

s i n d i k a l h e z i k e t a

Prevención contra el estrés

Salud Laboral

LAB

Hezkuntza

Edita:

ipar•hegoa



LAN
IKASKETARAKO
FUNDAZIOA

Mayo - 2000

Patrocina:

EUSKO JAURLARITZA



GOBIERNO VASCO

INDICE

1. ESTRÉS LABORAL

PRINCIPALES CONSECUENCIAS DEL ESTRÉS	5
REUNIONES DE GRUPO	8
SECUENCIA DE LAS REUNIONES DE GRUPO	9
OBJETIVOS QUE SE PRETENDEN ALCANZAR DE LAS DISCUSIONES EN LAS REUNIONES	9
RESUMEN DE LAS APORTACIONES RECOGIDAS EN LAS REUNIONES DE GRUPO	10

2. CONCEPTO DE ESTRÉS

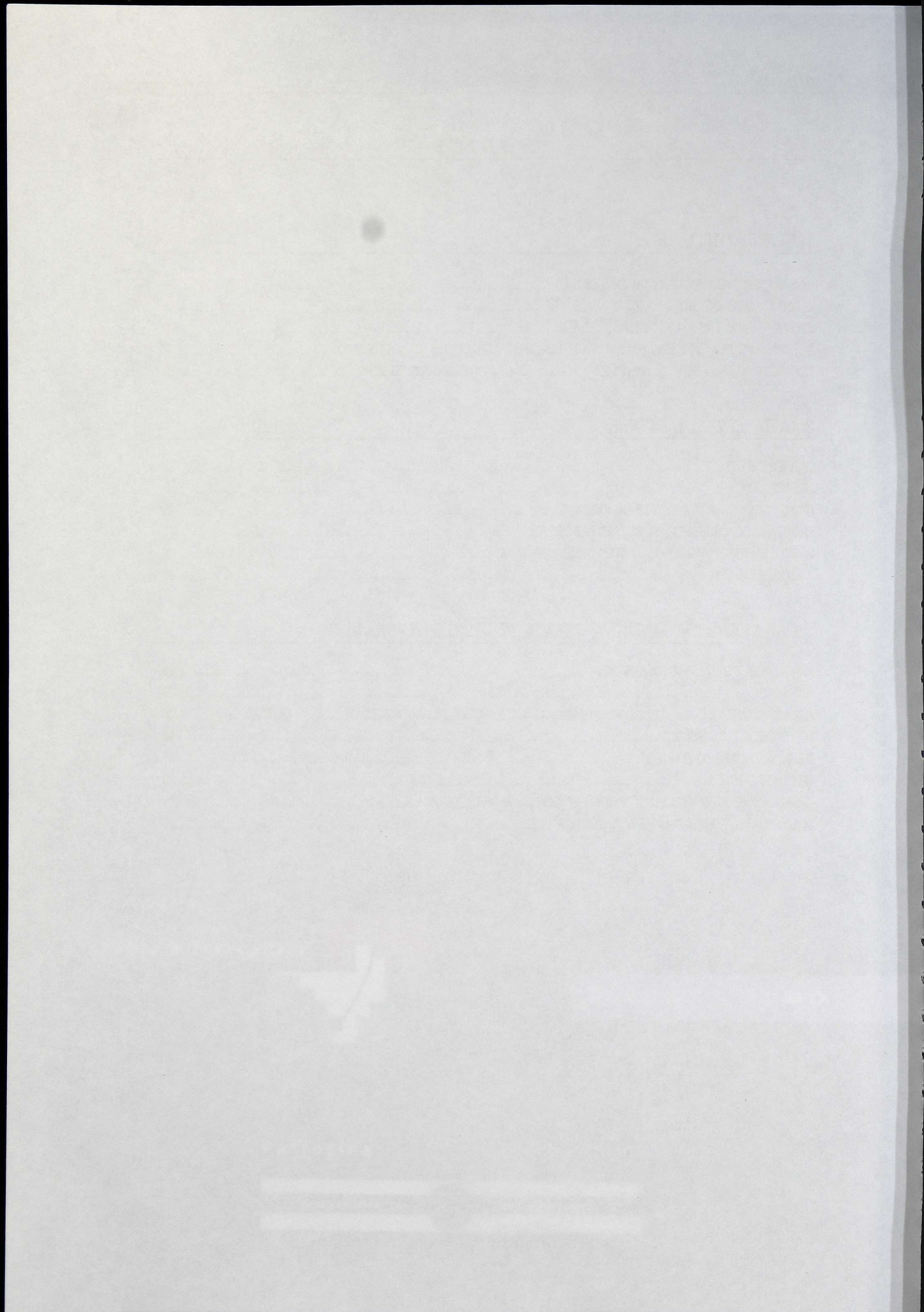
CLASES DE ESTRÉS	18
ESTRÉS LABORAL	18
CONSECUENCIAS DEL ESTRÉS LABORAL	18
FACTORES MODULARES DEL ESTRÉS LABORAL	22
FACTORES AMORTIGUADORES DEL ESTRÉS LABORAL	23
BIBLIOGRAFIA	24

3. INTERVENCIÓN SINDICAL FRENTE AL ESTRÉS LABORAL

PROPUESTA DE TRABAJO EN GRUPOS	26
ANEXO	28
APORTACIONES DE LOS GRUPOS DE TRABAJO SOBRE FACTORES LABORALES DE RIESGO DE ESTRÉS	28
INSUFICIENTE CONTROL	28
DEFICIENTE APOYO SOCIAL	28
OTROS FACTORES	29
EFFECTOS DEL RIESGO IDENTIFICADOS EN LOS GRUPOS DE TRABAJO	29
SOLUCIONES AVANZADAS EN LOS GRUPOS	29

La probabilidad de experimentar estrés se incrementa cuando las creencias de la persona sobre sus propias capacidades y la realidad son incongruentes. Supongamos, por ejemplo, en el mundo laboral que una persona profesional en su trabajo, tiene un plan de actuación marcado y se encuentra cuando ha de realizarlo con que no concuerda con lo que ella había estimado realizar o la tarea se le muestra cambiante y cambiada por la organización dentro de corto espacio de tiempo. Si no existe una información congruente para la persona en tiempo y en espacio por parte de la empresa, de la organización, del sistema en el que está inmersa, se inicia un proceso de estrés en la persona que pasa por diferentes fases, recorriendo situaciones que van desde la hostilidad hacia la sociedad con consecuencias negativas para la salud del trabajador o trabajadora.

Se producen en la persona reacciones fisiológicas, cambios de estado y de comportamientos habituales, alteraciones psicológicas y de actitud más o menos permanentes dependiendo de la intensidad o amplitud en el tiempo de esas discrepancias percibidas por la persona.



Estrés laboral

Consideraciones generales de carácter teórico sobre el ESTRÉS, con referencias al mundo del trabajo.

El estrés se origina a partir de que determinados estímulos (físicos, sociales) que someten al individuo a demandas de acción y por diversas razones éstas, no pueden ser satisfechas de forma competente y adecuada, al tiempo que el individuo se ve en la necesidad de satisfacer esas demandas.

Se produce cuando existe una **discrepancia relevante** entre las demandas que desde su entorno, percibe la persona y los recursos de que dispone ésta para hacerles frente. La persona percibe esas demandas de modo que las entiende desproporcionadas a la vez que "amenazantes". Supone una descompensación o una deficiente correspondencia entre la capacidad o la habilidad de la persona y sus expectativas o aspiraciones. También podríamos decir con Mc. Grath, que es una agresión sico-social. Se solapa con el concepto de ansiedad reactiva.

Ante una experiencia de estrés, el sujeto, que ve difícil cuando no imposible su eliminación por superación, intenta desarrollar una o varias estrategias defensivas con el fin de reducirlo. Inicia una situación de control de esa discrepancia con el fin de evitar la consiguiente disfunción progresiva a que está sometido y que deterioraría su salud. Las estrategias que desarrolla, las sitúa normalmente en tres planos. Bien orientando el control de la situación hacia las fuentes del estrés, bien hacia una reestructuración cognitiva, bien neutralizando las consecuencias negativas del estrés.

La probabilidad de experimentar estrés se incrementa cuando las creencias, es decir las propias estimaciones, y la realidad son incongruentes. Supongamos, por ejemplo en el mundo laboral que una persona, profesional en su trabajo, tiene un plan de actuación marcado y se encuentra cuando ha de realizarlo con que no concuerda con lo que ella había estimado realizar o la tarea se le muestra cambiante y cambiada por la organización dentro de otro conjunto de tareas. Si no existe una información congruente para la persona en tiempo y en espacio por parte de la empresa, de la organización, del sistema en el que está inmersa, se inicia un proceso de estrés en la persona que pasa por diferentes fases, recorriendo situaciones que van desde la incertidumbre a la ansiedad, con consecuencias negativas para la salud del trabajador o trabajadora.

Se producen en la persona reacciones fisiológicas, cambios de estado y de comportamientos habituales, alteraciones fisiológicas y de actitud más o menos permanentes dependiendo de la intensidad o amplitud en el tiempo de esas discrepancias percibidas por la persona.

En el ámbito del trabajo parece más adecuado analizar la dinámica que se da en el estrés a partir de la interrelación y la comparación que se establece entre las demandas del trabajo y las características de la persona. Normalmente en esa transacción entre los dos grupos de estresores se le da más importancia a las demandas del trabajo, (se produce estrés porque las demandas del entorno superan a las capacidades de la persona para afrontarlas), pero parece más correcto hablar de desajuste entre persona y ámbito laboral. Mucho más si tenemos en cuenta que las características de las personas no tienen un carácter estático y reactivo frente a las demandas del entorno.

El estrés producido en el mundo laboral tiene por lo tanto, una dimensión más amplia que trasciende a la persona y se sitúa en la propia **organización del trabajo**. El trabajo como actividad social que es, requiere en el caso de que aparezca el estrés, un análisis y un tratamiento en su conjunto a la vez que individualizado del mismo. En todo caso tiene una gran importancia la detección precoz del estrés laboral pues afecta por una parte a la salud de la persona y por otra a la propia organización de la tarea, al trabajo como actividad social. De no hacerlo así las consecuencias del estrés afectarán no solo a la persona sino también a la propia empresa que generará estrés como un producto más, con la consiguiente pérdida de salud en sus trabajadores y trabajadoras, aumentará el riesgo de accidentes de trabajo y sin duda aparecerá una pérdida de calidad en su producto final.

No es fácil abordar los problemas que genera el estrés laboral ni sus consecuencias y por lo tanto controlar o minimizar el riesgo. La propia O.I.T. nos habla de que aparecen dos problemas importantes que se plantean al abordar el estrés laboral al pretender mejorar las condiciones de trabajo, disminuir los riesgos de accidente derivados del trabajo y por lo tanto de minimizar la pérdida de salud del trabajador o trabajadora. Por una parte considera importante la falta de aceptación de los factores de riesgo sicosocial como riesgo real de pérdida de salud y por otro lado la ausencia de métodos fiables e investigaciones sistematizadas sobre este tema por parte de profesionales, instituciones y organizaciones que tratan el estrés en programas preventivos.

El estrés produce en el trabajador o trabajadora reacciones a las diversas situaciones de trabajo en que se encuentra, o lo que es lo mismo a su actividad. Incide en caso de no poderlo controlar, en su ámbito laboral al afectar por una parte a sus relaciones laborales, y por otro a su propia salud.

Como consecuencia de ello afecta:

- A su calidad de vida;
- A la calidad del producto;
- A la rentabilidad del producto o a la viabilidad del proyecto en el que le sitúan y participa, aunque a veces no de modo activo.

El estrés no es más que el producto del fracaso no sólo de la persona en su



intento de buscar un ajuste entre su realidad, marcada por sus aptitudes y actitudes con la realidad demandada, sino también de la propia empresa como organizadora de la actividad que desarrolla e impone a sus trabajadores y trabajadoras.

¿Es posible encontrar ese ajuste de realidades y actitudes en la organización del trabajo? Supongo que sí, pero para ello hay que admitir que puede aparecer el estrés como un componente más del trabajo, de la tarea que se asigna al trabajador o trabajadora y que ésta asume. Dos formas de acción se nos presentan como posibles para controlar los efectos del estrés en el trabajo.

Una, que podemos estimar directa a través de la prevención en su aparición, realizando un diseño adecuado del puesto de trabajo para que el estrés no aparezca, o sea soportable.

Otra, a través de métodos indirectos, utilizando la organización del trabajo y la propia tarea, proponiendo sistemas que ayuden a ajustar demandas y necesidades en la tarea encomendada, reduciendo presiones innecesarias en la consecución de metas u objetivos parciales y globales de la empresa.

También debemos incluir la selección y adecuación de las personas a los objetivos y necesidades que desde la organización, desde la empresa se persiguen.

Hay que tener presente siempre que existen diferencias personales relevantes frente al estrés. Todos no reaccionamos igual ante una misma situación o experiencia.

Hay programas de intervención que permiten controlar las experiencias y las consecuencias del estrés a través de indicadores tanto de tipo fisiológico como psicológico.

Principales consecuencias del estrés

Entendemos que el estrés, especialmente el producido en el ámbito laboral, conviene analizarlo preferentemente desde un estudio pormenorizado de las consecuencias observadas en la salud de las personas. Esto no quiere decir que olvidemos analizar las causas que lo producen. Es por ello que proponemos un doble análisis:

A.- Haciendo el análisis desde lo que lo produce.- Objetivos marcados frente a medios existentes (discrepancias objetivas)

B.- Haciendo el análisis desde las consecuencias.- Indicadores (discrepancias o disfunciones observables)

Las diferencias personales tienen aquí una gran importancia. Cada persona tiene una percepción diferente de las discrepancias de ahí que nos parezca más adecuado y práctico insistir al analizar el estrés, más en las consecuencias que en los mecanismos que lo produce.

El estrés laboral supone para el trabajador y trabajadora un elemento que con toda seguridad incrementa el riesgo de accidentes, aparte de disminuir su nivel de salud tanto física como psíquica y social. Entre los más significativos efectos contra la salud encontramos los siguientes:

Enfermedades cardio-vasculares, ansiedad, automarginación, personalidad resistente.

No cabe duda que la trabajadora o trabajador que soporta estas disfunciones que afectan a su salud está expuesto a un riesgo añadido de accidentes en su trabajo.

Se ha observado que hay una relación significativa entre el estrés laboral, la sobrecarga de trabajo, el neurotismo, el compromiso social del trabajador/a, el esfuerzo que se le exige por el logro de la tarea, la competitividad, el compromiso excesivo del trabajador/a con su trabajo, la ambigüedad en la tarea, entre otros aspectos que, sin duda, reducen su nivel de salud.

Por otra parte, no existen grandes diferencias en cuanto a las consecuencias observadas de quienes padecen el estrés entre sexos y etnias. Sí se ha observado que las hay en cuanto a la gravedad de las consecuencias de quien lo sufre, si nos atenemos al tipo y a la intensidad de tareas a realizar por el trabajador o trabajadora. También se ha observado una incidencia significativa del estrés laboral como riesgo específico a tener en cuenta en los planes de prevención de riesgos, desde la incorporación de la mujer al mundo laboral.

Las consecuencias del estrés laboral tienen mucho que ver y dependen de cómo la persona se vincula al trabajo, de la seguridad/inseguridad en el trabajo, la incertidumbre ante la forma de ejecutar la tarea. También es cierto que un cierto nivel de estrés es conveniente en el trabajo como en cualquier actividad humana. Sería siempre aquél que seamos capaces de controlar desde nuestra propia actitud, condicionada sin duda por la capacidad o aptitud de cada persona a la tarea encomendada.

Estrategias de acción, en el ámbito del trabajo, como apoyo al trabajador y trabajadora para disminuir su nivel de estrés.

Se trata de disminuir situaciones de incertidumbre por posibles discrepancias apreciadas por el trabajador o trabajadora, entre sus actitudes y aptitudes y las demandas de la tarea encomendada.

Tanto a nivel individual como de grupos, se trata de fomentar la capacidad de adaptación de la persona en el ámbito emocional, en el de la evaluación, en el de



la información, y en el de facilitarle instrumentos que reconduzcan su situación de trabajo a situaciones de actividad controlables.

Es imprescindible la búsqueda de apoyos en la organización del trabajo, que eliminen la amenaza de incertidumbre, de desasosiego, de ansiedad, cuando no de riesgo de sufrir un accidente en el trabajo, que vive el trabajador o trabajadora estresada.

Conviene dar importancia al analizar el estrés, por una parte, al hecho que produce el estrés, diferenciándolo de las consecuencias del mismo. La situación de estrés que plantea el propio trabajo por un lado y las consecuencias del estrés en la persona y sus circunstancias por el otro. En este sentido proponemos a la hora de marcar pautas de acción:

a) La intervención en la organización del trabajo como base de referencia continua. Podemos hacerlo actuando a través de:

- Las condiciones ambientales
- El enriquecimiento de tareas en el puesto de trabajo; rotación
- El cambio de horarios
- Los estilos de dirección, marcando objetivos, analizando experiencias
- La presentación previa de tareas de un nuevo puesto de trabajo
- El Feed back en formación y en procesos de trabajo a través de técnicas y tácticas de integración social en la empresa.

b) La intervención a nivel individual como referencia que soporta las consecuencias. Es necesario sobre todo cuando hay un alto nivel de disonancia que produce el estrés. Podemos hacerlo a través de:

- Técnicas de relajación y de meditación
- Técnicas de bio-feedback (informar al individuo cómo reacciona su situación biológica)
- Técnicas de ejercicio físico y mantenimiento de buena forma y condición física
- Técnicas cognitivas y de autocontrol
- Consumo de ocio
- Todo aquello de carácter emocional que afecte al contenido percibido que asimilamos, sin olvidar que de la fidelidad que uno tenga en sus percepciones depende en gran medida su adaptación a la realidad

ASPECTOS LEGALES en los que podemos apoyarnos para proponer un plan de acción que controle el estrés laboral y no resulte agresivo a la salud de los trabajadores y trabajadoras.

La LEY sobre Salud Laboral, y el Reglamento que desarrolla los Servicios de Prevención que actualmente se están implantando, contemplan el estrés como riesgo específico a tener en cuenta en los **planes de prevención de riesgos en la empresa** tendentes a ajustar una acción preventiva interdisciplinar para

abordar la prevención de riesgos con éxito.

LISTADO DE INDICADORES a tener en cuenta para un posterior análisis y control del estrés laboral:

Diseño de grupos de indicadores y niveles a tener en cuenta y valorarlos antes de analizar el nivel del estrés laboral en las diferentes situaciones de trabajo. (Recogida de datos, encuesta, etc.) Entendemos que se deberán agrupar en torno a tres aspectos:

- Sobre contenido de trabajo
- Sobre condiciones de trabajo
- Sobre relaciones " sociales " en el trabajo

En numerosos estudios se ha constatado la extraordinaria importancia que adquieren los mecanismos de recopilación cognitiva (percepción, interpretación, evaluación) en la generación del estrés. Estos mecanismos de apreciación favorecen un determinado tipo de razonamiento que lleva asociada la correspondiente alteración emocional y por lo tanto nos va a orientar en el diagnóstico que nos ayude a controlar un nivel de estrés excesivo entre los trabajadores y las trabajadoras.

Reuniones de grupo

Con el fin de comprobar las consideraciones teóricas que hemos expuesto, nos propusimos sondear entre un limitado grupo de trabajadores y trabajadoras sus apreciaciones respecto al estrés laboral, es decir **cómo viven las situaciones de estrés laboral si es que lo percibían en su trabajo**. La metodología que propusimos está basada en analizar el contenido extraído de las discusiones promovidas en reuniones o grupos de discusión. Ese contenido se grabó en cintas magnetofónicas que posteriormente analizamos. Las aportaciones recogidas las exponemos en el capítulo relativo al resumen del contenido de las reuniones de grupo y en las conclusiones.

En principio programamos realizar cinco reuniones para discutir en sobre el estrés laboral, entre los colectivos siguientes:

Trabajadores/as del sector **sanidad**, del sector **transporte**, del sector de las **ikastolas**, del sector de **trabajadores/as sindicales liberados/as** y del sector **comercio**.

Posteriormente decidimos programar una reunión de discusión de grupo adicional, con trabajadores/as de todos los grupos anteriormente citados, pero distintos a los que ya habían intervenido y por lo tanto habían aportado sus opiniones al tema del estrés laboral.

Cada grupo estuvo compuesto de unas 8 ó 10 personas. Nuestro objetivo era extraer de sus opiniones respecto al problema del "estrés laboral", elementos de consideración y análisis sobre el mismo, para intentar posteriormente ajustar nuestros conocimientos teóricos a la realidad del mundo del trabajo.

Secuencia de las reuniones de grupo

1º - Presentación del tema ESTRÉS de modo genérico, para pasar a obtener definiciones que identifiquen al problema por parte de los integrantes del grupo. Pensamos que no debe ir mas allá de los aspectos conceptuales. El tiempo adecuado para este punto no deberá ir más allá de media hora incluyendo las presentaciones.

2º - El segundo punto a introducir en la discusión se planteó al cuestionar la naturaleza del estrés como patología psíquica. No se le dedicará más allá de quince minutos.

3º.- Si no ha salido aún el tema de la satisfacción o insatisfacción en el trabajo, se deberá promover la discusión haciendo hincapié en la agudización de la situación de estrés como consecuencia de la organización del trabajo sin tener en cuenta a la persona. Media hora máximo para este apartado.

4º - Promover que el grupo se manifieste sobre el estrés como situación o forma de vida inherente al tiempo que nos ha tocado vivir. Observar y anotar las coincidencias y discrepancias. No sobrepasar los veinte minutos pero dejar hablar si hay aportaciones.

5º - Promover la discusión para proponer soluciones. ¿Qué hay que hacer...? ¿Qué harías si tuvieras que adoptar soluciones que cuando menos controlaran los problemas, las consecuencias derivadas del estrés. ¿Quizá con media hora fuese suficiente, pero como es la parte final de la discusión de grupo sin duda se prolongará algo más. Conviene cortarla en cuanto veamos incoherencias o planteamientos personalistas.

Objetivos que se pretenden alcanzar de las discusiones en las reuniones

Pretendemos sacar de las discusiones entre los participantes a las reuniones de grupo, además de una definición subjetiva del estrés, su opinión y posición respecto a:

A) -. Si el estrés supone para ellos un agotamiento físico, emocional o de

cualquier otra característica. "Te quemas...", "No puedes aguantar más", "etc..."

B) -. Si el estrés se manifiesta en diferentes estructuras de la mente y del pensamiento, en las personas y/o en estructuras socioculturales y económicas definidas.

C) -. Si han conocido o han observado alteraciones psico-somáticas en ellos mismos o en otros trabajadores/as como indicadores de estar soportando o padeciendo niveles de estrés agresivos.

Por otra parte, les pedimos **propuestas de SOLUCIÓN** encaminadas a controlar las consecuencias del estrés y que, por lo tanto, mejoren sus niveles de salud.

Propondremos entre otras:

- La asunción por parte de la persona, de una razonada y razonable condición socio-laboral y familiar, que le permita alcanzar un nivel de satisfacción personal que le ayude a superar las incertidumbres frente a la tarea.
- El seguimiento de unas pautas de comportamiento compatibles con su actividad laboral. Por ejemplo, alejarse de actitudes sedentarias y de aislamiento, mantener cierta estabilidad en cuanto a ritmos de trabajo y estilos de vida, comidas, descansos, etc...
- Autocontrol emocional y búsqueda de una desconexión entre la vida cotidiana, el tiempo de ocio, y el mundo laboral.
- Tratamiento precoz a aplicar ante posibles casos de estrés crónico, de agotamiento, por altos niveles de carga de trabajo.-

Resumen de las aportaciones recogidas en las reuniones de grupo

Antes de exponer el contenido de lo escuchado en las discusiones de cada uno de los grupos nos gustaría puntualizar que éstas fueron muy distendidas, que apenas fue necesario forzar la comunicación entre los y las asistentes y que si bien hubo tendencia a personalizar situaciones de estrés, nos parece que fue muy acertada la metodología empleada en tanto en cuanto salieron a discusión básicamente los problemas que plantea las situaciones de estrés en el ámbito laboral. En algunos momentos nos pareció que las discusiones sirvieron incluso de terapia para alguno de los participantes que estaban viviendo situaciones de ansiedad producidas por el estrés en su trabajo.

En general hemos observado que los trabajadores y trabajadoras que acudieron a las reuniones tienen un alto grado de desconocimiento de lo que es el estrés



laboral, tanto para definir el concepto como las consecuencias. La mayoría de ellos identificaba situaciones vividas en su trabajo con indicadores que definen el estrés o con las consecuencias que tiene éste para quien lo padece.

Si tenemos en cuenta que quienes acudieron a las discusiones de grupo eran en su mayoría delegados y delegadas sindicales y que por lo tanto se les atribuye una relativa cualificación en temas de salud laboral, podemos pensar que el grado de desconocimiento en la definición del estrés y sus consecuencias como agresivo que deteriora la salud de los trabajadores y trabajadoras es alto. No lo definen como riesgo específico sino más bien como una situación generalizada que han de soportar en su trabajo y que es inherente al mismo.

El estrés es identificado en general con la fatiga mental o con elementos que perjudican el equilibrio mental y emocional de los trabajadores y trabajadoras en el desempeño de la tarea. En ese sentido la fatiga física queda excluida como determinante del estrés a no ser que vaya acompañada de otros factores. Más que fatiga hablan de saturación de su capacidad para el trabajo por la tarea que se les exige realizar.

La incertidumbre como factor que desencadena del estrés apareció en las discusiones de todos los grupos. Incertidumbre generada más por la alteración de los ritmos de trabajo que por la definición de la tarea.

El elemento más significativo que genera el estrés es la propia organización del trabajo tal como hoy está implantada. La aportación recogida al respecto entre los diferentes grupos fue casi unánime. Tiene unas características muy comunes en casi todas las situaciones de trabajo comentadas en las discusiones por todos los grupos.

Los mandos intermedios son para la mayoría más un obstáculo que una ayuda para la realización de la tarea. Su comportamiento a veces irracional, es lo que más descontento genera entre los trabajadores y las trabajadoras, descontento que incrementa tensiones que inciden en la carga mental. Según los comentarios escuchados estos mandos intermedios imparten órdenes arbitrarias sin escuchar a quienes realmente conocen el problema y en parte las posibles soluciones. A veces da la impresión que proponen hacer las cosas contrarias a la lógica o a las sugerencias de los trabajadores y trabajadoras para fastidiar, actúan de forma despótica o prepotente y luego exigen resultados sin ofrecer los medios necesarios. El propio trabajador o trabajadora "ha de buscarse la vida". Ello supone una mayor incertidumbre ante la tarea, incertidumbre que genera o incrementa el estrés.

Si a la falta de apoyo por parte de la propia organización de la empresa a la hora de tomar decisiones, se le añade la exigencia de unos ritmos excesivos para la realización de la tarea, por ejemplo entre los trabajadores y trabajadoras que están en contacto con el público, nos podemos encontrar en situaciones límite, sin el mínimo control de la tarea por parte del trabajador o trabajadora.

En las empresas en las que hay un contacto con el público se produce una de las situaciones generadoras de estrés más problemáticas en cuanto que es el propio trabajador o trabajadora el que se ve obligado a solucionar los problemas creados por la deficiente organización de su trabajo. El o ella es quien aparece como culpable de las deficiencias del servicio ante el público. El verdadero culpable no está presente, ni ofrece el apoyo necesario al trabajador o trabajadora ni escucha la realidad, ni las sugerencias de los trabajadores y las trabajadoras.

Es entonces cuando esa obligación de tener que solucionar los problemas que ha creado quien ha programado el trabajo, es decir que el trabajador o trabajadora no ha creado, esté aislado, sin apoyos ni medios, lo que le genera es un gran desasosiego y de persistir la situación va incrementando su ansiedad minando su salud y restando niveles de satisfacción en su trabajo.

Esta situación se incrementa cuando el tiempo es escaso por acumulación de las tareas. Las interrupciones en el trabajo habitual van produciendo una acumulación de tareas que tiene que realizar en la jornada laboral, quedando algunas pendientes o mal cumplidas creando en el trabajador o trabajadora una situación que vive como una amenaza difícil de superar.

Ejemplos de estas situaciones fueron comentados en todos los grupos, acentuándose más entre los trabajadores y trabajadoras del transporte, comercio y Osakidetza.

Un factor que apareció en todos los grupos como desencadenante de situaciones de desasosiego, de ansiedad, de estrés en definitiva, es el que está apareciendo en casi todas los trabajos como consecuencia de la mayor oferta de prestaciones al cliente por parte de las empresas y como consecuencia de ello la aparición inevitable de "reestructuración de tareas" con los mismos trabajadores y trabajadoras.

Se produce un incremento en la carga de trabajo y una exigencia de rendimiento dirigidas en mayor medida al trabajador/a pues apenas se modifican los medios materiales. Incluso si se facilitan estos medios, la formación y adaptación del trabajador o trabajadora apenas es tenida en cuenta con lo que la incertidumbre, la inseguridad de adaptación a esa reestructuración de la tarea aparece con mayor intensidad.

La necesidad de incrementar la productividad en la empresa con la implantación de nuevos servicios y prestaciones incrementa las prácticas incongruentes de los mandos, que pretenden realizar la expansión de la empresa en base a presionar a los trabajadores y trabajadoras sin aumentar los puestos de trabajo. La insatisfacción en el trabajo y el incremento de estrés entre los trabajadores y trabajadoras sometidos a esta situación se muestra inevitable.

De acuerdo con esto podemos decir, como fue puesto de manifiesto en las



discusiones, que el grado de satisfacción en el trabajo está sin duda ligado al nivel de estrés laboral soportado. Satisfacción en el trabajo que es producida por una mayor autonomía para organizar el propio trabajo, una mejor relación y comunicación con los mandos, la dirección y con los demás compañeros y compañeras, mejor reparto de los tiempos de trabajo y descanso, factores que incrementan la motivación para realizar la tarea sin miedo a no ser capaz de ello.

Aquellos trabajadores y trabajadoras que más satisfechos/as se encuentran en su trabajo son quienes menos situaciones de incertidumbre han de soportar en su trabajo y por lo tanto mantienen un nivel de estrés no agresivo para su salud aún en períodos puntuales de incremento de trabajo.

El aspecto relativo a los tiempos de trabajo y descanso apareció en las discusiones como importante a tener en cuenta como factor determinante del estrés. Los tiempos de descanso facilitan la recuperación y amortiguan la fatiga tanto física como mental. La presión en los ritmos de trabajo es un indicador seguro de aparición del estrés.

Otro de los factores que apuntaron los trabajadores y trabajadoras como desencadenante del estrés es la actual precariedad en el empleo. Este factor genera preocupación e incertidumbre entre los trabajadores y trabajadoras pues aparece como consecuencia de la indefinición de la tarea. Genera un descontento preferentemente entre los trabajadores y trabajadoras fijas dado que se les empieza a exigir que realicen aleatoriamente tareas que anteriormente no realizaban pero que son aceptadas por los trabajadores y trabajadoras eventuales contratados por la empresa.

Esta situación, producto de una competitividad artificial desde la misma organización del trabajo en la empresa, contribuye a que las relaciones entre compañeros y compañeras estén marcadas por la insolidaridad y sean otra fuente de insatisfacción que como quedó bien claro contribuye a generar más estrés.

El trabajo a turnos apareció en las discusiones como fuente de insatisfacción pero no lo asociaron al estrés laboral. Lo consideraron como un tipo de trabajo que origina problemas familiares porque dificulta las relaciones y la convivencia, así como disfunciones fisiológicas.

Tampoco aparecieron en las discusiones de los grupos otros aspectos cotidianos del trabajo como son la remuneración o los del ambiente de trabajo, (ruido, iluminación, calor, frío, espacio reducido, etc.).

En general el estrés es considerado como riesgo específico y a tener en cuenta sólo en casos extremos, casos en los que se asocia a bajas laborales por depresión. Esta afirmación creemos que no es suficientemente válida para poder asociar el estrés con los motivos de dichas bajas laborales, dado que no se basa en datos contrastados. Sólo son estimaciones teorizantes producto de una desinformación real respecto al estrés y sus consecuencias.

La mayoría de los trabajadores y trabajadoras que participaron en las discusiones estaban de acuerdo en que el estrés laboral afecta de diferente forma a unas personas y a otras, dependiendo fundamentalmente de las características psicológicas individuales, de la capacidad personal de recuperación, de la situación coyuntural de cada persona.

En lo referente a las **posibles soluciones** que paliasen las **consecuencias** del estrés, propusieron en líneas generales las siguientes:

- Cambio de actividad con relativa frecuencia o al menos durante períodos relativamente largos.
- Contratación de más personal, para poder realizar el trabajo asignado correctamente y con una razonable tranquilidad, sin ritmos agobiantes.
- Descansos adecuados a trabajos puntuales con carga de trabajo desproporcionada.
- Reducción de tiempos de trabajo en actividades que en sí mismo conlleven situaciones de estrés
- Ser escuchados por la dirección y los mandos que programan los trabajos en la empresa o centro de trabajo, para la resolución de los problemas cotidianos que se presentan.

Conclusiones a las que hemos llegado, después de las reflexiones teóricas que hemos realizado sobre el estrés laboral y las aportaciones que sobre el mismo tema hicieron los trabajadores y trabajadoras entrevistadas.

En este apartado exponemos una serie de consideraciones que intentan concretar aquellos aspectos coincidentes o más relevantes entre las diversas teorías sobre el estrés y la apreciación que del mismo tienen los trabajadores y trabajadoras.

Hay que tener en cuenta en todo caso que las aportaciones hechas por los trabajadores y trabajadoras al tema a través de las entrevistas no puede considerarse rigurosamente significativas pues ni el número de trabajadores/as entrevistado ni la selección de los mismos, lo son para poder realizar afirmaciones plenamente válidas. Sin embargo si lo son como un acercamiento válido a la realidad del mundo laboral y creemos puede ser la base de futuros estudios en los que se incluyan otros factores, otros indicadores que nos ayuden a profundizar en los problemas que plantea el estrés laboral como riesgo específico que es, y que ha de tenerse en cuenta si queremos mejorar la salud de los trabajadores y trabajadoras.

En primer lugar hemos de admitir que sobre el estrés laboral existe un amplio desconocimiento tanto del concepto en sí mismo, como de las consecuencias que acarrea la situación de estrés en los trabajadores y trabajadoras en tanto que supone un riesgo específico que afecta a su salud.

Podemos pensar que el grado de desconocimiento cuando definen el estrés y



sus consecuencias como factor agresivo que puede deteriorar su salud, es alto. En el mejor de los casos lo definen más como una situación inherente al trabajo generalizada, que han de asumir y soportar más o menos resignados, que como riesgo específico del trabajo a tener en cuenta y por lo tanto controlarlo del mismo modo que hacemos con otros riesgos si deseamos no perder la salud por trabajar.

La incertidumbre a la que es sometido el trabajador o trabajadora es el factor determinante que desencadena el estrés laboral, incertidumbre generada más por la alteración de los ritmos de trabajo en la ejecución de la tarea que por la definición de la propia tarea.

El estrés se genera en la organización del trabajo tal como ésta hoy día está implantada en el mundo laboral. Tiene unas características muy comunes en casi todas las situaciones de estrés en las que se ve involucrado el trabajador o trabajadora, por lo que creemos que si se quiere abordar el problema del estrés laboral hemos de hacerlo no sólo desde el punto de vista de quien sufre las consecuencias, sino más bien desde quien planifica y controla la actividad productiva, es decir desde quien organiza el trabajo en la empresa, que debe hacerlo con criterios que minimicen el desasosiego y la insatisfacción laboral que produce la incertidumbre en los trabajadores al no estar seguros sobre su capacidad de respuesta a las exigencias de la tarea que les encomiendan.

Esto tiene una mayor incidencia en las empresas que ofrecen servicios y productos al público, como consecuencia de una mayor oferta de prestaciones al cliente. Ello requiere una inevitable reestructuración de tareas que normalmente se realiza con los mismos recursos humanos. Esto produce un incremento en la carga de trabajo y una exigencia de mayor rendimiento para el trabajador o trabajadora. Incluso si se facilitan los medios materiales, la formación y adaptación a esos medios por parte del trabajador/a, apenas es tomada en cuenta por lo que de mantenerse esa situación de reestructuración de la tarea sin apoyos reales por parte de la empresa, la incertidumbre se implanta como crónica, prolongando la situación de estrés con las inevitables consecuencias que deterioran la salud tanto física como psíquica de los trabajadores y trabajadoras.

El **grado de satisfacción en el trabajo** está sin duda ligado al nivel de estrés laboral que soportan los trabajadores y las trabajadoras. Satisfacción en el trabajo que como sabemos es producida por una mayor autonomía para organizar el propio trabajo, una mejor relación con los mandos, la dirección y los demás compañeros/as de trabajo, un mejor reparto de los tiempos de trabajo y descanso.

La satisfacción del cumplimiento de la tarea, de un trabajo bien hecho, tiene mucho que ver con la motivación para realizarla sin ese miedo que produce la incertidumbre a no ser capaz de responder a las exigencias tanto en contenidos como en los ritmos que conlleva cualquier trabajo.

Aquellos trabajadores y trabajadoras que más satisfechas se encuentran en su trabajo son los que menos situaciones de incertidumbre han de soportar en el mismo y por lo tanto, mantienen un nivel de estrés no agresivo para su salud aun en períodos puntuales en los que se incremente su carga de trabajo.

Hay una cierta unanimidad en considerar que el estrés afecta de forma diferente a unas personas y a otras, dependiendo fundamentalmente de las circunstancias psicológicas individuales, de la capacidad personal de recuperación de la situación coyuntural de cada persona, de circunstancias del entorno, etc.

En general el estrés laboral es considerado como riesgo específico a tener en cuenta sólo en casos extremos, casos que se asocian a períodos de baja laboral por depresión u otro tipo de enfermedad mental que tienen algo que ver con la ansiedad, el desequilibrio mental, etc. Esta afirmación no nos parece rigurosa dado que no hay estudios suficientemente contrastados. Sólo son estimaciones mentales, producto a nuestro entender de una desinformación real respecto al estrés y sus consecuencias. Proponemos al respecto que al hacer un estudio sobre el estrés se profundice en el mismo de forma multidisciplinar analizando conjuntamente las actitudes personales, las memorias clínicas, los tipos de organización del trabajo y otros indicadores más amplios tal como lo sugiere la O.I.T.

En tanto en cuanto debemos avanzar para conseguir mejorar la salud de los trabajadores y las trabajadoras y no dispongamos de estudios concretos y contrastados, sugerimos que como nos proponían los trabajadores y trabajadoras entrevistadas, los descansos adecuados a las tareas encomendadas, la reducción de tiempos de trabajo en actividades que supongan situaciones de estrés, la información sobre contenidos y ritmos de trabajo, el poner los medios para que el trabajador/a sea escuchado por la dirección y los mandos, la programación consensuada de las tareas a realizar, etc., serían elementos positivos para disminuir los elementos que llevan al estrés a buen número de trabajadores y trabajadoras.

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



Concepto de estrés

Pese a ser uno de los términos más utilizados al hablar de la salud, la palabra "estrés"; introducida en 1926 por H. Selye en el ámbito sanitario, proviene de la física, de la investigación sobre elasticidad y resistencia de materiales sólidos. En ella se denominaba estrés a la presión externa o fuerza aplicada a un objeto mientras que la consecuente distorsión interna o cambio en el tamaño o forma del objeto recibía el nombre de tensión.

La aplicación de esta idea a la psicología supuso reconocer como estrés a la condición que genera en el individuo una tensión capaz de perturbar su equilibrio interno, distinguiéndose por tanto una fuente de estrés y una respuesta al estrés. Al principio, todo el interés sobre el tema se centró en la respuesta al estrés, que consistía en la reacción del organismo ante el peligro o la amenaza externa, a la que se denominó respuesta de lucha o huida, y que consiste en una activación general del organismo. Esta activación es adaptativa porque sirve para preparar al organismo de cara a una respuesta rápida al peligro, pero que puede llegar a ser perjudicial para la salud si es prolongada. Al estudiar qué sucede cuando la situación de estrés es sostenida, Selye descubrió que la respuesta de huida es sólo la primera de una serie de reacciones fisiológicas que denominó: **SINDROME GENERAL DE ADAPTACIÓN.**

En la primera fase, denominada de alarma, el organismo reacciona ante un estresor produciendo una intensa activación para facilitar una posible actuación. Si este esfuerzo no consigue solucionar el estrés, se evoluciona a una segunda fase llamada de resistencia, en la que se mantiene un elevado nivel de activación durante un tiempo más prolongado, y si tampoco así se supera el estrés pasaremos a la fase de agotamiento: el organismo agota sus recursos y va perdiendo la capacidad de activación. Entonces es cuando aparece la enfermedad o incluso la muerte.

El **SGA** se entiende como una respuesta específica en sus manifestaciones pero inespecífica en su causa. Es decir, una gran variedad de sucesos estresantes puede originar el mismo tipo de respuesta que depende en gran medida de la valoración que haga el propio individuo. Por tanto, el estrés puede entenderse como una relación entre las personas y su medio. Desde esta perspectiva el estrés surge cuando se percibe un desequilibrio entre las demandas y la capacidad de respuesta del individuo, en una situación en que fallar puede tener consecuencias negativas importantes.

Clases de estrés

Entendiendo el estrés como respuesta adaptativa ante cualquier situación que percibimos amenazante, debemos aceptar que una cierta cantidad de estrés es necesaria para la vida cotidiana, que ejerce una función protectora del organismo puesto que gracias a él podemos progresar en todos los sentidos. Esto sería lo que conocemos como **EUSTRÉS** o estrés bueno.

Lo que denominamos cotidianamente estrés sería, en cambio el **DISTRÉS** o estrés negativo y consiste en una excesiva reacción al estrés que se manifiesta en una demanda intensa o prolongada de actividad. Esta situación puede afectarnos física y psicológicamente por el exceso de energía que se produce y no se consume.

Estrés laboral

El estrés laboral surge cuando se da un desajuste entre la persona, el puesto de trabajo y la propia organización. La persona percibe que no dispone de recursos suficientes para afrontar la problemática laboral ante la que se encuentra. El estrés laboral es pues, un **ESTRÉS CRÓNICO** ligado a una situación profesional.

Al igual que la respuesta observada en el Síndrome General de Adaptación no presentaba una causa específica, son muchos los acontecimientos de la vida laboral que pueden generar estrés; como por ejemplo: percepción de graves consecuencias en caso de cometer un error, el trato directo con la gente en el desarrollo del trabajo, recibir órdenes contradictorias explícita o implícitamente, la escasa participación del trabajador en la toma de decisiones, la escasez de personal para satisfacer adecuadamente la tarea....

Así pues puede afirmarse que el estrés laboral puede existir en la mayor parte de actividades laborales, siendo generalmente las personas más estresadas las que se encuentran en una situación de trabajo insatisfactorio, en las que, de alguna manera, el trabajo no les satisface.

Consecuencia del estrés laboral

1.- **Consecuencias físicas:** La activación mantenida, tanto a nivel físico como psíquico, lleva a un sobreesfuerzo funcional y a la aparición de síntomas en personas que padecen enfermedades crónicas o tienen predisposición para padecerlas.

A continuación se enumeran algunas de las alteraciones más frecuentes que

pueden surgir de la respuesta inadaptada del organismo ante un agente estresante.

Trastornos Gastrointestinales	Úlcera Péptica Dispepsia funcional Colon Irritable Colitis ulcerosa Aerofagia Digestiones lentas
Trastornos Cardiovasculares	Hipertensión Arterial Enfermedades coronarias: <ul style="list-style-type: none">- angina de pecho- infarto de miocardio- arritmias Cardiacas
Trastornos Respiratorios	Asma Bronquial Hiperventilación Disnea Sensación de opresión en la caja torácica
Trastornos Endocrinos	Hipoglucemia Diabetes Hipertiroidismo Hipotiroidismo Síndrome de Cushing
Trastornos Sexuales	Impotencia Eyaculación precoz Vaginismo Coito doloroso
Trastornos Dermatológico	Prurito Dermatitis atípica Sudoración excesiva Alopecia Tricotilomanía
Trastornos Musculares	Tics, calambres y contracturas Rigidez Dolores musculares Alteraciones en los reflejos musculares

2- Trastornos emocionales: Si bien es muy difícil hablar de enfermedades mentales en el trabajo, no es menos cierto que determinadas condiciones de trabajo, pueden disminuir la resistencia psíquica del trabajador y favorecer la aparición de trastornos emocionales:

INSEGURIDAD: dificultad para tomar decisiones y disminución de la confianza en uno mismo. Esto lleva a rechazar tareas que supongan responsabilidad.

ANSIEDAD: inquietud o tensión por algo que se percibe como peligroso. Como antes hemos explicado puede traducirse en síntomas físicos (tensión muscular, hiperactividad...) o psicológicos (temor irracional a un objeto o situación que es evitada).

DEPRESIÓN: tristeza profunda que impide desarrollar las funciones normales.

APATÍA: falta de interés por cosas que generalmente lo provocaban.

PASIVIDAD: no se hace ningún esfuerzo para afrontar los acontecimientos originando olvidos frecuentes.

3.- Alteraciones cognitivas: todas las alteraciones emocionales pueden acompañarse de perturbaciones de las funciones cognitivas:

ATENCIÓN: no tiene repercusión psicopatológica pero es muy importante porque la disminución de la atención obliga a trabajador a realizar un mayor esfuerzo que aumenta el riesgo de sufrir un accidente y siempre produce fatiga.

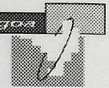
PENSAMIENTO: ante situaciones estresantes adversas, el pensamiento y el lenguaje quedan inhibidos, lo que puede suponer una dificultad en la comunicación verbal.

MEMORIA: unas condiciones de trabajo negativas pueden afectar en la memoria originando olvidos frecuentes.

4.- Alteraciones del comportamiento: Puede decirse que no hay conductas mejores que otras. Cada persona se enfrenta a una situación conflictiva según sus habilidades y recursos. En caso de no ser eficaz en la búsqueda de una solución pueden surgir:

AGRESIÓN. Lo más común es que se manifieste con el uso de la palabra para el insulto, chismes, informes... En ocasiones se centra la agresión contra la causa directa o se dirige contra personas u objetos que le sustituyen.

DERROTISMO. Se produce una sensación de desesperanza hacia el futuro que se caracteriza por la falta total de iniciativa, rechazo ante propuestas nuevas, desinterés por la formación o mejoras laborales, etc....



ABUSO DE ALCOHOL Y OTRAS DROGAS: Apartado muy importante por la frecuencia que tiene y la relación directa con condiciones laborales. La necesidad de evasión que se origina a veces en los trabajadores por la insatisfacción o tensión laboral aumenta la predisposición al abuso al alcohol y otras drogas. Esta tendencia será mayor si la persona no cuenta con recursos propios para hacer frente al conflicto o no cuenta con apoyo social. En este capítulo no podemos olvidar el consumo de medicamentos, bien en el tratamiento de estados de ansiedad o depresión que pueden estar relacionados con situaciones laborales negativas, bien en los casos de automedicación en consumos no prescritos o en casos de abuso de los que se recetan.

CONDUCTA ADICTIVA HACIA EL TRABAJO: El estrés es un determinante de procesos adictivos a los que se recurre para neutralizar el malestar secundario. En la mayoría de los casos se produce un consumo a diversas sustancias como hemos visto, pero también existen adicciones sin droga, como pueden ser la adicción al juego, al alimento e incluso al trabajo.

5.- Consecuencias sobre el trabajo y la organización del trabajo: Los efectos negativos del estrés laboral no sólo pueden perjudicar al individuo, sino que también pueden deteriorar el ámbito laboral influyendo tanto en las relaciones interpersonales como en el rendimiento y la productividad. Pueden inducir a la enfermedad, con el consiguiente incremento del absentismo laboral, y propiciar la aparición de conductas arriesgadas y accidentes laborales:

PRODUCTIVIDAD: Hay estudios que sitúan los costes del estrés laboral entre el 3,5% y el 4,5% del PIB en el Reino Unido y en EEUU, anualmente, se calcula que el estrés supone unas pérdidas de más de 200.000 millones de dólares. Lo que si está claro es que la insatisfacción puede empujar al trabajador o trabajadora a no producir todo lo que puede como una forma de arreglar cuentas con la organización. De igual forma, al mismo tiempo que se trabaja menos, también se constata que se trabaja peor con lo que se puede llegar a una baja productividad tanto cuantitativa como cualitativamente.

ABSENTISMO Y AUMENTO DE LAS BAJAS: Aunque el coste que supone para la empresa es muy difícil de calcular, lo que es cierto es que un porcentaje muy elevado de absentismo tiene relación directa con el estrés. Tanto la ausencia al trabajo de manera injustificada o por razones sólo aparentes (absentismo) como recurrir a la enfermedad como justificación de la ausencia (bajas) son una defensa, más o menos consciente del trabajador o trabajadora ante una tensión o insatisfacción por las condiciones de su trabajo.

CONFLICTIVIDAD: Sería una situación extrema en que como consecuencia de la frustración, irritabilidad y agresividad latentes, se crea un mal ambiente que puede derivar en diferentes manifestaciones más o menos encubiertas de violencia: agresiones verbales ó físicas a otros compañeros/as o mandos intermedios, deterioros de material, huelgas...

ACCIDENTABILIDAD INCREMENTADA: Además de las condiciones materiales, como la falta de medidas de seguridad por ejemplo, hay que valorar otros factores que pueden facilitar la aparición de accidentes laborales. Las situaciones generadoras de estrés (excesivo ritmo de trabajo, órdenes confusas, falta de comunicación...) contribuyen a un mal ambiente en el trabajo favoreciendo la aparición de comportamientos que pueden originar accidentes tanto por descuido o desinterés del trabajador o trabajadora como por adoptar conductas de riesgo.

SOBRE LA ORGANIZACIÓN: El nivel de estrés de una empresa es la suma de los niveles de estrés de su personal. Si bien un cierto nivel es necesario para estimular la productividad, cuando se supera un nivel determinado, se observan problemas que, además de influir negativamente sobre la producción, dificulta la propia organización tendiendo en muchos casos a aumentar la burocracia en un vano intento de atajar las quejas, poniendo un gran interés; con el consecuente gasto de energía, en el cumplimiento de normas no relevantes. Al final se degrada la necesaria mutua confianza y se puede implantar un estilo motivacional primitivo.

Factores modulares del estrés laboral

El estrés laboral tiene una relación importante con características personales tanto con las condiciones que rodean al trabajador y trabajadora. Habrá por tanto diferentes factores que influyan en la intensidad del estrés:

1- **FACTORES INDIVIDUALES:** determinadas personas con gran interés por su propia promoción, con gran competitividad e implicación son muy susceptibles de padecer estrés laboral y sufrirlo en forma de problemas cardiovasculares (hipertensión, angina, infarto). Otros tipos de personalidad reaccionarán de forma diferente y con distintos síntomas, por eso hay que tener en cuenta a la persona a la hora de hacer frente al estrés en la empresa. Directamente asociado a los rasgos personales está la motivación y el grado de formación a la hora de ser más o menos capaz de afrontar las dificultades en el trabajo.

El grado de autoeficacia influirá también en que un trabajador o trabajadora tenga que soportar un mayor o menor grado de estrés. La definición de autoeficacia sería la de la capacidad para generar acción a partes del pensamiento. Cuando mayor sea ésta más posibilidades habrá de poder resolver el problema.

2- **APOYO SOCIAL:** La red de relaciones afectivas con amistades y familiares, y las posibilidades que de ellas se derivan, suponen una importante provisión instrumental y expresiva que pueden proteger a la persona con mayor apoyo social ante un mismo estrés laboral, que aquélla que carezca de la misma.



3-FACTORES LABORALES: el contenido del trabajo, en la medida que pueda resultar más o menos atractivo o importante para el operario, junto al propio entorno en que éste se realiza pueden llegar a ser muy influyentes en la modulación del grado de estrés.

Igualmente, algunas características organizacionales; por ejemplo, las relaciones entre jefes y subordinados/as, el nivel de burocratización y la calidad de vida profesional, si bien no como causantes directos el estrés, pueden propiciar que el mismo, resulte agravado o minimizado en función de la organización de la empresa.

Factores amortiguadores del estrés laboral

El apartado anterior quiere ser una muestra de la variabilidad de agentes que intervienen sobre una situación concreta (estrés laboral) pudiendo tener influencia dispar según su presencia o intensidad.

Para intentar concretar los factores que disminuyen el grado de estrés podemos destacar los siguientes:

AUTONOMIA: el margen amplio de decidir la forma de realizar el trabajo y la posibilidad de tomar decisiones sobre el trabajo en sí, es un elemento muy importante para mejorar la percepción subjetiva de la persona sobre su actividad laboral. La existencia de lo que algunos llaman un "buen contrato psicológico", un buen nivel de satisfacción con el propio trabajo, un adecuado grado de compromiso y vínculo con el medio y la actividad desarrollada y, por último, la resistencia personal al estrés, componen una buena armadura defensiva ante agresiones externas.

Ya hemos mencionado antes el papel del apoyo social como compensador exterior de dificultades y problemas soportados en el horario laboral. Unas relaciones sociales de calidad pueden prestar apoyo a diferentes niveles.

PATRÓN DE CONDUCTA TIPO B: Al considerar la influencia de las características de la personalidad en el estrés laboral, el denominado tipo B sería el más beneficioso: el estilo reposado, con seguridad en si mismo/a, buena tolerancia a la ambigüedad y la frustración, permitirán a la persona superar situaciones que en otro caso habrían supuesto problemas y/o síntomas.

SENTIDO DEL HUMOR: una actividad optimista, el tener una buena forma física, un adecuado patrón de sueño... son capaces en definitiva, de disfrutar con cuantas más actividades mejor y tener objetivos a largo plazo constituyen también un buen índice de recursos que ayudan a solucionar demandas laborales que, en mayor o menor grado se reciben en todos los trabajos.

BIBLIOGRAFIA

ESTRÉS 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.

EL ESTRÉS LABORAL Y SUS TIPOS: Alonso Fernandez, F.Psicopatología. 1999,19.1º (34-39).

LA ANSIEDAD EN UN CONTEXTO MULTIDISCIPLINARIO. Neurociencias. Volumen 0 .nº 4,julio 1996

RIESGOS EN AREAS DE SALUD MENTAL Y LABORAL. Gonzalez,M.Unidad de salud laboral. Hospitales de Zamudio, Bermeo y Zaldibar.

EL SÍNDROME DE DESGASTE PROFESIONAL. Gallego Alvarez, E; Fdz Rios,L Revista Asociación Española de Nueropsiquiatria.Vol.XI,nº3 1991

OTRAS DIMENSIONES DEL RIESGO PSICOSOCIAL:EL TRABAJO EMOCIONAL Y EL HOSTIGAMIENTO. Artazcoz Lazkano, Lucia.

JULEN FERNANDEZ BILBAO y ANA ROBADOR AZKARATE Psiquiatras



Intervención sindical frente al estrés laboral

Estamos convencidos de la eficacia de abordar los problemas en origen, de eliminar el riesgo frente a atender los efectos o lo que es lo mismo, de prevenir más que de curar.

En los problemas de salud derivados de factores de organización del trabajo esta afirmación cobra más sentido si cabe que ante otros problemas. La patronal y la administración no reconocen la fracción laboral que subyace en la causa de cuadros de ansiedad, de depresión, de problemas cardiovasculares o de conductas de riesgo como el abuso de alcohol y tabaco extendidas entre los trabajadores y trabajadoras. Los servicios de prevención, especialmente las mutuas, se niegan a traspasar la identificación estrecha entre salud, equiparada a posibilidad de accidente, y seguridad, identificada sólo con riesgos de instalaciones y equipos, e higiene, identificada con riesgo físico, químico y biológico. Sólo la acción sindical centrada en el impulso de la evaluación del riesgo psicosocial y en su control puede garantizar la disminución de los numerosos daños derivados de estos riesgos.

Constan a continuación conclusiones de la discusión en grupos de delegados y delegadas del sindicato LAB. Como resultado de una reflexión de informantes con especiales conocimientos sobre la realidad cotidiana de sectores muy diversos nos resulta una herramienta privilegiada en la que basar nuestro debate de hoy y avanzar en conclusiones operativas para abordar sindicalmente el problema del estrés.

En dichos grupos participaron delegados y delegadas de las siguientes actividades económicas: TRABAJADORES/AS DE LA SALUD, TRANSPORTE, IKASTOLAS, SINDICALISTAS LIBERADOS/AS, y COMERCIO.

Hasta el momento en esta JORNADA se nos han aportado diferentes conocimientos y experiencias sobre el estrés laboral. A partir de lo escuchado y de las conclusiones de los citados grupos de trabajo, pretendemos abrir un debate que nos permita ampliar la perspectiva sobre el problema a través de vuestras aportaciones como delegados y delegadas de prevención provenientes de otros colectivos laborales.

Además en esta sesión, queremos también avanzar en el diseño del perfil de las herramientas de intervención sindical que permitan al conjunto de los trabajadores y trabajadoras controlar las causas de los múltiples daños asociados

tanto a factores organizativos, como al estrés. Su meta, utilizar dichas herramientas de forma colectiva desde nuestra organización.

Propuesta de trabajo en grupos

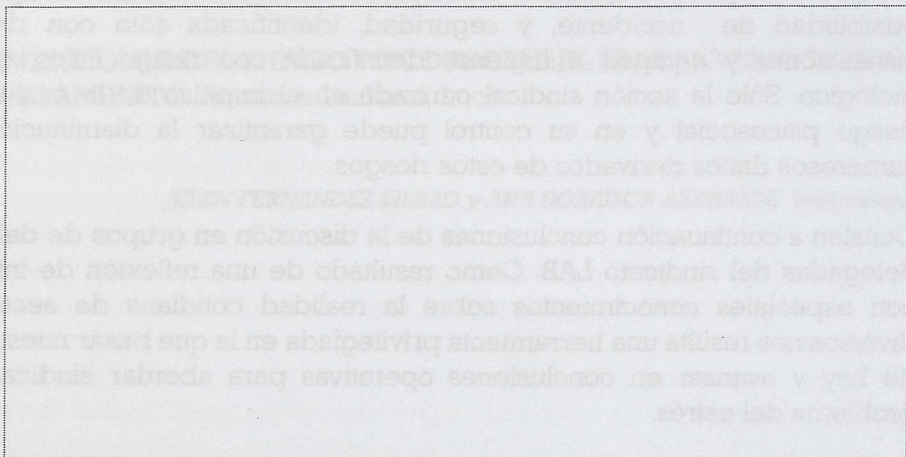
Tras leer los resultados de los trabajos ya citados que están en ANEXO, reunidos en grupos diferenciados por sectores o actividades económicas y por género, vamos a responder a algunas preguntas. Anotaremos las conclusiones a las que lleguemos para posteriormente, exponerlas al plenario.

Contamos con 45 minutos para responder a las preguntas y con 5 minutos por grupo para su exposición.

Actividad 1.- Además de los factores que constan en Anexo ¿Qué otros factores de riesgo organizacionales tienen importancia en la empresa/actividad económica en la que realizas tu trabajo?

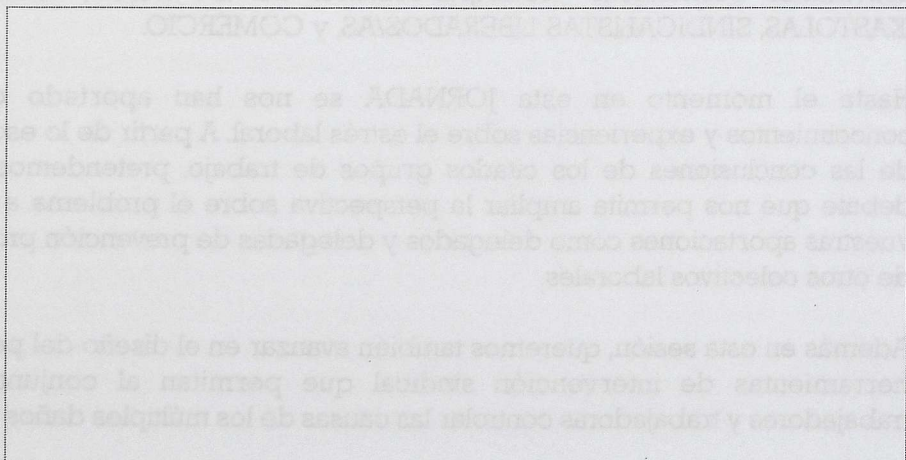
DEMANDA DE TRABAJO

Ejemplo



CONTROL SOBRE EL TRABAJO

Ejemplo



APOYO SOCIAL

Ejemplo

[Empty box for social support example]

OTROS

Ejemplo

[Empty box for other factors example]

Actividad 2.- Para abordar los factores señalados tanto en ANEXO como en el grupo, ¿qué considerarías que habría que modificar y cómo INTERVENDRÍAIS SINDICALMENTE para su modificación?

Factor 1:

[Empty box for Factor 1 intervention]

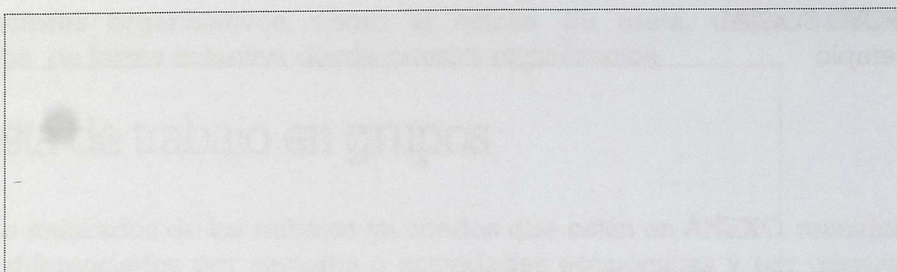
Ejemplo

Factor 2

Factor 3

Factor 4

Factor 5



Anexo:

APORTACIONES DE LOS GRUPOS DE TRABAJO SOBRE FACTORES LABORALES DE RIESGO DE ESTRÉS

ELEVADA DEMANDA DE TRABAJO

Exceso de tarea a realizar que determina saturación mental

Ritmos excesivos

Cuando el tiempo es escaso y las tareas se van acumulando sin cumplir o mal cumplidas

Inadecuación entre las exigencias de la producción y los medios puestos a disposición.

Incremento de oferta de servicios de las empresas lo que determina más trabajo y mayor diversidad de tareas pero con la misma plantilla.

INSUFICIENTE CONTROL

Incertidumbre generada por los cambios inesperados en la carga de trabajo

Ausencia de control sobre la tarea, sobre todo cuando se trabaja con público (Sanidad, Comercio, por ejemplo).

Escasos tiempos de descanso.

Deficiente apoyo social

Ordenes arbitrarias efectuadas por los mandos intermedios

Falta de escucha de los mandos a los trabajadores que son los que realmente

conocen los problemas para el desarrollo de las tareas y también en gran medida las soluciones adecuadas.

Actuación despótica y prepotente de los encargados.

En los trabajos con público hay numerosos problemas a solucionar por el trabajador/a sin apoyo alguno de los responsables reales de las deficiencias del servicio.

Otros factores

Precariedad en el empleo como fuente de incertidumbre y preocupación permanente para los afectados y también para los fijos ya que se les presiona para aceptar nuevas tareas ya impuestas a los eventuales.

Además la existencia de eventuales genera dinámicas de enfrentamiento entre los colectivos que se traducen a medio plazo en insolidaridad.

EFFECTOS DEL RIESGO IDENTIFICADOS EN LOS GRUPOS DE TRABAJO

- Desasosiego
- Estrés
- Descontento
- Ansiedad
- Insatisfacción
- Sensación de falta de seguridad.

SOLUCIONES AVANZADAS EN LOS GRUPOS

Limitación de los cambios de actividad

Contratación de más personal

Descansos adecuados a la carga de trabajo

Reducción de jornada para los trabajos que generen estrés

Ser escuchados por la dirección y los mandos a la hora de programar los trabajos

Ser escuchados por la dirección de la empresa y los mandos a la hora de solucionar los problemas cotidianos que se presentan.

Iñaki Moreno, Médico Técnico Instituto Navarro de Salud Laboral.