

## CAPÍTULO VII

### ESTRÉS LABORAL

Guillermo Varela Arjona, Jose M<sup>a</sup> Salinero Aroca, Cándida Sevilla Solano Francisco  
Javier Lemus Gallego y Cristina de las Heras Gómez

#### 1. INTRODUCCIÓN

El presente módulo se presenta con la intención de tener un amplio panorama del estrés, como las causas que lo provocan, las consecuencias que ocasionan y las distintas maneras de salir adelante.

El estrés es un problema de actualidad el cual es necesario conocer y tratar de no involucrarse tanto en él, ya que es uno de los principales factores negativos que hace tener una vida con angustias.

En el mundo laboral, la responsabilidad, la toma de decisiones, la insatisfacción derivada de las condiciones o de la organización del trabajo, la «carga psíquica» en suma, pueden constituir fuentes de estrés, con lo que aprender a identificar los signos de estrés y aprender a prevenirlos se convierte en una tarea cada vez más importante en el desarrollo de nuestra vida profesional.

##### 1.1. OBJETIVOS

- Saber un poco más sobre la historia de este fenómeno que se vive en los seres humanos de nuestros tiempos.
- Reconocer cuales son las fuentes principales del estrés.
- Reconocer cuales pueden ser las situaciones estresantes así como los estresores más comunes en la actualidad.
- Conocer los efectos que provoca el estrés.
- Aprender formas para prevenir y afrontar situaciones de estrés
- Manejar las habilidades sociales para saber transmitir su estado de ánimo.

#### 2. ¿QUÉ ES EL ESTRÉS?

Una de las situaciones en el hombre moderno es el estrés. En los países desarrollados lo padece más de la mitad de la población. Nos encontramos en la era del estrés.

Los orígenes de esta noción son antiguos: Hipócrates, subrayó la existencia de una «vis medicatix naturae», un poder curativo de la naturaleza, es decir la puesta en marcha de mecanismos fisiológicos, con el fin de defendernos de las agresiones externas. Pero no es hasta el siglo XIX, cuando se producen las primeras investigaciones sobre el estrés (Bernard, Haldane y Hans Selye), éste último definió los síntomas característicos y lo denominó «Síndrome General de Adaptación».

El término estrés como tal ha sido tomado de la física, donde hace referencia a una fuerza o peso que produce diferentes grados de tensión o deformación en distintos materiales. Cuando Selye en 1926 introdujo el término estrés en las ciencias de la salud, le otorgó un significado algo diferente. En este caso el término estrés no hace referencia al estímulo (peso o carga), sino a la respuesta del organismo a este, Selye utiliza el término de estrés para describir la suma de cambios inespecíficos del organismo en respuesta a un estímulo o situación estimular. Parece que este cambio de denominar estrés como una respuesta en lugar de un estímulo (peso o carga) que es como provenía de la física, se debía a su mal conocimiento del inglés. Pero, ¿qué es el estrés?

Es la respuesta del organismo a un estado de tensión excesiva y permanente que se prolonga más allá de las propias fuerzas, es decir, lo que le ocurre al «estresado» es que se sitúa en unas condiciones de vida que le llevan continuamente al borde del agotamiento, una acumulación de sobreesfuerzo constante, una tensión emocional y/o intelectual fuerte, sin tiempo para nada.

Mc Grath (1970) lo define como: «El estrés es un desequilibrio sustancial (percibido) entre la demanda y la capacidad de respuesta (del individuo) bajo condiciones en la que el fracaso, ante esta demanda, posee importantes consecuencias (percibidas)».

Otros autores<sup>1</sup> basan su definición de estrés en la interacción, en sus trabajos llegan a la conclusión, que el estrés psicológico es la consecuencia del desequilibrio que se da entre las demandas del ambiente y los recursos que tiene el sujeto para satisfacerlas.

Para que aparezca el estrés siguiendo a Lazarus y Folkman hay que tener en cuenta dos cuestiones claves la **valoración de la situación y el afrontamiento que el individuo hace de ellas**. La evaluación, es el proceso por el que el individuo valora las situaciones dependiendo de sus habilidades y

---

<sup>1</sup> Citamos a Lazarus y Folkman (1984)

las experiencias sobre el acontecimiento. El afrontamiento, son los esfuerzos tanto cognitivos como conductuales que tiene que realizar una persona para enfrentarse a los acontecimientos externos e internos de forma continua.

El estrés es la respuesta que engloba aspectos cognitivos y fisiológicos caracterizado por un alto grado de activación del Sistema Nervioso Autónomo y aspectos motores que suelen implicar comportamientos poco ajustados y escasamente adaptativos.

**1.- Respuestas del sistema cognitivo:** pensamientos y sentimientos de preocupación, miedo, inseguridad,... es decir, una serie de pensamientos recurrentes que llevan al individuo a un estado de alerta, desasosiego, tensión, falta de concentración, piensan que los demás intuyen sus problemas.

**2.- Respuestas del sistema fisiológico:** palpitaciones, taquicardia, sequedad de boca, dificultad para tragar, escalofríos, tiritones, sudoración, tensión muscular, respiración agitada y ahogos, molestias de estómago, mareos, ... Presentamos en el anexo I un tipo de relajación de Jacobson.

**3.- Respuestas del sistema motor:** dificultad de expresión verbal, bloqueos o tartamudez, movimientos torpes, respuestas de huida o de evitación, aumento de la conducta de fumar, comer y beber, llanto, movimientos repetitivos de pies y/o manos y conductas poco ajustadas observables por otros.

Cada uno de nosotros manifestamos ante una situación amenazante unas respuestas de estrés, no tienen porque darse los tres sistemas de respuesta anteriormente citados, pueden manifestarse uno o dos con más intensidad y el otro débilmente, o bien solo uno con alta intensidad o bien los tres con media, moderada o alta intensidad. Cada uno de nosotros, poseemos un perfil característico de ansiedad y conociendo cuales son nuestras respuestas podemos empezar a reducir el estrés con las estrategias que más adelante estudiaremos.

En cualquier caso debemos aclarar una cosa; la respuesta al estrés no es algo malo en sí misma, sino al contrario, facilita el disponer de más recursos para hacer frente a situaciones que se suponen excepcionales. Eso si, dado que se activan una gran cantidad de recursos extraordinarios, supone un desgaste importante para el organismo. Si este es episódico no habrá ningún problema, pues el organismo tiene capacidad para recuperarse entre cada respuesta al estrés. Pero si estas respuestas de estrés se repiten con

excesiva frecuencia, intensidad o duración , quizás el organismo no pueda recuperarse y se produzca la aparición de problemas conocidos como trastornos asociados al estrés de los que luego hablaremos.

### **3. ESTRÉS LABORAL Y BURNOUT**

El estrés laboral es uno de los temas que actualmente más se está investigando ya que puede afectar a la actividad y rendimiento en el trabajo de cualquier profesional, y también a la vida personal.

El estrés laboral es el resultado de la percepción del trabajador de que las demandas de su actividad profesional superan sus propias capacidades, esta percepción puede ser debida a factores objetivos y subjetivos.

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) se refiere al estrés laboral como: «Enfermedad peligrosa para las economías industrializadoras y en vías de desarrollo. Perjudicando a la producción, al afectar a la salud física y mental de los trabajadores».

La OIT sostiene que las empresas que ayuden a sus empleados a hacer frente al estrés y reorganicen con cuidado el ambiente laboral en todo sus ámbitos, tienen más posibilidades de lograr ventajas competitivas.

Los gastos y pérdidas derivadas por el costo del estrés aumentan año a año, determinados por los índices de ausentismo, baja productividad, accidentes profesionales, baja motivación y lo que es más importante la incidencia sobre la salud mental y física de los individuos.

#### **3.1. SÍNDROME DEL BURNOUT**

EL Síndrome de Burnout o síndrome de «estar quemado» es una alteración que aparece en el trabajador como consecuencia de su relación con el medio laboral. Fue descrito por primera vez por Freudenberger en 1974, aunque fueron Malach y Jackson en 1986 quienes definieron el concepto de una manera más clara. Se produce fundamentalmente en profesiones cuyo trabajo es atención directa a personas o bien asistencial.

El Síndrome del Burnout se caracteriza por:

- 1. Agotamiento emocional:** un desgaste profesional que lleva al trabajador a un agotamiento psíquico y fisiológico. Aparece una pérdida de energía, fatiga a nivel físico y psíquico. El agotamiento emocional se produce al tener que realizar unas funciones laborales diariamente y permanentemente con personas que hay que atender como objetos de trabajo.

**2. Despersonalización:** se manifiesta en actitudes negativas en relación con los usuarios/clientes, se da un incremento de la irritabilidad, y pérdida de motivación. Por el endurecimiento de las relaciones puede llegar a la deshumanización en el trato.

**3. Falta de realización personal:** disminución de la autoestima personal, frustración de expectativas y manifestaciones de estrés a nivel fisiológico, cognitivo y comportamiento.

Como ya se ha dicho anteriormente, el síndrome del Burnout es un tipo de estrés específico que surge de la relación de la persona con el medio laboral, las consecuencias que provocan en las personas es muy similar a las manifestaciones de estrés en los tres niveles de respuesta. Aparece de manera progresiva como consecuencia del esfuerzo de adaptación inadecuada del trabajador a la realidad que le supera. La cantidad de trabajo, su dificultad y la gravedad de los problemas que debe ir superando marcan la evolución.

#### 4. FUENTES DE ESTRÉS

Antes de empezar con este punto vamos a intentar decir todas las situaciones que creemos que provocan estrés.

SITUACIONES ESTRESANTES	
•	
•	
•	
•	
•	
•	
•	
•	
•	

El estrés es algo que resulta imposible evitar, incluso las personas incrementan con frecuencia su propio estrés de modo innecesario. La diferencia entre las exigencias que las personas se plantean a sí mismas o perciben de los otros, así como los recursos disponibles para satisfacer esas demandas, puede constituir una amenaza o fuente de estrés.

Existen muchas fuentes de estrés o estresores que las podemos clasificar del siguiente modo:

- **Sucesos vitales intensos y extraordinarios:** aparece cuando se producen situaciones de cambio como separación matrimonial, despidos de trabajo, muerte de familiares próximos, etc.
- **Sucesos diarios estresantes de pequeña intensidad:** según algunos autores este tipo de sucesos pueden provocar efectos psicológicos y biológicos más importantes que los que puedan generar acontecimientos más drásticos como la muerte de un familiar próximo.
- **Sucesos de tensión crónica mantenida:** son aquellas situaciones capaces de generar estrés mantenido durante periodos de tiempo más o menos largos. El estrés que supone tener un hijo que tiene problemas cada día a consecuencia de una enfermedad, drogadicción, etc. Estos estresores son de una elevada intensidad, similares a los acontecimientos vitales, y por tanto su presencia es repetida y duradera, asimilándose en este caso a los sucesos diarios estresores. Esta combinación de intensidad y duración elevadas hace que los efectos de estos sucesos sean los más importantes.

#### 4.1. FUENTES DE ESTRÉS LABORAL

a) **Estresores del ambiente físico:** entre los que se encuentran:

- **La iluminación:** no es lo mismo trabajar en turno nocturno que en el diurno.
- **El ruido:** trabajar con alarmas continuamente, puede afectar no sólo al oído, sino al desempeño del trabajo: satisfacción, productividad, etc.
- **Ambientes contaminados:** la percepción de los riesgos, puede producir mayor ansiedad en el profesional, repercutiendo en el rendimiento y en el bienestar psicológico.
- **La temperatura:** a veces trabajar en un ambiente caluroso genera un tremendo discomfort.
- **Peso:** en los profesionales que han de trabajar en almacenes cargando y descargando mercancía, el cansancio puede duplicarse.

b) **Estresores de la tarea:** La generación de estrés varía de unas personas a otras, ya que las características de cada tarea y de lo que genera

en los profesionales va en función de lo que gusta o no hacer. Cuando la tarea se adecua a las expectativas y a la capacidad del profesional, contribuye al bienestar psicológico y supone una importante motivación. Entre estos estresores se encuentran:

- **La carga mental de trabajo:** es el grado de movilización de energía y capacidad mental que el profesional pone en juego para desempeñar la tarea.

- **El control sobre la tarea:** ocurre cuando no se controla la tarea, es decir, cuando las actividades a realizar no se adecuan a nuestros conocimientos.

c) **Estresores de la organización:** Los estresores más importantes que aparecen en la organización son los siguientes:

- **Conflicto y ambigüedad del Rol:** ocurre cuando hay diferencias entre lo que espera el profesional y la realidad de lo que le exige la organización. Puede haber conflictos como por ejemplo recibir ordenes contradictorias de un responsable o cuando los deseos y metas no se corresponden con lo que realmente estamos haciendo. Cuando no se tiene claro lo que se tiene que hacer, los objetivos del trabajo y la responsabilidad inherente que conlleva, nos puede estresar de forma importante.

- **La jornada de trabajo excesiva:** produce desgaste físico y mental e impide al profesional hacer frente a las situaciones estresantes. Por ejemplo una jornada nocturna puede ser más larga que una de mañana o tarde y por tanto al final de la jornada, el profesional se encontrará más agotado y su capacidad física y mental puede verse disminuida.

- **Las relaciones interpersonales:** pueden llegar a convertirse en una fuente de estrés. Piénsese en un profesional desequilibrado emocionalmente que hace la vida imposible a todos sus compañeros. Es una fuente continua de estrés. Por el contrario, cuando existe buena comunicación interpersonal y cuando se percibe apoyo social y de la organización, se amortiguan los efectos negativos del estrés laboral sobre nuestra salud.

- **Promoción y desarrollo profesional:** si las aspiraciones profesionales no se corresponden con la realidad por falta de valoración de méritos, se puede generar una profunda frustración apareciendo el estrés.

También influyen los tiempos de descanso, las relaciones interpersonales, sentirse observado-criticado por los compañeros, las dificultades de comunicación y las escasas posibilidades de promoción. Estos factores también pueden generar estrés laboral.

Presentamos a continuación dos registros de las posibles situaciones de estrés que cada uno tenga en su trabajo o bien como análisis de prevención del estrés ante la situación de organización y planificación laboral.

**Escala de estrés.** El objetivo es identificar el estrés de cada participante, para que empiecen a identificar cuales pueden ser posibles fuentes de estrés.

**Completa el registro n° 1:**

Fuentes de estrés del alumno:				
<i>Fuentes de estrés laboral</i>	<i>Con qué frecuencias semanal se produce (5-4-3-2-1)</i>	<i>¿Qué pienso cuando estoy en la situación de estrés?</i>	<i>¿Qué sentimientos me provocan?</i>	<i>¿Qué suelo hacer?</i>

**Completa el registro nº 2:**

Elija una fuente de estrés que enumeró en el registro nº 1. Escriba, al menos, dos guiones para cada una de las fases de afrontamiento de las fuentes de estrés. Trate de que los guiones reduzcan las emociones perturbadoras, provoque emociones positivas y que le ponga en posición de controlar la situación estresante.

1.- En los momentos previos a la situación.	
2.- Cuando está en plena situación de estrés.	
3.- Cuando ya ha pasado la situación de estrés.	
3.1.- Si los resultados han sido positivos.	
3.2.- Si los resultados han sido negativos.	

**5. IDENTIFICACIÓN DEL ESTRÉS: SIGNOS Y SÍNTOMAS**

La acumulación del estrés suele dar como resultado distintas reacciones en la persona. La cantidad de estrés necesario antes de que éstas se manifiesten, varía dependiendo de distintos factores relacionados con la personalidad (inseguridad, perfeccionismo), hereditarios, hábitos y mecanismos de defensa. A continuación se exponen los signos y síntomas asociados al estrés profesional.

**Psicosomáticos:**

- Fatiga crónica.
- Alteraciones del sueño (insomnio, pesadillas...).
- Úlcera gástrica y otras alteraciones gastrointestinales (náuseas, vómitos, diarrea, ataques de colitis).
- Desórdenes alimentarios.

- Pérdida de peso.
- Taquicardia, palpitaciones, hipertensión.
- Cefaleas frecuentes.
- Problemas de alergia y dermatitis.
- Dolores musculares (espalda, cuello, hombros).
- Desarreglos menstruales.

**Emocionales:**

- Incapacidad para concentrarse, falta de memoria, olvidos y desorganización.
- Irritabilidad, celos, críticas a los demás.
- Distanciamiento afectivo, retraimiento.
- Baja autoestima, sentimientos de desilusión, engaño y deseos de abandonar el trabajo.
- Depresión e ideas de suicidio.
- Autocrítica, sentimientos de culpa y autosacrificio: Trabajar más para ponerse al día.

**Conductuales:**

- Absentismo laboral: periodos de baja por enfermedad.
- Aumento de conducta violenta como explosiones de ira, agresividad y respuestas desproporcionadas a los estímulos externos.
- Abuso de sustancias como café, tabaco, alcohol, tranquilizantes y sedantes.
- Abandono personal.
- Pasividad ante las exigencias de los demás.
- Imposibilidad para relajarse.
- Caminatas sin rumbo.

**Defensivos:**

- Negación de las emociones.
- Esfuerzo de contener sus sentimientos.
- Ironía, racionalización.
- Atención selectiva respecto a los pacientes?

- Desplazamiento de los afectos.

### **5.1. LOS EFECTOS DEL STRES**

El estrés laboral también va a repercutir sobre la vida personal y sobre el rendimiento y la calidad del trabajo. Cuando el trabajador vuelve a casa después de su jornada laboral lleva consigo toda la tensión acumulada y todo ello repercute en su familia. Esa persona se quejará continuamente de su trabajo y dirigirá su insatisfacción, lamentos y agresividad en el cónyuge, apareciendo el riesgo de crisis y ruptura del matrimonio.

El individuo afectado por el estrés profesional es incapaz de desarrollar su rol familiar, disminuye su atención y dedicación hacia su familia alegando que es una forma de protección hacia ellos, aunque realmente es porque no quiere revivir los problemas del trabajo. El efecto de reprimir sus sentimientos modificará su personalidad en sentido negativo, tanto para sí mismo como para la relación con los demás, sufriendo una falta de comunicación a todos los niveles.

Respecto al trabajo, el resultado más evidente será una disminución del rendimiento, menor motivación, mayor frustración e insatisfacción y desilusión, predominando una actitud pasota y de no participación.

## **6. PREVENCIÓN Y RECOMENDACIONES**

La prevención del estrés es bastante importante y decisiva. Se le puede hacer frente más fácilmente en las fases iniciales que cuando ya esté «establecido» en la persona.

Muchas veces son los demás los que se dan cuenta de los cambios y actitudes en una persona estresada. Los que nos rodean son los que nos pueden verificar el diagnóstico precoz del estrés, y por lo tanto los profesionales del equipo deben ser conscientes de lo que representan.

En algún momento en nuestra vida profesional puede aparecer el estrés, y esto supone un riesgo para nosotros, lo importante es su conocimiento, asumir nuestras limitaciones y pedir ayuda cuando nos sintamos desbordados.

## **7. ¿QUÉ DEBEMOS HACER CUANDO NOS SENTIMOS ESTRESADOS?**

1.- Detenerse y hacer unas cuantas respiraciones profundas.

- 2.- Admitir que nos sentimos desbordados. El reconocimiento de nuestros sentimientos es un paso importante para enfrentarnos a ellos.
- 3.- Mantener un sentido de la perspectiva. Si hemos vivido esta situación anteriormente y hemos sobrevivido, esta vez también.
- 4.- Hacer una lista mental de las tareas a realizar y colocarlas en orden de prioridad, teniendo en cuenta las más urgentes.
- 5.- Completar una tarea cada vez, intentando pensar únicamente en la que estamos realizando en ese momento, pensar en todo lo demás roba tiempo y energía que necesitaremos para la tarea que tenemos entre manos. Si surge una nueva, la colocaremos por orden de prioridad. Un signo de profesionalidad es la flexibilidad.
- 6.- Planificar con antelación para ahorrar tiempo. No hay que subestimar el valor de tomar rutinariamente ciertas precauciones. Hay que comprobar nuestros recursos para utilizarlos con eficiencia.
- 7.- Pedir ayuda a los compañeros o al jefe. Hay que admitir que muchas veces no podemos hacer las cosas solos. Tenemos que aprender a pedir ayuda.

## 8. CONSEJOS ÚTILES PARA LA VIDA PROFESIONAL

### 8.1. TÉCNICAS COGNITIVAS

Las técnicas cognitivas de reducción de estrés son más eficaces en sujetos cuyo perfil de respuesta es predominantemente cognitiva.. Este tipo de técnicas persiguen modificar las evaluaciones erróneas o negativas respecto a las demandas o de los propios recursos del sujeto para afrontarlas, además de facilitar la reestructuración de los esquemas cognitivos.

Algunos hábitos o pensamientos distorsionados son bastante comunes y podemos identificarlos para así poder modificarlos. Vamos a presentar los más representativos para identificarlos y hacerles frente:

- **Inferencia arbitraria:** establecer conclusiones o convencerse de causas que han motivado el comportamiento de otras personas, sin tener datos o información suficiente de esa situación: *«No he conseguido el puesto que pedí, seguro que alguien está tratando de hundirme y me quieren despedir».*
- **Adivinación de pensamiento:** adivinar o inventar las causas por las que la otra persona se ha comportado de una manera determinada, sin

datos suficientes, sin fundamento. «*Si digo algo en la reunión van a pensar que sólo digo tonterías y me van a rechazar ...*».

· **Sobregeneralización:** sacar conclusiones sobre la capacidad o valía de una persona, casi siempre de uno mismo, a partir de datos vagos y poco exactos. A partir de ciertas conductas o hábitos de comportamiento establecemos un juicio global de una persona o de uno mismo, por ejemplo: «*no he sido capaz de contestarle a su crítica, soy un perfecto inútil*».

· **Magnificación:** *exagerar* el significado de un acontecimiento negativo o de un error, lo que hace que parezca todo peor de lo que es. «*Jamás me perdonaran que no haya estado en el día de la decisión de la empresa*», «*por haber llegado tarde no me tendrán en cuenta la próxima vez*».

· **Minimización:** contrario al anterior, disminuir el significado de un acontecimiento positivo, de un acierto o un logro personal. «*Es verdad que solucione la apertura del local, pero no sirvo para abrir el negocio*».

· **Imperativos:** Las personas se establecen reglas estrictas de comportamiento propias e incluso de otras personas. Cuando alguien no se comporta de acuerdo a ellas puede generar agresividad, por ejemplo: «*siempre hay que ser puntual...*», «*Tengo que hacerlo todo bien para que gane dinero*».

· **Pensamientos absolutos:** pensar en términos de todo o nada, blanco o negro, correcto o incorrecto.... este tipo de pensamiento dicotómico donde no existen posibilidades de graduación, sólo valores absolutos. Por ejemplo: «*No has sido capaz de solucionar todos los papeles del negocio en esta semana, eso es señal de que no sabes, eres un fracaso*».

· **Personalización:** se atribuye la responsabilidad de un suceso negativo a uno mismo, con independencia de los acontecimientos que rodean al evento. Por ejemplo: «*si no consigo 20 clientes en una semana es que no valgo para nada*».

· **Razonamiento emocional:** se considera que la forma en que sentimos o las emociones que experimentamos, son la realidad de lo que está sucediendo. Por ejemplo: «*si estoy sintiendo miedo de emprender un negocio, debe ser peligroso*».

Estos pensamientos o ideas irracionales pueden presentarse bajo cuatro formas fundamentales de distorsión:

1.- Autodiálogo y autoafirmaciones terroríficas: «*es terrible ...*», «*será*

horroroso ...», «puede ser catastrófico».

2.- Afirmaciones en términos de «debería ser...», «necesario que ...»

3.- Pensamientos de no aguantar, soportar o tolerar algo.

4.- Evaluación de la valía personal tomando como referentes a otros, lo que conlleva la autocondena, y el autodesprecio.

Es fácil que las personas con estos tipos de pensamientos perciban la realidad de forma distorsionada y ello les dificulte cualquier tipo de objetivo o meta personal, produciéndose una dificultad de adaptación al medio.

Para conseguir modificar la forma de interpretar la realidad o pensar acerca de un acontecimiento vamos a presentar la *técnica de reorganización cognitiva*, que consta de los siguientes pasos:

**1.- Descripción objetiva del suceso:** Describir el suceso de la forma más objetiva posible, destacando aspectos como: cómo sucedió, quién estaba presente, durante cuanto tiempo.

«Hoy víspera de fiesta en el supermercado del que soy encargada de sala, me han tenido que ayudar a solucionar un problema con un proveedor mientras yo estaba en caja mostrando como se utiliza el cobro de tarjeta».

**2.- Descripción de las respuestas emocionales y de los comportamientos que han surgido de la interpretación de ese suceso:** Es una descripción de cómo te has sentido y que comportamiento han aparecido durante el acontecimiento e incluso después.

«estoy indignada», «me siento con rabia e ira», «no como nada desde el suceso de la tienda».

**3.- Ideas irracionales que han aparecido:**

«Tengo que trabajar más deprisa mañana», «Hoy no voy a ser aceptada por mis jefes, he fallado», «Tengo que hacer todo bien para ser aceptada y considerada por las personas que me importan».

**4.- Discusión de las ideas irracionales:** este es el punto más importante del proceso. El objetivo que nos planteamos es ir analizando cada idea irracional, y sólo de una en una, para demostrarnos que son distorsionados y erróneos, que nos impiden alcanzar metas. Vamos a seguir los siguientes pasos para ayudarnos.

a.- Elegimos una idea irracional.

«Tengo que hacer todo bien para ser aceptada y considerada por las personas que me importan».

b.- ¿Qué razones hay que apoyen este pensamiento?, ¿Existe algún soporte real de esa idea?.

No existe nada que me diga que es verdad.

c.- ¿Qué evidencias disponemos de la falsedad de esa idea?.

«Todos los días trabajo bien, atiendo a todos los proveedores y realizo otras tareas, además no existe ninguna ley universal que me diga que debo hacer todo bien».

«¿Porqué tengo que considerar a las demás personas para evaluar mis actos?».

d.- Posibles efectos de mis pensamientos.

En realidad pensar de esta manera, no me está ayudando a vivir mejor, e incluso me está bloqueando la solución de situaciones. Tan solo hablo conmigo misma, interpreto erróneamente la realidad.

Si sigo pensando de esta manera voy a sufrir más ahogos en el pecho, voy a seguir sin comer y empeorando mi salud.

e.- Sustitución de estos pensamientos por otros más racionales o adaptativos:

Una vez detectados y analizados estos pensamientos tengo que utilizar algunas estrategias que me permitan pensar más racionalmente y adaptativamente.

- Autoafirmaciones o autoinstrucciones que generen cambios automáticos ante esos pensamientos: «solo es un pensamiento, además es estúpido», «no hay ninguna evidencia de que sea verdad lo que estoy pensando», «cada vez lo hago mejor...».

«voy consiguiendo más aciertos en mis situaciones de afrontamiento».

- Centrarse en evaluar de forma más positiva la situación: «que pasos he dado en esta situación que me ha permitido tener éxito», «¿qué cambios me ayudarán a realizar lo que antes no me atrevía?».

- Exageración de estos pensamientos: «es verdad soy inútil en el trabajo, en casa, cruzando la calle, cocinando, como amigo, ...»

Para conseguir el éxito con esta técnica ha que entrenarse en ella, en un principio sería mejor con lápiz y papel, hasta que se domine.

**Práctica 1: Vamos a analizar las siguientes ideas irracionales intentando primero clasificarla y después modificarla:**

Idea irracional	Situación	Sentimiento	Nivel ansiedad entre 1 y 10	Pensamiento alternativo
Mi amigo no quiere quedar conmigo para tomar café				
Mi jefe cree que no me esfuerzo				
Soy muy lento, debería trabajar más rápido				

**Práctica 1: Vamos a analizar las siguientes ideas irracionales intentando primero clasificarla y después modificarla.**

- **Establecer objetivos realistas.**
- **Intentar hacer más de lo que humanamente se puede** nos empujará más allá de nuestros límites y creará un estrés innecesario. Debemos dejar atrás objetivos idealistas y acercarnos al mundo real teniendo en cuenta nuestra capacidad y limitaciones.
- **Mantener** una expectativa realista de las relaciones que se tienen en el trabajo.
- **No hay nadie perfecto**, incluyéndose uno mismo. Siempre hay riesgo de conflictos, hay que aceptar las faltas de las otras personas y hay que ser más amable con uno mismo.
- **Practicar la asertividad**, aprender a decir «no». Ésta es una de las cosas más difíciles, ya que todo el mundo espera mucho de nosotros y nosotros intentamos satisfacer las expectativas de todos ellos. Decir no con educación y con una buena razón, no tiene que hacernos sentir culpables, ni hará que los demás se alejen de nosotros.
- **Hacer pausas y tomar descansos regulares.** Unos cuantos minutos de relajación con una taza de café, pueden hacer sentirnos mejor y dar fuerza para enfrentarnos al trabajo. Tomarse un día libre o unas pequeñas vacaciones extra pueden servir para regenerarnos. Todo el mundo tiene un límite para la cantidad de estrés que puede tolerar y no por eso nos tenemos que sentir culpables.
- **Salir del aburrimiento y la rutina.** Buscar nuevos desafíos e intentar huir de la rutina siempre es útil. Hacer las cosas de manera diferente proporciona una mayor libertad personal y autonomía.
- **Continuar con la formación.** Para mantenerse al día con los nuevos adelantos en nuestra profesión podemos hacerlo por medio de cursos de formación continua, congresos y revistas; así ganaremos en conocimientos y los podremos aplicar a nuestra asistencia.
- **Tomar las cosas con más distancia.** Esto puede ayudarnos mucho, sobretodo cuando nos implicamos en exceso con ciertas tareas en nuestro trabajo. También es importante no llevarse el trabajo a casa («dejar el uniforme en el lugar de trabajo»).
- Establecer una «**rutina de descompresión**». Poner un ejemplo.

- **Participar en alguna actividad después de la jornada laboral**, tomarse una bebida en una cafetería, practicar algo de ejercicio, incluso ir caminando hasta casa si fuese posible, ayudará a olvidarse del trabajo y a relajarse, para no descargar la tensión con la familia y los amigos.

- **Conocerse a sí mismo.**

- **Analizar las propias reacciones y reflexionar** sobre el porqué de ellas es importante. El autoanálisis debe ser constructivo, aprender de nuestros errores no significa una autocondena sino un paso hacia el crecimiento personal. Es esencial acentuar nuestros aspectos positivos, pensar de vez en cuando en nuestros éxitos y gratificaciones personales que obtenemos con nuestro trabajo, puede contrapesar las frustraciones y fracasos.

- **Aprender a relajarse y a descansar:** muchos síntomas del estrés son psicosomáticos. Aprender a relajarse físicamente y mentalmente puede ser de gran ayuda. Para eliminar los síntomas no sólo es necesario la relajación sino identificarlos y tratarlos.

Hay muchas técnicas como la respiración abdominal, el automasaje que puede contribuir a eliminar la tensión muscular, y la relajación progresiva que puede favorecer el sueño y disminuir los niveles de ansiedad.

## **Práctica 2: Relajación progresiva de Jacobson.**

Ahora vamos a realizar una técnica de relajación que nos será muy útil en momentos de tensión excesiva, ansiedad, insomnio, depresión, fatiga y siempre que queramos relajarnos. La relajación progresiva de Jacobson está basada en la premisa de que las respuestas del organismo a la ansiedad provocan pensamientos y actos que comportan tensión muscular. La relajación muscular profunda reduce la tensión fisiológica y es incompatible con la ansiedad: El hábito de responder de una forma anula el hábito de responder de la otra.

El tiempo necesario para su entrenamiento es de una a dos semanas, a razón de sesiones de 15 minutos diarios. Se recomienda el uso de una grabadora para su práctica y en el fondo de las palabras una música suave y relajante.

**Procedimiento básico:** póngase en una posición cómoda, cierre los ojos y deje el cuerpo libre de tensiones. Cierre el puño derecho y apriételo más y

más fuerte, observando la tensión que se produce al hacerlo. Manténgalo cerrado y fíjese en la tensión que se ha desarrollado en el puño, en la mano y en el antebrazo. Ahora libere la tensión. Sienta la flacidez de su mano derecha y compárela con la tensión que sentía hace unos segundos. Repita de nuevo el proceso con su mano izquierda y por último hágalo con las dos manos a la vez.

Ahora doble los codos y tense los bíceps. Ténselos tanto como pueda y repare en la sensación de tensión. Relájese y estire los brazos. Déjelos relajados y observe la diferencia.

Dirija su atención hacia la cabeza. Arrugue la frente tanto como pueda y desarrúguela. Imagínese como toda la piel de su frente y de su cabeza entera se ha ido estirando hasta ponerse completamente lisa, en el momento en que se ha sentido relajado. Ahora frunza el entrecejo e intente sentir cómo las venas se extienden por la frente. Relájese y deje que la frente se ponga de nuevo lisa. Ahora cierre los ojos y apriételes fuertemente. Observe la tensión. Relájelos y déjelos cerrados suavemente. Ahora cierre la mandíbula, apretando con fuerza; note la tensión que se produce en toda la zona. Libérela. Una vez relajada, notará que los labios estarán ligeramente separados. Aprecie el contraste real que hay entre el estado de tensión y el de relajación. Ahora apriete la lengua contra el techo de la boca, es decir, contra el paladar. Observe el dolor que se produce en la parte posterior de la boca. Relájese. Ahora apriete los labios haciendo con ellos una «O». Relájelos. Observe cómo su frente, sus ojos, su mandíbula, su lengua y sus labios están, en este momento, relajados.

Desplace la cabeza hacia atrás tanto como pueda, sin hacerse daño. Observe la tensión que aparece en el cuello. Gírela hacia la derecha y fíjese en que se ha desplazado el foco de tensión; ahora gire hacia la izquierda. Enderece la cabeza y muévala ahora hacia delante, apretando la barbilla contra el pecho. Observe la tensión que siente en la nuca. Relájese dejando que la cabeza vuelva a una posición natural. Ahora encoja los hombros. Encójalos hasta que la cabeza le quede hundida entre ellos. Relájelos. Ahora bájelos y sienta como la relajación se extiende al cuello, nuca y hombros; relajación pura, más y más profunda.

Dé a su cuerpo entero la oportunidad de relajarse. Sienta la comodidad y la dureza. Ahora inspire y llene de aire los pulmones. Sostenga la respiración. Observe la tensión que se produce. Ahora espire haciendo que el tórax se deshinche y relaje, dejando que el aire vaya saliendo poco a poco.

Continúe relajándose haciendo que la respiración se produzca de una forma espontánea y agradable. Repita esto varias veces, observando como la tensión va desapareciendo de su cuerpo a medida que el aire va siendo espirado. Ahora tense el estómago y manténgalo así. Note la tensión y luego relájese. Ahora coloque una mano en esta región. Respire profundamente apretando la mano contra la pared del estómago. Aguante y luego relájese. Perciba la diferencia que se produce al soltar el aire. Ahora arquee la espalda sin llegar a hacerse daño. Mantenga el resto del cuerpo tan relajado como pueda. Concentre su atención en la parte más baja de la espalda. Ahora relájese más y más profundamente.

Tense la nalgas y los muslos. Para ello, contraiga los músculos apretando con los talones hacia abajo, tan fuerte como pueda. Relájese y sienta la diferencia. Flexione los dedos de los pies con fuerza para que se tensen las pantorrillas. Estudie la tensión que se produce. Libérela. Ahora extienda con fuerza los dedos dirigiendo las puntas hacia arriba y sentirá con ello la contracción de los músculos de las espinillas. Relájese otra vez. Sienta la sensación de pesadez en la parte más baja del cuerpo, a medida que la relajación se va haciendo profunda. Relaje los pies, los tobillos, las pantorrillas, las espinillas, las rodillas, los muslos y las nalgas. Luego deje que la relajación se extienda hasta el estómago, hasta la región lumbar y el tórax. Deje que se extienda más y más. Siéntala en los hombros, en los brazos y en las manos. Más y más profundamente. Sienta la sensación de laxitud y relajación en el cuello, en la mandíbula y en todos los músculos de la cara.

Llegado a este nivel profundo de relajación, le aconsejamos imaginarse a sí mismo en un lugar tranquilo y sosegado en el cual puede disfrutar plenamente de dicha sensación.

### **Práctica 3: La inoculación del estrés.**

Una vez que hemos aprendido a relajarnos vamos a utilizar una técnica más específica de afrontamiento del estrés que enseña cómo afrontar y relajarse ante una amplia variedad de experiencias estresantes.

La inoculación del estrés incluye aprender a relajarse utilizando la respiración profunda y la relajación progresiva, de modo que cada vez que se experimente estrés, donde y cuando sea, se pueda relajar la tensión.

#### **Procedimiento Básico:**

1.- Elaborar una lista personal de situaciones de estrés y ordenarla verticalmente desde los ítems menos estresores hasta los más estresantes. Después se aprenderá a evocar cada una de estas situaciones en la imaginación y cómo relajar la tensión mientras se visualiza claramente la situación estresora. Para esta primera parte se pueden utilizar las situaciones estresantes del registro número 1.

2.- Crear un arsenal propio de pensamientos de afrontamiento del estrés, los cuales se utilizarán para contrarrestar los antiguos pensamientos automáticos habituales. Para este paso se pueden revisar la discursión de ideas irracionales vistas en el apartado de técnicas cognitivas.

3.- Utilizar las habilidades de relajación y de afrontamiento «in vivo» para ejercer presión sobre los hechos estresores que se consideran perturbadores mientras se respira profundamente, aflojando los músculos y utilizando pensamientos de afrontamiento al estrés.

## 8.2. EL COMPAÑERISMO Y LA SOLIDARIDAD EN EL TRABAJO

En situaciones de agotamiento, la familia es el sistema de apoyo natural, el grupo primario, pero casi siempre es más útil la ayuda de los propios compañeros de trabajo, ya que ellos cuentan con experiencias similares.

Los compañeros pueden ayudar a disminuir la tensión emocional y orientarnos a afrontar la situación desde otra perspectiva más eficaz.

## 8.3. ¿CÓMO PODEMOS AYUDAR A LOS COMPAÑEROS QUE ESTÁN EN ESTA SITUACIÓN?

· Estableciendo una **relación de apoyo**, tanto emocional («contar las penas») como físico (ayudándonos a realizar tareas que nos resultan estresantes), como ayudando a salir de una situación difícil.

· Poniéndonos en **el mismo nivel de la otra persona**, escuchándole activamente, haciéndole preguntas. Esto puede ayudarle a expresar los sentimientos y preocupaciones y a ver la situación desde otra perspectiva.

· **Aceptando** lo que la persona tiene que decir sin emitir juicios de valor, que exprese sus frustraciones y sentimientos, dejando que la actitud optimista salga por sí sola.

· **Dar ánimos y reconocer a los demás el trabajo bien hecho**, ya que es una buena costumbre que se debe fomentar y que ayudará a crear un ambiente de compañerismo y solidaridad.

#### **8.4. GRUPOS DE APOYO**

Existen otras opciones a la hora de obtener ayuda cuando una persona se encuentra “estresada”, estos son los grupos de apoyo. La mayoría están dirigidos por un especialista en Salud Mental, que guían al grupo en sus discusiones relacionadas con las inquietudes suscitadas en el trabajo.

Estos grupos se basan en la sinergia (personas en la misma situación), proporcionando sensaciones como la de ser aceptado, valorado, comprendido, estimado, así como la sensación de pertenencia. También ayudan a poseer una identidad social y constituyen una fuente de información, de servicios y de ayuda material.

#### **8.5. EL ENTORNO LABORAL**

El lugar de trabajo también influye en la aparición del estrés. La decoración, la arquitectura, hilo musical e incluso el silencio pueden aportar un ambiente tranquilo que favorezca el trabajo.

Con más personas y más medios se reduciría el riesgo muchas veces de llegar a una situación de este tipo, aunque muchas veces no es posible y será conveniente analizar las formas de mejorar los recursos disponibles.

#### **8.6. EL DIRECTIVO/EMPREENDEDOR**

El responsable del equipo de trabajo juega un papel importante en la prevención del estrés. Este puede mejorar la salud mental del empleado fomentando así entendimiento, el autocontrol y por consiguiente su capacidad para trabajar de una manera efectiva. Esta relación de ayuda cumple varias funciones orientadas a la prevención del estrés, ya que proporciona una oportunidad para dar consejo, ofrecer confianza, mejorar la comunicación, aliviar la tensión emocional, clarificar los pensamientos y facilita la orientación.

El directivo/emprendedor debe sensibilizar al personal sobre los riesgos del estrés profesional, indicando factores problemáticos como situaciones de excesiva tensión emocional, y poniéndoles en guardia ante señales de peligro como los comportamientos o cambios de conducta relacionados con el estrés. La valoración de la satisfacción en el trabajo del personal que tiene a su cargo para identificar los problemas y poderlos solucionar, es importantísima, ya que mejorará la calidad del trabajo y de los cuida-

dos.

## **9. CONCLUSIONES**

El estrés laboral puede afectar a la actividad y rendimiento del trabajador. Puede tener graves consecuencias, tanto a nivel personal, como a nivel profesional.

Las personas tenemos unos límites y debemos aceptarlos, no existe la perfección sino las cosas bien hechas. Cuando nos sintamos desbordados tanto físicamente como emocionalmente debemos pedir ayuda.

El compañerismo y la solidaridad son muy importantes. Los compañeros nos pueden ayudar y orientarnos para afrontar la situación desde otro punto de vista.

Las instituciones y los responsables de los equipos de trabajo deben promover la prevención del estrés entre la plantilla.

## **10. BIBLIOGRAFÍA**

Lazarus, R. S. y Salkaam, S (1986). *Estrés y procesos cognitivos*. Barcelona. Ediciones Roca. S.A.

Davis, M.; McKay, M. y Fanining (1988). *Técnica cognitiva para el tratamiento del estrés*. Barcelona. Ediciones Roca. S.A.