

III Congreso Internacional de Investigación y Práctica Profesional en Psicología XVIII Jornadas de Investigación Séptimo Encuentro de Investigadores en Psicología del MERCOSUR. Facultad de Psicología - Universidad de Buenos Aires, Buenos Aires, 2011.

Empleo y salud mental: prevención del Síndrome del Quemado y del acoso laboral en empleados bancarios de la Ciudad de La Plata.

Agudiak, Giselle, Mercado Riganti, María Eva y Urtizberea, Facundo Esteban.

Cita:

Agudiak, Giselle, Mercado Riganti, María Eva y Urtizberea, Facundo Esteban (2011). *Empleo y salud mental: prevención del Síndrome del Quemado y del acoso laboral en empleados bancarios de la Ciudad de La Plata. III Congreso Internacional de Investigación y Práctica Profesional en Psicología XVIII Jornadas de Investigación Séptimo Encuentro de Investigadores en Psicología del MERCOSUR. Facultad de Psicología - Universidad de Buenos Aires, Buenos Aires.*

Dirección estable: <https://www.aacademica.org/000-052/406>

ARK: <https://n2t.net/ark:/13683/eRwr/aGn>

Acta Académica es un proyecto académico sin fines de lucro enmarcado en la iniciativa de acceso abierto. Acta Académica fue creado para facilitar a investigadores de todo el mundo el compartir su producción académica. Para crear un perfil gratuitamente o acceder a otros trabajos visite: <https://www.aacademica.org>.

EMPLEO Y SALUD MENTAL: PREVENCIÓN DEL SÍNDROME DEL QUEMADO Y DEL ACOSO LABORAL EN EMPLEADOS BANCARIOS DE LA CIUDAD DE LA PLATA

Agudiak, Giselle; Mercado Riganti, María Eva; Urtizberea, Facundo Esteban
Universidad Nacional de La Plata. Argentina

RESUMEN

El presente proyecto ha sido elaborado por integrantes de la Cátedra de Psicología Laboral de la Facultad de Psicología de la UNLP en coordinación con Apsila, re- cortando como ámbito de aplicación, entidades banca- rias públicas de la ciudad de La Plata. El mismo tiene co- mo principales objetivos, la intervención preventiva y la difusión de los riesgos psíquicos a los que está expues- to el hombre en su ámbito laboral, enfocando dos pro- blemáticas actuales y de suma gravedad: el Síndrome del Quemado (Burnout) y el Acoso Laboral (Mobbing). Hemos decidido trabajar con empleados de bancos pú- blicos y privados porque consideramos que este grupo poblacional podría presentar cierto grado de vulnerabi- lidad psíquica al estar expuestos a situaciones, que se han tornado cotidianas como, altas exigencias de aten- ción al público cada vez más demandante, jornadas es- tresantes de trabajo y situaciones de extrema respon- sabilidad. La estrategia principal será capacitar a los empleados como Agentes de Prevención Primaria de la Salud, entendiéndolos como personas con formación específica que se encargarán en su lugar de trabajo de promocionar, divulgar, concientizar e informar a los compañeros de prácticas de trabajo saludables.

Palabras clave

Trabajo Prevención Síndrome del Quemado Síndrome del acoso laboral

ABSTRACT

EMPLOYMENT AND MENTAL HEALTH: BURNOUT AND MOBBING PREVENTION IN EMPLOYEES OF THE BANKING SECTOR OF LA PLATA CITY

The present project has been prepared by members of the Chair of Labor Psychology of the Faculty of Psychology of the UNLP in coordination with Apsila, and its scope is restricted to the banking sector in the city of La Plata. The project has two objectives; to provide work- ers with information about the psychological risks to which they may be exposed in their working environ- ment; namely, the Burnout Syndrome and Mobbing, and to set up a preventive intervention program. This pro- gram is aimed to bank employees because of the high psychological vulnerability one may expect among this population due to the increasingly stressful days of work and situations of extreme responsibility. The main strat- egy will be to train some employees as Agents of Prima- ry Prevention, who will be in charge of promoting healthy workplace practices among colleagues.

Key words

Work Prevention Burnout Mobbing

Este proyecto parte de la Cátedra de Psicología Laboral de la Facultad de Psicología de la UNLP en coordina- ción con Apsila y ha sido pensado en función de imple- mentar estrategias de prevención en la salud mental de los trabajadores. Se propone como principales objeti- vos la intervención preventiva y la difusión de los ries- gos psíquicos a los que está expuesto el hombre en su ámbito laboral. Haremos especial hincapié en dos pro- blemáticas actuales y de suma gravedad: el Síndrome del Quemado (Burnout) y el Acoso Laboral (Mobbing). Estas afecciones psíquicas pueden afectar a diversas actividades ocupacionales, y hemos decidido trabajar con empleados de bancos públicos y privados porque consideramos que este grupo poblacional podría pre- sentar cierto grado de vulnerabilidad psíquica al estar expuestos a situaciones, que se han tornado cotidianas como, altas exigencias de atención al público cada vez más demandante, jornadas estresantes de trabajo y una millonaria responsabilidad en sus manos, ojos y ra- zonamiento. Exigencias personales y de supervisión son el marco laboral de jóvenes y no tan jóvenes entre los 18 y 50 años, solteros o padres de familia, con ex- pectativas y una tremenda competencia marcada por la oferta y la demanda laboral.

Una razón más, justifica la elección de este grupo po- blacional. Pese a la significativa vulnerabilidad psíquica de estos trabajadores, no existen en el ámbito de las instituciones bancarias, políticas de salud mental de ca- rácter preventivo.

Entendemos la salud, no sólo como la ausencia de en- fermedad, sino como toda experiencia que posibilita el desarrollo de la persona, su autoafirmación y su creci- miento, tanto a nivel individual como colectivo. Una de- finición operativa de la salud, como la de a APS (OMS, 1978) que no toma sólo indicadores de enfermedad, si- no de bienestar y entiende que la salud no es sólo una responsabilidad individual sino de toda la sociedad. También entendemos prevención como "preparación, disposición que se toma para evitar algún peligro. Pre- parar con anticipación una cosa".

Dentro de la prevención se pueden diferenciar 3 niveles (Caplan, 1964)

Prevención primaria: Se denomina de esta forma a un concepto que incluye a la comunidad o grupo, en este caso de labor, e implica las estrategias que se llevan a cabo en el mismo para evitar que aparezcan determina- das situaciones patológicas.

Prevención Secundaria: Son las acciones que se reali- zan para reducir el trastorno o patología.

Prevención terciaria: Se lleva adelante para tratar de re- ducir en la población o grupo, las consecuencias deriva-

das de los padecimientos físicos, psíquicos y sociales; y estimular en los individuos sus propias competencias. Este nivel trabaja sobre el problema ya instalado y sus consecuencias

Siempre se ha considerado como verdadero accionar preventivo el que se lleva adelante en el nivel primario, y por lo tanto apuntamos, con este proyecto, a fortalecer este nivel, enmarcado en lo que se ha dado en llamar la "Atención Primaria de la Salud". En pro de alcanzar este objetivo, creímos importante capacitar a los empleados como Agentes de Prevención primaria de la Salud, entendiéndolos como personas con formación específica que se encargarán en su lugar de trabajo de promocionar, divulgar, concientizar e informar a los compañeros de prácticas de trabajo saludables.

En la Psicopatología del Trabajo se pueden situar dos formas de describir la génesis de las enfermedades. Por un lado, encontramos una consideración del problema en tanto individual, que prioriza las alteraciones mentales del trabajador. Según Dejours (1990), uno de los principales exponentes de esta primera visión, su objeto es el hombre que trabaja, sin poner a consideración las condiciones en la que ésto se lleva a cabo. Se postula una adaptación del hombre a su trabajo.

La postura de la cátedra sustenta la visión de la Psicopatología del Trabajo y de las Organizaciones, la cual amplía el recorte al entorno organizacional. Quintanilla (1984), cuya conceptualización es la que hemos seguido en esta propuesta de intervención, afirma que ciertamente en algunas ocasiones el trabajador se incorpora al puesto de trabajo con una patología manifiesta o latente, y que en este caso el trabajo puede ser el detonante para que se manifieste. Sin embargo, en otras muchas ocasiones es la organización la causa y el origen de las psicopatologías.

El Burnout (Bosqued, 2005) es un síndrome caracterizado por el desgaste físico, mental y emocional, que se presenta mayormente en los trabajadores de la salud y en general a todos aquellos cuya labor, consiste en estar en contacto directo con otras personas y su dolor.

La definición que tomaremos del Síndrome de Burnout es la de Maslach y Jackson (1986), que lo describieron como un estado múltiple de cansancio emocional, físico y mental causado por el estrés crónico. Las autoras señalaron que el síndrome está caracterizado por tres factores: agotamiento emocional, despersonalización y percepción de bajo rendimiento personal: a) el cansancio emocional, se refiere a una reducción de los recursos emocionales para actuar, acompañados de manifestaciones somáticas y psicológicas, como la ansiedad e irritabilidad; b) la despersonalización, se refiere al desarrollo de actitudes críticas, impersonales y de insensibilidad hacia los pacientes y colegas; y c) la falta de realización personal, se refiere a la percepción de que las posibilidades de logro en el trabajo han desaparecido, junto con vivencias de fracaso y sentimientos de baja autoestima.

Este síndrome es considerado una patología laboral pues, si bien sus causas son múltiples, no todos los fac-

tores intervienen con el mismo peso. Para su producción intervienen factores personales, sociales, y organizacionales. Respecto de los factores individuales se considera a estos como facilitadores del mismo. Determinadas características personales y actitudinales ante el trabajo como el idealismo, altas expectativas, el nivel de auto-exigencia, las habilidades para afrontar el estrés, etc., pueden predisponer a padecerlo.

Queremos destacar que las consecuencias negativas de este síndrome no conciernen únicamente a los trabajadores del banco, sino también a los clientes del mismo.

Por otro lado, definimos el Mobbing (Bosqued, 2008), como otra de las resultantes de los síndromes crónicos de estrés. El principal factor estresante son las relaciones interpersonales negativas con los demás miembros del grupo laboral, que no son ni siquiera conflictivas sino, mucho peor aún, deliberadamente persecutorias.

Si bien no hay una definición única acordada internacionalmente, para la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo el acoso moral en el lugar de trabajo es todo comportamiento irracional repetido, que discrimina, humilla, debilita o amenaza, a un trabajador o a un grupo de trabajadores, creando un riesgo para la salud y la seguridad, mental o física (AESST, 2003).

Difiere en eso de las demás formas de estrés laboral, en las que el factor estresante principal es la propia naturaleza del trabajo, que puede carecer de experiencias positivas, con acúmulo de aspectos laborales negativos, o ser traumático, peligroso o ansiógeno en sí mismo, o producir tensión por una excesiva carga de responsabilidad sobre otras personas.

La clínica del síndrome de acoso se va instaurando de manera progresiva, atravesando una serie de estadios, de duración muy variable. En general, cada uno de los distintos estadios clínicos se corresponde más o menos con las distintas fases del acoso, a las que se corresponde como una respuesta reactiva. Queremos destacar que para la formulación del presente proyecto, hemos tomado como aportes, saberes obtenidos de tres experiencias previas. Por un lado, la realizada por la Profesora Graciela Filippi y su equipo de colaboradores en la Universidad de Buenos Aires, en la cual se instrumentó un programa de asistencia a la víctima de Mobbing, que planteaba objetivos que hemos adoptado como propios para nuestra propuesta de intervención preventiva. En segundo lugar, las prácticas desarrolladas por la cátedra de psicología Laboral en la UNLP en coordinación con el centro de atención a la víctima de violencia laboral de UPCN. Y, por último, la investigación realizada por el grupo en relación a la temática del Burnout en el Hospital San Martín (Agrafojo, Agudiak y Mercado, 2010).

La diagramación de los talleres que corresponderían a la primera etapa de este programa, consta de cuatro encuentros a realizarse dos veces por semana, en dos semanas consecutivas y de 1:30 hs de duración cada uno.

En el primero, nos proponemos exponer los conceptos

de Salud, Trabajo, Prevención y Burnout, para luego problematizarlos y trabajar de manera conjunta, hipotetizando casos clínicos y formas de abordajes de los mismos. Para desarrollar la patología del Burnout hemos confeccionado filminas en donde se trabaja el origen, causas y consecuencias del mismo tanto a nivel psíquico como físico. Asimismo para el trabajo de casos hemos pensado dos ejemplos, uno de los cuales correspondería las primeras etapas del síndrome y el otro lo presentaría en su etapa terminal.

El segundo taller está pensado con la misma modalidad del primero pero con la problemática del Mobbing. También hemos confeccionado filminas y casos específicos. En el siguiente encuentro pautamos trabajar sobre la comunicación como marco teórico, con el objetivo de que los futuros agentes puedan encontrar la mejor forma de acercarse al compañero que podría estar presentando alguna de las dos problemáticas abordadas. A su vez, plantearemos diseñar en conjunto con los concurrentes, afiches y folletos en los que, en forma sintética, se caracterizarán las problemáticas y se informarán días y horarios en que estarán disponibles los consultorios para la recepción de las consultas. Con esta forma de trabajo conjunta con los asistentes lo que queremos lograr es que sean ellos los que puedan identificar el mejor tipo (gráfica y oral) de abordaje, pues son ellos los que conocen su ámbito laboral y comunicacional.

En el último encuentro, implementaremos técnicas de rolplaying ilustrando posibles maneras de acercarse a aquellos en quienes detecten un posible riesgo, así como también el manejo de ansiedades o frustraciones que se podían generar en este acercamiento.

Una vez finalizada la instancia de capacitación de los agentes de prevención primaria, pensamos dedicar un tiempo a la difusión de estas problemáticas en cada una de las sucursales, apuntando a informar a los empleados sobre estas patologías y acerca de los espacios de consultorios que estaremos abriendo, para que aquellos empleados que sientan que pueden estar atravesando por alguna de estas problemáticas puedan acercarse a consultar y tener un asesoramiento específico.

Por ser un trabajo ad-honorem y que esta funcionando como programa piloto, los consultorios estarán abiertos por 5 semanas consecutivas, y al finalizar los mismos se elevará un informe al gremio de los casos tratados, para que ellos puedan trabajar con los mismos, teniendo ahora un asesoramiento específico en relación a estas problemáticas.

Con esto queremos apuntar a lograr cambios en la subjetividad del empleado que viene a consultarnos, pero también a nivel de los delegados del gremio para que puedan tener más herramientas para lograr cambios más profundos, tomando como objetivos las modificaciones organizacionales específicas que están poniendo en riesgo la salud de los trabajadores.

BIBLIOGRAFÍA

Agencia Europea para la seguridad y la salud en el trabajo (2003), *Cómo abordar los problemas psicosociales y reducir el estrés relacionado con el trabajo*. Oficina de Publicaciones Oficiales de las Comunidades Europeas, Luxemburgo.

Agrafojo, C., G. Agudiak, y M.E. Mercado, (2010). Burnout en Médicos Residentes de Clínica de un Hospital Interzonal de la ciudad de La Plata en "Actas del Primer Congreso Internacional de Psicología del Trabajo y las Organizaciones". APSILA-UAI, Buenos Aires.

Bosqued, M. (2005), *Mobbing. Como prevenir y superar el acoso psicológico*. Paidós, Barcelona.

Bosqued, M. (2008), *Quemados. El síndrome de Burnout: Que es y como superarlo*. Paidós, Barcelona.

Caplan, G. (1964), *Principles of preventive psychiatry*. Basic Books, New York.

Dejours, C. H. (1990), *Trabajo y Desgaste Mental*. Editorial Humanitas, Buenos Aires. 75-93.

Maslach, C. y S. E. Jackson (1986), *Maslach Burnout Inventory: Manual*, (2da Ed.) Consulting Psychologists Press, Palo Alto, CA.

OMS (1978), "Conferencia Internacional sobre Atención Primaria de Salud", Alma-Ata, 6-12 de septiembre de 1978, Organización Mundial de la Salud, Ginebra.

Quintanilla, I. (1984), *Teoría, Aplicaciones y Práctica de la Psicología del Trabajo*, Promolibro, Valencia.