



LAS TEORÍAS DEL EFECTO PSICOLÓGICO DEL TRABAJO

I. Teoría del síndrome de “Burnout”.

Se refiere a un Síndrome clínico descrito en 1974 por Herbert J. Freudenberg (10) en Norteamérica, quien lo definió como un conjunto de síntomas médico-biológicos y psicosociales que se desarrollan en ocupaciones cuyo “objeto” de trabajo son otros seres humanos, es decir, en ocupaciones de servicios humanos. El Síndrome de Burnout se da como resultado de excesivas demandas laborales, y está caracterizado principalmente por desgano, frustración, desilusión, dificultad para integrarse adecuadamente al entorno laboral, agotamiento emocional (que refiere a la disminución y pérdida de recursos emocionales), despersonalización o deshumanización (actitudes negativas, de insensibilidad y de cinismo hacia los receptores de servicio prestado), así como falta de realización personal (percepción de insuficiencia y fracaso profesional). Algunos autores lo definen como síndrome de desgaste profesional o "estar quemado" (11). Más adelante, el entendimiento de dicho síndrome desarrolló su matiz psicosocial y maduró con la propuesta de Maslach (12) quien planteó al Burnout como una respuesta al estrés laboral crónico definido por tres únicas dimensiones: Agotamiento emocional, Despersonalización y Falta de Realización personal. Aunque en el ámbito práctico y de la investigación el modelo de Maslach es el más utilizado, continúan elaborándose nuevas teorías que varían en cuanto al enfoque tridimensional establecido, por ejemplo, Gil-Monte (13) ha propuesto la categoría de “culpa” como un elemento psicológico

adicional que agrava el propio síndrome. Definitivamente el descubrimiento del síndrome de Burnout es uno de los aportes más importante y significativos en el tema de los factores psicosociales del trabajo y quizás el más investigado, sin embargo, pensar que las consecuencias psicológicas del trabajo se reducen a este único síndrome es limitante y por ello sigue pendiente un modelo que amplíe estas consecuencias.



II. Teoría de Los Efectos Negativos de Tipo Psicológico

El concepto de efectos negativos de tipo psicológico del trabajo (EFNP) fue desarrollado por diferentes psicólogos de Europa Oriental y en particular por la llamada Escuela de Dresden, con el Profesor Winfried Hacker y sus colaboradores (14). Según su autor los efectos negativos del trabajo (EFNP) se expresan en una disminución del comportamiento psicofísico, una valoración subjetiva de carácter negativo que repercute en el rendimiento, la productividad y accidentes. No se traducen en datos clínicos, pero presentan un desequilibrio en el estado funcional del individuo, el cual de mantenerse, en muchos casos desencadena la enfermedad. Almirall (15), define a los EFNP como efectos no deseados, que se reflejan en la eficiencia y los estados de ánimo del trabajador; se manifiestan durante y después del trabajo, expresándose en los diferentes niveles funcionales del trabajador. Esta teoría reconoce cuatro EFNP: la Fatiga, la Monotonía, el Estrés y el Hastío Psíquico. La fatiga hace referencia a

la disminución del rendimiento psíquico y corporal causado por el desempeño mantenido de la actividad laboral. La monotonía, a un estado de hipoactivación en donde entre otras cosas, se ejerce la actividad sin motivación y de forma automática. El estrés hace referencia a una valoración emocional negativa o conflicto entre las exigencias de la tarea y los mecanismos y capacidades del trabajador. El hastío psíquico se definió como un estado de alertamiento con gran carga emocional que se caracteriza por el sentimiento de exaltación, de enfado y de desgano (desmotivación). Richter y Plath (16) desarrollaron una propuesta instrumental bajo el nombre de BMS 2 para medir los cuatro efectos, dicho instrumento se utilizó con gran éxito en muchos países en décadas anteriores. Aunque la teoría y el instrumento parecían prometedores, en México se realizó un estudio para probar su validez factorial en distintas ocupaciones con resultados inesperados, pues se encontró que los factores encontrados no correspondían a los cuatro planteados por la teoría original, pues solo se conservaron el hastío y el agotamiento (llamado carga psicofísica entonces). Incluso en los análisis apareció una nueva variable de carácter “positivo” que hacía referencia a los sentimientos de maestría y la confianza de enfrentar exitosamente las exigencias del trabajo nombrada “autoeficacia laboral” (17). Desde el punto de vista teórico y conceptual dichos hallazgos han apuntado a diversas reflexiones que exigen entender que los efectos psicológicos del trabajo no deben ser exclusivamente negativos y que una teoría integral de los mismos debe incluir efectos psicológicos positivos, lo que implica incluso una redefinición del concepto de efectos psicológicos y nuevas investigaciones basadas en hallazgos anteriores.



- III. Hacia un nuevo paradigma de los efectos psicológicos del trabajo De esta forma y asumiendo que no existe una definición específica y convencional sobre el concepto de efectos psicológicos del trabajo, se pueden entender como las consecuencias psíquicas derivadas de las interacciones entre el individuo y las condiciones de trabajo en general; y representan una respuesta afectiva y actitudinal del proceso de esfuerzo adaptativo (tensión) ante dichas interacciones. Dichos efectos pueden ser positivos o negativos y son precursores del proceso salud-enfermedad y por tanto, son alteraciones tempranas de dicho proceso (en su aspecto negativo) o elementos promotores del equilibrio y bienestar (en su aspecto positivo).



Figura 1. Modelo Propuesto de Efectos Psicológicos del Trabajo Con riesgo de sub-esquemmatizar algo tan complejo, el presente modelo intenta identificar al menos, un orden de las diferentes categorías que participan en este fenómeno. Es claro entonces que algunos conceptos que se incluyen deben entenderse en su máxima expresión, por ejemplo, características individuales y condiciones de trabajo implican dimensiones objetivas, subjetivas e incluso naturales y sociales que luego entonces, tienen complejas interacciones. El proceso tensionante por su parte, implica un proceso con aristas que van desde la simple recepción de los estímulos en los órganos de los sentidos, hasta la respuesta afectiva de los individuos ante tales estímulos. El eje central de este proceso es una respuesta de activación, alertamiento o tensión, que en nuestro caso entendemos como sinónimos y que de hecho pudiera entenderse como “estrés” en su acepción original. Dicho

proceso tensionante involucra indicadores y subprocesos psicológicos que son el objeto de interés del presente escrito. Dicho modelo es congruente con los conceptos de Eustrés-Disstress en donde se sugiere que el estrés puede ser positivo o negativo (18), así como con la superación del enfoque centrado en la enfermedad que ha tenido el modelo biomédico de la salud en el trabajo (19). Los efectos psicológicos del trabajo son una respuesta afectiva y actitudinal ya que están en estrecha relación con estados emocionales básicos (tristeza, alegría, enojo, etc), procesos cognitivos (atención, memoria) y respuestas comportamentales diversas (alcoholismo, drogadicción, estilos de vida) entre muchas otras categorías del psiquismo. Sin embargo, muchas interrogantes siguen pendientes, por ejemplo: ¿Qué efectos psicológicos deben incluirse en dicho modelo?, ¿cómo definirlos y establecer sus criterios diferenciales?, ¿son recurrentes los hasta ahora encontrados (¿hastío, agotamiento y autoeficacia?, ¿hay diferencias de estos efectos en distintas ocupaciones?, etc. El presente trabajo buscó contestar algunas de estas preguntas, particularmente las dos últimas, continuando de esta forma con el desarrollo de una escala y una búsqueda de un nuevo modelo que comenzó con los análisis del BMS II en el 2002 por el autor de este escrito.