpa
es mía*

Culpabilidad,
autocastigo

Soy responsable de haber hecho tal cosa (piense desde el punto de vista de responsabilidad, le permitirán dar soluciones y aprender los errores.



Diálogos interiores positivos III

Pensamiento
original

Error

Pensamiento
corregido

*No soy tan
buen
profesional
como otros*

Negativismo,
se ven las cosas
por el lado
oscuro por el
que no tienen
solución

Hay cosas que los
demás hacen mejor
que yo (no
exagere).

No soy tan bueno
como otros para
esto (relativice).



Diálogos interiores positivos IV

Pensamiento
original

Error

Pensamiento
corregido

*Me mira como
si fuese un
demonio*

Personalización
o pensar que lo
que los demás
hacen o dicen
tiene que ver con
uno mismo.

¿Te he molestado?
(compruébelo y
saldrá de dudas).



Diálogos interiores positivos V

Pensamiento
original

Error

Pensamiento
corregido

*No hay nadie a
quien pueda
recurrir, lo
tengo que
solucionar yo.*

Hiperresponsabilidad
que le conduciría a
sentirse agobiado y a
no contar con los
demás.

Desearía resolver esto
por mí mismo. Tener
responsabilidades no
supone tener todas
las soluciones (piense
más en lo que desea
que en lo que debería
hacer y cuente más
con los demás).



Diálogos interiores positivos VI

Pensamiento
original

Error

Pensamiento
corregido

Me siento mal porque estoy rodeado de inútiles.

Razonamiento emocional,
creer que lo que uno siente depende exclusivamente de la situación o de los demás.

Me siento mal porque no hago o digo lo que deseo (nuestras emociones y estados de ánimo dependen más de lo que hacemos y nos decimos que de las circunstancias externas).



Autoinstrucciones

Ayudan a:

- Evaluar las exigencias de una situación.
- Controlar los pensamientos, imágenes y sentimientos negativos generadores de estrés.
- Reconceptualizar la activación experimentada en la situación estresante.
- Afrontar las emociones perturbadoras que pudieran experimentarse.
- Autoanalizarse para enfrentarse a situaciones potencialmente estresantes.
- Reflexionar sobre las estrategias utilizadas y autorreforzarse por haber intentado el afrontamiento.



La persona debe...

La persona debe

- Revisar sus monólogos ante las situaciones de estrés en voz alta:
 - Identificando las autoafirmaciones generadoras de estrés.
 - Proponiendo otras positivas y útiles para reducir, evitar o usar constructivamente la experiencia de estrés.
- Dichas autoafirmaciones positivas deben estar formuladas en nuestro lenguaje y no deben ser genéricas.
- Las autoafirmaciones que se relacionan con el control y la competencia personal son las que mejor funcionan.



Resolución de problemas

Buscar y aplicar soluciones nuevas a cualquier tipo de problema. La resolución de problemas refuerzan las habilidades de afrontamiento.

Pasos :

1. Definir el problema
2. Perfilar su respuesta
3. Reclasificar el problema
4. Hacer una lista de estrategias
5. Valorar las consecuencias
6. Evaluar los resultados



1. Definir el problema

- Especifique las situaciones a las que cree responder de un modo ineficaz.
 - *Quién está implicado.*
 - *Qué sucede.*
 - *Dónde sucede.*
 - *Cuándo sucede.*
 - *Cómo sucede.*
 - *Por qué cree usted que sucede.*



2. Perfilar su respuesta

- Describa con detalle la respuesta habitual a dicho problema.
 - *Dónde lo hago.*
 - *Cuándo lo hago.*
 - *Cómo lo hago.*
 - *Cómo me siento.*
 - *Por qué lo hago.*
 - *Qué quiero.*



3. Reclasificar el problema

- Lea su definición del problema y el perfil de su respuesta, y complete la siguiente frase:

" El problema real es..."

- A partir de sus respuestas formule objetivos.



4. Hacer una lista de estrategias

- Escriba cualquier idea sin juzgar si es buena o mala.
- Todo vale.
- Lo mejor es la cantidad.
- Las ideas pueden combinarse y así mejorarse.



5. Valorar las consecuencias

- Evalúe las consecuencias de poner en práctica las estrategias anteriores.
- Emplee el siguiente sistema de puntuación:
 - Consecuencia personal: 2 puntos.
 - Consecuencia social: 1 punto.
 - Consecuencia a largo plazo: 2 puntos.
 - Consecuencia a corto plazo: 1 punto.



6. Evaluar los resultados

- Pase a la acción.
- Determine si las cosas suceden tal como tenía previsto, si los resultados son o no satisfactorios.



Estrategias grupales

Potenciar las relaciones interpersonales de los equipos profesionales y, en especial, redes de apoyo social.

Apoyo
Social



Grupos de apoyo social

Grupos de personas que se reúnen para:

- Compartir problemas y sentimientos.
- Facilitar la comunicación entre sus miembros.
- Obtener un mayor conocimiento sobre los resultados.
- Desarrollar formas más efectivas de tratar los problemas.

Estos equipos están compuestos por grupos con “afinidad natural” (entre profesionales de la medicina o entre profesionales de enfermería).



Estrategias organizativas

Intervenir sobre los factores organizativos estresantes.

De preparación al puesto
Condiciones de trabajo
Características del puesto
Condiciones de la organización



De preparación al puesto

Programas de socialización anticipatoria

Objetivo:

- Ofrecer a los profesionales al inicio de su vida laboral una visión real del trabajo que han de desempeñar.



Condiciones del trabajo

Ambiente físico del trabajo:

Objetivo:

- Mejorar los niveles de calidad del ambiente físico del trabajo.



Características del puesto I

Enriquecimiento del trabajo:

Objetivos:

- Ofrecer una mayor autonomía en el trabajo y variabilidad de las habilidades que se han de desarrollar.
- Posibilitar mecanismos que permitan al profesional obtener información sobre su ejecución laboral.



Características del puesto II

Organización de los horarios:

Objetivos:

- Ofrecer más oportunidades en la elección de los turnos.
- Horarios flexibles, semana laboral comprimida, empleo a tiempo parcial, puesto compartido.



Características del puesto III

Dirección por objetivos:

Objetivos:

- Definir las responsabilidades.
- Proporcionar retroalimentación adecuada del desempeño.
- Clarificar expectativas.
- Reducir el aburrimiento.
- Aumentar la autoconfianza de los profesionales.



Características del puesto IV

Dirección participativa:

Objetivo:

- Hacer que los trabajadores participen en la toma de decisión.



Características del puesto V

Planes de carrera:

Objetivos:

- Ofrecer opciones de carrera flexibles para los miembros de la organización.
- Asegurar que el esfuerzo y la eficacia son recompensados.
- Equilibrar las necesidades a corto y largo plazo de los empleados y de la organización.
- Facilitar la posibilidad de que los profesionales con más experiencia transmitan sus conocimientos a los más jóvenes.
- Resolver los conflictos entre diversas opciones y trayectorias de carrera.



Condiciones de la organización

Desarrollo organizativo:

Objetivo:

- Mejorar el ambiente y el clima de la organización, creando equipos de trabajo eficaces que participen en la toma de decisiones y en la mejora de la organización.



Manual de Referencia

- León Rubio, J.M. Y Jiménez, C. (1998). Psicología de la Salud. Asesoramiento al personal sanitario. Sevilla. Secretariado de Recursos Audiovisuales y Nuevas Tecnologías.
 - Capítulo 5. Prevención y control de riesgos laborales en las profesiones sanitarias. Afrontando el estrés.

