

M^a Consuelo Morán Astorga

Estrés, burnout y mobbing

Recursos y estrategias de afrontamiento

Con instrumentos para su evaluación

3^a
edición
revisada y
ampliada



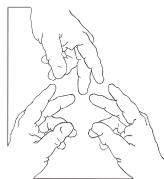
e o l a s
MANUALES

Estrés, burnout y mobbing

Recursos y estrategias de afrontamiento

Con instrumentos para su evaluación

CONSUELO MORÁN ASTORGA



EOLAS
ediciones

A Paco, que tanto me ha ayudado

CONTENIDO

PRÓLOGO	9
CAPÍTULO 1.	
ESTRÉS, BURNOUT Y MOBBING	13
1.1. EL ESTRÉS COMO RESPUESTA	15
1.2. FISIOLOGÍA DEL ESTRÉS	20
1.2.1. EL SISTEMA NERVIOSO HUMANO	20
1.2.2. EL SISTEMA NEUROENDOCRINO	21
1.2.3. EL SISTEMA INMUNITARIO	24
1.3. PSICOLOGÍA DEL ESTRÉS	29
1.3.1. EL PROCESO DE APRECIACIÓN	30
1.3.2. EL PROCESO DE AFRONTAMIENTO	33
1.4. CAUSAS QUE GENERAN ESTRÉS	36
1.4.1. SUCESOS EXTRAORDINARIOS	37
1.4.2. CAMBIOS VITALES	39
1.4.3. CONTRARIIDADES DE LA VIDA COTIDIANA	42
1.5. EL ESTRÉS LABORAL	44
1.5.1. ENTORNO OBJETIVO	45
1.5.2. EL ENTORNO SUBJETIVO	57
1.6. BURNOUT	62
1.6.1. DIMENSIONES DEL SÍNDROME	64
1.7. MOBBING: ACOSO PSICOLÓGICO EN EL TRABAJO	68
1.7.1. DEFINICIÓN	70
1.7.2. LOS COMPORTAMIENTOS CONSTITUTIVOS DE MOBBING	72
1.7.3. LOS PERSEGUIDORES	80
1.7.4. LA DIANA DE MOBBING: LA VÍCTIMA	86
1.7.5. EL PROCESO	90
1.8. CONSECUENCIAS DEL ESTRÉS	94
1.8.1. A NIVEL FISIOLÓGICO	94
1.8.2. EL ESTRÉS Y LOS PROBLEMAS DE SALUD MENTAL	100

CAPÍTULO 2.

EL AFRONTAMIENTO: RECURSOS Y ESTRATEGIAS	105
2.1. EL AFRONTAMIENTO	107
2.2. LOS RECURSOS PERSONALES	109
2.2.1. LA PERSONALIDAD	110
2.2.2. EL AUTOCONCEPTO Y LA AUTOESTIMA	126
2.2.3. LAS CREENCIAS	133
2.2.4. LAS EMOCIONES	141
2.3. RECURSOS EXTERNOS: EL APOYO SOCIAL	145
2.4. ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO	147
2.4.1. CONFRONTACIÓN	149
2.4.2. ESCAPE-EVITACIÓN	150
2.4.3. PLANIFICACIÓN	151
2.4.4. DISTANCIAMIENTO	152
2.4.5. AUTOCONTROL Y ACEPTACIÓN DE LA RESPONSABILIDAD	152
2.4.6. BÚSQUEDA DE APOYO SOCIAL	153
2.4.7. REEVALUACIÓN POSITIVA	153
EL BRIEF COPE	156
2.5. PERSONALIDAD Y AFRONTAMIENTO	160
2.6. LA PERSONALIDAD RESILIENTE	166
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	175
ANEXOS	199
SOBRE EL CUESTIONARIO DE ESTRESORES PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO (CEPST).	201
CUESTIONARIO DE ESTRESORES PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO-CEPST	203
SOBRE EL CUESTIONARIO COPE- 28	206
CUESTIONARIO DE AFRONTAMIENTO COPE- 28 (PARA LA CORRECCIÓN)	209
CUESTIONARIO DE AFRONTAMIENTO COPE- 28 (APLICACIÓN)	211
TEST DE BURNOUT F	213
BAREMO DE INTERPRETACIÓN DEL TEST DE BURNOUT F	214

PRÓLOGO

Hace unos meses, la Dra. Moran Astorga, me pidió que escribiera el prólogo a su libro: *Estrés, burnout y mobbing. Recursos y estrategias de afrontamiento*. El amigo lector pensara que soy un experto en estos temas y ese es el motivo de la elección, sin embargo, no es así, mi relación con la autora se remonta a su época de estudiante en la Universidad de Salamanca, en la que ella iniciaba su carrera de Psicología y yo finalizaba Medicina. Se fue luego a León y se integró en su Universidad y yo seguí en Salamanca, siendo en estos momentos profesor de Oncología Médica de su Facultad de Medicina. Por tanto, es una relación iniciada y mantenida, por la Universidad y por dos áreas de conocimiento que de alguna forma están y han estado relacionadas, pues su objetivo es el ser humano, bien, desde un punto de vista físico, o desde un punto de vista psíquico, pero indudablemente como un ser integral que es la persona humana. Esta relación y amistad se ha mantenido a lo largo de estos años y es el motivo para intentar hacer este prólogo.

Aunque los problemas físicos y psíquicos, han acompañado al hombre desde que es un ser biológico y consciente de su identidad, el estudio de ellos se incorpora a la Universidad en muy distintas etapas, los problemas físicos estudiados por la Medicina desde el inicio de las enseñanzas universitarias, y la Psicología, como ciencia independiente, en la segunda mitad del siglo XX.

Me permitirán que en este prólogo haga una pequeña referencia a la evolución de la enseñanza universitaria, para después hacer algún comentario sobre el contenido del libro y su autora.

Cuando se crean las Universidades en Europa, en los siglos XII y XIII, tienen unas estructuras similares, aprobadas por el Papa correspondiente y utilizan un idioma común que es el latín. En ellas se enseñan las siete artes liberales que constituyen el Trivium y el Cuadrivium; en el primero se enseña,

Gramática, Retórica y Poética y en el segundo, Aritmética, Geometría, Música y Astronomía, formando las llamadas escuelas menores. Las Facultades Mayores son, precisamente, las de aquellas profesiones que tenían un rol sacerdotal: la Religiosa (Teología), la Política (Facultad de Derecho) y la Médica (Facultad de Medicina).

La idea de Universidad que tenemos en estos momentos, como creadora de ciencia y trasmisora de ella, tardó mucho en lograrse y no estoy seguro que ahora sea así.

La Universidad como creadora de ciencia, no empezó a ser realidad hasta el siglo XIX, cuando todavía algunas de las más conocidas se resistían a adaptarse a una nueva situación. Sirvan como ejemplo, la forma de impartir la docencia que existía en la Universidad salmantina en el siglo XVI, XVII y XVIII, donde el profesor dictaba las clases apoyándose en la lectura de textos clásicos. Así en Medicina se leía a Avicena en la Prima a Hipócrates y el Arte Medicinal o Artécilla de Galeno en las Vísperas.

A finales del siglo XVIII, se pretendía explicar Física sin recurrir a la obra de Newton. Todavía hubo de pasar otro siglo más, para que la institución, que transmitía conocimientos, aceptara que debía participar en su origen. Incluso su papel fue de “anti ciencia”, frente a las Academias, Escuelas y Colegios, que surgieron con la Ilustración. Es en el siglo XIX, cuando asume que sus dos grandes funciones eran, y siguen siendo, la creación y la difusión del conocimiento.

En el siglo XIX, se incorporan nuevas titulaciones a las Universidades y las facultades de la Universidad, se dividen en 5 grandes bloques, Medicina, Derecho, Ciencias, Letras y las Escuelas Técnicas. Desde el Concilio de Trento la Teología se impartía en los Seminarios Mayores.

La Psicología, como estudio, reflexión o tratado acerca del alma (psiqué), se contemplaba desde la época aristotélica, desde un punto de vista filosófico. La psicología era la parte de la filosofía que se ocupaba de los seres dotados de alma. Son los descubrimientos que tienen lugar en la primera mitad del siglo XIX, en los sectores de la física, biología, fisiología y neurología, los que llevan a pensar seriamente en construir una psicología, no sobre la filosofía, si no sobre la experiencia y la ciencia. Es Wundt, en la segunda mitad del siglo XIX, el gran impulsor de la psicología, no como estudio del alma, si no

como investigación y estudio del mundo interior, aunque sus contenidos se han ampliado posteriormente de forma casi exponencial. Como siempre, la Universidad tardó en incorporarla a sus aulas y es en la segunda mitad del siglo XX, cuando se comienza a impartir en la Universidad española como titulación universitaria, como sección de las Facultades de Filosofía y Letras, y a finales de la década de los setenta se independiza y aparece como Facultad.

La autora pertenece a las primeras promociones de psicólogas de la Universidad de Salamanca, la Psicología está hoy plenamente integrada dentro de la Universidad. Ejemplo de esa ciencia madura e independiente, es este libro, motivo de este prólogo, en el que expone con gran profundidad uno de los grandes problemas de nuestro tiempo, que es el estrés. Se analiza desde sus primeras descripciones en los años 60; refiriendo las causas del mismo, centrando el tema en el provocado por el trabajo, o sea, el estrés laboral.

A lo largo del siglo XX, el trabajo ha pasado de ser un medio para vivir, a un fin en sí mismo en muchas situaciones, por lo que cualquier problema objetivo o subjetivo en este entorno puede generar estrés, que se modula de diferentes formas dependiendo de una serie de circunstancias, que se analizan en la obra de forma profunda y sencilla.

A continuación, la autora pasa a analizar un síndrome o situación descrita muy recientemente y relacionado con el estrés laboral, que es el burnout, término inglés, que se utiliza para denominar una situación particular “estar quemado”. Se analizan las causas y el cuadro y se señala de forma muy acertada, en mi opinión de profano, que una de sus causas fundamentales, es que no se cumplan las expectativas laborales que uno mismo se generó.

Dentro de ese mundo, que es el trabajo, surgen enemigos, que en grupos intentan aniquilar a un individuo del mismo, para que abandone la organización, es el termino mobbing (perseguir, asaltar...), utilizado, por primera vez para describir el comportamiento de los alumnos en una escuela. En el libro se analiza este nuevo ¿comportamiento?, ¿situación?, que cada día es más importante en nuestra sociedad.

En la segunda parte de la obra, se estudia el afrontamiento de estos problemas, describiendo los recursos y estrategias, demostrando la autora, su sólida formación y el profundo conocimiento del tema abordado.

En resumen, el libro es una magnífica revisión de algunos de los problemas más cotidianos de nuestra sociedad, que están descritos de forma clara por alguien que se nota domina las cuestiones que aborda, además propone soluciones para resolverlas sin dogmatizar, lo cual, le da más autoridad. He leído el libro con sumo interés, me ha abierto campos a los que no me había asomado y me ha servido para pensar en situaciones, que quizás, las he vivido pero no las he analizado.

Como universitario, puedo decir, que esta obra contribuye de forma importante a uno de los grandes objetivos de la Universidad, que es la transmisión del conocimiento, pero no sólo a los alumnos de pregrado, si no a esa sociedad del conocimiento, que preconiza Delors en el estudio “Crecimiento, competitividad, empleo, retos y pistas en el siglo XXI”. En él apela a la necesidad de incrementar el apoyo y el estímulo a la educación y la formación, pero no en el sentido de la obtención de un título que abra las puertas al mercado del trabajo, si no, como una formación permanente y continua, bajo el lema de: saber y saber hacer durante toda la vida.

Para finalizar, felicitar a la autora, por esta obra y por su trayectoria, yo sé del esfuerzo y de la dedicación que ha necesitado, para llegar a culminar su carrera académica de forma brillante mediante el grado de Doctor y creo que este libro demuestra lo que digo. Enhorabuena y gracias.

Juan Jesús Cruz Hernández.

Catedrático de Medicina. Universidad de Salamanca.

CAPÍTULO 1.

ESTRÉS, BURNOUT Y MOBBING

1.1. EL ESTRÉS COMO RESPUESTA

El término estrés, en español, deriva de la palabra inglesa *stress* que a su vez procede del verbo latino *estringere* cuyo significado es tensionar, presionar, coaccionar. En Inglaterra ya se utilizaba en la edad media para denominar experiencias adversas como el sufrimiento, las dificultades o la aflicción. Es introducido en el campo científico por el astrónomo y matemático inglés Robert Hooke (1635-1703) quien formuló la Ley Física de Resistencia de Materiales en los siguientes términos “Si se aplica una fuerza externa (carga), que no traspasa un cierto límite, a un cuerpo sólido se produce en él una deformidad (*strain*), que cuando cesa la fuerza, el cuerpo deformado recupera su posición primitiva en virtud de su resistencia (*stress*) y elasticidad”, pero cuando esa fuerza externa es superior a la resistencia, el cuerpo cede y se produce una deformidad que no se restablece cuando deja de aplicarse”.

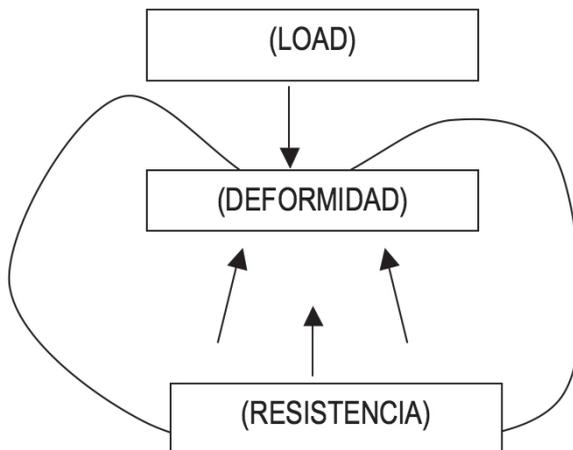


Figura 1. Carga, strain y resistencia según Hooke

Ambos conceptos (*estrés* y *strain*) permanecieron durante el siglo XIX en el campo de la medicina como antecedentes en muchos casos de la pérdida de la salud. Más adelante estos términos son adoptados por la biología y la psicología ayudando al desarrollo de las teorías sobre el estrés.

Vamos a presentar a continuación dos concepciones del estrés. La primera, desde el punto de vista de la fisiología humana, es una visión médica del fenómeno. El hecho de presentarla aquí significa la importancia que el estrés tiene para la salud física del ser humano. Biología y psicología en el hombre van indefectiblemente unidas, existe un dialogo mente-cuerpo, una armonía básica, un equilibrio entre ambos y cuando se produce la amenaza, el conflicto o el trauma en uno de ellos, en el otro se reflejan las consecuencias.

Debemos atribuirle a Hans Selye, médico austriaco, nacido en 1907, ser el creador de la primera teoría sobre el síndrome del estrés. Descubrió Selye que sus pacientes, que tenían diferentes lesiones o enfermedades, manifestaban muchos síntomas similares, que él atribuyó a los esfuerzos que hacían sus cuerpos para responder a las tensiones de la enfermedad. A este conjunto de síntomas –diferentes de los síntomas de la enfermedad- los denominó síndrome de estrés o síndrome general de adaptación.

Considera Selye (1960) el estrés como una respuesta general del organismo a las demandas hechas sobre él. El estrés no era para Selye una demanda ambiental, a la cual llamó estímulo agresor, sino un conjunto de reacciones orgánicas y de procesos originados como respuesta a esa demanda.

El estímulo agresor puede ser físico (un traumatismo, un agente tóxico o una infección) o psicológico (una emoción). La reacción del organismo ante este estímulo agresor es una respuesta estereotipada que se caracteriza por modificaciones endocrinas estrechamente mezcladas, que pone en juego el hipotálamo (circuito de emoción del cerebro) y las glándulas hipófisis y suprarrenales (circuitos de reactividad).

Selye describe el estrés como el intento generalizado del organismo por defenderse de los agentes nocivos y lo denominó, como vimos, Síndrome General de Adaptación. Este síndrome, según Selye, es un proceso que implica tres fases: una fase de alarma, otra de resistencia y una última de agotamiento. Estas fases representan un esfuerzo del organismo, movilizándolo sus defensas, para combatir al estresor y poder restablecer con urgencia un equilibrio comprometido.

- **La fase de alarma** constituye el aviso claro de la presencia repentina de agentes estresantes a los que no se está adaptado. La reacción inicial del organismo es hacer una llamada general a sus fuerzas defensivas. Esta fase tiene dos etapas: choque y contrachoque. En la etapa de choque las reacciones fisiológicas son las primeras que aparecen para advertir al afectado que ha de ponerse en guardia y se caracteriza por emitir una serie de síntomas típicos como la taquicardia, pérdida de tono muscular, disminución de la temperatura y la presión sanguínea. Otras reacciones primarias de defensa, que empiezan en esta fase son: la descarga de adrenalina, de corticotrofina y corticoides, pero se hacen más intensas en el contrachoque, que es una reacción de rebote (defensa contra el choque) que se caracteriza por la movilización de las defensas, con agrandamiento de la corteza suprarrenal (incremento de corticoides), involución rápida del sistema timo-linfático y signos opuestos a los de la fase de choque, o sea, hipertensión, hiperglucemia, diuresis, hipertermia, etc. Muchas enfermedades asociadas a estrés agudo corresponden a esta fase de reacción de alarma (Sandín, 1996). Una vez apercibido de la situación, el sujeto debe hacerle frente y resolverla. Esta respuesta de alarma, como respuesta a una situación de emergencia, a corto plazo es adaptativa; pero, muchas situaciones modernas implican una exposición prolongada al estrés que no requiere una reacción fisiológica.
- La segunda fase, que Selye denominó **fase de resistencia**, se caracteriza porque el estrés se extiende más allá de la fase de alarma. Un organismo no puede mantenerse constantemente en la fase de alarma ya que, si el agresor es incompatible con la vida, aparece la muerte, pero si puede sobrevivir, la persona entra en la fase de resistencia, que se caracteriza por el esfuerzo del organismo por adaptarse al estresor, consiguiendo una mejora y desaparición de los síntomas, y, como consecuencia, una menor resistencia a otros estímulos. En esta fase desaparecen la mayoría de los cambios morfológicos y bioquímicos presentes durante la reacción de alarma y en algunos casos se invierten. De esta forma en esta fase se manifiestan signos de anabolismo, mientras que en la de alarma se observan procesos catabólicos (Sandín, 1996).

El resultado de una resistencia prolongada al estrés es la aparición de una serie de enfermedades como las úlceras pépticas y las colitis ulcerosas, la hipertensión y la enfermedad cardiovascular, el hipertiroidismo y el asma bronquial. Además, la resistencia al estrés produce cambios en el sistema inmunológico que favorecen la aparición de infecciones.

Cuando la capacidad de resistencia disminuye y se agota, el organismo entra en la siguiente fase.

- La **fase de agotamiento** (tercera fase) se caracteriza porque el organismo, expuesto continuamente a un agente agresor, va perdiendo paulatinamente la adaptación adquirida en la fase anterior, llegando al agotamiento cuando el estresor es suficientemente severo y prolongado. Si el estresor es muy agudo vuelven a surgir los síntomas característicos de la fase de alarma y puede llevar a la muerte del organismo.

Considera Selye que una persona padece estrés cuando se pueden distinguir claramente estas tres fases.

Los organismos son capaces de combatir el estrés de la vida diaria, pero, cuando un acontecimiento estresor se torna crítico por su intensidad o por su persistencia, y, cuando los mecanismos homeostáticos que inmediatamente se ponen en funcionamiento para restablecer el equilibrio son insuficientes, se desencadena una amplia gama de cambios corporales.

La respuesta a estos estímulos estresores es uniforme para todos ellos, considera Selye, aunque posteriores autores (Lacey, 1967) consideraron que diferentes estresores llegan a producir diversos patrones de respuestas.

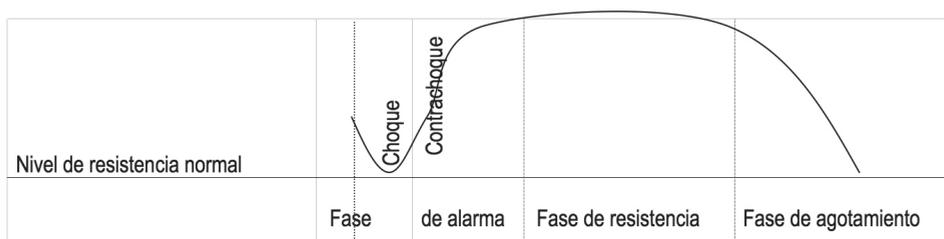


Figura 2. Representación gráfica de las tres fases del Síndrome General de Adaptación (Selye, 1960)

En la teoría de Selye existen dos formas de esfuerzo y reacción a las demandas de las situaciones: un estrés positivo o eustrés que se caracteriza porque la estimulación y la activación que se desencadenan permiten alcanzar resultados positivos y como consecuencia satisfacción; otro estrés negativo o distrés que produce consecuencias dañinas, desagradables y nocivas para el organismo humano (Edwards y Cooper, 1988).

- El eustrés es considerado como una respuesta adaptativa y fuente de bienestar, que lleva a la adaptación del organismo.
- El distrés es una respuesta de adaptación errónea, fuente de enfermedades y trastornos que conlleva al fracaso adaptativo y al desequilibrio fisiológico y psíquico.

A pesar de algunas críticas, la teoría de Selye ha sido ampliamente aceptada por la comunidad científica, asumiéndose que el estrés implica dos conceptos: el estresor y la respuesta al estrés. Posteriores definiciones del estrés basadas en la concepción del estrés como respuesta, admiten la idea de estrés como un estado especial del organismo caracterizado por el sobreesfuerzo.

El enfoque de Selye sobre el estrés, considerado desde un punto de vista fisiológico, entiende que las respuestas son siempre de tipo orgánico, sin embargo, estas respuestas implican tanto a factores fisiológicos como psicológicos (cognitivos y conductuales) (Sandín, 1996). Este autor además considera que el estrés implica un proceso de reacción especial (sobreesfuerzo) ante demandas fundamentalmente de naturaleza psicológica.

«CUALQUIER FORMA DE REPRODUCCIÓN, DISTRIBUCIÓN, COMUNICACIÓN PÚBLICA O TRANSFORMACIÓN DE ESTA OBRA SOLO PUEDE SER REALIZADA CON LA AUTORIZACIÓN DE SUS TITULARES, SALVO EXCEPCIÓN PREVISTA POR LA LEY. DIRÍJASE A CEDRO (CENTRO ESPAÑOL DE DERECHOS REPROGRÁFICOS) SI NECESITA FOTOCOPIAR O ESCANEAR ALGÚN FRAGMENTO DE ESTA OBRA (WWW.CONLICENCIA.COM; 91 702 19 70 / 93 272 04 47)»

© DE LOS TEXTOS: M^a CONSUELO MORÁN ASTORGA

© DE LA EDICIÓN: EOLAS EDICIONES

MAQUETACIÓN Y PORTADA: MIKEL MANDON / CONTACTOVISUAL.ES

ISBN: 978-84-18079-00-9

DEPOSITO LEGAL: LE 794-2019

IMPRESO EN ESPAÑA - PRINTED IN SPAIN

A lo largo del siglo XX, el trabajo ha pasado de ser un medio para vivir, a un fin en sí mismo en muchas situaciones, por lo que cualquier problema en este entorno puede generar estrés, que se modula de diferentes formas dependiendo de una serie de circunstancias, que se analizan en la obra de forma profunda y sencilla.

También se abordan las causas y el cuadro del burnout así como el *mobbing* que cada día es más importante en nuestra sociedad.

En la segunda parte de la obra, se estudia el afrontamiento de estos problemas, describiendo los recursos y estrategias y proponiendo soluciones para resolverlos.



EOLAS
ediciones

ISBN: 978-84-18079-00-9



9 788418 079009

