



Prevención de Riesgos Psicosociales

Estrés en personal docente de Educación
Secundaria Obligatoria

Ainhoa Amado Quintana
Grado de Psicología

Director: Dr. Santiago Gascón Santos

Curso 2013/2014

INTRODUCCIÓN

El término estrés es uno de los más utilizados en el día a día de las personas, ya sea para hacer referencia a experiencias de cansancio, agobio o tensión, como a toda una gama de circunstancias responsables de tales experiencias subjetivas como por ejemplo preparar un examen o esperar el turno en la cola del supermercado. Siendo así parece difícil encontrar a alguien que no esté bajo el influjo del estrés. Por ello, podemos diferenciar entre la *reacción o respuesta de estrés*, aquellas manifestaciones fisiológicas, cognitivas, emocionales y conductuales que se dan ante determinadas situaciones; los *estresores o factores estresantes*, dichas situaciones; y el *estrés* como tal, haciendo referencia al complejo proceso de intercambios que se da entre la situación y el organismo, pudiendo presentarse o no la respuesta de estrés. Así pues, el término estrés trata de describir el esfuerzo adaptativo que lleva a cabo el organismo para enfrentarse a las fuerzas, internas y externas, que amenazan su equilibrio adaptativo (Bermúdez, J., Pérez, A. M. & Sanjuán, P., 2003). De este modo, los psicólogos generalmente consideran que una persona padece estrés cuando ha de hacer frente a una serie de demandas conductuales que le resulta difícil llevar a cabo. Estas demandas suponen que el organismo incrementa considerablemente la energía fisiológica, procese inmediatamente la información interna y externa y busque y ponga en marcha una serie de conductas que permitan satisfacer dichas demandas para alcanzar, de este modo, un nivel óptimo de tranquilidad. Por lo que se considera que lo que caracteriza una situación de estrés es el desequilibrio existente entre lo que demanda el organismo y los recursos del individuo (Rabasa, 2007). Lazarus y Cohen (1977) describieron tres categorías generales de entornos capaces de generar estrés: los desastres naturales, como el fuego, las guerras o las inundaciones; los de carácter personal, como la muerte de un ser querido; y los denominados “de fondo” por su carácter gradual, crónicos o casi rutinarios, como la contaminación atmosférica, el ruido, el tráfico, etc. Pero, en 1966, Lazarus ya había prescrito que el primer paso hacia la respuesta de estrés es la evaluación cognitiva de la situación. La evaluación final como amenaza dependerá de cada individuo (recursos psicológicos, motivación, conocimientos, etc.) y aspectos cognitivos de la situación en sí (control sobre los estímulos, predictibilidad, inmediatez) (Morales, J. F., Moya, M. C., Gavira, E. & Cuadrado, I., 2007). Asimismo, Selye (1936) definió el estrés como una respuesta inespecífica de activación fisiológica que presenta el organismo independientemente de la naturaleza de sus desencadenantes. Este patrón

es conocido como *Síndrome General de Adaptación* y consta de tres fases: 1) alarma, el organismo se prepara para afrontar la amenaza; 2) resistencia, el organismo se esfuerza por contrarrestar la presión ejercida por el entorno, tratando de volver a una situación de equilibrio; y 3) agotamiento, debilitamiento progresivo de la capacidad de defensa y resistencia del organismo, aumentando su vulnerabilidad y susceptibilidad a la enfermedad. En 1982, Seyle argumentó que dicho proceso trifásico siempre debilita algo la capacidad de resistencia del organismo (Otero-López, J. M., Santiago, M. J., Castro, C., Pardiñas, M. C., Mirón, L. & Ponte, D., 2006). Para entender el impacto que el estrés puede tener sobre la persona, debemos diferenciar entre dos tipos de sucesos: por un lado, aquellos sucesos vitales que suponen un esfuerzo adaptativo por los cambios importantes que introducen en la vida, al obligar cierto ajuste por parte del individuo, pudiendo condicionar el bienestar físico y psíquico de la persona, así como el funcionamiento social y laboral. Por ejemplo, enviudar, ser despedido de un trabajo o el nacimiento de un hijo. Por otro lado, aquellos sucesos cotidianos, cuyas consecuencias afectan prácticamente a la totalidad de la vida del individuo. Algunos de estos factores estresantes pueden derivar de otros sucesos vitales, mientras que otros provienen de las condiciones físicas, organizativas y sociales en que se desarrolla nuestra vida diaria. Por lo que se trata de considerar el impacto que ejercen los fastidios (*hassles*) y disfrutes (*uplifts*). Los primeros harían referencia a sucesos frustrantes que producen irritación, tensión o sufrimiento, como los atascos de tráfico o incomodidades laborales; mientras que los segundos provienen de pequeñas satisfacciones como dormir bien o disponer de un rato de ocio (Bermúdez, J., Pérez, A. M. & Sanjuán, P., 2003).

Las respuestas de estrés engloban tres grandes categorías (Rabasa, 2007): las manifestaciones fisiológicas, las manifestaciones cognitivas y las manifestaciones conductuales. La reacción fisiológica consiste en el incremento de la activación del organismo en sus tres fases (alarma-resistencia-agotamiento), que describimos anteriormente. A nivel cognitivo cada individuo percibe el propio medio, filtra y procesa la información de éste, evaluando si las situaciones son relevantes o irrelevantes, las posibilidades y las consecuencias que tendrá el estrés. Por último, a nivel conductual el estilo de vida del individuo determina la probabilidad de aparición de demandas importantes en el medio. Así pues, la cronicidad del estrés provoca problemas fisiológicos y psicológicos. Entre las consecuencias fisiológicas cabe destacar que la principal protagonista de éste proceso es la amígdala, ya que se encarga

de clasificar los estímulos según lo amenazantes que son, así como de activar el sistema nervioso vegetativo, para luchar o huir con éxito, y alterar los sistemas inmunológico, digestivo, muscular, etc. para asegurar una buena defensa. Siendo así, mantener de forma crónica, a veces durante años, un estado de hipervigilancia agota las reservas de energía y de ciertos neurotransmisores del cerebro, viéndose afectados dichos sistemas y, en consecuencia, el organismo (Nieto, J. M., 2006). En éste nivel aparecen afecciones como dolor de cabeza, el estrés puede causar o incrementar la intensidad de cefaleas tanto de tensión como vasculares; enfermedades infecciosas; enfermedades cardiovasculares; diabetes; partos prematuros; artritis; patologías digestivas, como úlceras; patologías respiratorias, como asma; afecciones cutáneas como psoriasis; trastornos urológicos, etc. (Rabasa, 2007). Por su parte a nivel psicológico encontraremos afecciones emocionales, con el incremento de sentimientos de tensión y desasosiego, ansiedad, irritabilidad, miedo o depresión; cognitivas, es decir, distorsiones cognitivas, como la sobregeneralización y la activación de pensamientos o ideas irracionales, de inutilidad o inadecuación, en referencia a la percepción de la propia incapacidad para afrontar la situación (el carácter recurrente de éste tipo de pensamientos supone un círculo vicioso: pensamientos de inutilidad – percepción alterada de la situación); y motoras y conductuales, con la presencia de tics, temblores, tartamudeo, hiperactividad, desorganización motora general (nivel motor) y conductas dirigidas a hacer frente al problema o a evitarlo (nivel conductual) (Bermúdez, J., Pérez, A. M. & Sanjuán, P., 2003).

En el ámbito laboral nos encontramos ante la interacción obligada entre lo individual y lo organizacional: un organismo activo e intencional que categoriza, filtra, procesa y atribuye significado a los estresores laborales. El trabajador, la situación y la conducta parecen formar parte de un sistema tridimensional de utilidad explicativa del estrés en el ámbito laboral. Así pues, las definiciones propuestas se formulan desde planteamientos interactivos. Por ejemplo, Del Hoyo (1997), entre otros, incorporó la idea de la interacción persona-ambiente laboral para referirse al estrés ocupacional (Otero-López, J. M., Santiago, M. J., Castro, C., Pardiñas, M. C., Mirón, L. & Ponte, D., 2006): *“se produce un desajuste entre la persona, el puesto de trabajo y la propia organización, al percibir, la persona, que no dispone de recursos suficientes para afrontar la problemática laboral (presiones internas y externas)”* (Del Hoyo, 1997). Jenkins y Calhoun realizan una interesante agrupación de agentes estresantes laborales en las

siguientes categorías (Rabasa, 2007): 1) sobrecarga laboral, el volumen, la magnitud o complejidad de la tarea y el tiempo disponible para realizarla está por encima de la capacidad del trabajador; 2) falta de control sobre las actividades y los resultados; 3) insuficientes satisfacciones en el trabajo, encontrarse en un trabajo repetitivo, con un ritmo de trabajo agobiante o la propia naturaleza del objeto social de la empresa; 4) conflictos de rol; 5) cambios rápidos e imprevistos; 6) conflictos interpersonales; 7) expectativas irreales, se espera que el trabajador consiga unos objetivos que superan sus habilidades o la capacidad de la propia organización; y 8) sentimientos de inadecuación, la capacidad del trabajador está por encima de las tareas o la responsabilidad que se le exige no se corresponde con su preparación o la retribución percibida. Así pues, en 2005, Dolan, García y Díez establecieron una taxonomía que afirma que los efectos del estrés afectan tanto en el ámbito personal como en el ámbito organizacional (Otero-López, J. M., Santiago, M. J., Castro, C., Pardiñas, M. C., Mirón, L. & Ponte, D., 2006). En el ámbito personal conlleva consecuencias para la salud física (síntomatología psicosomática y patologías físicas) y mental (pérdida de memoria, irritabilidad, etc.), como hemos visto anteriormente. Por su parte, en el ámbito organizacional señalan como principales indicadores: disminución de la producción (calidad, cantidad o ambas), falta de cooperación con los compañeros, aumento de peticiones de cambio de puesto de trabajo, necesidad de una mayor supervisión del personal, aumento de las quejas, empeoramiento de las relaciones humanas, aumento del absentismo, aumento de incidentes y accidentes laborales, y frecuentes visitas a centros de salud. La vertiente más drástica del estrés laboral se conoce como *burnout* o síndrome del trabajador quemado.

El *burnout* o síndrome del trabajador quemado es una respuesta al estrés laboral crónico, el individuo quemado vive una experiencia subjetiva que abarca sentimientos y actitudes con consecuencias desfavorables para la persona y la organización (Guerrero, E. & Vicente, F., 2001). El término *burnout* fue utilizado por primera vez por Freudenberg (1973), quien describió el fenómeno como un estado de agotamiento de energía experimentado por los profesionales de la salud cuando sienten que los problemas de los usuarios del sector les superan. Además, la vulnerabilidad es mayor cuando los “cuidadores” se comprometen en mayor medida con su trabajo, relegando a un segundo plano los propios intereses y necesidades (Otero-López, J. M., Santiago, M. J., Castro, C., Pardiñas, M. C., Mirón, L. & Ponte, D., 2006). Asimismo, Maslach y

Jackson (1980, 1981, 1985 y 1986) afirman que se trata de un síndrome tridimensional, que se desarrolla en profesionales que trabajan con personas y señalan tres dimensiones características (Guerrero, E. & Vicente, F., 2001): Agotamiento emocional, cansancio y fatiga física, psíquica o ambas; Derspersonalización, desarrollo de sentimientos, actitudes y respuestas negativas, distantes y frías hacia los demás. El trabajador trata de distanciarse tanto de las personas con las que trabaja, como de los miembros del equipo, mostrándose cínico, irritable, irónico, etc.; Sentimiento de bajo logro o realización profesional y/o personal, respuestas negativas hacia uno mismo y el trabajo, evitando relaciones interpersonales, con bajo rendimiento laboral, baja autoestima e incapacidad para soportar presión. Se caracteriza por la presencia de sentimientos de fracaso personal, carencia de expectativas y horizontes laborales, así como una insatisfacción generalizada. A consecuencia de estos sentimientos aparecen de forma habitual la impuntualidad, la evitación del trabajo, el absentismo y el abandono de la profesión. Podríamos decir que se trata del extremo más dramático del estrés laboral, el momento en que el individuo se siente incapaz de mantener su trabajo o emprender uno nuevo (Maslach, C., Schaufeli, W. B. & Leiter, M. P., 2001).

Fijando nuestro punto de mira en el ámbito docente encontramos que en octubre de 2006 el Diario Digital de Información Sanitaria Azprensa publicó que los resultados de los estudios realizados por FETE-UGT indicaban que el 23% de los profesores estaría de baja por una enfermedad de carácter psicosocial a lo largo de ese curso escolar (Sánchez, J., 2007). Asimismo, los factores de riesgo a los que se enfrentan los docentes, según la psicopedagoga M^a. Carmen Sánchez, son (Rabasa, 2007): 1) sobrecarga de tareas; 2) clases de más de 25/30 alumnos; 3) alumnos con bajo nivel de motivación; 4) clima de convivencia en los centros, viéndose afectadas las relaciones tipo *profesor-alumno*, *profesor-profesor* y *profesor-padres*; 5) aumento de las responsabilidades del docente, procedentes de las familias; 6) ausencia de reconocimiento social; y 7) nuevas tecnologías.

En el presente proyecto se ha optado por la prevención del estrés en profesores de Educación Secundaria Obligatoria a través de una serie de ejercicios y técnicas que el personal afectado podrá mantener a lo largo de su trayectoria profesional, con el fin de evitar sufrir *burnout* y/o reducir los efectos nocivos del estrés laboral. La intervención se centrará tanto en los individuos como en la organización, ya que es importante

trabajar con ambos (Gascón, S., Leiter, M. P., Stright, N., Santed, M. A., Montero-Marín, J., Andrés, E., Asensio-Martínez, A. & García-Campayo, J., 2013).

OBJETIVOS

1. Desarrollar formas de evitar el estrés laboral tanto en el presente como en el futuro.
 - a. Proporcionar técnicas de afrontamiento del estrés.
 - b. Realizar tareas no relacionadas con labores profesionales.
2. Prevenir el aislamiento de los participantes.
 - a. Generar experiencias interpersonales de apoyo afectivo y social en el entorno laboral.
 - b. Desarrollar la empatía.
3. Suscitar cambios en el sistema organizacional del centro.
 - a. Establecer canales de comunicación positiva entre la dirección y los profesores.
 - b. Promover sistemas justos de recompensa.
 - c. Formar una red de apoyo profesional.
 - d. Fomentar la convivencia en las aulas

DESTINATARIOS

Este programa de prevención del estrés está dirigido a población docente de Educación Secundaria Obligatoria, ya que en este sector podemos ver cómo el paso de los años ha propiciado una serie de cambios poco favorables, entre los que destacamos (Otero-López, J. M., Santiago, M. J., Castro, C., Pardiñas, M. C., Mirón, L. & Ponte, D., 2006): existe una clara falta de apoyo al docente desde distintos sectores, aumentan las críticas y el cuestionamiento de su labor, dejación de responsabilidades en la educación de los hijos por parte de algunas familias, disminución de la motivación del alumno, reformas y más reformas, aumento en la conflictividad en las aulas y fuera de ellas, aumento en la edad de escolarización obligatoria, aumento de las responsabilidades del profesor. Así pues, nuestro proyecto se oferta mediante documentos informativos, así como charlas a grupos de orientadores o directivos de diversos centros. También cuenta con su propia página en Facebook y Twitter, para estar al alcance de cualquier centro interesado. Asimismo, el programa se divide en dos grandes bloques, por un lado un pequeño curso formativo dirigido a los docentes, cuya duración será de cuatro sesiones,

adaptadas al calendario académico escolar, de forma que pueda realizarse antes del periodo lectivo de inicio de las clases y; por otro lado, una intervención organizacional que durará la totalidad del curso académico. Además, se recomienda realizar las actividades en un aula adecuada, como el salón multiusos del centro, para disponer de espacio suficiente.

METODOLOGÍA

Centraremos el trabajo bajo la hipótesis de que se ha requerido la elaboración de éste proyecto en el I.E.S. Tiempos Modernos de Zaragoza, situado en el barrio del Actur, en la margen izquierda del río Ebro. Hablando previamente con los docentes del centro, sus hipótesis eran: que existe un nivel de “quemazón” bastante considerable entre el profesorado debido a los cambios de legislatura que afectan de forma directa a los docentes, a los alumnos difíciles que llegan nuevos y de otros institutos y a la falta de tiempo a la hora de organizar y realizar todas las tareas que requiere el centro.

Así pues, en primer lugar, se lleva a cabo una evaluación de las circunstancias en las que se encuentran los docentes del centro, qué elementos suponen una fuente de estrés y así actuar acorde a los resultados. Con este fin, Universidad de Zaragoza está elaborando una investigación dedicada a evaluar los riesgos psicosociales en diferentes centros y el efecto de dos tipos de intervención: uno basado en el afrontamiento individual del estrés por parte del profesorado, otro en introducir mejoras en las condiciones de trabajo. Para ello, se están utilizando las traducciones originales del *Maslach Burnout Inventory* (MBI) de Maslach y Jackson (1981) y del *Areas of Worklife Scale* (AWS) de Leiter y Maslach (2000, 2004), cuestionarios diseñados para determinar el grado de estrés y *burnout* en sus tres dimensiones y las áreas que afectan de forma positiva o negativa en dichas dimensiones, sucesivamente (Gascón, S., Leiter, M. P., Stright, N., Santed, M. A., Montero-Marín, J., Andrés, E., Asensio-Martínez, A. & García-Campayo, J., 2013). Una vez obtenidos los resultados, se da comienzo a la intervención.

Se ha organizado el curso de forma que ocupe cuatro sesiones de una hora y media cada una aproximadamente. Los talleres cuentan con una serie de actividades seleccionadas con el fin de abarcar los objetivos principales del proyecto. Se trata de que los individuos desarrollen una serie de mecanismos de defensa frente al estrés sufrido o por sufrir. De este modo, aprendiendo a reconocer los primeros indicios del estrés y siendo

conscientes de la red de apoyo de que disponen, podrían eludir y/o afrontar el síndrome del trabajador quemado. De hecho, el apoyo social en el trabajo aparece en los estudios sobre el estrés laboral como una de las principales variables que permiten prevenir y aliviar las respuestas que la persona genera ante los estresores y sus efectos (Marrau, 2004). Las sesiones han sido organizadas de la siguiente forma:

15 minutos	Inicio – Presentación de actividades
15 minutos	Preocupaciones generales e individuales
40 minutos	Actividades centradas en los objetivos: <ol style="list-style-type: none"> 1. Evitar estrés 2. Prevenir aislamiento 3. Mejorar la labor docente
15 minutos	Comentarios acerca de las actividades
5 minutos	Despedida

Tabla I. Organización de las sesiones

31 agosto 2015	Evitar el estrés	1ª Sesión Técnicas de control del estrés I. <ul style="list-style-type: none"> • Ocio y tiempo libre • Relajación
1 septiembre 2015		2ª Sesión Técnicas de control del estrés II. <ul style="list-style-type: none"> • Técnicas cognitivas. • Escribir para sanar.
2 septiembre 2015	Prevenir el aislamiento	3ª Sesión Desarrollo de la empatía. Apoyo entre compañeros.
3 septiembre 2015	Mejorar la labor docente	4ª Sesión Consejos para una correcta gestión de la clase
4 septiembre 2015		
Periodo lectivo de clases: Septiembre - Junio	Intervención organizacional	Canales de comunicación Red de apoyo profesional Sistemas de recompensa Convivencia en las aulas

Tabla II. Cronograma

Descripción de las distintas actividades

Evitar el estrés. Técnicas de control del estrés I

OCIO Y TIEMPO LIBRE

Objetivo

Promover el desarrollo de actividades fuera del entorno de trabajo como forma de “desconectar” de las labores docentes.

Materiales

Innecesarios.

Descripción

Informar acerca de la necesidad de tener otras actividades, individuales o en compañía de familiares y/o amigos. Dedicar tiempo a realizar otras actividades ayuda a liberar el estrés laboral. Se trata, en fin, de fomentar los pasatiempos como: manualidades (ganchillo, punto, dibujo, pintura, abalorios, etc.), música (aprender a tocar un instrumento, danza), lectura (temas no relacionados con el trabajo), ejercicio físico durante al menos 20-30 minutos diarios (yoga, correr, pasear, ir en bicicleta, ejercicio moderado en un gimnasio o en casa), etc.

RELAJACIÓN

Objetivo

Proporcionar una técnica de relajación especialmente útil cuando se ha producido una situación estresante. Es importante saber que el control adecuado de la respiración supone una estrategia elemental para afrontar el estrés.

Materiales

Innecesarios.

Descripción

En primer lugar, se indica a los asistentes que se acomoden en el asiento, manteniendo recta la columna vertebral y con los pies tocando el suelo, cierran los ojos y relajan los

músculos. Una vez hayan adoptado dicha posición deben tensar todos los músculos del cuerpo: cerrar los puños, doblar los brazos por los codos, encoger los hombros, apretar la cabeza hacia atrás, cerrar los ojos con fuerza, extender las piernas y elevar un poco los talones del suelo para tensar los músculos abdominales. Respirando profundamente por la nariz, deben mantener esta tensión durante unos segundos y, a continuación, dejarse caer, relajando de nuevo todo el cuerpo con la mayor rapidez y profundidad posibles, expulsando lentamente el aire por la boca. Por último, se indica que deben mantener durante 10 minutos el cuerpo relajado, respirando profunda, suave y rítmicamente. Y, finalmente, contamos hasta tres y abrimos los ojos (Nieto, J. M., 2006).

Evitar el estrés. Técnicas de control del estrés II

TÉCNICAS COGNITIVAS: REEVALUAR SITUACIONES PROBLEMÁTICAS

Objetivo

Abrir el campo de consciencia de los asistentes, tratando de hacerles ver que una misma situación puede tener diversos matices y, en ocasiones, se tiende a caer en una serie de sesgos cognitivos que no hacen sino agravar el problema.

Materiales

Papel y bolígrafo.

Descripción

Durante la primera parte de la sesión se explica el concepto de “error cognitivo” y los diferentes tipos que aparecen en numerosas ocasiones según Beck (Feixas, G. & Miró, M. T., 1993, 2010): 1) Pensamiento absolutista del tipo “todo o nada”; 2) Sobregeneralización; 3) Filtro mental o atender únicamente a un solo detalle de la situación, dejando aparte lo que sucede alrededor; 4) Descalificación de lo positivo o rechazo de experiencias positivas, manteniendo creencias negativas; 5) Sacar conclusiones precipitadas; 6) Lectura del pensamiento o pensar que algo saldrá mal antes de encontrar indicios de ello; 7) Engrandecer los males y minimizar lo bueno; y 8) Personalización o atribuirse la responsabilidad de errores o hechos externos aunque no haya base para ello.

Durante la segunda parte de la sesión, se procede a entregar papel y bolígrafo a los docentes y se les indica que escriban una lista de ejemplos, acerca de sí mismos u otras personas, e indiquen qué error se está cometiendo de forma inconsciente. Finalmente, se leerán en voz alta de forma voluntaria algunos de los ejemplos.

ESCRIBIR PARA SANAR

Objetivo

Desarrollar la escritura intimista, caracterizada por descripciones de los pensamientos o sentimientos propios más profundos (Rodríguez, 2014). Diversos estudios señalan que dicha escritura contribuye al alivio de traumas y a mejorar el estado de ánimo de las personas.

Materiales

Innecesarios.

Descripción

Se promueve la actividad refiriéndonos al uso de diarios personales a lo largo de la historia, no como algo exclusivo de la adolescencia y de las películas de Hollywood, sino como algo real y verdaderamente beneficioso para las personas de cualquier edad y/o sexo.

Prevenir el aislamiento

DESARROLLO DE LA EMPATÍA

Objetivo

Desarrollar la empatía de los docentes para promover un mayor apoyo entre compañeros ante situaciones complicadas.

Materiales

Fotografías de tamaño folio de diferentes expresiones faciales, papel y bolígrafo.

Descripción

En primer lugar, se hace una breve introducción al concepto de empatía y la importancia de la misma en las relaciones interpersonales, se muestran diferentes expresiones faciales y se insta a nombrarlas. A continuación, se entrega papel y bolígrafo y se indica a los asistentes que imaginen una situación conflictiva reciente y anoten en tres columnas: qué ha ocurrido, cuál es su opinión al respecto y cuál es la posición de la otra persona. Se trata de saber ponerse en los pies del otro, por muy enfadado que se esté. Por último, se explican los siguientes ejercicios para que los individuos los trabajen en su día a día (Fernández, V., 2014): 1) *Escucha activa*, cuando los demás nos cuentan sus problemas, debemos tratar de pensar en cómo les hacen sentir a ellos y no en cómo nos sentiríamos nosotros si nos ocurriera; 2) *Pensar “con” y no “por” el interlocutor*, cuando alguien nos cuenta un problema con preocupación, no darle una solución a modo de consejo, sino intentar ayudarlo a llegar por sus propios medios a la respuesta; y 3) *Aprender a devolver la emoción al otro*, utilizar el parafraseo, reproducir con nuestras propias palabras los sentimientos de la otra persona. En ocasiones, también puede usarse la confrontación, es decir, hacer consciente a la otra persona de sus propias disonancias mediante nuestras propias palabras. Además se apremia a acompañar los mensajes de un “entiendo que...”.

APOYO ENTRE COMPAÑEROS

Objetivo

Hacer consciente a la persona de la necesidad de expresar sus emociones y preocupaciones a las personas de confianza de su entorno (familiares, amigos, compañeros de trabajo). Se trata de encontrar una red de apoyo social que sirva de amortiguador de los problemas, para evitar en la medida de lo posible el aislamiento.

Materiales

Innecesarios.

Descripción

Actividad informativa, para fomentar la necesidad de apoyarse en otras personas para superar los contratiempos del día a día. Se trata de hacer especial hincapié en determinados factores como son: 1) Evitar el aislamiento, ya que pueden reforzarse los

sentimientos y pensamientos negativos, entrando en un círculo vicioso; 2) Afianzar relaciones, mantener amistades y compartir vivencias con ellas; 3) Aceptar que nadie es perfecto; y 4) Afrontar los propios temores, no evitar las salidas en grupo.

Mejorar la labor docente

CONSEJOS PARA UNA CORRECTA GESTIÓN DE LA CLASE

Objetivo

Orientar a los docentes en su día a día en las aulas.

Materiales

Innecesarios.

Descripción

Para una correcta convivencia en las aulas, profesor y alumnos deben seguir una serie de pautas, por lo que se trata de presentar a los asistentes las siguientes recomendaciones (Nieto, J. M., 2006): 1) Puntualidad; 2) Preparación previa de actividades, se pueden valer de guiones o mapas conceptuales; 3) Mantener un ritmo activo; 4) Recuperar a los distraídos; 5) Devolver correcciones sin demora; 6) Ajustar lo planificado a los incidentes que se presenten durante la clase; 7) Ejemplaridad; 8) Mantener un comportamiento predecible, transparente, responsable, positivo, realista y sereno; 9) Utilizar el humor con sabiduría; 10) Conservar un tono de voz claro, seguro y audible; y 11) Ser decidido.

Intervención organizacional

En ésta parte de la intervención participarán tanto los docentes como la dirección, ya que es importante que los cambios y soluciones de la organización se lleven a cabo de mutuo acuerdo. También es importante que el compromiso con los cambios sea homogéneo en el centro y todos trabajen de acuerdo a su mantenimiento. Es menester la presencia de carteles, folletos y documentos que recuerden que se está trabajando para la mejora de condiciones de la organización. Así pues, los cambios serán los siguientes:

APERTURA DE CANALES DE COMUNICACIÓN POSITIVA

Con ello se pretende mantener vías de abiertas de comunicación entre los docentes y la dirección, así como entre los propios profesores. La apertura de canales de comunicación que aseguren el *feedback* tanto entre docentes y directivos como entre los propios profesores, promueve la disminución de los problemas relacionados con el conflicto y la ambigüedad del rol, abriendo paso al cambio y la creación de expectativas realistas y ajustadas (Merino, O., 2013). Es primordial que entre todos se instale un sistema de comunicación común y apropiado consistente tanto en reuniones de equipo e interquipo, charlas, conferencias o grupos de debate; como en la disposición de un buzón de sugerencias, foros en Internet, notificaciones periódicas y la disponibilidad de documentos sobre procedimientos y normativas del centro, establecimiento de propuestas de mejora, etc. Además es importante que la información entre docentes y directivos sea clara, sencilla, precisa, directa y coherente para evitar la rumorología y la incertidumbre entre los empleados. También es interesante disponer de un sistema de quejas y sugerencias para abarcar los detalles que pueden suponer un bache en la organización.

RED DE APOYO PROFESIONAL

Además de fomentar el apoyo entre compañeros y la existencia de una red social, es importante establecer una red de apoyo profesional centrada en casos de injusticia percibida (abuso, acoso o violencia), ofreciendo soporte profesional médico, psicológico y legal (Gascón, S., Leiter, M. P., Stright, N., Santed, M. A., Montero-Marín, J., Andrés, E., Asensio-Martínez, A. & García-Campayo, J., 2013). Es importante la declaración de principios de igualdad, así como el establecimiento de protocolos frente al acoso moral y/o sexual en el trabajo (Merino, O., 2013). Además puede resultar interesante la incorporación de la figura del mediador en el centro, como persona imparcial que ayude en la negociación de soluciones que agraden a todas las partes implicadas en el conflicto.

SISTEMAS DE RECOMPENSA

Se trata de que profesores y directivos acuerden una serie de alicientes que recompensen el trabajo de los profesores para, así, promover el bienestar en la organización. Se debe establecer de mutuo acuerdo un sistema de recompensas realista y ajustado, es decir,

cosas que dependan de la organización como la reformulación en los horarios de trabajo, suprimiendo, por ejemplo, horas de guardia; la asignación de días de asuntos propios, pequeños descansos sin necesidad de baja laboral y sin verse afectado el sueldo, solicitándolos con 72 horas de anticipo, para poder reasignar temporalmente el puesto; o las actividades en grupo, comidas o cenas de empresa, juegos como el amigo invisible, pequeños viajes de trabajo, etc.

CONVIVENCIA EN LAS AULAS

Un punto clave en la intervención es el desarrollo de relaciones personales fluidas, francas, respetuosas y colaborativas, mediante la gestión de la clase por parte del profesor. La calma y el sosiego, productos del orden organizacional y de tareas satisfactorias, son condiciones “sine qua non” para poder aprender (Nieto, J. M., 2006). El primer paso para la convivencia en las aulas es realizar en conjunto, profesor y alumnos, unas normas de convivencia en el aula. Con éstas normas se hará un cartel y se colgará en el aula de referencia durante todo el curso. Por su parte, el docente debe estar atento a todo aquello que suceda en el aula, además deberá mantener la objetividad emocional respecto a sus alumnos. También es importante la realización de asambleas con los alumnos, en las que se comenten cuestiones que afectan al ambiente de la clase. Por otro lado, puede incluirse el aprendizaje de estrategias de autocontrol, así como enseñar a los alumnos a aprender mediante técnicas de estudio y tratando de conocer aquello que más se les resiste en cuanto al estudio.

RECURSOS

Recursos humanos y económicos

El presente proyecto lo llevarán a cabo dos psicólogas del gabinete psicológico ψ , especializadas en temas de estrés general y laboral, depresión y tratamiento de la ansiedad en diversas situaciones. Además, el gabinete se hace cargo del material necesario para las dinámicas: papel, bolígrafo y fotografías de expresiones faciales. El conjunto de actividades se considera como un paquete de intervención y, por tanto, los costes económicos se ajustan al mismo, siendo el coste de cada profesional de noventa euros (90€) por sesión y ascendiendo el valor económico a mil euros (1000€) el precio del proyecto.

RESULTADOS ESPERADOS

Para comprobar el efecto del programa de prevención se realizará una nueva evaluación al año y a los dos años, que servirá de comparativa con los datos previos a la intervención. Consideramos importante que los conocimientos adquiridos durante el programa prevalezcan en el tiempo y sirvan como apoyo en casos de estrés sufrido y como prevención de los mismos. Asimismo, esperamos que las técnicas aprendidas no caigan en el olvido, sino que los participantes se valgan de ellas en su día a día en pro de su propio bienestar físico, psíquico y social. Del mismo modo, esperamos que el desarrollo de formas de afrontamiento del estrés suponga una medida de apoyo que camine de la mano de la red social del individuo, es decir, que en momentos de alto nivel de estrés la persona se valga de cualquiera de las técnicas aprendidas, por ejemplo, la relajación, pero que, a su vez, disponga y mantenga un círculo social con el que “desconectar” de las tareas docentes, así como disfrutar de momentos de ocio, como tomar un café o ir al cine. Igualmente, es menester que tanto la organización como los profesores conserven los canales de comunicación positiva y los incentivos elegidos como sistema de recompensas. Finalmente, creemos que para que la evolución se dé de forma equilibrada, los cambios deben suceder de forma progresiva, poco a poco, en la totalidad de las aulas del centro.

DISCUSIÓN

El presente proyecto se ha enfocado en el marco de la intervención preventiva, debido a que, a lo largo de los años, la atención se ha centrado siempre en el ámbito de la evaluación, dejando apartada la intervención. Nos encontramos ante un mundo de evaluaciones del fenómeno del *burnout* en diferentes sectores laborales, en cuyos casos el proceso de intervención se obvia o aparece en contadas ocasiones. Del mismo modo, hemos optado por una intervención a nivel individual y organizacional debido a la poca intervención organizacional que existe. Casi siempre nos encontramos con intervenciones a nivel individual y esto ha demostrado ser insuficiente, así como la intervención únicamente organizacional. Es importante que la organización se involucre y trabaje en los cambios de forma cooperativa con los profesores, para que estos se den de forma homogénea y conforme a una serie de valores compartidos entre la dirección y los docentes. De este modo, es más probable que los cambios perduren el tiempo, ya que representan a los trabajadores del centro, de otro modo, se trataría de medidas

impuestas que los trabajadores deberían acatar estando o no de acuerdo, lo que se convertiría en algo contraproducente, llegando incluso a suponer una nueva presión en los individuos. Además, no hay que olvidar que el estrés es un proceso dinámico de interacción entre el individuo y el ambiente, por lo que la actuación solamente en uno de los dos elementos deja incompleta cualquier intervención. En referencia a las técnicas seleccionadas para la intervención cabe decir que, ya en 1976, Coates y Thoresen afirmaron que las técnicas de relajación se han utilizado con éxito en el ámbito docente, acompañadas de técnicas cognitivas y apoyo social (Guerrero, E. & Vicente, F., 2001). Además en la literatura sobre el estrés encontramos a menudo recomendadas técnicas de ésta índole.

CONCLUSIONES

Este paquete de intervención preventiva está dirigido a personas trabajadoras en el ámbito docente de Educación Secundaria Obligatoria, que se encuentran bajo riesgo de estrés laboral o *burnout*, teniendo carácter tanto preventivo como terapéutico, y con el objetivo de que, por medio de diversas actividades, el individuo aprenda a enfrentarse o evitar el estrés del día a día en las aulas y le sirva a lo largo de su carrera laboral. Además hemos considerado importante dirigir la atención tanto a nivel individual con diversas técnicas de afrontamiento, como a nivel organizacional debido a la importancia de la cooperación entre los docentes y los directivos, así como al estrés producido por la interacción entre individuo y ambiente. Por su parte, no debemos olvidar la importancia de éste tipo de intervención, ya que por el momento encontramos un gran número de estudios de valoración o evaluación del estrés en diversos sectores, pero no así una intervención que complete el estudio, centrándose tanto en el individuo como en la introducción de cambios en la empresa, como hemos dicho, de forma cooperativa. Por último, es menester mencionar que la Universidad de Zaragoza está llevando a cabo un programa de evaluación e intervención del *burnout* en docentes de Educación Secundaria Obligatoria que puede proporcionar algo de luz sobre la situación actual de la comunidad educativa aragonesa en cuestión de estrés, así como el tipo de intervención más adecuada conforme a las necesidades reflejadas en cada centro. No debemos olvidar que el estrés es un problema de salud de primer orden y la pérdida de profesionales supone un estigma en la calidad de la educación, los gastos que producen las bajas laborales, excesivas rotaciones, etc., por lo que las medidas preventivas se convierten en un bien necesario, una inversión para el futuro.

REFERENCIAS

- Bermúdez, J., Pérez, A. M. y Sanjuan, P. (2003). *Psicología de la personalidad: Teoría e investigación. Vol. I*. Madrid: UNED.
- Educaweb.com. Recuperado el 22 de noviembre de 2014 de: <http://www.educaweb.com/>
- Feixas, G. y Moró, M. T. (1993, 2010). *Aproximaciones a la psicoterapia. Una introducción a los tratamientos psicológicos*. Barcelona: Paidós.
- Gascón, S., Leiter, M. P., Stright, N., Santed, M. A., Montero-Marín, J., Andrés, E. et al. (2013). A factor confirmation and convergent validity of the “areas of worklife scale” (AWS) to Spanish traslation. *Health and Quality of Life Outcomes*, 11, 63.
- Guerrero, E. y Vicente, F. (2001). *Síndrome de “Burnout” o desgaste profesional y afrontamiento del estrés en el profesorado*. Cáceres: Universidad de Extremadura.
- Marrau, C. (2004). El síndrome del Burnout y sus posibles consecuencias en el trabajador docente. *Fundamentos en humanidades*, 10, 53-68.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B. y Leiter, M. P. (2001). Job Burnout. *Annual Review of Psychology*, 52, 397-422.
- Merino, O. (2013). *Guía para la Prevención del Estrés en la Empresa*. Madrid: FREMAP.
- Morales, J. F., Moya, M. C., Gaviria, E. y Cuadrado, I. (2007). *Psicología social*. (3ª ed.) Madrid: McGraw-Hill.
- Nieto, J. M. (2006). *Cómo evitar o superar el estrés docente*. Madrid: Editorial CCS.
- Otero-López, J. M., Santiago, M. J., Castro, C., Pardiñas, M. C., Mirón, L. y Ponte, D. (2006). *Estrés Laboral y Burnout en Profesores de Enseñanza Secundaria*. Santiago de Compostela: Universidade, Servizio de Publicacións e Intercambio científico.
- Rabasa, B. (2007). *El profesor quemado. El síndrome BURNOUT*. Valencia: RiE.

Rodríguez, T. (2014). Escribir para sanar. *Mente y Cerebro*, 66, 4-5.

Webconsultas.com. Recuperado el 20 de octubre de 2014 de:
<http://www.webconsultas.com/>