

Estrès laboral i síndrome d'esgotament professional (*burnout*)

- ⌘ Concepte d'estrès laboral
- ⌘ Model integrador d'estrès laboral
- ⌘ Fonts ambientals d'estrès laboral
- ⌘ Efectes i conseqüències de l'estrès
- ⌘ Síndrome d'esgotament professional (*burnout*):
dimensions, models teòrics i conseqüències
- ⌘ Compromís en el treball (*work engagement*)
- ⌘ Intervencions per a la prevenció i el control de l'estrès

Estrès laboral i síndrome d'esgotament professional (*burnout*)

- ⌘ Concepte d'estrès laboral
- ⌘ Model integrador d'estrès laboral
- ⌘ Fonts ambientals d'estrès laboral
- ⌘ Efectes i conseqüències de l'estrès
- ⌘ Síndrome d'esgotament professional (*burnout*):
dimensions, models teòrics i conseqüències
- ⌘ Compromís en el treball (*work engagement*)
- ⌘ Intervencions per a la prevenció i el control de l'estrès

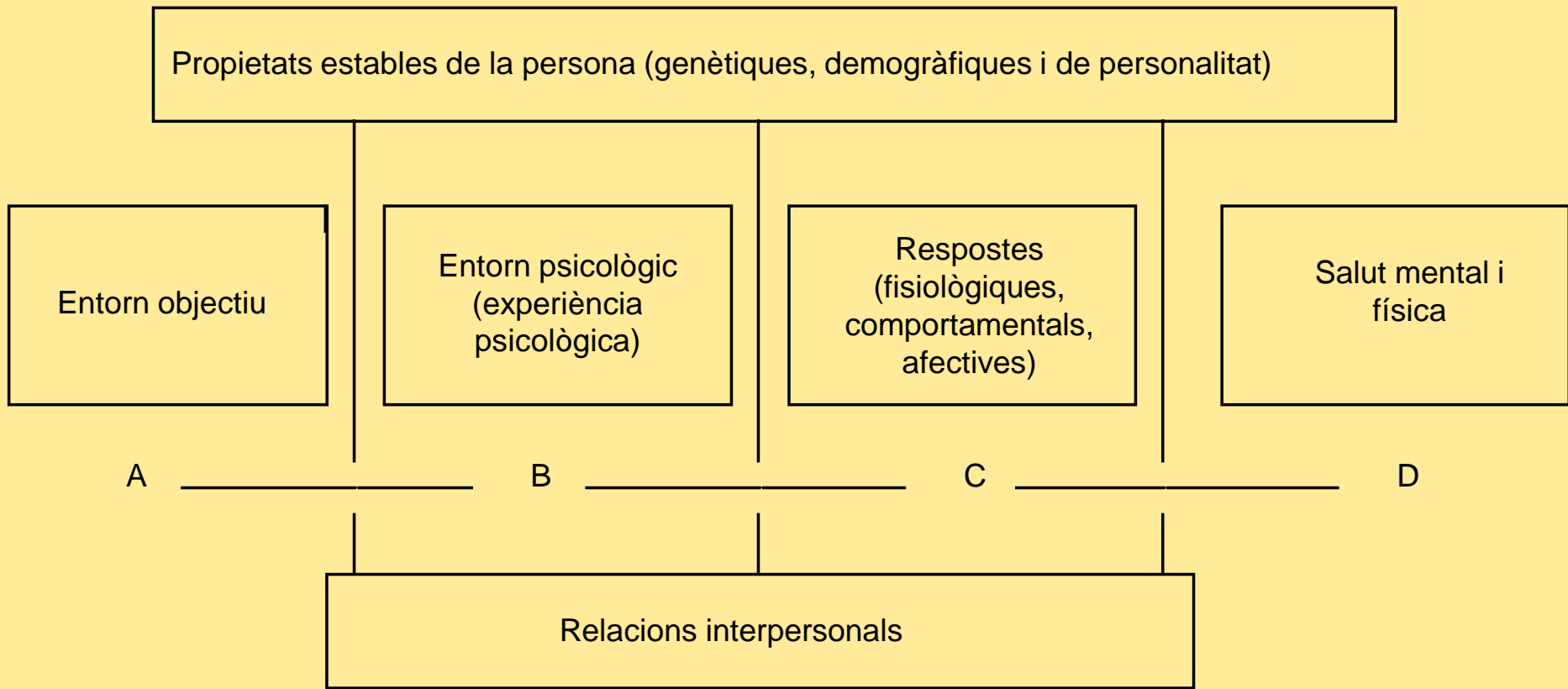
Estrès laboral

Definició i delimitació conceptual

- ⌘ Estímul: factor ambiental, força externa → deformació.
- ⌘ Resposta: resposta fisiològica o psicològica als estressors.
- ⌘ Percepció: interpretació subjectiva de l'estrès (percepció i cognició) → seqüeles fisiològiques o psicològiques.
- ⌘ Transacció: discrepància entre persona i entorn.
 - ⊞ Demandes – capacitats
 - ⊞ Característiques de l'ambient – preferències dels individus

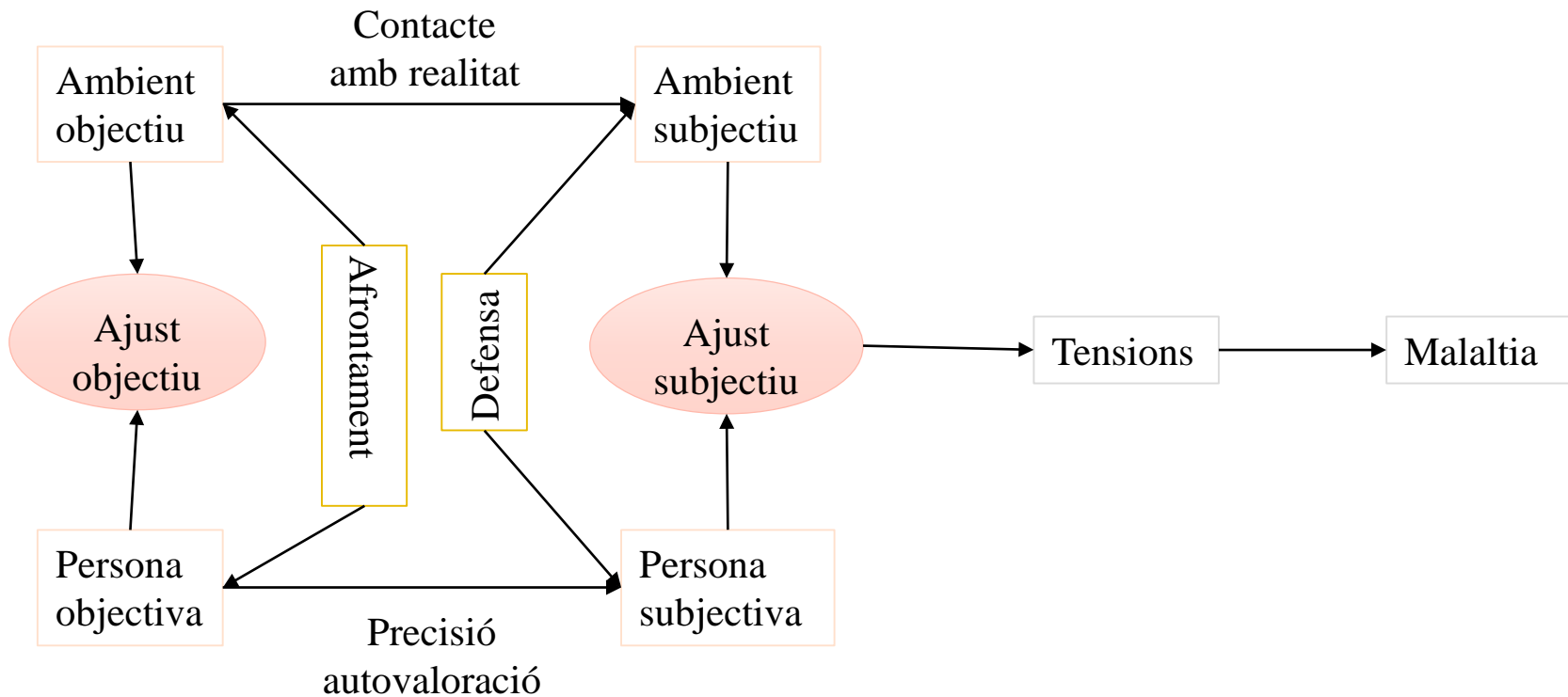
Estrès laboral

Model d'estrès i salut (Universitat de Michigan)



Estrès laboral

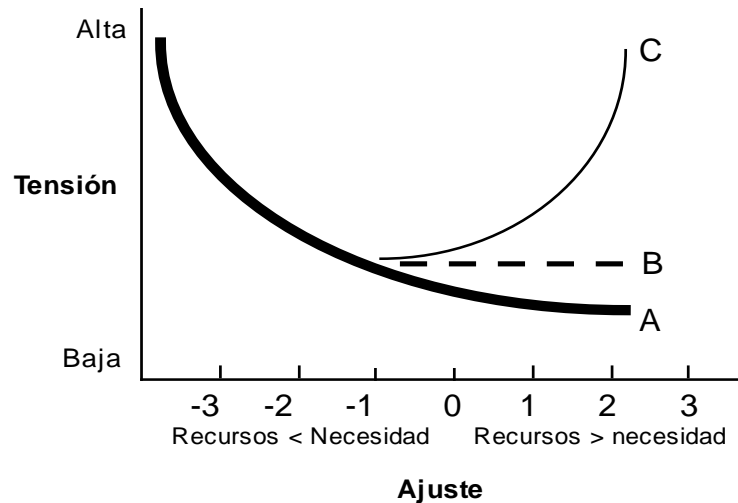
Model d'estrès (Harrison, 1978)



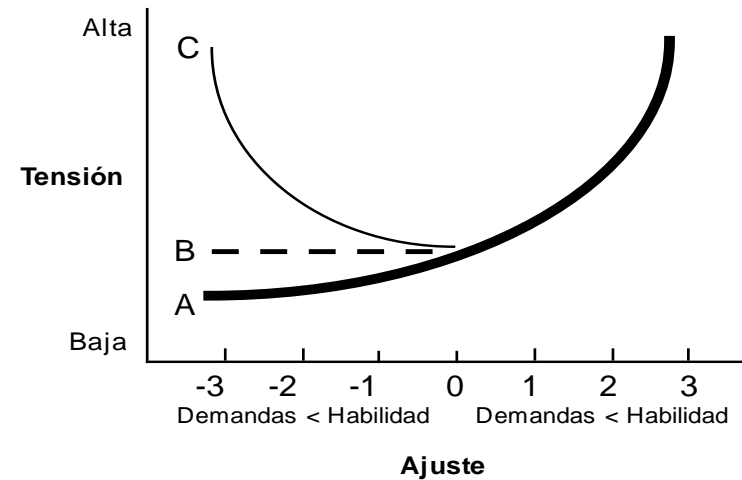
Estrès laboral

Model d'estrès (Harrison, 1978)

*Dimensió necessitats personals-
recursos ambientals*



*Dimensió demandes laborals-
habilitats personals*



Estrès laboral i síndrome d'esgotament professional (*burnout*)

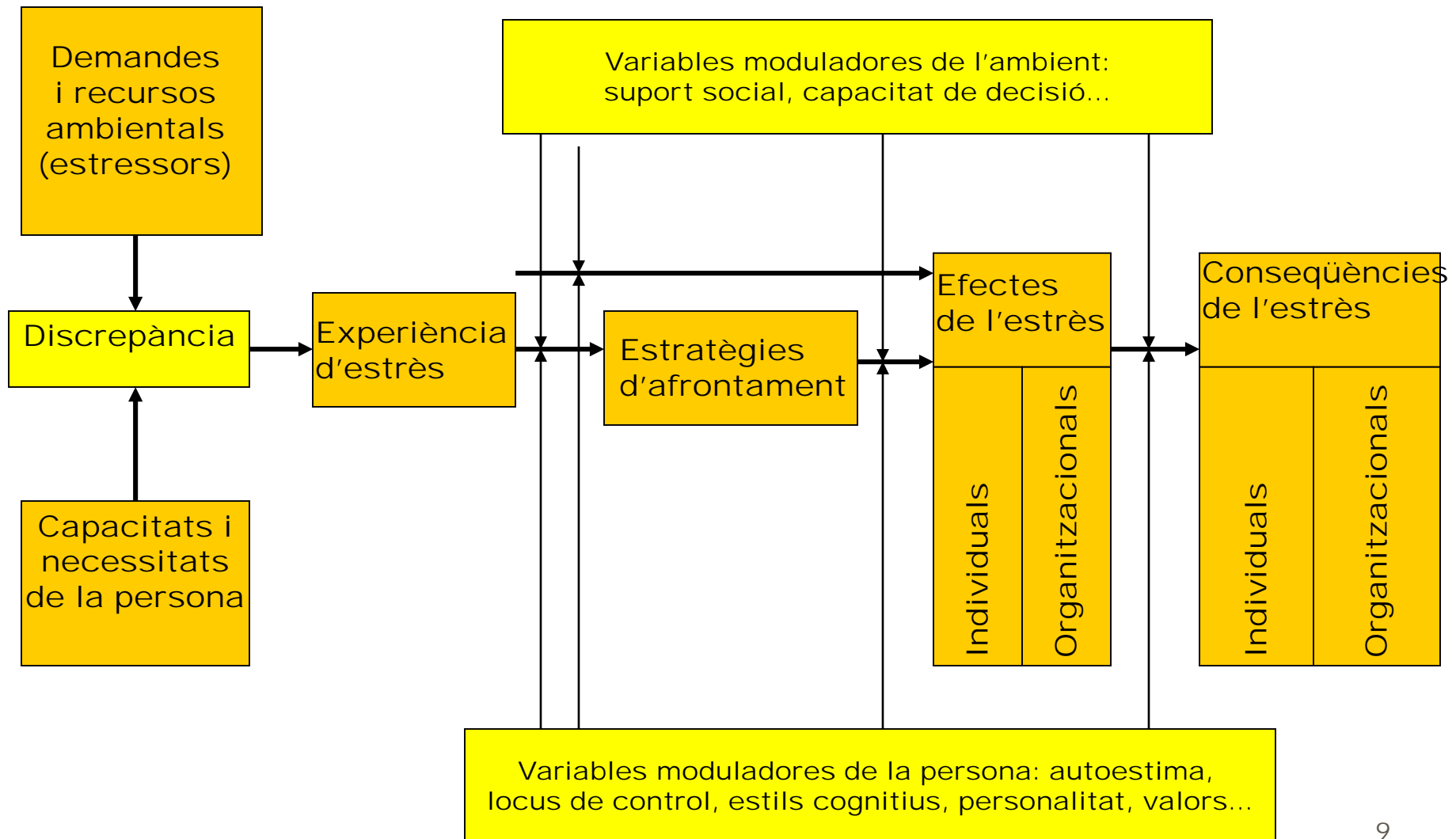
- ⌘ Concepte d'estrès laboral
- ⌘ Model integrador d'estrès laboral
- ⌘ Fonts ambientals d'estrès laboral
- ⌘ Efectes i conseqüències de l'estrès
- ⌘ Síndrome d'esgotament professional (*burnout*):
dimensions, models teòrics i conseqüències
- ⌘ Compromís en el treball (*work engagement*)
- ⌘ Intervencions per a la prevenció i el control de l'estrès

Estrès laboral

Model integrador de l'estrès laboral (Peiró, 1993)

1. Variables ambientals
 - ☒ Discrepància percebuda entre demandes i recursos.
 - ☒ Importància d'aquesta discrepància per a la persona.
2. Característiques de la persona: neuroticisme, autoeficàcia, locus de control...
3. Experiència subjectiva: percepció d'amenaça, constatació de discrepància.
4. Estratègies d'afrontament de la situació: eliminar o mitigar l'estrès, reestructuració cognitiva, neutralitzar conseqüències negatives...
5. Resultats de l'experiència d'estrès: reaccions fisiològiques, canvis psicològics o comportamentals.
6. Conseqüències: salut.

Estrès laboral: Model integrador (Peiró, 1993)



Estrès laboral i síndrome d'esgotament professional (*burnout*)

- ⌘ Concepte d'estrès laboral
- ⌘ Model integrador d'estrès laboral
- ⌘ Fonts ambientals d'estrès laboral
- ⌘ Efectes i conseqüències de l'estrès
- ⌘ Síndrome d'esgotament professional (*burnout*):
dimensions, models teòrics i conseqüències
- ⌘ Compromís en el treball (*work engagement*)
- ⌘ Intervencions per a la prevenció i el control de l'estrès

Estrès laboral

Fonts ambientals d'estrès laboral

- ⌘ **1. Entorn físic:** soroll, temperatura, llum, humitat, qualitat de l'aire...
- ⌘ **2. Contingut del treball:** varietat de tasques, autonomia i oportunitats de control, complexitat del treball, identitat i significació...
- ⌘ **3. Acompliment de rols:** ambigüitat/conflicte/sobrecàrrega de rol.

Estrès laboral

Fonts ambientals d'estrès laboral

⌘ 4. Relacions interpersonals

- ☒ Superiors: desconsideració, favoritismes, excés de control, crítiques, falta de supervisió...
- ☒ Companys: conflictes i baralles, rivalitat i excés de competitivitat, falta de suport, aïllament, rebuig, amenaces i pressions grupals...
- ☒ Subordinats: tensions entre bon tracte i exigències de producció, por de perdre autoritat, conflictes, autoritarisme...
- ☒ Dificultats amb el tracte amb clients o proveïdors, pressions.

Estrès laboral

Fonts ambientals d'estrès laboral

⌘ 5. Desenvolupament de la carrera professional

- ☒ Falta de seguretat i estabilitat laboral, problemes amb la promoció (excés, falta d'oportunitats, iniquitat...).
- ☒ Cada etapa té estressors propis:
 - ☒ *Iniciació*: adaptació, novetat, exigències elevades, xoc d'expectatives.
 - ☒ *Creixement*: ritme de treball, competitivitat, pressions pel rendiment.
 - ☒ *Manteniment*: responsabilitat, crisi de meitat de la carrera.
 - ☒ *Declivi*: pèrdua de responsabilitat i capacitat, por de la jubilació.

Estrès laboral

Fonts ambientals d'estrès laboral

⌘ 6. Factors organitzacionals

- ☑ Estructura (rigidesa, formalització, burocratització...).
- ☑ Clima (falta de participació, falta de suport, *politiqueig*...).

⌘ 7. Ús de noves tecnologies: canvis en el nivell de control, por dels canvis, necessitat d'adaptació i aprenentatge, falta d'habilitats?...

⌘ 8. Estressors extraorganitzacionals

- ☑ Conflictes familiars, crisis personals, problemes financers o legals, conflictes entre els principis personals i les normes d'empresa...
- ☑ Relació treball-família: conflictes entre les demandes laborals i els rols familiars. Diferents patrons d'organització familiar.

Estrès laboral

⌘ 8. Estressors extraorganitzacionals

☒ Diferents patrons d'organització familiar:

- ⌘ 1. *Acomodaticis*: un membre amb alta implicació en la carrera i baixa amb la casa i la família, l'altre oposat. En aquest cas, els conflictes són mínims.
- ⌘ 2. *Adversaris*: els dos membres estan altament implicats en la carrera i poc implicats amb la casa i la família, però valoren que tot estiga atès. Molt de potencial d'estrès.
- ⌘ 3. *Aliats*: tots dos tenen valors alts en un aspecte i baixos en l'altre. Conflicte baix.
- ⌘ 4. *Acròbates*: els dos membres de la família estan implicats en els dos rols. Alts nivells d'estrès, no per conflicte, sinó per sobrecàrrega.

Estrès laboral

Estratègies d'afrontament de l'estrès

- ⌘ Actiu cognitiu, actiu comportamental, evitació.
- ⌘ Focalitzat en l'apreciació, focalitzat en el problema (recerca d'informació, solució de problemes), focalitzat en les emocions
- ⌘ Canviar la font d'estrès (estressors), canviar la percepció de la situació, controlar les emocions d'estrès.
- ⌘ Parlar-ne amb els altres, treballar més i més temps, canviar a activitats d'oci, buscar solucions al problema, evitar la situació d'estrès.
- ⌘ Accions per a canviar l'estressor, expressar sentiments i buscar suport social, fer activitats no laborals i esperar que la situació passe.

Estrès laboral i síndrome d'esgotament professional (*burnout*)

- ⌘ Concepte d'estrès laboral
- ⌘ Model integrador d'estrès laboral
- ⌘ Fonts ambientals d'estrès laboral
- ⌘ Efectes i conseqüències de l'estrès
- ⌘ Síndrome d'esgotament professional (*burnout*):
dimensions, models teòrics i conseqüències
- ⌘ Compromís en el treball (*work engagement*)
- ⌘ Intervencions per a la prevenció i el control de l'estrès

Estrès laboral

Efectes i conseqüències de l'estrès laboral

- ⌘ Podem distingir entre resultats de l'estrès a curt termini (efectes) i resultats a llarg termini (conseqüències).
- ⌘ Podem analitzar els resultats de l'estrès per a la persona i per a l'organització.
- ⌘ La intensitat i duració de l'experiència influeixen en el procés.
- ⌘ Les conseqüències negatives es poden agrupar en:
 1. Malalties: malalties cardiovasculars, hipertensió, úlceres, migranyes, càncer...
 2. Alteracions en el benestar i la salut mental: ansietat, irritabilitat, depressió...
 3. Alteracions conductuals amb repercussions en el rendiment: disminució de rendiment, accidentabilitat, absentisme, abús de substàncies...

Estrès laboral i síndrome d'esgotament professional (*burnout*)

- ⌘ Concepte d'estrès laboral
- ⌘ Model integrador d'estrès laboral
- ⌘ Fonts ambientals d'estrès laboral
- ⌘ Efectes i conseqüències de l'estrès
- ⌘ Síndrome d'esgotament professional (*burnout*): dimensions, models teòrics i conseqüències
- ⌘ Compromís en el treball (*work engagement*)
- ⌘ Intervencions per a la prevenció i control de l'estrès

Síndrome d'esgotament professional (*burnout*)

- ⌘ Procés de *cremar-se* en la realització del treball, desgast psíquic degut al treball (sensació de lluitar contra una cosa que no es pot vèncer).
- ⌘ En principi, es va considerar com una resposta provocada per l'estrès crònic en ocupacions de serveis personals (educació, sanitat i serveis socials).
- ⌘ Actualment, la síndrome del cremat afecta diverses classes de faenes, no sols treballs amb persones.

Síndrome d'esgotament professional (*burnout*)

Dimensions

- ⌘ **Esgotament emocional:** sensació de completa fatiga psíquica i emocional, el treballador no pot posar en joc emocions i recursos cognitius.
- ⌘ **Cinisme (despersonalització):** aparició d'actituds negatives envers el treball, l'empresa i els destinataris del treball, distanciament, tracte impersonal, culpabilització dels altres.
- ⌘ **Falta de realització professional:** sentiment de fracàs professional, autoavaluacions negatives, falta d'expectatives de progrés laboral.

Síndrome d'esgotament professional (*burnout*)

Teories explicatives

- ⌘ **Teories sociocognitives del *jo***: el deteriorament de l'autoeficàcia com a resultat del treball és la variable clau en l'aparició d'aquesta síndrome.
- ⌘ **Teories de l'intercanvi social**: la falta d'equitat percebuda en comparar-se amb els altres, o la desil·lusió motivada perquè aporta més recursos al treball dels que aporten els altres o la mateixa empresa.
- ⌘ **Teoria organitzacional**: és destacable la importància de determinats estressors (disfuncions del rol, falta de salut organitzacional, estructura, clima laboral...).

Síndrome d'esgotament professional (*burnout*)

Conseqüències

Individuals
Per a l'organització

Síndrome d'esgotament professional (*burnout*)

Conseqüències

Individuals

Per a l'organització

- ⌘ **Emocionals**: sentiments d'ansietat, soledat, alienació, impotència, distància emocional...
- ⌘ **Actituds**: aparició d'actituds negatives, apatia, hostilitat, suspicàcia...
- ⌘ **Conductuals**: agressivitat, irritabilitat, canvis d'humor, crits, aïllament.
- ⌘ **Somàtics**: alteracions cardiovasculars, sexuals, respiratòries, immunològiques, musculars, digestives, nervioses...

Síndrome d'esgotament professional (*burnout*)

Conseqüències

Individuals

Per a l'organització

- ⌘ Deteriorament de la qualitat del treball (especialment en serveis amb persones).
- ⌘ Descens de la satisfacció i la qualitat de vida laboral.
- ⌘ Increment de l'absentisme.
- ⌘ Propensió a abandonar el treball i l'empresa.
- ⌘ Disminució de l'interès i l'esforç en el treball.
- ⌘ Augment dels conflictes interpersonals.

Estrès laboral i síndrome d'esgotament professional (*burnout*)

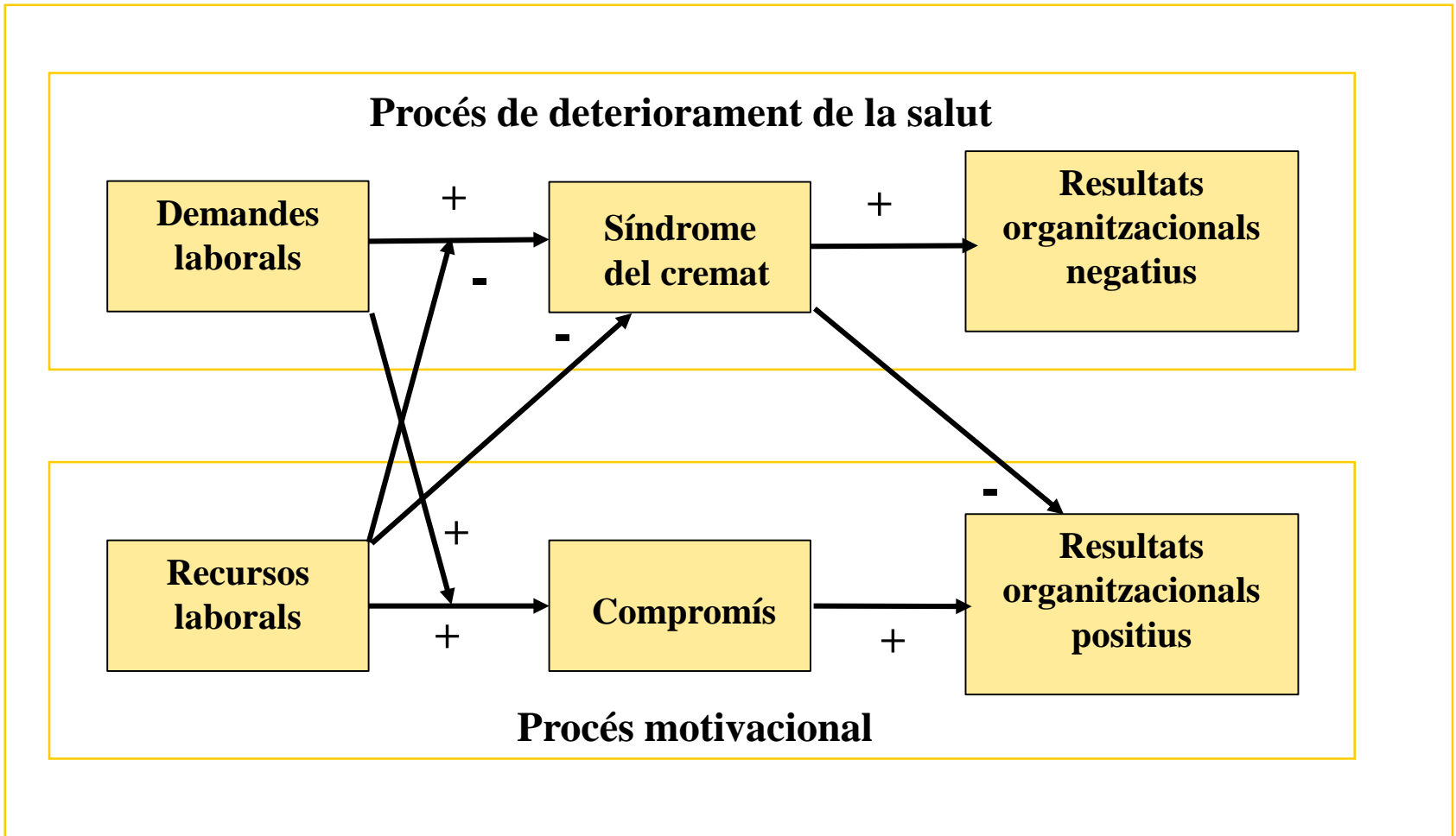
- ⌘ Concepte d'estrès laboral
- ⌘ Model integrador d'estrès laboral
- ⌘ Fonts ambientals d'estrès laboral
- ⌘ Efectes i conseqüències de l'estrès
- ⌘ Síndrome d'esgotament professional (*burnout*):
dimensions, models teòrics i conseqüències
- ⌘ Compromís en el treball (*work engagement*)
- ⌘ Intervencions per a la prevenció i el control de l'estrès

Compromís laboral (*work engagement*)

- ⌘ VIGOR: alts nivells d'energia i resistència mental mentre es treballa, desig d'esforçar-se en el treball encara que s'hi presenten dificultats.
- ⌘ DEDICACIÓ: alta implicació laboral, sentiment de significació, entusiasme, inspiració, orgull i repte pel treball.
- ⌘ ABSORCIÓ: concentració total en el treball, el temps passa ràpidament, dificultats per a desconnectar per les fortes dosis de gaudi i concentració.

Model de demandes-recursos

Bakker & Demerouti, 2008



Estrès laboral i síndrome d'esgotament professional (*burnout*)

- ⌘ Concepte d'estrès laboral
- ⌘ Model integrador d'estrès laboral
- ⌘ Fonts ambientals d'estrès laboral
- ⌘ Efectes i conseqüències de l'estrès
- ⌘ Síndrome d'esgotament professional (*burnout*):
dimensions, models teòrics i conseqüències
- ⌘ Compromís en el treball (*work engagement*)
- ⌘ Intervencions per a la prevenció i el control de l'estrès

INTERVENCIÓ PER A LA PREVENCIÓ I LA “GESTIÓ” DE L’ESTRÈS LABORAL

- ⌘ Millora de les condicions ambientals
- ⌘ Enriquiment del lloc de treball: autonomia, significat...
- ⌘ Grups semiautònoms de treball: grup com a unitat de treball, responsable de planificació.
- ⌘ Canvis en els horaris de treball: horaris flexibles, temps parcial...
- ⌘ Estils de direcció i lideratge: planificació d’objectius, avaluació, expectatives...
- ⌘ Plans de carrera: planificació de carreres
- ⌘ Altres aspectes relacionats amb la gestió de RH: convocatòria i selecció de personal per a aclarir les característiques del lloc, processos i tàctiques de socialització i formació...

INTERVENCIÓ PER A LA PREVENCIÓ I LA *GESTIÓ* DE L'ESTRÈS LABORAL



⌘ Criteris de classificació

- Fase d'actuació

Control d'estressors (demandes, recursos)

Apreciació

Afrontament

- Objecte

Intervenció primària (anticipació)

Intervenció secundària (primers símptomes)

Intervenció terciària (recuperació)

- Nivell d'actuació

Individual, grupal i organitzacional

INTERVENCIÓ PER A LA PREVENCIÓ I LA *GESTIÓ* DE L'ESTRÈS LABORAL

⌘ Processos d'apreciació

- Estratègies cognitives (locus de control, autoeficàcia, tolerància a l'ambigüitat...).
- Incrementar l'autonomia i la participació.
- Grups semiautònoms.
- Intervencions sobre clima i cultura.

⌘ Estratègies d'afrontament

- Relaxació, reducció de l'activació, millora física i exercici.
- Tècniques cognitivoconductuals: inoculació d'estrès.
- Programes d'atenció a l'empleat.
- Entrenament en gestió de l'estrès.