

s i n d i k a l   h e z i k e t a

# Stressaren aurreko prebentzioa

Lan Osasuna

**LAB**

**Hezkuntza**

Argitaratzailea :

*ipar • hegoa*



LAN  
IKASKETARAKO  
FUNDAZIOA

2000ko Maiatza

Laguntzailea:

EUSKO JAURLARITZA



GOBIERNO VASCO



## AURKIBIDEA

### 1. LAN STRESSA

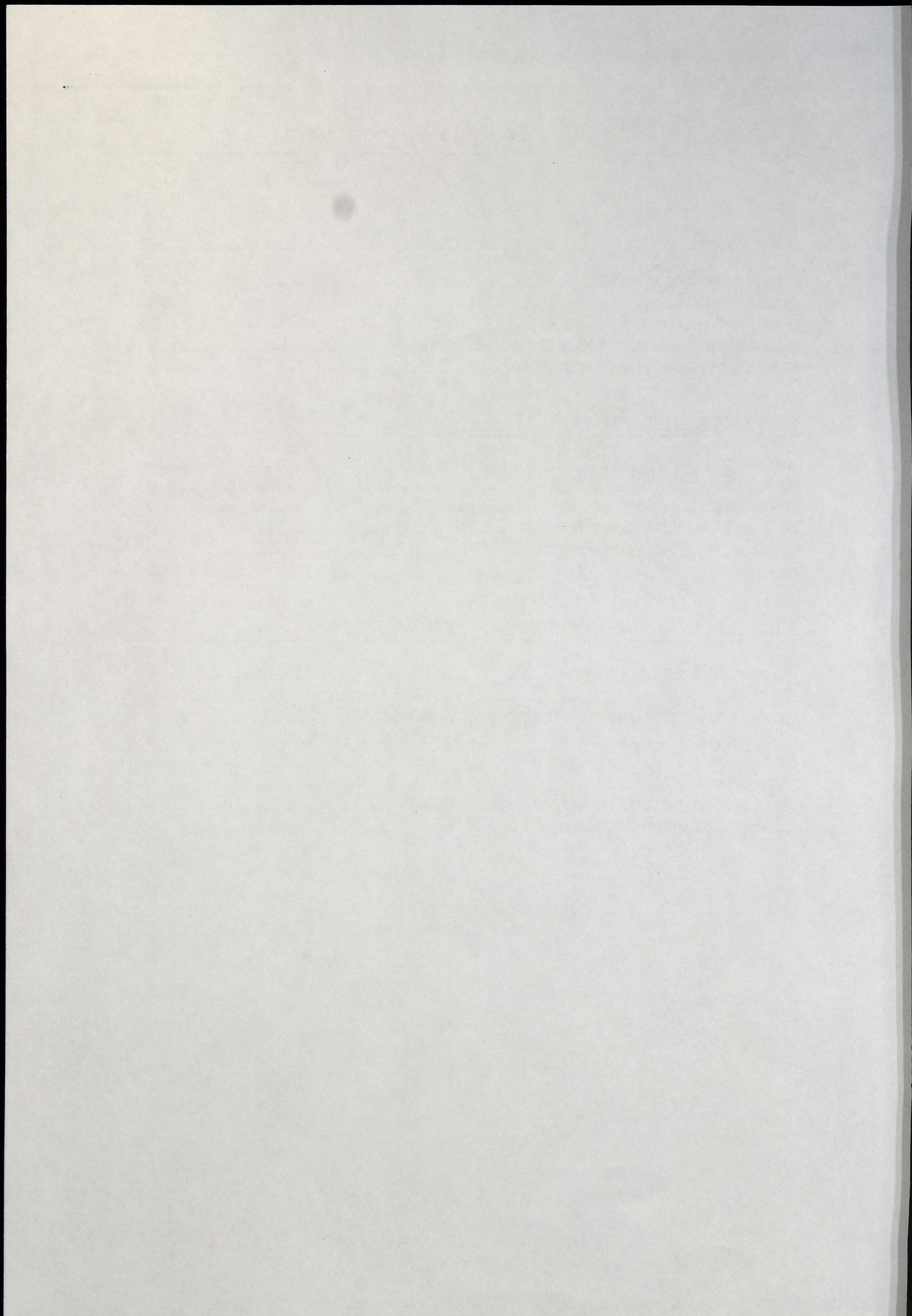
STRESSAREN ONDORIO NAGUSIAK .....	6
TALDEKAKO BILERAK .....	8
TALDEKAKO BILEREN EGITURA .....	9
BILERETAKO EZTABAIDEN BIDEZ LORTU NAHI DIREN HELBURUAK .....	10
TALDEKAKO BILERETAN ESANDAKOAREN LABURPENA .....	11

### 2. STRESSA KONTZEPTUA

STRESS MOTAK .....	19
LAN STRESSA .....	19
LAN STRESSAREN ONDORIOAK .....	19
LAN STRESSA MODULATZEN DUTEN FAKTOREAK .....	23
LAN STRESSA MOTEL DEZAKETEN FAKTOREAK .....	24
BIBLIOGRAFIA .....	25

### 3. LAN STRESSAREN AURKAKO SINDIKAL PARTE HARTZEA

TALDETAN LAN EGITEKO PROPOSAMENA .....	27
ERANSKINA .....	29
STRESS ARRISKUA DUTEN LAN FAKTOREI BURUZKO LAN TALDEEN EKARPENAK .....	29
KONTROL EZ NAHIKOA .....	29
GIZA LAGUNTZA URRIA .....	29
BESTE FAKTORE BATZUK .....	30
LAN TALDETAN EZAGUTUTAKO ARRISKU ONDORIOAK .....	30
TALDETAN AURREERATUTAKO IRTENBIDEAK .....	30





# Lan stressa

**STRESSarekin zerikusia duten puntu teorikoak, lanaren mundua erreferentziatzat hartuta.**

Hona hemen stressa nola sortzen den: estimulu batzuek (fisikoak, sozialak) eskakizun batzuk egiten dizkiote gizabanakoari, eta honek, zenbait arrazoi direla medio, ezin ditu eskakizun horiek era egokian eta gaitasunez bete, nahiz eta bete beharrekoak direla sinesten duen.

Beraz, stressa sortzen da **desoreka nabarmen** bat agertzen denean: alde batetik, gizabanakoari sortzen zaizkion eskakizunak ditugu; bestetik, eskakizun horiei aurre egiteko gizabanakoak dituen baliabideak. Bien artean dagoen aldea da stressaren sustraia.

Gizabanakoak neurritz kanpokotzat jotzen ditu eskakizun horiek, bere orekari "mehatxu" egiten diotela uste baitu. Gizabanakoak jarduteko duen gaitasuna eta bere inguruneak eskatzen diona edo berarengandik espero duena desorekatuta daude, ez daudelako elkarri egokituta. Mc. Grathen hitzetan, agresio psiko-sozial bat da. "Antsietate erreaktiboa" kontzeptuarekin lotzen da (gainjartzen da).

Stressa sortzen denean, gizabanakoek zail ikusten dute egoera hori gainditzea eta horren bidez stressa ezabatzea. Horrenbestez, stressa murrizten saiatzen dira, defentsa-estrategia bat edo batzuk erabiliz. Orduan egoera erreaktibo bat sortzen da, desoreka hori kontrolatzera bideratua. Horren asmoa da poliki-poliki hazten ari zen disfunzio hori ezabatzea. Izan ere, hori ez egitea kaltegarria izango litzateke osasunerako.

Gizabanakoak abiarazten dituen estrategiak hiru motatakoak dira, nahiz eta estrategia bat aukeratzeak ez duen beti baztertzen besteak ere aldi berean erabiltzea. Lehenengo estrategia: kontrola stressaren iturrietara bideratzea; bigarrena: kognizioa berregituratzea; hirugarrena: stressaren ondorio negatiboak neutralizatzea.

Stressa pairatzeko probabilitatea hazi egiten da sinesmenak -hau da, norberaren iritziak eta ikusmoldeak- eta errealtatea bat ez datozenean. Ikus dezagun lanaren eremuko adibide bat: langile batek jarduera-plan bat du antolatuta bere lanbidean; lana egiterakoan, baina, berak espero duena eta benetan egin behar duena gauza desberdinak direla ikusten du, edo bere eginkizuna aldakorra da, antolakuntzak aldatu egiten diolako zeregin hori beste eginkizun batzuen esparruan. Langile horrek ez badu informazio egokirik jasotzen enpresaren aldetik lanaren antolakuntza edo sistemari buruz, orduan stress-prozesu bat hasiko da, hainbat fasetakoa. Hasieran zalantzak izango ditu langileak, gero

antsietatera pasatuko da, eta horrek guztiak ondorio kaltegarriak ekarriko dizkio bere osasunari.

Gizabanakoarengan autodefentsa erreakzioak sortuko dira; haren ohiko jokabidea eta gogoia aldatu egingo dira, eta arazo fisiologikoak eta jarrerazkoak izango ditu. Gaitz horiek iraunkorrakoak edo laburrakoak izango dira, desoreka-egoeraren iraupenaren arabera.

Stressak sortzen digun dinamika aztertzeari dagokionez, **lanaren eremuan** badirudi egokiagoa dela lanaren eskakizunen eta pertsonaren ezaugarrien arteko alderaketa eta elkarlotura abiapuntutzat hartzea. Normalean, bi stresoremultzo horien arteko harremanean garrantzi handiagoa eman ohi zaie lanaren eskakizunei (stressa sortzen da ingurunearen eskakizunak handiegiak direlako gizabanakoarentzat, hau da, handiegiak dira eskakizunei aurre egiteko gizabanakoak dituen baliabideetarako), baina badirudi egokiagoa dela esatea desoreka edo desadostasun bat dagoela bi elementu horien artean: pertsonaren eta lan eremuaren artean, alegia. Are gehiago kontuan hartzen badugu pertsonen ezaugarriak ez direla estatikoak eta erreaktiboak ingurunearen eskakizunen aurrean.

Lanaren munduan sortzen den stressa, beraz, dimentsio handiagoa du: gizabanakoarengandik haratago doa, **lanaren antolakuntzan** kokatzen da eta.

Lana jarduera sozial bat da, eta, beraz, stressa agertuz gero bi motatako azterketa eta tratamendu behar ditu: orokorra eta indibidualizatua.

Edozein kasutan, lan stressa hasieratik beretik detektatzea oso garrantzitsua da, zeren stressak eragina izaten baitu gizabanakoaren osasunean eta lanaren antolakuntzan (ez ahaztu lana jarduera sozial bat dela). Horrela egin ezean, stressaren ondorioak ez ditu gizabanakoak soilik pairatuko, baizik eta baita enpresak berak ere. Hori gertatzekotan, enpresak stressa sortuko du beste produktu bat bezala, eta, horren eraginez, langileen osasuna hondatuko da, lan istripuak pairatzeko arriskua handituko da, eta, zalantzarik gabe, enpresaren produktuek kalitatea galduko dute.

Ez da erraza lan stressak eta beraren ondorioek sortzen dituzten arazoei heltzea, ezta arriskua kontrolatzea edo mugatzea ere. OITk berak esaten digunez, lan stressari heltzen saiatzerakoan bi arazo nagusi sortzen dira, kontuan hartuta, beti ere, ahalegin horien xedeak hauexek direla: lan baldintzak hobetzea, lan istripuak pairatzeko arriskua murriztea eta -horren guztiaren bitartez- langileen osasun-galera ahal bezainbeste gutxitzea.

Alde batetik, larria da arrisku psikosozialeko faktoreek osasuna benetan galtzera eramán dezaketela ez onartzea; bestetik, garrantzitsua da jakitea ez dagoela metodo fidagarriarik arazoari bere benetako dimentsioa emateko; egon ere ez dago ikerkuntza sistematizaturik, profesional, instituzio edo erakundeen aldetik, stressak sortzen dituen arriskuak euren arrisku prebentziorako planetan sartzeko.



Stressak kontrol-erreakzioak sortzen ditu langilearengan, bere lan egoerara zuzenduak, hau da, bere jarduerara zuzenduak. Egoera ezin kontrolatzeak ondorio larriak dakartza langilearen lan eremurako -lan harremanetarako- eta beraren osasunerako.

Hori horrela izanik, stressaren ondorioak eremu hauetan antzeman daitezke:

- Bizi-kalitatean.
- Produktuaren kalitatean.
- Produktuaren errentagarritasunean eta lan-proiektuaren bideragarritasunean (nahiz eta langilea ez den beti horren partehartzaile aktiboa izaten).

Stressa, azken batean, porrot baten emaitza besterik ez da. Batetik, gizabanakoaren porrota, bere errealtatea -bere gaitasunek eta jarrerak markatua- eta kanpoko errealtatea elkarri egokitzen saiatzerakoan. Bestetik, enpresaren porrota, bera baita langileei ezartzen dien jardueraren antolatzailea.

Posible ote da errealtateen eta jarreraren arteko egokitzapen hori lan antolakuntzan aurkitzea? Baietz uste dugu, baina horretarako onartu behar da stressa lanaren beste osagai bat izan daitekeela, hots, langilearen ematen zaion eta beronek bere gain hartzen duen zereginaren osagai bat.

Lan stressaren eraginak kontrolatzeko bi ekintza mota ditugu.

Bata, zuzenekoa, prebentzioaz baliatzea da: lanpostua modu egokian diseinatu behar da, stressa ager ez dadin, edo, agertzekotan, neurri onargarrian ager dadin.

Bestea, zeharkako metodoak erabiliz, lan eta zereginen antolakuntzaren bitartez: eskakizunak eta beharrak zeregin bakoitzean bateratzen lagun diezaguketen sistemak proposatuz; funtsik gabeko presioak murriztuz, enpresaren xede edo helburu partzial eta orokorrei dagokienez; kudeaketa mota partehartzaileagoak sartuz; zereginaren ezaugarriak konkretatuz, etab.

Zeharkako metodo horiek direla eta, ez dugu ahaztu behar pertsona egokiak aukeratu behar direla enpresak bete nahi dituen xedeetarako eta beharretarako, horixe baita antolakuntzaren atal garrantzitsu bat.

Gogoan izan behar dugu, beti ere, stressaren aurrean badirela desberdintasun nabarmenak pertsonen artean. Lan egoera baten aurrean ez dugu guztiok berdina erantzuten, ez dugu jokabide berdina izaten.

Badira stressaren ondorioak eta bizipenak kontrolatzea ahalbidetzen duten eskuhartze programak: adierazle fisiologikoak eta psikologikoak erabiltzen dituzte, eta beraiei esker nahikotxo hurbil gaitzke arazoaren nondik norakoetara, hau da, haiei esker ezagutza-arlo konkretu bezala muga dezakegu stressa, berari buruzko azterketa erraztuz.

## Stressaren ondorio nagusiak

Stresaren azterketa -lan eremuan sortutakoaren azterketa, batik bat- gizabanakoen osasunean antzemandako ondorioak xehetasunez aztertzearen bidez bideratu behar da, gure ustez. Horrek ez du esan nahi stressa sortzen duten arrazoen azterketa baztertu behar dugunik. Horrenbestez, stressa jorratzen hasteko analisi bikoitz bat proposatzen dugu:

**A.-Gure analisia stressaren iturrietan oinarritzea.**- Norberak proposatutako xedeak eta eskura dauden baliabideak (alde edo desoreka objektiboak).

**B.- Gure analisia ondorioetan oinarritzea** - Adierazleak (ikus daitezkeen desoreka edo disfuntzioak).

Pertsonen arteko desberdintasunek garrantzi nabarmena dute hemen. Gizabanako bakoitzak pertzepzio desberdina du desoreken inguruan; hortaz, egokiagoa eta praktikoagoa iruditzen zaigu stressaren ondorioak aztertzea stressa sortzen duten mekanismoak aztertzea baino.

Lan stressa istripuak izateko arriskua igotzen duen zerbait da langilearentzat, bere osasun fisiko, psikiko eta sozialari kalte egiten dion zerbait izateaz gain. Stressak osasunari dakartzkion ondorioen artean hauexek dira aipagarrienak:

Gaixotasun kardiobaskularrak, antsietatea, autobazterketa, nortasun erresistentea.

Dударik gabe, disfuntzio horiek bere osasunean pairatzen dituen langileak arrisku handiagoa du lan istripuak izateko, arrisku horrek handitu egiten dituelako gainerako arriskuen neurria.

Egiaztatuta dago lan stressa estu lotuta dagoela ondoko jarrera eta gaitzekin: neurriz gairik lanarekin, neurotismoarekin, langilearen konpromiso sozialarekin, bete beharreko zeregina gauzatzeko langileari eskatzen zaion ahaleginarekin, lehiarekin, lanarekiko gehiegizko konpromisoarekin eta zereginaren anbiguotasunarekin. Horiek guztiek zerikusi handia dute osasuna hondatzeko arriskuarekin.

Beste alde batetik, lan stressaren ondorioak pairatzen dutenen artean ez dugu desberdintasun handirik aurkitu sexu eta etniari dagokienez. Badira desberdintasunak, ordea, langileek egiten duten lan motari eta beronen intentsitateari eta erritmoari dagokienez.

Orobat, emakumeak lan munduan sartu direnetik ikusi da lan stressak eragin nabarmena duela arrisku espezifikiko gisa, eta, beraz, kontuan hartu beharrekoa

dela arriskuen prebentzio planak egiterakoan.

Lan stressaren ondorioek zerikusi handia dute eta oso lotuta daude gizabanakoak lanarekin duen harreman motarekin, lan segurtasun/segurtasunik ezarekin, eta lana egiterakoan gizabanakoak duen ziurgabetasunarekin. Halaber, ikusi da stress maila jakin bat komenigarria dela, hala lanean nola gizakion beste edozein zereginetan. Stress hori gure jarreratik kontrola genezakeen stressa izango litzateke, kontuan hartuta, beti ere, egin beharreko eginkizunerako gizabanako bakoitzak zer gaitasun edo prestakuntza duen.

### **Lanaren eremuan langileak erabil ditzakeen estrategiak, ESTRES maila KONTROLATZEKO.**

Helburua honako hau da: bere jarrera eta gaitasunen eta bete behar duen lanaren artean langileak ikusten dituen desorekak murriztea, horren eraginez sortzen diren ziurgabetasun egoerak murrizteko.

Hala banan-banan nola taldeka, asmoa da gizabanakoaren egokitzapen maila bultzatzea, bai emozioen arloan eta bai ebaluazioaren eta informazioaren arloan, hau da, azken batean, bere lan egoera jarduera-egoera kontrolagarrietara berriz ere eramatea ahalbidetzen dioten tresnak eskaintzea.

Ezinbestekoa da lanaren antolakuntzan euskarriak bilatzea, estressatutako langileak sentitzen dituen ziurgabetasuna, urduritasuna eta antsietatea ezabatzeke, eta, are gehiago, lan istripuak pairatzeko arriskuak ezabatzeke.

Stressa aztertzerakoan komenigarria da stressaren iturria zein den bereiztea, iturria eta ondorioak bakoitza bere aldetik aztertu behar dira eta. Alde batetik, lanak berak dakarren stress egoera dugu; bestetik, berriz, stressak pertsona bakoitzari dakartzkion ondorioak eta zirkunstantziak ditugu. Alde horretatik, ekintza-ildoak definitzerakoan hauxe proposatzen dugu:

a) Lan antolakuntzaren eremuan eskuhartzea, erreferentzia oinarri iraunkorra den aldetik. Hori egiteko zera egin dezakegu:

- Lanaren inguruko baldintzak aldatu.
- Lanpostuaren zereginen edukia aberastu; zereginak txandaka aldatu.
- Ordutegiak aldatu.
- Zuzendaritzaren estiloak aldatu, xedeak zehaztuz eta esperientziak aztertuz.
- Lanpostu berrien zereginak aldeztu aurretik aurkeztu.
- Feedback-a bultzatu prestakuntzan eta lan prozesuetan, integrazio soziala enpresan gauzatzeko teknika eta taktikez baliatuz.

b) Banakako eskuhartzea, stressaren ondorioak pairatzen dituzten gizabanakoengan. Hori beharrezkoa da stressaren ondorioak oso nabarmenak direnean. Honako teknika hauek erabil ditzakegu:

- Erlaxazio eta meditazio teknikak.

- Bio-feedback teknikak (bere egoera biologikoaren erreakzioak zer-nolakoak diren esatea gizabanakoari).
- Ariketa fisikoak eta gorputza sasoi onean gordetzeko teknikak.
- Teknika kognitiboak eta autokontrollekoak.
- Aisialdia betetzeko teknikak.
- Buruan barneratzen dugun edukiarekin zerikusia duten emoziozko gai guztiak, ahaztu gabe gure pertzepzioen fidagarritasuna estu lotuta dagoela errealitatearekiko egokitzapen mailarekin.

**LEGEDIA.** Lan stressa kontrolatu eta langileen osasuna zain dezakeen jarduera-plan bat proposatzerakoan honako legezko alderdiok har ditzakegu oinarritzat.

Bai Lan Osasunari buruzko Legeak eta bai Prebentzio Zerbitzuak garatzen dituen Araudiak -gaur egun abiatzen hasiak- arrisku espezifikoetat hartzen dute stressa **enpresako arriskuen prebentzio planetan**. Plan horiek, gogora dezagun, diziplinarteko ekintza prebentiboa antolatu nahi dute, arriskuei modu arrakastatsuan aurre egiteko xedez.

**ADIERAZLEAK.** Lan stressa gero aztertzeke eta kontrolatzeko honako adierazle hauek hartu behar dira kontuan:

Kontuan hartu beharreko adierazle multzoak eta mailak diseinatu eta baloratu behar dira, lan egoera bakoitzean zer-nolako lan stress maila dagoen aztertu aurretik. (Datu bilketa, inkesta, etab.). Gure ustez, hiru alderdi hartu behar dira ardatz moduan:

- Lanaren edukia.
- Lan baldintzak.
- Lanean sortzen diren harreman "sozialak".

Azterlan askotan ikusi denez, stressaren sorreran izugarritzko garrantzia dute bilketa kognitiboaren mekanismoek (pertzepzioa, interpretazioa, ebaluazioa). Errealitatea antzemateko mekanismo horiek arrazonamendu jakin bat bultzatzen dute, zeinak dagokion nahasmendu emozionala daraman atxikirik. Beraz, lagungarria izango zaizkigu diagnosia orientatzeko, eta, horrenbestez, langileei kalte egiten dien stress agresiboa kontrolatzeko, haren maila motelduz.

## Taldeakako bilerak

Azaldu ditugun ideia teorikoak egiaztatzeke xedez langile multzo bat aukeratu genuen, langile horiek lan stressaren inguruan zer-nolako ezagutza eta iritziak zituzten jakiteke. **Horren bidez detektatu nahi genuen nola bizi ote dituzten langileek lan stressak sortzen dituen egoerak, baldin eta euren lanean horrelakorik ikusten badute.** Proposatu genuen metodologiaren oinarria hauxe



izan zen: bileretan edo eztabaida-taldeetan gai horri buruz langileek esandakoa jasotzea eta aztertzea. Elkarrizketen edukia zinta magnetofonikoan grabatu genuen; gero, partehartzaileen ekarpenak antolatu genituen eta haien edukia aztertu. Jasotako ekarpenak taldekako bileren edukia laburtzen duen atalean eta gure ondorioetan azaltzen ditugu.

Hasiera batean sei bilera proposatu genituen, bileretan lan stressari buruz taldeka eztabaidatzeko. Langile taldeak honako sektore hauetakoak izan ziren:

***Osasungintza, garraioa, ikastolak, sindikalista liberatuak eta merkataritza.***

Aurrekoez gain seigarren talde bat osatu genuen. Talde horretan bost sektore horietako langileak nahastu genituen, baina bertaratu zirenak ez ziren lehendik ere euren sektoreko bileran egondako langile berberak, beste batzuk baizik.

Talde bakoitzean 8-10 pertsonak parte hartu zuten. Gure helburua zen "lan stressaren" inguruan dituzten iritziak eta ikusmoldeak jasotzea, gure ezagutza teorikoa lan munduaren errealitatera egokitzeko xedez.

Taldekako eztabaidak gauzatzeko egin ziren bileretan bi soziologo egon ziren; berauek bilerak gidatu zituzten, aldeztatik prestatutako gai-zerrenda baten gai guztiak banan-banan sartuz. Zerrenda horrek hasieratik jarritako helburuak zituen oinarri, eta bilera bakoitzak izango zuen bilakaera zehatzen zuen. Bilatzen genuen xedea lortzera zuzendutako gai-zerrenda horren puntuak hauexek izan ziren:

## Taldekako bileren egitura

1. Stressa modu orokorrean aurkeztu, definizioak bilatuz, taldekideek arazoa identifika dezaten. Gai kontzeptualetara mugatu behar dela uste dugu. Puntu honetarako ez dugu ordu erdi baino gehiago erabiliko, aurkezpenak barne direlarik.
2. Ea stressa patologia psikikotzat hartu behar ote den planteatzea da eztabaidaren bigarren puntua. Denbora: hamabost minutu, gehienez.
3. Lanaren onargarritasuna edo satisfazioa oraindik ere ez bada aipatu, horren inguruko eztabaida piztu behar da. Azpimarratu behar da stressa lan antolakuntzaren ondorioz sor daitekeela, gizabanakoa ez bada kontuan hartzen antolaketa egiterakoan. Gehienez ordu erdi atal honetarako.
4. Ea stressa gaur egungo bizimoduaren ondorio ote den eztabaidatzera bultzatu. Adostasunak eta desadostasunak behatu eta jaso. Gehienez hogeita minutu, baina denbora gehiago eman jendeak hitz egiten jarraitu nahi badu.

5. Konponbideei buruzko eztabaida piztu. Zer egin behar da...? Zer egingo zenuke konponbideak aurkitzeko, gutxienez stressaren ondorioz jasaten diren kalteak mugatzeko? Ordu erdi aski izan liteke, baina bileraren azken atala denez gehiago luzatuko bide da. Moztu beharko genuke iritzi pertsonalistak eta loturarik gabeko argudioak entzuten hasten garenean.

## Bileretako eztabaiden bidez lortu nahi diren helburuak

Taldekako bileretako partehartzaileengandik zera lortu nahi dugu: alde batetik, stressari buruzko definizio subjektibo bat; bestetik, euren iritzi eta jarrerak ondoko puntuoi buruz:

A) Ea stressak neke edo akidura fisiko, emozional edo beste edozein gisatakoa sortzen ote dien. "Erre egiten zara, ezin duzu gehiagorik jasan...".

B) Ea stressa adimenaren eta pentsamenduaren egitura desberdinetan adierazten ote den. Ea pertsona eta/edo egitura soziokultural eta ekonomiko definituetan azaleratzen ote den.

C) Ea aldaketa psiko-somatikoak antzeman ote dituzten, euren buruarengan edo beste langile batzuegan, stress-maila agresiboak jasan edo pairatzen ari direlako.

Beste alde batetik, stressaren ondorioak kontrolatzera zuzendutako **KONPONBIDEAK proposa zitzatela** eskatu genien, hau da, euren osasun maila hobetzera zuzenduko ziren konponbideak proposa zitzatela.

Gure aldetik honako hauek proposatzen ditugu:

- Gizabanakoek egoera orekatsu eta arrazoizkoa lortu behar dute gizarte, lan eta familia arloan. Horrek gutxienezko zorian maila bat emango die, eta horri esker gainditu ahal izango dituzte zereginak sortzen dizkien ziurgabetasunak.
- Bere lanarekin bateragarriak diren jokabideak izan behar ditu gizabanakoak eredutzat. Adibidez: sedentarismoa eta isolamendua baztertu, egonkortasuna bilatu lan erritmoei eta bizimoduari dagokienez: otorduak, atsedendialdiak, etab.
- Norberaren emozioak kontrolatzea eta deskonexioa bilatzea eguneroko bizitzaren, aisialdiaren eta lan munduaren artean.
- Tratamendu goiztiarrak aplikatzea lan-kargaren ondorioz stress kronikoa edo akidura sortzen direnean.



## Taldekako bileretan esandakoaren laburpena

Talde bakoitzaren eztabaidetan entzundakoa azaldu aurretik hauxe aipatu nahi dugu: bilerak giro lasaian egin zirela, jendea prest egon zela hitz egiteko (ez genituen behartu behar izan), eta, stressak sortutako bizipenak pertsonalizatzeko joera antzeman bagenuen ere, erabilitako metodologia egokia izan zela; izan ere, lanaren eremuko stress egoerek sortzen dituzten arazo gehienak atera ziren eztabaidara.

Une batzuetan, gainera, eztabaidek terapia kutsua izan zuten partehartzaile batzuentzat -gure ustez-, euren lanetan pairatzen zuten stressak sortutako antsietatea arintzeko balio izan zuten eta.

Oro har ikusi dugunez, bileretara etorri diren langileek ezer gutxi dakite lan stressari buruz, ez kontzeptuari buruz ez beraren ondorioei buruz. Gehienek identifikatzen zituzten euren lanean bizi izandako egoera batzuk stressaren adierazle batzuekin, edo stressak stressatuarengan dituen ondorioekin.

Kontuan hartzen baldin badugu eztabaidetara etorri ziren langile gehienak ordezkari sindikalak zirela, eta, hortaz, nolabaiteko prestakuntza omen dutela lan osasuneko gaietan, logikoa dirudi pentsatzea ezen langileen artean oso ezagutza maila txikia dagoela arlo honetan, hau da, stressaren eta beraren ondorioen definizioak direla eta. Ez dituzte ezagutzen stressak osasunari ekartzen dizkion kalteak. Ez dute stressa arrisku espezifiko bezala definitzen, baizik eta euren lanaren berezko egoera orokor eta normal bezala, jasan behar duten egoera bezala.

Stressa neke mentalarekin identifikatu ohi da, edo langileen oreka mentalari eta emozioen orekari kalte egiten dien zerbaitekin. Alde horretatik, neke fisikoa bazterturik geratzen da stressa sortzen duten elementuetatik, beste faktore batzuekin batera agertzen ez bada behintzat. Nekeaz baino gehiago, eskatzen zaien lana egiteko gaitasuna agortzeaz hitz egiten dute.

Talde guztietako eztabaidetan esan zen **ziurgabetasuna dela stressa sortzen duen faktore bat**. Ziurgabetasun hori lan erritmoen aldaketagatik sortzen da gehienbat, ez zereginaren definizioagatik.

***Stressa sortzen duen elementu nagusia lanaren antolakuntza da, gaur egun duen forman.***

Horri buruz talde gehienek esan zutena oso antzekoa izan zen. Ezaugarri berdintsuak ditu talde guztiek eztabaidetan aipatu zituzten lan egoera gehienetan.

Enpresetako erdi mailako agintariak oztupo dira lanak egiterakoan, laguntza baino gehiago. Horixe uste dute langile gehienek. Agintari horien jokabidea

irrazionala da sarritan, eta hori da, hain zuzen ere, langileen artean haserrea pizten duena. Haserre horrek tentsioak areagotzen ditu, eta horren eraginez karga mentala ere hazten da.

Entzundakoaren arabera, tarteko agintari horiek agindu arbitrarioak ematen dituzte, arazoak eta balizko konponbideak benetan ezagutzen dituztenen iritziak baztertuz. Batzuetan badirudi logikaren edo langileen iradokizunen aurkako gauzak proposatzen dituztela berariaz, berauek izorratzeko, agintekeriaz eta harropuzkeriaz jokatzeko dute, eta gero emaitzak exijitzen dituzte baliabide egokirik eskaini gabe. Langileak berak bilatu behar ditu bere konponbideak. Horrek are handiago bihurtzen ditu zereginak sortzen dituen zalantzak eta ziurgabetasuna, halako moldez non stressa sortu edo hazten den.

Enpresak ez badu laguntzarik eskaintzen erabakiak hartzerakoan, eta horrez gain gehiegizko erritmoak ezartzen baditu eginkizunak betetzeko -adibidez: jendearekiko harremanetan lan egiten duten langileen kasuan-, orduan stressa muturrera joan daiteke. Muturreko egoerak sor daitezke, zeinetan langileak ez baitu inolako kontrolik bere lanaren gainean.

Publikoarekiko harremanak dituzten enpresetan sortzen dira stress egoera larrienak, zeren langilea bera behartuta egoten baita lanaren antolakuntzaren akatsek sortzen dituzten arazoak konpontzera. Bera agertzen da errudun moduan, jendearen edo bezeroaren aurrean, zerbitzuan sortutako oztupoengatik. Benetako erruduna ez dago bertan, ez dio langileari beronek behar duen laguntza eskaintzen, ez du ez errealitatea ikusten eta ez ditu entzuten langileen iradokizunak. Problematika hori oso nabaria da **osasungintza, merkataritza eta garraio publiko** sektoreetan. Hau da, bertan hazten da stressa nabarmenki arazo horien eraginez.

Orduan gertatzen dira egoerarik larrienak: lana antolatzen eta programatzen duenak sortu dituen arazo horiek langileak berak konpondu behar dituztenean, bakarrik eta isolaturik egonda, laguntza eta baliabiderik gabe. Kasu horietan larritasun, zalantza eta etsipen handiak pairatzen ditu langileak, zer egin behar ote duen ez dakielako, zalantzetan murgildua dagoelako. Egoera horrek jarraituz gero are handiago bihurtzen da langilearen antsietatea, eta, horren eraginez, bere osasuna hondatuz doa eta gero eta satisfazio txikiagoa du bere lanarekin.

Antsietate eta larritasun egoera hori handitu egiten da denbora laburra denean, hau da, langileak ez duenean behar beste denbora bere eginkizunak betetzeko (lana pilatu egiten zaio). Ohiko lanaren etenaldien eraginez metatu egiten dira egin beharreko lanak: batzuk egin gabe edo gaizki eginda geratzen dira, eta horrek antsietate egoera bat sortzen dio langileari, nekez gaindi dezakeen mehatxutzat hartzen duen egoera bat dakarkio eta.

*Gisa horretako egoerak talde guztietan aipatu ziren, batez ere garraio, merkataritza eta Osakidetza sektoreetako langileen aldetik.*



Talde guztietan agertu zen faktore bat, larritasuna, antsietatea eta stressa sortzen duena: enpresek gero eta prestazio gehiago eskaintzen dizkietela euren bezeroei, lehiakortasuna hobetu nahirik, eta, beraz, lan eta eginkizun gehienak "berregituratu egin behar dira", egoera berrira egokitu ahal izateko; berregituraketa hori langile gehiago kontratatu gabe egiten denez, egoera berriak stressa sortzen du ezinbestean.

Lan-karga igotzen da eta langileei errendimendu hobia eskatzen zaie, zeren baliabide materialak ez baitira ia hobetzen edo aldatzen. Baliabide horiek eskaintzen direnean ere, langilearen prestakuntza eta egokitzapena ez dira ia kontuan hartzen; horren eraginez, lanaren eskakizun berrietara egokitzeko beharrak dakartzan ziurgabetasuna eta zalantzak are nabarmenkiago agertzen dira.

Enpresak bere produktibitatea hobetu behar du, zerbitzu eta prestazio berriak eskaini ahal izateko; horrek areagotu egiten du agintarien jokabide zentzugabea, zeren enpresaren hazkundera langileen kontura egin behar baitute, lanak alde aurretik berrantolatu gabe eta lanpostu gehiago sortu gabe (beharrezkoa izango balitzateke ere). Egoera hori jasaten duten langileen artean nabariago bihurtzen dira stressa eta lanarekiko desadostasuna.

Hori ikusita, eta bilera guztietan esandakoa gogoan izanik, lanarekiko satisfazioa eta lan stressa estu lotuta daudela esan dezakegu. Lanarekiko satisfazioaren sustraiak hauexek dira: autonomia izatea norberaren lana antolatzeko; harreman eta komunikazio ona enpresako agintariekin, zuzendaritzarekin eta gainerako lankideekin; eta lanaldia eta atsedenaldiak modu egokian banatzea. Faktore horiek guztiek motibazioa handitzen dute, lana egiterakoan egon litekeen beldurra desagertarazten baitute.

Lanarekiko satisfaziorik handiena dituzten langileak, beraz, ziurgabetasun egoera gutxi pairatu behar dituztenak dira. Langile horiek stress maila onargarria dute, baita lana pilatzen den une konkretuetan ere.

Bileretan ikusi zenez, lanaldiak eta atsedenaldiak oso faktore garrantzitsuak dira langileentzat, stressa sortzen duten elementuen artean. Atsedenaldiek indarrak berreskuratzeko aukera ematen dute, eta haiei esker moteldu egiten dira neke fisikoa eta mentala. Lan erritmoen presioa ere oso adierazle garrantzitsua da, stressa agertuko dela bermatzen du eta.

Hori dela-eta, emakume langileek adierazi zuten atsedenaldiak sarritan ez direla nahikoak izaten indarrak berreskuratzeko eta metatutako stressa arintzeko, batez ere karga fisikoak sortutako stressa arintzeko; izan ere, euren lanera iristen direnean jadanik daude stressatuta, etxeko lanak egin behar izan dituztelako. Batzuen gogoan famili arazo bat geratu da itsatsirik, ezin izan baitute konpondu, eta atsedenaldia arazo hori telefonoz konpontzen saiatzeko erabiltzen dute, pausatzeko erabili beharrean.

Enpleguan gaur egun nagusitu den ezegonkortasuna da bildutako langileek aipatu zuten beste faktore bat. Faktore horrek kezka eta urduritasuna sortzen ditu langileen artean, eta eginkizunaren definiziorik ezaren ondorioz agertzen da gehienetan. Atsekabea sortzen du langile finkoen artean, zeren iraganean onartzen ez zituzten lan batzuk egiten hasi behar baitute, justifikaziorik gabe, enpresak aldi baterako kontratatu dituen langileek lan gogor horiek onartzen dituztelako, euren lanpostu ezegonkorra gorde nahirik.

Egoera hori enpresak sortua da eta langileen arteko lehia artifiziale sortzen du; langileen arteko harremanak elkartasunik gabekoak dira eta satisfazioa ezabatzen dute. Garbi dago, hortaz, elementu horrek stressa areagotzen duela.

Txandakako lana satisfazioa gutxitzen duen elementu gisa aipatu zen bileratan, baina bertaratutako langileek ez zuten modu zuzenean lotu lan stressarekin. Euren ustez, famili arazoak sortzen dituen lan mota bat da, familiako kideen arteko harremanak eta elkarbizitza oztopatzen dituelako; sortu ere disfuntzio fisiologikoak, lo egiteko arazoak, etab. sortzen ditu.

Eguneroko lanarekin zerikusia duten beste gai batzuk ere ez ziren agertu eztabaidetan: soldata, lan-inguruneak sortutako agresioak (zarata, argia, beroa, hotza, esparru txikia, etab.).

Ikusi dugunez, eztabaidetan parte hartu duten langile gehienek muturreko kasuetan soilik hartzen dute stressa kontuan hartu beharreko arrisku espeziifikotzat; kasu horietan, gainera, depresioaren ondoriozko bajekin lotzen da lan stressa. Ez dugu uste iritzi hori egokia denik. Stressa lan-baja horien arrazoiekin identifikatu ahal izateko beharrezkoa izango litzateke hainbat adierazle psikologiko edo somatiko kontrastatzea eta alderatzea. Iritzi horiek ideia teorikoak baino ez dira -gure ustez-, stressaren eta beraren ondorioen inguruko informaziorik ezaren eraginez sortuak.

Eztabaidetan egondako langile gehienak bat etorri ziren lan stressaren ondorioak pertsona batetik bestera aldatzen direla esaterakoan. Izan ere, gizabanakoaren ezaugarri psikologikoek, norberaren errekupeazio gaitasunak eta unez-uneko egoerek ondorio horiek baldintzatzen dituzte.

Stressaren **ondorioak moteltzeko konponbideei** dagokienez, hona hemen agertu ziren proposamen orokorrak:

- Jardueraz sarritan aldatzea, eta aldaketa horrek behar bezainbeste irautea.
- Langile gehiago kontratatzea, egin beharreko lana modu egokian eta lasaitasunez egin ahal izateko, erritmo itogarririk gabe eta lanak pilatu gabe.
- Atsedendaldi egokiak, batez ere lana gehiegi pilatzen den garaietan.
- Lanaldiak murriztea stressa berez sortzen dituzten lan egoeretan.
- Enpresako edo lantokiko zuzendaritzak eta lanak programatzen dituzten buruek langileen iradokizunak entzun behar dituzte, egunez egun sortzen diren arazoak hobeto konpondu ahal izateko.



**ONDORIOAK. Lan stressari buruz guk egiten genituen gogoeta teorikoak eta elkarrizketatutako langileek horri buruz egin dituzten ekarpenak azterturik, honako ondorio hauetara iritsi gara:**

Atal honetan azalduko dugu zein diren stressari eta beraren ondorioei buruzko teoria nagusiek azpimarratzen dituzten puntuak eta zer den langileek horren inguruan pentsatzen dutena. Hau da, puntu komunak zein diren azalduko dugu.

Kontuan hartu behar da, edozein kasutan, elkarrizketen bidez langileek egin dituzten ekarpenak ez direla zehatz-mehatz esanguratsuak, zeren ez langile kopurua ez haien aukeraketa ez baitira nahikoak edo egokiak izan balio osoko ondorioak ateratzeko. Hala eta guztiz ere, bai dira erabilgarriak lan munduaren errealitatera hurbiltzeko, eta -gure ustez- oinarri izan daitezke etorkizunean azterlan sakonagoak egiteko. Azterlan horietan beste adierazle batzuk sartu beharko lirateke, lan stressak arrisku espezifiko gisa zer-nolako arazoak sortzen ote dituen sakontzeko, eta, halaber, langileen osasuna hobetzen saiatzerakoan stressa zer modutan hartu behar ote den kontuan jakiteko.

Hasteko, aitortu behar dugu langileek ezer gutxi dakitela lan stressari buruz. Ez dute ezagutzen kontzeptua, eta jakin ere ez dakite zer-nolako ondorioak ekartzen dizkieten langileei stress-egoerek, beraien osasunerako arrisku espezifikoa diren heinean.

Stressa definitzerakoan ez dira konturatzen haien osasuna honda dezakeen faktore agresibo bat dela, ez da ondo ezagutzen duten gaia. Kasurik hoberenetan, lanari berez atxikita egon ohi den elementu deseroso bat dela esaten dute, onartu eta barneratu behar duten zerbait dela, ez aintzat hartu beharreko lan arrisku espezifikoa. Hau da, ez dute gainerako arriskuen parean jartzen, eta, beraz, ez dute uste besteak bezala kontrolatu behar denik osasuna lantokietan babesterakoan.

Langileak pairatzen duen ziurgabetasuna da lan stressa pizten duen faktore nagusia. Ziurgabetasun hori lan erritmoen aldaketaren ondorioz sortzen da gehienbat, eginkizunaren definizioaren eta edukiaren ondorioz baino gehiago.

**Stressa lan antolakuntzan sortzen da**, berori lanaren munduan gaur egun ezarrita dagoen moduan.

Enpresa askotan gaur egun nagusitu den lan antolakuntzak ezaugarri komun batzuk ditu, langileei stressa sortzen dietenak. Beraz, lan stressak dakartzan arazoak benetan aztertu nahi baldin badira, azterketa ez da ondorioak pairatzen dituztenen ikuspuntutik soilik egin behar, baizik eta produkzio-jarduera antolatu eta kontrolatzen dutenen aldetik, hau da, enpresako lana antolatzen dutenengana jo behar dugu. Enpresaren lana antolatzerakoan, ziurgabetasunak langileen artean sortzen dituen kezka eta satisfazio eza murriztea hartu beharko litzateke xedetzat. Izan ere, ziurgabetasun horren iturria norberaren gaitasunaren inguruko zalantzak dira, langileek ez baitakite ea gai izango ote diren ezarri zaizkien

eginkizunaren eskakizunak betetzeko.

Hori are nabarmenagoa da publikoarentzako zerbitzu eta produktuak eskaintzen dituzten enpresetan -hau da, publikoarekin zuzeneko harremanak dituzten enpresetan eta beraien langileengan-. Horren arrazoia da bezeroei gero eta gehiago eskaini nahi zaiela, eta horretarako egin behar den berrantolaketa lehengo giza-baliabide berberekin egiten dutela enpresek, hau da, langile gehiagorik kontratatu gabe: lan gehiago betiko baliabideekin.

Horren eraginez, lan-karga handitu egiten da eta errendimendu handiagoa eskatzen zaie langileei. Eginkizun berriak egiteko baliabide berriak eskaintzen direnean ere, langilearentzako prestakuntza eta egokitzapen beharra ez dira ia kontuan hartzen eginkizunak berrantolatzen direnean.

Lanaren berregituraketa hori luzatzen baldin bada, eginkizun berriak gehitzen direlako, enpresaren laguntzarik gabe, orduan langilearen ziurgabetasuna handitu egiten da. Egoera luzatzen denean, stressa kroniko bihurtzen da, eta horrek berekin ekartzen dituen ondorioek are gehiago hondatzen dute langilearen osasun fisiko eta psikikoa, haren errekupeazioa zailagotzeaz gain.

**Lanarekiko satisfazioaren neurria** estu lotuta dago langileen stress mailarekin. Ondo dakigunez, satisfazio hori handiagoa da gure lana antolatzeke autonomia dugunean, enpresariekin, agintariekin eta lankideekin harreman onak ditugunean, eta lanaldia eta atsedenaldiak ongi antolatuta daudenean.

Egindako lanarekin pozik egoteak zerikusi handia du motibazioarekin, hau da, lana ziurgabetasun edo beldurrik gabe egiteko gaitasunarekin. Izan ere, lanaren edukiek eta erritmoek eskatzen diotena ezin beteko duela pentsatzeak beldur eta ziurgabetasuna sortzen dizkio langileari, motibazioa ezabatuz.

Euren lanarekin ondoen sentitzen diren langileak ziurgabetasun-egoera gutxi jasan behar dituztenak izaten dira: euren osasunari kalte egiten ez dion stress maila bat dute, nahiz eta euren lan-karga handitu egiten den batzuetan, dela lana pilatzen zaielako dela lanaren erritmoa aldatzen delako.

Nahiko onartuta dago stressaren eraginak oso aldatzen direla pertsonen artean. Horrek hainbat arrazoi ditu: gizabanako bakoitzak zirkunstantzia psikologiko desberdinak dituela, bizi izandako gertaerak gainditzeko ahalmena desberdina dela, egoerak eta inguruneak desberdinak direla, etab.

Orobat, nahiko onartuta dago emakume langileak askoz ere stress maila handiagoa jasaten duela familia-ardurak baldin baditu. Denbora gutxiago du lanean pilatutako nekea arintzeko, zeren lanetik kanpo familia-konpromisoak bete behar izaten baititu. Hau da, soldatapeko lanean metatutako stressa arintzeko erabili beharko lituzkeen orduak eta aisialdia familiari lotutako lanak betetzeko erabili behar izaten ditu.



Oro har, lan stressa muturreko kasuetan soilik hartzen da aintzat hartu beharreko arrisku espezifikotzat. Kasu horiek depresioak eragindako bajekin identifikatzen dituzte langileek, edo antsietatearekin edo bestelako desoreka mentalekin lotutako gaixotasunekin. Iritzi hori ez zaigu oso fidagarria iruditzen, haren oinarrian ez dagoelako behar beste froga edo azterketa medikorik. Susmoak baino ez dira, stressari eta beraren ondorioei buruzko informazio ezaren ondorioz sortuak. Beraz, komenigarria izango litzateke estresari buruzko azterlan sakonagoak egitea, diziplinarteko ikuspuntutik, langileen jarrera pertsonalak, haien historiak klinikoak, lanaren antolakuntza motak eta OITk proposatzen dituen beste adierazle zabalago batzuk aztertuz.

Langileen osasuna hobetzeko bidean aurrera jarraitu nahi baldin badugu, ezinbestekoa da azterlan zehatzak eta kontrastatuak edukitzea. Hori ez dugun bitartean, haatik, elkarrizketatutako langileen iradokizunak izan beharko ditugu gogoan: atsedenaldi egokiak eginkizun bakoitzerako; lanaldia murriztea stressa sortzen duten lanetan; informazio egokia eskuratzea lanaren eduki eta erritmoei buruz; zuzendaritzaren eta agintarien arreta lortzeko baliabideak eskaintzea; egin beharreko lanak modu adostuan programatzea, etab. Faktore horiek guztiak kontuan hartu beharko lirateke, langile askori stressa sortzen dizkioten faktoreei aurre egin ahal izateko.

Lan stressari buruz orain arte esan duguna ikusirik, hona hemen zein den gure zereginik premiazkoena: ***stressari buruzko ezagutza zabaltea eta garatzea lanaren munduan.***

Beharrezkoa da stressari eta beraren jatorriari eta ondorioei buruzko definizio ***erraz, ulergarri eta zabalak*** aurkitzea, informazioa ***lanaren munduan zabaldu eta bultzatu ahal izateko***. Informazio hori langileen artean zabaldu behar da, stressa euren osasuna arriskuan jar dezakeen faktore bat dela jakin dezaten, baina ez haien artean bakarrik, baizik eta baita lanaren antolakuntza diseinatzeko ardura dutenen artean ere, langilea *seguru, eroso, gai eta motibatua senti dadin bete behar dituen eginkizun guztiak egiterakoan*. Horrek ez du esan nahi langileen ahalegin eta energien errentagarritasun sozial eta ekonomikoa ahaztu behar denik diseinu hori egiterakoan.

*Julio Martínez Arinas eta Koldo Morales Belda,  
SOZIOLOGOAK, lan arloko gaitan adituak.*

# Stressa kontzeptua

Osasunari buruz hitz egitean gehien erabiltzen diren terminoetako bat izan arren, "stress" hitza -H. Selyek eremu sanitarioan 1926an sartua- fisikaren eremutik dator, hain zuzen ere material solidoen malgutasun eta erresistentziari buruzko ikerkuntzatik. Gauza bati kanpotik egiten zaion presioari edo indarrari stressa deitzen diote fisikariek; barnean gertatzen den distortsioa edo gauzaren neurrian edo forman gertatzen den aldaketari, berriz, tentsioa deitzen zaio.

Idea hori psikologiaren esparrura eramateak zera adierazten du: gizabanakoaren barne oreka apur dezakeen tentsio bat sortzen duen egoera bat definitzen dela, egoera horri stressa deitzen zaiola, eta, beraz, stressaren iturria eta stressari ematen zaion erantzuna bereiztu egiten direla. Hasieran, gaiaren inguruan sortu zen interes guztia stressari ematen zitzaion erantzunean kontzentratu zen, hau da, interesgarriena zen ikustea zer-nolako erreakzioa zuen organismoak kanpotik zetorren arrisku edo mehatxuaren aurrean; erantzun horri borroka edo ihes erantzuna deitu zitzaion, organismoaren aktibazio orokor bat baita. Aktibazio horrek egokitzapen zentzua du: organismoa prestatu nahi du, arriskuari ahalik eta arinen erantzun ahal izan diezaion; erantzuna luzea baldin bada, baina, kaltegarria izan daiteke osasunerako. Estres egoera luzea denean zer gertatzen zen ikertzean hauxe ikusi zuen Seyek: ihes erantzuna erreakzio fisiologiko multzo baten lehenengo erreakzioa baino ez zela, EGOKITZAPEN SINDROME OROKORRA (ESO) izenez ezagutzen dugun erreakzio multzoaren lehen erreakzioa hain zuzen.

Lehenengo fasea alarma fasea da. Fase horretan, stressore baten aurrean erantzuten du organismoak, aktibazio bizia sortuz, beharrezkoa izan litekeen ekintza prestatzeko asmoz. Ahalegin horrek ez badu lortzen stressa ezabatzea, erresistentzia izeneko bigarren fase batera pasatzen da organismoa. Bertan, aktibazio maila handiari eusten dio denbora-tarte luzeago batez; horren bidez ez badu lortzen stressa gainditzea, agortze fasera pasatuko ginateke: organismoari agortu egiten zaizkio bere baliabideak, eta bere aktibazio ahalmena bukatu egiten zaio arian-arian. Orduan gaixotasuna agertzen da, baita -batzuetan- heriotza ere.

ESOa erantzun espezifikoa da bere agerpenetan, baina espezifikotasunik gabea bere jatorrian. Hau da, era askotako gertaera stressatzailek erantzun berbera sor dezakete, erantzun hori oso lotuta baitago gizabanakoak egiten duen balorazioarekin. Horrenbestez, stressa pertsonen eta ingurunearen arteko harreman bat dela esan daiteke. Ikuspegi horretatik, stressa sortzen da gizabanakoaren beharrak eta erantzun ahalmena desorekatuta daudenean, huts egiteak ondorio larriak ekar ditzakeen egoera batean.



## Stress mota

Stressa mehatxugarritzat jotzen dugun egoerei emandako egokitzapen-erantzuna dela esanda, onartu beharrekoa da stress neurri egoki bat beharrezkoa zaigula eguneroko bizitzarako; izan ere, babes funtzioa du organismorako, berari esker aurrera egin dezakegulako zentzu guztietan. Hori stress ona edo "EUSTRESSA" izango litzateke.

Normalean STRESS izenez ezagutzen dugun stress hori, berriz, "DISTRESSA" edo stress negatiboa izango litzateke, hots, stressari ematen zaion gehiegizko erreakzio bat, aktibitate handia edo luzea eskatzen duena. Egoera horrek bai maila fisikoan eta bai maila psikologikoan izan dezake eragina, kontsumitzen ez den energia gehiegi sortzen duelako.

## Lan stressa

Lan stressa sortzen da pertsonaren, lanpostuaren eta antolakuntzaren artean desoreka bat agertzen denean. Pertsonak nabaritzen du ez duela baliabide nahikorik bere lan-problematikari aurre egiteko. Lan stressa, hortaz, STRESS KRONIKO bat da, lanbide egoera bati lotua.

Egokitzapen Sindrome Orokorrean ikusten genuen erantzunean bezala, honek ere ez du sustrai espezifikorik, asko baitira lan bizitzan stressa sor ditzaketen gertaerak; adibidez: huts egiteak ondorio larriak izan ditzakeela antzematea, jendearekin zuzeneko harremanak eduki behar izatea norberaren lanean, kontrajarritako aginduak jasotzea -modu esplizitu edo inplizituan-, erabakiak hartzeko prozesuetan partehartze gutxi izatea, langile gutxiegi egotea lanak betetzeko...

Esan daiteke, beraz, lan stressa lan jarduera gehienetan sor daitekeela. Esan daiteke, halaber, stressik handiena pairatzen duten pertsonak euren lanarekin pozik ez daudenak izan ohi direla.

## Lan stressaren ondorioak

**1.- Ondorio fisikoak:** hala maila fisikoan nola psikikoan gertatutako aktibazioak gehiegizko esfortzu funtzionalera darama, eta, horren eraginez, sintomak agertarazten ditu gaixotasun kronikoak pairatzen dituzten edo pairatzeko joera duten pertsonengan.

Ondorengo zerrendan ikus daiteke zein diren agente stressatzaileen aurrean erantzun desegokia ematearen ondorioz organismoak paira ditzakeen gaitz sarrienak.

Gaitz gastrikoak eta hesteetakoak

Ultzera peptikoa  
Dispepsia funtzionala  
Kolon narritakorra  
Kolitis ultzerosoa  
Aerofagia  
Liseriketa geldoak

Gaitz kardiobaskularrak

Hipertentsio arteriala  
Gaixotasun koronarioak:  
- bularreko angina  
- miokardio-bihotzekoa  
Bihotzeko arritmiak

Arnasbideetako gaitzak

Bronkioetako asma  
Hiperbentilazioa  
Disnea  
Estuasun sentsazioa toraxaren inguruan

Gaitz endokrinoak

Hipogluzemia  
Diabetea  
Hipertiroidismoa  
Hipotiroidismoa  
Cushing sindromea

Gaitz sexualak

Inpotentzia  
Eiakulazio goiztiarra  
Baginismoa  
Koito mingarria

Gaitz dermatologikoak

Pruritoa  
Dermatitis atipikoa  
Izerdi gehiegi botatzea  
Alopezia  
Trikotilomania

Muskuluetako gaitzak

Tik, karranpa eta kontrakturak  
Zurruntasuna  
Muskuluetako minak  
Alterazioak muskuluetako erreflexuetan



**2- Gaitz emozionalak:** lanaren munduan zaila da buru-gaixotasunez hitz egitea, baina, hala eta guztiz ere, egia da lan baldintza batzuek murriztu egiten dutela langileen erresistentzia psikikoa, halako moldez non gaitz emozionalen sorrera bultzatzen duten:

- **SEGURTASUN EZA:** erabakiak hartzerakoan zailtasunak sortzen dira, eta norberarenganako konfiantza murriztu egiten da. Horren eraginez, langileak uko egiten dio erantzukizuna eskatzen duten lanak egiteari.

- **ANTSIETATEA:** urduritasuna edo tentsioa arriskugarritzat jotzen dugun zerbaiten aurrean. Lehen adierazi dugun bezala, bai sintoma fisikoetan (muskuluetako tentsioa, hiperaktibitatea...) eta bai psikologikoetan (beldur irrazionala gauza edo egoera baten aurrean) islada daiteke antsietate hori.

- **DEPRESIOA:** tristura sakona, hainbestera non ezinezko bihurtzen den ohiko funtzioak gauzatzea.

- **APATIA:** interes eza lehen interesgarritzat jotzen genituen gauzen aurrean.

- **PASIBOTASUNA:** ez dugu inolako ahaleginik egiten gertaerei aurre egiteko, halako moldez non gauzak ahazten zaizkigun maiz.

**3.- Alterazio kognitiboak:** alterazio kognitibo guztiekin batera asaldurak gerta daitezke funtzio kognitiboetan:

- **ARRETA:** eragin psikopatologikorik ez izan arren oso garrantzitsua da, zeren arreta murrizteak esfortzu handiagoak egitera behartzen baitu langilea; horrek handiago bihurtzen du istripuak izateko arriskua, eta nekea sortzen du beti ere.

- **PENTSAMENDUA:** egoera stressatzaile negatiboen aurrean pentsamenduak eta hitz egiteko gaitasuna inhibitu egiten dira, eta horrek zailtasunak sor ditzake ahozko komunikazioan.

- **OROIMENA:** lan baldintza negatiboek eragina izan dezakete oroimenean, gauzak ahazteko joera bultzatuz.

**4. Jokabidearen alterazioak:** Ezin esan daiteke jokabide batzuek besteak baino hobeak direnik. Pertsona bakoitzak bere trebetasun eta baliabideekin egiten dio aurre istiluzko egoerari. Konponbidea bilatzeko ahalegina arrakastarik gabea izanez gero, baina, honako hau sor daiteke:

- **AGRESIOA:** Normalena hitzen bidez adieraztea izaten da: irainak, esamesak, informazioak... Zenbaitetan, zuzeneko arrazoia edo beraren ordezkari diren pertsona edo gauzen kontra bideratzen da agresioa.

- **EZKORTASUNA.** Etorrizunaren aurrean erabateko etsipena nagusitzen da: ez dugu inolako ekimenik, proposamen berri guztiak baztertzen ditugu,

prestakuntzaren edo lan hobekuntzen aurrean guztiz axolagabe agertzen gara, etab.

- **ALKOHOLA EDO BESTE DROGA BATZUK KONTROLIK GABE HARTZEA:** atal hau oso garrantzitsua da, sarritan gertatzen delako eta zuzeneko lotura duelako lan baldintzekin. Lanarekin pozik ez egotearen edo lan tentsioaren eraginez sortzen den ihes egiteko beharrak handitu egiten du alkohola eta beste droga batzuk erabiltzeko joera. Joera hori are handiagoa izango da inplikaturako pertsonak ez baldin badu baliabide nahikorik arazoari aurre egiteko, edo sostengu sozialik ez badu. Atal honetan ezin ahaz dezakegu botiken kontsumoa, dela lan egoera negatiboekin zerikusia duten antsietate edo depresioen tratamenduan, dela automedikazio kasuetan -medikuak agindu ez dituen botikak hartzen direnean edo agindutakoak gehiegizko neurrian hartzen direnean.

- **LANAREKIKO MENPEKOTASUN JOKABIDEA:** stressak menpekotasun prozesuak sortzen ditu, barnean sumatzen dugun ondoeza neutralizatzen zuzendurak. Kasu gehienetan hainbat substantzia hartzeari ekin ohi diogu, ikusi dugun bezalaxe, baina badira drogarik gabeko menpekotasunak ere; adibidez: jokoa, janaria eta lana bera ere.

**5. Ondorioak lanean eta lanaren antolakuntzan:** lan stressaren ondorio negatiboak ez dira gizabanakoarentzat soilik kaltegarriak, zeren lan-ingurunea bera ere honda baitezakete, langileen arteko harremanak ustelduz eta errendimendua zein produktibitatea murriztuz. Gaixotasunak sor ditzakete, lan absentismoa gogaraziz; horrez gain, jokabide arriskutsuak eta lan istripuak areago ditzakete;

- **PRODUKTIBITATEA:** zenbait azterlanen arabera, lan stressaren kostua BPGaren %3,5a eta %4,5a bitartekoa da Erresuma Batuan eta EEBBetan. Kalkulu horiek diotenez, urtero 200.000 milioi dolar galtzen dira stressaren eraginez. Garbi dagoena da lana arbuiatzeak beren produkzioa murriztera eramane ditzakeela langileak, enpresaren aurkako mendeku moduan. Era berean, gutxiago lan egiteaz batera txartoago egiten da lan, halako moldez non produktibitatea jaitsi egiten baita, hala kalitateri dagokionez nola kantitateari dagokionez.

- **ABSENTISMO ETA BAJA GEHIAGO:** stressak enpresarentzat ekartzen duen kostua kalkulatzea zaila bada ere, egia da absentismoaren neurri handi batek estu lotuta dagoela stressarekin. Bai lanera justifikaziorik gabe edo itxurazko arrazoiengatik soilik ez joatea (absentismoa) eta bai gaixotasuna aitzakiatzat erabiltzea (bajak) langilearen defentsa tresnak dira, kontzienteak edo ez kontzienteak. Defentsa hori eragiten duen faktorea tentsioa edo lan baldintzekin ados ez egotea da.

- **GATAZKAKORTASUNA** (gatazkak sortzeko joera): Muturreko egoera bat izango litzateke; norberaren barnean dagoen frustrazio, haserre eta agresibitatearen ondorioz giro gaiztoa sortzen da, eta horrek indarkeriaren erabilera -agerikoa edo ezkutua- dakar berekin: ahozko agresioak edo eraso fisikoak lankide edo arduradunen aurka, material apurketak, grebak...



- **ISTRIPU GEHIAGO**: baldintza materialez gain -adibidez: segurtasun neurriak ez egotea-, badira lan istripuak sortzera eraman dezaketen beste faktore batzuk. Stressa sortzen duten egoerek (gehiegizko lan erritmoak, agindu nahasiak, komunikazio eza...) lan giroa gaiztotzen dute, hainbestera non lan istripuak sor ditzaketen, dela langilearen arreta edo interes ezagatik dela jokabide arriskitsuak izatearen ondorioz.

- **ANTOLAKUNTZAN**: enpresa batean dagoen stress maila bertako langileen stressak batzearen emaitza da. Egia da gutxienezko stress maila bat beharrezkoa dela produktibitateko, baina maila jakin bat gaindituz gero arazoak sortzen dira. Arazo horiek eragin kaltegarria dute produkzioan, eta, gainera, oztopoak ekartzen dizkiote antolakuntzari; sarritan, burokrazia handitzera eramaten dute, kexei aurre egin nahirik. Horren eraginez, energia gehiegi bideratzen da munta txikiko arauak betearaztera. Azkenean, elkarrenganako konfiantza usteldu egiten da, eta horrek motibazio-estilo primitibo bat ezartzera eraman dezake.

## Lan stressa modulatzeko duten faktoreak

Lan stressak zerikusi handia du langileen ezaugarri pertsonalekin eta beraien ingurune baldintzekin. Beraz, stressaren neurria zenbait faktoreren menpe egongo da, hots:

1.- **FAKTORE INDIBIDUALAK**: pertsona batzuek oso inplikazio handia dute lanarekin, ahalegin izugarriak egiten dituzte lanpostuz igotzeko eta lehiakor izateko; bada, pertsona horiek joera handia dute stressa pairatzeko, arazo kardiobaskular moduan (hipertentsioa, angina, bihotzekoa). Beste nortasun batzuek bestelako erreakzioak izango dituzte, bestelako sintomekin; horregatik, enpresako stressari aurre egiterakoan ezinbestekoa da pertsonak banan-banan kontuan hartzea. Pertsonen ezaugarriekin estu lotuta dauden beste bi faktore motibazioa eta prestakuntza maila dira, garrantzi handia baitute lanean agertzen diren zailtasunei aurre egiteko orduan.

Autoeraginkortasun mailak ere eragin handia izango du langileak jasan behar duen stressaren neurrian. Autoeraginkortasuna hauxe da: pentsamenduaren zatiak abian jartzeko gaitasuna. Zenbat eta gaitasun handiagoa, orduan eta aukera gehiago arazoa konpontzeko.

2.- **GIZARTE SOSTENGUA**: lagun eta senideekiko harreman afektiboak eta horietatik eratortzen diren ahalmek oso garrantzitsuak dira; tresna eta adierazpen-baliabideak eskaintzen dizkiote gizabanakoari, halako moldez non gisa horretako babesak dituen langileak horrelakorik ez dituenak baino gizarte sostengu handiagoa baitu, eta, horri esker, errazago defenda daiteke stressari lotutako gaitzetatik.

3.- **LAN FAKTOREAK**: lanaren edukiak langilearentzat dituen erakargarritasuna eta

garrantzia, lanaren ingurunearekin batera, eragin handikoak izan daitezke stress neurriaren modulazioan.

Gauza bera esan daiteke antolakuntzaren ezaugarri batzuei buruz; adibidez: agintarien eta menpekoen arteko harreman mota, burokratizazioaren neurria eta lan profesionalaren kalitatea, stressa zuzeneko eran sortzen ez badute ere, stressa igoztearen edo jaistearen sustrai izan daitezke, enpresaren antolakuntzaren arabera.

## Lan stressa motel dezaketen faktoreak

Aurreko atalak adierazi nahi du asko direla egoera konkretu batean (lan stressean) esku hartzen duten faktoreak. Faktore horietako batzuk agertzea edo ez agertzea estu lotuta dago stressaren neurriarekin.

Stressa moteltzen duten faktoreei dagokienez, ondorengo hauek aipa ditzakegu:

- **AUTONOMIA:** lana gauzatzeko era askatasun handiz aukeratu ahal izatea eta lanari buruzko erabakiak hartu ahal izatea oso elementu garrantzitsuak dira gizabanakoarentzat, bere lanari buruz duen ikuspegi subjektiboari dagokionez. "Kontratu psikologiko on" bat izatea (hala deitzen diote batzuek), norberaren lanarekin pozik egotea, lan-ingurunearekin eta bete beharreko zereginarekin konpromisu eta lotura egokia izatea, eta stressaren aurrean norberak duen erresistentzia defentsa-armadura egoki baten osagaiak dira, kanpotik datozen erasoei aurre egiterakoan.

Jadanik aipatu dugu zein den gizarte sostenguaren garrantzia, lanaldian pairatzen ditugun zailtasun eta arazoak kanpotik konpentsatzeko. Gizarte harreman atseginak izatea hainbat mailatan izan daiteke lagungarria.

- **B MOTAKO JOKABIDE EREDUA:** nortasunaren ezaugarriek lan stressean zer-nolako eragina duten aztertzerakoan, B motako nortasuna izango litzateke onuragarriena: jokabide lasaia; norberarekiko segurtasuna; anbigotasuna eta frustrazioa onartzeko tolerantzia ona: ezaugarri horiek guztiak lagungarriak dira pertsonarentzat, bestelako nortasun bat edukiz gero arazoak eta/edo sintomak sortuko lizkioketen egoerak gainditzea ahalbidetzen diote eta.

- **UMORE ONA:** jarrera optimista, gorputza sasoi onean, lo egiteko ohitura egokia eta gisa bereko ezaugarri positiboak dutenek gaitasun handiagoa dute egiten dutenaz gozatzeko eta epe luzerako xedeak edukitzeko. Hori adierazle ona da lanaren eskakizunak gainditzeari dagokionez, hau da, azken batean, lan guztietan -neurri handiagoan edo txikiagoan- agertzen diren eskakizunak ondo bideratzeko.



## BIBLIOGRAFIA

- **ESTRES LABORAL:** Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo.
- **CURSO DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES:** Universidad del País Vasco/Euskal Herriko Unibertsitatea.
- **EL ESTRES LABORAL Y SUS TIPOS:** Alonso Fernandez, F. Psicopatología. 1999, 19, 1. (34-39).
- **LA ANSIEDAD EN UN CONTEXTO MULTIDISCIPLINARIO.** Neurociencias. 0. liburukia, 4. zkia. 1996ko uztaila.
- **RIESGOS EN AREAS DE SALUD MENTAL Y LABORAL.** Gonzalez, M. Unidad de salud laboral. Zamudio, Bermeo eta Zaldibarko ospitaleak.
- **EL SINDROME DE DESGASTE PROFESIONAL.** Gallego Alvarez, E; Fdz Rios, L. Revista Asociación Española de Neuropsiquiatría. XI. liburukia, 3. zkia., 1991.
- **OTRAS DIMENSIONES DEL RIESGO PSICOSOCIAL: EL TRABAJO EMOCIONAL Y EL HOSTIGAMIENTO.** Artazcoz Lazkano, Lucia.

*JULEN FERNANDEZ BILBAO eta ANA ROBADOR AZKARATE psikiatruk*

# Lan stressaren aurkako sindikal parte hartzea

Ziur gaude arazozen muinari ekitea eraginkorra dela; hobe dela arriskuak ezabatzea ondorioei aurre egitea baino, edo eta beste modu batean esana, hobe dela prebenitzea sendatzea baino. Lan antolakuntzaren faktoretatik eratorritako osasun arazoetan, baieztapen honek beste arazoekiko are eta zentzu handiagoa hartzen du. Patronalak eta administrazioak ez dute onesten antsietateak, depresioak, arazo kardiobaskularrek, edota langileen artean zabalduak dauden alkohol eta tabakoaren gehiegizko erabilerek eragiten duten lan zatiketa. Prebentzio zerbitzuek, eta batik bat mutualitatek, osasunaren, -istripuak izateko arriskuarekin parekatzen dena-; segurtasunaren, -instalakuntzek eta ekipoek eragiten duten arriskuarekin soilik identifikatzen dena-; eta higienearen -arrisku fisiko, kimiko eta biologiakoari lotzen zaiena- artean dagoen lotura estua gainditzeari uko egiten diote. Arrisku psikosozialaren ebaluaketaren sustapenean, eta bere kontrolpean bildutako sindikalgintzak bakarrik berma dezake arrisku hauek eragiten dituzten kalte anitzen gutxiagotzea.

Ostean, LAB sindikatuaren ordezkariak taldeka eztabaidatu dituzten erabakiak azaltzen dira. Oso sektore anitzen egunerokotasunean jantziak dauden aditu batzuen gogoetaren ondorioz, egun darabilgun eztabaida oinarritzeko eta stressaren arazoa sindikal mailan ekiteko ondorio operatiboetan aurrera egin dezagun baliabide pribilegiatu gisa balio zaigu.

Aipaturiko taldetan honako ekonomia-jardueretako ordezkariak hartu zuten parte: OSASUNGINTZAKO LANGILEAK, GARRAIOKOAK, IKASTOLETAKOAK, MERKATARITZAKOAK ETA SINDIKALISTA LIBERATUAK.

Egun arte, JARDUNALDI honetan lanak eragindako stressaren berri eta honekiko diren esperientzien ekarpena egin digute. Aditu dugunetik, eta aipatutako lan batzordeek izan dituzten ondorioetatik abiatua, beste lan-talde batzutatik etorritako prebentzio ordezkarien ekarpenen bitartez arazoari buruz daukagun ikuspegia zabaltzea bermatuko digun eztabaidari ekin nahi diogu.

Bilera hau egiteaz gain, antolamenduari, nahiz stressari loturiko gaitz anitzen zergatiak langileei kontrolatzen lagako dien sindikal parte hartzeari dagozkion baliabideek nolakoak izan behar duten diseinatzen aurrera egin nahi dugu ere. Bere xedea, gure erakundeak baliabide horiek talde gisa erabil ditzan izango litzateke.



## Taldetan lan egiteko proposamena

ERANSKINEAN azaltzen diren aipatutako lanen emaitzak irakurri ostean; sektore edo ekonomia-jardueratan eta generotan desberdindutako taldetan bildu ostean, galdera batzuei erantzungo diegu. Atera ditugun ondorioak jasoko ditugu, eta honela, ostean, osoko bilkurari horren berri emango diegu.

45 minutu izango ditugu galderari erantzuteko, eta talde bakoitzak 5 minutu izango ditu hura azaltzeko.

1. Jarduera.- Eranskinean azaltzen diren faktoreez gain, zeintzuk dira lan egiten duzun enpresa edo ekonomia-jardueran antolakuntzarekin zerikusia duten beste arrisku faktore batzuk?

### LAN-ESKARIA

Adibidea

--	--

### LAN-KONTROLA

Adibidea

--	--

GIZA LAGUNTZA

Adibidea

[Empty box for writing an example of human support]

BESTE BATZUK

Adibidea

[Empty box for writing other examples]

2. jarduera.- Bai ERANSKINEAN, bai taldean aipatutako faktoreei ekiteko, zuen ustez zer aldatu beharko litzateke eta hura alda zedin, sindikalki nola ekingo zenioke?.

1. faktorea:

Adibidea

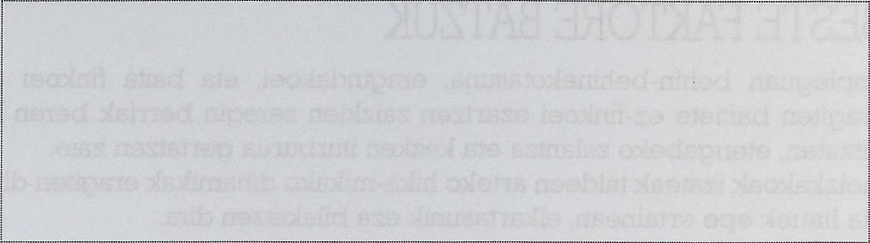
2. faktorea

3. faktorea

[Empty box for writing answers to the question]

4. faktorea

5. faktorea



## Eranskina:

### **STRESS ARRISKUA DUTEN LAN FAKTOREI BURUZKO LAN TALDEEN EKARPENAK**

#### LAN ESKARI HANDIA

Zeregin gehiegi bete behar izateak buru-asetasuna izateraino darama.

Lan-erritmo larriak.

Denbora gutxi izaten denean, eta bete gabeko edo gaizki egindako zereginak pilatzen direnean.

ekoizpenaren eskakizunen eta eskura jarritako baliabideen artean ezegokitasuna ematen denean.

Enpresako zerbitzuen eskaintza gehitzen denean, eta horrek, plantila bera izanik, lan gehiago eta zereginen aniztasun handiagoa eragiten duenean.

### **KONTROL EZ NAHIKOA**

Lan-zaman ustekabeko aldaketek eragindako ziurgabetasuna.

Zereginarekiko kontrolik eza, batik bat kanpoko jendearekin lana egiten denean (Osasungintza, Merkataritza, esate baterako).

Atsedenaldi urriak.

## GIZA LAGUNTZA URRIA

Tarteko agintariak egindako agindu arbitrarioak.

Agintariak langileei kasurik egiten ez dietenean, arazoak zertan diren, eta hein handi batean zeintzuk diren irtenbiderik egokienak benetan dakitenak haiek izanik.

Arduradunek agintekeriaz eta harrokeriaz dihardutenean.

Jendearekin harreman zuzenak gertatzen diren lantokietan langileek, zerbitzuaren akatsen ezabapenean benetako arduradunak direnen laguntzarik gabe, arazo askori aurre egin behar izaten diotenean.

## BESTE FAKTORE BATZUK

Enpleguan behin-behinekotasuna, eragindakoei, eta baita finkoei ere: hauei eragiten baitiete ez-finkoei ezartzen zaizkien zeregin berriak beren bizkar har ditzaten, etengabeko zalantza eta kezken iturburua gertatzen zaie.

Inoizkakoak izateak taldeen arteko hika-mikako dinamikak eragiten ditu gainera, eta hauek epe ertainean, elkartasunik eza bilakatzen dira.

### LAN TALDEAN EZAGUTUTAKO ARRISKU ONDORIOAK

- Artegatasuna
- Stressa
- Nahigabea
- Antsietatea
- Atsekabea
- Segurantzarik ezaren zentzazioa

### TALDEAN AURRERATUTAKO IRTENBIDEAK

Jardueran ematen diren aldaketak mugatzea.

Langile gehiago kontratatzea.

Lan zamari egokitutako atsedenaldiak.

stressa eragiten duten lanei lanaldia murriztea.

Lanak antolatzeke garaian zuzendaritzaz eta agintariez entzunda izatea.

Enpresako zuzendaritzaz eta agintariez, azaltzen diren ohiko arazoak ebazteko entzunda izatea.

*Iñaki Moreno,*

*Nafarroako Lan Osasunaren Institutuko Mediku Teknikoa.*