

UNIDAD

9

## EL ESTRÉS



## Unidad 9

### 1. EL ESTRÉS. SUS CARACTERÍSTICAS

En el terreno de la prevención –como su propia terminología lo indica– se ha de trabajar para evitar que las personas inmersas en la actividad laboral sufran daños no solamente físicos sino también mentales.

La Psicología y la Sociología investigan también los fenómenos que pueden afectar al comportamiento habitual de los trabajadores porque es un principio admitido que «no todos los posibles daños provienen del elemento técnico o mecánico».

También hay que admitir, por otro lado, que no existe una idea clara, una actuación perfectamente definida y consensuada por los expertos cuando se habla de estrés, insatisfacción en el trabajo, etc. A pesar de esta falta de acuerdo unánime se pueden considerar materiales de estudios de importante nivel.

McGrath, en 1970, propuso una definición de estrés que goza de gran aceptación: «El estrés es un desequilibrio sustancial (percibido) entre la demanda y la capacidad de respuesta (del individuo) bajo condiciones en las que el fracaso ante esa demanda posee importantes consecuencias (percibida)».

Es decir, según esta definición, un individuo sufrirá estrés cuando ante las exigencias de demandas del entorno no se encuentra con capacidad para responder de manera positiva y, además, esta situación la percibe y valora como una amenaza para su estabilidad.

Desde el punto de vista de la higiene mental, la definición de McGrath quiere destacar que es necesario que el trabajador mantenga un equilibrio entre lo que a él le demandan y lo que él es capaz de responder.

Otras opiniones de expertos contemplan a la persona no sólo en situación «pasiva» (estar a lo que le piden), sino que también el individuo espera y aspira (situación «activa») promoción y reconocimiento dentro de su entorno laboral. En consecuencia, se habla del estrés como «un ajuste inadecuado entre la persona y el entorno».

Aspecto importante a considerar en el estrés es la percepción que de él tiene el individuo. Una realidad dura y exigente puede ser vivida por muchas personas pero no todas llegan al es-



trés, solamente aquellas que perciben amenazas y que se sienten incapaces de dar respuestas adecuadas alcanzan vivencias estresantes.

A continuación se trata de las demandas del trabajo como desencadenantes del estrés por un lado, y, por otro, de ciertas características personales que influyen en la producción del estrés.

### 1.1. LAS DEMANDAS DEL TRABAJO

Como demandas del trabajo se hace referencia a todo tipo de exigencias y características del trabajo y su organización que pueden ser factores *desencadenantes del estrés*.

Hay bastantes autores que defienden la idea de que el estrés tendría su origen, como causa primordial y dominante, en el tipo de demandas exteriores que se producen. Pero aun reconociendo que son una fuente fundamental en el estrés, no es la única: el individuo también lo es.



Como demandas del trabajo más relevantes se tienen las siguientes:

- Sobrecarga de trabajo. Se da cuando el volumen, la magnitud o complejidad de la tarea está por encima de la capacidad del trabajador.  
También se habla de lo contrario: de la «infracarga» de trabajo. En esta situación el individuo siente defraudadas sus aspiraciones de realizar un trabajo determinado que le reportaría más beneficios económicos y de prestigio.
- Ritmo de trabajo impuesto. Cuando el tiempo para realizar el trabajo está marcado por los requerimientos de la máquina, el proceso o la organización y queda poca autonomía al trabajador para adelantar o atrasar su trabajo.
- Rol indefinido. A veces el trabajador no ha sido informado sobre su papel laboral y organizativo y, consecuentemente, él no sabe qué hacer.
- Conflicto de rol. Con alguna frecuencia al trabajador le llegan demandas que no desea cumplir, e incluso le pueden plantear demandas contrapuestas. Estas situaciones conducen a la persona a no saber qué opción elegir.
- Malas relaciones personales. Esta situación se produce cuando las relaciones en el mundo laboral, tanto con los superiores como con los compañeros, son frías o de abierta enemistad.
- Futuro inseguro en el empleo. Cuando se presenta una situación de incertidumbre respecto al futuro en el puesto de trabajo (despidos, traslados, nuevo destino e incluso por promoción), todas las demandas del trabajo son percibidas como amenazas para uno mismo.
- Falta de participación. Cuando la empresa no informa, no admite iniciativas, no consulta a los trabajadores sobre aspectos que le afectan, crea en éstos una sensación de falta de control por su parte del área en que se desenvuelven que, ante la presencia de cualquier problema, se viene como una gran amenaza para uno mismo.

- Deficiencias de formación. Cuando una persona no está capacitada para desempeñar un determinado puesto y la empresa no le facilita la formación y el adiestramiento necesario, crea en el trabajador una gran tensión porque sabe que no va a responder ante lo que le exigen.
- Grandes responsabilidades. A veces una tarea peligrosa o, algo tan frecuente como el ser responsable de otras personas, crea en el individuo la sensación de no controlar las situaciones que vive en el día a día.
- Contexto físico peligroso. Un conjunto de problemas derivados de la tarea que por su peligrosidad, ciertos momentos puede provocar sentimientos de amenaza.

## 1.2. LAS CARACTERÍSTICAS DE LA PERSONA

Abundan las investigaciones que demuestran que existe una influencia de ciertas características personales en la producción de estrés. No quiere decir que el hecho de poseer esas características desemboca en que la persona sufra estrés, sino que aumenta la «vulnerabilidad» de esa persona.

He aquí un resumen de estas características:

- Rasgos de personalidad. Ciertas inclinaciones o cualidades de una persona que explican la coherencia de su conducta emocional, temperamental o social y que originan las diferencias de personalidad entre un individuo y otro.

Véanse algunos rasgos de personalidad con influencia en la generación del estrés:

- Personalidad tipo A. Interés desmesurado por la perfección y por el logro de metas elevadas, muy implicados en su trabajo, que lo hacen el centro de su vida, lo que les obliga a desarrollar un gran esfuerzo. Viven en una tensión continua, con dificultades para relajarse y obsesionados porque «les falta tiempo» para hacer frente a tantas cosas.

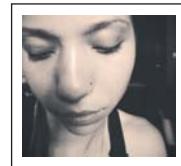


Estas personas son activas, energéticas, competitivas, ambiciosas, agresivas, impactantes y diligentes.

- Dependencia. Las personas dependientes soporan mejor que las independientes jefes de estilo autoritario y ambientes normalizados y burocratizados. Sin embargo, tienen más problemas en situaciones que impliquen tomar decisiones o vivir en situaciones de incertidumbre y ambigüedad.
- Rígidez. Las personas rígidas presentan un mayor nivel conflictivo y de reacciones desadaptadas que las personas flexibles especialmente en situaciones que implican cambio.



- Ansiedad. Las personas ansiosas, que desarrollan unas reacciones internas más intensas ante cualquier problema, experimentan un mayor nivel de conflicto que las que no padecen ansiedad.
- Introversión. Ante cualquier problema, los introvertidos reaccionan más intensamente que los extravertidos, ya que son menos receptivos y buscan menos ayudas externas.



- Las necesidades del individuo. Entendidas como carencias de algo (contacto social, reconocimiento personal, autorrealización, etc.), que, si estuvieran presentes tenderían a fomentar el bienestar de la persona.
- Las aspiraciones. Se tiene por tales los deseos de llevar a cabo o de realizar lo que uno se propone (alcanzar una determinada categoría o *status*, ocupar un puesto determinado, etc.).
- Las expectativas. Predisposición por la cual el individuo espera que una respuesta a un objeto o estímulo produzca una situación determinada (p. ej., esperanza de que por trabajar bien, obtenga ciertos beneficios personales).
- Los valores. Son las pautas que inspiran la conducta de las personas hacia sus fines o que definen cuáles son los medios para llegar a aquéllos (p. ej., la lealtad, el bien de la gente, la cooperación, etc.).
- La formación. El hombre responde en la medida que lo permiten sus conocimientos, sus habilidades y su experiencia así como su capacidad intelectual y física.
- La condición física y los hábitos de salud. Tienen gran importancia por su influencia en la capacidad de las personas para enfrentarse a los problemas del trabajo.

Todas estas características tienen grandes variaciones de unos individuos a otros e, incluso, varían en una misma persona a lo largo de la vida.

Algunos autores llaman demandas internas o «estresantes» a ciertas expectativas, necesidades y aspiraciones humanas que pueden provocar estrés, no por las demandas externas, sino por un desequilibrio entre lo que el individuo puede dar y lo que él espera de sí mismo.

## 2. EL PROCESO DE APRECIACIÓN

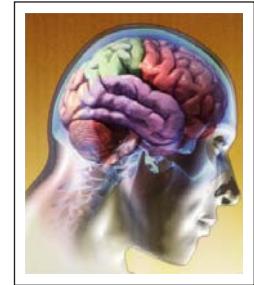
Está constatada la extraordinaria importancia que, en la generación del estrés, adquieren los mecanismos de recopilación cognitiva: percepción, interpretación y evaluación.

Fineman (1979) considera que:

«El estrés y la tensión surgen de las interacciones que se dan entre unas percepciones del individuo sobre el entorno, la personalidad, la amenaza experimentada y la conducta como respuesta a la amenaza».

«Cada individuo percibe la realidad de una manera propia y particular». Influye el estado emocional del momento, la experiencia ante situaciones parecidas, la formación, la sensibilidad de la persona, etc. A la forma peculiar de percibir e interpretar la realidad se llama «estilo cognitivo».

Respecto de la forma de valorar el medio y sus demandas, Lazarus y Folkman (1986) distinguen tres tipos básicos: neutra, cuando las demandas no suponen implicaciones sobre el individuo; positiva, cuando el medio es evaluado como adecuado para mantener el bienestar del individuo; estresante, cuando el medio es evaluado como amenaza.



El «proceso de apreciación» determina, en definitiva, si la interacción entre una persona y su situación debe considerarse como significativa para su bienestar o no, y si es valorada en forma positiva (el individuo confía en sus capacidades) o de forma negativa (la persona no confía en sus posibilidades y prevé la aparición de daño).

### 3. EL PROCESO DE RESPUESTA

Ante un cambio de situación externa que afecte al individuo (presión) se desencadena en éste una reacción orgánica (tensión), se produce un estado de alerta para controlar este cambio. A este estado se le llama «respuesta de estrés».



Esta reacción consiste en un aumento de la activación fisiológica que prepara al organismo para:

- Una intensa actividad motora.
- Un procesamiento más rápido y potente de la información disponible y una mejor selección de las conductas adecuadas para hacer frente a las demandas de la situación.

Esta activación no tiene carácter negativo sino que es una ayuda para adaptarse a la realidad.

Las conductas que el individuo usa para manejar y enfrentar la situación del estrés pueden clasificarse dentro de cuatro formas:

- Las conductas adaptativas. Intentan anular la amenaza por medio de respuestas efectivas y llevan al individuo al equilibrio.
- Las conductas de lucha y huida. No consiguen superar las demandas, se incrementa la activación fisiológica y aparece la sintomatología del estrés.
- Las conductas sustitutivas. Disminuyen la activación fisiológica pero no afrontan el problema (estas conductas pueden ser comer, dormir, consumir bebidas alcohólicas, fumar, hacer deporte, relajarse, etc.).

- Las conductas de inhibición conductual. Se dan cuando el individuo ante la amenaza adopta una táctica de inhibición de respuesta. De este modo, no afronta el estímulo estresor, ni reduce la activación fisiológica.

## 4. LA APARICIÓN DE LA SINTOMATOLOGÍA

En la situación de estrés se produce una reacción psicosomática que se caracteriza por la presencia de un estado de tensión excesiva –mezcla de un cansancio físico y psíquico– que puede llevar al individuo, incluso, hasta el agotamiento.



Por trastorno psicosomático debe entenderse aquel que, teniendo un origen psicológico, presente síntomas fisiológicos y puede producir alteraciones a nivel corporal.

### 4.1. LA ANSIEDAD COMO NÚCLEO CENTRAL DEL ESTRÉS

La ansiedad, a diferencia del miedo (temor específico, concreto, determinado y objetivo), es una manifestación afectiva que se caracteriza por el temor a algo inconcreto y difuso, carente de objeto exterior, en la que el individuo tiene una impresión de indefensión.



La ansiedad altera de manera intensa toda la psicología del sujeto que se manifiesta en una serie de vivencias:

- Una situación que el individuo no puede controlar, que le supera.
- Una sensación de incertidumbre, de peligro.
- Un miedo ante una amenaza que se hará efectiva en un futuro.
- Una angustia y una impotencia ante la espera de un peligro indeterminado.

La patología psicosomática que puede aparecer es muy diversa, como de manera resumida se expone seguidamente.

## 5. CONSECUENCIAS DEL ESTRÉS

### 5.1. CONSECUENCIAS FISIOLÓGICAS

Ante una situación de estrés el organismo actúa con una serie de reacciones fisiológicas que activan los siguientes elementos:

- El eje hipofiso-suprarrenal (hipotálamo, hipófisis y las glándulas suprarrenales). Se produce la secreción de la hormona ACTH que produce corticoides que pasan al torrente circulatorio y tienen repercusiones orgánicas.
- El sistema nervioso vegetativo. La activación simpática supone la secreción de catecolaminas que son:
  - La adrenalina segregada por parte de la médula suprarrenal y la noradrenalina segregada por terminaciones nerviosas simpáticas.Estas hormonas son las encargadas de poner al cuerpo en estado de alerta y lo prepara para luchar o para huir de la situación estresante. Así, intervienen en los siguientes procesos:
  - Movilización de las grasas, pudiendo incrementarse en la sangre y producir arteriosclerosis.
  - Aumento de la coagulación.
  - Aumento del rendimiento del corazón que puede hacer subir la tensión arterial.
  - Reducción de los niveles de estrógenos y testosterona, que son hormonas que estimulan la sexualidad masculina.
  - Inhibición de la secreción de prolactina que influye sobre la glándula mamaria.
  - Incremento de la producción de tiroxina, que favorece el metabolismo energético y la síntesis de proteínas.

### **5.1.1. Síndrome General de Adaptación (GAS)**

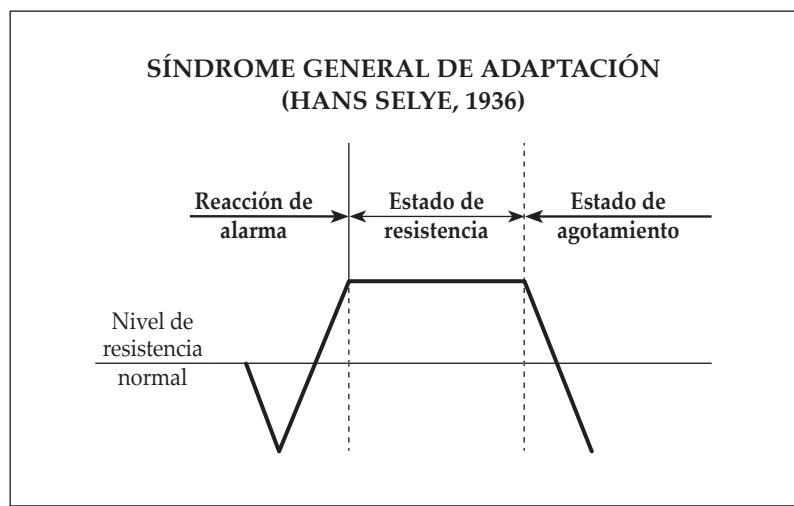
Se debe a Hans Selye esta denominación. Se puede definir como «la respuesta física y específica del organismo ante cualquier demanda o agresión, ante agresores que pueden ser tanto físicos como psicológicos». Ante una amenaza, el organismo emite una respuesta.

En este intento de adaptación por parte del organismo se distinguen tres fases:



- Fase de alarma. Ante la aparición de un peligro o estresor se produce una alarma. Aumenta el ritmo cardíaco, la sangre acude a los músculos, cerebro y corazón, abandonando la piel (palidez), aumentan las defensas, etc.
- Fase de resistencia. En ella el organismo trata de superar, adaptar o afrontar la presencia del agente nocivo. Las reacciones que se producen se concretan en:
  - La normalización de los niveles de corticoesteroides, y
  - Desaparece la sintomatología.
- Fase de agotamiento. Si los recursos de la persona no han sido capaces de adaptarse, se entra en la fase de agotamiento que conlleva a una alteración de los tejidos y a la aparición de la patología llamada psicosomática.

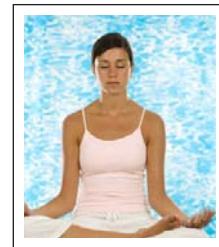
Gráficamente:



### 5.1.2. Técnicas preventivas de carácter fisiológico

En general, debe procurarse que en el trabajo se vivan unas condiciones no estresantes. Sin embargo, y aun dentro de un ambiente laboral normal, hay individuos que subjetivamente son proclives al estrés. Para prevenir estos riesgos existen técnicas específicas, algunas complejas de adquirir. Las más conocidas son:

- Técnicas de relajación (Jacobson, Shultz). Su principio: es imposible estar relajado físicamente y tenso emocionalmente.
- Técnicas de respiración.
- Meditación y relajación mental.



## 5.2. CONSECUENCIAS EMOCIONALES

### 5.2.1. Los mecanismos de defensa

Las variables psicosociales tienen estrecha relación con la frustración y los conflictos grupales. La frustración y los conflictos son efecto de la fatiga, de la monotonía, de la especialización excesiva, de estilos autoritarios, de la inseguridad en el empleo, etc.

Ante una situación insatisfactoria, las personas ponen en marcha unos mecanismos de defensa que pueden ser definidos como «sentimientos, pensamientos o conductas relativamente involuntarias que surgen como respuesta a la percepción de alguna amenaza psíquica».

Los principales mecanismos de defensa que se ponen en funcionamiento pueden ser algunos de los siguientes:

- Proyección. El individuo traslada un sentimiento «al otro» en vez de aceptarlo como propio, quitándose así un sentimiento que no sería capaz de soportar. Son los otros los débiles, los tímidos pero yo no.

- Represión. Es la contención de determinadas conductas que se producen cuando la satisfacción de una necesidad, aunque en sí misma sea beneficiosa, puede acarrear real o imaginariamente consecuencias negativas en otros aspectos.
- Conversión. Si funciona este mecanismo ocurre que un problema de origen psicológico se manifiesta a través de una alteración orgánica (úlcera, eczema, hipertensión, etc.).

### 5.2.2. Los trastornos emocionales

Si, a pesar de los esfuerzos por adaptarse a las demandas externas, el individuo no lo consigue, pueden presentarse alteraciones emocionales que perturbarán al trabajador en el desempeño de sus tareas. He aquí algunos de esos trastornos:

- Inseguridad. Dificultad para tomar decisiones y sentimiento de disminución de las propias capacidades.
- Ansiedad. Sensación de tensión o inquietud derivada de la anticipación de algo que se percibe como un peligro externo o interno.
- Depresión. Éste es un síndrome caracterizado por una tristeza profunda sin motivos objetivos y por la inhibición de todas las funciones psíquicas. No es propiamente una enfermedad mental, sino una enfermedad del estado de ánimo, de la afectividad.

La depresión se presenta a través de cuatro tipos de síntomas:

- Del estado de ánimo. La persona se siente triste, llora, siente intensa angustia y desconsuelo.
  - Del impulso. Ausencia de energía, de vitalidad, persona apática y desganada.
  - De la valoración de sí mismo y de sus circunstancias. La persona entra en el pesimismo y la desesperanza en ideas de acusación, de indignidad, de ruina, de negación, etc.
  - Síntomas somáticos. Insomnio, pérdida de peso, anorexia nerviosa, estreñimiento, etc.
- 
- Apatía. El individuo muestra falta de interés en situaciones que usualmente le interesaban.
  - Pasividad. Actitud en la que la persona no hace esfuerzo alguno para dirigir el curso de los acontecimientos que le afectan.
  - Frustración. Estado afectivo que sigue al sentimiento de sentirse bloqueado, impedido o derrotado en la consecución de una meta.
  - Agotamiento emocional. Trastorno funcional que le caracteriza por sentimientos de debilidad y disminución del tono corporal y mental.

## 6. ALTERACIONES COGNITIVAS Y DEL COMPORTAMIENTO

### 6.1. ALTERACIONES COGNITIVAS

En la mayoría de las actividades humanas, pero muy especialmente en el trabajo, funcionan tres tipos de procesos fundamentales: físicos (actividad muscular), cognitivos (intelectuales) y afectivos (emocionales). Los tres están íntimamente interrelacionados y el funcionamiento de uno condiciona a los otros.

Dentro de los aspectos cognitivos conviene considerar lo que se entiende por atención, memoria y pensamiento y qué alteraciones pueden sufrir a consecuencia del trabajo que se realiza.

#### 6.1.1. La atención

Es una actividad del organismo encaminada a la captación de los estímulos. Puede verse afectada de manera que disminuya la capacidad para enfocar, concentrarse y orientarse hacia un objeto. La fatiga reduce la capacidad de atención: un trabajo interesante despierta la atención; uno monótono, provoca desinterés.

En materia de prevención debe tenerse muy en cuenta que la fatiga provoca falta de atención y de aquí puede derivarse un accidente.



#### 6.1.2. La memoria

Es un conjunto de procesos que tienen de común el hecho de retener, almacenar, recuperar y reproducir la información con mayor o menor grado de transformación en función del tiempo transcurrido aunque no esté presente la fuente de información.

La actividad, la alegría, el interés, etc., facilitan el recuerdo. El cansancio, la apatía y la depresión, lo dificultan.



#### 6.1.3. El pensamiento

El acto de pensar pone en marcha las funciones de concentración, reflexión, conocer y reconocer, el ordenar y conectar mediante categorías lógicas. Igualmente supone combinar, meditar, juzgar, decidir y prepararse para actuar. El vehículo y la expresión del pensamiento es el lenguaje. Cuando se dan situaciones estresantes el pensamiento y el lenguaje funcionan deficientemente y, por tanto, surgen problemas en la comunicación verbal.

## 6.2. LAS ALTERACIONES DEL COMPORTAMIENTO

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) clasifica los trastornos del comportamiento en:

- Comportamientos activos: quejas, huelgas, enfrentamientos con jefes y superiores, retrasos, rechazos a ciertos trabajos, etc.
- Comportamientos pasivos: resignación, indiferencia hacia la calidad, absentismo, falta de participación, poca disposición para asumir responsabilidades, etc.

Estos comportamientos afectan tanto a la vida personal y familiar como a la social y laboral. En este segundo ámbito, además del impacto sobre los trabajadores, repercute en la eficacia de las organizaciones.

De manera resumida, se comentan algunos de estos comportamientos:

- Agresión. Su origen frecuente estriba en el fracaso para dar una respuesta adecuada a las exigencias del trabajo. A veces, se sustituye la agresividad contra el objeto causante del fracaso por otro más fácilmente dominable (compañeros, inferiores). La agresividad puede ser física, pero también verbal y conductual. Este último aspecto es la causa de críticas, quejas frecuentes, absentismo, etc.
- Aislamiento. Consiste en la ausencia o falta de contacto con compañeros dentro y fuera de la jornada laboral así como en la vida personal. Ello se debe a la «falta de ánimo» para prestar atención a esta dimensión social.
- Derrotismo. Se manifiesta por la falta de iniciativa, rechazo a nuevas propuestas de trabajo, postura negativa y desesperanza, falta de motivación hacia la formación, etc.
- Abuso de alcohol y otras drogas. Alcohol y drogas han proliferado en la sociedad después de la II Guerra Mundial provocado, entre las causas más decisivas, por el aumento de ingresos económicos, la influencia de la publicidad en los medios de comunicación, las costumbres sociales y, en relación con el medio laboral, por haberse introducido una cierta deshumanización de los procesos productivos.

El abuso del alcohol es uno de los síntomas de la existencia de problemas psicosociales en el medio laboral.

El estrés y otros problemas psicosociales se verán favorecidos si la persona cree que:

- No dispone de habilidades para enfrentarse a la situación.
- Que la sustancia proporcionará una sensación de mayor control y le evitará sensaciones desagradables, y
- Se verá favorecido por el aprendizaje social.

La OIT estima que entre un 10 y un 15% de la población adulta tiene problemas con el alcohol. Según el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, cerca del 30% de los accidentes in itínere están relacionados con el alcohol.

Para prevenir el uso y abuso del alcohol no hay un programa único, cada empresa debe implantar el más adecuado a su forma de trabajar. En cualquier caso, es necesario que:

- Se reduzca al máximo el alcohol en los centros de trabajo, y
  - Se organicen campañas divulgativas sobre los efectos nocivos de su abuso (enfermedades, problemas familiares, marginación social).
- El tabaco. Se estima que el 30% de la mortalidad por cáncer se debe al tabaco.

Según distintos estudios existe una relación directa entre el estrés laboral y el tabaquismo, en especial en la imposibilidad de dejar de fumar y diversos agentes estresantes como la sobrecarga de trabajo, ya sea cuantitativa o cualitativa.

Las campañas de prevención, que no sólo implican a la empresa pero que es un buen modo de combatir el tabaquismo, deben ser informativas sobre los peligros claros que tienen sobre la salud, así como por las recomendaciones del Servicio Médico de empresa aprovechando, incluso, los reconocimientos individuales.

• • •