

## La prevención y la atención del estrés laboral

Uno de los grandes retos a los que se enfrentan actualmente los servicios de prevención de las empresas es la prevención y atención del estrés laboral, especialmente teniendo en cuenta que las bases de actuación para contrarrestarlo deberán ser de dos tipos: organizacionales y personales.

Una primera fase pasa por la correcta identificación de los factores estresantes, los cuales pueden ser muy variados en cuanto a procedencia, importancia y/o frecuencia.

Los responsables de la organización, deberán vigilar al personal a su cargo con objeto de manejar el estrés en forma efectiva. No obstante la participación del equipo de prevención para efectuar cambios sustanciales con frecuencia es difícil. Los gerentes y gestores de las empresas generalmente buscan resolver el problema de los trabajadores en forma individual, rechazando intervenciones en origen lo cual podría implicar la necesidad de abordar cambios en el lugar de trabajo, con la posible disyuntiva entre la ganancia económica y el bienestar de los trabajadores.

La prevención primaria es un objetivo primordial, las acciones eficaces han demostrado éxito económico en las empresas, al mejorar el estado de ánimo y el bienestar de los trabajadores disminuyendo las enfermedades, remitiendo el absentismo, elevando la productividad y mejorando sustancialmente el desempeño y la calidad del trabajo.

### Gestión individual

Los programas de atención individual en los centros de trabajo contemplan la difusión de la información en cuanto al estrés, sus causas y la forma de controlarlo a través de la educación para la salud de los trabajadores para ayudarlos a desarrollar habilidades personales que les permitan reducir el problema. Se emplea la distribución de trípticos, carteles, conferencias, videos, etcétera. La idea principal consiste en tratar de identificar los agentes causantes del estrés y lograr hacerlos conscientes al trabajador, mostrar a éste las posibilidades de solución de la situación, o el manejo inteligente del estrés para poder actuar en consecuencia y contrarrestarlo.

Otra importante ayuda consiste en el fomento de la mejora de los hábitos del personal, una alimentación adecuada, ejercicio físico moderado, gradual y progresivo, ritmos de sueño adecuados, propiciar las actividades recreativas, disminuir las adicciones y evitar la vida sedentaria.

Las llamadas técnicas de atención son de gran utilidad en este campo. Se basan en técnicas para resolver las reacciones fisiológicas y psicológicas asociadas al estrés en el ambiente laboral. Consisten en ejercicios de relajación, auto-entrenamiento, respiratorios, autoestima y meditación.

Complementariamente, se debe formar al personal de la plantilla en el uso de estrategias para la gestión del tiempo, priorización de problemas, desarrollo de la capacidad de planificación, técnicas de negociación; así como ejercitar habilidades para la toma de decisiones, solución de conflictos, conducta asertiva y en general el desarrollo de mejores relaciones humanas.

### Gestión colectiva

En la gestión colectiva de los factores causantes de estrés, se persigue el reducir al máximo las situaciones generadoras de situaciones de tensión dentro de la organización. Las acciones específicas se dirigen hacia las características de estructura de la organización, estilos de comunicación, procesos de toma de decisiones, cultura corporativa, funciones de trabajo, ambiente físico y métodos de selección, formación y capacitación del personal.

Es importante considerar las mejoras físicas, ergonómicas, de seguridad y de higiene del entorno laboral en los centros de trabajo, pues tienen particular relevancia para los trabajadores al representar la preocupación real y el esfuerzo patente de la empresa por mejorar el bienestar de sus empleados.

Las medidas de cambio de la organización persiguen la reestructuración de los procesos y tareas, de tal forma que se puedan desarrollar las capacidades de las personas, mejorando así su responsabilidad y formas de comunicación. Esto se puede lograr a través de programas de asistencia, círculos de calidad, grupos de trabajo, y otros sistemas que supongan participación activa, trabajo de equipo, promoción de la creatividad y procesos de mejora continua.

En los actuales departamentos de desarrollo de las personas en combinación con los y las responsables de prevención de riesgos laborales, se contemplan cambios importantes en los esquemas tradicionales de estilos de dirección y jerárquicos, tendentes al fomento de la participación y procesos internos de comunicación de las organizaciones tendientes a favorecer un clima organizacional que propicie el mejor desarrollo y desempeño de sus plantillas.

### **Campo de investigación**

En cualquier caso, todavía sigue existiendo un extenso campo de investigación en materia de prevención, especialmente en colectivos de trabajadores y trabajadoras expuestos de forma colectiva a factores causantes de estrés.

*Efraín Agudo Sobera, Departamento de RR HH de Consultec*

Información elaborada por **Nueva Gestión.com**