

# Las habilidades sociales como herramienta en la prevención de riesgos laborales: Salud y burn out laboral

Carmen Alvarez Sandoval

*Psicóloga especializada en temas relacionados con la psicología social y las relaciones interpersonales.  
e-mail: carmen@molinodelrio.com*

Todo trabajo que implica la relación con otras personas lleva inherente el trasiego de emociones y sentimientos sobre esa día **yo-los otros** que nos constituye como seres humanos.

**E**n una profesión como la del enseñante además una parte de ese los otros la constituyen un variado conjunto de personas -no solo los alumnos- que contribuyen a que los niveles de tensión o insatisfacción aumenten o disminuyan.

Realmente de dónde proceden la mayor parte de las tensiones laborales a que nos enfrentamos: ¿de las raíces cuadradas rebeldes, de la corrección de exámenes, de la preparación de la materia de clase?. El miedo escénico subsiguiente a la impartición de clases, desaparece cuando nos damos cuenta de que podemos controlar a ese curso de 8º, de fama y precedentes tan terribles. La mayor parte de las tensiones laborales que afectan a nuestra profesión derivan de las relaciones diarias con los alumnos, los padres de éstos y los propios compañeros.

La inmensa mayoría de las quejas acerca de las tensiones y problemas laborales de nuestros

centros versan alrededor de los dos primeros. Especialmente en centros con población procedente de sectores desestructurados o marginales (pero no siempre), es por ejemplo frecuente encontrarnos con el grupo de pre/adolescentes perturbadores cuyos líderes impiden el mínimo cumplimiento de nuestros objetivos. En alguna ocasión he oído decir: «incluso hicieron llorar a la profesora» (suele ser «ella», lo cual no quiere decir que a «él» no le afecte tanto o más).

Parece claro que los profesionales necesitan una serie de conocimientos y recursos que le permitan controlar a la clase y a su propia persona. Pues incluso suponiendo que pudieran existir una serie de problemas personales que afectan a cualquier hijo de vecino, sigo insistiendo: se necesitan una serie de recursos, de habilidades sociales, de manejo profesionalizado en la solución de problemas que se generan ine-

vitablemente en la relación interpersonal.

Estar entrenado en estrategias de este tipo puede significar una reducción considerable del estrés laboral, y por tanto de bajas subsiguientes a distintos trastornos psicossomáticos que se desarrollan en el tiempo con mayor o menor intensidad y que van mermando poco a poco nuestra salud, o afectando decisivamente nuestro nivel de bienestar. Creo recordar que el porcentaje más elevado de bajas laborales por depresión procede de los profesionales de la enseñanza. Y si eso es así, no es difícil poder lanzar hipótesis que expliquen en gran parte este fenómeno, si buscamos en esas relaciones interpersonales en que se desarrolla el día a día laboral.

Espontáneamente hay personas más o menos habilidosas en el manejo de las situaciones interpersonales y en la dirección de un grupo, todos «sabemos» algo de todo esto, pues todos **responde-**

mos a dichas situaciones de forma cotidiana. Quizá una diferencia sustancial en la conceptualización de la problemática interpersonal, y por lo tanto en nuestra respuesta a ella, se produce cuando centramos nuestra atención en el **análisis** y en la **planificación** de nuestras respuestas en las relaciones con los demás.

La diferencia entre ambas posturas es lo que nos hace ser conscientes de o nos conduce a: saber cuando uno tiene que mostrarse enfadado y tiene derecho a hacerlo, versus dejarse invadir por una oleada de emociones perturbadoras (léase: ataque de cólera, pánico, indefensión, tristeza). Si nuestro trabajo se realiza mediante la relación interpersonal, tenemos que estar «entrenados» para poder llevarlo a cabo sin desgastarnos como personas en el camino. El acierto en la espontaneidad no resiste muchas competiciones: los atletas no solo tienen que conocer sus recursos, además los entrenan.

Otra fuente de conflictos importante y cotidiana, es la que se genera con los propios compañeros por la diferencia de posturas/opiniones/ideologías, pero sobre y antetodo por esas pequeñas nimiedades del «curriculum oculto» por las que nos sentimos tan ridículos como: las envidias, rencores, rencillas («para haber entrado el último hay que ver lo bien que se lo monta»)... y demás pequeños sobresaltos de nuestro repertorio emocional que nos hacen tan humanos.

Además de todo ello también influyen en nuestro rendimiento personal y profesional, en el grado

de satisfacción/insatisfacción del que disfrutamos diariamente, y por tanto en nuestra salud y bienestar físico y psíquico, el nivel de motivación y autoestima que nos ha traído a esta profesión y que lidia también en esa primera parte de la día de forma más que decisiva.

La necesidad de entender y tratar el estrés del profesorado dentro del marco de las relaciones interpersonales obedece además a dos poderosas razones: la primera de orden público por cuanto la calidad de nuestra enseñanza depende en gran parte de la salud de nuestro profesorado.

La segunda



de orden personal: las relaciones existentes entre nuestro funcionamiento emocional y nuestro sistema endocrino-sistema nervioso-sistema inmunológico, actualmente se descubren como un pilar esencial en nuestra salud psicofísica y en nuestro estado de bienestar. Al menos en un importante sector de la investigación científica, y en un cada vez más numeroso porcentaje de facultativos, se empieza a superar la parcelación existente en el concepto de «sistemas enfermos»: el ser humano es un sutil entramado de funciones físicas y psíquicas cuya armonía

y equilibrio dependen de multitud de factores.

Después de algunas décadas de insistencia y programas educativos y preventivos, las sociedades civilizadas hemos aprendido rutinas de higiene imprescindibles para un buen cuidado de nuestro cuerpo. Así pues nos duchamos, nos lavamos los dientes y todas esas cosas.... ¿somos conscientes de que también necesitamos ventilar emociones, sincronizar canales de comunicación interpersonal, revisar y reestructurar determinados hábitos mentales/expectativas/creencias....?.

Mi trabajo con grupos de profesionales procedentes de diversos campos me indica que uno de los factores que más contribuyen al **burn out laboral** es la baja autoestima encapsulada en un sistema defensivo, que consiste básicamente en desprestigiar toda la experiencia profesional a base de crear expectativas negativas sobre la realidad existente, y sobre cualquier otra información que pudiera venir del exterior o del interior con intención de crear alguna pequeña modificación en ese orden de cosas tan negativo. La estrategia es la siguiente: cuando la realidad que me rodea es tan mala y nefanda, mis colegas son unos ineptos o unos necios, los subalternos ni te cuento y encima para la miseria de dinero que me pagan....yo comparativamente me siento el rey de la creación...y encima puedo permitirme el lujo de sentirme y mostrarme abandonado (o no pegar chapa claramente), porque

no hay nada en el exterior que sea suficiente para motivarme a la acción (o a un mínimo cambio de actitud).

Lo triste de estas personas con baja autoestima, es que ellas son las primeras (que no las únicas) que sufren las consecuencias de sus actitudes: sufren una profunda insatisfacción en el terreno laboral. Es decir pasan al menos un 80% del tiempo de su vida en un estado de frustración o al menos en un estado donde no cabe el disfrute o el desarrollo personal. Es mucho tiempo para estar anclados a emociones negativas...y mucho tiempo perdido sin Proust para recuperarlo...en una vida muy corta. Sin embargo a todos nos llama más la atención las consecuencias de estar sometidos al efecto de cualquier otro fenómeno (pero que sea físico por favor): centros de alta tensión, un patio con gramíneas y plataneos...

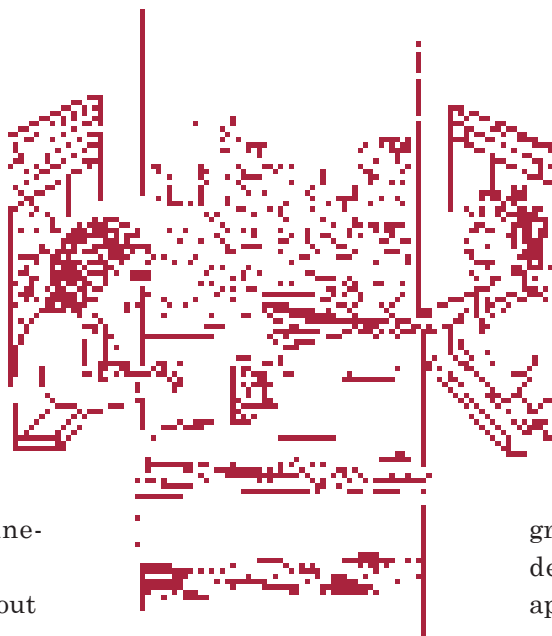
Estas personas con burn out son por tanto personas incapaces de o con serias dificultades para entrar en estado de «flow», ese estado que según las más recientes investigaciones en el campo psicológico ( Csikszentmihalyi, M. 1997) resulta algo similar a lo que podríamos denominar estado de felicidad.

Cuando una persona se centra además en estados emocionales negativos, se produce un efecto de red, por el que resulta más probable que se generen otros estados negativos paralelos o colaterales, que afecten a otras áreas personales de su vida.

Por otra parte y desde una perspectiva global cabe pregun-

tarse ¿cuál es el verdadero rol del enseñante-cuál es o debería ser?

Parece lógico pensar que en profesiones como ésta de la enseñanza, cuyo principal oficio es la comunicación, y que se inscribe necesariamente en el marco de las relaciones interpersonales, sería conveniente profundizar un poco más en la puesta a punto de nuestro sistema emocional y de habilidades de comunicación.



Posiblemente tendríamos otra perspectiva si entendiéramos el oficio del enseñante como el de un *comunicador*: este comunicador no es un mero transmisor de unos conceptos estándar que se ajustan a criterios oficiales sobre los conocimientos que se supone tienen que adquirir los alumnos (esa masa neutra) durante el curso escolar.

Hace pocos días compartía un curso para universitarios con un ponente malagueño cuyo título rezaba: «Autoestima y matemáticas». La ponencia se basaba en métodos sencillos para enseñar

matemáticas a los alumnos, en la seguridad de que la incompreensión de esta materia es uno de los factores que más puede dañar la autoestima académica de los mismos. Sin embargo, aun considerando que existen técnicas como las descritas que pueden facilitar el aprendizaje y por tanto colaborar a la creación de una autoestima positiva, no son las técnicas sino las personas que transmiten la técnica las que dañan o no la autoestima del alumno, son los profesores como personas los que transmiten interés por una asignatura.

Si el equilibrio psicofísico de estos transmisores no se cuida, no podemos pedir rendimientos, y no estamos ofreciendo una enseñanza de calidad. Esta realidad tiene además una doble vertiente: el feedback que el profesor obtiene de sus alumnos no es gratificante y este bucle continuo de insatisfacciones mutuas va aparcando la actividad profesional en un punto muerto (repetición tras repetición sin el más mínimo entusiasmo) o en el callejón sin salida de unas expectativas plagadas de frustraciones.

Todos recordamos aquel profesor que nos legó algo más que los criterios oficiales al uso: nos enseñó a entusiasmarnos por determinados temas, por el trabajo, por el desafío del aprendizaje...y sobre todo nos dejó un poso de humanidad que todavía nos dura. Posiblemente aprendimos de él o ellos «todo» lo que aprendimos del instituto y de un adulto en aquellos años.

Hoy tenemos un nuevo concepto que desde algunos centros al


menos se intenta trabajar con los alumnos: la inteligencia emocional. Esta nos da la clave de porqué aquellos alumnos por los cuales nadie apostó nunca se descubrieron más tarde como personas de considerable éxito en la vida (si por éxito se entiende tener un buen ajuste psicosocial, o sea eso de que «las cosas nos funcionan bien en general, en todos los aspectos de la vida»). Este concepto explica también porqué el rendimiento intelectual se encuentra tan absolutamente condicionado por nuestro estado de ánimo, por nuestras habilidades en el manejo y desempeño de nuestro mundo emocional.

De alguna manera este concepto va entrando en el mundo

de la educación y planteando la necesidad de que desde la escuela se desarrollen otras áreas y facetas propias del ser humano. Se va entiendo que la función esencial de la escuela sea la socialización del individuo, y no el que llegue o no a conseguir una serie de dinteles curriculares. De hecho la escuela es el medio de socialización secundaria del niño, pero en la actualidad esta función obedece a un papel puramente responsivo, no planificado.

Pero ¿somos conscientes de que para ejercer la profesión de enseñantes necesitamos también la puesta a punto de esa misma inteligencia emocional?

Para la mayoría de las personas queda ya incorporada a nuestra

existencia la necesidad de efectuar una serie de cuidados preventivos a nuestro cuerpo: nos lavamos los dientes, nos duchamos todas las mañanas, vamos a un gimnasio o damos paseos... Sin embargo, rara vez se atiende a algo que podríamos denominar como «higiene mental»; considerando íntimamente las más de las veces que si uno reconoce que le patinan las bujías por falta de dicha higiene, es poco menos que una lacra que uno debe ocultar, incluso -o más- en el caso de que patinen tanto que se necesite una asistencia profesional (a no ser que **uno** viva en Nueva York y se llame Woody Allen). 

---

«Parece claro que los profesionales necesitan una serie de conocimientos y recursos que le permitan controlar a la clase y a su propia persona.»

---